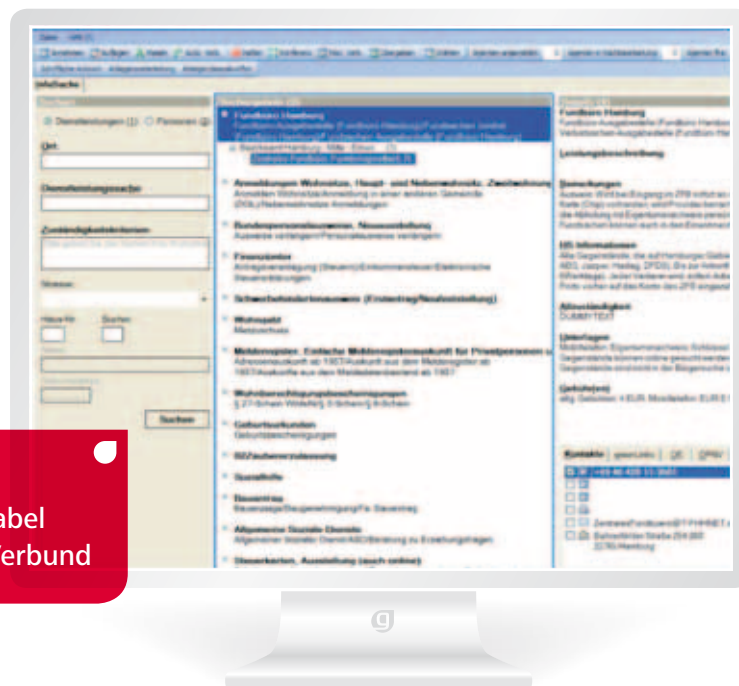


infoSuche: Wissen, was Hamburg weiß.

HamburgService arbeitet mit infoSuche XL ServiceCenter Software

- Telefonische Beauskunftung zu mehr als 3.000 Dienstleistungen:
- Anliegen-Weiterleitung an die zuständigen Mitarbeitern oder Service Center im D115-Verbund
- Korrespondenzbehandlung mit Mail, Brief und Fax
- Bereits enthalten: Die allgemeine Behördenrufnummer 115 für bundesweite Beauskunftung
- Integrierte Telefonie-Funktionen für einfache Bedienung
- Vollständig auf die Bedürfnisse von Sehbehinderten und Blinden zugeschnitten



Die neue infoSuche:
Schnell, genau und komfortabel
für Hamburg und im D115-Verbund

infoSuche XL

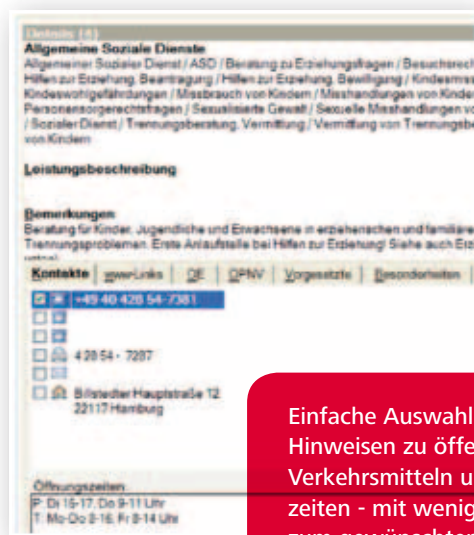
infoSuche: Alles, was Hamburg weiß.

„Ich ruf mal kurz beim Amt an“ – wer in Hamburg eine Auskunft von einer Behörde haben möchte, landet mit großer Wahrscheinlichkeit in Wandsbek, Am Neumarkt 38 – egal, ob er nun eine Frage zur Verlängerung seines Personalausweises, Sozialhilfe oder Kindertagesbetreuung hat. Denn unter der bekannten Telefonnummer 4 28 28 0 und seit März 2009 auch unter der zentralen Behördennummer 115 meldet sich stets der Telefonische HamburgService und gibt dem Fragesteller zu mehr als 3.000 Dienstleistungen der Freien und Hansestadt Hamburg Auskunft. Mehr als 75 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen beantworten bis zu 8.800 Anfragen täglich zu allen möglichen – und auch manchmal unmöglichen – Themen des Alltags der Hansestadt.

Um die Fragen der Bürger schnell und sachgerecht zu beantworten, setzt der HamburgService seit Beginn auf die Anwendung infoSuche von grothcompany, einem langjährigen Entwicklungspartner von Dataport. infoSuche erlaubt dem Agenten, mit kurzen Stichworten schnell und sicher die relevanten Dienstleistungen aus der zentralen Datenbank Hamburg Informationsservice heraus zu finden. Voraussetzung für den Einsatz in einem so großen Service Center war neben Genauigkeit und Geschwindigkeit insbesondere auch die einfache Bedienung, denn im HamburgService arbeiten Sehbehinderte, Blinde und Sehende gleichberechtigt.

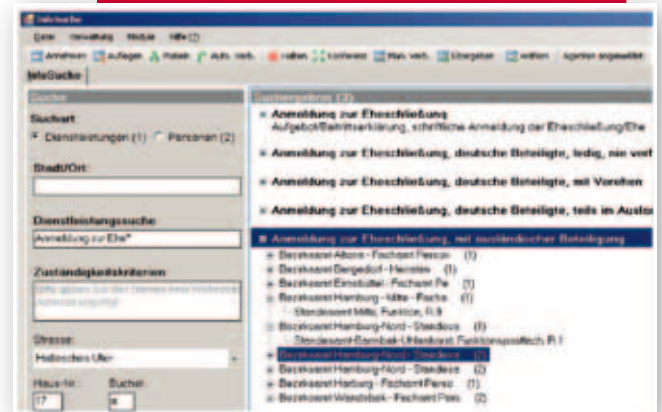
Auch die Einführung der zentralen Behördenrufnummer 115 in 2009 konnte mit der infoSuche gemeistert werden: Nun können die Mitarbeiter des HamburgService nicht nur in der Hamburger Datenbank nach Dienstleistungen für den Bürger suchen, sondern auch für viele andere Städte und Regionen Deutschlands Auskünfte erteilen. Wer z.B. von Hamburg nach Kassel umzieht, erhält unter 115 alle wichtigen Informationen zu Anmeldung, Behördenrufnummern oder Anträgen. Zusätzlich können alle Dienstleistungen der Länder und des Bundes in der D115 Wissensdatenbank gesucht werden, so dass auch staatliche Leistungen beauskunftet werden können. In die infoSuche eingebettet sind alle Funktionen einer komfortablen Telefonie-Anlage, so dass mit wenigen Handgriffen oder per Maus qualifiziert an den gefundenen Ansprechpunkt vermittelt werden kann.

Neu ist, dass ein Anrufer nun direkt aus der infoSuche heraus eine Antwort als Mail, Brief oder Fax erhalten kann. Da der Telefonische HamburgService auch für die Bearbeitung von Mails an info@hamburg.de zuständig ist, wurde gemeinsam mit Dataport und dem Telefonischen HamburgService eine rechtssichere, aber dennoch einfache Mailbearbeitung erarbeitet. Mit dem Korrespondenz-Modul der infoSuche kann nun jeder berechnete Mitarbeiter eingegangene Mails bearbeiten und dem Kunden als Mail, Brief oder Fax die gewünschte Antwort zusenden. Durch eine intelligente Vorqualifizierung werden dem Bearbeiter Textbausteine, bereits bekannte Unterlagen und Informationen vorgeschlagen, so dass die Bearbeitungszeit stark verkürzt wird, ohne dass die Qualität der Auskunft leidet.



Einfache Auswahl von Links, Hinweisen zu öffentlichen Verkehrsmitteln und Öffnungszeiten - mit wenigen Klicks zum gewünschten Ergebnis.

Ob Anmeldung zur Ehe oder Wohngeld - in der infoSuche alles auf einen Blick



Kernstück der infoSuche ist die Möglichkeit, mit wenigen Stichworten aus dem vielfältigen Dienstleistungsangebot der Hamburger Verwaltung, des Bundes oder der im D115-Verbund angeschlossenen Länder und Kommunen die für den Fragenden richtige Dienstleistung zu finden – mitsamt Ansprechpartnern, Adressen, Öffnungszeiten und allen Besonderheiten. Ein großer Teil der Anrufer möchte direkt verbunden werden – daher ist eine detaillierte Zusammenarbeit mit dem Hersteller der Telefonanlage notwendig. Die infoSuche integriert die komplexe Verbindungstechnologie, so dass der Agent den Anrufer mit dem gefundenen Ansprechpartner schnell und sicher verbinden kann, ohne dass spezielle Software notwendig ist.

Kann ein Ansprechpartner nicht erreicht werden, nimmt der Agent des Telefonischen HamburgService das Anliegen des Anrufers auf und leitet es weiter. Ob der Ansprechpartner in Hamburg oder einer anderen Stadt sitzt, ist dabei nicht von Belang – die infoSuche erkennt, wer die weitere Bearbeitung vornehmen kann und sorgt für die richtige Weiterleitung.

infoSuche L

Neu für kleinere Kommunen: infoSuche L.
So wird die Mitarbeit im D115-Verbund auch für kleinere Kommunen möglich.

Einfach Anmelden im D115-Verbund, die eigene Telefonnummer als D115-Nummer registrieren und sofort Zugriff auf die Wissensdatenbank des D115-Verbunds haben. So einfach kann bürgerfreundlicher Service sein. So können Telefon- oder Sachbearbeiter-Arbeitsplätze schnell und einfach in ein D115-Servicecenter integriert werden. Die Annahme und Bearbeitung von 115-Anrufen kann so zu großen Teilen in der eigenen Verwaltung übernommen werden, was die Kosten für ein eigenes Servicecenter drastisch senkt.