

# AVEPOINT SERVICEONLINE

DAS BÜRGERPORTAL: REAKTIONSSCHNELLER SERVICE

## Szenario



Bob bemerkt, dass einige Baumzweige dicht an einer Hochspannungsleitung in der Nähe des Parks hängen, in dem seine Kinder spielen.

Mit seinem Smartphone übermittelt Bob eine Anfrage über das ServiceOnline-Portal und verwendet den integrierten Ortungsservice, um die Lage des Parks anzugeben.

## Schritt 1



Die Stadtverwaltung erhält eine Benachrichtigung und überträgt die Anfrage von Bob an die zuständige Abteilung. Die Abteilung weist die Aufgabe einem Außendienstmitarbeiter zu, der sich in der Nähe befindet.

## Schritt 2



Bob überprüft später den Anfragestatus im Portal und sieht, dass die Aufgabe bereits zugewiesen wurde und sich jemand um das Problem kümmert.

## Schritt 3



Mithilfe der integrierten Landkarte in der mobilen App von ServiceOnline kommt der Außendienstmitarbeiter bald am Park an. Sobald die Zweige entfernt wurden, markiert er im Portal die Aufgabe als erledigt, und eine Bestätigungs-E-Mail wird automatisch an die Stadtverwaltung und an Bob gesendet.

## Schritt 4



Bob ist sehr erfreut zu erfahren, dass das Problem schnell gelöst wurde, und bewertet die Abwicklung über das BürgerPortal als 100 % zufriedenstellend.

## Überzeugende Vorteile



### Für Bürger

Schnelle und einfache Übermittlung von Serviceanfragen.

Aktualisierung des Fortschritts in Echtzeit. Benachrichtigungen zu Änderungen des Bearbeitungsstatus.



### Für Mitarbeiter

Bearbeitung von Bürgeranfragen mittels vertrauter und flexibler Tools - geräteübergreifend, jederzeit und überall.

Verringerung der Reaktionszeit durch intelligente Navigation und integrierte Benachrichtigungen.



### Für Behörden

Überwachung der individuellen und der Teamleistung durch Berichte und Statusanzeigen zur Effizienzsteigerung.

Qualitätsdienstleistungen und hohe Bürgerzufriedenheit.