

## Kundenprofil

**STADTMANNHEIM**<sup>2</sup>

**Land:** Deutschland  
**Branche:** Öffentliche Verwaltung  
**Mitarbeiter:** 6000

### Unternehmen

Mannheim ist das kulturelle und wirtschaftliche Zentrum der Metropolregion Rhein-Neckar. Die Stadtverwaltung kümmert sich um die Belange der rund 330 000 Menschen, die hier leben.

### Ausgangssituation

Die Stadt Mannheim war vor einigen Jahren in Teilbereichen von Microsoft zu offenen Standards gewechselt. Der interne Mailverkehr, die Interaktion und Kommunikation wurden seither über die Oracle Collaboration Suite 10g abgewickelt. Dies gelang nicht zufriedenstellend.

### Lösung

Die Verwaltung migrierte ihre Daten von Oracle Collaboration Suite zu einer neuen Kommunikationsplattform mit Microsoft Exchange Server 2007 Enterprise Edition.

### Nutzen

Seit dem Wechsel greifen die Mitarbeiter wieder auf ein funktionierendes Collaboration-System zu. Die neue IT-Umgebung bietet eine Hochverfügbarkeit von 99,9 Prozent und vereinfacht die Administration. Die Administration konnte delegiert werden. Dadurch wurden die operativen Kosten gesenkt.

## Microsoft Exchange Server 2007: Messaging und Collaboration

### Zurück in die Zukunft: Mannheim kommuniziert wieder reibungslos

„Dank Microsoft Exchange Server 2007 funktioniert die elektronische Kommunikation aller Mitarbeiter wieder absolut zuverlässig.“

Gerd Armbruster, Abteilungsleiter Infrastrukturmanagement im Fachbereich Informationstechnologie der Stadt Mannheim

Viele Unternehmen kennen die Befürchtung: Die enge Zusammenarbeit mit einem einzigen Anbieter könne zu einer Abhängigkeit führen. So ging es auch den IT-Verantwortlichen der Stadt Mannheim. Die Verwaltung, seit vielen Jahren Microsoft-Kunde, beschloss 2004 aus strategischen Gründen das Herzstück der elektronischen Kommunikation auszutauschen. Anstelle von Microsoft Exchange Server 2003 Enterprise Edition sollte ab Dezember 2005 die Oracle Collaboration Suite 10g den Mail-Verkehr sowie die interne Interaktion und Kommunikation abwickeln. Hauptargument für den Wechsel war die Tatsache, dass Oracle für die Collaboration Suite im Gegensatz zu Microsoft offene Standards nutzt. Die Anforderungen der Stadt Mannheim an eine Kommunikationsinfrastruktur wurden jedoch nicht erfüllt. Im Jahr 2007 beschloss die Stadt deshalb erneut zu wechseln. Die neue Lösung ließ sich nahtlos in die IT-Strukturen einbinden und sorgt heute für eine reibungslose Kommunikation.

„Wir werden Instant Messaging beispielsweise für die Unterstützung durch das IT-Team nutzen. Unsere externen Kunden können uns dadurch schnell erreichen und erhalten unmittelbare Unterstützung.“

Gerd Armbruster, Abteilungsleiter Infrastrukturmanagement, Stadt Mannheim

„Keine Zeit verschwenden, sondern lieber freie Zeit genießen.“ Das Motto der Stadt Mannheim mag für seine Einwohner gelten, nicht jedoch für die elektronische Kommunikation der städtischen Verwaltung. Zumindest zeitweise. Grund dafür war der Austausch des zentralen Kommunikationsservers und damit verbunden ein erheblicher Systemwechsel. Und der kostete die IT-Verantwortlichen nachträglich viel Zeit, weil selbst grundlegende Anforderungen wie ein zuverlässiger Mail-Verkehr nicht erfüllt waren.

Die Verwaltung der Stadt, dem kulturellen und wirtschaftlichen Zentrum der Metropolregion Rhein-Neckar, arbeitet schon seit mehr als zehn Jahren mit Microsoft zusammen. Zahlreiche Kernkomponenten der IT, wie Server- und Client-Betriebssysteme, stammen von diesem Anbieter. So auch das Herzstück der elektronischen Kommunikation: Microsoft Exchange Server 2003 Enterprise Edition. Im Jahr 2004 beschlossen die Verantwortlichen, dieses System durch eine neue Lösung zu ersetzen. „Aus Gründen unserer IT-Strategie haben wir einen neuen Kommunikations-Server gesucht. Unsere Wahl fiel auf Oracle Collaboration Suite 10g“, erinnert sich Gerd Armbruster, Abteilungsleiter Infrastrukturmanagement im Fachbereich IT der Stadt Mannheim. Grund für diese Entscheidung war, dass Oracle bei der Collaboration Suite offene Standards für die Kommunikation einsetzt. „Im Dezember 2005 haben wir auf dieses Produkt gewechselt, und zwar für alle 3200 Mitarbeiter und 4000 Postfächer der Stadt Mannheim. Leider hatten wir im Anschluss eine Reihe von Problemen“, erzählt Armbruster.

#### Enttäuschte Erwartungen

In der Verwaltung der Stadt Mannheim ist die Client-Software Microsoft Office Outlook eine wichtige Komponente für die tägliche Arbeit, da viele Verfahren diesen Client zwingend erfordern. Ein Beispiel da-

für ist das Programm Domea von Open Text, das für das Dokumentenmanagement eingesetzt wird. Aus diesem Grund ist Outlook auch für den Mail-Verkehr und die Terminverwaltung als Zugangsprogramm gesetzt. Nach dem Wechsel auf Oracle Collaboration Suite 10g gab es jedoch einige Schwierigkeiten. „Das Zusammenspiel zwischen der Server-Software von Oracle und Outlook 2003 hat eigentlich nie störungsfrei funktioniert“, sagt der Abteilungsleiter. „Manche E-Mails im Posteingang wurden mehrfach angezeigt, andere überhaupt nicht. Das waren Probleme, mit denen die Anwender jeden Tag konfrontiert waren.“ Auch die angeforderten Spezialisten von Oracle konnten diese Probleme nicht vollständig beheben. „Sie lieferten stattdessen sogenannte Work-arounds: Nach mehrfachem Neuladen der Ansicht war dann die Mail irgendwann sichtbar – aber das war natürlich kein zufrieden stellender Zustand“, findet Armbruster. Nach zahlreichen vergeblichen Versuchen entschied er und seine Kollegen deshalb, das Oracle-Produkt nach nur zweieinhalb Jahren abzulösen und eine neue Kommunikationsplattform zu suchen.

Trotz einer genauen Marktanalyse fand sich keine geeignete Lösung eines Drittanbieters. „Wir wollten aber auf jeden Fall eine etablierte Lösung. Einen zweiten Flop konnten wir uns einfach nicht erlauben“, fasst Armbruster die Ausgangssituation zusammen.

Weil Microsoft-Lösungen in der IT-Umgebung der Stadt an vielen Stellen zum Einsatz kommen, fiel die Entscheidung schließlich für Microsoft Exchange Server 2007. Im Sommer 2007 gab die Stadt ein Grobkonzept bei ihrem Partner infoWAN in Auftrag. Die Prognose der Spezialisten fiel positiv aus, woraufhin die IT-Experten der Stadt Ende 2007 die Zustimmung des Gemeinderats einholten, Exchange Server 2007 Enterprise Edition zu erwerben.

## Technik im Überblick

### **Microsoft Exchange Server 2007 Enterprise Edition**

Dank Exchange Server 2007 können die Mitarbeiter der Stadt Mannheim von ihren Arbeitsplätzen aus auf ihre E-Mail, Kalender und Kontakte zugreifen. Die Entscheidung für Exchange Server 2007 fiel aufgrund des sehr guten Zusammenspiels der Client-Software Microsoft Office Outlook mit dem Server-Produkt. Die Stadt Mannheim setzt Outlook nicht nur als Zugangsprogramm für Mail und Termine, sondern auch für zahlreiche weitere in der Kommune genutzte Applikationen ein.

### **Microsoft Office SharePoint Server 2007**

Office SharePoint Server 2007 ist eine Server-Anwendung und Bestandteil von 2007 Microsoft Office System. Die Stadt Mannheim will die Zusammenarbeit aller Nutzer in der Kommune mit Hilfe von SharePoint Server 2007 vereinfachen. Im Rahmen der zahlreichen Projekte sollen in Zukunft Portale entstehen, die alle Beteiligten informieren und die Möglichkeit zum Dialog eröffnen. Projektleiter werden in der Lage sein, Portale eigenständig aufzubauen und Mitarbeitern gezielt Lese- oder Schreibberechtigungen zu geben.

### **Microsoft Office Communications Server 2007 Enterprise Edition**

Office Live Communications Server 2007 fördert die elektronische Zusammenarbeit der Mitarbeiter eines Unternehmens und trägt so zur Steigerung der Produktivität bei. Die Stadt Mannheim plant mit seiner Hilfe beispielsweise die Einführung von Instant Messaging innerhalb der Kommune und im Zusammenspiel mit externen Kunden. Zudem testet die Stadt mit Hilfe von Communications Server die Durchführung von Web-Konferenzen und E-Learning.

Foto: Jurek Janiszewski



Das Mannheimer Schloss entstand ab 1720

### **Vorgänger löst Nachfolger ab**

Im Juli 2008 war der Wechsel von Oracle zu Microsoft komplett vollzogen. Innerhalb von nur 14 Tagen wurden alle 4000 Postfächer umgestellt, auf den Rechnern der Sachbearbeiter im Nationaltheater genauso wie auf denen der Mitarbeiter im Sozialamt. „Pro Tag haben wir im Schnitt 400 E-Mail-Konten umgezogen, und zwar nicht automatisch. Grund dafür ist, dass es keine zertifizierte Lösung für einen automatischen Wechsel gibt“, erläutert Armbruster. Stattdessen kopierten die Anwender alle bestehenden Daten selbstständig aus dem alten in das neue Profil. Bei Bedarf halfen in den einzelnen Fachbereichen die IT-Koordinatoren ihren Kollegen beim Datenumzug. Da es sich bei den meisten Anwendern nicht um IT-Profis handelt, hatte der IT-Bereich zur Sicherheit zusätzlich eine Telefon-Hotline mit fünf Kollegen besetzt. Doch die Sorge erwies sich als unbegründet: Pro Tag riefen während der Umstellung nur durchschnittlich 30 Kolle-

gen an und baten um Hilfe. „Das entspricht einem Anteil von weniger als zehn Prozent und zeigt, wie unproblematisch die Umstellung vollzogen werden konnte“, sagt Armbruster stolz.

Die gesamte Umstellung verlief reibungslos und genau nach Plan. Selbst in den zwei Wochen der Wechselphase, in denen zwei Mail-Server-Systeme parallel liefen, klappte der Versand der elektronischen Post problemlos. „Beim Einrichten spezieller Regeln, die das möglich gemacht haben, hat uns infoWAN sehr gut unterstützt“, betont der IT-Leiter. Seit dem Wechsel greifen die Mitarbeiter wieder auf ein funktionierendes Collaboration-System zu. Die neue IT-Umgebung bietet Hochverfügbarkeit von 99,9 Prozent und vereinfacht die Administration. Mit dem Wechsel zu Exchange Server 2007 hat die Stadt Mannheim zwei weitere Produkte erworben, die die Zusammenarbeit in Zukunft weiter verbessern sollen: Microsoft Office SharePoint Server 2007 und Microsoft Office Communications Server

## Weitere Informationen

### Referenzkunde

Stadt Mannheim  
Rathaus D7, 3-4  
68159 Mannheim  
Tel.: +49 621 293-0  
Fax: +49 621 293-9532  
E-Mail: [info@mannheim.de](mailto:info@mannheim.de)  
[www.mannheim.de](http://www.mannheim.de)

### Microsoft-Partner

infoWAN Datenkommunikation GmbH  
Alexander Tihme  
Neuhofweg 5  
85761 Unterschleißheim  
Tel.: +49 89 324756-0  
Fax: +49 89 32 47 56-99  
E-Mail: [info@infoWAN.de](mailto:info@infoWAN.de)  
[www.infowan.de](http://www.infowan.de)



### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*  
Fax: 0180 5 229554\*  
E-Mail: [btob@microsoft.com](mailto:btob@microsoft.com)

\*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;  
Mobilfunkgebühren können abweichen

Weitere Kundenreferenzen  
finden Sie unter:

[www.microsoft.de/kundenreferenzen](http://www.microsoft.de/kundenreferenzen)

© 2008 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.  
Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene  
Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein.

5000-916-24 YU XX/08

2007 Enterprise Edition. „Wir werden diese Werkzeuge für die elektronische Kommunikation in Zukunft immer stärker einsetzen. Geplant ist, in Pilotprojekten erste Portale aufzusetzen“, erklärt Armbruster.

### Portale und E-Learning

Nach kurzer Einweisung sollen Projektleiter diese dann selbst verwalten. Etwa einen halben Tag pro Projektleiter plant Armbruster dafür ein. Für einfache Gruppenmitglieder, die keine Schreib- oder Leserechte vergeben, sondern nur Beiträge einstellen und sich informieren, sogar nur etwa ein bis zwei Stunden. Es ist angedacht, diese Schulung per E-Learning anzubieten. Generell sollen in Zukunft viele Anleitungen per Video zu verbreitet werden. „Das ist häufig viel sinnvoller als eine geschriebene Anleitung. Die nötige audiovisuelle Ausstattung steht an jedem Arbeitsplatz bereit und kann immer wieder aufgerufen werden“, beschreibt Armbruster die Vorteile.

Auch Instant Messaging wird nach und nach in die Verwaltung der Stadt Mannheim einziehen. Akzeptanz und Erfolg dieser Echtzeitkommunikation per Tastatur, Kopfhörer oder Kamera soll allerdings zunächst im kleinen Bereich getestet werden. „Wir werden Instant Messaging beispielsweise für die Unterstützung durch das IT-Team nutzen. Unsere internen Kunden können

uns dadurch schnell erreichen und erhalten unmittelbare Unterstützung“, erklärt Armbruster. Auch die Zusammenführung unterschiedlicher Kommunikationsarten, Stichwort Unified Communications, ist ein weiteres Ziel der IT-Verantwortlichen der Stadt Mannheim.

### Besprechung per Webkonferenz

Eine zusätzliche Option, die intensiv geprüft werden soll, sind Webkonferenzen. Armbruster beschreibt die aktuelle Situation so: „Wir haben etwa 6000 Mitarbeiter, die auf 300 Gebäude in ganz Mannheim verteilt sind. Da kostet jedes Treffen unnötig Zeit für die Anfahrt – auch wenn die Wege nicht so lang sind.“ Besonders für kürzere Besprechungen bieten sich Webkonferenzen an. So kann etwa innerhalb einer Viertelstunde ein Thema vorgestellt werden. Weiterer Pluspunkt: Eine Aufzeichnung der Konferenz lässt sich von verhinderten Mitarbeitern später bequem abrufen.

Armbruster sieht Communications Server und die modernen Arbeitsweisen, die dadurch möglich sind, auch als Anreiz für neue Mitarbeiter: „Die Stadt Mannheim hat eine Ausbildungsoffensive gestartet und will damit vor allem junge Leute ansprechen. Wir stellen eine Infrastruktur bereit, die den Ansprüchen der nachrückenden Generationen gerecht wird.“

## Software und Services

- Microsoft Exchange Server 2007 Enterprise Edition
- Microsoft Office SharePoint Server 2007
- Microsoft Office 2003 Professional
- Microsoft Office Communications Server 2007 Enterprise Edition
- Microsoft Windows Server Enterprise Edition 2003 R2
- Microsoft Windows Server Standard Edition 2003 R2
- Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition
- Microsoft Internet Security & Acceleration (ISA) Server Enterprise Edition 2006
- Microsoft Forefront Security for Exchange und SharePoint

## Partner

- infoWAN Datenkommunikation GmbH