



Service-Management

Optimierte Interaktionen mit Bürgerinnen und Bürgern sowie Mitarbeitenden über alle Kontaktpunkte hinweg – durch einen digitalen Service-Desk mit persönlicher Unterstützung rund um die Uhr, Self-Service-Automatisierung und integriertem technischem Support-Center.

ServiceNow

Schnellere Ticketbearbeitung und höhere operative Effizienz durch durchgängige Ticketsteuerung und Automatisierungslösungen von ServiceNow.

Conversational AI

Intelligente Dialoge durch Conversational-AI-Bots zur Automatisierung von plattformübergreifenden Anfragen für verbesserte Nutzererlebnisse sowie mehr Zeit für wertschöpfende Aufgaben.

Advanced Analytics

Proaktive Servicebereitstellung durch gezielte Problemverfolgung, Echtzeit-Dashboards und frühzeitige Identifikation zentraler Handlungsfelder.

Service-Portale

Zentrale Anlaufstelle für sämtliche IT-Anliegen über ein kundenorientiertes Service-Portal.

Contact Center

Barrierearmes Contact Center mit Unterstützung in zehn Sprachen – rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr.

Stakeholder-Kommunikation

Zentrale Steuerung und kontinuierliche Verbesserung der Stakeholder-Kommunikation – von der Kundeninteraktion über die Störungsbehebung bis zur Feedback-Erfassung.

Desktop-/ Vor-Ort-Support

Remote-Support für zuverlässige Hilfe bei Software- und Netzwerkproblemen per Fernzugriff für einen unterbrechungsfreien Arbeitsbetrieb.

