



EG: 02-12-24

über
Herrn Oberbürgermeister
Gert-Uwe Mende

Boe

fuh 3.12

Der Magistrat
Dezernat der Bürgermeisterin

über
Magistrat

Christiane Hinninger

und
Herrn Stadtverordnetenvorsteher
Dr. Gerhard Obermayr

an die Rathausfraktion

29. November 2024

Anträge der Fraktionen Bündnis 90/Die Grünen, SPD, Die Linke und Volt vom
09.11.2023, Nr. 23-F-63-0126 nach § 45 der Geschäftsordnung der
Stadtverordnetenversammlung

StW

-Beschluss Nr. 0450

vom 20.12.2023

Umstellung von regulärer Festnetztelefonie auf
Internet-Telefonie-Software

Der Ausschuss für Finanzen und Beteiligungen möge beschließen:

Der Magistrat wird gebeten,

wo möglich und technisch umsetzbar, die Festnetztelefonie auf Internet-Telefonie-Software umzustellen und dabei vollständig auf die Festnetztelefonie zu verzichten (siehe Einführung Softphone). Der gleichzeitige Gebrauch von Festnetz- und Internet-Telefonie ist hierbei zu vermeiden und nur in begründeten Ausnahmefällen zulässig.

Die Anfrage beantworte ich wie folgt:

Grundsätzlich ist Internettelefonie bereits stadtweit im Einsatz. Die Internettelefonie bezeichnet die Übertragung von Telefonaten und Daten über das Internet Protokoll via einer Internet-Telefonanlage (Server) anstatt über den traditionellen Festnetz-Anschluss, wie bei der herkömmlichen analogen Telefonie oder ISDN. Im Rahmen des VoIP (Voice over IP) Projektes 2018 bis 2020 wurde die Telekommunikation (TK) der LHW dort, wo es technisch möglich war, umgestellt.

Mit Einführung der Internettelefonie ist anstelle eines TK-Endgerätes die Nutzung einer Software (Softphone) möglich, die auf dem Notebook, Tablet oder Desktop-PC bereitgestellt ist. Diese Nutzung bietet zahlreiche Vorteile:

- die Nutzenden sind ortsunabhängig telefonisch jederzeit unter Ihrer Büronummer erreichbar, solange eine Internetverbindung besteht. Dies ermöglicht die telefonische Erreichbarkeit im Homeoffice und unterstützt mobiles Arbeiten und die Einführung neuer Arbeitswelten.
- Softphones laufen auf den vorhandenen Endgeräten, es entfällt die Notwendigkeit für zusätzliche Hardware wie klassische Telefone. Weniger physische Geräte bedeuten einen geringeren Ressourcenverbrauch und weniger Elektronikmüll.

Dezernat der
Bürgermeisterin

Gustav-Stresemann-Ring 15, Gebäude B
65189 Wiesbaden
Telefon: 0611 31-2555
Telefax: 0611 31-3956
E-Mail: dezernat.ii@wiesbaden.de

12

- viele Softphone-Lösungen bieten Verschlüsselungsoptionen für sichere Kommunikation, dadurch lassen sich Zugriffsrechte und Sicherheitsrichtlinien leichter implementieren und verwaltet werden können.
- Softphones können in Plattformen wie S4B oder Webex integriert werden

Seit 2021 bietet das Amt 15 zusammen mit Wivertis die Möglichkeit an, über den S4B Client als Softphone Benutzerschnittstelle nach extern zu telefonieren. Die Feuerwehr nutzt wegen besonderer Anforderungen einen weiteren Softphone Open Scape Client mit ca. 120 Anwendern.

Heute telefonieren bereits 2.700 von 4.300 Usern über Skype for Business. Nicht alle haben das Tischtelefon abgeben können, da Skype for Business nicht sämtliche Funktionalitäten einer TK-Anlage anbietet (z.B. die Chef-Sekretär-Funktion oder Sammelanschlüsse, bei denen mehrere Mitarbeitende über eine Telefonnummer erreichbar sind). Die nutzenden Ämter entscheiden in eigener Diskretion, welche Lösung für die Arbeitssituation erforderlich ist.

Ende 2024 wird S4B durch Webex ersetzt. Webex wird inklusive Softphone bereitgestellt. In einer ersten Phase ist es geplant, die bestehenden Nutzenden aus S4B auf Webex zu migrieren. Sobald diese Umstellung abgeschlossen ist, und Webex als stabiler Service zur Verfügung steht, voraussichtlich im 2. Quartal 2025, wird Amt 15 verstärkt das Angebot für die Nutzung der Softphone Funktionalität machen. Neue Webex User werden automatisch mit der Softphone Software eingerichtet. Telefone werden nur noch in begründeten Fällen geliefert bzw. getauscht. Es ist damit zu rechnen, dass dadurch weitere rund 1.000 User auf Softphone umsteigen.

Einige Tischtelefone werden auch zukünftig eingesetzt werden müssen z.B.:

- Notfalltelefone z.B. in Sporthallen oder Fluren
- Standorte, an denen viele Mitarbeitende kein eigenes Endgerät (Tablet, Notebook) haben, z.B. Reviere, Gärtnereien und Friedhöfe.
- Nutzung eines Telefons durch mehrere Personen z.B. Schalterbetrieb, Werkräume, Schulen und Kitas
- Standorte, die nicht in den städtischen TK-Verbund integriert sind, um eine bestehende Telefonnummer (z.B. Vororte mit eigener Vorwahl) weiter nutzen zu können
- Standorte, die aufgrund der Infrastruktur (z.B. schlechte Netzanbindung) nicht in die städtische TK-Anlage integrierbar sind. Hier sind Anwendungen, wie Webex derzeit nicht performant einsetzbar.

Begleitende Maßnahmen:

Im Fahrplan für die digitale Transformation (24-V-15-0002; Handlungsfeld „Leistungsfähige IT-Infrastruktur“) ist geplant, möglichst alle Standorte der LHW mit einer guten Netzanbindung auszustatten. Im Zuge dieser Maßnahmen wird dann auch dort eine performante Nutzung von Webex und somit die Nutzung von Softphone möglich werden.

Mit freundlichen Grüßen



Christiane Hinnerger
Stadträtin