

CDU-Fraktion (Antrag Nr. 2729/2008)

Eingereicht am 13.11.2008 um 14:00 Uhr.

Ratsversammlung

Antrag der CDU-Fraktion zur Verbesserung der Servicequalität der zentralen Telefonvermittlung

Antrag

Die Verwaltung wird aufgefordert, die zentrale Telefonvermittlung der Stadtverwaltung der Landeshauptstadt Hannover mit allen Möglichkeiten auszustatten, die eine qualifizierte Weitergabe von eingehenden Anrufen ermöglichen, falls der gewünschte Teilnehmer nicht sofort erreicht wird.

Begründung

Bislang besteht für die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zentralen Telefonvermittlung der Landeshauptstadt lediglich die Möglichkeit, Anrufern eine Durchwahlnummer zu übermitteln. Eine konkrete Nachrichtenweitergabe an die zuständigen Stellen, z.B. über das Erstellen und Weiterleiten von Memos auf elektronischem Weg, ist bislang nicht möglich. Zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit und der Anpassung an allgemein übliche Standards ist dies jedoch dringend vonnöten.

Rainer Lensing
Vorsitzender

Hannover / 18.11.2008