

An aerial night photograph of a city, likely in Asia, showing a complex multi-level highway interchange with numerous overpasses and ramps. The city lights are visible in the background, and the highway lights create long, glowing streaks. The Damovo logo is in the top right corner.

DAMOVO

Smart City Contact Center



Change Driver

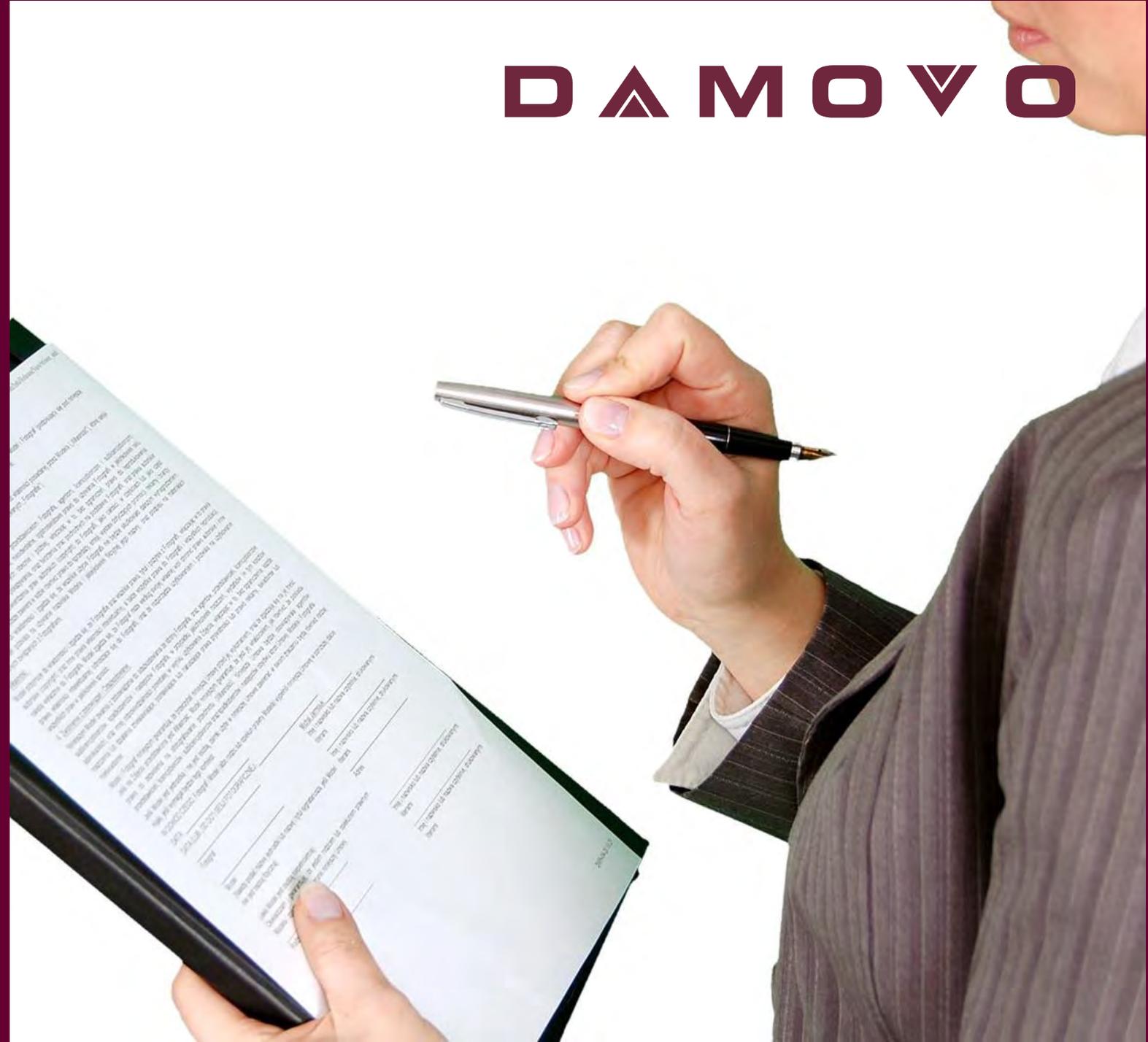
Die Stadtverwaltung einer größeren europäischen Hauptstadt möchte ihr Image einer trägen Institution verbessern.

Problemmeldungen, Informationsanfragen sowie Ideen und Wünsche zur Weiterentwicklung der Stadt werden unstrukturiert an die Mitarbeiter herangetragen. Diese wenden viel Zeit dafür auf, die Anfragen der Bürger an die kompetente und zuständige Zieladresse weiter zu leiten.

Dazu gibt es nicht unerhebliche Last durch Nachfragen und Reklamationen seitens der Bürger, die bislang vergeblich auf Response gewartet haben.

Der dezentrale Ansatz verhindert die Möglichkeit von Analysen der Anfragen.

D A M O V O





DAMOVO



Damovo Approach

Die Stadt etablierte ein City Contact Center. Herzstück der Lösung ist ein CRM-System, in dem alle Vorgänge gesammelt, gespeichert und verarbeitet werden. Dazu wird neben einer einzigen Service-Nr. ein neues Kundenportal für die Bürger der Stadt eingerichtet.

Den Zugang zu dem Portal wird den Bürgern über das Web oder auch über eine speziell dafür entwickelte App zur Verfügung gestellt.

Somit haben die Kunden nur eine Anlaufadresse, die verschiedene vorab definierte Kategorien vorgibt. Dadurch werden die Anfragen automatisch in die richtigen Abteilungen geroutet.

Ein Analyse- und Reporting-Tool ermöglicht eine zentrale Betrachtung aller Eingänge.



Customer Value

DAMOVO

So profitieren die **Kunden**

Die Meldung von Problemen und Informationsanfragen werden deutlich schneller beantwortet.

Der Ärger, reklamieren zu müssen, entfällt, da die Anfragen bereits im ersten Wurf an der richtigen Zieladresse landen und kompetent beantwortet werden.

Vor allem die jüngeren Bürger haben den Einstieg über die App positiv angenommen.

Bürger können leichter ihre Ideen und Wünsche platzieren.

So profitiert das **Unternehmen**

Die Zufriedenheit der Stadtangestellten ist gestiegen, da sie sich weniger mit der Weiterleitung von Sachverhalten beschäftigen, die nicht in ihre Zuständigkeit fallen.

Die Produktivität der Mitarbeiter hat sich verbessert, da überflüssige Prozessschritte eingespart werden.

Insgesamt wurde die durchschn. Bearbeitungszeit von Serviceanfragen um 2/3 reduziert.

Das Image und die Attraktivität der Stadt stiegen merklich.

