

Potsdam

115 mit Sitepark

[04.04.2013] Beim einheitlichen Behördenruf setzt die Stadt Potsdam auf die Software-Lösung CityCall115 der Firma Sitepark.

Seit März 2013 ist die einheitliche Behördenrufnummer 115 auch in Potsdam verfügbar ([wir berichteten](#)). Ziel der Einführung ist eine schnellere und direktere Beratung der Bürger. Dafür kommt in der brandenburgischen Hauptstadt die Lösung CityCall115 des Unternehmens Sitepark zum Einsatz. Ruft ein Bürger bei der Stadtverwaltung an, kann der Mitarbeiter dank CTI-Anbindung Gespräche annehmen und weitervermitteln, so der Hersteller. Die angebundene Datenbank des D115-Verbunds erlaubt ein schnelles Auffinden der benötigten Information. Sollte eine Weiterleitung des Anrufs notwendig sein, sorgt die Verknüpfung mit dem zentralen Nutzer-Management über ADS/LDAP-Schnittstellen für zutreffende und aktuelle Mitarbeiterdaten. Die Besonderheit in Potsdam: Über eine spezielle Maske auf der Website der virtuellen Verwaltung können auch die Bürger Informationen suchen; CityCall115 ist über das CMS mit der Seite verknüpft und gibt die gesuchten Daten aus.

(cs)

Stichwörter: 115, Potsdam, CityCall115