

» Telefonzentrale und Bürgerbüro wachsen zusammen.

CityCall115 von Sitepark verbindet den Bürger mit der Wissenskompetenz der Verwaltung. Fachkundige Auskünfte und Dienstleistungen werden durch Mitarbeiter im kommunalen Call- oder Servicecenter erbracht, während gleichzeitig Anregungen und Hinweise der Bürger in einem wohldefinierten Workflow in die Fachämter zurückfließen.

Einsatzgebiete und -möglichkeiten:

CityCall115 bringt die Wissenskompetenz einer Kommune für den Bürger ans Telefon. Viele Fragen der Bürger zielen nicht auf einen laufenden Verwaltungsprozess, sie dienen vielmehr der Vorbereitung eines Behördengangs. Dabei stehen häufig wenige, stets ähnliche Fragen im Vordergrund: Wann ist das Amt geöffnet? Wo erhalte ich meine Dienstleistung? Was muss ich mitbringen? ...

Hier liefert das kommunale Call- oder Servicecenter die passenden Antworten. Gleichzeitig können Beschwerden, Fehlermeldungen und Hinweise telefonisch entgegengenommen werden, die dann direkt in ein Modul der Callcenter-Lösung einfließen. CityCall115 ist die technische Plattform, die diesen Prozess abbildet.

Die flexible Web-Oberfläche bietet darüber hinaus die Möglichkeit externe Anwendungen in die Arbeitsoberfläche einzubinden. Dazu werden XML-Schnittstellen unterstützt und ggf. auch autarke Web-Oberflächen integriert.

Neben der Auskunft ist die Annahme von Beschwerden und Mängelmeldungen wie zum Beispiel: „Die Straßenlaterne vor unserer Haustür ist defekt“, Hauptaufgabe im telefonischen Bürgerkontakt. Mit den Modulen „Beschwerdemanagement“ und „Bürgerakte“ unterstützt Sitepark diese Vorgänge und schlägt die technische Brücke aus dem Call- oder Servicecenter zu den Sachbearbeitern. Dabei ist es unerheblich ob diese Sachbearbeiter in der kommunalen Kernverwaltung tätig sind, oder ob externe Dienstleister kontaktiert werden müssen.

Funktionen:

CityCall115 strukturiert die Arbeitsteilung zwischen Callcenter (Frontdesk) und Fachamt (Backoffice). Ein gemeinsamer Datenbestand für Fachamt und Telefon-„Agent“ stellt mit dem fest hinterlegten Workflow, Qualität und Aktualität der Information sicher.

- » „Intelligente“ Suche, die nur relevante Teilmformationen des Datenbestandes in die Suche einbezieht *So findet die Suche nach „Personalausweis“ nur jene Informationen, die sich mir dem Thema Personalausweis befassen und nicht alle Produkte, für die ein Personalausweis mitgebracht werden muss.*
- » Optimierte Oberfläche für Telefonarbeitsplätze *Anders als im Web steht hier eine Applikationsoberfläche bereit, die mit wenigen Eingaben über die Tastatur schnell zum Ziel führt.*
- » Flexible Erweiterung der Informationsbasis *Informationen und Hinweise, die nicht in der kommunalen Verantwortung liegen, können entweder als zusätzliche Textinformation (FAQ) oder durch Verlinkung externer Seiten (z.B. Bundesministerien) hinzugefügt werden.*
- » Strukturierte Kommunikation mit dem Bürger *Anfragen, Hinweise oder Beschwerden werden in einer Bürgerakte erfasst und bleiben über einen definierten Zeitraum nachvollziehbar.*
- » Statistik und Abrechnung *Durch die Zuordnung von Antworten zu Kostenstellen lässt sich der Aufwand des Callcenters auf die „Verursacher“ umlegen.*
- » Keine doppelte Arbeit in der Datenpflege *Mit der Virtuellen Verwaltung von Sitepark reduziert sich der Datenpflegeaufwand für Callcenter, Internet und Intranet auf ein System.*

Durch offene Architektur und Schnittstellen ist CityCall115 von Sitepark bereits jetzt für die Einführung des Behördenrufs 115 vorbereitet.

Recherche

Ihre Suche nach Nachname = Müller ergab folgende Treffer (insgesamt 5):

Name, Vorname	Institutionen	Zuständigkeiten	Telefon
Müller, Cornelia	15	Duisburger Frauengeschichte	0203-283
Müller, Gitta	53-4-1	Sozialpsychiatrisch Dienst	0203-283
Müller, Frank	13	Internet der Stadt Duisburg TIV-Koordination	0203-283 0203-348
Müller, Dagmar	1-05		0203-283
Müller, Norbert	53-2-1	Medizinaluntersuch	0203-283

CityCall115 mit übersichtlichem Bildschirmaufbau für die schnelle Arbeit am Computer.

Bearbeitung von Beschwerden

Reg.-Nr.	Datum	BeschwerdetHEMA	Beschwerdeführer	Status
0032/07	20.09.07			Aufnahme
0031/07	19.09.07			Aufnahme
0030/07	19.09.07			Aufnahme
0029/07	18.09.07			Aufnahme
0028/07	18.09.07			Aufnahme
0027/07	17.09.07			Aufnahme
0026/07	17.09.07			Aufnahme

Das Beschwerdemanagement-Modul ergänzt CityCall115 um weitere Funktionen, die am Callcenter-Arbeitsplatz nützlich sind.

[i!]sitepark GmbH

Gesellschaft für Informationsmanagement

Rothenburg 14-16
48143 Münster

Tel: 0251 48265 50
Fax: 0251 48265 55

http://www.sitepark.com
info@sitepark.com

Leistungsfähigkeit:

CityCall115 kann von Städten jeder Größe ebenso eingesetzt werden, wie auch von Kreisverwaltungen oder Rechenzentren. Sie ist technisch und strukturell skalierbar ausgelegt und kann – eine entsprechende technische Infrastruktur vorausgesetzt – auch mehrere Kommunen gleichzeitig versorgen (Mandantensystem).

Nutzen:

- » Bürger können sich umfassend telefonisch informieren
- » Fachämter werden entlastet und steigern ihre Effizienz
- » bessere telefonische Verfügbarkeit der Kommune für den Bürger
- » direkter Einstieg in Fachverfahren (z.B. Beschwerdemanagement ...)
- » strukturierter Workflow zwischen Callcenter und Fachamt
- » Statistik für Nutzungsgrad und als Basis für Kostenaufteilung
- » Einfache Datenhaltung („single source“) für Internet, Intranet und Callcenter.

Referenzkunden:

- » Stadt Braunschweig
- » Stadt Duisburg
- » Stadt Wuppertal

Technische Besonderheiten

CityCall115 ist eine Anwendung auf Basis des Sitepark Information Enterprise Servers (IES). Als solche kann sie gemeinsam mit dem Content Management System (CMS) CitySite, aber auch als eigenständige Anwendung betrieben werden.

Mit Schnittstellen zu Telefonanlage (JTAPI), Meta-Directories (ADS, LDAP), Virtueller Verwaltung und Fachverfahren kann CityCall115 in die IT-Struktur der Kommune eingebettet werden.

Ausfallsicherheit und Mechanismen für schnelle Wiederherstellung im Fehlerfall runden die Funktionen des Systems in Punkto Verfügbarkeit genauso ab, wie dies eine Funktionsaufteilung auf mehrere Server leistet.

Preis

ab 15.500 EUR
und Hosting auf Sitepark Servern (ASP)