Lösungen für kommunale Einrichtungen

AASTRA

Die aktuelle Herausforderung für kommunale Einrichtungen besteht darin, erstklassige Serviceleistungen zu bieten. Sie müssen dem Bedarf der Bürger gerecht werden und Anfragen zügig und effizient bearbeiten. Aastra bietet eine Reihe von Unified Communications Lösungen, die optimal auf die verschiedenen Bedürfnisse kommunaler Einrichtungen zugeschnitten sind. Dazu zählen Informationsentgegennahme und -bereitstellung, Servicequalität, Sicherheit und Bürgernähe.

Der Bürger im Mittelpunkt des Informationssystems

Bürger informieren und warnen

Um den öffentlichen Serviceauftrag in einer Gemeinde zu erfüllen, müssen kommunale Einrichtungen Informationen entgegennehmen und an die Bürger weitergeben.

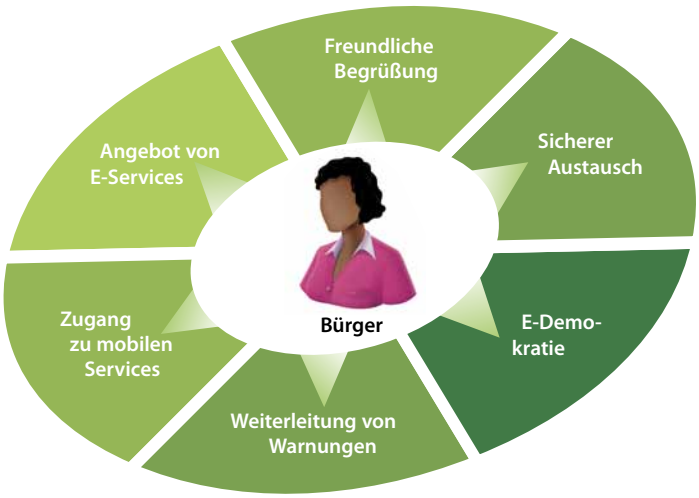
Typische Beispiele der für den Bürger relevanten Informationen sind:

- Öffnungszeiten der wichtigen städtischen Einrichtungen
- Bereitschaftsdienste, Notdienste
- Kulturprogramme
- Unwetterwarnungen
- öffentliche Veranstaltungen
- vorübergehende Schließung von Schulen usw.

Um die kommunalen Einrichtungen dabei zu unterstützen, sind ergonomische und benutzerfreundliche Kommunikationslösungen, die Echtzeit-informationen verfügbar machen, ein absolutes Muss.

Bedarfsgerechte Lösung

Aastra entwickelt und vertreibt Hardware- und Softwarelösungen zur Unterstützung von Mitarbeitern im öffentlichen Dienst:



Informationsbedarf der Bürger

- Effiziente Vermittlungsdienste und zentralisierte Anrufannahme bei verschiedenen Standorten/ Dienststellen: Vermittlungskonsole, Contact Center, Portal für Webdienste usw.
- automatische Begrüßung des Anrufers durch Begrüßungsmusik und/ oder die Ansage relevanter Informationen, die sich schnell anpassen und aktualisieren lässt.
- Automatisches Initiieren von ausgehenden Anrufen, E-Mails oder SMS, um die Informationsübertragung während eines bestimmten Ereig-nisses oder in einer bestimmten Situation sicherzustellen: Contact Center, Portal für Webdienste.

Serviceleistungen kommunaler Einrichtungen

E-Services

Im Rahmen der Entwicklung von verwaltungsbezogenen E-Verfahren bieten kommunale Einrichtungen neue gesicherte Services (Teleservices), neue Verfahren (Fernverfahren) und neue Anwendungen, die alltägliche Aufgaben erleichtern und Verwaltungsangelegenheiten online erledigen lassen.

Der Bürger kann ohne das Haus verlassen zu müssen:

- amtliche Bescheinigungen erhalten
- eine Gemeindehalle reservieren
- einen Termin mit einem gewählten Vertreter ausmachen
- die Schulkantine oder sportliche Aktivitäten bezahlen

Für die Mitarbeiter in den Verwaltungen bedeutet dies eine erhebliche Zeitersparnis und sie können sich auf besonders wichtige oder komplexe Anfragen konzentrieren.

Unified Communications und Collaboration Anwendungen reduzieren die Antragsbearbeitungszeit, die Wartezeit sowie die Investitionskosten. Mit Anwendungen, wie z. B. Videokonferenzen, lassen sich Rückfragen im Fernverfahren mit zusätzlichen Informationen direkt auf dem Bildschirm schnell klären und Dokumente austauschen.

Aastra Lösungen für den einfachen Zugriff auf E-Services

- Um Anfragen der Bürger (z. B. bezüglich Pass, Geburtsurkunde usw.) per E-Mail, Web oder Telefon zügig und kompetent beantworten zu können, werden sie automatisch an die Mitarbeiter mit entsprechender Kompetenz und Sprachkenntnissen vermittelt.
- Ein Sprachserver liefert allgemeine Informationen und die Auswahl der Services kann durch Spracherkennung unterstützt werden.
- IP-Kommunikationsplattformen bieten vielfältige Möglichkeiten zur Interaktion mit den kommunalen Einrichtungen, z. B. Telefon, E-Mail, Chat, Rückruf, SMS.

Aastra Lösungen bieten erhebliche Zeitersparnis im Alltag sowohl für die Mitarbeiter der Verwaltung als auch für die Bürger.

Aufgaben der Verwaltungsmitarbeiter

Effiziente Verwaltung

Zur Modernisierung von staatlichen und lokalen Einrichtungen gehört es auch, die interne Organisation, Methoden, Aufgaben und Arbeitswerkzeuge stetig zu verbessern.

Einheitliche Informations-systeme

Die verschiedenen Services der kommunalen Einrichtungen – wie dem Rathaus, zugehörigen Ämtern, Schulen, Kindertagesstätten, technische Dienstleistungen usw. – müssen Folgendes leisten:

- Einfache und erfolgreiche Kommunikation
- Anlegen neuer Websites und neuer Benutzer
- Hohe Flexibilität bei neuen Standorten
- Optimale Zusammenarbeit und gemeinsame Nutzung von Informationen

Aastra erfüllt diese Anforderungen durch:

- Flexible, offene Produkte, die die Integration in vorhandene Informationssysteme sicherstellen.
- Ergonomische Anwendungen, die die Benutzer schnell akzeptieren und anwenden, wie beispielsweise das Präsenzmanagement.
- Modulare Lösungen, die zur Reduzierung des Kostenaufwands aufgrund zentralisierter Architektur und einheitlicher Administration beitragen.

Mobilitätslösung

Sozialarbeiter und Mitarbeiter des Ordnungsamtes sind bei ihrer Arbeit häufig unterwegs.

Diese mobilen Mitarbeiter müssen erreichbar sein und benötigen für die Erledigung ihrer Aufgaben ständigen Zugriff auf Informationen (Fernzugriff auf ihre Mailbox, Arbeitsumgebung usw.) über PDA, Mobiltelefon oder eine Benutzeroberfläche am Browser. Über verschiedene, individuelle Nutzerprofile haben sie mobilen Zugriff auf Informationen und Anwendungen von ihren Arbeitsstationen.

Flexibilität und Mobilität für eine optimale Kommunikationslösung

Sicherheit und Reaktionsfähigkeit

Mitarbeiter warnen und schützen

Kommunale Einrichtungen wollen in der Lage sein, ihre Mitarbeiter in bestimmten Situationen zu warnen (z. B. Öffnung eines Notausgangs, Amoklauf), um dann in kürzester Zeit eingreifen zu können.

Wird ein Alarm ausgelöst, sendet der Alarmserver aufgrund der vollständigen Integration der Lösungen von Aastra in das Informationssystem automatisch eine Nachricht an die vorher festgelegten Personen. Diese Nachricht erreicht DECT-, Mobil- und Tischtelefone. Der Server überwacht, ob der Alarm von den jeweiligen Empfängern auch quittiert wird und eskaliert ggf. zur nächsten Instanz.

Zuverlässige Kommunikationsdienste

Sicherheit erfordert auch ein zuverlässiges Kommunikationsnetzwerk. Mit seinen Lösungen garantiert Aastra eine höchstmögliche Verfügbarkeit.

Darüber hinaus beinhaltet das Anwendungsportfolio von Aastra mehrere Sicherheitsmechanismen, welche die Integrität, Authentizität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit der Daten gewährleisten.

Servicekontinuität sicherstellen

Die Flexibilität durch Standort übergreifende Lösungen, Virtualisierung und Neuzuordnung von Ressourcen ermöglicht die schnelle Reaktion auf Anfragen und Ereignisse. Die stabilen und zuverlässigen Kommunikationslösungen können in vollkommen sichere Netzwerke integriert werden.

Dank ihrer Zuverlässigkeit können die Kommunikationssysteme von Aastra in einen Desaster Recovery Plan aufgenommen werden.

Die innovative Kommunikationslösung

Wahl der Kommunikationslösung

Mit bedarfsgerechten Kommunikationslösungen lässt sich die Beziehung zwischen kommunalen Einrichtungen und den Bürgern verbessern und gleichzeitig die Kommune modernisieren.

Aastra und seine zertifizierten Partner unterstützen kommunale Einrichtungen bei der Entwicklung eines passenden Kommunikationskonzepts sowie beim Festlegen der Prioritäten nach den folgenden drei Kriterien:

- Servicequalität
- Kostenreduzierung
- Zugriff auf Informationen für alle

Aastra ist ein europaweit führender Anbieter auf dem Unified Communications Markt. Seine Lösungen basieren auf Schlüsseltechnologien wie IP, SIP, XML, Fixed Mobile Convergence (FMC) und WLAN. Damit können kommunale Einrichtungen die Bürgerbeziehungen durch einen personalisierten Service verbessern und die Qualität der Serviceleistungen für die Wählerschaft optimieren.

Förderung von Arbeitsplätzen und wirtschaftlicher Entwicklung

Die Produktpalette von Aastra umfasst grundsätzlich die Funktion für mehrere Unternehmen. Damit begünstigen kommunale Einrichtungen die Niederlassung von Unternehmen, indem sie ihnen gemeinsame Einrichtungen zur Verfügung stellen: Informationsdienste, Unified Messaging, gemeinsam genutzte Verzeichnisse.

Durch die gemeinsame Nutzung von Einrichtungen lassen sich die Gesamtkosten reduzieren und die Wettbewerbsfähigkeit der bestehenden Unternehmen dank einer innovativen Unified Communications Struktur verbessern.

Organisation bei mehreren Standorten

Die Abteilungen kommunaler Einrichtungen sind oft auf mehrere Gebäude verteilt und benötigen deshalb die Installation von mehreren Kommunikationsservern. Daher muss der Systempoolbetrieb unabhängig vom physikalischen Standort der Gebäude und Systeme gleichmäßig, konsistent und transparent laufen.

Die Unified Communications Lösung von Aastra ist eine dezentrale Installation, denn sie nutzt vernetzte Kommunikationsserver, die über das IP-Netzwerk der Organisation miteinander verbunden sind.

Die Funktionsweise der gesamten Serverlandschaft ist für den Benutzer vollständig transparent und Informationen sind in kürzester Zeit verfügbar.

Die Kommunikationslösungen von Aastra als Werkzeuge für den Wandel bei …		
… Bürgerbeziehungen		
	Informationsdienst	Vermittlungskonsole, Contact Center, Interaktive Voice Response (IVR) usw.
	Verschiedene Interaktionsmethoden und Formate wurden berücksichtigt	Sprache, E-Mail, Fax, Chat, Video, SMS usw.
… Arbeitsmethoden der Mitarbeiter im öffentlichen Dienst		
	Kommunikation, Tools für die Zusammenarbeit	CTI, Video- und Audiokonferenz, gemeinsame Nutzung der Anwendungen, Fixed Mobile Convergence
	Gemeinsame Nutzung von Einrichtungen	Kombination von Ressourcen, Anwendungen und Management der Dienststellen, Abteilungen und Nebenstellen
	Integration in IT	Einfache Integration mit Geschäftsanwendungen und Fremdprodukten (CRM, ERP, Datenbanken)

Das Know-how von Aastra

Aastra verfügt über ein umfassendes Know-how und Verständnis für die Branchen seiner Kunden und beherrscht die notwendigen Technologien, die für ein innovatives Kommunikationsangebot unentbehrlich sind: IP-basierte Telefonie, Fixed Mobile Convergence, Unified Communications und Collaboration, Verzeichnisanbindungen und Schnittstellen zu Web-Diensten oder XML für Portale.

Das Netz kompetenter und zertifizierter Vertriebspartner kann sich stets auf die Unterstützung von Aastra bei der Lösung kundenspezifischer Anforderungen verlassen.

Unsere Partner analysieren die Kundenanforderungen, implementieren und nehmen die Infrastrukturen in Betrieb, sie gewährleisten die tägliche Systemverfügbarkeit und beantworten alle Anfragen zu Beratungs- und Leistungsaspekten. Sie überprüfen auch bestehende Infrastrukturen und unterstützen bei der Umsetzung von gesicherten Architekturen für das Gesamtsystem.

Umweltfreundlichkeit

Aastra ist ein nach ISO 9001 und ISO 14001 zertifiziertes Unternehmen, das ein integriertes Qualitäts- und Umweltmanagement eingeführt hat.

Die von Aastra entwickelten Lösungen sind sämtlich RoHS-konform (Restriction of the use of certain Hazardous Substances), d. h. in unseren Elektro- und Elektronikgeräten werden keine gefährlichen Stoffe verwendet.

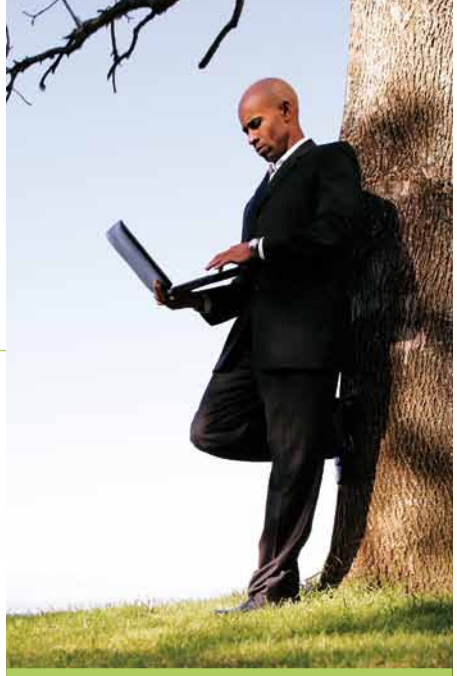
Die ökologischen Auswirkungen unserer Produkte und insbesondere ihr Energieverbrauch werden in den Plänen zur Produktentwicklung berücksichtigt.

Gesellschaftliche Verantwortung

Als verantwortungsbewusstes Unternehmen hat Aastra ein Programm namens „EthoSourcing“ entwickelt, dessen Ziel es ist, die Arbeitsbedingungen in den Fertigungsstätten unserer Zulieferer zu verbessern.

EthoSourcing™ Program
AASTRA

Sie finden alle unsere Lösungen für die vertikalen Märkte (Industrie, Gesundheitswesen, Behörden, Tourismus, Bildung, Immobilien, Transport, Finanzen usw.) im Internet.



Über Aastra

Mit Hauptsitz in Concord, Ontario, Kanada, ist Aastra (TSX: AAH) eine internationale Unternehmensgruppe und einer der Hauptakteure am Markt für Unternehmenskommunikation. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt offene, IP-gestützte Telefonielösungen sowohl für kleine und mittelständische als auch für große Unternehmen.

Aastra zählt weltweit mehr als 50 Millionen installierte Anschlüsse und ist mit direkten und indirekten Präsenzen in über 100 Ländern vertreten.

Aastra bietet seinen Kunden die vollständige Bandbreite an Kommunikationslösungen – Endgeräte, Systeme und Applikationen – die auf den Marktstandards basieren, wie zum Beispiel SIP, LDAP, XML usw. und ermöglicht den Unternehmen somit eine effizientere Kommunikation und Zusammenarbeit.

www.aastra.com

Aastra Deutschland GmbH
Zeughofstraße 1
10997 Berlin · Germany
info.de@aastra.com
www.aastra.de

Aastra Telecom Schweiz AG
Ziegelmattstrasse 1
4503 Solothurn · Switzerland
T +41 32 655 33 33
F +41 32 655 33 35
www.aastra.ch

Aastra Austria GmbH
Schönbrunnerstrasse 218
Stiege B, 6. Stock
1120 Wien · Austria
T + 43 1 81313 70-0
www.aastra.at

AASTRA

Rev. 08.2011 DE – AA-DS043

Papier recyclé
Recycled paper

Copyright © 2011 Aastra Deutschland GmbH. Aastra und das Aastra Logo sind Markenzeichen oder eingetragene Markenzeichen der Aastra Technologies Limited in den USA, Kanada, der EU und anderen Ländern. Alle anderen Marken und Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Technische Änderungen und Liefermöglichkeiten vorbehalten.