



D115 in Nordrhein-Westfalen

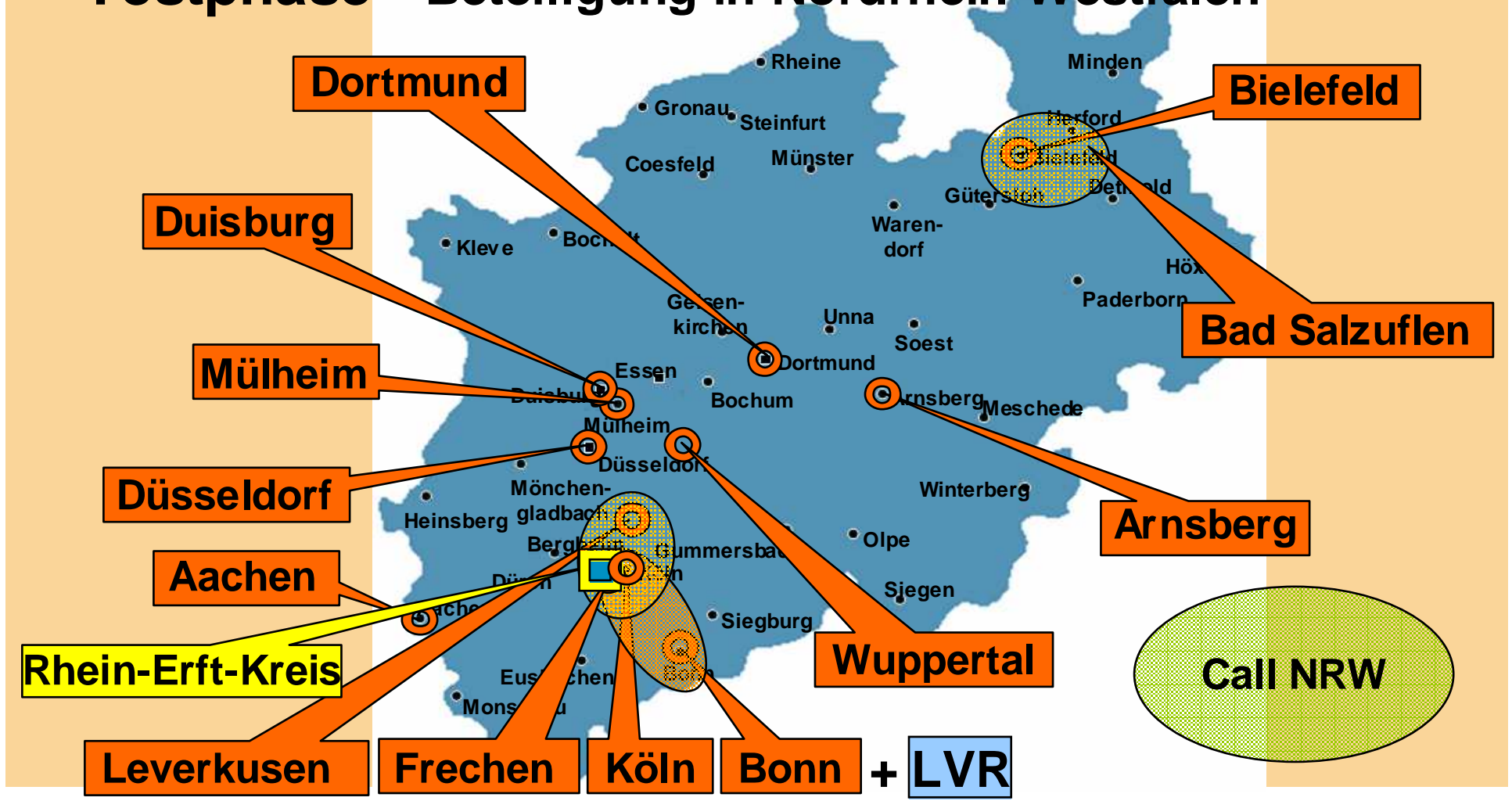
Dr. Markus Brakmann

Düsseldorf, 19. November 2008

Kongress e-nrw – Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie

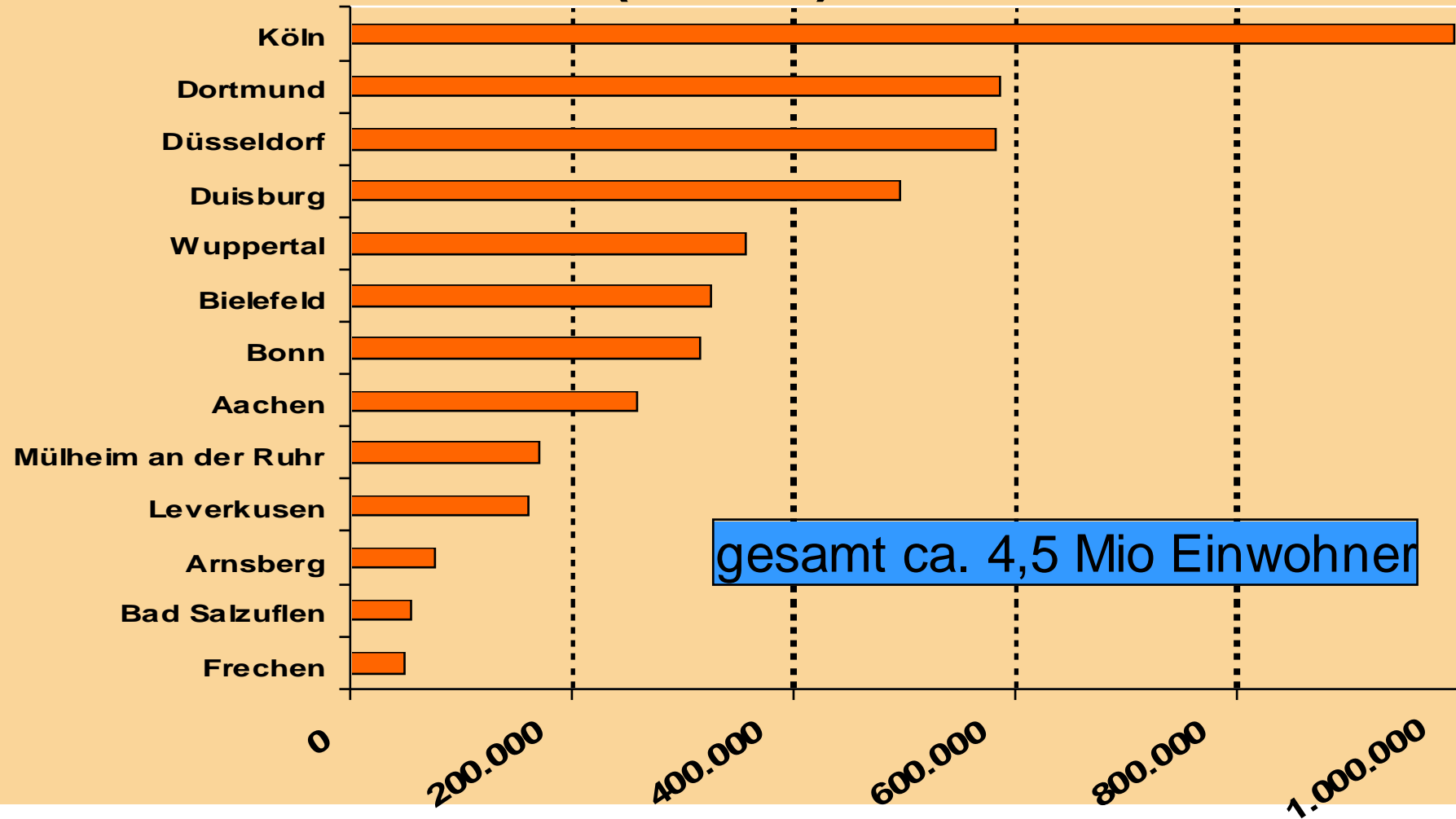


Testphase - Beteiligung in Nordrhein-Westfalen



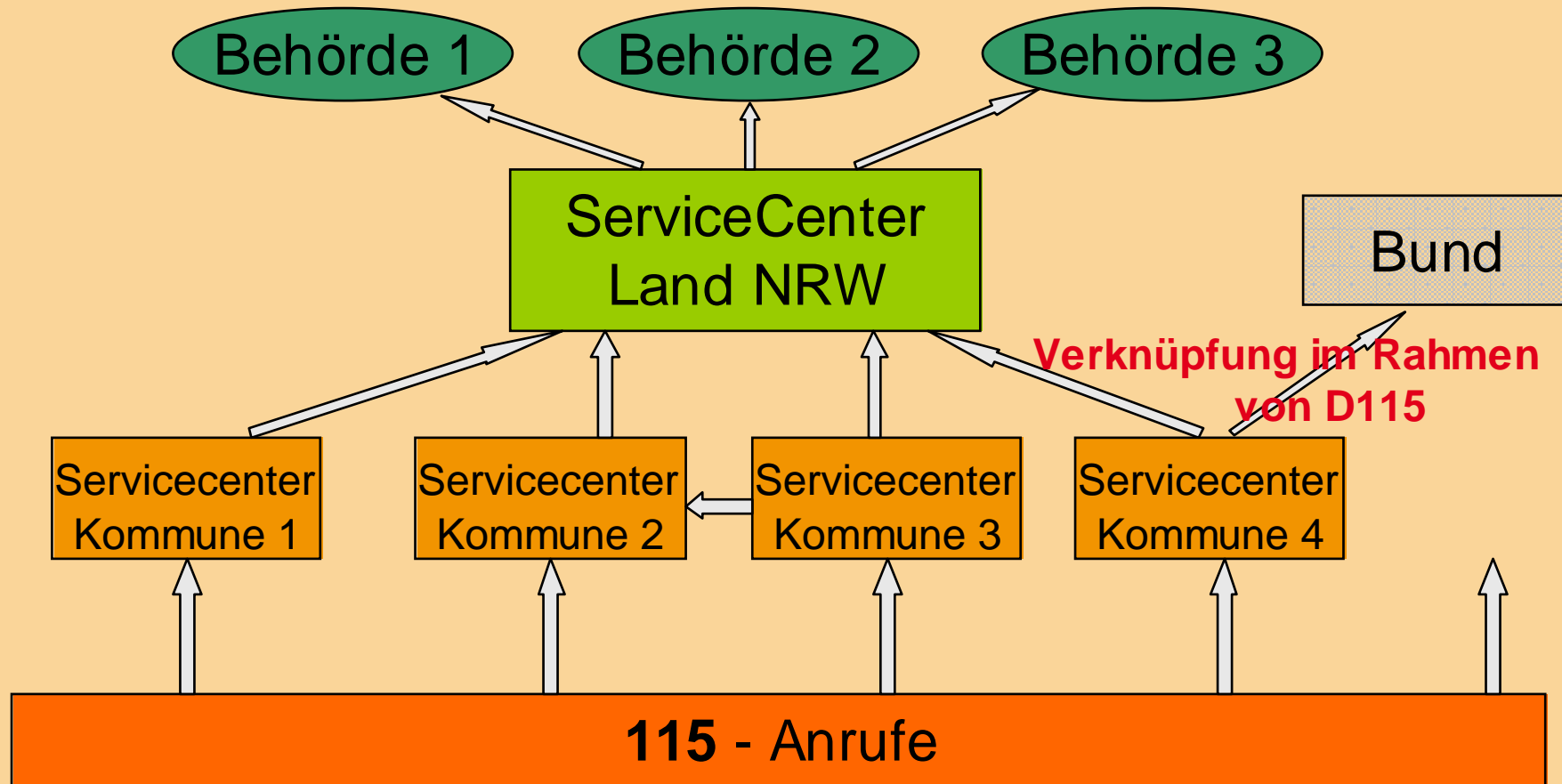


Zahl der Einwohner (Städte)





Zusammenarbeit der Servicecenter





Bürger- und ServiceCenter der Landesregierung (Call NRW)

- : Ca. 240.000 Kontakte pro Jahr
- : Ca. 140.000 Anrufe pro Jahr (etwa 60% der gesamten Kontakte)
- : Seit 2000 in Betrieb
- : Tritt häufig unter Namen des Auftraggebers auf
- : Dienstleistungstiefe:
 - Information und Beratung
 - Sachstandsankünfte
 - Transaktionen
 - Bestellungen
 - Befragungen
 - Veranstaltungsmanagement



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Haben Sie noch Fragen?

Dr. Markus Brakmann
Innenministerium des Landes
Nordrhein-Westfalen
Haroldstraße 5
40213 Düsseldorf
markus.brakmann@im.nrw.de