

NIEDERÖSTERREICH VERBUNDEN

Die NextiraOne Kommunikationslösung für unser Land



© NLK Schleich

Dr. Wolfgang Nebes

Landesamtsdirektor-Stv. der Niederösterreichischen Landesverwaltung

„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.“

NEXTIRAONE REALISIERT IP-SPRACHKOMMUNIKATION FÜR DIE NIEDERÖSTERREICHISCHE LANDESVERWALTUNG

DER KUNDE

Mit mehr als 1,6 Millionen Einwohnern und einer Fläche von 19.000 km² ist Niederösterreich das größte Bundesland Österreichs. Ursprünglich „Österreich“ genannt, bildet Niederösterreich auch das Kernland des heutigen Staates und ist somit das älteste der neun Bundesländer. Der Sitz der niederösterreichischen Regierung im Campus St. Pölten zeigt heute die Richtung des Landes: Innovation und Kultur vereinen sich hier in modernen Bauwerken wie dem Klangturm, dem neuen Festspielhaus und dem Landtagsschiff.

Gemäß dem Landesmotto „Wir haben noch viel vor“ setzt sich die Niederösterreichische Landesverwaltung für Innovationen für die Bürger ein. Mit neuen Technologien und Medien werden bürokratische Hürden abgebaut und die Kommunikation mit den Einwohnern vereinfacht.

Im Zuge des niederösterreichischen Innovationskonzeptes startete im Mai 2008 eines der größten Projekte des Landes, das eine umfassende Erneuerung der Telekommunikationsinfrastruktur der Landesverwaltung für rund 13.000 Bedienstete in 212 Standorten vorsieht um das gesamte Sprachnetzwerk zu homogenisieren.

DIE HERAUSFORDERUNG

Für die Realisierung der neuen Kommunikationsinfrastruktur beauftragte die Niederösterreichische Landesregierung NextiraOne. Europas führenden herstellerunabhängigen Lösungsintegrator verbindet bereits eine langjährige Partnerschaft mit dem Land Niederösterreich. Seit 1996 zeichnet NextiraOne für Datennetze und -switches im Campus St. Pölten, dem Sitz der Regierung, verantwortlich. Weiters sorgen Firewall, VPN und Security Clients für die Sicherheit der Daten.

Die erneute Zusammenarbeit stellte NextiraOne jedoch vor besondere Herausforderungen. Das Projekt, in dem eine neue Telefonie Infrastruktur für 13.000 Teilnehmer realisiert wurde, ist das bislang größte des österreichischen Integrators.

Neben dem Sitz der Landesverwaltung im Regierungsviertel von St. Pölten wurden 55 Landes-pensionisten-, Landespflege- und Jugendheime, 63 Straßenmeistereien sowie die 66 dezentralen Landesdienststellen, davon 21 Bezirkshauptmannschaften, auf den neuesten Stand modernster Unternehmenskommunikation gebracht. Über einen straffen Projektzeitraum von nur 16 Monaten wurden pro Woche zwischen 10 und 11 Standorte in das neue IP-Netzwerk integriert.

DIE LÖSUNG

Mit Voice over IP geht die Niederösterreichische Landesverwaltung neue Wege in der Kommunikation mit den Bürgern. Die vollständige Erneuerung der Sprachinfrastruktur für alle 212 Standorte des Landes wird in Zukunft Administration und Arbeitsprozesse der rund 13.000 Bediensteten vereinfachen. Mit dem Einsatz neuer Technologien soll aber vor allem die Nähe zum Bürger weiter verbessert werden.

Als Basis der neuen Kommunikationslösung realisierte NextiraOne gemeinsam mit der Abteilung Landesamtsdirektion-Informationstechnologie eine umfangreiche Serverstruktur, die über zwei redundante



Landtagsschiff, Campus St. Pölten

CUSTOMER REFERENCE



© NextiraOne Austria GmbH

Dr. Margarete Schramböck

Vice President Germany & Austria
NextiraOne

„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.“

www.nextiraone.at

Rechenzentren aufgebaut ist. Die beiden via IP verbundenen Blade Center befinden sich im Landhaus in St. Pölten sowie außerhalb des Stadtgebietes, um im Krisen- und Katastrophenfall stromversorgungsunabhängig zur Verfügung zu stehen. Jeweils 10 Blades im Landhaus sowie 11 im Parallelrechenzentrum beherbergen die Omni PCX Enterprise von Alcatel-Lucent, Fax- und Callserver und versorgen die 13.000 Teilnehmer 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. Das ermöglicht eine Automatisierung von Tätigkeiten und entlastet in Folge das IT Personal.

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. Die Wartung des Verzeichnisses läuft automatisiert über die Datenbank der Personalabteilung. Zusätzliche analoge Telefone sind als Keller- und Gangapparate beispielsweise in Straßenmeistereien und in Werkstätten sowie in Küchen und Sozialräumen der Pflegeheime in Verwendung.

Gekoppelt sind die IP-Telefone an OmniTouch Unified Communication, kurz OTUC. Über zahlreiche Outlook Plug-ins werden damit Unified Communications Anwendungen realisiert. Die Mitarbeiter der Niederösterreichischen Landesverwaltung nützen OTUC zum Beispiel um direkt aus Outlook und Anwendungen wie Word, Excel etc. sowie über Websites Anrufe aufzubauen. Mit einem Klick auf die Rufnummer wird der Anruf über das verbundene IP-Telefon hergestellt.

Modernste Desktop-Lösungen

Die Verbindung mit Desktop-Lösungen stieß bereits während der Implementierungsphase der neuen Lösung auf hohes Interesse seitens der Mitarbeiter. Das galt auch für die Integration der e-Faxe. Das Fax ist eine wichtige Kommunikationsform der Niederösterreichischen Landesverwaltung. Neben gesetzlichen Bestimmungen gilt es, die Kontaktaufnahme für den 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 unterschiedlicher Medien über die Desktop-Oberflächen sorgt für Arbeitserleichterung und effiziente Kommunikation – für die Bürgerinnen und Bürger ist immer jemand erreichbar.

Rund 4.400 MitarbeiterInnen wurden zudem mit mobilen Endgeräten ausgestattet. Im Vordergrund steht für diese User, beispielsweise den Mitarbeitern in den Straßenmeistereien, die mobile Erreichbarkeit für Einsätze und bei Notrufen. Mobilität betrifft aber auch MitarbeiterInnen der Niederösterreichischen Landesverwaltung, die in unterschiedlichen Dienststellen unterwegs sind. Mit der Free Desktop-Applikation stehen diesen Mitarbeitern über das homogenisierte Kommunikationsnetzwerk an jedem Standort die gleichen Leistungsmerkmale zur Verfügung – die persönliche Nebenstelle nimmt der Benutzer einfach mit.

Verbesserter Service für Bürgerinnen und Bürger

Trotz der neuen, konsolidierten Voice over IP Lösungen bestehen die gewohnten Telefonnummern in allen Bezirken 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. Der Voice Navigator, die sprachgesteuerte Vermittlung, entlastet die Telefonzentrale mit dem Weiterverbinden von internen Gesprächen auf die gewünschte Durchwahl oder auch auf Mobiltelefone. Somit kann die Antwortzeit bei der Vermittlung für externe Gespräche reduziert werden und für die Bürgerinnen und Bürger ist der Kundenservice dadurch rascher verfügbar. Unabhängig von der Tageszeit sind alle MitarbeiterInnen intern erreichbar.

Die Bürgerservice Hotline und das Wohnbauservice Call Center wurden im Zuge der Implementierung des neuen Sprachkommunikationssystems der Niederösterreichischen Landesverwaltung ebenfalls auf den letzten Stand der Technik gebracht. Neben einer intelligenten Anrufverteilung sorgt Interactive Queuing (IAQ) für die rasche Verbindung zum richtigen Ansprechpartner und verkürzte Wartezeiten.

Mit Headquarter in Paris ist NextiraOne Europas führender herstellerunabhängiger Integrator für Kommunikationslösungen. NextiraOne designt, realisiert und managt Lösungen und bietet Support für den gesamten Kommunikationsbedarf im Bereich Sprach-, Daten- und Videokommunikation unter Berücksichtigung der Aspekte Mobilität, Sicherheit und Applikationen. Wir liefern end-to-end Kommunikationslösungen, die unseren Kunden messbare Erfolge bringen und arbeiten mit Technologien von führenden Partnern wie Alcatel-Lucent, Cisco Systems, Genesys und Microsoft. Entdecken Sie mehr auf www.nextiraone-eu.com