

# Stadt Görlitz bringt virtualisierte Kommunikationslösung in Rekordzeit ans Laufen



## Mit IP Office von Avaya den nächsten Schritt in Richtung Digitalisierung getan

Görlitz ist die östlichste Stadt Deutschlands, mit Leben erfülltes Architekturmuseum und Kulisse von Hollywood-Blockbustern. Görlitz ist aber auch in Sachen Digitalisierung ein kommunaler Vorreiter. Dazu tragen nicht nur das flächendeckende Breitbandnetz sowie die virtualisierte IT-Landschaft bei. Eine innovative Telekommunikationslösung auf Basis von IP Office liefert den rund 850 städtischen Angestellten die optimale Grundlage für flexible Zusammenarbeit und effiziente Kommunikationsprozesse.

Der Freistaat Sachsen steht bei Touristen aus aller Welt hoch im Kurs: Jährlich zieht es fast acht Millionen Besucher in die Heimat von August dem Starken. Vor allem Leipzig, Dresden und das Erzgebirge haben sich in den letzten Jahren als Publikumsmagnete entwickelt. Aber auch abseits der weltbekannten Hotspots hat das ostdeutsche Bundesland eine Menge zu bieten.

Zum Beispiel in Görlitz. Rund 4.000 Baudenkmäler, eine malerische Altstadt mit restaurierten Gebäuden aus Spätgotik, Renaissance und Barock sowie üppige Grünanlagen locken immer mehr Reisende in die östlichste Stadt Deutschlands. Ein Blick in die Statistik bestätigt dies: Laut Statistischem Bundesamt hat sich die Zahl der Übernachtungen in Görlitz im letzten Jahrzehnt fast verdoppelt, 2017 beherbergten die Hotels und Gaststätten der Stadt nahezu 300.000 Gäste – Tendenz steigend.

Neben Touristen wissen auch Filmemacher die malerische Kulisse der historischen Altstadt zu schätzen. Kult-Regisseur Quentin Tarantino drehte hier sein Kriegsdrama „Inglourious Basterds“ mit Brad Pitt und Christoph Waltz. Für den Hollywood-streifen „Grand Budapest Hotel“ wurde sogar kurzerhand ein verwaistes Jugendstilwarenhaus im Zentrum der Stadt zur Hotellobby umfunktioniert.

# „Die Anforderungen an eine vielkanalfähige Kommunikation werden weiter steigen. IP Office von Avaya liefert uns eine Vielzahl erstklassiger Werkzeuge für eine standort- und behördenübergreifende Zusammenarbeit und telefonische Bürgerservices.“

—Klaus-Dieter Schmidt, Sachgebietsleiter für Technik und Kommunikation, Stadt Görlitz

## Auf einen Blick

Die Stadt Görlitz hat die Vorteile moderner Technologien und digitaler Abläufe frühzeitig erkannt – und setzt bereits seit fast zehn Jahren auf eine virtualisierte IT-Landschaft.

Als der Wartungsvertrag ihrer Telefonanlage überraschend nicht verlängert wurde, musste die Stadtverwaltung kurzfristig auf eine neue Kommunikationslösung umsatteln. Die Wahl fiel auf IP Office von Avaya.

Mit Unterstützung von Avaya und dem Implementierungspartner Secutron brachte die Kommune den virtualisierten Telefonservers innerhalb von zwei Wochen ans Netz.

Inzwischen fügt sich Avaya IP Office nahtlos in die IT-Landschaft der Neißestadt ein und ebnet dort den Weg zu effizienten Prozessen und innovativen Telefonservices.

Dass die Neißestadt sich bei Filmwirtschaft und Reiselustigen einer derart großen Beliebtheit erfreut, kommt aber nicht von ungefähr. Schließlich kümmern sich zwei eigens dafür gegründete Gesellschaften gezielt um die Stärkung des Wirtschafts- und Kulturstandortes Görlitz. Außerdem hat die Kommune auch in Sachen Digitalisierung die Nase vorn: Während viele Kommunen heute noch damit beschäftigt sind, die dafür erforderlichen Rahmenbedingungen zu schaffen, stellte Görlitz bereits 2009 die Weichen für eine digitale Verwaltung.

## IT-Landschaft frühzeitig virtualisiert

„Wir haben frühzeitig erkannt, dass die Anforderungen an Agilität, Flexibilität und Kostenreduzierungen im öffentlichen Dienst in Zukunft rasant steigen werden, und deshalb unsere gesamte IT-Landschaft konsequent virtualisiert“, sagt Klaus-Dieter Schmidt, der in Görlitz das Sachgebiet für Technik und Kommunikation leitet. Der flächendeckende Ausbau des Glasfasernetzwerkes im Stadtgebiet, den die Kommune bereits seit 2014 vorantreibt, ist ein weiterer Schritt in Richtung Digitalisierung. Inzwischen sind in Görlitz nicht nur das Rathaus in der historischen Altstadt und das rund 600 Meter entfernte technische Rathaus, sondern auch zahlreiche Museen sowie die 15 städtischen Schulen in ein gemeinsames Breitbandnetz integriert.

In Sachen Telefonie ist die Stadtverwaltung ebenfalls am Puls der Zeit- und verfügt mit IP Office von Avaya nun über eine zukunftsorientierte, anpassungsfähige und erweiterbare Kommunikationsplattform. „Das ist wichtig, um für die Anforderungen der Zukunft gewappnet zu sein“, erläutert IT-Leiter Schmidt. Denn obwohl das Telefon bis heute der wichtigste Draht zwischen dem Bürger und den rund 850 Angestellten der Stadtverwaltung ist, gewinnen andere Kommunikationskanäle zunehmend an Bedeutung. So bietet die Stadt mit ihrem digitalen „Mängelmelder“ den Bürgern beispielsweise die Möglichkeit, Kritik und Anregungen per Mobilfunk-App oder PC an die zuständigen Stellen zu melden. Das kommt an: Die Hinweise reichen von kaputten Straßenlaternen über verschmutzte Fußwege bis hin zu Themen wie Bürgerbeteiligung und Öffentlichkeitsarbeit, Grünpflege und Stadtentwicklung.

„Künftig werden die Anforderungen an eine kanalübergreifende Kommunikation weiter steigen“, ist Schmidt überzeugt. Das bereitet ihm aber keine schlaflosen Nächte: „Schließlich liefert uns IP Office eine Vielzahl erstklassiger Werkzeuge für eine effiziente Zusammenarbeit und telefonische Bürgerservices.“ So lassen sich eingehende Anrufe über interaktive Sprachportale beispielsweise vollautomatisch an die passende Behörde routen, Telefonkonferenzen per Knopfdruck starten, Ansagen behördenspezifisch hinterlegen und gewünschte Rufnummern per Mausclick direkt aus dem Outlook-Adressbuch wählen. Mobiltelefone können nahtlos in den Kommunikationsverbund integriert werden – und so beispielsweise die Erreichbarkeit von Bürgermeistern und Amtsleitern verbessern.



### Ergebnisse

- Zukunftsfähige Kommunikationsplattform geschaffen
- Erhöhte Ausbaufähigkeit durch Virtualisierung auf VMware
- Vereinfachte Administration
- Intuitivere Nutzung
- Erreichbarkeit der Mitarbeiter gesteigert
- Schnellere Abstimmung durch Telefonkonferenzen auf Knopfdruck
- Mehr Flexibilität bei Ansagen und Routingmöglichkeiten
- Vielfältigste funktionale Erweiterungsmöglichkeiten
- Erfolgreiche Umstellung trotz großem Zeitdruck

### Erfolgreiche Umstellung trotz hohem Zeitdruck

Aktuell wird in Görlitz allerdings erst ein Bruchteil der Funktionalitäten genutzt. Schließlich musste die neue Kommunikationslösung quasi über Nacht implementiert werden. Denn der bisherige Anbieter hatte seinen Wartungsvertrag überraschend nicht verlängert. „Von der Ausschreibung, über das Auswahlverfahren bis hin zum Produktivstart der Avaya-Plattform vergingen gerade mal drei Monate“, erinnert sich der Amtsleiter. Dementsprechend galt es, bei der Umstellung primär die telefonische Erreichbarkeit der Ämter und Behörden sicherzustellen. Was sich einfach anhören mag, war aufgrund des hohen Zeitdrucks speziell für den Avaya-Partner Secutron eine enorme Herausforderung. „Innerhalb von nur zwei Wochen mussten der neue Kommunikationsserver konfiguriert, sämtliche Daten migriert und rund 550 Endgeräte ausgetauscht werden. Dank der erstklassigen Unterstützung von Avaya und dem Implementierungspartner Secutron sowie den hochmotivierten Mitarbeitern des Sachgebietes Technik und Kommunikation der Stadtverwaltung hat das reibungslos geklappt – und konnte sogar drei Tage früher als geplant abgeschlossen werden“, lobt Schmidt den Einsatz aller Beteiligten.

Heute erschließt die virtualisierte Lösung den städtischen Angestellten eine Vielzahl spezieller Services, etwa automatische Wiederwahl, individuelle digitale Telefonbücher, unkompliziertes Makeln oder die effiziente Bearbeitung von Anruflisten und Voicemail-Nachrichten. Doch damit nicht genug: Mit Inbetriebnahme der neuen Lösung konnte sich die Stadt Görlitz auch von ihren stationären Faxgeräten trennen – und so Hardwarekosten und Papier sparen. Heute landen eingehende Faxe direkt im Outlook-Postfach der zuständigen Behörde, können ausgehende Nachrichten direkt vom PC verschickt werden. Die IT profitiert zugleich von der einfachen Administration der virtualisierten Lösung. Über die webbasierte Oberfläche lassen sich Updates und Änderungen im Handumdrehen durchführen, neue Endgeräte oder Ansagen per Mausklick einrichten.

## Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse – Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).

Für Sachgebietsleiter Klaus-Dieter Schmidt ist das Avaya-Projekt jedoch längst nicht abgeschlossen. Sein Ziel ist es, den Kommunikationsverbund kontinuierlich weiterzuentwickeln. Mittelfristig sollen alle städtischen Einrichtungen wie Schulen und Museen in den kommunalen Kommunikationsverbund integriert werden. Zudem will die Stadtverwaltung ihren Mitarbeitern Schritt für Schritt weitere Funktionalitäten der Avaya-Software erschließen. „IP Office bietet umfassende Funktionen für Telefonie, Unified Communications, Mobilität und Zusammenarbeit – und damit alles, was wir als Kommune in Zeiten der Digitalisierung für eine gute Kommunikation brauchen“, ist Schmidt überzeugt.

## Lösungen

- IP Office™
- IP Deskphones

## IP Office lässt in Görlitz keine Wünsche offen

„Innerhalb von nur zwei Wochen mussten der neue Kommunikationsserver konfiguriert, sämtliche Daten migriert und rund 550 Endgeräte ausgetauscht werden. Dank der erstklassigen Unterstützung von Avaya und dem Implementierungspartner Secutron hat das reibungslos geklappt – und konnte sogar drei Tage früher als geplant abgeschlossen werden.“ Klaus-Dieter Schmidt, Sachgebietsleiter für Technik und Kommunikation, Stadt Görlitz

„IP Office bietet umfassende Funktionen für Telefonie, Unified Communications, Mobilität und Zusammenarbeit – und damit alles, was wir als Kommune in Zeiten der Digitalisierung für eine gute Kommunikation brauchen.“ Klaus-Dieter Schmidt, Sachgebietsleiter für Technik und Kommunikation, Stadt Görlitz

## Über die Stadt Görlitz

Görlitz ist die sechstgrößte Stadt des Freistaats Sachsen und Sitz des gleichnamigen Landkreises. Gelegen in der Oberlausitz, direkt an der Neiße, ist Görlitz Teil des östlichsten Zipfels der Bundesrepublik Deutschland. Im Jahr 1071 erstmals urkundlich erwähnt, hat sich Görlitz um 1220 zur Stadtsiedlung entwickelt. Heute zählt die Stadt rund 57.000 Einwohner und gilt mit mehr als 4.000 Baudenkmälern als bewohntes Architekturmuseum. Seit 2009 stellt Görlitz für seine Bürger und die rund 850 städtischen Angestellten konsequent die Weichen in eine digitale Zukunft. Weitere Informationen finden Sie unter [www.goerlitz.de](http://www.goerlitz.de).