

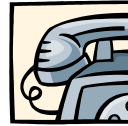


Automatisiertes Verteilen von Mail-Anfragen
 Prozessoptimierung im Bürger Contact Center

Silke Heß, im-brain GmbH
 Dieter Schukai, Bull GmbH

Wer spricht noch über E-Mail?

DIAL 311



Bürgertelefon 115

Berlin Telefon

Poststelle@BMI.BUND.DE

DRV@DRV-BUND.DE



Zentrale@arbeitsagentur.de

Bürger Contact Center

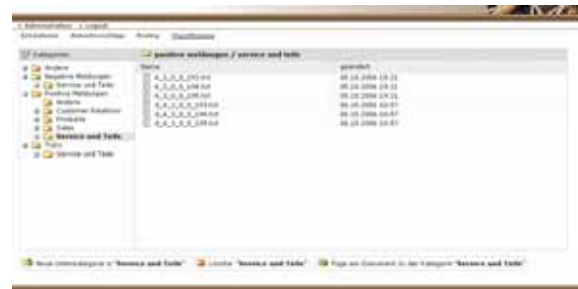


- Inhaltliche Klassifizierung von Bürgerfragen und Anliegen
- Zuordnen zu einzelnen Fachgebieten
- Zuordnung und Anzeige von Antwortvorschlägen
- Integrierbar in bestehende Systeme – mit Workflow und Prozessen

Vorteile

- Für die Behörde: Verkürzung der Reaktionszeit auf Anfragen und Zeitersparnis bei der Bearbeitung
- Für die Bürger: Eine Anlaufstelle für Informationen

Bürger Contact Center



Bürger Contact Center



Bürger Contact Center

Zeitersparnis

	Annahmen
E-Mail-Aufkommen pro Monat	50.000 E-Mails
3-5 Prozess-Schritte weniger	50%
Zeitersparnis: bis zu 80%, hier	
Durchschnittliche Zeit/E-Mail	10 Min
Zeitersparnis pro Monat gesamt	über 500 Arbeitstage

