

Ulm

Vorbildliches Service-Center

[19.09.2012] Das Ulmer ServiceCenter Neue Mitte ist ein Vorzeigemodell. Aus diesem Grund starten die Firma Wilken und die Kommunalen Rechenzentren in Baden-Württemberg eine Vertriebspartnerschaft.

Das Smart ServiceCenter der Firma Wilken ist bei der Stadt Ulm seit mehr als zwei Jahren im Einsatz ([wir berichteten](#)). Nun wollen Wilken und die drei Kommunalen Rechenzentren in Baden-Württemberg – Kommunale Datenverarbeitung Region Stuttgart (KDRS), Kommunale Informationsverarbeitung Baden-Franken (KIVBF) und Kommunale Informationsverarbeitung Reutlingen-Ulm (KIRU) – die Lösung auch weiteren Kommunen im Land anbieten und gehen dazu eine Vertriebspartnerschaft ein. Nach Unternehmensangaben können Verwaltungen mithilfe des Systems das gesamte Termin- und Ressourcen-Management über das Internet abwickeln, egal ob es sich dabei um die Belegung von Grillplätzen oder um die Terminvergabe bei Bürgerservices handelt. Des Weiteren übernimmt die Lösung die Vorqualifizierung und informiert den Anfragenden, welche Unterlagen er für sein Anliegen vorbereiten und mitbringen muss. Kommunen können damit laut Wilken nicht nur ihre Servicequalität deutlich steigern, sondern auch Mitarbeiter und Ressourcen besser auslasten. Technisch sei das Smart ServiceCenter einfach zu integrieren. Vorhandene Infrastrukturen wie etwa Telefonanlagen ließen sich ebenso einfach anbinden wie Fachanwendungen oder kommunale Branchenlösungen. Im Rahmen einer Informationskampagne wollen die kommunalen Rechenzentren in Baden-Württemberg das Smart ServiceCenter und seine Einsatzmöglichkeiten vorstellen. Dazu sind insgesamt vier Veranstaltungen geplant: in Karlsruhe (12. Oktober), Stuttgart (19. Oktober), Ulm (24. Oktober) und Reutlingen (25. Oktober).

(cs)

Stichwörter: Panorama, Ulm, Smart ServiceCenter, Termin-Management, Wilken