Service-Center
SOLL-Prozess: Fallabschließende Bearbeitung

Anruf

Ziel: fallabschließende Beauskunftung (möglichst ohne telefonische Weitervermittlung)

Anrufer begrüßen

Anliegen erfragen

Wünscht Anrufer Weiterverbindung?

nein

ja

gezielt Leistung nachfragen

Anliegen erfragen

Wird konkrete Leistung genannt?

nein

ja

Wird konkret eine Leistung genannt?

ja

nein

Telefonnummer raussuchen

Leistung erfragen

Anrufer verabschieden

Leistung bewerten

ja

Kann die Leistung ermittelt werden?

Anrufer weiterverbinden

Handelt es sich um eine Verwaltungsleistung der Stadt Nbg.?

ja

nein

nein

Ist DSt erreichbar?

ja

nein

WDB durchsuchen

Anrufer informieren

Anrufer qualifiziert übergeben

GP_ServiceCenter_Aufnahme eines Anliegens_SOLL_2014 Gr 0.2

Ist die Recherche zufriedenstellend?

ja

nein

Nichtqualifizierte Suche durchführen

Antwort mitteilen

Antwort mitteilen

Anruf dokumentieren

ggf. Unterlagen versenden

Anrufer verabschieden

Weitere Anliegen abfragen/ weitergehende Informationen

Anrufer Weiterleitung anbieten

Anruf dokumentieren

ja

Hat der Bürger weitere Anliegen?

Telefonische Weitervermittlung

Art der Weiterleitung

Anliegen aufnehmen

nein

Anrufer verabschieden

Aufnahme eines Anliegens

GP_ServiceCenter_Aufnahme eines Anliegens_SOLL_2014 Gr 0.2

Anruf dokumentieren

ggf. Anruf nachbereiten

GP_ServiceCenter_Versand von Unterlagen_Entwurf SOLL_2014 Gr 0.2