

Flexible Cloud-Telefonie

[28.01.2022] Die Stadt Hohen Neuendorf nutzt eine cloudbasierte Telefonanlage. Der Umstieg erwies sich während der Corona-Pandemie als Glücksfall und sorgte für mehr Flexibilität im Arbeitsalltag der Verwaltungsangestellten.

Baustellen inspizieren, Familien besuchen oder Arbeitsstätten begutachten: Angestellte in der öffentlichen Verwaltung sind viel unterwegs. Bei Einsätzen vor Ort sind sie in der Regel mobil erreichbar. Dies war in der Stadt Hohen Neuendorf bei Berlin bis Herbst 2018 nicht der Fall, da die dort installierte Telefonanlage in die Jahre gekommen war. Auch im Büro war die Kommunikation per Telefon nicht selbstverständlich, da sich jeweils zwei Angestellte einen Apparat teilen mussten. Zudem ließen sich weitere Anschlüsse oder zusätzliche Standorte wie Schulen oder Bibliotheken nicht in das bestehende Telefonnetz einbinden. Die Kapazität der Anlage war dafür nicht ausgelegt. Die Folge: Die alte Anlage wurde dem Kommunikationsbedarf in der stetig wachsenden Kleinstadt am Rande Berlins nicht mehr gerecht – weder für den reibungslosen Austausch innerhalb der Behörde noch für den Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern, für welche die Verwaltungsangestellten nur schwer erreichbar waren.

Im September 2018 dann der Wechsel: Mithilfe der Telekom stieg die Stadt vom bisherigen ISDN-Anschluss auf eine digitale, IP- und cloudbasierte Telefonanlage um. Damit verfügte jede und jeder Angestellte nun über einen eigenen Telefonanschluss, in den sich auch ein Mobilfunkanschluss integrieren ließ. Für die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden – ob im Büro, unterwegs oder im Homeoffice – ein echter Zugewinn an Flexibilität.

Anschlüsse und Features nach Bedarf buchbar

Über einen Telefon-Client auf ihrem Desktop können Mitarbeitende Warteschleifenmusik für Anrufer auswählen und einen Ansagetext aufsprechen. Die digitale Telefonanlage verbesserte außerdem die interne Kommunikation, denn der Telefon-Client auf dem Desktop zeigt sämtliche Kontakte der Verwaltung samt Anwesenheitsstatus an. Des Weiteren können die Verwaltungsmitarbeitenden über die Desktop-Anwendung miteinander chatten oder Konferenzen abhalten – und das nicht nur im Büro, sondern auch unterwegs.

Die neue Technologie erwies sich vor allem während der Corona-Pandemie als nützlich. Die Mitarbeitenden konnten ihre Büronummer problemlos ins Homeoffice mitnehmen und waren von dort für die Bürgerinnen und Bürger weiterhin zu den gewohnten Sprechzeiten erreichbar. Die interne Zusammenarbeit funktionierte ebenso gut wie im Büro. Insgesamt nutzen rund 200 Beschäftigte die Telefonanlage – neben dem Rathaus auch andere Ämter, Schulen und die Feuerwehr.

Dank der Telefonanlage aus der Cloud werden das Wachstum der Verwaltung und der digitale Wandel der Kommune unterstützt. Dies ist besonders notwendig, da Hohen Neuendorf seit den 1990er-Jahren stetig wächst. Die Stadt ist sehr beliebt bei Pendlern, die in Berlin arbeiten, aber im Grünen leben wollen. Mit dem Wachstum der Kommune steigen auch die Ansprüche an ihre Verwaltungsaufgaben. Für diese Entwicklungen ist die Verwaltung dank der modernen Telefonanlage gewappnet. Denn nun ist die Kommune in der Lage, jederzeit nach Bedarf Anschlüsse und Features hinzuzubuchen oder zu kündigen. Zudem besteht die Möglichkeit, neue Standorte wie etwa Schulen in das Netz einzubinden. Sämtliche Ämter und Fachbereiche sind jetzt über eine gemeinsame Hauptrufnummer erreichbar.

User Experience und Arbeitsalltag spürbar verbessert

Mit dem Einsatz der Cloud-Telefonie geht die Stadt Hohen Neuendorf einen großen Schritt in Richtung moderne, digitale Verwaltung. Eine Entwicklung, die sich in Deutschland viele Menschen wünschen: So fordern laut einer Studie des Branchenverbands Bitkom 69 Prozent der befragten Bürger ihre Stadtverwaltung auf, die Digitalisierung ihrer Services voranzutreiben. So wie in Hohen Neuendorf, wo die cloudbasierte Telefonanlage nicht nur die User Experience der Bürgerinnen und Bürger spürbar verändert, sondern auch den Arbeitsalltag der Beschäftigten: Wer ein Anliegen hat, erreicht die zuständige Stelle in der Behörde deutlich schneller als früher. Und die Mitarbeitenden sind auch auf Außenterminen problemlos erreichbar.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Januar 2022 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, Hohen Neuendorf, Homeoffice