

# Effizient kommunizieren

Feuerwehr der Landeshauptstadt Düsseldorf

*Die Feuerwehr der Landeshauptstadt Düsseldorf setzt auf die zuverlässige Mobilitätslösung „Teleserver Mobile Pro“ und integriert auf diese Weise Handys und Heimarbeitsplätze in ihre Kommunikationsumgebung.*

## Überblick

Land: Deutschland  
Branche: Öffentlicher Dienst

### Unternehmen

Feuerwehr der Landeshauptstadt Düsseldorf mit Ihren acht Feuer- und Rettungswachen.

### Ausgangssituation

Die interne Kommunikation gestaltete sich teilweise umständlich und zeitintensiv. Auf Grund einer mangelnden Integration von externen Telefonen an die TK Anlage gestaltete sich die Abrechnung der Heimtelefone sehr aufwendig und ineffizient.

### Lösung

Die Feuerwehr Düsseldorf entschied sich für den Teleserver Mobile Pro, der zu einem verbesserten Informationsfluss führt und die Servicequalität für Bürger, Partner und Kunden deutlich steigert.

### Nutzen

- verbesserter Service
- optimierte Kommunikation
- mehr Flexibilität
- besseres Controlling

### Produkte

Teleserver Mobile Pro 1600

## Kunde

Die Einsatzaufgaben der Düsseldorfer Berufsfeuerwehr mit ihren acht Feuer- und Rettungswachen sind vielfältig. Neben der Brandvorsorge und Brandbekämpfung erstrecken sie sich auf technische Hilfeleistung, Ausbildung und Beratung. Selten bedenkt der Bürger, dass dahinter eine funktionierende Verwaltung steht, die sich letztendlich nicht wesentlich von anderen Ämtern unterscheidet: Erstellung von Dienstplänen, Verwaltung des Fuhrparks, Rechnungswesen, Personalverwaltung, Einkauf, Pressestelle.

Oberste Maxime der Düsseldorfer Feuerwehr ist es, die Sicherheit des Bürgers zu gewährleisten. In Zeiten notwendiger Einsparungen ist jedoch auch die Feuerwehr angewiesen, ein besonderes Augenmerk auf Wirtschaftlichkeit und effizientes Arbeiten zu richten. Wie in jedem anderen Unternehmen gehören deshalb flexible Arbeitszeiten, Heimarbeitsplätze und Mitarbeiter mit Handys zum Behörden-Alltag.

## Herausforderung

Als problematisch stellte sich jedoch die nicht vorhandene Anbindung dieser „externen“ Telefone an die Hipath 4000 TK-Anlage dar. Erhielt z.B. ein Angestellter ein eingehendes Gespräch an seinem Heimarbeitsplatz, war eine direkte Weiterleitung oder ein Rückfragen bei einem anderen Kollegen in der Behörde nicht möglich. Die Abrechnung der Heimtelefone war aufwendig und ineffizient. Ein weiteres Handicap war die Rufnummerübermittlung bei ausgehenden Gesprächen: einerseits sollten Rufnummern von Handys und Heimtelefonen nicht publik gemacht werden, andererseits erwies sich die Unterdrückung der Rufnummer als nicht sehr bürgernah. Auch die interne Kommunikation gestaltete sich teilweise umständlich und zeitintensiv, da die Mitarbeiter untereinander nicht wussten, unter welcher Rufnummer der Kollege letztendlich erreichbar ist.

Gefragt war daher eine mobile, benutzerfreundliche Kommunikationslösung, die den Informationsfluss deutlich verbessert und die vorhandene Siemens Hipath 4000 Anlage hervorragend ergänzte.



SIEMENS AG

Völklinger Str. 1  
40219 Düsseldorf  
Tel. 0211-399-0  
Fax 0211-399-0  
www.siemens.de

## Die Lösung

Als optimale Lösung erwies sich der „Teleserver Mobile Pro“ von SPEECH DESIGN, der heute zu einem unverzichtbaren Bestandteil ihrer flexiblen Telekommunikation geworden ist.

Neben einem verbesserten internen Informationsfluss wird durch den Einsatz des „Mobile Pro“ die Servicequalität für Bürger, Partner und Kunden deutlich gesteigert.

Die Verwaltungsangestellten haben nun die Möglichkeit, Anrufe gleich zu bearbeiten, weiterzuvermitteln oder schnell eine Konferenz aufzubauen - Handys und Heimtelefone sind zur mobilen Nebenstelle geworden.

Je nach Anforderung können die Beschäftigten Einstellungen, wie z.B. Rufumleitungen, kostenlos und komfortabel von unterwegs oder von zu Hause ändern.

Die Anforderung nach einer einheitlichen Rufnummervermittlung erfüllt der „One-Number-Service“ von Mobile Pro. Gleichgültig, ob ein Mitarbeiter einen Anruf am Handy oder am Heimarbeitsplatz entgegen nimmt – er ist immer unter seiner Bürorufnummer erreichbar. Diese wird auch bei ausgehenden Gesprächen übermittelt.

Für die Kollegen aus der Finanzabteilung entfällt der monatliche Aufwand die verschiedenen Telefonkostenabrechnungen zu bearbeiten, da mit der Mobile Pro Callback-Funktion alle Gesprächskosten zentral in der Hipath 4000 anfallen.

Trotz all dieser Vorteile sind die Möglichkeiten des Systems bei weitem noch nicht ausgereizt. So könnte z.B. die Option einer integrierten Konferenzraumschaltung für die Koordination bei Großereignissen sehr förderlich sein.

Dazu Herr Zlatko Schmidt von der Leitstellentechnik: *„Mobile Pro ist für uns das stabilste und ausgereifteste System am Markt. Diese Stabilität und der erstklassige Support haben uns dazu gebracht, das System in den nächsten Schritten noch intensiver einzusetzen“.*

## Nutzen

- Verbesserter Service durch sofortige Bearbeitung von Anfragen (Rückfrage, Weiterleitung, Konferenz)
- Optimierter interner Kommunikationsablauf durch die Integration von Heimarbeitsplätzen und Handys
- Flexibilität durch kostenlose Einstellungsänderungen (z.B. Rufumleitungen) auch von unterwegs oder zu Hause
- Aufwandsminimierung im Controlling durch zentrale Telefonkostenerfassung

## Kontakt

SPEECH DESIGN GmbH  
Industriestr. 1  
82110 Germering  
Tel. 089 / 89 458 – 0  
Fax 089 / 89 458 – 359  
E-Mail: sales@speech-design.de  
www.speech-design.de