



Auf gute Zusammenarbeit – mit Rainbow



Kundenreferenz

KREISVERWALTUNG GERMERSHEIM

BRANCHE: ÖFFENTLICHER SEKTOR
INSTALLATION: 2020

LAND: DEUTSCHLAND
ANZAHL DER NUTZER: 566

Alcatel • Lucent 
Enterprise

Plötzlich war alles anders: die Mitarbeitenden im Homeoffice, Besprechungen in Präsenz kaum noch möglich, kein offenes Haus mehr für die Bürger, Kontakte nur nach Terminabsprache. Wie der Rest der Welt stand die Kreisverwaltung Germersheim im Frühjahr 2020 vor der Herausforderung, sich ohne jeden Vorlauf auf eine völlig neue Situation einzustellen. Eine der wichtigsten Fragen: Wie können Teams reibungslos zusammenarbeiten, um die umfassenden Bürgerservices in gewohnter Qualität anzubieten, wenn kaum noch jemand im Büro ist? Mit Rainbow hat die Kreisverwaltung eine komfortable und effektive Lösung gefunden.

Bewährte Bürgerservices – und neue Aufgaben

Der Landkreis Germersheim liegt im Südosten von Rheinland-Pfalz. Er grenzt im Osten an Baden-Württemberg und im Süden an das Elsass. Dank seiner günstigen Lage haben sich gute infrastrukturelle, wirtschaftliche und touristische Strukturen entwickelt. Rund 130.000 Einwohnende leben in den sechs Verbandsgemeinden und den beiden verbandsfreien Städten des rund 465 qkm großen Landkreises.

Die Kreisverwaltung bietet umfassende Verwaltungsleistungen an – von A wie Arbeit & Soziales bis Z wie Zulassung von Fahrzeugen. Sie ist auf zwölf Standorte überwiegend in der Stadt Germersheim verteilt und beschäftigt über 600 Mitarbeitende.

Eine wichtige Rolle spielt der Fachbereich Gesundheit, Veterinärwesen & Verbraucherschutz, zu dem das Gesundheitsamt gehört. Seit März 2020 ist der Fachbereich sehr stark auf die Bekämpfung der Coronapandemie fokussiert und nimmt mit Einschränkungen auch seine anderen wichtigen Aufgaben wahr, beispielsweise in der Lebensmittelüberwachung und Trinkwasserkontrolle, im Tierschutz und in der Verbraucherberatung.

Mit Beginn der Pandemie wurde das Gesundheitsamt personell aufgestockt und um neue Standorte erweitert. Rund 80 Mitarbeitende arbeiten jetzt in diesem Bereich. Neu hinzugekommen ist auch das Personal für das Impfzentrum, welches die Kreisverwaltung im Auftrag des Landes Rheinland-Pfalz betreibt.

LANDKREIS GERMERSHEIM

Zum Landkreis Germersheim gehören die Städte Germersheim und Wörth sowie die Verbandsgemeinden Bellheim, Hagenbach, Jockgrim, Kandel, Lingenfeld, Rülzheim mit insgesamt 31 Ortsgemeinden.

KREISVERWALTUNG GERMERSHEIM

Die Verwaltung des Landkreises Germersheim gliedert sich in zehn Fachbereiche für die verschiedenen Aufgaben, drei Zentralbereiche für interne Services und vier Stabsstellen.

Weitere Informationen unter:
www.kreis-germersheim.de



Alles anders – und was nun?

Für die Telefonie nutzt die Kreisverwaltung Germersheim seit 2009 einen im eigenen Rechenzentrum gehosteten Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise-Kommunikationsserver, der zuverlässige Sprachkonnektivität und komfortable Anrufaktionen an allen Standorten bietet. Das Telefonieren erfolgt mit digitalen Endgeräten kostengünstig über Voice over IP (VoIP). Eine effiziente Anrufverwaltung mit intelligenter Weiterleitung, Gruppenanrufen, Leitungsüberwachung und Anruffilterung sorgt dafür, dass Anrufer an die richtigen Personen oder Teams weitergeleitet werden. Die Telefonanlage ist ausfallsicher konfiguriert, sodass die kontinuierliche Verfügbarkeit der Kommunikation gewährleistet ist.

Anfang 2020 veränderten sich die Rahmenbedingungen für die interne und externe Kommunikation der Kreisverwaltung Germersheim erheblich. Wurde vor der Pandemie im Wesentlichen vor Ort gearbeitet, mussten nun andere Lösungen gefunden werden, die mit den Corona-Regeln vereinbar waren. Büroräume, die für zwei bis drei Mitarbeitende eingerichtet waren, wurden nur noch einzeln belegt. Gab es zuvor nur einige wenige Telearbeitsplätze, arbeiteten bald mehr als 200 Mitarbeitende der Kreisverwaltung im Homeoffice. Interne Besprechungen wurden zunächst teilweise noch in Präsenz abgehalten, aber zunehmend durch Online-Konferenzen ersetzt.

Auch in der Kommunikation mit den Bürgern gab es Veränderungen. Waren die Gebäude der Kreisverwaltung früher frei zugänglich, sind sie heute grundsätzlich geschlossen. Es gibt immer noch die Möglichkeit der persönlichen Vorsprache – allerdings ausschließlich nach Terminvereinbarung. Sie wird insbesondere dort genutzt, wo die Verwaltungsvorgänge an Papier gebunden sind, zum Beispiel in der Bauverwaltung, in der Baupläne in Papierform vorgelegt werden.

Angesichts dieser neuen Gegebenheiten stand die Kreisverwaltung vor der Herausforderung, schnell eine Kommunikations- und Kollaborationslösung zu implementieren, die den nahtlosen Austausch der Mitarbeitenden über die vielen Büro- und Homeoffice-Standorte hinweg ermöglichte. Dass diese Lösung sicher und datenschutzkonform sein musste, verstand sich von selbst.

Die Lösung – Rainbow

Die Wahl fiel auf die Cloud-Kommunikationsplattform Rainbow™ von Alcatel-Lucent Enterprise. Mehrere Gründe waren dafür ausschlaggebend:

Kurzprofil COM plan + service

Die COM plan + service GmbH wurde 1991 gegründet und zählt heute mit 135 Mitarbeitenden an fünf Standorten zu den großen inhabergeführten ITK-Systemhäusern in Deutschland.

COM plan + service arbeitet mit führenden Anbietern von IT- und TK-Technologie zusammen und ist langjähriger Business Partner von Alcatel-Lucent Enterprise. Ergänzt wird das Portfolio durch eigene Produkte.

Weitere Informationen unter: www.cpls.de



Rainbow bietet cloudbasierte Unified Communications (UC) wie Kontaktverwaltung, Informationen zur Anwesenheit, Chats, Audio- und Videoanrufe und die Freigabe von Bildschirmhalten und Dateien. Mit der Enterprise-Version sind außerdem Audio- und Videokonferenzen mit bis zu 120 Teilnehmern möglich. Damit stellt Rainbow alle Funktionen bereit, die die Kreisverwaltung Germersheim benötigte.

Die technische Anbindung an die eingesetzte TK-Lösung auf Basis des Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Servers ließ sich einfach, reibungslos und kostengünstig realisieren. So konnte Rainbow bereits kurz nach Beginn der Pandemie eingesetzt werden, zunächst in einem Pilotbetrieb im Gesundheitsamt.

Eine entscheidende Rolle spielte die Datenschutz-Konformität. Denn anders als andere Lösungen am Markt wird Rainbow immer auf Servern in der jeweiligen Region gehostet, die Rainbow-Server für deutsche Kunden stehen in einem Rechenzentrum in Frankfurt/Main.

Nicht zuletzt war die langjährige gute Geschäftsbeziehung mit der COM plan + service GmbH ein wichtiges Argument. Der Business Partner von Alcatel-Lucent Enterprise betreut seit zehn Jahren das eingesetzte Telefonsystem und übernahm nun auch die Realisierung der Rainbow-Lösung bei der Kreisverwaltung Germersheim.

Vom Pilotbetrieb zur intensiven Nutzung

Nachdem die Entscheidung für Rainbow gefallen war, begann ab März 2020 der Pilotbetrieb im Gesundheitsamt, das mit Beginn der Pandemiebekämpfung erhebliche zusätzliche Aufgaben übernommen und dafür seine personellen Kapazitäten ausgebaut und zusätzliche Standorte (z.B. ein Testzentrum) eingerichtet hatte.

Hier war man ganz besonders auf reibungslose Kommunikation und Zusammenarbeit angewiesen – unabhängig davon, ob die jeweils zusammenwirkenden Personen im Haupthaus, an dezentralen Standorten oder im Homeoffice arbeiteten.

Bereits im Pilotbetrieb wurden die täglichen Lagebesprechungen mit allen Mitarbeitenden des Gesundheitsamts, Team-Meetings im kleineren Kreis und die Kommunikation mit anderen Gesundheitsämtern als Rainbow-Konferenzen abgehalten. Das ist bis heute so geblieben.

Für die Meldung der Pandemie-Daten und den Austausch anderer Informationen wurden diverse „Bubbles“ eingerichtet – Bereiche im Rainbow-System, in die definierte Nutzende Informationen laden können, um sie mit anderen Anwendern zu teilen.

„// Gemeinsam mit unserem Partner COM plan + service waren wir sofort in der Lösungsfindung und dann ganz schnell in der Umsetzung. Das ist sehr organisiert und effizient abgelaufen, sodass wir schnell eine deutliche Arbeitserleichterung spüren konnten. //“

**DOMINIK BETSCH VOM GESUNDHEITSAMT
DER KREISVERWALTUNG GERMERSHEIM**



Schnell wurden auch weitere Fachbereiche in die neue Lösung integriert. So nutzt die Presseabteilung der Kreisverwaltung das System für interne und externe Abstimmungen. Und die Führungskräfte tagen in Form von Rainbow-Konferenzen.

Für den Roll-out hat die Kreisverwaltung einen sehr pragmatischen Ansatz gewählt. Wer eine Rainbow-Enterprise-Lizenz braucht, zum Beispiel für Team-Besprechungen, die mit der kostenlosen Einstiegsversion nicht möglich sind, wird auf Zuruf freigeschaltet. Für das fünfköpfige IT-Team bedeutet das keine große Belastung. „Die Installation des Clients ist in wenigen Minuten erledigt, und auch das Zuweisen einer Lizenz geht ganz schnell“, sagt IT-Spezialist Marco Schmitt.

Inzwischen hat die Kreisverwaltung Germersheim 566 Rainbow-User, was fast der gesamten Belegschaft entspricht. 300 dieser Anwendenden haben Zugriff auf die erweiterten Funktionen von Rainbow Enterprise.

Flexibel und sicher in Kontakt bleiben

Die Mitarbeitenden der Kreisverwaltung nutzen Rainbow für den schnellen, effizienten Austausch mit mitarbeitenden Personen, auch wenn diese gerade an einem anderen Standort oder im Homeoffice arbeiten. Sie können heute vieles tun, was ohne Rainbow nicht möglich war, beispielsweise Dateien oder Bildschirmhalte teilen, Videokonferenzen mit bis zu 120 Teilnehmenden durchführen und vieles mehr. Vor allem aber können sie auch dann mit mitarbeitenden Personen ohne großen Aufwand in Kontakt bleiben, wenn sie – aus welchem Grund auch immer – gerade nicht vor Ort sind.

Durch die einfache Kopplung an das TK-System konnte Rainbow schnell bereitgestellt werden, als es zu Pandemiebeginn dringend gebraucht wurde. „Dabei hat geholfen, dass die Kreisverwaltung Germersheim ihre Alcatel-Lucent OmniPCX-Anlage immer auf dem neuesten Softwarestand hält, sodass wir nicht erst noch Aktualisierungen am TK-System vornehmen mussten“, sagt Daniel Prangenberg von COM plan + service.

Auch beim Datenschutz, der gerade für eine öffentliche Verwaltung ein wichtiger Aspekt ist, konnte Rainbow vollumfänglich überzeugen. Die Bescheinigung über die DSGVO-Konformität und die Dokumente zur Auftragsverarbeitung wurden zeitnah und unkompliziert bereitgestellt.

“ Rainbow hat der Kreisverwaltung Germersheim geholfen, in der schwierigen Zeit der Pandemie jederzeit arbeitsfähig zu bleiben. Wir konnten den dringenden Bedarf an digitaler Kommunikation innerhalb weniger Tage erfüllen und wichtige Arbeitsabläufe so unterstützen, dass sie unabhängig von der Präsenz der Mitarbeitenden vor Ort funktionieren. “

**RALPH LEHR, DEZERNATSBEAUFTRAGTER
DEZERNAT 1, KREISVERWALTUNG GERMERSHEIM**

“ Wir sind froh, dass wir unseren Kunden in dieser ungewissen und schwierigen Zeit mit Rainbow helfen konnten, den ‚Regelbetrieb‘ bestmöglich aufrechtzuerhalten. Ich sehe es als unsere Aufgabe an, unseren Kunden die jeweils für sie maßgeschneiderten Lösungen anbieten zu können. “

**DANIEL PRANGENBERG, VERTRIEBSBEAUFTRAGTER,
COM PLAN + SERVICE GMBH**

Rainbow bleibt wichtiges Arbeitsmittel

„Wir haben unsere Arbeitsabläufe in der Pandemie neu definiert, und Rainbow ist definitiv ein Bestandteil dieser Abläufe“, sagt Ralph Lehr, Leiter des Zentralbereichs Personal, Kommunikation und Büro des Landrats bei der Kreisverwaltung Germersheim.

Auch wenn die Mitarbeitenden nach und nach ins Büro zurückkehren und Präsenzveranstaltungen wieder möglich sind, wird Rainbow ein wichtiges Kommunikationstool bleiben. Kreisverwaltung und Mitarbeitende haben den Mehrwert erkannt, den der schnelle digitale Austausch bietet, und werden Rainbow künftig eher noch intensiver nutzen als bisher. Dabei wird Rainbow aber nie das direkte, persönliche Gespräch komplett ersetzen. Künftig sei laut Lehr eine „Mischnutzung“ zu erwarten: Gremiensitzungen werden wieder in Präsenz stattfinden, manche Besprechungen aber online. Statt für einen kurzen Termin viele Kilometer weit zu fahren, tauscht man sich ohne großen Aufwand in einer Rainbow-Konferenz aus. Aus dem Homeoffice kommunizieren die Mitarbeitenden digital – aber dann kehren sie auch gern wieder zum persönlichen Austausch ins Büro zurück.

HERAUSFORDERUNGEN

- Kommunikation und Zusammenarbeit über viele Standorte (Haupthaus, Außenstellen, Homeoffices) hinweg
- Anbindung an das bestehende Telefonsystem
- Sicherheit und Datenschutz

LÖSUNGEN

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server
- Cloud-Kommunikationsplattform Rainbow von Alcatel-Lucent Enterprise

VORTEILE

- Schneller, effizienter Austausch, unabhängig vom jeweiligen Standort
- Moderne Unified-Communications-Funktionen wie Chat, Audio- und Videokonferenzen, Teilen von Dateien und Bildschirminhalten und vieles mehr
- Einfache Integration mit dem Kommunikationsserver
- Vollständige Konformität mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)