TSA / Picture

Prozessplattform ergänzt Service-Center

[02.10.2014] Die Picture Prozessplattform wird in das Service-Center-Produkt des Unternehmens TSA-Teleport eingebunden. Ergänzende Informationen zu Bürgeranfragen etwa im 115-Service-Center werden dadurch möglich.

Das Unternehmen TSA-Teleport integriert die Picture-Prozessplattform in sein Service-Center-Produkt ps::Servicecenter. Dabei handelt es sich um ein umfassendes Wissensmanagement- und Recherchesystem für Leistungen und Ansprechpartner der öffentlichen Verwaltung. Wie die Unternehmen mitteilen, ist es optimiert für den Einsatz im telefonischen Bürgerservice-Center und kompatibel zum Einsatz für die Behördenrufnummer 115. Ergänzend komme ps::Servicecenter auch im Bürgerbüro vor Ort zum Einsatz. Das System integriere die Wissensquellen 115, Landeszuständigkeitsfinder, kommunales Intra- oder Internet sowie eine lokale Wissensbasis für Lagemeldungen und andere Ad-hoc-Nachrichten in einer Oberfläche. Zur Weiterleitung von Tickets im 115-Verbund oder an nachgelagerte Fachämter sind das 115-Telefonbuch sowie die internen Adressverzeichnisse der Verwaltung hinterlegt. Die so gefundenen Ergebnisse werden dem Mitarbeiter in vorstrukturierter Form präsentiert. Im Bereich der Wissensquellen sei nun ebenfalls die Einbindung der Picture-Prozessplattform möglich. Diese Einbindung ermögliche dem Service-Center Zugriff auf ergänzende Prozessinformationen zu Bürgeranfragen. Demnach kann beispielsweise die interne Prozessdokumentation zur Beauskunftung verwendet werden. Bürger können gegebenenfalls über die Struktur und den Aufbau interner Abläufe informiert werden. Die intuitive grafische Darstellung der Picture-Methode sei leicht verständlich, weshalb auch seltene Anfragen professionell und umfassend verstanden und dann erklärt werden können. „Als Spezialist für Prozess-Management im öffentlichen Sektor freuen wir uns, mit der TSA einen starken Partner gefunden zu haben und so unsere Kunden gerade in Landesbehörden und Kommunen einen zusätzlichen Mehrwert erhalten, wenn sie auf Picture setzen“, kommentiert Lars Algermissen, Geschäftsführer von Picture. „Denn durch die Kopplung mit dem Serviceportal von TSA steigt der Nutzen von Prozessbeschreibungen immens, indem sie leicht verständlich in die operative Arbeit der Bürgerbüros integriert werden kann und den Mitarbeitern die Arbeit erleichtert.“

(ve)

Stichwörter: Panorama, Picture, TSA, Bürgerservice, Prozess-Management