

Pressemitteilung

OMEGA Software und Kreisverwaltung Pinneberg: Vorreiter in Sachen Bürgerservice mit D115

Obersulm, 10.06.2013

Bürgerservice wird in der Kreisverwaltung Pinneberg, Schleswig-Holsteins kleinstem Kreis, groß geschrieben. 12 Mitarbeiter, „Agenten“ genannt, kümmern sich um die Belange der Einwohner im gesamten Kreisgebiet. Neu für die Bürger: sie müssen sich ab sofort nur noch eine Nummer für alle Anfragen merken: die 115.

Die Agenten im Servicecenter Pinneberg meistern jährlich ca. 120.00 Calls, die durchschnittliche Annahmezeit bei Gesprächen, die über die 115 hereinkommen, beträgt ca. 11-12 Sekunden und die Erreichbarkeit liegt bei 95%. Zahlen, die sich sehen lassen können und die das Serviceversprechen innerhalb des D115-Verbundes deutlich überbieten.

Als die Entscheidung für die Teilnahme an „D115“, wie das einheitliche Behördentelefon kurz genannt wird, gefallen war, stellten sich für die Kreisverwaltung drei wesentliche Ziele heraus: höhere Kundenzufriedenheit, bessere Erreichbarkeit und mehr Effektivität. Zusätzlich zur D115-Software, die der D115-Verbund entwickelt und zur Verfügung stellt, suchten die Verantwortlichen nach einem integrierbaren Ticket-System. Dies verlangt der 115-Verbund um zu gewährleisten, dass nicht beantwortete Anfragen innerhalb 24 Stunden abgearbeitet werden. MyCMDB durchlief das Ranking und erhielt den Zuschlag.

Pressemitteilung

„Uns für myCMDDB als Ticket System zu entscheiden war die richtige Wahl. Sobald ein Ticket eröffnet werden muss, klickt der Agent auf die entsprechende Registerkarte im Knowledge-Center und wird lediglich durch einige Registerkarten geführt, um das Ticket abzuschicken. Er muss noch nicht einmal lange nach der Emailadresse des Empfängers suchen. Das Team von OMEGA Software hat die Integration sehr pragmatisch gelöst“, spricht sich der Projektleiter für die Entscheidung von myCMDDB aus.

Über Kreisverwaltung Pinneberg:

Gleich links hinter dem Elbtunnel liegt der Kreis Pinneberg. Er ist Schleswig-Holsteins kleinster Kreis bezogen auf die 664 qkm Fläche. Jedoch wohnen hier mehr als 10 Prozent der Einwohner/innen des Bundeslandes. Damit ist der Kreis Pinneberg mit seinen ca. 300.000 Einwohner/innen zugleich der größte Kreis Schleswig-Holsteins.

Über OMEGA Software GmbH:

Die OMEGA Software GmbH ist seit über 25 Jahren erfolgreich am Markt für Standard-Software im Umfeld IT Service Management tätig. Das Unternehmen hält seit Jahren seine herausragende Stellung am Markt durch umfassendes Experten-Know-how und Realisieren von webbasierenden Standard-Software-Lösungen für die komplette, prozessunterstützte Steuerung der IT-Infrastruktur sowie aller interner Services. Die OMEGA Software GmbH zählt zu den führenden deutschen Herstellern auf diesem Gebiet. Zum Kundenkreis des im Jahre 1982 gegründeten Unternehmens, das seit 2005 eine 100-prozentige Tochter der USU AG, Möglingen ist, zählen sowohl mittelständische und große Unternehmen als auch Behörden und

Pressemitteilung

staatliche Unternehmen wie Bundesagentur für Arbeit, Bayerische Staatskanzlei, GAD, Getrag, IKS, Klinikum Mannheim, ÖAMTC, Oerlikon, Roto, Sparkasse Aachen.

Weitere Informationen:

<p>OMEGA Software GmbH Schloss Weiler 74182 Obersulm Fon 07130 4006-0 Fax 07130 4006-40 info@omegasoft.de www.OMEGAsoft.de</p>	<p><u>Pressekontakt</u></p> <p>Corina Betti 07130 4006-51 cb@omegasoft.de</p>
---	--