cellent

Software für Behördenruf

[13.06.2014] Zusammen mit der Stadt Stuttgart hat die Firma cellent eine Service-Center-Software entwickelt, die speziell auf den Support der einheitlichen Behördenrufnummer 115 hin optimiert wurde. Die Lösung kommt mittlerweile auch in anderen Kommunen zum Einsatz.

Zum Start ihres neuen Service-Centers benötigte die baden-württembergische Landeshauptstadt Stuttgart eine speziell auf die Einbindung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 angepasste und mit der vorhandenen Infrastruktur kompatible Software. Entwickelt wurde diese gemeinsam mit dem Unternehmen cellent. Seit Januar 2012 ist die Lösung in Stuttgart im Einsatz. Auch die bayerische Landeshauptstadt München und der Kreis Rastatt zählen mittlerweile zu den Anwendern. „Die Service-Center-Software der Firma cellent unterstützt uns in idealer Weise, die Prozesse des 115-Verbunds weitgehend mit unseren vorhandenen IT-Komponenten umzusetzen. Zudem passt diese Lösung optimal zur kostengünstigen Open-Source-Strategie der Landeshauptstadt München sowie zur 115-Philosophie eines verbundweit gemeinsamen Weiterentwicklungs- und Verbesserungsprozesses“, erklärt dazu Rudolf Meilinger, 115-Projektleiter der Landeshauptstadt München. Wie Hersteller cellent mitteilt, führt die Software Informationen aus beliebig vielen Quellsystemen in einer einheitlichen Oberfläche zusammen. Service-Center-Mitarbeiter haben somit einfachen Zugriff auf das notwendige Wissen und können ihre Arbeit erledigen, ohne den Bearbeitungskontext wechseln zu müssen. Dank des Baukastenprinzips könne die intuitiv bedienbare Software individuell und flexibel an jedes Service-Center angepasst werden. Auf einer benutzerfreundlichen Oberfläche können die Mitarbeiter die Treffer ihrer Suchanfragen manuell verwalten und tragen so dazu bei, die Plattform weiter zu optimieren. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, über ein angebundenes Ticketsystem Fehler zu melden und fortlaufend Verbesserungspunkte anzusprechen. Die Lösung soll künftig bei weiteren Kommunen, speziell in Bayern, zum Einsatz kommen, heißt es vonseiten des Anbieters.

(bs)

Stichwörter: 115, cellent, Stuttgart, München, Kreis Rastatt