

Anwenderbericht

Garantierter Support in allen Ämtern

Die Stadt Alzenau setzt pcvisit zur Optimierung aller Arbeitsbereiche ein

Die Stadt Alzenau in Bayrisch-Rhein-Main setzt seit kurzem die Software pcvisit 4 zur Optimierung aller Prozesse im Rathaus und weiterer Ämtern ein. Carmen Reus, Leiterin des Sachgebiets Informations- und Kommunikationstechnik bei der Stadt Alzenau nutzt pcvisit vor allem, um Support durch Lieferanten und Dienstleister zu vereinfachen. So kann sie bei Angeboten von Lieferanten eine Sitzung über das Internet starten und sich vom jeweiligen Gesprächspartner ganz einfach die Produkte, Lieferumfänge und sonstige Dienstleistungen auf dem Bildschirm des Verkäufers zeigen lassen. Auch der Support von externen Dienstleistern an PCs innerhalb der Verwaltung der Stadt Alzenau lässt sich so einfach durchführen.

Großen Einfluss auf die Entscheidung für pcvisit hatten vor allem Sicherheit und Stabilität der Software: „Gerade in Behörden ist es besonders wichtig, Unternehmen zu berücksichtigen, die Wert auf Sicherheit legen und ihre Produkte durch anerkannte Institute zertifizieren lassen. Das Fraunhofer Zertifikat und die hohe Stabilität der Verbindung waren für uns ausschlaggebend für die Entscheidung, pcvisit einzusetzen“ sagt Carmen Reus.

Mit pcvisit lassen sich einem Gesprächspartner auch leicht Anforderungen aus der Behörde zeigen. Der Nutzer zeigt dem Dienstleister ganz einfach seinen „Arbeitsbereich“ auf seinem Monitor und der Außendienstmitarbeiter des Lieferanten kommt erst mit einem genau auf die Bedürfnisse des Amtes abgestimmten Angebot zu einem Besuch. Somit sparen die Behörde und der Lieferant Zeit und vor allem Reisekosten. Alle Bedürfnisse werden im Vorfeld eines Termins telefonisch abgeklärt, offene Fragen und erklärungsbedürftige Produkte werden über ein Web-Meeting mit pcvisit vorab besprochen und erklärt.



Eine Behörde wie die Stadt Alzenau hat selbstverständlich auch mehrere „Außenstellen“ wie Kindergärten und -tagesstätten, Kläranlagen, Bauhöfe und andere Ämter. Um den Support bei technischen Fragen zu ermöglichen, setzt die EDV-Abteilung ebenfalls pcvisit ein. So kann bei Problemen zeitnah Abhilfe geschaffen werden, was nicht möglich wäre, wenn der IT-Mitarbeiter bei jedem auftretenden Problem zu jeder Außenstelle fahren müsste.

Einige Ämter der Stadt Alzenau sind auch am Wochenende geöffnet, an denen jedoch die IT-Abteilung nicht besetzt ist. Durch pcvisit kann die Stadt Alzenau auch an Wochenenden Support garantieren. Hat ein Mitarbeiter eines Amtes am Wochenende Probleme mit Hard- oder Software, erhält er über eine Notfall-Rufnummer Support eines IT-Mitarbeiters, der ihm über den simplen Zugriff mit pcvisit ad hoc von überall via Internet helfen kann.

Carmen Reus ist begeistert: „Wir haben durch pcvisit die Möglichkeit, alle unsere Außenstellen – auch am Wochenende – zu supporten. Das vereinfacht die Personalplanung und spart der Stadt Alzenau – und somit auch dem Bürger - vor allem Zeit und Kosten.“

pcvisit Software AG · Tatzberg 47/49 · 01307 Dresden - Germany

Fon: +49 (0) 351/7 96 59 30 · Fax: +49 (0) 351/7 96 59 32
info@pcvisit.de - www.pcvisit.de - Vorstand: Uwe Rummel, Helge Betzinger

Anwenderbericht

Stadt Alzenau - Kurzprofil:

Zwischen Mainebene und den Ausläufern des Spessarts gelegen, umgeben von Wäldern und sonnenverwöhnten Weingärten, liegt die sympathische bayerische Kleinstadt Alzenau. Weithin sichtbar grüßt das Wahrzeichen, die herrschaftliche Burg aus dem 14. Jahrhundert, heute Anziehungspunkt bei vielen kulturellen Veranstaltungen, unter anderem den Alzenauer Burgfestspielen und den Fränkischen Musiktagen.

Das aktive Mittelzentrum bietet den rund 19.000 Bürgern viel Lebensqualität, ist wichtiger Wirtschaftsstandort mit mehr als 10.000 Arbeitsplätzen, Einkaufs- und Kulturstadt für die Region sowie dank der tausendjährigen Weinbautradition beliebtes Ausflugsziel.

Übrigens: 2015 ist Alzenau Gastgeber der regionalen bayerischen Landesgartenschau „Natur in der Stadt“.

Weitere Informationen:

Stadt Alzenau

Hanauer Straße 1
63755 Alzenau

www.alzenau.de

Carmen Reus

Informations- und Kommunikationstechnik

Tel.: 06023/502-140

Fax: 06023/502-340

eMail: reus.carmen@alzenau.de

Adrienne Uebbing

Öffentlichkeitsarbeit und Virtuelles Rathaus

Tel.: 06023/502-184

Fax: 06023/502-177

eMail: uebbing.adrienne@alzenau.de

pcvisit Software AG

Karen Zühlke
Öffentlichkeitsarbeit & Vertrieb
Tatzberg 47/49
01307 Dresden
Telefon: +49 (0) 351/7 96 59 47
Telefax: +49 (0) 351/7 96 59 32
karen.zuehlke@pcvisit.de
<http://www.pcvisit.de>