



Bürgerservice gemeinsam gestalten

# DAS PROJEKT 115 IM MAIN-TAUNUS-KREIS



# Main-Taunus-Kundenservice

- Eröffnung Januar 2008
- Telefonzentrale und ehemalige Servicestelle
- Barauszahlungen in Foyer verlagert
- Dienstkleidung eingeführt



# Main-Taunus-Kundenservice

- Persönlicher Kundenkontakt 4 Arbeitsplätze im Foyer
- Telefonischer Kundenkontakt 6 Arbeitsplätze u. 2 BO
- Ausbaustufe 1.5.2018:
  - 15 Mitarbeiter /-innen 14 Stellen
  - 1 Gruppenleitung
  - 1 Stelle Erstattung durch Stadt Bad Soden
- Öffnungszeiten
  - Mo – Mi 7.30-16.30 Uhr
  - Do 7.30-18.00 Uhr
  - Fr 7.30-13.30 Uhr
- Telefoniezeiten 115
  - Mo – Fr 8.00-18.00 Uhr



# Main-Taunus-Kundenservice

## Software

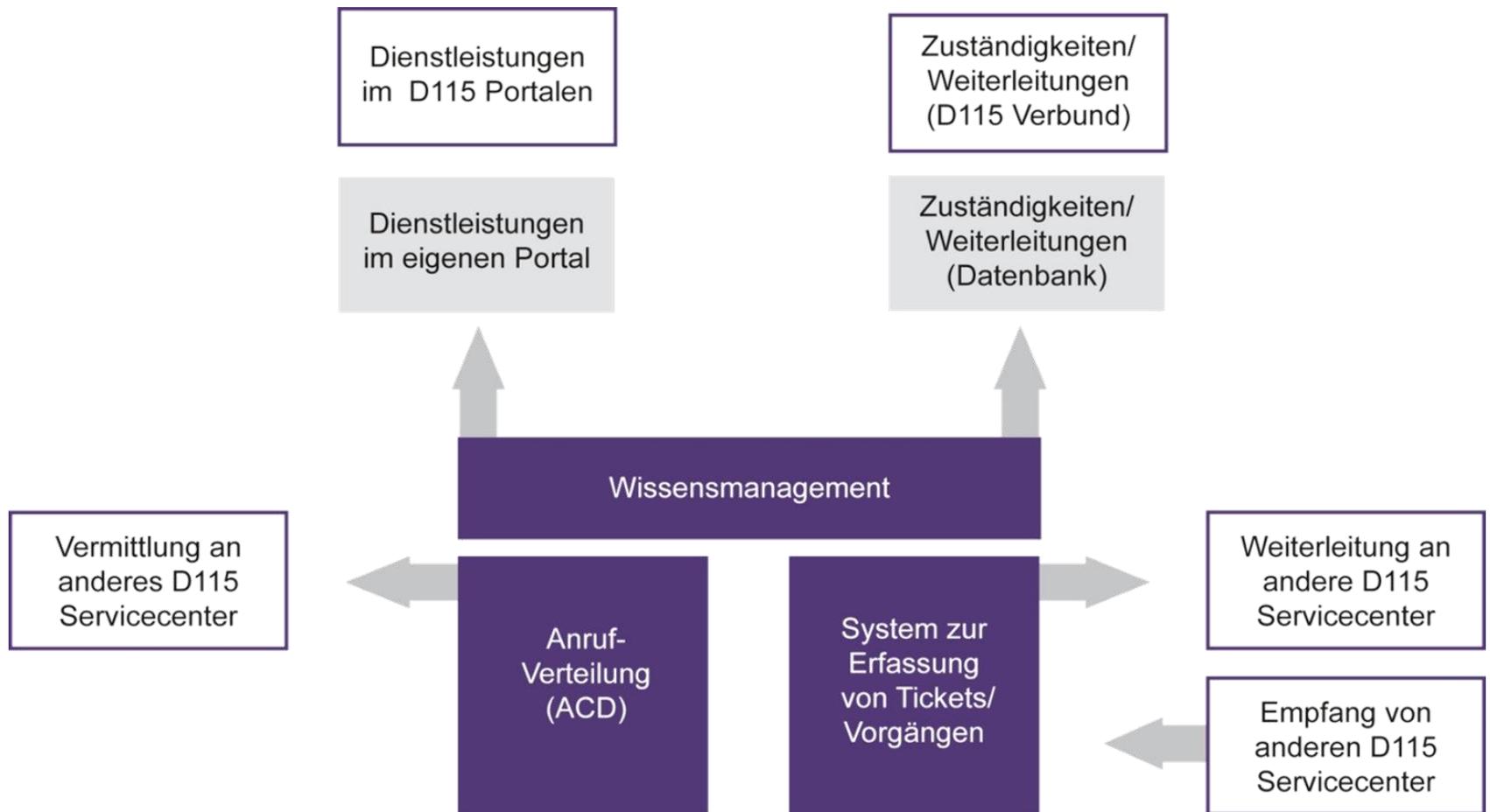
- MS Office
- Internet, Intranet
- Synkitty Gebührensoftware
- ProBaug
- Ladiva
- Hess. Zahlungssystem
- CC Agent/ACD
- TSA
- Kfz21, Laif
- Net Call up

## Hardware

- PC
- gemeinsamer Drucker
- Cashmaster
- EC Terminal
- MFP
- Faxgerät
- Endgerät Fingerabdruckaufnahme
- Lesegerät elektr. Aufenthaltstitel



# Komponenten eines 115-Servicecenters



# Servicecenter Software

ps::ServiceCenter

Meine Tickets Stammdaten D115-TB lok. Wissensmanagement Einstellungen Administration Hilfe Abmelden

Angemeldet als Frau Heidrun Simon **TSA** Eingangskanal Kennung Vorgang verworfen Ticket erstellen Vorgang abschließen

**Letzte Suchen**

- [Fahrverbot in Hofheim am Taunus, Kreisstadt](#)
- [Melderegister in Eschborn, Stadt](#)
- [Mieterschutz in Krieffel](#)
- [E Kennzeichen in Hofheim am Taunus, Kreisstadt](#)
- [schuldnerberatung in Hofheim am Taunus, Kreisstadt](#)
- [Führungszeugnis in Bad Soden am Taunus, Stadt](#)
- [Neue Homepage in Hofheim am Taunus, Kreisstadt](#)
- [Außerbetriebsetzung in Hofheim am Taunus, Kreisstadt](#)
- [Bußgeld in Frankfurt am Main, Stadt](#)

**Favoriten**

AKTUELLES

- [\[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Beurkundung, Beistandschaft, Sorgerecht, Unterhalt, Vaterschaftsanerkennung \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Melderegisterauskunft \[Bad Soden am Taunus, Stadt\]](#) Löschen
- [Amt für Bodenmanagement Liegenschaftskarte Liegenschaftsbuch \[Bad Soden am Taunus, Stadt\]](#) Löschen
- [Baulasten, Auszüge aus dem Baulastenverzeichnis, Eintragungen, Baulastbeantragung \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Straßenverzeichnis Zuständigkeitslisten ASD Amt 51 MTK \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Terminvergabe Amt 33 - 33.1.3 Humanitäre Aufenthaltsrechte \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Familienkasse Kindergeld \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Flüchtlinge MTK \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Integrationsbüro \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Unterhaltsvorschuss \(Main-Taunus-Kreis - K100024\) \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen

KFZ-LEISTUNGEN

- [\[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Grundsätzliches Zulassung/Führerschein Einzelperson \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Grundsätzliches Zulassung/Führerschein Firmen Firmenfahrzeug \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Adressänderung Fahrzeugpapiere Adresse \[Eschborn, Stadt\]](#) Löschen
- [Adressänderung Fahrzeugpapiere Firmenfahrzeug \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Anmeldung Fahrzeug Ausland \(außerhalb EU\) \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Anmeldung - fabrikneues Fahrzeug, Neufahrzeug \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Anmeldung - gebrauchtes Fahrzeug Ummeldung \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Anmeldung - fabrikneues Fahrzeug aus einem EU-Land Neufahrzeug \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Anmeldung - gebrauchtes Fahrzeug aus einem EU-Land Ummeldung, Umschreibung Anmeldung gebraucht EU \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Anmeldung - Kraftfahrzeug mit Kurzzeitkennzeichen ab 1.4.2015 \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Anmeldung - KFZ auf Minderjährige, Zulassung KFZ auf Minderjährige \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen
- [Anmeldung - Kraftfahrzeug mit Saisonkennzeichen Saison \[Hofheim am Taunus, Kreisstadt\]](#) Löschen

**Text-Box**

Einladung  
verpflichtungserklärung  
kennzeichenmitnahme  
TÜV  
familienkasse  
MTV  
abfallkalender  
Anhänger  
Arbeitsamt  
baulasten

1-10/20

# Vorbereitung 115

- Neue Telefonanlage mit ACD Funktion
- Einrichtung spezieller Telefoniearbeitsplätze
- Vorgangsbearbeitungssoftware (Ticketingsystem)
- Schulung MArb (Gesprächsverhaltenstraining, Wissensmanagement, neue Technik)
- 12 Städte und Gemeinden ergänzen Leistungskatalog im Hessen-Finder



# Fazit MTK



Einbindung Städte und Gemeinden



Investitionen



Anrufvolumen



Anliegen / Nachfragen

Berichtswesen / Statistiken









# Informationen

Heidrun Simon

SGL Organisation und Bürgerservice

[heidrun.simon@mtk.org](mailto:heidrun.simon@mtk.org)

Tel.: 06192 2011477



**VIELEN DANK FÜR  
IHRE AUFMERKSAMKEIT**

