

Niederösterreich verbunden: NextiraOne realisiert IP-Sprachkommunikation für die Landesverwaltung

13.000 Bedienstete in 212 Standorten der Niederösterreichischen Landesverwaltung telefonieren mit Voice over IP

Wien – 06. Oktober 2009. Innerhalb eines straffen Zeitrahmens von 16 Monaten erneuerte die Abteilung Landesamtsdirektion-Informationstechnologie gemeinsam mit NextiraOne, Europas führendem herstellerunabhängigen Lösungsintegrator, die gesamte Sprachkommunikation der Landesverwaltung Niederösterreichs. Rund 13.000 Mitarbeiter in 212 Standorten wurden im Zuge des Projektes in den vergangenen Monaten auf neueste Voice over IP Telefonie und Unified Communications umgestellt.

Als Basis der neuen homogenen Kommunikationslösung realisierte NextiraOne und die Landesamtsdirektion-Informationstechnologie eine umfangreiche Serverstruktur, die über zwei redundante Rechenzentren aufgebaut ist. Die via IP verbundenen Blade Center beherbergen die OmniPCX Enterprise von Alcatel-Lucent, Fax- und Callserver und versorgen die 13.000 User über alle Systeme und Standorte mit modernster Voice over IP Technologie. Verwaltet werden die Blade Center über zentrales Netzwerkmanagement im Rahmen der Betriebsführung durch NextiraOne.

Neben dem Sitz der Landesregierung im Regierungsviertel von St. Pölten wurden 55 Landespensionisten-, Landespfleger- und Jugendheime, 63 Straßenmeistereien sowie die 66 dezentralen Landesdienststellen, davon 21 Bezirkshauptmannschaften, auf den neuesten Stand modernster Unternehmenskommunikation gebracht und gehen damit neue Wege in der Kommunikation mit den Bürgern – die Erreichbarkeit wurde wesentlich verbessert.

Die MitarbeiterInnen wurden mit neuen, digitalen Telefonapparaten ausgestattet. Das Keyboard der IP-Endgeräte der 4039er Serie aus dem Haus Alcatel-Lucent ist mit dem digitalen Telefonbuch hinterlegt. Dadurch finden die MitarbeiterInnen die Nebenstelle des gesuchten Kollegen einfach durch Namenwahl.

Gekoppelt sind die IP-Telefone an OmniTouch Unified Communication, kurz OTUC. Über Outlook Plug-ins werden damit Unified Communications Anwendungen

realisiert. Dadurch bauen die Mitarbeiter der Niederösterreichischen Landesverwaltung ihre Anrufe nun per Mausklick direkt aus Outlook auf.

Die Verbindung mit Desktop-Lösungen stieß bereits während der Implementierungsphase der neuen Lösung auf hohes Interesse. Das galt auch für die Integration der e-Faxe. Das Fax zählt nach wie vor zu einer wichtigen Kommunikationsform der Niederösterreichischen Landesverwaltung. Neben gesetzlichen Bestimmungen gilt es, die Kontaktaufnahme für die Bürgerinnen und Bürger über alle Kanäle so einfach wie möglich zu gestalten. Mit der Outlook-Integration und des nun redundanten Faxservers werden eingehende Faxe elektronisch in die Mailbox des zuständigen Mitarbeiters zugestellt. Die Vereinigung der unterschiedlichen Kommunikationskanäle über die Desktop-Oberflächen sorgt für Arbeitserleichterung und effizientere Kommunikation.

Free Desktop-Applikation und Voice Navigator tragen ebenfalls zur uneingeschränkten Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen für die BürgerInnen bei.

Trotz der neuen, konsolidierten Voice over IP Lösungen bestehen die gewohnten Telefonnummern in allen Bezirken des Landes weiter. Nach dem Motto „Wir ändern uns für den Kunden und nicht der Kunde für uns“ stehen den BürgerInnen Niederösterreichs die bereits bekannten Rufnummern auch in Zukunft zur Verfügung. Die Bürgerservice Hotline und das Wohnbauservice Call Center wurden im Zuge der Neuimplementierung des Sprachkommunikationssystems der Niederösterreichischen Landesverwaltung ebenfalls erneuert und sorgen nun mit intelligenter Anrufverteilung und Interactive Queuing für rasche Verbindung zum richtigen Ansprechpartner und kürzere Wartezeiten.

Dr. Wolfgang Nebes, Landesamtsdirektor-Stellvertreter der Niederösterreichischen Landesverwaltung, zeigt sich von der neuen Lösung überzeugt: „Der Bürger telefoniert mit keiner Maschine, sondern mit Menschen. Daher lag das Ziel des Projektes für uns darin, die Erreichbarkeit der Zielpersonen zu optimieren, egal welches Kommunikationsmedium verwendet wird. Wir kennen NextiraOne schon lange und blicken auf eine sehr erfolgreiche Partnerschaft zurück. Auch dieses Mal hat NextiraOne eine flexible, kreative und innovative Lösung geschaffen, die alle unsere Bedürfnisse abdeckt.“

„Das Projekt mit der Niederösterreichischen Landesverwaltung ist das größte, das NextiraOne seit seiner Gründung realisiert hat. Die Sprachkommunikationslösung, die nun mehr als 13.000 Mitarbeiter und 1,6 Millionen Einwohner miteinander

verbindet, war ein entscheidender Erfolg für unser Team und zeigt den Mehrwert, den moderne Kommunikationstechnologien in Unternehmen unabhängig von Größe und Branche leisten“ fasst Dr. Margarete Schramböck, Vice President Germany & Austria NextiraOne, die Leistung des Lösungsintegrators zusammen.

NextiraOne wurde für das Projekt „Niederösterreich verbunden“ im Rahmen der diesjährigen Vergabe der ebiz & egovernment awards im Landeswettbewerb Niederösterreich am 29. September 2009 mit dem 3. Platz ausgezeichnet.

Über NextiraOne Austria GmbH

NextiraOne ist Europas größter herstellerunabhängige Integrator für konvergente Sprach- und Datennetzwerke (Unified Communications), Business Protection (Security), Mobility, Multimedia Contact Center, CRM, Managed Services etc. und verfügt über ein globales Servicenetz, ein breites Portfolio an Zertifizierungen und umfangreiche Produkterfahrung. Abgestimmt auf die speziellen Anforderungen und Geschäftsfelder der Kunden designt, realisiert und managt NextiraOne innovative und zuverlässige Kommunikationslösungen für jedes Marktsegment und jede Branche. Mit mehr als 330 Vertriebs- und Serviceexperten ist NextiraOne flächendeckend in ganz Österreich vertreten. Europaweit gibt es 17 Niederlassungen.

Mehr Informationen unter: www.nextiraone.at

*NextiraOne und das NextiraOne Logo sind eingetragene Trademarks von NextiraOne LLC

Kontakt und Rückfragen:
NextiraOne Austria GmbH
Mag. Nicole Plein
Communications & PR Manager
Tel. 05 77 33-4827
nicole.plein@nextiraone.at