

# TSA integriert PICTURE Prozessplattform in Servicecentersoftware ps::Servicecenter

ps::Servicecenter ist ein umfassendes Wissensmanagement- und Recherchesystem für Leistungen und Ansprechpartner der öffentlichen Verwaltung. Es ist optimiert für den Einsatz im telefonischen Bürgerservice/Servicecenter und kompatibel zum Einsatz im Kontext Behördennummer 115. Ergänzend kommt ps::Servicecenter auch im Bürgerbüro vor Ort zum Einsatz. Das System integriert die Wissensquellen D115, Landeszuständigkeitsfinder kommunales Intra- bzw. Internet sowie eine lokale Wissensbasis für Lagemeldungen und andere Ad hoc-Nachrichten in einer Oberfläche. Zur Weiterleitung von Tickets im 115-Verbund bzw. an nachgelagerte Fachämter sind das D115-Telefonbuch sowie die internen Adressverzeichnisse der Verwaltung hinterlegt. Die so gefundenen Ergebnisse werden dem Mitarbeiter in schnell ablesbarer, vorstrukturierter Form präsentiert.

Im Bereich der Wissensquellen ist nun ebenfalls die Einbindung der PICTURE Prozessplattform möglich. Diese Einbindung ermöglicht dem Servicecenter Zugriff auf ergänzende Prozessinformationen zu Bürgeranfragen und bringt so erhebliche Vorteile für Nutzer und Organisation mit sich:

- Interne Prozessdokumentation (z.B. entstanden aus Organisationsuntersuchungen) kann zur Beauskunftung verwendet werden – die bestehenden Arbeiten gewinnen an Wert.
- Bei Rückfragen kann ein Bürger auch über die Struktur und den Aufbau internen Abläufe informiert werden – so steigt die Akzeptanz und Rückfragen verringern sich (z.B. bei langdauernden Baugenehmigungsverfahren).
- Die Qualität der Auskünfte verbessert sich und weniger Rückfragen müssen im Fachamt gestellt werden – das spart Ressourcen und Zeit.
- Die intuitive grafische Darstellung der PICTURE Methode ist leicht verständlich – so können auch seltene Anfragen professionell und umfassend verstanden und dann erklärt werden.

Dazu Dr. Lars Algermissen, Geschäftsführer der PICTURE GmbH: „Als Spezialist für Prozessmanagement im öffentlichen Sektor freuen wir uns, mit der TSA einen starken Partner gefunden zu haben, und so unsere Kunden gerade in Landesbehörden und Kommunen einen zusätzlichen Mehrwert erhalten, wenn sie auf PICTURE setzen. Denn durch die Kopplung mit dem Serviceportal von TSA steigt der Nutzen von Prozessbeschreibungen immens, in dem sie leicht verständlich in die operative Arbeit der Bürgerbüros integriert werden kann und den Mitarbeitern die Arbeit erleichtert.“

Mehr Informationen zum Produkt ps::Servicecenter Sie hier: <http://tsa.de/loesungen/psservicecenter/>

## Tags

ps::Servicecenter, Servicecenter, 115, TSA, Infodienste, Linie6Plus, Zuständigkeitsfinder, E-Government, PICTURE, Prozessmanagement, Anliegen, Fallmanagement, öffentliche Verwaltung, Kommunen

## Über TSA-Teleport GmbH

TSA-Teleport ist ein IT-Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen mit Spezialisierung auf cloud-basierte Services im Informations- und Wissensmanagement. Das Leistungsspektrum der TSA

umfasst die gesamte Wertschöpfungskette von der Analyse über Beratung, Produktentwicklung, Anpassungsentwicklung und Einführungs- und Schulungsleistungen. Sieben Bundesländer setzen bereits heute flächendeckend TSA-Lösungen als Zuständigkeitsfinder, Wissensmanagement- oder Redaktionssysteme ein. Im Bereich der einheitlichen Behördenrufnummer 115 tritt TSA bundesweit als Lieferant von ausgereiften, zuverlässigen und skalierbaren Systemen auf. In diesem Kontext nutzen mittlerweile mehrere tausend Kommunen und Gebietskörperschaften in ganz Deutschland Leistungen der TSA, um Serviceinformationen in ihre Webportale einzubinden oder für die Beauskunftung telefonischer Anfragen. Mehr Informationen zum Unternehmen und dem Produktportfolio finden Sie unter [www.tsa.de](http://www.tsa.de).

#### **Ansprechpartner bei TSA:**

Herr Thomas Patzelt  
TSA – Teleport GmbH  
Herrenstraße 20  
06108 Halle (Saale)  
E-Mail: [info@tsa.de](mailto:info@tsa.de)  
Telefon: +49 345 20560-0

#### **Über die PICTURE GmbH**

Die PICTURE GmbH ist ein Beratungs- und Softwareunternehmen mit Sitz in Münster. Wir haben uns auf die Dokumentation und Verbesserung von Geschäftsprozessen öffentlicher Verwaltungen spezialisiert mit dem Ziel, das Arbeitsleben von Führungskräften und Mitarbeitern einfacher und erfolgreicher zu machen.

Unsere Methodik, unser Beratungskonzept und unser Softwareprodukt sind bekannt und bewährt im öffentlichen Sektor und informationsverarbeitenden Branchen. Zu unseren Kunden zählen insbesondere Behörden und Ministerien auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene, Hochschulen, Kirchenverwaltungen sowie Kammern und Verbände. Bekannt geworden ist die PICTURE GmbH durch die PICTURE-Methode und die PICTURE-Prozessplattform, welche es in Kombination ermöglichen, einfach und kosteneffizient Geschäftsprozesse einheitlich zu beschreiben, zu analysieren und zu optimieren. Wir bieten unseren Kunden deutschlandweit Beratungsleistungen rund um unser Softwareprodukt sowie ein umfangreiches Portfolio an Referenzprozessen – wir bringen die Menschen rund um den Geschäftsprozess zusammen und schaffen so deutliche Mehrwerte für eine erfolgreiche Organisationsverbesserung.

#### **Ansprechpartner bei PICTURE:**

PICTURE GmbH  
Dr. Lars Algermissen  
Friesenring 32  
48147 Münster  
Tel.: 0251-1312379-0  
[algermissen@picture-gmbh.de](mailto:algermissen@picture-gmbh.de)