

AVEPOINT SERVICEONLINE

FÜR MICROSOFT CITYNEXT

AvePoint ServiceOnline ermöglicht es Behörden, ihren Bürgern einen besseren Service zu bieten. Mit ServiceOnline können Regierungsbehörden oder Nichtregierungsorganisationen (NGO) im Dienstleistungsbereich das Case Management automatisieren, wodurch Außendienstmitarbeiter, Verwaltungszentren und die Bürger, für die sie arbeiten, Anfragen stellen und diese bearbeiten können – jederzeit, überall und mit jedem Endgerät.



MODERNER
SERVICE

Stellen Sie Ihrer Gemeinde ein zentrales Portal zur Verfügung, über das Bürger schnell und einfach Anfragen stellen können – immer und überall, von jedem Endgerät.

Mit integrierten Ortungsdiensten reagieren Sie präzise auf Anfragen und optimieren die Aufgabenzuteilung an den Außendienst, da Sie durch integrierte Geolokalisierung und Ortung von Mobilgeräten immer wissen, wo sich Ihr Außendienst gerade aufhält.



AUTOMATISIERTE
VERWALTUNG

Optimieren Sie Arbeitsabläufe durch einfacheres Erstellen, Verfolgen und Verwalten von Service- und Informationsanfragen.

Erhöhen Sie die Zufriedenheit der Bürger durch verbesserte Servicequalität. Zeitintensive und fehleranfällige manuelle Fallbearbeitung ist nicht mehr länger nötig.



BESSERE
KOMMUNIKATION

Mangelnde Kommunikation führt bei Bürgern schnell zu Unzufriedenheit. Geben Sie Ihren Bürgern deshalb eine einfache, bequeme Möglichkeit, sich online mit Behördenmitarbeitern in Verbindung zu setzen und den Status ihrer Anfragen einzusehen.

Bürger und Behördenangestellte finden benötigte Informationen schnell, indem sie interne und öffentliche Datenquellen einfach durchsuchen können.



DETAILLIERTER
EINBLICK

Überwachen Sie die Einhaltung von Leistungsvereinbarungen und planen Sie langfristig mit der Möglichkeit, Statistiken anzulegen, einzusehen, zu vergleichen und zu analysieren.

Erkennen Sie ineffiziente Systemabläufe durch detaillierte Analysen mit Statusanzeigen und standardisierten Berichten.

EINE MODERNE VERWALTUNG FÜR EINE MODERNE GESELLSCHAFT.

Mithilfe von Microsoft-Technologien wie Azure, Dynamics und SharePoint ist AvePoint ServiceOnline die Lösung für Städte, die neue Standards im Bereich Dienstleistung und Transparenz setzen wollen. Durch eine automatisierte, zentrale Bearbeitung von Bürgeranfragen und Fallführung macht AvePoint ServiceOnline Ihre Stadt zu einer modernen und fortschrittlichen Gemeinde.

VERWALTUNGS- UND DIENSTLEISTUNGSLÖSUNGEN FÜR CITYNEXT

Unterstützt durch:  AvePoint® Microsoft Azure  Microsoft Dynamics  SharePoint



FÜR IHRE BÜRGER:

- Selbstregistrierung, Anfragen stellen, Fallbearbeitung verfolgen, Ankündigungen lesen, Social Media Feeds verfolgen, Archive nach Informationen durchsuchen – alles ohne die Hilfe eines Mitarbeiters.
- Durch die integrierte Unterstützung von Mobilgeräten, kann zu jeder Anfrage ein Foto hochgeladen und der exakte Standort übermittelt werden, damit Anfragen schneller bestätigt und bearbeitet werden können.
- In Live-Chats mit Verwaltungsangestellten direkt über das Portal geben oder erhalten Bürger weitere Auskünfte.



FÜR IHREN AUSSENDIENST:

- Zugewiesene Aufträge mobil einsehen und nach Ort, Art und Dringlichkeit des Problems filtern.
- Schnelle und effiziente Reaktion auf Serviceanfragen durch integrierte Ortungsdienste und Kartierung über Mobilgeräte.
- Mobile Abwicklung der Anfragen mit Kommentaren und Statusberichten in Echtzeit.
- Anfragen mit Fotos, Videos oder Audiodateien kommentieren, damit Verstöße dokumentiert und nachfolgende Antworten und Lösungen belegt werden können.



FÜR IHRE MITARBEITER IM INNENDIENST:

- Stellen Sie eine direkte Verbindung mit optimierter Benutzerhandhabung zur Verfügung, damit eingehende Anfragen mit nur einer Benutzeroberfläche effizient abgewickelt werden können.
- Eingehende Anrufe werden protokolliert, mit automatischer Aufzeichnung der Anruferdaten und integrierten Skripten und Fragebögen.
- Einfaches Zuweisen von Aufgaben und Verfolgen von Fortschritten durch Einsicht in Schlüsselindikatoren – inklusive Auftragsstatus, -art und -ort – in einer übersichtlichen Benutzeroberfläche.



FÜR DIE BEHÖRDENLEITUNG:

- Auswertung von im Laufe der Zeit erhobenen Aufzeichnungen zu Schlüsselindikatoren und Daten wie Auftragsart und -ort oder durchschnittliche Antwortzeiten, für eine bessere Planung und Ressourcenverteilung und mehr Bürgerzufriedenheit.
- Verbesserte Berichterstattung, Struktur und Datenqualität durch einheitliche Anfragenklassifizierung und der Möglichkeit, ungewollte Änderungen oder Löschungen rückgängig zu machen.

NÄCHSTE SCHRITTE

Für mehr Informationen zu AvePoints Lösungen für Microsoft CityNext kontaktieren Sie bitte publicsector_DE@avepoint.com.

Verfügbare Inhalte sind auf Anfrage erhältlich.