



Inbetriebnahme des Service-Centers

Vortrag:
Michael Wolff
R 401.1



Inbetriebnahme des Service-Centers



Zur Erinnerung:

- **Sachstandsbericht zum Projekt**
im Ausschuss Zentrale Dienst am 23.01.2006
- **Finanzierungsvorlage Service-Center**
im Ausschuss Zentrale Dienste am 18.01.2007 und
im Rat am 12.02.2007



Inbetriebnahme des Service-Centers



Projektfortgang nach Beschluss des Finanzierungsplanes:

- **Umbau der Räumlichkeiten**
- **Beschaffung der Hardware, Möblierung und Software**
- **Auswahl und Besetzung der Leitungsstelle**
- **Analyse der geeigneten Themenbereiche**
- **Aufbau der Wissensdatenbank (und permanente Aktualisierung), Anbindung von Fachverfahren**
- **Auswahl und Besetzung der Stellen der SC-Mitarbeiter/-innen**
- **Übungsphase im Januar 2008**
- **Inbetriebnahme am 1. Februar 2008**



Inbetriebnahme des Service-Centers



**Betrieb seit ca. 14 Tagen
mit folgenden ersten Erkenntnissen:**

- **Positive Resonanz aus der Bevölkerung**
- **Sehr schnelle Erreichbarkeit**
- **Notwendiger, permanenter Erfahrungsaustausch mit den Leistungseinheiten**
- **Kontinuierliche Schulungen der SC-Mitarbeiter**
- **Absturz des SC-Servers**
- **Das SC ist nur so gut, wie die Inhalte der Wissensdatenbank
(hier fehlen teilweise noch Informationen)**



Inbetriebnahme des Service-Centers



Ausblick:

- **Präsentation für die Medien**
- **Übernahme weiterer Geschäfte in das SC**
 - für die Stadtverwaltung
 - für den Konzern
- **Eventuelle künftige Kooperation mit Remscheid und Solingen**
- **Betrachtung der Entwicklungen zur behördeneinheitlichen Rufnummer D 115 und zur EU-Dienstleistungsrichtlinie**



Inbetriebnahme des Service-Centers



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit