



# Case Study

innovaphone AG - PURE IP-TELEPHONY

:: VoIP PBX Installation beim Landratsamt Bayreuth ::

## Unified Communication im Landratsamt Bayreuth



der Landkreis Bayreuth

Vielfalt & Visionen

Der nordbayerische Landkreis Bayreuth, im Herzen Oberfrankens gelegen, besitzt mit dem Fichtelgebirge und der Fränkischen Schweiz zwei sehr reizvolle Ferien- u. Naturregionen, die keine Wünsche offen lassen. Wintersportler, Wanderer, Mountainbiker, Freunde der Kultur oder sonstige Gäste sind von der Vielfalt der Region rund um die Wagnerstadt Bayreuth begeistert.

Als modernes Dienstleistungsunternehmen legt das Landratsamt Bayreuth seit Jahren Wert auf eine effektive und reibungslose Kommunikation und bietet seinen Bürgern und Gesprächspartnern einen schnellen, flexiblen und störungsfreien Geschäftsbetrieb. Schon im Jahr 1996 entschloss sich das Landratsamt Bayreuth, jedem Mitarbeiter einen eigenen Telefaxanschluss zur Verfügung zu stellen. Der zentrale Faxservers der Baureihe caesar wurde von der CASERIS GmbH in Stolberg in das Micro-

soft Umfeld integriert und im Laufe der Jahre immer wieder modernisiert und auf einen aktuellen Stand gebracht.

Ende des Jahres 2009 wurde nach langer Planung die bis dahin bestehende, gealterte Telekommunikationsanlage gegen eine Unified Communication Lösung von innovaphone ersetzt. Stefan Zeitler (IT-Leiter) und Roland Thiem (stv. IT-Leiter) des Landratsamtes Bayreuth erarbeiteten gemeinsam mit dem innovaphone autorisierten Reseller IBIS (Bindlach), CASERIS (Stolberg) und dem Telefonbuch- und Verzeichnisverlag (Frankfurt) eine IP-Telefonie-Lösung, die in Punkto Effektivität und Kosten erhebliche Vorteile mit sich bringt. Gleichzeitig wurde das Faxserversystem caesar der Firma CASERIS GmbH zum Unified Communication System ausgebaut. "Um effektiv und rationell arbeiten

zu können, ist der Einsatz moderner Arbeitsmittel unumgänglich", so Landrat Hermann Hübner, dessen Mitarbeiter allesamt auch mit einem Notebook und damit der Möglichkeit des mobilen Arbeiten ausgestattet sind.

Zunächst wurde die bestehende caesar Telefaxlösung von ISDN auf IP umgebaut und von der bis dahin eingesetzten ISDN Telefonanlage an die IP-Telefonanlage der Fa. innovaphone angebunden. Ohne Reibungsverluste werden nun Telefaxe direkt von außen in die Outlook Eingangsordner der Verwaltungsmitarbeiter zugestellt. Lästiges 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 nach Bayreuth geliefert.

Zusätzlich wurde das caesar System um die Komponenten Voicemail und SMS erweitert. Sprachnachrichten werden direkt in Outlook zugestellt und können via PC-Lautsprecher oder am Telefon abgehört werden. SMS Nachrichten lassen sich nicht nur von jedem Arbeitsplatz aus versenden, sondern auch empfangen.

Ein Highlight in der Konfiguration des caesar Unified Communication Systems



Sitz des Landratsamts Bayreuth



beim Landratsamt Bayreuth ist die CTI Integration (computergestützte Telefonie). Diese bietet den Mitarbeitern in der täglichen Praxis erhebliche Vorteile gegenüber der konventionellen Methode - dem Eintippen der Rufnummer von Hand. Aus jeder beliebigen Anwendung ist Telefonieren auf „Knopfdruck“ möglich. Aufgrund vom Namen und Wohnort des gewünschten Teilnehmers sucht die caesar CTI Lösung gezielt nach der Rufnummer in beliebigen Datenbeständen des Landratsamtes und in der Datenbank von „Das Telefonbuch Deutschland“ des TVG Verlages. Die Aktualität der Telefonbuchdaten wird durch eine bequeme monatliche Datenaktualisierung via Download gewährleistet. Mit der Telefonbuch CD haben die 300 Mitarbeiter des Landratsamtes Bayreuth Zugriff auf ca. 30 Millionen aktuelle Teilnehmerdaten. Kostenintensive manuelle Suchen in anderen Quellen entfallen.

Die Mitarbeiter“, so die IT-Experten vom Landratsamt, Stefan Zeitler und Roland Thiem, „waren von Anfang an von der Rufnummernauflösung bei eingehenden

Telefonanrufen begeistert. Die Integration in das Intranet und die nahtlose Verknüpfung in die Unified Communication-Lösung, die einfache Bedienung und die Zeitersparnis waren bei der Einführung der Lösung weitere wichtige Argumente.“

Eine besondere Komfortlösung bietet die Anbindung der Telefonbuchdatenbank bei eingehenden Anrufen. Hierbei sehen die Mitarbeiter des Landratsamtes Bayreuth sofort, wer anruft, wenn der Anrufer im Telefonbuch verzeichnet ist und der Rückwärtssuche nicht widersprochen hat. Bei internen Anrufen wird auf die Datenbestände des Landratsamtes zugegriffen.

Das integrierte, für jeden CTI-Teilnehmer individuell konfigurierbare Präsenzmanagement bei caesar CTI erlaubt auf Wunsch das Monitoring aller Telefonschlüsse der Mitarbeiter und zeigt die augenblickliche Verfügbarkeit der Mitarbeiter des Landratsamtes an.

Das komplette caesar Unified Communication System läuft als virtueller Ser-

ver (Windows 2008 R2) unter einem Microsoft-Hyper-V Clustersystem mit integrierter Online-Datensicherung, so dass eine hohe Verfügbarkeit der Systeme gegeben ist.

Ein bedeutender Vorteil der innovaphone Lösung ist die Bereitstellung von standardisierten Schnittstellen. Im Fall des Landratsamtes Bayreuth wurde die XML-Schnittstelle der innovaphone PBX dazu genutzt, eine im Hause entwickelte Alarm-Lösung in das System zu integrieren. Bei einem Alarmruf innerhalb des Landratsamtes – beispielsweise bei einem Amoklauf – können die Mitarbeiter die entsprechende Alarmruf-Taste an Ihren Endgeräten aktivieren. Ein XML-Skript wird entsprechend an den Alarmserver weitergeleitet, der direkt ermittelt, aus welchem Raum der Alarmruf kommt. An dieser eigenentwickelten Alarmlösung des Landratsamtes haben bereits andere Institutionen bei der Firma IBIS großes Interesse bekundet.

#### **innovaphone Partner beim Landratsamt Bayreuth: ibis gmbh**

Die ibis gmbh ist IT- und TK-Partner des klassischen Mittelstands und liefert schlüsselfertige Komplettlösungen aus einer Hand. Unsere Schwerpunkte sind die Server- und Desktop-Virtualisierung mit VMware®, die Bereitstellung und die Verteilung von Informationen und Business-Anwendungen durch den Einsatz der Technologien von Citrix®, der Einsatz von Lotus Notes Domino zur Abbildung von workfloworientierten Geschäftsprozessen, die Absicherung der Firmennetzwerke durch den Einsatz der Sicherheitslösungen von Watchguard® und die Planung und Realisierung einer einheitlichen IT- und TK-Kommunikationsinfrastruktur durch die Vernetzung der TK-Anlage mit der IT-Welt. Dabei setzen wir konsequent auf IP-basierende Lösungen: die IP-Telefonie der innovaphone AG, die Unified-Communication-Lösung caesar® von caseris und die IP basierenden drahtlosen Sicherheitslösungen von ascom. Die Angebotspalette der ibis gmbh reicht von der Analyse und Beratung über Systemdesign, Projektmanagement, Realisierung und Systemintegration bis hin zu Wartung und Support.

ibis gmbh, Allersdorf 17, 95463 Bindlach, T. +49 (0) 9208 689 0, F. +49 (0) 9208 689 20, info@ibisonline.de, www.ibisonline.de