

# 15. BECHTLE IT-FORUM THÜRINGEN

BECHTLE

2024

15. Mai 2024 • STEIGERWALD Stadion <sup>Erfurt</sup>

 Hewlett Packard  
Enterprise

 CISCO  
Partner

 HUAWEI

 intel®

# SERVICE MANAGEMENT BEST PRACTICE: KIX FÜR STÄDTE UND GEMEINDEN

AM BEISPIEL DER STADT FREIBURG IM BREISGAU

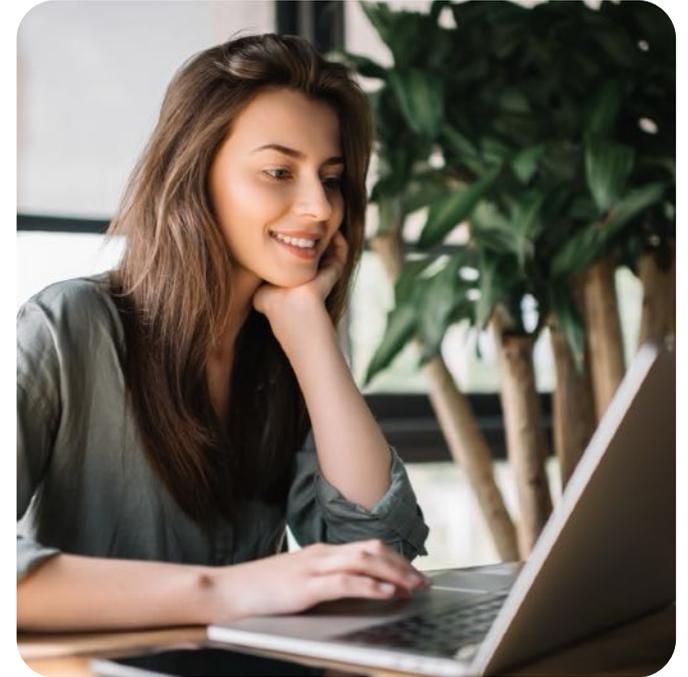


SERVICE SYSTEM MIT KIX – Smart City Freiburg

# NUTZER.

- › IT / Servicedesk
- › Technisches Rathaus (Haustechnik)
- › Kommunikationsbüro (Webseite, Online-Angebote)
- › Geodaten-Management
- › Amt für Bürgerservice
- › Amt für Kinder, Jugend und Familie
- › Amt für Schule und Bildung
- › Stadtbibliothek

# PROJEKT.



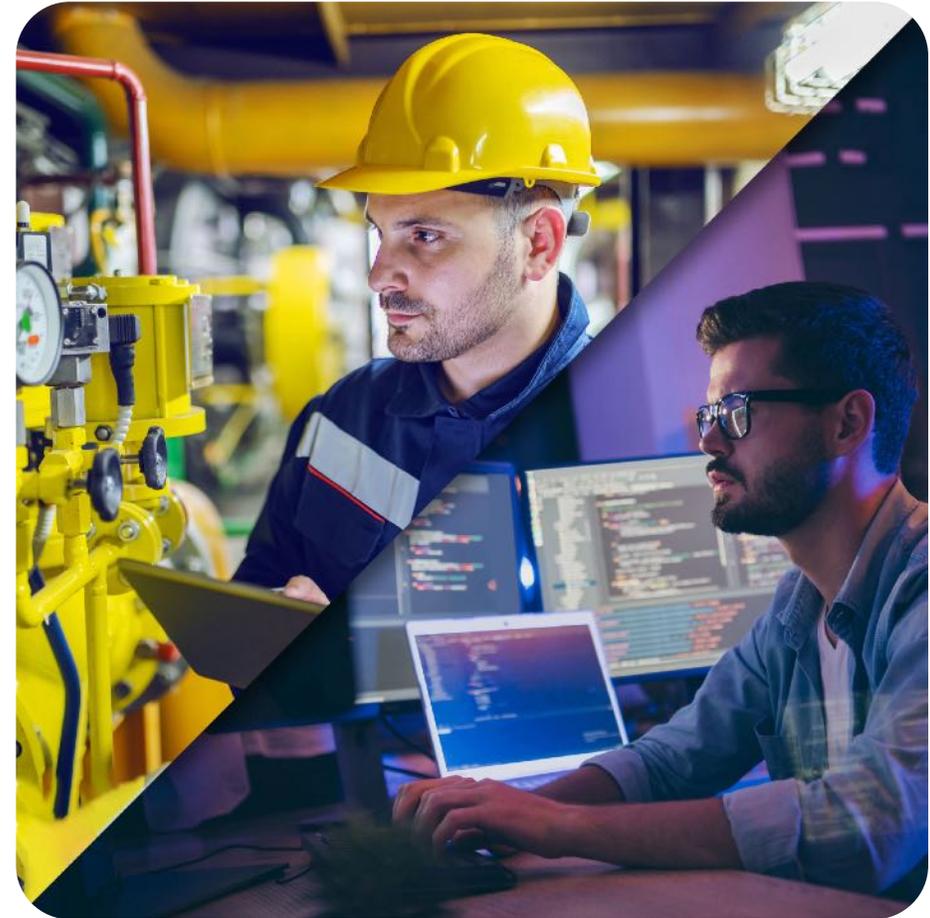
- › Workshop
- › Kennenlernen
- › Starter-Gruppe

- › Planung
- › Einrichtung
- › Schulung

- › Live-Schaltung
- › Lernen und Verbessern...
- › Nächste Anwendergruppe...

# TECHNIK / IT.

- › Interner Anwendungsfall (alle Aufträge und Meldungen an IT)
- › Service-Anfragen für Reparatur, Raumausstattung, Reinigung, Catering, Wartungen, ...
- › 50 → 500 → 1.500 → 3.000 MA



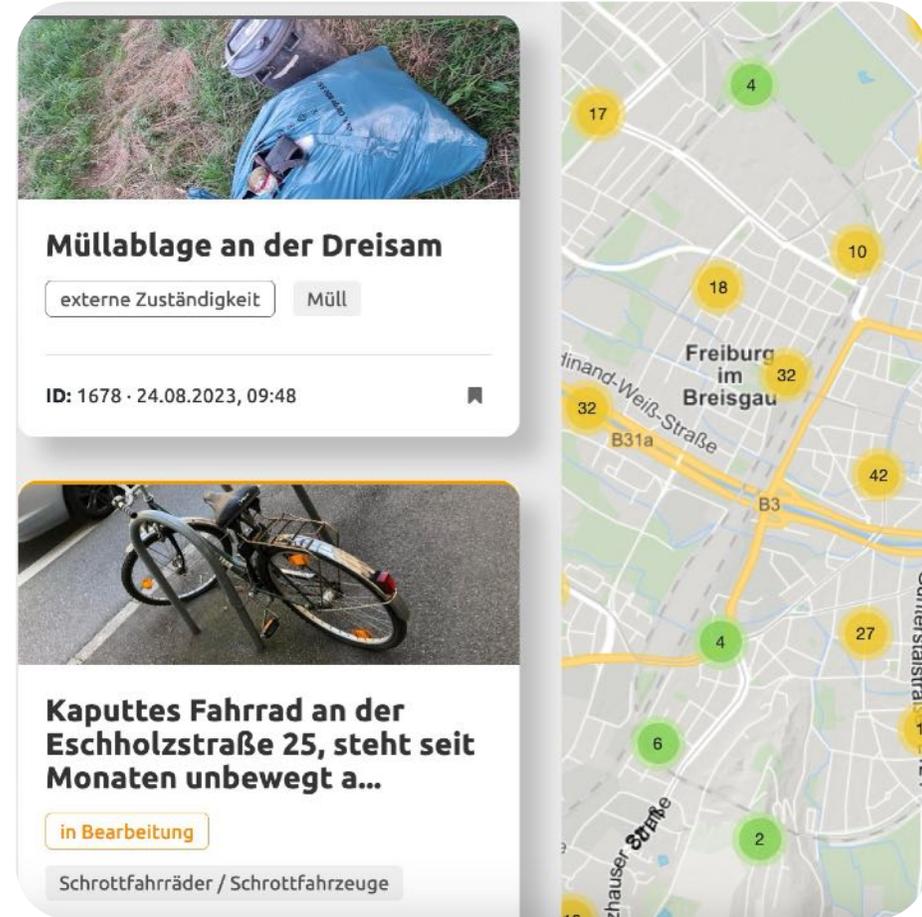
# BÜRGERBÜRO.

- › Service-Meldungen für die städtischen Webseiten
- › Städtische Online-Services (Schule, Hort, Ferien, Medien, Stadtplan)
- › Virtuelle Anlaufstelle für Bürger, Vereine, Firmen, ...



# MITMACHEN.

- › mitmachen.freiburg.de
  - › Zentrale Adresse für die Meldung von Mängeln an die Stadtverwaltung
- › Bürger
  - › Transparente Bearbeitung inkl. Status
- › Verwaltung
  - › Prozessoptimierung
  - › Transparenz zwischen Ämtern



# NUTZEN.

- › Abläufe zügig digitalisiert
- › Bürgernähe durch städtische Online-Angebote
- › Zügige und gleich gute Qualität der Bearbeitung
- › Ämter, Dienststellen und IT nutzen ein gemeinsames System

# KIX PRO.

- › Zertifizierte Software für Service, Kundendienst und ITSM
- › 100% Open Source
- › Modular und mit Standard-Schnittstellen integrierbar
- › Schnell einsatzbereit und einfach im Browser nutzbar

# IHR REFERENT.

- › Rico Barth
  - › CEO KIX Service Software GmbH
- › weitere Informationen:
  - › vor Ort am Aussteller-Stand Nr. 1
  - › [www.kixdesk.com](http://www.kixdesk.com)
  - › Chemnitz, Schönherrstr. 8

