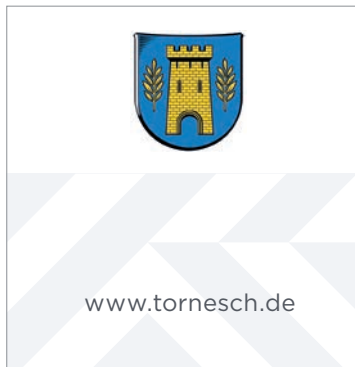




Stadt Tornesch: Mit umfassenden TK-Services aus einer Hand zu mehr Freiräumen in der IT



Ausfallsichere Telefonie aus der Private Cloud und mit Carrier Services von Avaya

Die Stadt Tornesch möchte für ihre Bürger zuverlässig erreichbar sein und ihnen erstklassigen Service bieten – und so für einen weiteren Zuwachs an Einwohnern und Gewerbe attraktiv bleiben. Neben einem lebenswerten Wohn- und Arbeitsumfeld braucht es dazu auch eine moderne Telekommunikationsinfrastruktur. Die gewachsene TK-Anlage der Stadtverwaltung kam in die Jahre. Zudem waren insgesamt acht Vertragsparteien an ihrem Betrieb beteiligt. Das sorgte für großen Abspracheaufwand bei Serviceanfragen, Änderungswünschen oder Neuerungen. Heute garantieren die virtualisierte IP Office Server Edition aus der Private Cloud plus Netzwerkkomponenten und Carrier Services von Avaya der Stadt Telefonie und Datenverkehr aus einer Hand. Die innovative und mitwachsende Kommunikationslösung aus der Cloud steht für höchste Ausfallsicherheit und Zuverlässigkeit. Der IT der Stadt Tornesch öffnet das Freiräume für neue, wichtige Aufgaben.

Vom Flair einer Großstadt profitieren – und dennoch die Idylle des Landlebens bieten? Die Stadt Tornesch kann beides. Nur 30 Kilometer von der Metropole Hamburg entfernt, liegt Tornesch mitten im Grünen. Etwa die Hälfte des Stadtgebietes steht unter Landschaftsschutz. Im Osten der Stadt befindet sich ein 125 Hektar großes, zusammenhängendes Waldgebiet, im Norden auf rund 40 Hektar die Reste eines Hochmoors. Tornesch ist eine junge Stadt. Für die Bemühungen, einer stetig wachsenden Anzahl von Bürgern ein lebenswertes Ambiente mit intakter Infrastruktur zu schaffen, wurden der vorher eher ländlich geprägten Großgemeinde im Jahr 2005 die Stadtrechte verliehen.



Foto: Stadt Tornesch, Horst Lichte

Nur 30 Kilometer von der Metropole Hamburg entfernt, liegt Tornesch mitten im Grünen. Der Kontakt der Bürger zum „Amt“ soll persönlich bleiben. Grundlage hierfür ist eine intelligente Kommunikationslösung von Avaya.

„Als einziger Anbieter hat Avaya die Kriterien unserer Ausschreibung voll erfüllt. Wir profitieren künftig von den Vorteilen einer hochverfügbaren und zukunftssicheren Kommunikationslösung aus einer Hand.“

– **Gunnar Seiler,**
Projektverantwortlicher im
Fachdienst EDV,
Stadt Tornesch

Günstige Mieten und erschwinglicher Baugrund locken neue Bürger an. Doch wer seinen Lebensmittelpunkt in Tornesch hat, braucht auch einen Arbeitsplatz in der Nähe. Die Kommune setzt auch hier mit Erfolg an: „In der jüngsten Vergangenheit konnten wir unsere Gewerbegebiete ausweiten, Unternehmen die Perspektiven zur Expansion geben und neue Firmen zur Ansiedlung gewinnen. In Tornesch haben wir über ein Drittel Arbeitsplätze im Vergleich zur Einwohnerzahl“, vermeldet Bürgermeister Roland Krügel auf der Webseite der Kommune. Heute zählt Tornesch etwa 13.000 Einwohner, um deren Bedürfnisse und Anfragen sich rund 120 Angestellte der Stadtverwaltung kümmern. Der Kontakt zum „Amt“ soll persönlich bleiben.

Grundlage hierfür ist eine intelligente Kommunikationslösung, über die die Stadt telefonisch zuverlässig erreichbar ist. Und nicht nur das: Die Lösung wächst mit. Denn alte und neue Standorte lassen sich leicht einbinden, digitale Bürgerservices im Handumdrehen umsetzen. Das war früher anders: „Unsere gewachsene Kommunikationslandschaft setzte sich aus Produkten von insgesamt acht Anbietern zusammen“, schildert Gunnar Seiler, Projektverantwortlicher in der EDV-Abteilung der Stadt Tornesch.

Die Folge war ein erhöhter Administrations- und Abspracheaufwand. Ungeklärte Zuständigkeiten zwischen den Vertragspartnern sorgten für Verzögerungen. Zudem erhielt die Stadt Tornesch keine zufriedenstellenden Auskünfte zu wichtigen Fragen, etwa zur anstehenden ISDN- Abschaltung und der damit verbundenen Zukunftssicherheit der vorhandenen Technologie. „Als der Leasingvertrag unserer alten Telefonanlage ablief, haben wir daher im Sommer 2016 die gesamte Kommunikation neu ausgeschrieben.“ Für die Zukunft setzt die Stadt Tornesch auf eine umfassende IP-basierte Lösung aus einer Hand: Telefonie, Leitungsservices und Netzwerktechnologie von Avaya in allen Standorten. „Als einziger Anbieter hat Avaya unsere Ausschreibungskriterien in vollem Umfang erfüllt und den Zuschlag für die EcoPrivateCloud-Lösung erhalten“, sagt Seiler.

Schritt für Schritt zur neuen Lösung

Ab November 2016 wurden die Voraussetzungen geschaffen, die bestehende Kommunikationslandschaft unterbrechungsfrei abzulösen. Da ein sicherer Betrieb der IP-basierten Cloud-Lösung unmittelbar von der Qualität der Leitungen abhängt, umfasst EcoPrivateCloud von Avaya auch die notwendigen

Auf einen Blick

- Die Stadt Tornesch verfügte über eine gewachsene Telekommunikationsinfrastruktur, an deren Betrieb insgesamt acht Vertragspartner/Hersteller beteiligt waren. Das sorgte für hohen Verwaltungs- und Steuerungsaufwand für die IT der Kommune und große Verzögerungen bei Serviceanfragen.
- Gesucht wurde daher ein Anbieter, der die gesamte TK-Infrastruktur aus einer Hand liefern konnte. In einer öffentlichen Ausschreibung überzeugte Avaya mit einem Gesamtkonzept rund um eine cloudbasierte Telefonielösung – und deckt damit die Anforderungen der Stadt als einziger Anbieter vollständig ab.
- Mit einer virtualisierten IP Office Server Edition in der Managed Private Cloud und den zugehörigen Carrier Services hat die Stadt Tornesch Betrieb und Wartung der gesamten Telekommunikationsinfrastruktur an Avaya übergeben. Das schafft Freiräume in der IT und senkt die Kosten.

Carrier-Leistungen. „Zuerst wurden für das Rathaus, den Bauhof und eine unserer beiden Feuerwachen neue Leitungen geschaltet. Diese drei Standorte waren bereits vorher mit einer gemeinsamen Telefonanlage zusammengefasst“, erklärt Gunnar Seiler. „Danach haben wir mit dem alten Provider den Portierungstermin ausgemacht – und im März 2017 auf die virtualisierte IP Office Server Edition umgeschaltet, die in einem deutschen Rechenzentrum von Avaya betrieben wird.“

Heute sorgen ein zentraler SIP-Trunk (Session Initiation Protocol) mit 50 Sprachkanälen, der Internetzugang mit Managed Firewall sowie eine MPLS-basierte Vernetzung (Multi-protocol Label Switching) bei der Stadt Tornesch für Datenübertragung in bester Qualität. Über Ethernet Routing Switches der 3500 Serie greifen derzeit rund 100 Angestellte der Stadtverwaltung mit ihren IP- oder IP-DECT-Telefonen auf die Funktionen von IP Office zu. „Avaya kümmert sich komplett um Betrieb und Wartung der Anlage. Wir in der IT haben daher die Hände frei für andere wichtige Aufgaben. Die Mitarbeiter in der Verwaltung konnten die Avaya-Telefone bereits nach einer kurzen Schulung bedienen – und individuelle Einstellungen wie Tastenbelegungen oder Adressbuch selbst vornehmen“, freut sich Seiler. Standardfunktionen wie Voice Mail, Avaya one-X Portal oder die Mobilintegration sorgen für zusätzliche Erleichterungen. „Das Rathaus ist komplett mit schnurlosen DECT-Telefonen ausgestattet, sodass sich unsere Kollegen auch über die Etagen frei bewegen können“, sagt Seiler. Über DECT Campus von Avaya ließe sich diese Erreichbarkeit auch beliebig auf die anderen Standorte ausweiten und somit weitere Mobilität schaffen.

Kosten senken, Ressourcen schonen

Die Ethernet Routing Switches der 3500 Serie können mehrere Netzwerkfunktionen parallel übernehmen. Deshalb hat sich die Stadt Tornesch entschlossen, auch ihren Datenverkehr über das Avaya-Netzwerk abzuwickeln – und so ab Mai 2017 Betrieb und Wartung einer parallelen Infrastruktur einzusparen. Weil jeder Standort über eine eigene, gesicherte Leitung an das Rechenzentrum von QSC angebunden ist, sinken internettypische Risiken wie beispielsweise Komplettausfälle durch Hackerangriffe. Und künftig könnte die Stadtverwaltung über das Avaya-Netzwerk auch an allen Standorten ein zentral gemanagtes Gäste-WLAN zur Verfügung stellen.

„Bis Ende 2017 werden wir die restlichen Standorte der Stadt integrieren, die bisher noch über eigene Lösungen verfügen – denn bis dahin sind alle Altverträge ausgelaufen“, blickt Gunnar Seiler nach vorne. Die Synergieeffekte durch den Wegfall von acht Anbietern sollen den Haushalt der Stadt jährlich um rund 12.000 Euro entlasten. „Zudem macht es uns Avaya möglich, sukzessive und nach unseren individuellen Rahmenbedingungen auf die EcoPrivateCloud-Lösung umzusteigen, ohne dass uns hierdurch Kosten entstehen. Das ist für uns sehr vorteilhaft.“ Insgesamt werden mit Abschluss des Projekts zehn Standorte über die EcoPrivate-Cloud-Lösung nahtlos miteinander verbunden sein: eine weitere Feuerwache, drei Schulen, ein Veranstaltungszentrum, eine Volkshochschule und ein Jugendzentrum kommen im Laufe des Jahres noch hinzu. Die Cloud-Lösung garantiert höchste Ausfallsicherheit – besonders wichtig etwa mit Blick auf die angeschlossenen Brandwachen – und stellt stets die nötige Bandbreite zur Verfügung. „Wir verfügen somit über eine All-IP-Lösung aus der Hand eines einzigen Anbieters, die flexibel mit den Bedürfnissen unserer Stadt wachsen kann, Kosten senkt und Ressourcen schont“, fasst Gunnar Seiler daher zufrieden zusammen.

Telefonie und Datenverkehr aus einer Hand

„Avaya hat es uns ermöglicht, sukzessive und nach unseren individuellen Rahmenbedingungen auf eine zukunftssichere und skalierbare Cloud-Lösung umzusteigen – ohne dass uns hierdurch Kosten entstehen. Das ist für uns sehr vorteilhaft.“

Gunnar Seiler, Projektverantwortlicher im Fachdienst EDV, Stadt Tornesch

„Wir verfügen mit EcoPrivateCloud über eine All-IP-Lösung aus der Hand eines einzigen Anbieters, die flexibel mit den Bedürfnissen unserer Stadt wachsen kann, Kosten senkt und Ressourcen schont.“

Gunnar Seiler, Projektverantwortlicher im Fachdienst EDV, Stadt Tornesch



Trotz des städtischen Wachstums wird Naturschutz in Tornesch großgeschrieben: Etwa die Hälfte des Stadtgebietes ist Landschaftsschutzgebiet.

Lösungen

Eco Private Cloud:

- Virtualisierte IP Office™ Server Edition
- Managed Services im Avaya-Rechenzentrum
- PowerUser, Mobile Integration, Avaya one-X Portal, VoiceMail Pro

Carrier Services:

- Standorte mit Datenleitungen über Multiprotocol Label Switching (MPLS) verbunden
- 50 SIP-Kanäle mit Volumenabrechnung und 50Mbit/s-Internet
- Managed Firewall

Netzwerkkomponenten / Hardware:

- Ethernet Routing Switches der 3500 Serie
- IP-Telefone der Serien 9608G und 9611G, IP-DECT-Telefone RBS, 3725-Handsets

Ergebnisse

- Telefonie und Carrier Services aus einer Hand
- Zentrale Ansprechpartner und Serviceleistungen
- Reduktion des Verwaltungsaufwands
- Sinkende Betriebskosten
- Neue Freiräume in der IT
- Moderne Telefonie-Funktionalitäten aus der Private Cloud
- Optimale Nutzung vorhandener Leitungskapazitäten
- Hohe Ausfallsicherheit, Verfügbarkeit und Security (Managed Firewall)
- Zukunftssichere TK-Infrastruktur auf Basis des Session Initiation Protocol (SIP)

Über die Stadt Tornesch

Tornesch liegt im Herzen des Kreises Pinneberg, nur unweit von Hamburg. Die Stadt zählt aktuell rund 13.000 Einwohner. In der Stadtverwaltung kümmern sich etwa 120 Angestellte um die Bedürfnisse und Anfragen der Bürger. Alleingesessenen und Neubürgern bietet ein ca. 40 Hektar großes Neubaugebiet bezahlbaren Wohnraum. Mehrere Gewerbegebiete machen die Stadt Tornesch attraktiv für Unternehmen aller Art und schaffen Arbeitsplätze für die Region. Eine Vielzahl öffentlicher Einrichtungen – etwa Sport- und Freizeitanlagen, Angebote zur Kinderbetreuung oder Wohnanlagen für Senioren – runden das Bild ab. Trotz des städtischen Wachstums wird Naturschutz großgeschrieben: Etwa die Hälfte des Stadtgebietes ist Landschaftsschutzgebiet. Es umfasst die Waldfläche des Esinger Wohldes, die Niederung der Pinnau und das ehemalige Esinger Moor. Weitere Informationen finden Sie unter www.tornesch.de.

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.