

## Neustart für das Informationssystem der Stadt Wien

Das „StadtService Wien“ wurde in den letzten Jahren immer beliebter, die Zahl der Bürgeranfragen wuchs. Um die Prozesse entsprechend zu optimieren, entstand mit Unterstützung von NTT DATA eine abteilungsübergreifende Service-Management-Lösung.

DIGITAL SUCCESS STORY / PUBLIC INFORMATION SYSTEM

### Die Herausforderung:

**StadtService Wien** ist eine Informations- und Servicestelle der Stadt Wien. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter helfen individuell und stehen persönlich, telefonisch aber auch mittels digitaler Kommunikationswege wie Live-Chat, Online-Formulare und der Sag's Wien-App für Fragen aller Art zur Verfügung. Zusätzlich werden durch das StadtService Wien diverse Servicenummern des Magistrats im First-Level-Support betrieben und die Anliegen und Fragen verständlich und verlässlich beantwortet.

Ziel des StadtService Wien ist es einen direkten Austausch mit den BürgerInnen zu forcieren, um gemeinsam Wien noch lebenswerter zu machen.

Das populäre „StadtService Wien“ des Wiener Magistrats bietet zahlreiche Kanäle, über die BürgerInnen ihre Anliegen übermitteln oder über Gefahrenstellen und Störungen berichten können. Es gibt die Stadt Wien Servicehotline 01/4000 - 4001, eine „Sag's Wien App“, ein Online Formular, den Wien Bot als digitalen Assistenten bzw. Live-Chat für ausgewählte Themen, eine offizielle E-Mail-Adresse und eine Faxnummer. Zwar läuft alles unter demselben Namen, aber die Abläufe dahinter waren uneinheitlich: Anfragen wurden in zwei unterschiedlichen, voneinander unabhängigen Systemen erfasst. Jede Magistratsabteilung bearbeitete Eingaben aus ihrem Zuständigkeitsbereich anders und nutzte unterschiedliche Vorlagen zur Beantwortung. Auch ein verlässliches Wissensmanagement war erwünscht.

#### Walter Hillerer

Gruppenleiter Sofortmaßnahmen und StadtService Wien

» **Der StadtService Wien ist die erste Anlaufstelle für alle WienerInnen und BesucherInnen der Stadt, um Hilfe zu suchen oder Wünsche zu äußern. Es ist unerlässlich, dass das Service-Management hinter den Kulissen zuverlässig, schnell und abteilungsübergreifend funktioniert.** «

## Die Lösung:

Gemeinsam mit dem Team des Stadtservice Wien entwickelte NTT DATA eine einheitliche und abteilungsübergreifende Case-Management-Lösung für BürgerInnen-Anfragen. Als zentrales Instrument und Basis für die Prozessstandardisierung diente die preisgekrönte Service-Management-Lösung SmartIT des Softwareherstellers BMC. Großer Vorteil: Die Applikation war bereits bei der stadteigenen IT-Abteilung „MA-01 Wien Digital“ erfolgreich im Einsatz. In mehreren Workshops erarbeitete das Projektteam für den universellen Einsatz der Anwendung ein Konzept, das dank agiler Projektmethoden schnell umgesetzt werden konnte. Gleichzeitig implementierte NTT DATA ein neues Wissensmanagement und übernahm das Applikationsmanagement sowie den Produktsupport.

**Hans Seiter**  
Sales Manager bei  
NTT DATA

»**Dank unseres erfahrenen Wiener BMC-Service-Management-Teams entstand die optimale Standardlösung zur Bearbeitung von Bürgeranliegen. Der Nutzen dieser Lösung ist für alle Wiener und Wienerinnen greifbar.**«

## Der Nutzen:

Heute verfügt das Stadtservice Wien über ein zentrales Tool zur effizienten Verarbeitung aller BürgerInnen-Anfragen – unabhängig von Kanal oder Thema. Von der Erfassung bis zur abschließenden Bearbeitung von Anliegen laufen die Prozesse effizient und einheitlich ab – abteilungsübergreifend bis hin zu externen Dienststellen. Durch die Nutzung von GPS-Daten wird die ortsgenaue Bearbeitung von Anfragen gewährleistet, wodurch auch Mehrfachmeldungen identifiziert werden können. Die neue Wissensdatenbank und das Wissensmanagement vereinfachen das Onboarding neuer MitarbeiterInnen. Detaillierte Auswertungen ermöglichen zudem eine genaue Planung. Zusätzliche Funktionen und die Anbindung weiterer Magistratsabteilungen sind in Planung.

### Kontakt:

Hans Seiter  
Sales Manager NTT DATA  
Hans.Seiter@nttdata.com  
+43 664 533 53 94

### Über NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf [de.nttdata.com](https://de.nttdata.com)