

Kleine Anfrage

Telefonie in der Landesverwaltung

Frage von Landtagsabgeordneter Georg Kaufmann

Antwort von Regierungschef Daniel Risch

Frage vom 02. Oktober 2024

In der Landesverwaltung wurde vor einiger Zeit ein neues Telefonesystem eingeführt. Übergangsmässig wurde über Skype, nun über Teams telefoniert. Leider häufen sich seither die Reklamationen, dass die Erreichbarkeit von Amtsstellen und dem Landgericht nicht gewährleistet ist und/oder oft mit langen Wartezeiten mit ungewisser Aussicht auf Erfolg einhergeht. Auch innerhalb der Verwaltung wird bemängelt, dass die Telefonanlage nicht reibungslos funktioniert. Die telefonische Nicht-Erreichbarkeit von öffentlichen Amtsstellen vermittelt den Bürgerinnen und Bürgern und auch ausländischen Anrufern ein schlechtes Bild vom liechtensteinischen Service public.

- * Sind der Regierung die Probleme mit der Telefonie in der Landesverwaltung bekannt?
- * Sind bereits Massnahmen ergriffen worden, die Probleme zu beheben? Wenn ja, welche?
- * Falls die Problembhebung komplex ist und längerfristig Zeit in Anspruch nimmt, bis wann kann mit einem einwandfreien Funktionieren gerechnet werden?

Antwort vom 04. Oktober 2024

zu Frage 1:

Ja, der Regierung sind verschiedene Probleme im Zusammenhang mit der Telefonie bekannt.

Nach aktuellem Kenntnisstand handelt es sich dabei nicht um eine flächendeckende oder pauschale «Nicht-Erreichbarkeit» der Landesverwaltung, sondern um unterschiedliche Einzelprobleme. Bisher gibt es weder Anfragen von internen Nutzern noch Reklamationen von Externen, die auf ein grundsätzliches Problem hindeuten würden. Die Ursachen für die Probleme liegen auch nicht in der technischen Lösung «Teams».

Konkret wurden folgende Schwierigkeiten identifiziert:

Einerseits wurden in einzelnen Amtsstellen Gruppenschaltungen installiert, die dazu führen können, dass Anrufer über mehrere Stufen weitergeleitet und zuletzt sogar abgeworfen werden. Dies kann zu den erwähnten langen Wartezeiten führen.

Des Weiteren haben einzelne Amtsstellen nicht genügend personelle Ressourcen zur Bewältigung ihres Telefonie-Volumens. Dies führt zu Warteschleifen und nicht entgegengenommenen Anrufen.

Zudem bestand während etwa eines Monats das Problem, dass Anrufe von bestimmten Mobiltelefonen in Zusammenspiel mit einem Mobilvertrag eines Schweizer Telekommunikationsunternehmens zu direkten Telefonie-Abwürfen nach ca. zehn Sekunden führten. Von dieser Thematik war nicht nur die Landesverwaltung betroffen.

zu Frage 2:

Ja, es sind bereits zu allen genannten Schwierigkeiten Massnahmen ergriffen worden:

Es wurden einzelne Gruppenschaltungen in den Amtsstellen korrigiert, um lange Wartezeiten und Abwürfe nach Möglichkeit zu vermeiden. Eine flächendeckende Überprüfung aller Amtsstellen ist beauftragt und sollte bis Ende Jahr abgeschlossen sein. Dabei liegt der Fokus auf den Amtsstellen mit hohem Telefonie-Volumen.

Zudem sind zur Thematik der Bewältigung des Telefonie-Volumens Gespräche mit den betroffenen Amtsstellen eingeleitet worden. Die Lösung kann diesbezüglich nicht allein mit technischen Mitteln realisiert werden.

Das in der Antwort zu Frage 1 geschilderte dritte Problem wurde durch eine Umkonfiguration auf der Telefon-Infrastruktur für die Landesverwaltung gelöst. Hier gestaltete sich die Problemsuche als sehr aufwändig, da die Fehler lange nicht reproduzierbar waren und die Ursachensuche die Experten des Amtes für Informatik plus drei weiterer Firmen involvierte.

zu Frage 3:

Siehe Antwort zu Frage 2.