

# Bürgerservice, Service Center und Call Center

Die alte Verwaltung hat ausgedient. Längst wurden landauf, landab in den Städten und Gemeinden moderne Zentren gebildet, in denen der Bürger möglichst alle Leistungen der Verwaltung in Anspruch nehmen kann. Teilweise werden diese Leistungen im Rahmen der e-Government-Initiative auch schon interaktiv über das Internet erbracht.

## Dienstleistung

Es ist nicht leicht, diese Dienstleistungen in den eingerichteten Zentren komprimiert und in hoher Qualität anzubieten. Nicht zuletzt tut sich auch die sogenannte Dienstleistungsbranche mit ihren Banken, Versicherungen oder Telefon- und Internetprovidern häufig genug schwer mit qualitativ hochwertigen Dienstleistungen. Immer noch muss sich der Kunde an die Prozesse des jeweiligen Instituts anpassen und nicht umgekehrt.



Ebenso bekommt man oft genug für ähnliche Produkte unterschiedliche Ansprechpartner genannt und gerät an unkompetente Mitarbeiter.

## Was kann also hier wie dort verbessert werden?

- Prozesse müssen „verschlankt“ und für Mitarbeiter und Bürger/Kunden transparent werden
- Möglichst weitgehend (unter Berücksichtigung der Datenschutzbestimmungen) müssen einheitliche Datenbasen existieren, welche von allen Mitarbeitern entsprechend Ihrer individuellen Berechtigung eingesehen und bearbeitet werden können

- Moderne Anwendungen sollen die geforderten Serviceprozesse ohne Medienbrüche unterstützen können
- Die Technik sollte weitgehend konvergieren, sodass sowohl Bürger/Kunden als auch Mitarbeiter mit einem Bildschirm möglichst alle Schnittstellen bedienen können: z.B. Computer-Telefon-Integration (CTI), Telefon-Mail-Internet-Schnittstelle (Unified Messaging Services)
- Technik sollte „intelligent“ die Servicefähigkeit der Organisation unterstützen. Z.B. Bürger-/Kunden- und Mitarbeiterinformationssysteme auf Basis von Wissensdatenbanken oder modernen Dokumentenmanagementsystemen (DMS) mit entsprechenden Rechercheanwendungen; „intelligente“ Telefontechnik (ACD)

### **Hier unterstützen wir Sie!**

Service ist unser Geschäft! Aus diesem modularen Angebot können Sie entsprechend Ihrer Prioritäten wählen:

- Istanalyse, Zieldefinition und Sollkonzeption für die Serviceprozesse
- Erstellung eines Pflichtenheftes
- Auswahl des wirtschaftlichsten Produktes für Ihre Einsatzzwecke (Anwendungssoftware, IT-Hardware, Telefontechnik)
- Implementierung und Anpassung der Systeme entsprechend Ihrer Serviceziele
- Beratung hinsichtlich Aufbau und Gestaltung der Servicebereiche
- Schulung und Coaching der Servicemitarbeiter in individuell abgestimmten Ausbildungsgängen (EDV, Kommunikation, Motivation)

**kor**network

Arsenalplatz 1 71638 Ludwigsburg

Fon 0 71 41-648 08 11

Fax 0 71 41-648 08 12

E-Mail [info@Kor-Network.de](mailto:info@Kor-Network.de)  
[www.kor-network.de](http://www.kor-network.de)

**e-Se Consulting**  
BAUCHMÜLLER

Mühlweg 19 75391 Gechingen

Fon 0 70 56-96 42 94

Fax 0 72 1-151 47 15 83

Mobil 0 174 -321 23 60

E-Mail [info@e-se.de](mailto:info@e-se.de)  
[www.e-se.de](http://www.e-se.de)