

## Telekommunikations-Management der Stadt Braunschweig

Erfahrungsbericht über die Einführung des Systems Telenüp

### Situation vor der Einführung des zentralen Verwaltungstools

Die Stadt Braunschweig hatte seit einigen Jahren ein Abrechnungstool im Einsatz, welches nicht mehr den Anforderungen der Verwaltung entsprach. Im Vorsystem kamen unterschiedliche Datenbanken zum Einsatz, die jeweils händisch aktualisiert werden mussten. Der vorhandene Servicevertrag wurde gekündigt, sodass eine Weiterentwicklung der vorhandenen Lösungen nicht möglich war. Die Nachfolgelösung in der Cloud kam aus verschiedenen Gründen nicht zum Einsatz.

Grundsätzlich sollten die Telefoniedaten innerhalb der Stadtverwaltung verarbeitet werden. Darüber hinaus sind die Anforderungen der Stadt Braunschweig an einer Telekommunikationslösung immer größer geworden, Ziel war es daher ein zentrales System zu generieren, in dem alle Anforderungen abgedeckt werden.

bereitgestellt werden. Die anspruchsvollen Anforderungen an das Rebilling (Weiterbelastung von TK-Kosten, Dienstleistungen und Geräten an eigene Organisationseinheiten der Stadt Braunschweig) soll weiter ausgebaut und die Bedienung und die Prozesse optimiert werden. Die Stadt Braunschweig legt großen Wert auf ein zeitgemäßes Erscheinungsbild und einen entsprechenden Bedienkomfort der Oberfläche. Die Vereinfachung der Datenhaltung, dass die Mitarbeiter ihre Informationen allesamt auf einen Blick haben, insbesondere auch die technischen Kollegen auf ihre Daten zugreifen können, um hier eine entsprechende Dokumentation bzw. Informationen ablegen zu können, ist ein weiterer Aspekt.

### Das Lastenheft und die Ausschreibung

Die Stadt Braunschweig verfügt über große Erfahrung bei Ausschreibungen im Allgemeinen und auch dieses TK-Management-System wurde von der Stadt selbst ausgeschrieben.

Die Herausforderungen lagen in der detaillierten Formulierung eines Lastenheftes, da man nicht über entsprechende Grundlageninformationen verfügte, auf die man zurückgreifen konnte. In einer detaillierten Aufarbeitung und in Gesprächen mit den jeweiligen Nutzern wurden die Anforderungen zusammengestellt. Durch die Erfahrungen mit dem Vorsystem wurden einige zentrale Eckpunkte relativ zügig festgelegt, jedoch in der Detailarbeit gab es noch unterschiedliche Herausforderungen.

Erschwert wurde die

Erstellung der Ausschreibung damit, dass parallel noch eine weitere Ausschreibung für die Dienstleistungen im Festnetz der Stadt Braunschweig gefertigt werden musste und dadurch nicht nur die Ressourcen über Gebühr beansprucht wurden, sondern auch ein nicht unerheblicher Zeitverzug entstand. Es ist der Stadt Braunschweig in der Ausschreibung gelungen, die Anforderung an ein Gesamtsystem zu definieren.

### Die Vergabe und Einführung des Neusystems Telenüp

Insgesamt haben sich an der Ausschreibung drei Unternehmen beteiligt. Nach einer sorgfältigen Prüfung, insbesondere der Wirtschaftlichkeit und Funktionalität, hat die Bodo Peters TK-Management GmbH mit ihrem System Telenüp den Zuschlag erhalten.



### Die Anforderungen an ein zentrales System

Die wichtigste Forderung war, dass es sich um ein Client-Server-System handelt und dass die vollständige Datenhoheit bei der Stadt Braunschweig verbleibt. Die Abschaffung diverser Excel-Tabellen, die durch unterschiedliche Mitarbeiter auf lokalen Rechnern mit unterschiedlichen Daten und Kennungen verwaltet wurden, war ein weiterer wichtiger Punkt. Diese oftmals parallelen Tätigkeiten sollen in einem neu einzuführenden System nicht fortgeführt werden. Zukünftig sollen die betroffenen Mitarbeiter in einem zentralen System ihre Dokumentationen und Prozesse abarbeiten und durch unterschiedliche Rechtevergabe soll ein selektiver Zugriff auf die Daten und Funktionen des Systems gewährleistet werden. Großer Wert wird auch daraufgelegt, dass die vollständige kaufmännische und technische Dokumentation des Festnetzes/Mobilfunks in dem System möglich ist, und mit entsprechenden Auswertungen und Zugriffen, für alle zugelassenen Abteilungen, Informationen

Die Vergabe und beginnende Einführung begann im Herbst 2018 und war bis auf einige Restarbeiten ein Jahr später abgeschlossen. Das Vorkonzept war technisch nicht mehr lauffähig, der Support wurde eingestellt. Aus diesem Grund konnte kein Parallelbetrieb durchgeführt werden, sodass die Einführung des neuen Systems unter einem gewissen Zeitdruck durchgeführt werden musste. Um den Finanzfluss aufrecht zu erhalten, wurde bei der Einführung darauf geachtet, dass nach der Stammdatenübernahme die Rechnungs- und Billingprozesse frühzeitig ihre Funktionen wiederaufnehmen konnten.

Ab Februar 2019 liefen diese Rechnungs- und Billingprozesse wieder an. Durch noch nicht durchgeführte detaillierte Schulungen und durch das Hinzukommen weiterer TK-Anbieter Abrechnungen, gab es einige Herausforderungen für die Mitarbeiter der Stadt Braunschweig. Dieses hat aber durch ein großes Engagement und Fachwissen gut funktioniert.

Eine große Erleichterung war auch die Anbindung des DirX Identity der Stadt Braunschweig. Hier wird eine Ansicht der Datenbank zur Verfügung gestellt, bei der sich die Stadtverwaltung die Stammdaten direkt aus der Datenbank holen kann. Die Ausgabe- und Rücknahmescheine der Mobilgeräte mit einer digitalen Unterschrift per Unterschriftenpad zu unterzeichnen, war von weiterem Vorteil.

Insgesamt war die Einführung für die Stadt Braunschweig und die Mitarbeiter eine große Aufgabe, da unterschiedliche Mitarbeiter mit verschiedensten Aufgabenbereichen sich in das neue System einarbeiten mussten. Die Mitarbeiter mussten sich dabei mit der neuen Oberfläche, deren Funktionen und Abläufe erst einmal vertraut machen, um sich die Abläufe zu verinnerlichen. Bis Anfang 2020 gab es immer noch einige Anforderungen und Wünsche der Mitarbeiter. Damit die Akzeptanz bei den Mitarbeitern vollständig gegeben ist, wird dieses dann im Zuge der weiteren Einführung Stück für Stück realisiert. Zeitgleich musste auch noch ein Wechsel des Mobilfunkanbieters und die Umstellung auf IP durchgeführt werden, was sich ebenfalls als große Herausforderung herausstellte, sowohl für das System als auch für die Mitarbeiter. Die Stadt Braunschweig verwaltet aktuell ca. 1300 Mobilfunkanschlüsse, ca. 700 Festnetzanschlüsse sowie 4500 Nebenstellen der TK-Anlage, bei unterschiedlichen TK-Anbietern. Die Anbieter sind Vodafone Festnetz und Mobil, Telekom Festnetz und T-Mobile, KWL, htp und BS Energy. Anfang 2020 wurde das System vollständig bei der Stadt Braunschweig eingeführt und abgenommen.



## **Die Erfahrungen und Einsparungen des Systems Telenüp im Betrieb der Stadt Braunschweig**

### **Was waren unsere Herausforderungen?**

Das grundsätzliche Konzept der Erfassung der Rahmenverträge inkl. der verhandelten Preise mit den jeweiligen Artikelnummern, Optionen und Sperrungen ist eine große Erleichterung. Die dem Tarif zugeordneten Prüfpakete und Optionspakete erleichtern den Arbeitsfluss ebenfalls. Aktuell kann es noch passieren, dass durch Updatedateien die vergebenen Pakete überschrieben werden. Die Informationen über Zugang und Abgang auf Anschlussebene funktionierten nicht. Mittlerweile sind aber die meisten Probleme seitens der Bodo Peters TK-Management GmbH behoben worden. Die gesamte Schulung wurde erfolgreich durchgeführt. An einigen Stellen ist das System sehr umfangreich und hier hätte man noch einige intensivere Schulung über die vielseitigen Funktionen durchführen können. Die Darstellung der Kostenübersicht, insbesondere der Einmalkosten der Anschlüsse nach Anbietern, ist für die Budgetplanung für das kommende Jahr wesentlich einfacher durchzuführen. Die Informationen über Kosten und Bestände haben sich erheblich verbessert.

### **Was hat gut geklappt?**

Hervorheben möchten wir hier die Zuordnung eines festen Projektleiters sowie die Betreuung durch die Hotline der Firma Bodo Peters TK-Management GmbH. Mit einer großen Geduld wurden hier sämtliche Kundenanfragen oder Herausforderungen bearbeitet. Viele Unzulänglichkeiten, Probleme oder Unkenntnisse wurden zeitnah abgearbeitet. Für den Erfolg des Einsatzes bei der Stadt Braunschweig ist eine Unterstützung durch den Hersteller von großer Wichtigkeit, damit die Herausforderung an die detaillierte Arbeit sichergestellt ist. Besonders hilfreich war die Möglichkeit, dass Bug-Fixe und Updates über einen Remotezugriff auf dem Server eingespielt und eingerichtet wurden. Ebenso wurden auch die Erfassung und Aktualisierung der Rahmenverträge und Tarife über die Firma Bodo Peters TK-Management GmbH überwiegend über den Remotezugriff durchgeführt. Durch die freundliche, kompetente und hilfsbereite Art der Mitarbeiter der Hotline, konnte zwischen den Mitarbeitern der Stadt Braunschweig und den Mitarbeitern der Bodo Peters GmbH schnell ein Dialog auf Augenhöhe stattfinden. Bis auf wenige offene Punkte wurden alle Anforderungen zeitnah erfüllt. Einige zu klärende Rundungsdifferenzen in den Nachkommastellen werden noch verbessert. Als Herausforderung stellte sich noch, dass in den Verträgen der Anbieter höhere Preise als in den Rechnungen (Nachkommastellen) abgerechnet wurden. Diese wurden aber zwischenzeitlich durch die Entwicklung der Firma Bodo Peters TK-Management GmbH gelöst.

Die gesamte Systemführung war für alle 12 Mitarbeiter der Stadt Braunschweig soweit zufriedenstellend. Die Mitarbeiter müssen sich nach wie vor an das neue System gewöhnen, da die Stadt Braunschweig unter einem relativ hohen Zeitdruck die Rechnungs- und Billingprozesse aufnehmen musste und dadurch eine ruhige Einführungsphase zu kurz gekommen ist. Der gesamte Prozess, von der Beantwortung der Ausschreibung über die Einführung und die vollständige Inbetriebnahme, hat gut funktioniert. Die geforderten Leistungsmerkmale wurden alle geliefert. Die Mitarbeiter können ihre Tätigkeiten reibungslos durchführen und kommen so langsam in ein ruhiges und erfolgreiches Fahrwasser.