



**STARFACE**  
COMFORTPHONING



## STARFACE CASE STUDY



### Fit für Fusion: STARFACE bei der Stadt Langen

**Haushaltsausgaben senken – aber nicht auf Kosten der Bürger: Die Stadt Langen setzt auf innovative Technologie, um ihre Verwaltung zu konsolidieren und gleichzeitig bürgerfreundlichen Service zu bieten. Seit August 2010 entlastet die STARFACE Telefonanlage das Stadtsäckel, sorgt für eine optimale Erreichbarkeit der Langener Stadtverwaltung – und stellt schon heute die Weichen für die 2015 anstehende Fusion der Stadt Langen mit der Nachbargemeinde.**



*„Mit dem iFMC muss ich mein Telefon nicht bei jedem Außentermin umstellen, es klingelt einfach am Smartphone und am meinem Festnetztelefon gleichzeitig.“*

**Thorsten Krüger**  
Bürgermeister Stadt Langen

LED-Beleuchtung, Solarpark, Innovationsmanagement via Internet: Die Stadt Langen ist offen für neue Technologien. Auch im Bereich Kommunikation sah die Stadt Innovationspotential: „Unsere alte ISDN-Telefonanlage verursachte jeden Monat unverhältnismäßig hohe Kosten und stellte uns durch mangelnde Flexibilität immer wieder vor organisatorische Probleme, erläutert Carsten Pasenau vom EDV-Team der Stadt Langen. „Ende 2009 begannen wir deshalb, uns intensiv nach modernen,

VoIP-fähigen Telefonen und Anlagen umzuschauen. Auf der CeBIT 2010 fiel uns der STARFACE Stand auf. Die innovative und bedienfreundliche Oberfläche der Telefonanlage hat uns auf Anhieb begeistert.“ Weiterer Pluspunkt für STARFACE: Die hybride Telefonanlage unterstützte die Tiptel-Telefongeräte, die das EDV-Team der Stadt Langen ohnehin favorisierte.

#### Implementierung und Betrieb in Eigenregie

Der Wechsel zu STARFACE ging schnell über die Bühne. Nach einer erfolgreichen Teststellung und dem Vergleich der Angebote fiel im Mai 2010 die Entscheidung: „Das Preis-Leistungsverhältnis gab letztendlich den Ausschlag für STARFACE“, verrät Carsten Pasenau. Im August 2010 begann das EDV-Team bereits mit dem Roll-out der Telefonanlage in der Stadtverwaltung. In der heißen Phase unterstützte ein STARFACE-Techniker die EDV der Stadt Langen vor Ort. „Den Betrieb und die Wartung der Anlage konnten wir vom ersten Tag an komplett selbst übernehmen“, fügt Carsten Pasenau hinzu. Als EDV-Techniker schätzt er besonders die Bedienfreundlichkeit der Anlage.

#### Die Stadt wächst, die Telefonanlage wächst mit

Nach der erfolgreichen Inbetriebnahme begann die Stadt Langen, die Telefonanlage Schritt für Schritt zu einem Anlagenverbund auszubauen. Mittlerweile verfügen der städtische Bauhof sowie die Grundschule am wilden Moor über eine eigene STARFACE Anlage, mehrere Kindergärten sind per VPN mit der Stadtverwaltung verbunden. Die

größte Erweiterung des Anlagenverbundes soll 2015 stattfinden. Dann schließen sich die Stadt Langen und die benachbarte Samtgemeinde Bederkesa zur Stadt Geestland zusammen, um ihre Zukunftsfähigkeit als Kommune auch auf lange Sicht zu erhalten.

## Von A wie Amokalarm bis Z wie zentrale Ansage

„Herzlich Willkommen bei der Stadt Langen – Welcome to the city council of Langen“ – die STARFACE-Anlage begrüßt alle Anrufer der Stadt Langen mit einer Ansage, bevor ein Mitarbeiter aus dem Bürgerbüro oder der Verwaltung das Telefonat entgegennimmt und sorgt so für eine einheitliche Außenwirkung. Ansonsten legt die Verwaltung der Stadt Langen jedoch großen Wert auf Individualität. „Die Anforderungen an eine Telefonanlage unterscheiden sich im Bürgerbüro, in der EDV oder im Kindergarten enorm“, erklärt Carsten Pasenau. Selbst in den Klassenzimmern der Grundschule, wo die die Telefonie eher im Hintergrund steht, kommt der STARFACE eine Schlüsselrolle zu: „Wir wollten unsere Schulen mit einem Amokalarmsystem ausstatten“, berichtet Carsten Pasenau. „Dazu brauchten wir in jedem Klassenzimmer eine Möglichkeit, die Polizei zu alarmieren und per Durchsage die Schüler und Lehrer in anderen Klassenräumen zu warnen. Die Polizei riet uns von Alarmtastern und Banddurchsagen ab. Die Durchsage-Funktion der STARFACE Anlage eignete sich perfekt für unser Vorhaben.“ In der Grundschule am wilden Moor hat nun jedes Klassenzimmer ein eigenes Telefon erhalten, um im Ernstfall einen Amokalarm auslösen zu können.

## Auch die Rufumleitung hat mal Feierabend

Das EDV-Team profitiert ebenfalls von der neuen Telefonanlage. Anstatt die regelmäßigen Bereitschaftsdienste am Wochenende vor Ort im Büro zu verbringen, leiten die Techniker die Büro-Hotline ganz einfach über die Funktion STARFACE integrated Fixed Mobile Convergence (iFMC) auf das Dienst-Smartphone um. Dabei lässt sich iFMC an der STARFACE Anlage so steuern, dass die Weiterleitung automatisch endet, sobald der Bereitschaftsdienst beendet ist. Selbst beim Oberhaupt der Stadt Langen findet die komfortable Mobilintegration der STARFACE Anlage großen Anklang: „Als Bürgermeister bin ich viel unterwegs. Mit dem

iFMC muss ich mein Telefon nicht bei jedem Außentermin umstellen, es klingelt einfach am Smartphone und am meinem Festnetztelefon gleichzeitig“, erklärt Thorsten Krüger, Bürgermeister der Stadt Langen. „Der Anrufer bemerkt gar nicht, ob ich gerade im Büro oder unterwegs bin. Das gilt auch, wenn ich jemanden zurückrufe. Der Angerufene bekommt immer meine Büronummer angezeigt.“

### Hybrid ist BSI-konform

Mit der Entscheidung für einen hybriden Betrieb der Telefonanlage folgte die Stadt Langen der Empfehlung des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), die im öffentlichen Dienst von einem VoIP-Betrieb über einen externen Carrier abriet. Für die Amtsleitung nutzt die Stadt Langen deshalb die bestehende PBX-Anlage mit 30 Leitungen. Intern telefonieren die Mitarbeiter der Stadt im gesamten Verbund über VoIP kostenlos miteinander.

### Das Projekt in Zahlen

- 1 x STARFACE Advanced
- 2 x STARFACE Pro
- 3 x Standorte im Anlagenverbund
- 2 x Snom Telefone 870
- 89 x Tiptel IP 280/284/286
- 1 x Snom PA1 Durchsagesystem

### Die Stadt Langen

„Heute gemeinsam für ein lebenswertes Morgen“ lautet das Leitmotiv der Stadt Langen. Die Stadt liegt direkt am Nordrand der Seestadt Bremerhaven und grenzt im Westen unmittelbar an die Weser. Die zur Stadt Langen gehörenden Ortschaften Debstedt, Holßel, Hymendorf, Imsum, Krempel, Langen, Neuenwalde und Sievern bilden eine Brücke zwischen der Vier-Seen-Platte im Nordosten und den Küstenbädern an der Wurster Nordseeküste im Westen. Mit über 18.500 Einwohnern ist die Stadt Langen die zweitgrößte kreisangehörige Kommune des Landkreises Cuxhaven. Langen ist eine junge, im Wachstum begriffene Kommune. Neben einer dynamischen Einwohnerentwicklung entwickelten sich seit den 80er Jahren zunehmend auch städtische Strukturen. Deshalb trägt Langen seit dem 01. Juli 1990 die Bezeichnung „Stadt“. Weitere Informationen über die Stadt Langen finden Sie unter: [www.langen.eu](http://www.langen.eu)

### STARFACE – ITK-Produkt des Jahres 2009, 2010 und 2011!

Die Hybrid TK-Anlage belegte den 1. Platz in der Kategorie IP-Telefonanlagen und wurde 2. Sieger bei Hybrid TK-Anlagen.



STARFACE GmbH | Stephaniestr. 102 | 76133 Karlsruhe  
FON: +49(0)721-151042-0 | [info@starface.de](mailto:info@starface.de) | [www.starface.de](http://www.starface.de)



Stadt Langen | Sieverner Straße 10 | 27607 Langen  
Tel: +49(0)4743-937-1000 | [poststelle@langen.eu](mailto:poststelle@langen.eu) | [www.langen.eu](http://www.langen.eu)