



Unified Communications als Basis der Behördenrufnummer 115



Ob E-Mail, Smartphone oder Instant Messaging: Bei Behörden muss der Informationsaustausch zwischen Kollegen sowie mit Unternehmen und Bürgern heute äußerst flexibel sein. Dabei sollten Mitarbeiter im Büro, unterwegs oder im Home Office Zugriff auf alle Daten erhalten, um effektiv und bürgerfreundlich zu arbeiten. Unified Communications (UC)-Lösungen fassen diese unterschiedlichen Kanäle zusammen und vereinen alle Informationen auf einer gemeinsamen IP-Plattform. Das ist eine wesentliche Voraussetzung für ständige sowie durchgehende Datenverfügbarkeit und -sicherheit.

Das einheitliche Netzwerk bildet die Basis für diese Konvergenz aus Daten und Sprache. Entsprechend liegt die Zukunft eindeutig bei IP-Telefonie-Systemen. Denn herkömmliche TK-Anlagen können nun zwar in das Datennetz eingebunden werden, verursachen aber hohe Kosten für Wartung und Integration. Dagegen fügen sich IP-Telefone nahtlos in bestehende Netzwerkbestandteile ein. Funktionen zu Präsenzanzeige, Sicherheit und Skalierbarkeit lassen sich so kosteneffizient realisieren.



Für die Mitarbeiter bedeutet das eine erhebliche Vereinfachung. Sie finden nämlich alle Informationen unter einer Benutzeroberfläche und können mit einem Blick erkennen, welcher Kollege verfügbar ist, und wie sein Spezialwissen am besten in ein Beratungsgespräch eingebunden werden kann. Außerdem sehen sie sofort alle zugehörigen Daten. Wichtig ist dies zum Beispiel bei der neuen einheitlichen Behördenrufnummer, deren Pilotbetrieb in ausgewählten Regionen seit dem 24. März 2009 läuft. Ob ein Termin beim Standesamt oder Fragen zu Formularen, Müllabfuhr sowie Elterngeld: Unter der Nummer 115 erhalten derzeit etwa 10 Millionen Bürger kompetente Auskunft. Dabei spielt es keine Rolle, ob Kommune, Land oder Bund zuständig ist.

Eine leistungsfähige, flexible Unified Communications-Plattform bildet die Basis einer erfolgreichen Einführung der einheitlichen Rufnummer. Darüber hinaus muss eine Prozessintegration erfolgen, die bestehende Strukturen wie Anwendungen, Verzeichnisse oder Datenbanken mit dem Bürgerzugang vernetzt. Alle regionalen Service-Center werden dann in einen übergreifenden Workflow integriert. Cisco bietet das komplette Spektrum der Unified Communications-Lösungen für den Aufbau einer skalierbaren Plattform, auf der sich ein bürgerfreundlicher und leistungsfähiger Service 115 wirtschaftlich betreiben lässt.



Besonders in Ballungsräumen sind für Bürger die Grenzen der verschiedenen Kommunen und ihrer Verantwortungsbereiche nur schwer herauszufinden. Entsprechend gehören viele Gebiete in Nordrhein-Westfalen zu den Modellregionen, so auch der Kreis Lippe. Das dortige Kommunale Rechenzentrum (KRZ) Minden-Ravensberg/Lippe als zentraler IT-Dienstleister für 34 Städte und drei Landkreise in der Region setzt auch beim Bürgerservice 115 wie schon seit mehreren Jahren auf Cisco-Technologie.



Für die einheitliche Rufnummer betreibt das KRZ ein Contact Center für den „Bürger- und Unternehmensservice“ des Kreises Lippe. Für die optimale Auslastung der etwa zehn Arbeitsplätze sorgt die Lösung Cisco Unified Contact Center Express. Sie sorgt für intelligente Anrufverteilung, das Abspielen einer Begrüßungsansage sowie die Bereitstellung der Benutzeroberfläche für die Mitarbeiter des Bürgerservices. Da im Bürgerservice Bürger- und Unternehmensanfragen über alle Ämter und Verwaltungsebenen hinweg gebündelt werden, sind ein Wissensmanagementsystem und Anwendungen für die Fallbearbeitung in den Cisco Service Center-Arbeitsplatz integriert.

Auch die Hauptstadt Berlin hat bei der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 auf Cisco-Technologie vertraut. So entwickelte das ITDZ Berlin auf Basis der MPLS-Technologie von Cisco eine intelligente Plattform für die Sprach-, Daten- und Videokommunikation und integrierte dabei die Fachverfahren. Mit dem Aufbau einer landesweiten Cisco Unified Communications-Plattform auf Basis des Cisco CallManagers werden IP-Telefone sowie einheitliche Dienste vom kompletten Telefonverzeichnis bis hin zur Videotelefonie auf jedem Schreibtisch in der Berliner Verwaltung zur Verfügung gestellt. Dabei werden durchgängige Prozessketten, ausgehend vom Bürger über das Callcenter bis in alle betreffenden Behörden in Berlin ohne speziellen Aufwand oder Arbeitsplatzausstattung aufgebaut.



Cisco war von Anfang an ein entscheidender Initiator des Bürgerservice 115. Von der Mitbegründung des ISPRAT Instituts über Referenzbesuche bei internationalen Projekten bis zu Workshops im Cisco Executive Briefing Center arbeitete das Unternehmen an der Umsetzung auf allen Verwaltungsebenen mit, denn der Bürgerservice ist ein zentraler Baustein für die Realisierung der Vision einer „Connected Republic“ und ein wesentlicher Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung.



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 21-22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 67-69
D-53113 Bonn

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 3
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Am Söldnermoos 17
D-85399 Hallbergmoos

Tel.: 00800-9999-0522
www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco-Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 00800-9999-0522 oder schreiben Sie eine E-Mail an information@external.cisco.com

Copyright © 1992–2009, Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)