

# Bürgerservicetelefon für das Land Niederösterreich



ringo  
Kommunikationsdienstleistungen





## Wer ist *ringo* ?

- Customer Interaction Center mit 180 Plätzen
- 182 Mitarbeiter, davon 167 Agenten
- Filiale in Bratislava mit 30 Plätzen
- Zertifiziert nach ÖNORM D 1020
- 100% Siemens Tochter

Unternehmensbereich ICN



## Unser Produktportfolio

**ringo**  
info

Info-Hotlines (Knowledge Base), Vermittlung (Contact Center)  
Referenzprojekte: NÖ Bürgerservice, NÖ Hilfswerk

**ringo**  
order

Bestellannahme, Störungsannahme und Technikerdisposition  
Referenzprojekte: Neckermann Versand, Heizbösch

**ringo**  
help

Technischer Helpdesk, Knowledge Base, CRM-Systeme  
Referenzprojekte: Siemens Mobile Devices, Canon Faxgeräte

**ringo**  
success

Proaktiver Kundenservice, Outbound, Telemarketing  
Referenzprojekt: LKW Walter, Strabag

**ringo**  
alarm

Alarmierungskonzepte, Krisen- und Informationstelefon  
Konzepte für die Bundesländer Österreich, Justizministerium



## Dienstleistungen für die NÖ Landesregierung

- NÖ Bürgerservicetelefon (02742/9005/9005)
  - ◆ → kompetente Beratung im „1<sup>st</sup> Level“
- Vermittlungsüberlauf
  - verbesserte Erreichbarkeit



## Ziele der Ausschreibung vom Herbst 2001

- Callcenter-Dienstleistungen für die Landesregierung NÖ
  - **Bürgerservice** (2-Level-System, 1st Level -> Beauskunftung allgemeiner Fragen im Callcenter)
  - **Bürgerkontakt** (Öffnungszeiten)
  - **Entlastung** für Vermittlung und Fachabteilungen
  - **Optimale Nutzung** der Personalressourcen in den Fachabteilungen
  - **Integration** neuer Kommunikationswege
- Aufbau einer Wissensdatenbank zur 1<sup>st</sup> Level-Beauskunftung

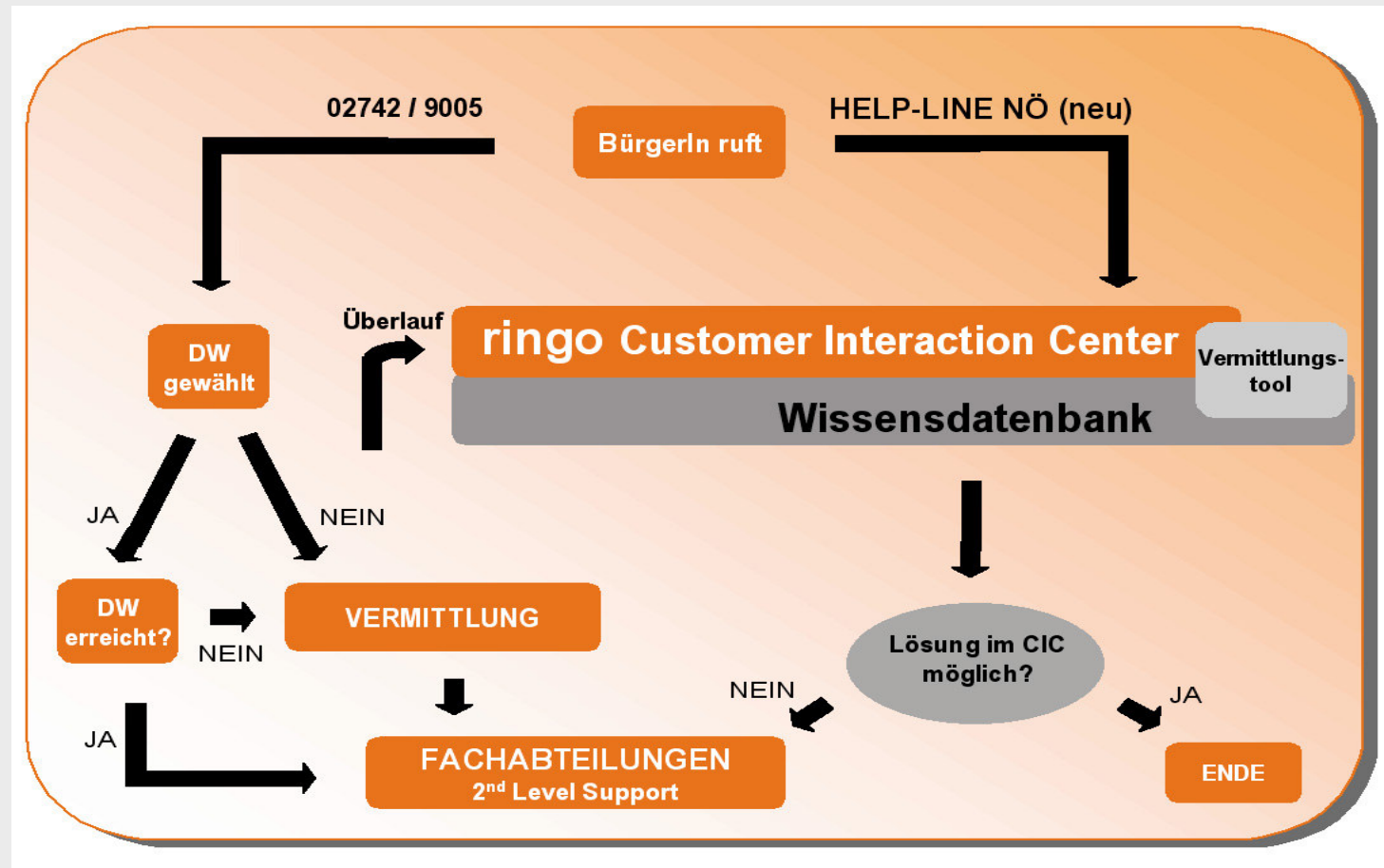


## Realisierung

- Redundante Vernetzung der Standorte
- volle Vermittlungsfunktionalität
- Wissensdatenbank
- Trouble Ticketsystem



# Die Lösung





## **ringo entlastet, verteilt und koordiniert**

- rasche und einfache Auskunft zu allen Landesfragen und Lebenslagen
- 1st Level
  - Allgemeine Anfragen
- 2nd Level
  - Personenbezogene Anfragen
  - in den Fachbereichen
- Keine Wartezeiten, insbesondere in der Fachabteilung
- Rasche unkomplizierte Information
- Rückrufmöglichkeit und E-Mail Kommunikation
- Formular- und Dokumentservice
- Zusätzlich übernimmt ringo Vermittlungsüberlauf



## KVP- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

### KVP intern

- Interne Jours fixes
- Customer Satisfaction Surveys
- Mystery Calls
- Reports
- Phone Coaching

### KVP mit dem Auftraggeber

- Jours fixes
- Redaktionssitzungen

-> Analyse von Verbesserungspotentialen

-> Realisierung der vereinbarten Punkte



## Der Mehrwert

- ✓ Verbesserung des Bürgerservices
- ✓ Ausbau der Öffnungszeiten (abends, auch Samstag)
- ✓ Kürzere Wartezeiten für den Bürger
- ✓ rasche, unkomplizierte Information
- ✓ standardisierte und validierte Auskunft zu allen Landesfragen
- ✓ Entlastung für Vermittlung und Fachabteilungen
- ✓ Optimale Nutzung der Personalressourcen in den Fachabteilungen
- ✓ Integration neuer Kommunikationswege
- ✓ Erfassung und Analyse sämtlicher Anfragen
- ✓ Formular- und Dokument-Service

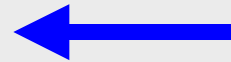


# Wissensdatenbank

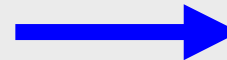
BÜRGERSERVICE
FÖRDERUNGEN
POLITIK+VERWALTUNG
PLANUNGEN
KULTUR+FREIZEIT
SOZIALES
BILDUNG
BAUEN+WOHNEN
UMWELT
WIRTSCHAFT
VERKEHR
LAND+FORSTWIRTSCHAFT
REGIONALES-GEMEINDEN

www.noe.gv.at  
ca. 4500 html-Seiten, files

www.help.gv.at  
ca. 1500 html-Seiten, files



„Externe“ Links  
ca. 1500 html-Seiten, files



FAQ-Kataloge  
ca. 300  
Fragen/Antworten

Synonyme



Die Neue  
Verwaltung  
macht's  
einfach.

## BÜRGER/INNEN

- Fachhochschulen
- Formulare
- Führerschein
- Geburt
- Gesetze
- Gewalt
- Grundbuch
- Grundstückskauf
- Haustiere
- Heirat
- Identitätsausweis
- Jugendrechte
- Kfz
- Kinderbetreuung
- Kircheneintritt/-austritt
- Lehre
- Meldeauskunft
- Namensänderung
- Pass
- Patente



# Wissensdatenbank

- Freitextsuche
- Logische Suche
- Synonymkatalog
- Entscheidungsbäume
- Case Based Reasoning
- Expertenmodelle
- Stichwortsuche
- Ranking FAQ
- Glossar

Servicesoft Selbsthilfe: NOL2, April 24, 2003, 10:50:55 EDT - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://viesv03a/SRVS/CGI-BIN/WEBCGI.EXE/;?LBound=Case15,St=44,E=0000000000001263980,K=3645,Sxi=8>

**ringo**  
a siemens company

**NAVIGATION**  
Neu starten  
Session Log  
Einstellungen  
Autor  
Hilfe

**ANMELDEN**  
Benutzer: weiss  
Logout

**STICHWÖRTER**  
Tages Aktuelles

**Landeskorrespondenz**  
Meteorologische Daten  
Schadstoffdaten  
Veranstaltungen  
Wahlen - Übersicht  
Wasserstände  
Webcams  
dummy

**NEWS & ÄNDERUNGEN**  
Soziale Dienste /  
NEU Sozialmedizinische und  
soziale Betreuungsdienst  
Behinderte / Aktion  
NEU Schutzengel  
Jugendkarte 1424  
NEU Ökopädagogik / Wettbewerb  
"1000 Jahre Wienerwald"  
Kontakt zur NÖ  
AND Landesverwaltung  
AND Klimaschutz / Klimabündnis  
AND Straßenverkehr /  
switspendendes Fahren

**Mögliche Lösungen**

[32]  15. Wir erwarten ein Baby... - Was ist zu tun?  
[32]  16. Die Ausbildung in Gesundheitsberufen in Niederösterreich  
[32] 17. Printmedien / Pressedienst / Galerie  
[32] 18. Heizkostenzuschuss 2001/2002  
[32] 19. Jugendwohlfahrt - Hilfe zur Erziehung  
[32]  20. Kinder  
[32]  21. Familie  
Solutions 15 to 21 of 25 [Weitere...](#)

**Beschreiben Sie Ihr Problem**  
Ändern Sie Ihre Such-Kriterien, um das Ergebnis zu verbessern:

Freitext  Logisch

**HÄUFIGE ANFRAGEN**  
15. Pressedienst  
16. DS-Win TeilBu  
17. Postsendung  
18. Easy-Dent  
19. Gemeindedaten Statistik  
Datenbank  
20. Bauen + Wohnen  
21. Kleine Althausanierung  
22. Förderungen - Übersicht  
23. Stichwortverzeichnis  
24. Soziales


**DATENBANKEN**

**Glossar**  
0-9 A B C  
D E F G  
H I J K  
L M N O  
P Q R S  
T U V W  
XYZ



## Wissensdatenbank FAQ Top 10

1. Althausanierung
2. Superförderung
3. Heizkesseltausch
4. Familienhotline
5. Familienpass
6. Pendlerhilfe
7. Heime
8. Energie-Förderung
9. NÖ Landesmuseum
10. Jugendkarte 1424



*ringo*  
**Kommunikationsdienstleistungs  
GmbH&Co OHG**

**Gewerbering 11  
A-2020 Hollabrunn**

**<http://www.ringocall.com>**