



KDZ Westfalen-Süd: Sprachkommunikation aus einem Guss

Telefonielösung der zur Enhouse Gruppe gehörenden Andtek GmbH perfektioniert Prozessabläufe, vereinfacht Administration und erhöht Produktivität.

Der Zweckverband Kommunale Datenzentrale (KDZ) Westfalen-Süd ist ein IT-Dienstleister für Kommunalverwaltungen in Südwestfalen. Für sein Telefonmanagement hat KDZ eine intelligente und modular aufgebaute Vermittlungsplatzlösung mit unkomplizierter Bedienung und umfassenden Funktionen gesucht. Zudem sollten auch sehbehinderte Mitarbeiter die Lösung nutzen können. Zum Einsatz kommt eine für Cisco-Systeme perfekt passende Software aus dem Hause Andtek.

Der Zweckverband Kommunale Datenzentrale (KDZ) Westfalen-Süd mit Sitz in Siegen ist seit 40 Jahren der IT-Dienstleister für die Kommunalverwaltungen in den Kreisen Siegen-Wittgenstein und Olpe. Als Körperschaft des öffentlichen Rechts unterstützt die KDZ 18 Städte und Gemeinden sowie 2 Landkreise in allen Fragen der Informationstechnologie – von der Beschaffung bis zur Instal-

lation. Diverse Fachverfahren und unzählige Bürgerdaten werden in einem modernen georedundanten Rechenzentrum gehostet und über ein eigenes performantes Richtfunknetz (mit bis zu 500 MBit/s) zu den Rathäusern mit insgesamt über 4.000 Arbeitsplätzen übertragen. Daneben bedient die KDZ auch Kunden außerhalb des Verbandsgebietes mit Leistungen aus einem umfassenden Produktportfolio. Von A wie Access-Programmierung bis Z wie Zeiterfassung.

Die Steuerung von Telefonaten erfolgte bislang auf Basis des Cisco Unified Communication Managers mit Vermittlungsplatz und Chef/Sek.-Funktion von Telesnap (Netwise).

Mit dem anstehenden Update der Callmanager-Version wollte die KDZ Westfalen-Süd die Anzahl der Produkte von Drittanbietern reduzieren. „Die Vorgängerversion vom Callmanager wurde abgekündigt und wir wollten das System auch einfacher und besser verwalten können“, sagen die ITK-Experten Martin Bläßer und Ralf Werthenbach von der KDZ Westfalen-Süd. Zudem versprach sich der Zweckverband von der Umstellung eine grundsätzliche Vereinfachung künftiger Updates. Mit Chef/Sekretär(innen)-Funktionen wie in Deutschland üblich sollte eine Vorzimmer-Vermittlung abgebildet werden, ein Vermittlungsplatz für Menschen mit Sehbehinderung musste ebenfalls möglich sein.

Auf der Wunschliste standen neben den konkreten Funktionswünschen zahlreiche weiche Faktoren:

- Einfache Benutzeroberfläche und Administration,
- umfassender und gleichzeitig unkompliziert bedienbarer Funktionsumfang,
- Unabhängigkeit von Drittanbietern,
- hohe Flexibilität sowie
- kompetenter und jederzeitiger Support.

„Andtek bot die Möglichkeit, alle benötigten Dienste wie Vermittlung und Chef/Sek. mit einem einzigen Server zu bedienen“

Martin Bläßer, KDZ Westfalen-Süd

Bei der Suche nach einer geeigneten Lösung entschied sich die KDZ Westfalen-Süd für ein Angebot der zur Enghouse Gruppe gehörenden Andtek GmbH. „Andtek bot die Möglichkeit, alle benötigten Dienste wie Vermittlung und Chef/Sek. mit einem einzigen Server zu bedienen“, begründen Martin Bläßer und Ralf Werthenbach die Wahl. Außerdem habe der Anbieter „weitere interessante Module“ im Portfolio. Als Beispiel nennt Martin Bläßer „AND CallList“, eine Funktion, die bei der schnellen und einfachen Nutzung von Anruferlisten am IP-Telefon hilft. Weiterer Vorteil waren die Migrations- und Upgrade-Möglichkeiten der Andtek-Kommunikationslösung hinsichtlich der Software Telesnap, die Ende letzten Jahres vom Markt genommen wurde. Für die KDZ Westfalen-Süd als ehemaligem Telesnap-Nutzer boten sich mit dieser Alternative attraktive Unified-Communications-Anwendungen, welche die gesamte Umgebung des Cisco Unified Communication Managers deutlich aufwerten.

Ausgelegt auch für Sehbehinderte

Eine besondere Herausforderung war es, die Kommunikationsmöglichkeiten einer modernen IP-Telefonanlage auch stark sehbehinderten Personen zugänglich zu machen. Für Unified-Communications-Spezialisten wie Andtek kein Problem. Andtek stattet bereits seit 2011 Vermittlungsplätze mit einer Schnittstelle so aus, dass diese auch Sehbehinderte und Blinde in vollem Umfang nutzen können. So können ganz einfach Kontakte in bestehen-

den Unternehmens- und Adressverzeichnissen sowie Datenbanken gesucht werden. Sehbehinderte erhalten die Informationen über ein Braille-Display bzw. eine Braille-Zeile dargestellt, die am herkömmlichen Arbeitsplatz unterhalb der normalen Tastatur installiert ist. Dabei werden Standardtelefone mit Headset eingesetzt. Der Arbeitsplatz – bestehend aus PC, Tastatur und Telefon – kann somit auch von nicht sehbehinderten Kollegen genutzt werden.

Anrufmanagement mit großem Leistungsumfang

Konkret nutzt die KDZ Westfalen-Süd folgende Funktionen der Andtek-Lösung:

- Vermittlungsplatz
- Chef/Sek.-Dienste
- Anruflisten
- Telefoneinstellungen

Die Vermittlungsplatz-Software „AND Desktop AC“ bietet dabei die einfache Steuerung von Vermittlungsplatzfunktionen über den PC in Zusammenarbeit mit einem IP Telefon. Dies erfolgt über eine komfortable Oberfläche am Computer, wobei jedoch die Kernfunktionen auch am IP Telefon zur Verfügung stehen.

Mit der Vermittlungsplatzlösung „AND Desktop AC“ von Andtek hat die KDZ Westfalen-Süd eine komplette Übersicht aller Telefonteilnehmer im Unternehmen. Telefonanrufe werden sicher an den richtigen Arbeitsplatz geroutet. Denn dank einer intelligenten Suchfunktion („Multiple Quersuche“) lässt sich in Sekundenschnelle feststellen, welcher Teilnehmer wo sitzt. Dies ist dann von großem Wert, wenn beispielsweise ein bestimmter Telefonarbeitsplatz belegt oder nicht besetzt ist und schnell ein alternativer Ansprechpartner gefunden werden muss. Auf diese Weise ist es möglich, den Anrufer direkt an den richtigen Kontakt weiterzuleiten.

Die Mitarbeiter können auf mehrere Datenquellen parallel zugreifen und dort nach Hunderttausenden von Einträgen blitzschnell suchen. Um die Herkunft der Daten müssen sich die Mitarbeiter nicht weiter kümmern. Unterschiedlich formatierte Daten, z.B. Telefonnummern oder Sonderzeichen, stellen kein Problem dar. Denn ein großer Vorteil der Vermittlungsplatzlösung liegt in der Integrationsmöglichkeit von unterschiedlichsten Formaten existierender Unternehmensverzeichnisse.

Angebunden werden können u.a. Active-Directory- und LDAP-Verzeichnisse, SQL-Datenbanken, MS Exchange Server (Adressbücher) und Communications-Manager-Benutzerdatenbanken. Neben der Anbindung von Standard-Verzeichnisdiensten können zusätzlich Adressverzeichnisse der Telefonanlage oder MS-Outlook-Kontakte integriert werden.

Vorteile der Vermittlungsplatzlösung:

- Beliebige Anzahl an Wartefeldern pro Vermittlung
- Volle Integration von Unternehmensverzeichnissen
- Schneller Überblick über Teilnehmerstatus am Telefon
- Einfache Übernahme/Weiterleitung von eingehenden Rufen
- Kernfunktionen am Telefon möglich (auch ohne Computer)
- Automatischer Rückwurf bei Besetzt und nach Zeit

Direktanruf trotz Umleitung

Mit der Chef/Sek.-Funktionssoftware „AND Group MA“ realisiert die KDZ Westfalen-Süd auch komplexe Sekretariatsumgebungen mit mehreren Chefs und Assistenten schnell und einfach. Neben den Standarddiensten für Weiterleitungen, Umleitungen und Vertreterregelungen kann die Software auch VIP-Listen sowie das Durchbrechen von Rufumleitungen umsetzen.

Vorteile:

- Echtzeit-Statusansage von Teilnehmern (intern/extern)
- Vertreterregelung (hierarchische Regelungsmöglichkeit)
- Steuerung vom Assistententelefon (auch ohne PC)
- Durchführung aller Dienste auch vom PC (Möglichkeit übersichtlicher grafischer Darstellung des Teilnehmerstatus)
- VIP-Listen (Direktanruf für bestimmten Personenkreis möglich trotz Umleitung)

Anrufinformation per E-Mail

Anruflisten können mithilfe der Software „AND CallList“ schnell und einfach am IP-Telefon genutzt werden. Neben der Anzeige eingehender und ausgehender Anrufe können die KDZ-Mitarbeiter auch Anrufe sehen, während sie telefonieren. Nach einem direkten Rückruf werden die

Nummern automatisch aus der Anruferliste entfernt.

Vorteile:

- Anzeige eingehender, ausgehender und verpasster Anrufe
- Anzeige von Anrufen während eines Anrufes
- Automatisches Löschen von zurückgerufenen Nummern
- Detaillierte Anrufinformationen per E-Mail
- Automatisches Entfernen vertraulicher Listeneinträge

Einstellungen direkt am IP-Telefon

Mithilfe der Software „AND Settings“ passen die KDZ-Mitarbeiter Einstellungen direkt am Telefon an. Wie von Mobiltelefonen bekannt, können Profile eingerichtet werden, um das „Verhalten“ des Telefons schnell anzupassen. So kann im Falle einer Besprechung auf das Profil „Besprechung“ umgestellt werden und automatisch wird die VoiceMail aktiviert und der Rufton deaktiviert. Nach der Besprechung kann das Profil beispielsweise wieder auf „Headset“ umgestellt werden – der Rufton ist wieder aktiv, die Weiterleitung ausgeschaltet, Gespräche werden automatisch angenommen und die maximale Anzahl an Gesprächen wird auf einen definierten Wert begrenzt.

Funktionen:

- Weiterleitung bei Besetzt
- Weiterleitung nach Zeit
- Maximale Anzahl an Gesprächen
- Klingeldauer
- Automatische Rufannahme
- Zweitanruf ein/aus

Hohe Flexibilität, kompetenter Support

Die KDZ Westfalen-Süd konnte wie gewünscht die Anzahl der Software und Server von Drittanbietern deutlich reduzieren. So bedient der IT-Dienstleister jetzt alle oben beschriebenen Dienste mit nur einem Server von Andtek.

Einen besonderen Nutzwert sieht der Zweckverband in der Flexibilität der Andtek-Lösung. „Durch den modularen Aufbau der einzelnen Dienste lassen sich hier auch Sonderlösungen im Bereich Callhandling/Callflow kurzfristig und einfach realisieren“, sagt Martin Bläßer.

Die Implementierung samt Test erfolgte problemlos parallel zum alten System. Während der Migration brauchten Techniker des Softwareherstellers nur remote zur Verfügung stehen. „Wir sind mit dem Leistungsumfang der Software und dem Support sehr zufrieden“, sagt Ralf Werthenbach.

„Wir sind mit dem Leistungsumfang der Software und dem Support sehr zufrieden“

Ralf Werthenbach, KDZ Westfalen-Süd



**Enghouse
Interactive**

www.enghouseinteractive.de