

CCC 115-edition

Wissensdatenbank und Vorgangsbearbeitung für die öffentliche Verwaltung

- Vorgangsbearbeitung inkl. vollständiger Integration von E-Mail
- Verwaltung von Kundendaten
- Verschiedene Wissensquellen inkl. der Möglichkeit verschiedener statistischer Leistungserfassungen
 - Interne Wissensdatenbank
 - Internes ETB
 - 115 Opensearch Anbindung
 - Erfassung, Bereitstellung und Import von Leistungen im XÖV X115 Format
 - Nutch, Solr 6.5
 - Schnellzugriff auf häufige Meldungen
- Tagesaktuelle Informationen (Tagesinfos)
- Wissensdatenbank („Standard-Modus“ und vollständig implementierter 115-Modus)
- Verwaltung und Administration der wichtigsten Konfigurationen direkt über die Oberfläche
- Mandantenfähigkeit

Wissensuche

Suchbegriff:

Nachfrageort:

Org.Einheit Ebene 1:

Org.Einheit Ebene 2:

Org.Einheit Ebene 3:

Org.Einheit Ebene 4:

Fachl. Thema Ebene 1:

Fachl. Thema Ebene 2:

Nur Titel und Schlagworte
 Eigener Ort
 Ähnlichkeitsuche für ETB

WDB [2]		
Aktionen	Wertigkeit	Dokument
Diese Tabelle zeigt die Liste der WDB-Suchergebnisse. Anzahl: 2		
Suchquelle: Wissensdatenbank		
	594	<p>Vorläufiger Personalausweis (ID: 104)</p> <p>Inhalt: Sie können einen vorläufigen Personalausweis beantragen, falls Sie für einen konkreten Anlass einen Personalausweis sofort benötigen und die Ausstellung eines Personalausweises durch die Bundesdruckerei aus zellfichen Gründen nicht mehr möglich ist.</p> <p>Schlagworte: perso personalausweis vorlaufig beantragen</p> <p>Org.: 0010 - Musterstadt > 0010 - Amt 1 > 0020 - Abteilung 1.2</p> <p>Freigabe: 24.10.2017</p>
	456	<p>Personalausweis (ID: 105)</p> <p>Inhalt: Keine Kurzfassung</p> <p>Schlagworte: Personalausweis Personalausweis beantragen perso</p> <p>Org.: 0010 - Musterstadt > 0010 - Amt 1 > 0020 - Abteilung 1.2</p> <p>Freigabe: 24.10.2017</p>
Suchquelle: Suche ohne Lösung		
Kein passendes Dokument gefunden		

Der Kunde

Aufgrund der gestiegenen Ansprüche der Bürger und Bürgerinnen schneller und effizienter mit der öffentlichen Verwaltung zu kommunizieren, haben wir die CCC 115-edition für die öffentlichen Verwaltungen mit einem Fokus auf Servicecenter sowie Anbindung an die Behördennummer 115 entwickelt.

Der Auftrag

Einrichtung einer zentralen Wissensdatenbank und Vorgangsbearbeitung zur Lieferung treffgenauer Antworten für alle Bürgeranliegen, die per E-Mail und Telefon an die öffentlichen Verwaltungen gerichtet werden.

Die Lösung

Die Entwicklung der **CCC 115-edition** ist von Anfang an stets auf die spezifischen Ziele, Rand- und Rahmenbedingungen der öffentlichen Verwaltung ausgerichtet. Sie wurde in den letzten Jahren speziell für die Vorgangs- und Wissensverwaltung weiterentwickelt und wird in bedeutenden öffentlichen Servicecentern in Deutschland erfolgreich eingesetzt. In diesem Kontext bekommt die Anwendung eine besondere Bedeutung hinsichtlich des demografischen Wandels und dem notwendigen Erhalt von Wissen.

Die Anwendung orientiert sich primär an den Aktivitäten und Tätigkeiten der Servicecenter Mitarbeiter und dem Anrufabwicklungsprozess. Sie ermöglicht den Mitarbeitern, während des Anrufs, eine schnelle Erfassung der Frage und eine effektive Durchführung von Wissenssuche und Auswertung der Suchergebnisse durchzuführen. Weil das benötigte Wissen aus vielerlei Quellen direkt und strukturiert aufbereitet zur Verfügung steht, ist der Agent immer in der Lage, prompt und kompetent Auskünfte zu erteilen und/oder den gesamten Vorgang, z.B. an den zuständigen Sachbearbeiter weiterzuleiten.

Neben der Ausrichtung auf die Bedürfnisse von Servicecentern ist die Anwendung auch Problemlos

als allgemeine Wissensdatenbank und Ticketsystem für jeden Fachbereich einsetzbar.

Mit der „CCC 115-edition“ Anwendung können alle:

- Antworten auf Fragen hinsichtlich Zuständigkeiten und/oder (Fach-) inhaltlicher Natur auf einfache Art und Weise aus den bereitgestellten Datenquellen gesucht werden.
- Vorgänge erfasst und bearbeitet werden und an andere Stellen der Verwaltung via E-Mail weitergeleitet werden.
- Die für die Vorgangsabwicklung notwendigen Kontaktdaten des Anrufers erfasst werden.
- Alle Vorgänge (und deren Arbeitsschritte) auf systematische Weise überwacht und ausgewertet werden.



Aktionen	Betreff	Typ	Kontakt	ID	Zugewiesen an	Bearb.	Priorität	WV Datum	AS
	Vorgang Mandant 1	Bestellung	Mustermann, Mandant 1, Max. Hamburg	129	Agenten Mandant 1	Offen im SO/CC	normal		1
	Vorgang No. 2, Mustermann, Mandant 1		Mustermann, Mandant 1, Max. Hamburg	112	Agenten Mandant 1	Offen im SO/CC	normal		4
	Vorgang, Mustermann, Mandant 1	Bestellung	Mustermann, Mandant 1, Max. Hamburg	111	Agenten Mandant 1	Offen im SO/CC	normal		0

Die Anwendung unterstützt die Bedürfnisse der Organisation auf einfache Weise, indem sie das benötigte Wissen aus unterschiedlichsten Quellen auf systematische (teils automatische) und strukturierte Weise erfasst und bereitstellt. Ausgangspunkt dabei ist, dass fast immer auf die bereits vorhandenen Datenquellen und Systeme zugegriffen wird, um einer redundanten Datenhaltung vorzubeugen und Zuständigkeiten hinsichtlich Pflege und Änderung von Datensätzen ausschließlich bei den zuständigen Stellen der Quelle zu belassen.

Voraussetzung dafür ist, dass die Datenquellen z.B. in Form von X115 XML Dateien vorliegen, als Websites die via Nutch indizierbar sind, oder auch als Opensearch-Schnittstelle. Zusätzlich besteht im Rahmen der Individualentwicklung auch immer die

Möglichkeit weitere Schnittstellen anzubinden (z.B. zeitgemäße REST APIs).

Neben der „normalen“ Anrufabwicklung können auch Medien wie Fax (E-Mail to Fax Gateway) oder E-Mail durch Bürger benutzt werden. In diesem Fall werden diese Dokumente als Vorgang in einem Arbeitskorb für die weitere Verarbeitung bereitgestellt. Diese „Multi-Channel-Fähigkeit“ erfordert damit keinen zusätzlichen Aufwand oder Aktivität.

Durch eine weitere Integration von Telefonie (ACD/CTI) und E-Mail können die Bearbeitungsprozesse beschleunigt und verbessert werden. Dabei ist jedoch darauf hinzuweisen, dass es für eine ACD/CTI Anbindung keine definierte Standard-Vorgehensweise gibt. Die Anbindung ist immer als Individualprojekt zu betrachten und von den Möglichkeiten des Telefonanlagen-Anbieters abhängig.

Für die Server-Installation ist jedes gängige Linux-Betriebssystem (z.B. Ubuntu Server, Debian, openSuse oder SLES) zu verwenden. Dies macht eine Integration in bestehende EDV-Strukturen in den meisten Fällen sehr einfach.

Die Anwendung ermöglicht die Benutzung eines blinden- und sehbehindertengerechten Arbeitsplatzes und wurde intensiv nach den Kriterien der „Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung“ geprüft und entwickelt.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann sprechen Sie uns an!

Kontakt

GCC grothcompany concepts gmbh
steintorweg 4
20099 hamburg
fon +49 (0)40 - 41 34 35 - 30
fax +49 (0)40 - 41 34 35 - 55
mail kontakt@groth-company.de
web www.groth-company.de