



Vorderansicht des Landratsamtes Schwandorf

Landratsamt Schwandorf nutzt Cisco Unified Communications-Lösung

„E-Government ist bei uns Chefsache. Dahinter steht das Streben nach höherer Verwaltungseffizienz. Denn wir wollen unseren Bürgern und Unternehmen stetig verbesserten Service bieten.“

Günther Pronath,
EDV-Leiter im Landratsamt

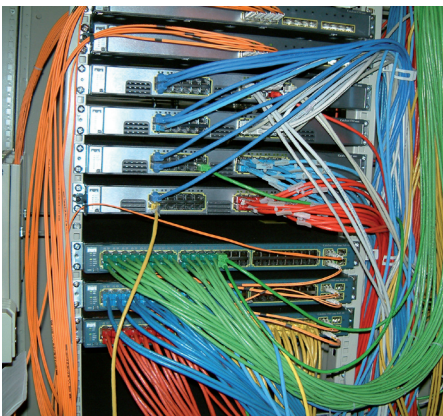
Flexibler, kosteneffizienter und für Bürger besser erreichbar

Das Landratsamt Schwandorf zahlt heute keine hohen Kosten mehr an einen externen Telefonanlagen-Dienstleister. Denn die Mitarbeiter telefonieren heute per Voice over IP auf Basis von Cisco Unified Communications, und die EDV-Abteilung managt die komplette Infrastruktur in Eigenregie. Dadurch sank der laufende Administrationsaufwand um 50 Prozent. Außerdem ist die Behörde für Bürger und Unternehmen jetzt besser erreichbar und kann in Not- oder Krisensituationen flexibler als bisher reagieren. Das Design der maßgeschneiderten Lösung stammt vom herstellerunabhängigen Beratungs- und Planungsbüro TECOPLAN. Hauptgründe für die Technologieauswahl waren: Investitionsschutz, Skalierbarkeit und offene Standards – was zusammengekommen ein Höchstmaß an Zukunftssicherheit bedeutet.

Als Wirtschaftstandort spielt der Landkreis Schwandorf ganz klar in der bayerischen Oberliga mit. Seine 33 Kommunen sind größtenteils in sieben Verwaltungsgemeinschaften organisiert und beherbergen zusammen rund 130 Industriebetriebe mit mehr als 15.000 Beschäftigten. Neben ihrer industriefreundlichen Wirtschaftspolitik profitiert die oberpfälzische Wachstumsregion nördlich von Regensburg auch von ihrer geografischen Lage: Schwandorf ist Eisenbahnknotenpunkt. Bis zur Autobahn Berlin-München sind es keine 15 Minuten, und der Nürnberger Flughafen ist gerade einmal 80 Kilometer entfernt. Insbesondere nach der EU-Osterweiterung gelang es dem Landkreis, diesen Standortvorteil zum Wohle seiner Bürger in wirtschaftliches Wachstum umzusetzen.

Verbesserte Kommunikation und E-Government

Als Standortvorteil im Wettstreit der Regionen erweisen sich zunehmend aber auch die Fortschritte auf dem Gebiet E-Government – wofür der Landkreis Schwandorf ebenfalls Maßstäbe für andere Verwaltungseinheiten in Bayern setzt. „E-Government ist bei uns Chefsache“, bestätigt Günther Pronath, EDV-Leiter im Landratsamt.



Verteilerschrank im Landratsamt

Hintergrund

Der Landkreis Schwandorf ist das wirtschaftliche Zentrum der Oberpfalz. Seine 33 Gemeinden sind die Heimat von fast 145.000 Menschen.

Herausforderung

Herkömmliche Telefontechnik im Landratsamt verursachte hohe Wartungskosten. Sie stand effizienter interner Kommunikation ebenso im Wege wie besserem Bürgerservice.

Lösung

Die neue Cisco Unified Communications Lösung basiert auf einem konvergenten Netzwerk, dessen aktive Komponenten ebenfalls von Cisco stammen.

Nutzen

- 50 Prozent weniger Administrationsaufwand
- Mehr Service für Bürger und Unternehmen
- Effizientere Kommunikationsprozesse
- Offene Standards, hoher Investitionsschutz
- Skalierbarkeit und Flexibilität sichern Zukunftsfähigkeit



Server im Rechenzentrum des Landratsamtes

„Mit Cisco Unified Communications sind wir jetzt vollständig autark bei der Administration der gesamten Kommunikationsinfrastruktur.“

Rainer Singer,
Netzwerkverantwortlicher beim
Landratsamt

„Dahinter steht das Streben nach höherer Verwaltungseffizienz. Denn wir wollen unseren Bürgern und Unternehmen stetig verbesserten Service bieten.“ Die Behörden des Landkreises verstehen sich in erster Linie als Dienstleister. Und eben dies setzt schlanke, kosteneffektive Verwaltungsprozesse voraus.

Ein wichtiger Baustein dafür ist in Schwandorf die Verbesserung der Kommunikation. „Wartungsintensiver Telefontechnik haben wir deshalb endgültig Lebewohl gesagt und sind umgestiegen auf eine Unified Communications-Lösung von Cisco“, fährt der EDV-Leiter fort. Die alte Telefonanlage stammte noch aus den späten achtziger Jahren. Das Landratsamt war daher bei fast jeder Konfigurationsänderung abhängig von kostspieligem externen Service. Zudem war die alte Technik viel zu unflexibel für die aufwandsarme Integration computergestützter Applikationen.

Administrationsaufwand halbiert

Inzwischen telefonieren gut 350 Mitarbeiter im Landratsamt per Voice over IP über das neue konvergente Netzwerk, das zugleich auch alle Daten-Anwendungen versorgt und sich hauptsächlich aus Switches der Serie Cisco Catalyst 3750 und 3560 zusammensetzt. Kernstück der Lösung ist der Cisco Unified Communications Manager. Aus Verfügbarkeitsgründen ist diese intelligente Vermittlungssoftware auf zwei Servern installiert, die gemeinsam einen sogenannten Cluster bilden.

Auch sämtliche Nutzerdaten und Konfigurationen, wie etwa individuelle Kurzwahlnummern, sind zentral auf einem Server hinterlegt. „Teilnehmer- und individuelle Adressdaten könnten über personalisierte Web-Zugänge bei Bedarf auch von anderen Stellen oder den Mitarbeitern selbst gepflegt werden“, sagt Rainer Singer, Netzwerkverantwortlicher im Landratsamt. Das entlastet zum einen die EDV-Abteilung, zum anderen sind Mitarbeiter schneller arbeitsbereit. Früher musste für viele Konfigurationen ein externer Servicetechniker bestellt werden, und in der Zwischenzeit waren die betreffenden Mitarbeiter nicht oder nur schwer erreichbar. „Mit Cisco Unified Communications sind wir jetzt vollständig autark bei der Administration der gesamten Kommunikationsinfrastruktur“, stellt Rainer Singer fest. „Insgesamt hat sich der laufende Administrationsaufwand mehr als halbiert.“

Bürger nah und reaktionsschnell

Wichtig ist dem Netzwerkspezialisten auch die Offenheit der Cisco Unified Communications-Plattform. Denn dadurch ist er in der Lage, mit vergleichsweise einfachen ‚Bordmitteln‘ hocheffektive Mehrwertapplikationen zu implementieren. Als Beispiel nennt Singer ein Call Center en miniature in der Zulassungsstelle des Landkreises. Basis dafür ist das Feature Interactive Voice Response (IVR), das zum Standardfunktionsumfang des Cisco Unified Communications Manager gehört. Damit lassen sich automatisch gesteuerte Sprachdialoge und Begrüßungstexte sehr einfach anlegen.

In Verbindung mit dem universellen Datenaustauschformat XML (Extensible Markup Language) baute man daraus die kleine, aber feine Call Center-Lösung für die 13 Service-Schalter der Zulassungsstelle. Die Mitarbeiter sind dabei zu einer dynamischen Teilnehmergruppe zusammengeschaltet. Macht einer von ihnen Pause, bucht er sein IP-Telefon zuvor aus dem System aus. Externe Anrufe werden dann solange an die anderen Plätze weitergeleitet, bis sich der Kollege oder die Kollegin wieder angemeldet hat. Freizeichen, aber es geht keiner ran – das ist für Bürger im Landkreis Schwandorf längst Vergangenheit.



Sylvia Walter an der Information des Landratsamtes Schwandorf

„Cisco bietet Router, Switches plus Voice-over-IP-Endgeräte komplett aus einer Hand.“

Wolfgang Mayer, Consultant und Geschäftsführer beim Lösungspartner TECOPLAN



Johannes Zitzler arbeitet in der Abteilung KFZ-Zulassung beim Landratsamt

Neben verbesserter Erreichbarkeit im Alltag bringt die Flexibilität der Unified Communications-Lösung aber auch immense Vorteile in weit ernsteren Situationen. Als Beispiel schildert Günther Pronath eine kurzfristig anberaumte Katastrophenschutzübung Anfang März 2007. Das Szenario für die zweitägige Übung sah einen Flugzeugabsturz auf den Hauptbahnhof vor. In einem solchen Erstfall laufen die Behörden-Rufnummern natürlich heiß. Die verantwortlichen Mitarbeiter in den Krisenstäben müssen daher von allen nicht katastrophenrelevanten Anrufen freigehalten werden. Dafür wurden quasi ad hoc zwölf Telefone plus zwei Faxgeräte geschaltet, zwei Nummern für die Rettungsdienste reserviert sowie alle ‚normalen‘ Bürgeranrufe auf Anwärter im Landratsamt umgeleitet. „Mit der alten Telefonanlage wäre dies niemals und schon gar nicht so schnell möglich gewesen“, so Günther Pronath.

Skalierbarkeit und Investitionsschutz

Konzept und Design der maßgeschneiderten Unified Communications-Lösung lagen in den Händen des herstellernerneutralen Consulting- und Planungsbüros TECOPLAN München, das unter anderem auf kommunikationstechnische Anlagen und Systeme spezialisiert ist. Für die Entscheidung zugunsten der Technologie von Cisco führt der für Schwandorf verantwortliche TECOPLAN-Consultant, Wolfgang Mayer, eine Reihe von Gründen an: „Cisco bietet Router, Switches plus Voice-over-IP-Endgeräte komplett aus einer Hand, wobei die aktiven Komponenten zum Beispiel Power over Ethernet beherrschen, weshalb für die IP-Telefone keine Extra-Stromversorgung nötig ist und die Stromversorgung der IP-Endgeräte dadurch von zentraler Stelle aus erfolgt.“ Außerdem waren die Außenstellen des Landratsamts bereits mit Komponenten dieses Herstellers angebunden. Mit der Cisco-Lösung konnten im Sinne des Investitionsschutzes analoge Faxgeräte weitgehend problemlos integriert werden. (Im E-Mail-Zeitalter mag Faxkommunikation obsolet erscheinen, sie ist aber aus rechtlichen Gründen für viele Verwaltungsprozesse unumgänglich.)

„Auf Basis der vorhandenen Netzwerkinfrastruktur mit den neuen, leistungsfähigen aktiven Netzkomponenten und dem Anforderungsprofil der neuen Telefonielösung wurde in der Planungsphase festgestellt, dass eine reine IP-basierende Lösung langfristig für das LRA Schwandorf vorteilhafter ist“, kommentiert Wolfgang Mayer. Analoge Endgeräte wurden daher über den Cisco-VG224-Adapter angebunden.

Ausschlaggebend für die Technologieauswahl war nicht zuletzt auch die hohe Skalierbarkeit des Cisco Unified Communications Manager: „Mit der jetzt vorhandenen Lösung können wir die Zahl unserer Cisco IP-Telefone von derzeit 350 ohne weiteres auf weit über 2.000 skalieren – mehr als genug für die Anbindung sämtlicher Liegenschaften und Bildungseinrichtungen unseres Landkreises“, resümiert Günther Pronath.



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 © 1992–2006, 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)