

**ESH:** Was waren Ihre Beweggründe für die Umstellung?

**Feuerwehr:** Für die weitere Nutzung von Tobit hätten wir neue Lizenzen benötigt, die erhebliche Kosten verursacht hätten. Ebenfalls wäre eine neue Administrationsregelung notwendig geworden. Aus dieser Überlegung heraus haben wir uns für einen Wechsel entschieden. Die Einbindung in die städtische Bürokommunikation bietet viele Vorteile: Die Abstimmung mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Fachbereichen wird erheblich erleichtert, da sie über die Kontakte unmittelbar auszuwählen sind. Darüber hinaus ist die Terminabstimmung einfacher, weil die Kalenderfunktion hier optimal genutzt werden kann und Verfügbarkeiten sofort eingesehen werden können.

Die Funktionalitäten sollen langfristig auch noch weiter ausgebaut werden, um die Planung von Räumen, Fahrzeugen und Materialien über Outlook zu verwalten.

**ESH:** Welchen Ansprüchen muss die Software Outlook gerecht werden?

**Feuerwehr:** Die Feuerwehr unterscheidet sich von anderen Fachbereichen der Verwaltung natürlich dadurch, dass sie rund um die Uhr, an sieben Tagen in der Woche erreichbar sein muss. Dies erfordert ein extrem hohes Maß an Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Bei uns können wenige Minuten über Leben oder Tod entscheiden. Unsere Kommunikationswege und zu diesen zählt in der heutigen Zeit auch das Internet, müssen jederzeit von uns nutzbar sein. Der Zeitfaktor spielt eine sehr große Rolle und das gilt für alle Bereiche. Störungen müssen zeitkritisch behoben werden, in der Regel nach wenigen Minuten. Dabei ist es unerheblich, ob diese Störung tagsüber, nachts, während der üblichen Dienstzeit oder am Wochenende auftritt. Der entsprechende, zuständige Ansprechpartner muss erreichbar sein und gegebenenfalls vor Ort den Defekt minutenschnell beheben.

So wurde eine Vereinbarung getroffen, dass der Feuerwehr eigene Rechte für administrative Aufgaben eingeräumt werden, um im Bedarfsfall die uneingeschränkte Verfügbarkeit weitestgehend zu erreichen. Der Support außerhalb der üblichen Bürozeiten wird dann durch unsere IT-Rufbereitschaft abgedeckt.

Auf lange Sicht sollen Massen- SMS über das System versendet werden, um im Schadensfall eine große Zahl von Feuerwehrleuten zuverlässig und zeitgleich zu alarmieren.

Spezielle Notrufe, die derzeit von Gehörlosen oder Stummen per Faxformular abgesetzt werden, sollen zukünftig per E-Mail die Einsatzleitstelle erreichen. Diesen Service können wir allerdings nur bei einer sehr hohen Verfügbarkeit von Outlook anbieten.

**ESH:** Wie haben Sie die Umstellung durch das ESH erlebt?

**Feuerwehr:** Man muss zunächst sagen, dass die Umstellung für alle Beteiligten einen großen Kraftakt darstellte. Aus diesem Grund gab es auch zwei Anläufe.

Wir haben unsere Mitarbeiter intern über einen Zeitraum von mehreren Monaten in Tagesseminaren geschult. Jeder Rechner wurde begutachtet. Positiver Nebeneffekt: alle Geräte wurden überprüft und inventarisiert.

Das ESH hat die technischen Voraussetzungen geschaffen, so dass letztendlich die Umstellung auf den Exchange Server vorbildlich geklappt hat. Die Migration erfolgte einwandfrei, es blieben alle Daten erhalten. Innerhalb kürzester Zeit stand die neue Software zur Verfügung, d.h. das ESH hat seine Arbeit sehr schnell und professionell durchgeführt. Hier hatten beide Seiten aus den „Fehlern“ des ersten Versuchs gelernt. Im Nachhinein musste bei manchen Mitarbeitern nachgearbeitet werden, weil einige Berechtigungen und Zugriffe verloren gegangen sind.

Seit nunmehr über einem Monat nutzen wir Outlook als Bürokommunikation nahezu störungsfrei. Wir sind dem ESH für den Einsatz dankbar und mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden.

**ESH:** Dennoch, was kann verbessert werden?

**Feuerwehr:** Wir wünschen uns, dass mit Störungen offen umgegangen wird. Sicherlich lassen sich Pannen nicht gänzlich vermeiden, aber hier ist uns wichtig, frühzeitig eine entsprechende Information zu erhalten, damit wir darauf schnell reagieren und unsere Rückfallebene aktivieren und unverzüglich nutzen können.

Bei kalkulierbaren Ausfällen, z.B. bei technischen Wartungen oder beim Einspielen von Updates funktioniert dies bereits; so offen sollte man auch mit unvorhergesehenen Störungen umgehen: eine frühzeitige Information ist für uns unverzichtbar.

Darüber hinaus wünschen wir uns eine verlässliche und qualifizierte Vertretungsregelung bei unseren Ansprechpartnern innerhalb des ESH für Krankheits- bzw. Urlaubszeiten, sofern das personell möglich ist.

[petra.bajorat@esh.essen.de](mailto:petra.bajorat@esh.essen.de)

[kirsten.jeike@esh.essen.de](mailto:kirsten.jeike@esh.essen.de)