

Trotz E-Mail und Internet ist das Telefon als sogenannter heißer Draht das beliebteste Kommunikationsmittel der Bürger im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung. Die Strukturen und der Kundenservice im öffentlichen Bereich haben sich sehr stark zum Positiven entwickelt. Parallel haben sich auch die Kommunikationsmittel verändert und an den heutigen Stand der Technik angepasst.



# Volkes Stimme

## Voice-Government im Vormarsch

**Der Griff zum Telefon** ist für Bürger nach wie vor der beliebteste Weg, um mit ihrer Stadtverwaltung Kontakt aufzunehmen. Dies ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage, die Siemens zusammen mit dem Freistaat Sachsen im letzten Jahr durchgeführt hat. Beeindruckende 61 Prozent aller Befragten wünschten sich dabei Informationen per Telefon, darunter sogar 65 Prozent der Internet-Nutzer. Auch bei persönlichen Anfragen liegt das Telefon ganz weit vorn: Hier entschieden sich rund 42 Prozent für diesen bequemen und barrierefreien Kontaktweg. Siemens hat auf diese Anforderungen reagiert und gemeinsam mit dem Voice-Portal-Spezialisten und Siemens-Solution-Partner CreaLog auf der diesjährigen CeBIT eine Lösung präsentiert, die dem Bürger hilft und dabei die öffentliche Verwaltung nachhaltig entlastet.

### **Musterstadt spiegelt tatsächliche Anforderungen**

Nach intensiven Gesprächen mit Städten und Gemeinden erstellten die beiden Technologiepartner ein beispielhaftes Anforderungsprofil, auf dessen Basis die Musterstadt-Lösung, bei der die Praxisrelevanz im Vordergrund steht, entwickelt wurde. Die gewählten Themenbereiche entsprechen der täglichen Praxis einer ganz typischen Stadtverwaltung. Jede Art von Standard-Anfragen, aber auch die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner sowie die Vermittlung des Gespräches sind beispielsweise besonders gut geeignete Einsatzbereiche. In der Praxis sieht das so aus: Der Bürger wählt die zentrale Rufnummer seiner Stadtverwaltung und wird vom sogenannten Sprachportal freundlich begrüßt. Er kann nun mit frei formulierten Sätzen, wie beispielsweise



„Durch das Voice-Portal von CreaLog werden telefonische Standard-Anfragen sehr bürgerfreundlich und fallabschließend beantwortet. Bei komplexeren Anliegen, die ein kompetenter Sachbearbeiter persönlich bearbeiten muss, findet eine Vorqualifizierung durch das Voice-Portal statt. Der zuständige Sachbearbeiter erhält für das anschließende Telefonat mit dem Bürger alle notwendigen Informationen von unserem Expertensystem Team-Base direkt auf den PC.“



Helmut Wolff,  
Siemens AG Österreich, PSE

„Ich möchte meinen Pass verlängern“, einzelne Bereiche wie Steuerangelegenheiten, Beschwerden, Genehmigungen oder Passangelegenheiten auswählen. Dann gelangt der Anrufer automatisch entweder an den richtigen Mitarbeiter oder erhält direkt vom Voice-Portal weitere Informationen zum gewählten Themenbereich. Vorteil der Lösung ist, dass die Anrufer per Sprache durch die Voice-Portal-Anwendung navigieren können und sowohl in kurzen Kommandos wie auch in ganzen Sätzen sprechen und die Ausgabe der Auskünfte auch jederzeit abbrechen können, indem sie der Ansage ins Wort fallen oder ihren neuen Wunsch äußern. Die Vorqualifizierung des Anrufers sowie die Weiterleitung zu einem kompetenten Mitarbeiter realisiert das Voice-Portal zusammen mit dem Siemens HiPath ProCenter über ein sogenanntes Skill Based Routing, also die Anrufverteilung anhand hinterlegter Zuständigkeiten und Kompetenzen.

#### Niemals ungeduldig, immer sachlich

Beim Dialog mit dem Voice-Portal am Beispiel Kfz-Ummeldung erfährt der Bürger bei seiner Verwaltung schnell und einfach, welche Papiere er benötigt, wo das zuständige Straßenverkehrsamt ist, welche Öffnungszeiten es hat und wie hoch die Gebühren sind. Hat der Bürger nicht alles auf Anhieb korrekt verstanden, gibt es die Möglichkeit, sich die Information wiederholen zu lassen. Auch hier funktioniert die Navigation mittels Spracheingaben. Das Unterbrechen der laufenden Auskunftsansagen, das sogenannte Barge-in, ist jederzeit möglich. Hat der Anrufer ganz spezielle Fragen oder ein besonders komplexes Anliegen, zum Beispiel im Bereich Baugenehmigungen, kann die Behörde im System hinterlegen, dass der Bür-

ger umgehend an einen geeigneten Mitarbeiter weitergeleitet wird. Durch den Zugriff auf eine Wissensdatenbank kann dieser die Anfragen schnell und präzise beantworten. Eine integrierte Terminüberwachung erinnert den Mitarbeiter an Anfragen, die er nicht sofort erledigen konnte. Das bürgerfreundliche Voice-Portal ist immer erreichbar, lässt sich nicht aus der Ruhe bringen und bleibt auch bei der x-ten Anfrage zum gleichen Thema immer sachlich, freundlich und sympathisch. Eine Win-win-Situation für beide Seiten. Der Bürger wird prompt und kompetent bedient, die Mitarbeiter im Amt sind von Standard-Anfragen entlastet und können sich somit auf komplexe Aufgaben konzentrieren.

#### Tagesaktuell durch hohe Flexibilität

Die Musterstadt-Lösung von Siemens und CreaLog kann dabei eine Fülle von Möglichkeiten abbilden. Bemerkenswert ist insbesondere die hohe Flexibilität des Systems: Bei aktuellen Anlässen lässt es sich im Handumdrehen um zusätzliche Menüpunkte erweitern. Das können zum Beispiel zeitkritische Informationen rund um die neue Elektroschrott-Verordnung oder den geplanten EU-Führerschein sein. Besonders wichtige Meldungen oder extrem nachgefragte Themen lassen sich auch als Nachricht direkt in die Begrüßung im Hauptmenü integrieren. So kann man besonders schnell auf gesundheitsrelevante Themen wie vor kurzem die Vogelgrippe oder die Hochwasserkatastrophe reagieren. Nicht nur bei Unternehmen gilt, dass Kundenservice ein wesentliches Differenzierungsmerkmal zum Wettbewerb ist. Immer mehr Kommunen, Gemeinden sowie zahlreiche andere öffentliche Einrichtungen folgen dem Trend nach mehr Kundenservice. -nr