

# Amtlich kommunizieren

Um effektiv arbeiten zu können, ist auch in der Verwaltung der Einsatz moderner Arbeitsmittel unumgänglich. Das Landratsamt Bayreuth setzt auf Unified Communications und CTI-Integration.

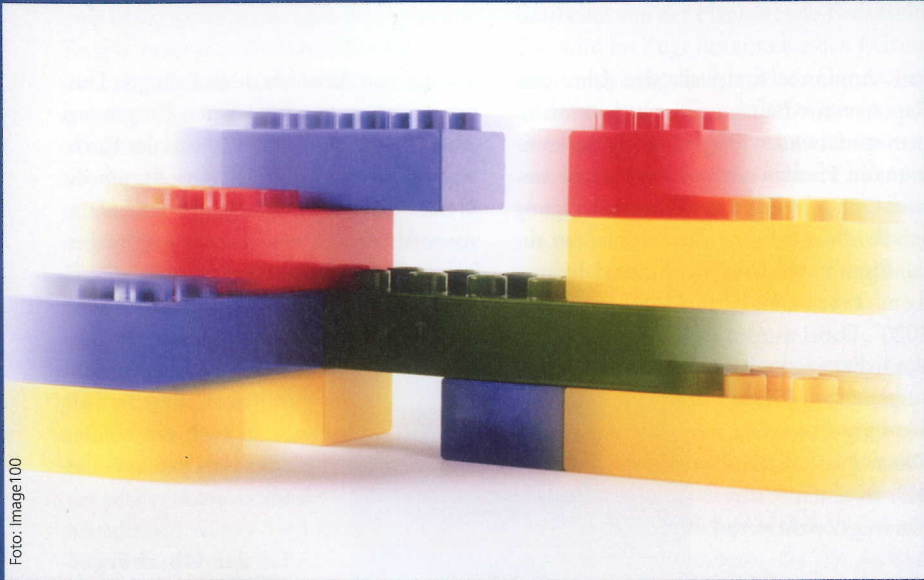


Foto: Image100

Der nordbayerische Landkreis Bayreuth, im Herzen Oberfrankens gelegen, besitzt mit dem Fichtelgebirge und der Fränkischen Schweiz zwei sehr reizvolle Ferien- und Naturregionen, die keine Wünsche offen lassen. Als modernes Dienstleistungsunternehmen legt das Landratsamt Bayreuth Wert auf eine effektive und reibungslose Kommunikation. Bereits im Jahr 1996 entschloss sich das

Landratsamt Bayreuth, jedem Mitarbeiter einen eigenen Telefaxanschluss zur Verfügung zu stellen. Der zentrale Telefaxserver der Baureihe Caesar wurde von Caseris in das Microsoft-Umfeld integriert und im Laufe der Jahre immer wieder modernisiert und auf einen aktuellen Stand gebracht. Nun wurde, nach langer Planung, die bis dahin bestehende Telekommunikationsanlage gegen eine Unified Communication-Lösung von Innovaphone ausgetauscht. Gemeinsam mit dem Reseller Ibis und dem Frankfurter Telefonbuch- und Verzeichnisverlag wurde eine IP-Telefonie-Lösung erarbeitet. Gleichzeitig wurde das Faxserversystem zum Unified Communication-System ausgebaut. Die Mitarbeiter des Landratsamts wurden alle samt auch mit einem Notebook ausgestattet, so dass sie auch mobil arbeiten können.

## ... mit CTI-Integration

Zunächst wurde die bestehende Telefaxlösung von ISDN auf IP umgebaut und von der bis dahin eingesetzten ISDN-Telefon-

anlage an die IP-Telefonanlage angebunden. Die Telefaxe werden nun direkt von außen in die Outlook-Eingangsortner der Verwaltungsmitarbeiter zugestellt. Das Ausdrucken oder die manuelle Verteilung der Telefaxe entfällt. Gleichzeitig ist jeder Benutzer in der Lage, Telefaxe nicht nur aus Outlook, sondern aus jeder beliebigen anderen Anwendung vom eigenen PC-Arbeitsplatz mit einer eigenen Telefaxdurchwahl zu versenden. Darüber hinaus wurden 300 Innovaphone IP240-IP-Telefone angeschafft. Zusätzlich wurde das System um die Komponenten Voicemail und SMS erweitert: Sprachnachrichten werden in Outlook zugestellt und können via PC-Lautsprecher oder am Telefon abgehört werden. SMS lassen sich nicht nur von jedem Arbeitsplatz aus versenden, sondern auch empfangen.

Ein Highlight in der Konfiguration ist die CTI-Integration: Aus jeder beliebigen Anwendung heraus ist damit das Telefonieren auf Knopfdruck möglich, die CTI-Lösung sucht gezielt nach der Rufnummer des gesuchten Ansprechpartners in beliebigen Datenbeständen des Landratsamts und in der Datenbank von „Telefonbuch Deutschland“ des Tvg Verlags. Eine besondere Komfortlösung bietet die Anbindung der Telefonbuchdatenbank zudem bei eingehenden Anrufen: Hierbei sehen die Mitarbeiter sofort, wer anruft, sofern der Anrufer im Telefonbuch verzeichnet ist und der Rückwärtssuche nicht widersprochen hat. Bei internen Anrufen wird auf die Datenbestände des Landratsamts zugegriffen. „Die Mitarbeiter“, so der IT-Experte des Landratsamts Stefan Zeitler, „waren von Anfang an von der Rufnummernauflösung bei eingehenden Telefonanrufen begeistert.“ Das integrierte, für jeden CTI-Teilnehmer individuell konfigurierbare Präsenzmanagement erlaubt auf Wunsch das Monitoring aller Telefonanschlüsse der Mitarbeiter und zeigt die augenblickliche Verfügbarkeit der Mitarbeiter des Landratsamts an.

**Klaus Tophoven**

Klaus Tophoven ist Vertriebsleiter von Caseris.



klaus.tophoven@caseris.de

## INTEGRIERTER ALARM

Das komplette Unified Communication-System läuft als virtueller Server unter einer integrierten Online-Datensicherung. Ein Vorteil der Innovaphone Lösung ist auch die Bereitstellung von standardisierten Schnittstellen: Im Fall des Landratsamts wurde die XML-Schnittstelle der PBX dazu genutzt, eine eigenentwickelte Alarmlösung in das System zu integrieren. Bei einem Alarmruf können die Mitarbeiter die entsprechende Taste am Endgerät aktivieren. Ein XML-Skript wird entsprechend an den Alarmserver weitergeleitet, der ermittelt, aus welchem Raum der Alarmruf kommt.