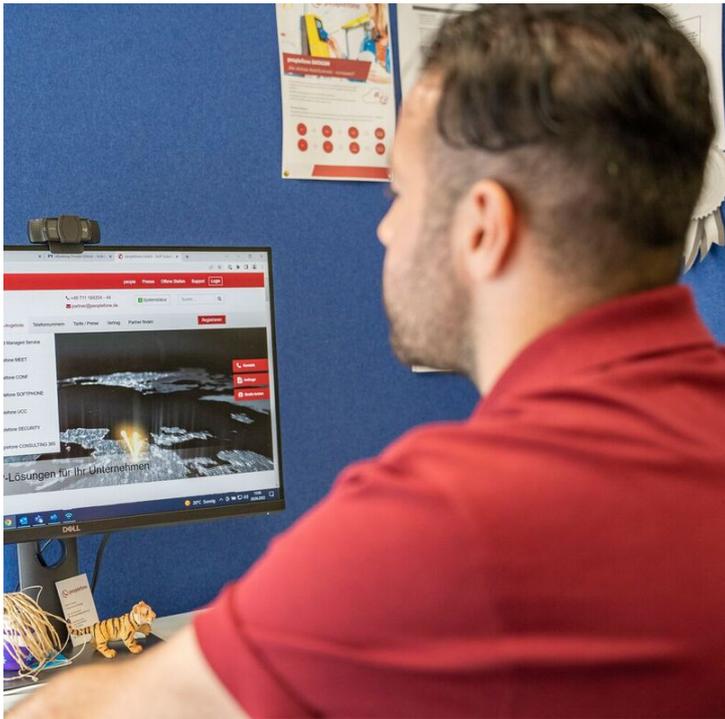


Best Practice: Amt Kropp-Stapelholm

Mehr Bürgerservice und 70 Prozent Telefonkosten gespart

23.07.2024 · Von Michael Sudahl · 2 min Lesedauer · 

Wie 14 Umlandgemeinden ihre Telekommunikation digitalisieren und dabei ihren Bürgern mehr Service bieten.



Kommunikation: den Draht zum Bürger nicht verlieren.
(© Peoplefone)

mit größtenteils einzelnen Verträgen und vereinzelt mit unterschiedlichen Providern.

„Diese Strukturen wollten wir bündeln und vereinfachen“, sagt Schmidt. Schlussendlich hatte Peoplefone Deutschland das passende Angebot: Ein Vertrag, in den sämtliche Rufnummern portiert werden. Darunter aufgesplittet 47 Anschlüsse – für jede Liegenschaft einen. Das Einsparpotenzial ist laut Gemeinde enorm. Um 70 Prozent bzw. 12.000 Euro sanken die Telefonkosten durch das neue Modell pro Jahr.

Mehr Service, weniger Leitungslimit

Hinzu kommt, dass die Verwaltungen nun kein Limit mehr haben. Wurde etwa in Kropp auf 16 Sprachkanälen gleichzeitig telefoniert, hörten weitere Anrufer ein Besetztzeichen. „Das ist nun vorbei“, sagt Schmidt. Vielmehr leitet die neue, virtuelle Telefonanlage Anrufe an freie Kolleginnen und Kollegen weiter. Eine davor installierte Abfrage verteilt, bezogen auf den jeweiligen Fachbereich, außerdem die telefonischen Anfragen der Bürgerinnen und Bürger.

Und das geht so: Statt in einer Telefonzentrale zu landen, werden die Anrufer bei Fragen zur Fischerei, zum Umzug oder zur Eheschließung unmittelbar ins zuständige Amt geleitet. Ferner sind auch die Kolleginnen und Kollegen innerhalb der Verwaltung besser verbunden. Denn erfahrungsgemäß ist der Abstimmungs- und Rückfragenaufwand zwischen den

Die Not war groß: Just in der Zeit, als Corona ausbrach, brach die alte Telefonanlage zusammen. René Schmidt erinnert sich noch gut an jene Woche im Frühjahr 2020. Im zuständigen Fachbereich IT des Amtes Kropp-Stapelholm in Schleswig-Holstein glühten keine Drähte mehr. „Die Leute wurden ins Homeoffice geschickt, und wir mussten binnen Tagen wieder telefonisch erreichbar sein“, erinnert sich der IT-Experte des Amtes, das neben der Gemeinde Kropp 13 weitere Umlandgemeinden verwaltet – von Alt Bennebek über Meggerdorf bis Wohlde.

Dezentrale Strukturen bündeln

Zum Glück hatte die Gemeinde infolge des örtlichen Breitbandausbaus die eigene Digitalisierung bereits auf der Agenda. So standen nun 20 Telekommunikationsanbieter zur Auswahl. „Doch nur einer hatte die passende Antwort auf unsere dezentralen Strukturen“, verdeutlicht Schmidt. Bisher hatten alle 47 Liegenschaften, von Kindergärten über Büchereien bis zu Bauhöfen, eigene Telefonleitungen,

einzelnen Bereichen wie Verwaltung, Schulen und Bürgerbüros in der Flächenregion groß. 10.000 Sprachminuten benötigen die Mitarbeitenden monatlich, im Schnitt 3000 interne und externe Anrufe finden in diesem Zeitraum statt. Selbst faxen kann die neue Kombination aus Telefonanlage und Provider. Immerhin zwei bis drei Faxdokumente empfängt die Amtsverwaltung mit 60 Beschäftigten pro Monat.

Kostentransparenz im Voraus

Einfacher wurde auch die Abrechnung. Statt mehrere Verträge zu prüfen und zu überwachen, landet heute eine digitale Rechnung auf Schmidts Schreibtisch. Diese wird über einen allgemeinen Verteilungsschlüssel auf die Liegenschaften umgelegt. Arbeitserleichternd ist zudem der Zugang zum Provider-Portal. Hier kann Schmidt alle Leitungen verwalten. Lediglich um neue Rufnummern anzulegen, braucht es den Kontakt zum Anbieter.

Binnen vier Tagen waren die ersten Anschlüsse aktiv. Der Clou dabei: Wer im Homeoffice arbeitet, dessen Anrufe auf den Büroanschluss werden einfach nach Hause weitergeleitet – ohne zusätzliche Gebühren. Abgerechnet wird übrigens pro Minute. Dafür bucht die Gemeindeverwaltung Sprachpakete, bestehend aus 1.000 Festnetz- und 700 Mobil-Minuten. Lediglich ein minimaler Überhang wird am Monatsende pro Minute berechnet. „Wir haben so die volle Kostentransparenz“, sagt Schmidt. Und das vorab und nicht im Nachhinein.

(ID:50100097)

Jetzt Newsletter abonnieren

Wöchentlich die wichtigsten Infos zur Digitalisierung in der Verwaltung

Geschäftliche E-Mail

Mit Klick auf „Newsletter abonnieren“ erkläre ich mich mit der Verarbeitung und Nutzung meiner Daten gemäß [Einwilligungserklärung \(bitte aufklappen für Details\)](#) einverstanden und akzeptiere die [Nutzungsbedingungen](#). Weitere Informationen finde ich in unserer [Datenschutzerklärung](#).

✓ Aufklappen für Details zu Ihrer Einwilligung