

Eine Schatzkammer an Daten

Sie arbeiten für eine kommunale Verwaltung? Dann wollen Sie nahe am Bürger sein, am Kunden; Sie wollen ihn umfassend betreuen. Was dabei stört: Sie haben seine Daten nicht im Blick. Nicht alle zumindest. Nicht jederzeit. Und nicht mobil. Aber das lässt sich ändern.

Etwas passiert in den Städten und Gemeinden: Die Verwaltung mag nicht mehr wie «das Amt» wirken, eine graue Behörde. Sie will Dienstleister sein, kompetent und engagiert. Und der Bürger oder Unternehmer? Ist jetzt Kunde. Und als Kunde König.

Für ihre neue Rolle braucht die Verwaltung eine Schaltzentrale. Eine Plattform, die die Daten aller Personen und Unternehmen bündelt. Die Daten sollten stets aktuell sein und für alle Abteilungen zugänglich. So etwas gibt es nicht? Doch, gibt es. Die IT-Lösung nest für Städte und Gemeinden enthält eine solche Plattform. Fünf Beispiele zeigen, was sie leistet.

Wer nutzt dieselben Angaben?

BEISPIEL 1. Sie kennen das Problem: Häufig brauchen Sie nicht nur Namen und Adresse eines Bürgers oder Unternehmens, Sie benötigen weitere Angaben. Etwa:

- Gehört die Person zu bestimmten Gruppen? (Vereine, Kommissionen etc.)
- Wie ist die Person oder Firma zu erreichen? (Telefonnummern, E-Mail etc.)
- Wer gehört zum Umfeld? (Kontakte, Ehe- oder Konkubinatspartner)
- Gibt es Firmenkonstrukte? (Holdings, Beteiligungen etc.)
- In welcher Beziehung steht eine Person oder ein Unternehmen zu meiner Verwaltung (Debitor, Kreditor, Grundeigentümer, Lohnbezüger etc.)?

nest zeigt Ihnen diese Informationen sofort und übersichtlich.

Dubletten ade

BEISPIEL 2. Auch das kennen Sie vermutlich: Mehrere Abteilungen der Verwaltung erfassen «ihren» Kunden separat; sie produzieren Dubletten. Mit der Plattform von nest gehören solche Dubletten der Vergangenheit an. Denn sobald Sie einen Datensatz anlegen, zeigt Ihnen das System: Die Übereinstimmung mit



Benjamin Meile, Marktverantwortlicher Städte und Gemeinden, innosolv AG.

einem schon bestehenden Datensatz beträgt X Prozent.

Das System toleriert auch abweichend geschriebene Wörter und Buchstaben, wie «e» statt «é». Und es warnt Sie, noch bevor Sie die Daten speichern.

Alles im Blick

BEISPIEL 3. Ein Grundeigentümer, der nicht in der Gemeinde wohnt, ändert seinen Wohnort; die Finanzabteilung erfasst die Adresse. Aber wie erfahren andere Stellen in der Verwaltung davon? Egal ob eine Abteilung nest einsetzt oder eine andere Anwendung, ein sogenanntes Umsystem – die kommunale Plattform informiert das System.

BEISPIEL 4. Ein Kunde ruft an. Wer ist es? Die Plattform zeigt Ihnen seine Stammdaten, bevor Sie den Hörer abnehmen. Aber sehen Sie auch jene Daten, die die Umsysteme über den Kunden gespeichert haben? Ja, mit der CRM360°-Sicht von nest.

Sie haben die Wahl

Keine Bange, die Plattform präsentiert nicht alle Daten aus den Umsystemen. Sondern nur die,

die für Sie wichtig sind. Sie bestimmen selbst. Zum Beispiel: Welche Rechnungen des Kunden sind offen, welche bezahlt? Läuft ein Bauprojekt? Oder eine Anfrage beim Gemeinderat?

nest zeigt sogar Daten von entfernten Systemen, etwa aus SASIS (Krankenkassen), AMICUS (Hundewesen) oder Infostar (Zivilstandswesen).

Kampagnen für die Kunden

BEISPIEL 5. Ihre Gemeinde will eine Kampagne vorbereiten oder durchführen? nest unterstützt Sie optimal. Etwa bei solchen Aktionen:

- Sie wollen Neuzuzüger mit einem freundlichen Schreiben begrüßen.
- Sie laden Bürger zu Informationsanlässen ein.
- Sie verschicken Aufforderungen zu einer Pandemie-Impfung.

Mithilfe der Plattform können Sie den Verlauf einer Kampagne überwachen. Sie erfahren: Wie stark war der Rücklauf? Oder: Wie viele Anmeldungen gibt es für einen bestimmten Anlass?

Fazit: Die kommunale Plattform von nest ist vielseitig und anpassungsfähig, das zeigen die fünf Beispiele. Sie ist eine Art Schatzkammer an Daten. Auf alle Fälle ein umfassendes System zur Betreuung der Kunden. Das funktioniert auch unterwegs auf Ihren mobilen Geräten. Sobald Sie nur ein paar Tage damit gearbeitet haben, werden Sie merken: Sie wollen die Plattform nicht mehr hergeben.

innosolv
Your Software. Our Passion.

INNOSOLV AG

Ikarusstrasse 9
9015 St. Gallen
www.innosolv.ch