

Hamburg Auskunft am Telefon

[12.4.2005] Mit dem "Telefonischen HamburgService" sollen 80 Prozent der Anfragen an die Behörden bereits im Call Center beantwortet werden. 50 Mitarbeiter erwarten täglich rund 12.000 Anrufe.

Die Freie und Hansestadt Hamburg hat ein neues Call Center eingeweiht. Die Bürger und Unternehmen der Stadt müssen für ihre Anfragen an die Behörden künftig nur noch eine zentrale Telefonnummer wählen. Die 50 Mitarbeiter des Call Centers nehmen täglich bis zu 12.000 Anrufe an. Bereits im mehrmonatigen Probetrieb sei die Stadt um 30 Prozent besser erreichbar gewesen als vor der Einführung des "Telefonischen HamburgService", teilte das Unternehmen Siemens Business Services mit. Etwa 80 Prozent der Anfragen sollen die Mitarbeiter im Call Center sofort mit Hilfe einer von der Siemens-Tochter installierten Datenbank abschließend beantworten können. Dadurch sollen die Sachbearbeiter in den Ämtern entlastet werden. Verarbeitet werden die einzelnen Anfragen mit der Software Siebel Public Sector Call Center 7.5 und dem integrierten Informationssuche-Modul der hamburgischen Firma Groth & Company auf Basis Microsoft .NET. Oberflächen und die Bedienung sind mit der Screenreader-Software Virgo so gestaltet, dass auch sehbehinderte und blinde Mitarbeiter im Call Center arbeiten können. Ein ähnliches Call Center ist bereits bei der Stadt Köln in Betrieb. (a/)

<http://www.hamburg.de>

<http://www.siemens.de/sbs>

Stichwörter: Hamburg, Siemens, Siemens Business Services, SBS, Call Center, Telekommunikation

Quelle: www.kommune21.de