



dataport

**CASE** STUDY

## LÖSUNGEN FÜR DIE ÖFFENTLICHE VERWALTUNG

Sechs Bundesländer, ein ITK Dienstleister

## DATAPORT - EINE ERSTAUNLICHE ERFOLGSGESCHICHTE

Die 'Digitale Stadt' und eine öffentliche Verwaltung mit umfassenden Online-Services kommentieren viele Bürger immer noch mit "schön wär's" oder "reines Wunschdenken".

Aber es gibt sie doch, die wirklich überzeugenden, erfolgreichen E-Government-Stories. Ganz weit vorne steht hier das Unternehmen Dataport, 2004 als Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) von den Bundesländern Hamburg und Schleswig-Holstein gegründet.

Diesen beiden ersten Trägern im Dataport-Verbund folgten im Laufe der Jahre weitere Bundesländer sowie die Kommunen Schleswig-Holsteins. Im Zuge des Beitritts von Mecklenburg-Vorpommern übernahm Dataport dann auch das Rechenzentrum für Steuern in Rostock.

Die Gründe sind nachvollziehbar: Hohe Investitionen in IT-Infrastruktur und Betrieb sind für einzelne Behörden einfach nicht rentabel zu stemmen, zudem bleibt es schwierig und teuer, geeignete IT-Experten zu finden.

*„Ein gemeinsamer Betrieb von IT-Dienstleistungen gehört zu den Kernzielen des Dataport-Verbundes. So können Infrastrukturen, Arbeitsplätze und Lösungen standardisiert und an vielen Stellen gemeinsam genutzt werden. Dazu trägt entscheidend bei, dass wir über eine starke Kombination von Verwaltungs- und IT-Kompetenz verfügen und neben den technischen auch die fachlichen Anforderungen der Kunden verstehen.“*



LENA MEISCH  
LEITERIN DES BEREICHS  
KOMMUNIKATION UND  
OUTPUTSERVICES

Bei Dataport sind kompetente Mitarbeitende schon vor Ort und betreuen die Länder und Kommunen in einer sicheren und datenschutzkonformen IT-Umgebung. Mit der beschriebenen Expansion wuchsen die Aufgaben von Dataport stetig - und damit auch die Erwartungen der Kunden.

## WACHSTUM MIT ZUFRIEDENEN MITARBEITENDEN, KREATIVITÄT UND INNOVATION

Nüchterne Zahlen spiegeln das enorme Wachstum von Dataport wider: Sieben Träger mit acht Standorten, 750 Millionen Umsatz im Jahr 2019, erwirtschaftet von 3.500 Mitarbeitenden. Und zwar mit ausgesprochen zufriedenen, wie aktuelle Umfragen feststellen. Demnach gehört Dataport zu den Top 10 der IT-Arbeitgeber und Ausbildungsbetriebe in Deutschland wie die Nachrichtenmagazine Stern und Focus Money bereits mehrfach feststellten.

Die motivierte und kompetente Belegschaft des Unternehmens, darunter 30 Prozent weibliche Führungskräfte, bewältigt ein breites Spektrum an Aufgaben. Das reicht von Beratung und Projektmanagement über IT-Beschaffung und Software-Entwicklung bis hin zum Betrieb von Rechenzentren und gewaltigen Kommunikationsnetzen.

## DAS NEXT GENERATION NETWORK (NGN) VON DATAPORT MIT CREALOG-TELEFONIE

Seit 2010 kommunizieren die Hamburger Behörden nur noch digital. Daten- und Telefondienste laufen bei Dataport über das sogenannte Next Generation Network, ein reines IP-Netzwerk.

Das betrifft die gesamte Verwaltung des Hamburger Verwaltungsnetzes FHH-Net mit Polizei, Feuerwehr, Schulen, Hochschulen und den Bezirksämtern. Als Spezialist für Telefonie-Lösungen leistet CreaLog einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg des Dataport-NGN.

Das Dataport-NGN verarbeitet täglich über ein zentrales Gateway die Kommunikation von 68.000 registrierten IP-Telefonen sowie 3.300 Funktionsanschlüssen wie Aufzug-Notrufsysteme, G3-Faxgeräte und Energiezähler. Darüber hinaus sind am Dataport-NGN rund 10.000 Teilnehmer behördennaher Einrichtungen angeschaltet.

Die Dienste des NGN umfassen unter anderem folgende Lösungen von CreaLog:

- Sprachdialogsystem/IVR mit Ansagen (zum Beispiel Informationen zu Störungen, Anrufer-Vorqualifikation und Anrufverteilung)
- Telefonkonferenzen für bis zu 580 zeitgleich Teilnehmende
- VoiceMail für alle Nutzer mit automatischer Einrichtung der Mailboxen

## IN EIGENREGIE SCHNELL UND EINFACH ANRUF MANAGEN

Über die Interactive Voice Services (IVS) erstellt Dataport in einer Weboberfläche unkompliziert eigene Anrufabläufe (Call-Flows) aus vorhandenen Bausteinen. Je nach individueller Anforderung des Amtes, der Behörde oder Dienststelle gehören dazu Ansagen und Menüs sowie Wartefelder, die mit dem Anrufer interagieren. Bei Bedarf programmiert Dataport über das CreaLog Service Creation Environment CDG aber auch ganz neue Abläufe für spezielle Anforderungen.

## TELEFONIE IN ZUKUNFT VERZICHTBAR?

Wie schätzen die Verantwortlichen bei Dataport die Bedeutung der Telefonie in der Zukunft ein? Mit Blick auf das Dataport NGN hat Mark Riedel dazu eine dezidierte Meinung:

"Die telefonische Erreichbarkeit wird auch in Zukunft eine große Rolle spielen. Zwar ist klar, dass Bürger zunehmend online Kontakt zu ihrer Verwaltung aufnehmen wollen, um Anträge einzureichen, Termine auszumachen oder sich zu informieren. Aber in vielen Bereichen, wie zum Beispiel bei Gesundheitsämtern und Polizei, dürfte der schnelle persönliche Kontakt per Telefon immer ganz weit vorne stehen."

*„CreaLog überzeugt durch Kundenorientierung, Verbindlichkeit und Termintreue. Wir schätzen besonders, dass CreaLog uns stets proaktiv über Projektstände informiert und zudem jederzeit für Rückfragen ansprechbar ist.“*

MARK RIEDEL  
LEITER KOMMUNIKATIONSDIENSTE  
BEI DATAPORT



## DIGITALISIERUNG, CORONA-VIRUS UND DER DATENSCHUTZ

Dataport als innovatives und erfolgreiches IT-Unternehmen im Bereich E-Government hat natürlich auch aktuelle gesellschaftspolitische Themen im Visier. Dazu gehören zum Beispiel IT-Sicherheit, Digitalisierung oder Datenschutz.

Dazu Mark Riedel: "Wir investieren offensiv in IT-Sicherheit und Datenschutz und arbeiten an Lösungen, die der öffentlichen Verwaltung ein Maximum an Unabhängigkeit ermöglichen. Zum Beispiel dadurch, dass wir eigene Lösungen auf der Basis von Open-Source-Produkten entwickeln. Dataport steht als Anstalt des öffentlichen Rechts für digitale Souveränität. Das liegt sozusagen in unserer DNA."

Und wie sieht Dataport das Thema Digitalisierung? Mark Riedel erklärt: "Sicher hat Deutschland bei der Digitalisierung im Vergleich zu anderen Ländern noch einen großen Nachholbedarf. Das hat die Corona-Pandemie deutlich gezeigt. Aber die Erfahrungen, die wir in der Krise bisher machen, führen auch zu einem besseren Verständnis von Digitalisierung und ihrer Bedeutung für die Gesellschaft. Wir bei Dataport gehen davon aus, dass die Digitalisierung in den nächsten Jahren deutlich schneller vorangetrieben wird."

## LEISTUNGSSTARKE CREALOG-LÖSUNGEN IM DATAPORT NGN

- 7 virtualisierte CreaLog Server bieten 840 parallele VoIP SIP-Kanäle
- Nuance Vocalizer Sprachsynthese (TTS) erlaubt die schnelle Erzeugung neuer Ansagen
- Die tiefe Integration mit der Telefonie Plattform Unify OpenScape Voice gewährleistet zuverlässigen Betrieb
- Ein mandantenfähiges Web-Frontend erleichtert das Management der Dienste
- LDAP gewährleistet die Integration in die Benutzerdatenbank
- Separate Testumgebungen der Dienste erleichtern Anpassungen

## DATAPORT

Dataport, eine Anstalt des öffentlichen Rechts, ist der Partner für die Digitalisierung des öffentlichen Sektors in Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen und Sachsen-Anhalt, sowie die Steuerverwaltung in Niedersachsen und Mecklenburg-Vorpommern. Als IT-Dienstleister gestaltet Dataport den digitalen Wandel gemeinsam mit Ländern und Kommunen. Mit rund 3.500 Mitarbeiter\*innen an acht Standorten. Das Unternehmen erzielte 2019 einen Umsatz von rund 750 Millionen Euro und arbeitet nicht gewinnorientiert, sondern strebt in enger Absprache mit den Trägern ein ausgeglichenes Betriebsergebnis an. [www.dataport.de](http://www.dataport.de)

## CREALOG

CreaLog ist ein führender Anbieter von ICT Carrier Solutions und IMS ready Service Delivery Plattform Lösungen für Kommunikationsdienstleister. Dazu gehören Mobile- und Festnetz Call Recording, Mehrwertdienste (Sprache, Textnachrichten und USSD, z.B. Televote), MRF, IN-Number Translation, Servicemigration, SIP Application Server sowie netzbasiertes Contact Center / IVR und Professional Services. CreaLog kann mit Stolz auf Referenzen in dreißig Ländern in Europa, Afrika und Asien verweisen, die mehr als 400 Kunden und 60.000 installierte Leitungen umfassen. Referenzen wie Deutsche Telekom, Vodafone, A1 Telekom Austria, Swisscom, POST Telecom Luxembourg, Monaco Telecom und Unitel setzen auf Lösungen und Dienstleistungen von CreaLog.

CreaLog liefert seit mehr als 25 Jahren innovative und zuverlässige Telekommunikationslösungen und ist dafür mehrfach ausgezeichnet worden. Das CreaLog-Team bietet Kunden in mehr als 30 Ländern einen ganz besonderen Service: Es übernimmt persönliche Verantwortung für die Kunden vom ersten Kick-off bis zum Go-Live der Lösung - und darüber hinaus. So kann CreaLog seinen Kunden den bestmöglichen Service bieten. [www.crealog.com](http://www.crealog.com)



Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Es kann jederzeit revidiert werden.

### DEUTSCHLAND

#### MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211  
80807 München

#### FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64  
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

### ÖSTERREICH

#### WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24  
1110 Wien  
Tel.: +43 1 74040-640

[info@crealog.com](mailto:info@crealog.com)  
[www.crealog.com](http://www.crealog.com)