effexx vernetzt den Märkischen Kreis

Der Märkische Kreis umfasst 42 Standorte in seinem Gebiet. Diese zu vernetzen und darüber hinaus mit einer eigenen Wissensdatenbank auszustatten, die auf die individuellen Bedürfnisse der Kreisverwaltung zugeschnitten und programmiert wurde, war eine Herausforderung – mit großem Erfolg.



Projekt:	Märkischer Kreis
Stadt:	Lüdenscheid
Branche:	Öffentliche Einrichtungen
Inbetriebnahme:	2021
effexx Leistungsbereiche:	e-Connect , e-Soft
Ziel:	Zentrale Telefonie für viele Standorte und mobiles Arbeiten Optimierung der Kommunikationsprozesse
Technische Systeme:	Telefonanlage Call Center Wissensdatenbank Alarmserver
Besondere Herausforderungen:	Individuelle Wissensdatenbank mit einer nutzerfreundlichen Oberfläche, die sämtliche Kommunikationsprozesse der Kreisverwaltung optimiert.

EIGENE WISSENSDATENBANK FÜR SÜDWESTFÄLISCHE KREISVERWALTUNG

Dreiecksgespann aus TK-Anlage, Call Center und Wissensdatenbank

Der Märkische Kreis umfasst 42 Standorte in seinem Gebiet. Diese zu vernetzen und darüber hinaus mit einer eigenen Wissensdatenbank auszustatten, die auf die individuellen Bedürfnisse der Kreisverwaltung zugeschnitten und programmiert wurde, war eine Herausforderung – mit großem Erfolg.

Rettungswachen, Schulen, Gesundheitsämter, Straßenverkehrsamt, Berufskollege, sozialpädiatrischer Dienst – der Märkische Kreis hat viele Außenstellen: Ein stabiles und gut durchdachtes Kommunikationsnetz ist dabei entscheidend. Seit 2019 sorgt dafür die effexx Unternehmensgruppe. Nach einer Ausschreibung, die der mittelständische Familienbetrieb für sich entscheiden konnte, betreut effexx die südwestfälische Kreisverwaltung in Sachen Telekommunikation, Voice-Over-IP und einer eigenen Wissensdatenbank. Zudem hat effexx für den Märkischen Kreis einen neuen Alarmserver sowie ein Call Center aufgesetzt und mit den anderen Systemen verknüpft.

Pandemie erforderte sichere und mobile Netzwerke

In der Coronapandemie befanden sich etwa 400 Mitarbeiter im Homeoffice. Dass diese auch von dort den Bürgerinnen und Bürgern den gewohnten Service anbieten konnten, ist unter anderem der guten Zusammenarbeit mit effexx zu verdanken. Denn gerade in der Pandemie-Situation waren mobile, flexible und zugleich sichere Netzwerke ein kostbares Gut.

Zudem hat effexx den Märkischen Kreis mit einem Alarmserver neu ausgestattet - ein komplettes Gebilde, das alle bestehenden Module zusammenführt. Neben der inkludierten Brandmeldeanlage verfügt der Märkische Kreis nun über 120 Notrufknöpfe, so dass eine stille Alarmierung im Ernstfall mit einem einfachen Knopfdruck per Telefon ausgelöst werden kann.

ZUFRIEDENE KUNDEN

Was unsere Kunden sagen

„Wir sind sehr froh, dass wir die Chance hatten, auf eine sehr moderne Technik umzustellen, das bringt uns einen großen Vorteil hinsichtlich der Flexibilität im aktuellen Alltag. Als Kreisverwaltung sind wir damit sicher ganz weit vorne. "
Stefan Thäsler, Märkischer Kreis



Eigene Wissensdatenbank für die südwestfälische Kreisverwaltung

effexx hat eine individuelle Wissensdatenbank (eWDB = effexx Wissensdatenbank) mit einer nutzerfreundlichen Oberfläche programmiert, die es möglich macht, sämtliche Kommunikationsprozesse mit den Bürgern sowie die Informationsübersicht für die Mitarbeiter zu optimieren, so dass die Mitarbeiter schneller ans Ziel gelangen und mehr Informationen mit einem Klick sichtbar sind.

In die neue Datenbank wurden alle „alten“ Inhalte der vorherigen Datenbank eingespielt, damit keine Inhalte verloren gehen. Die märkischen Verwaltungsmitarbeiter werden über das System mit ihren zugehörigen Telefondaten über die hinterlegte jtel-Callcenter-Lösung miteinander verknüpft, so dass die jeweiligen Anrufe direkt aus dem Tool abgesetzt werden können.

Dreiecksgespann zwischen TK-Anlage, Call Center und Wissensdatenbank
Die Herausforderung an der Stelle war, dass die Anbindung des Call Centers zwischengeschaltet werden musste, um die Anruffunktion über das Call Center auszulösen, die direkte Ansteuerung der TK-Anlage möglich zu machen und zudem eine qualifizierte Statistik und somit eine nachhaltige Auswertung zu gewährleisten. Dafür hat effexx zuvor ein Testsystem aufgesetzt, alle Schnittstellen durchgetestet, damit das hinterlegte System alle Anrufe der Bürgerinnen und Bürger bewerten kann – wie hilfreich waren die Auskünfte?



Übergreifende Expertise mit individuellen Entwicklungen

Mit dem effexx-Produkt “eDirectory advanced” konnte für den Märkischen Kreis ein individualisiertes, mandantenfähiges Telefonbuch integriert werden, das als zentrales Telefonbuch an die innovaphone-Telekommunikationsanlage angebunden wurde und für alle fast 40 Standorte der Kreisverwaltung verfügbar und bedienbar ist. Darüber hinaus verfügt jeder Standort der Kreisverwaltung über ein eigenes Telefonbuch, in dem die jeweiligen persönlichen Kontaktdaten und Ansprechpartner hinterlegt sind. Das bedeutete zwar für die Einrichtung einen gewissen Mehraufwand, war aber wichtig, damit im Sinne des Datenschutzes die individualisierten Angaben nur für die jeweilige Institution sichtbar sind.

Mit den eigenen effexx-Produkten wie der eConference und dem eDirectory kann effexx gewährleisten, dass keine Unbefugten Zugriff auf die hochsensiblen Daten haben. Auch mit der innovaphone TK-Anlage ist ein deutsches Produkt im Einsatz, so dass die Produkte alle „Made in Germany“ einen hohen Sicherheitsanspruch garantieren.

Moderne Technik mit 9000 Rufnummern

9000 Rufnummern stehen der Kreisverwaltung zur Verfügung. Der Rufnummernbereich konnte komplett neu aufgesetzt und vergeben werden. „Wir sind sehr froh, dass wir die Chance hatten, auf eine sehr moderne Technik umzustellen, das bringt uns einen großen Vorteil hinsichtlich der Flexibilität im aktuellen Alltag. Als Kreisverwaltung sind wir damit sicher ganz weit vorne,“ freut sich Michael Borau vom Märkischen Kreis.

Ihre Ansprechpartnerin

Wir beraten Sie gerne **persönlich**!
Wählen Sie dazu eine der angegeben Kontaktmöglichkeiten!



Silvie Büdenbender

Leitung Innendienst und Projektvertrieb
Vertrieb und Produktmanagement

+49 271 70 95-251 silvie.buedenbender@effexx.com