

Rheinland-Pfalz

Einheitliche Software für Call Center

[02.10.2009] Die D115-Service-Center sollen in Rheinland-Pfalz auf einer homogenen Infrastruktur aufbauen. Die entsprechende Software stellt das Unternehmen IBM zur Verfügung.

Rheinland-Pfalz will sich mit den Modellkommunen Trier und Trier-Saarburg an der Erprobung des einheitlichen Behördenrufs beteiligen (wir berichteten). Wie das rheinland-pfälzische Innenministerium nun mitteilt, wurde mit dem Unternehmen IBM Deutschland ein Vertrag zur Beschaffung einer Service-Center-Software unterzeichnet. Durch die landeseinheitliche Lösung erhoffe man sich neue Ansätze für organisatorische und technische Verbundstrategien sowie Kooperationsmodelle zur Umsetzung von effizienten IT-Infrastrukturen. Ministerialdirektor Jürgen Häfner, CIO von Rheinland-Pfalz, erklärte: „Die Landeslösung ist ein wichtiger Impuls für die Weiterentwicklung des E-Government.“ Michael A. Maier, Geschäftsbereichsleiter Öffentlicher Dienst bei IBM Deutschland, betonte, landeseinheitliche Lösungen seien gerade in Hinblick auf die gemeinsamen Schnittstellen zwischen EU-Dienstleistungsrichtlinie und einheitlicher Behördenrufnummer zeit- und kostensparend. Bei der Einführung des einheitlichen Behördenrufs unterstützt Rheinland-Pfalz seine Kommunen auch finanziell: Zwei Millionen Euro will das Land dafür in den kommenden Jahren zur Verfügung stellen.

(bs)

Stichwörter: 115, 115, einheitlicher Behördenruf, Rheinland-Pfalz, IBM, Jürgen Häfner, Michael A. Maier