Soest

Stadt und Kreis bündeln Service

[14.09.2015] Ab dem kommenden Jahr wollen Stadt und Kreis Soest beim Telefonservice zusammenarbeiten. Ein interkommunales Service-Center soll die Aufgaben bündeln und optimieren.

Ein gemeinsames telefonisches Service-Center haben Stadt und Kreis Soest gestartet. Wie der nordrhein-westfälische Kreis meldet, soll das interkommunale Center die Aufgaben der bisherigen Telefonzentralen bündeln und optimieren. „Der zweitwichtigste Zugangskanal der Bürger neben den persönlichen Besuchen in unseren Verwaltungen ist immer noch das Telefon“, erklärt Landrätin Eva Irrgang. Aus diesem Grund wurde laut der Meldung beim Kreis und der Stadt das Telefonaufkommen ausgewertet und analysiert. Das Ergebnis habe Optimierungspotenziale aufgezeigt, die in der Projektumsetzung berücksichtigt werden. Ziel des Service-Centers sei zum einen eine qualifizierte und zielgenaue Telefonvermittlung. Daneben sollen Routineanfragen bereits direkt im Erstkontakt im Service-Center beantwortet werden. Mithilfe eines Wissensmanagementsystems könne diesem Anspruch Rechnung getragen werden. Das Service-Center verstehe sich als lernende Organisation, das Wissen werde dort täglich erweitert. Laut der Meldung wird auch die telefonische Erreichbarkeit stark erweitert. Die Zentralrufnummern der beiden Kommunen bleiben erhalten und münden ab dem 1. Januar 2016 im Service-Center. Das Kooperationsangebot soll auch weiteren Kommunen im Kreis zur Verfügung stehen. Stadt und Kreis haben eine Pilotphase von zwei Jahren vereinbart. Nach Abschluss der Pilotphase soll auch die Möglichkeit der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 geprüft werden.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Soest, Kreis Soest, Bürgerservice, 115