

Stadt Herrenberg

Optimiert Kommunikation und Bürgerservice

„Rainbow wurde schnell zu einem festen Bestandteil unserer Arbeit. Wir erledigen intern die meisten Dinge via Chat und Telefonie über Rainbow und halten unsere Abteilungsmeetings per Video-Call ab. So konnten wir während der Pandemie nahtlos im Homeoffice arbeiten.“

Alexander Stoll, Projektleiter, Stadt Herrenberg

In der Mitmachstadt Herrenberg in Baden-Württemberg wird Bürgerbeteiligung großgeschrieben. Im Rahmen ihres Transformationsprozesses zur digitalen Smart City suchte die innovative Stadtverwaltung deshalb nach Wegen, um die Kommunikation mit den rund 33.000 Bürgern der Stadt zu vereinfachen und zu modernisieren. Die Kommunikations- und Collaboration-Lösungen von Alcatel-Lucent Enterprise haben den Weg dafür geebnet.

HERAUSFORDERUNGEN

Als zukunftsfähige Stadtverwaltung im Digitalzeitalter will die Stadt Herrenberg „alle technischen und organisatorischen Möglichkeiten nutzen, um die Leistungserwartungen der Bürger zu erfüllen und Freiräume und Entlastung für die Mitarbeiter zu schaffen.“

Im ersten Schritt sollte die tägliche Arbeit der rund 350 Mitarbeiter durch moderne Dienste für die Zusammenarbeit – wie Chat, Videokonferenzen, Präsenzinformationen, Teilen von Bildschirmhalten und Dateien – vereinfacht werden. Ein wichtiges Auswahlkriterium war die Option, die Bürger bei Bedarf ohne großen Aufwand in diese Dienste einzubinden, um die digitalen Services der Stadtverwaltung kontinuierlich auszubauen und eine einfache, medienbruchfreie Bürgerkommunikation zu bieten.

AKTION

Die Stadtverwaltung Herrenberg ist seit vielen Jahren ein zufriedener Kunde von Alcatel-Lucent Enterprise. So lag es nahe, die vorhandene Telefonie durch die ALE-Cloud-Kommunikationslösung Rainbow zu ergänzen, die durch Funktionsumfang, Benutzerfreundlichkeit, schnelle Implementierung und ein hervorragendes Preis-Leistungsverhältnis überzeugt hatte. Entscheidend waren darüber hinaus die Konformität mit der DSGVO und die Systemunabhängigkeit.

Künftig wird die Stadt Herrenberg ihre Kommunikationsstruktur um Videokonferenzsysteme in allen Außenstellen erweitern. Mit Rainbow Room können die Mitarbeiter diese Systeme ohne spezielle Kenntnisse oder Endgeräte nutzen.

PRODUKTE UND SERVICES

[Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise](#)
[Alcatel-Lucent DeskPhones](#)
[Alcatel-Lucent Rainbow™](#)

ERGEBNISSE

Technische Vorteile

- Ganzheitliche Lösung mit Support für Netzwerk, Telefonie und Collaboration aus einer Hand.
- Rainbow bietet einen fertigen Lösungsrahmen für die Einbindung in die Webseite der Stadt Herrenberg. Click-to-Call und Click-to-Chat optimieren die Bürgerkommunikation.
- Sichere, DSGVO-konforme und beliebig skalierbare Cloud-Lösung für nahtlose Zusammenarbeit und schnellen Datenaustausch.

Finanzielle Vorteile

- Rainbow bietet ein attraktives Preismodell: Essential-Lizenzen für kostenfreie Nutzung der Grundfunktionen; Business-Lizenzen für intensive Projektarbeit und Kommunikation.
- Einsparpotentiale ergeben sich aus der nahtlosen internen Zusammenarbeit und der zeitnahen Bearbeitung von Bürgeranfragen. Eskalationen und Reibungsverluste werden minimiert.

Benutzererfahrung

- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit durch einfache, effiziente Zusammenarbeit.
- Steigerung der Bürgerzufriedenheit durch barrierefreie Kommunikation mit kurzen Reaktionszeiten.
- Die intuitive Benutzeroberfläche von Rainbow ermöglicht den schnellen Einstieg ohne Vorkenntnisse oder Schulungen. So wurde Rainbow von Beginn an intensiv genutzt.

WOLLEN SIE MEHR ERFAHREN?
[KONTAKTIEREN SIE UNS](#)

CASE STUDY

BRANCHE: ÖFFENTLICHER SEKTOR
INSTALLATION: 2019

LAND: DEUTSCHLAND
ANZAHL DER NUTZER: 350

UNTERNEHMEN:
STADT HERRENBERG