

SAG´S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

**HERZLICH WILLKOMMEN
ZUR
PRÄSENTATION**

SAG´S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

Im Jahr 2017 wurde durch die Gruppe Sofortmaßnahmen und Stadtservice und die MA 01 der Auftrag von Frau Umweltstadträtin Mag. Ulli Sima für einen niederschweligen, flexiblen und vor allem digitalen Zugang der Bürger*innen zu ihrer Stadtverwaltung über die Sag`s Wien App umgesetzt.



SAG'S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

Mit der Sag`s Wien App können Bürger*innen jederzeit und von jedem Ort mit der Stadt Wien in Kontakt treten und Meldungen über ihre Anliegen in Text und Bild übermitteln.



SAG´S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

Ursprünglich standen sechs Kategorien von Meldungsarten zu Verfügung mittlerweile sind diese auf neun angestiegen.

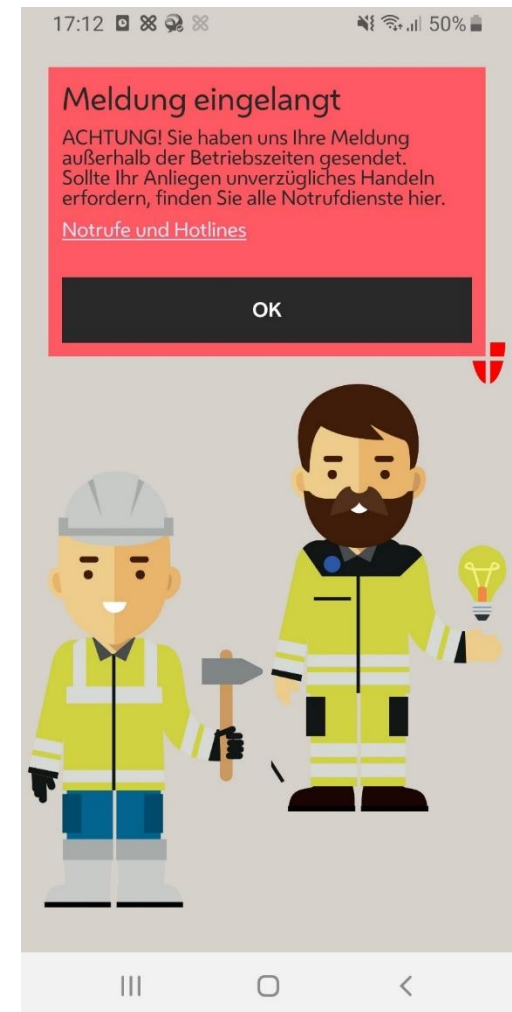
Diese Kategorien beziehen sich in erster Linie auf die Verhältnisse im öffentlichen Raum wie z.B. Verkehrsflächen, Grünflächen, Öffentliche Beleuchtung, Gebrechen, Verunreinigungen etc.



SAG´S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

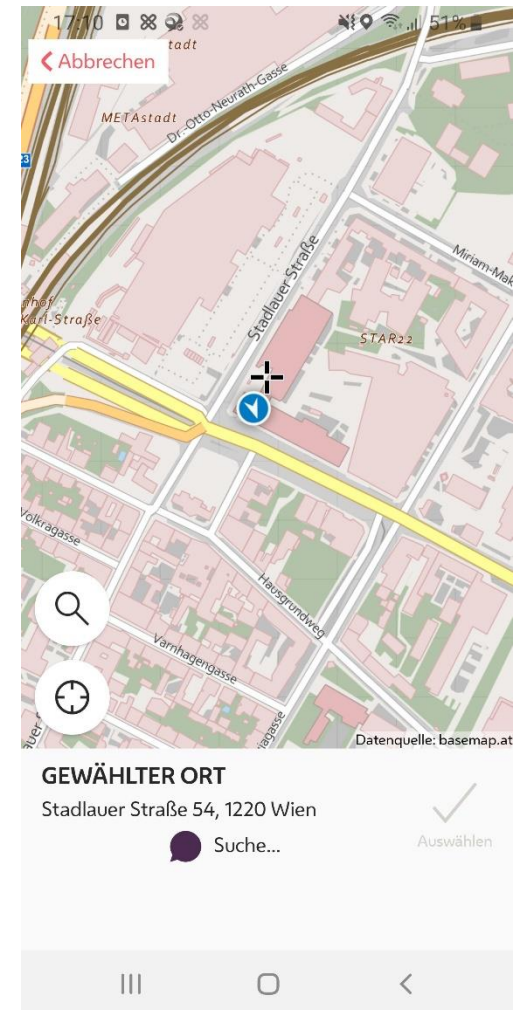
Während der Betriebszeiten von Mo-Fr von 07.30h bis 17.00h bzw. Do bis 17.30h werden die Meldungen bearbeitet und die Bürger*innen via App über den Entwicklungsstand bzw. die Erledigung ihrer Anliegen informiert.

Für Notfälle außerhalb der Betriebszeiten wird auf Notrufe und Hotlines verwiesen.



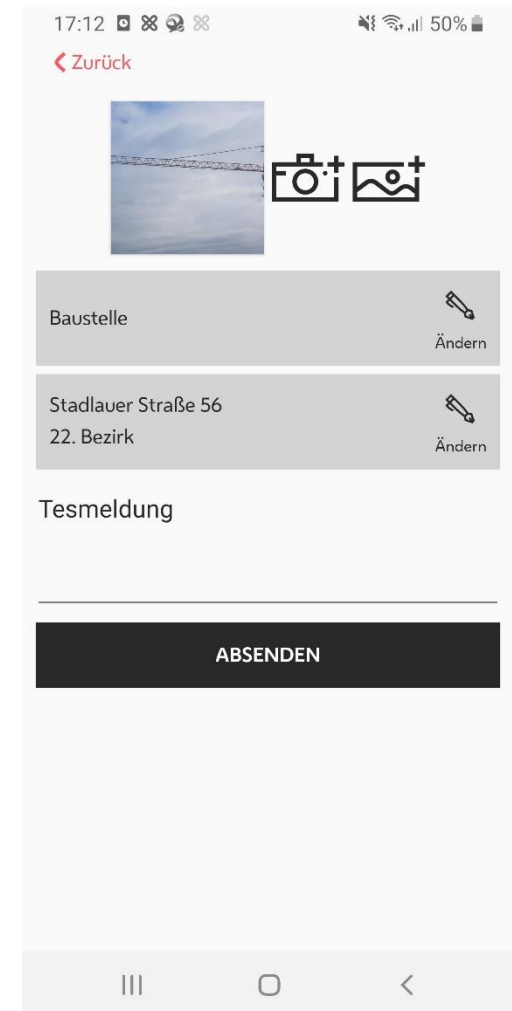
SAG'S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

Via GPS Ortung wird in der App der genaue Standort der Anwender*innen auf einer Planansicht angezeigt und mit dem Absenden der Meldung auch an das Stadtservice übermittelt.



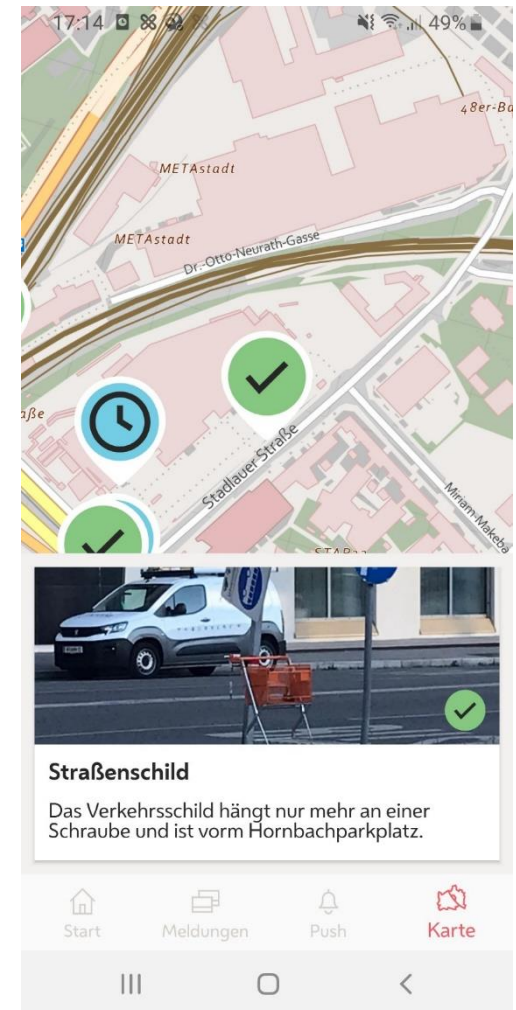
SAG'S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

Auch das Mitsenden von Fotoaufnahmen der Situation vor Ort bzw. der genauen Stelle des Anliegens via App ist möglich und wird auch sehr oft genutzt.



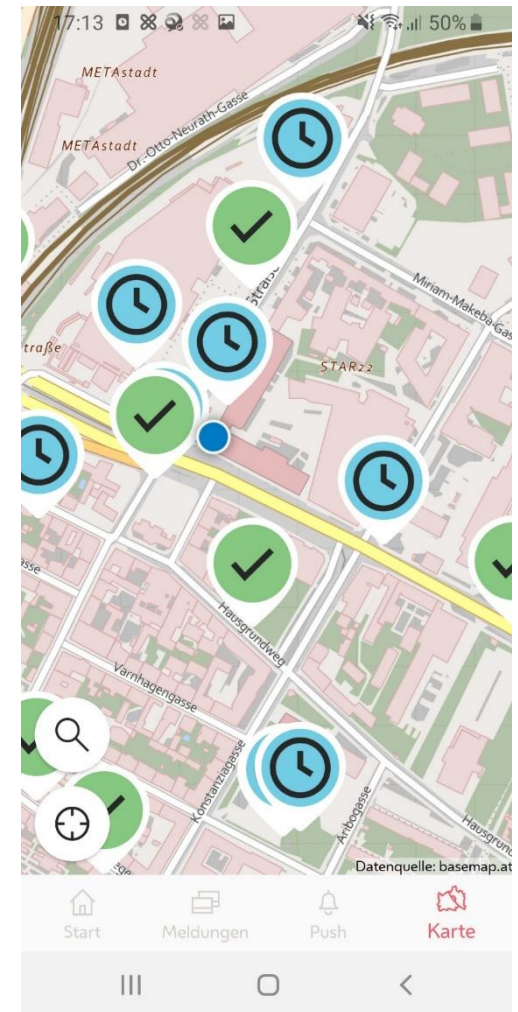
SAG´S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

Diese Fotos erleichtern dem Stadtservice die richtige Zuordnung von Zuständigkeiten innerhalb des Magistrats und in weiterer Folge auch den Mitarbeiter*innen der jeweiligen Fachdienststellen die entsprechende Erledigung.



SAG'S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

In der Planansicht der GPS Ortung werden auch bereits gemeldete Anliegen von anderen Anwender*innen in der Nähe oder an der selben Stelle angezeigt, welchen sich weitere Anwender*innen anschließen können ohne selbst eine Meldung zu versenden und deren Entwicklung sie mitverfolgen können.



SAG'S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

- Für die Erledigung von Verunreinigungen, Gebrechen oder Missständen werden die jeweils zuständigen Fachabteilungen der Wiener Stadtverwaltung verständigt. Nach Durchführung oder für allfällige Informationen zum Anliegen erstatten diese Rückmeldung an die Sag`s Wien Redaktion.
- Diese Informationen werden erforderlichenfalls umgehend via Sag`s Wien App als Kommentar an die Bürger*innen weitergegeben.



SAG'S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

Nach erfolgreicher Erledigung eines Anliegens wird eine entsprechende Verständigung an die Anwender*innen via App versandt und die Meldung danach abgeschlossen.

Sie ist für die Anwender*innen jedoch weiterhin aufrufbar und es kann auch Feedback über die Zufriedenheit gegeben werden.



SAG'S WIEN APP – DIE BÜRGER*INNEN APP DER STADT WIEN

2017 langten rund **15.000** Meldungen via Sag`s Wien App ein,

2018 waren es bereits etwa **22.000**, 2019 rund **30.000** und

2020 etwa **34.000**.

2021 wurden bereits **46.000** Anliegen über die Sag`s Wien App bearbeitet.

Dabei lag die Erledigungsquote der Anliegen bereits bei **99.6 Prozent**.

Die App selbst wurde mittlerweile **95.000 mal** heruntergeladen.



STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Am 09.06.2021 wurde das Stadt Wien Informationssystem (SIS) erfolgreich in Betrieb genommen.

Dieses neue Case Management System wurde im Auftrag der Gruppe Sofortmaßnahmen und Stadtservice gemeinsam mit der MA 01 und dem externen Anbieter NTT Data auf Basis von Remedy entwickelt.

Die Abwicklung des Projektes erfolgte nach den Gesichtspunkten des Agilen Projektmanagements.

STADT WIEN INFORMATIONSSYSTEM – SMART UND AGIL

bmc Remedy | Dashboard | Konsole ▾ | Kalender | Smartrec. | Neu erstellen ▾ | Berichte
🔍

Updates Sie folgen 1228 Elementen.

- Reisepass für Minderjährige**
KBA00001907
Status gekennzeichnet: "Veröffentlicht" v
12.08.2022 08:15
- Reisepass für Minderjährige**
KBA00001907
Thomas Sommer hat die Version 1 des Knowledge-Artikels genehmigt mit folgender Begründung:
12.08.2022 08:15
- Reisepass für Minderjährige**
KBA00001907
Status gekennzeichnet: "Veröffentlichungsgenehmigung" von Thomas Sommer
12.08.2022 08:15
- Reisepass für Erwachsene**
KBA00001906
Status gekennzeichnet: "Veröffentlicht" von System Generated
12.08.2022 08:14
- Reisepass für Erwachsene**
KBA00001906
Thomas Sommer hat die Version 1 des Knowledge-Artikels genehmigt mit folgender Begründung:
12.08.2022 08:14
- Reisepass für Erwachsene**
KBA00001906
Status gekennzeichnet: "Veröffentlichungsgenehmigung" von Thomas Sommer
12.08.2022 08:14
- Wiener Stadtgärten - Spielplatz**
INC000000693294
Status gekennzeichnet: "In Bearbeitung" von Thomas Sommer
07.07.2022 13:33
- Wiener Stadtgärten - Spielplatz**
INC000000693294
Aufgabe TAS000000066097 gekennzeichnet "Abgeschlossen" von Thomas Sommer
Mit Grund: "Success"
07.07.2022 13:33

Asset-Konsole
Knowledge-Konsole
Ticketkonsole

Servicebereitstellung

Firma: Stadtservice ▾

Perspektive: Meine Gruppen ▾

Incident

100% Termingerechte Fertigstellungen

99,43% Akzeptierte Lösungen

96,72% Lösung bei Erstkontakt

Rückstand an Incidents

In den letzten 30 Tagen | In den letzten 180 Tagen

Offene Incidents

Arbeitsauftrag

0% Termingerechte Fertigstellungen

0% Geplante Arbeitsaufträge

Rückstand an Arbeitsaufträgen

In den letzten 30 Tagen | In den letzten 180 Tagen

Offene Arbeitsaufträge

Self Help

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Mit diesem Schritt wurde die ANV (Anliegen Verwaltung) durch ein moderneres sowie vielseitiger verwendbares System abgelöst.

Zugleich wurde die Fallbearbeitung via ELAK beendet, da im SIS nun sämtliche Abläufe des Kund*innenverkehrs einheitlich erfolgen.

Das SIS ermöglicht auch die digitale Kooperation mit sämtlichen Abteilungen des Magistrats, wobei vorerst die Magistratsabteilungen 13, 28, 33, 42, 45, 46, 48, 49, 53 sowie Wien Kanal, Wiener Linien, Wiener Wohnen und die MD-P aktiv am SIS teilnehmen bzw. mit dem Stadtservice über dieses System zusammen arbeiten.

Die Magistratsabteilungen 13, 28, 42 und 48 wickeln im SIS darüber hinaus auch ihre eigenen Fälle unabhängig vom Stadtservice ab.

Die übrigen Dienststellen werden derzeit via automatisch generierter Mails kontaktiert.

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

bmc Remedy | Dashboard | Konsole | Kalender | Smartrec. | Neu erstellen | Berichte

Straßenschäden & Gebrechen Bearbeiten

Incident INC000000772896 Niedrig
Aktualisiert 24.08.2022 13:29

Ausstehend Zieldatum lautet 23.10.2022

Statusgrund: Drittanbieter-Aktion erford

Kunde
Sag's Wien Gast 57013

Bezirk
10.Bezirk

Adresse
Endlichergasse 6

[Mehr anzeigen](#)

Zieldatum
23.10.2022 13:29

Betriebskategorie
Straßenschäden & Gebrechen > Fahrbahn > Bodenmarkierung

Anbietergruppe
MA 28

Lösungskategorie
Nicht festgelegt

Berichtsquelle
Sag's Wien

Beschreibung
Sehr geehrte Damen und Herren,
vor der Straßensanierung war kurzfristig eine Sperrfläche Richtung Verteilerkreis aufgemalt welche es den Autos von der Holzknechtstraße erleichterte in die Endlichergasse einzubiegen. Jetzt habe ich heute in der Früh gesehen dass diese Gott sei Dank wieder geplant ist nur leider um einige Meter zu weit oben, somit können die Raser Richtung Verteilerkreis frühzeitig auf die zweite Spur wechseln, wäre es möglich diese Sperrfläche wieder so zu gestalten wie vor drei Wochen.

[Weniger anzeigen](#)

Zugewiesen an
Klaudia Mielczarek

Support-Gruppe
Sag's Wien

[Mir zuweisen](#)

Aktivität | **Ressourcen**

Kommentar hinzufügen

- Status gekennzeichnet: "Ausstehend" von Klaudia Mielczarek Mit Grund: "Drittanbieter-Aktion erford" 24.08.2022 13:29
- Aufgabe TAS000000075594 gekennzeichnet "Ausstehend" von Klaudia Mielczarek Mit Grund: "Zuweisung" 24.08.2022 13:29
- Klaudia Mielczarek erstellte eine Aufgabe mit der Vorlage (Template für automatische Zuweisung) 24.08.2022 13:29
- Status gekennzeichnet: "In Bearbeitung" von Klaudia Mielczarek 24.08.2022 13:26
- Klaudia Mielczarek zugewiesen von Klaudia Mielczarek 24.08.2022 13:26
- Vom System erstellter Kommentar
Mit der Bearbeitung Ihrer Meldung wurde begonnen. Ihr Stadtservice Wien 24.08.2022 13:26
- Neue INC000000772896 von Interface User Sag's Wien 24.08.2022 13:26

[Self Help](#)

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Einlangenden Mails und Online Meldungen aus verschiedenen Eingangskanälen werden im SIS automatisch in Form von protokollierten Fällen (Incidents) erfasst.

Außerdem können auch Mails direkt aus dem System versandt werden.

Auch die Einspielung aller Meldungen der Sag`s Wien App und deren automatische Erfassung als Incidents bringt eine wesentliche Steigerung der Effizienz.

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Die Erfassung der Örtlichkeit eines Anliegens kann durch Eingabe in ein Adressfeld erfolgen.

Die Stelle kann aber auch direkt an einer im System abrufbaren Planansicht gesucht und einfach mit dem Cursor per Klick ausgewählt werden.

Daraufhin schreibt sich die entsprechende Adresse automatisch in das Adressfeld des Incidents.

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

The screenshot displays the BMC Remedy user interface for incident management. The top navigation bar includes the BMC logo, 'Remedy', and menu items for 'Dashboard', 'Konsole', and 'Kalender'. The main header shows the incident title 'Wollzeile 21' with a location pin icon.

The left sidebar contains a 'Bearbeiten Incident' section with the following fields:

- Status (Pflichtfeld): Neu
- Kunde (Pflichtfeld): Antony Hopkins
- Telefon (Kunde): ###
- E-Mail-Adresse (Kunde): antonyhop@hotmail.com
- Zieldatum: [Empty field]
- Berichtsquelle (Pflichtfeld): Telefon
- Beschreibung: Antony Hopkins Schlagloch
- Zugewiesen an: Nicht festgelegt
- Support: Nicht festgelegt

The main area features a map of a residential street grid in Vienna. A red location pin is placed on 'Wollzeile 21'. The map includes various street names such as 'Bickerstraße', 'Sonnenfelsgasse', 'Praviggasse', 'Zedlitzgasse', and 'Karl-Lueger-Platz'. A 'Self Help' button is visible on the right side of the map.

At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel). A status message at the bottom left reads '✓ Alle Pflichtfelder wurden ausgefüllt.' (All required fields are filled).

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Beim Anlegen von Incidents im SIS wird neben der Erfassung der Kontaktdaten der Kund*innen und des Sachverhalts im Beschreibungsfeld auch eine entsprechende Betriebskategorie mit bis zu zwei Unterkategorien vergeben.

Dies erleichtert die Fallsuche und die statistische Auswertbarkeit.

STADT WIEN INFORMATIONSSYSTEM – SMART UND AGIL

bmc Remedy | Dashboard | Konsole | Kalender | Smartrec. | Neu erstellen | Berichte

Bearbeiten Incident

Neu

Kunde (Pflichtfeld)
Antony Hopkins

Telefon (Kunde)
###

E-Mail-Adresse (Kunde)
antonyhop@hotmail.com

Bezirk
2. Bezirk

Adresse
Lassallestraße

zusätzliche Adressdaten
Linker Fahrbahnrand

Zieldatum

Berichtsquelle (Pflichtfeld)
Telefon

Beschreibung
Antony Hopkins Schlagloch
Schlagloch am Linken Fahrbahnrand mit ca. 40 cm Durchmesser und 30 cm Tiefe kann Reifenschäden verursachen. Um ehestmögliche Behebung wird ersucht.

Zugewiesen an
Nicht festgelegt

Support-Gruppe
Nicht festgelegt

Anderes Unternehmen als Stadtservice zur Auswahl von Kategorien verwenden

Betriebskategorie
Straßenschäden & Gebrechen
Fahrbahn
Schlagloch / Senkung

Lösungskategorie
Eingabe beginnen, um passende Kategorien zu

Aktivität

Nach Knowledge-Ressourcen suchen

Keine empfohlenen Artikel gefunden

Tickets in der Nähe (12) Karte anzeigen

0.5 km Offen

- 113 m INC000000627973 **Straßenschäden & Gebrechen**
Aktualis.: 26.07.2022
Zugewiesen an: Dragana Bogdanovic
- 181 m INC000000765660 **Meldezettel verloren**
Aktualis.: 22.08.2022
Zugewiesen an: Nicole Zowa
- 331 m INC000000502386 **schadhafter Deckel**
Aktualis.: 10.03.2022
Zugewiesen an: Florian Jary
- 347 m INC000000599733 **Schlagloch in der Fahrbahn**
Aktualis.: 19.05.2022
Zugewiesen an: Florian Jary

Mehr anzeigen

Empfohlene Tickets (15)

Bestätigen und Speichern | Abbrechen

✓ Alle Pflichtfelder wurden ausgefüllt.

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Noch während der Fallerfassung werden rechts neben der Eingabemaske im Reiter Ressourcen passende Knowledge Artikel für etwaigen Bedarf sowie bereits existierende Fälle gleicher Art in der unmittelbaren Umgebung oder an derselben Adresse eingespielt.

So können Doppelgleisigkeiten vermeiden werden.

Ein neuer Incident kann auch mit einem bereits angelegten offenen Incident zum gleichen Anliegen verknüpft und mit diesem automatisch miterledigt werden.

STADT WIEN INFORMATIONSSYSTEM – SMART UND AGIL

bmc Remedy | Dashboard | Konsole | Kalender | Smartrec. | Neu erstellen | Berichte

Bearbeiten Incident

Neu

Kunde (Pflichtfeld)
Antony Hopkins

Telefon (Kunde)
###

E-Mail-Adresse (Kunde)
antonyhop@hotmail.com

Bezirk
2. Bezirk

Adresse
Lassallestraße

zusätzliche Adressdaten
Linker Fahrbahnrand

Zieldatum

Berichtsquelle (Pflichtfeld)
Telefon

Beschreibung
Antony Hopkins Schlagloch
Schlagloch am Linken Fahrbahnrand mit ca. 40 cm Durchmesser und 30 cm Tiefe kann Reifenschäden verursachen. Um ehestmögliche Behebung wird ersucht.

Zugewiesen an
Nicht festgelegt

Support-Gruppe
Nicht festgelegt

Anderes Unternehmen als Stadtservice zur Auswahl von Kategorien verwenden

Betriebskategorie
Straßenschäden & Gebrechen
Fahrbahn
Schlagloch / Senkung

Lösungskategorie
Eingabe beginnen, um passende Kategorien zu

Aktivität

Nach Knowledge-Ressourcen suchen

Keine empfohlenen Artikel gefunden

Tickets in der Nähe (12) Karte anzeigen

0.5 km Offen

- 113 m INC000000627973 **Straßenschäden & Gebrechen**
Aktualis.: 26.07.2022
Zugewiesen an: Dragana Bogdanovic
- 181 m INC000000765660 **Meldezettel verloren**
Aktualis.: 22.08.2022
Zugewiesen an: Nicole Zowa
- 331 m INC000000502386 **schadhafter Deckel**
Aktualis.: 10.03.2022
Zugewiesen an: Florian Jary
- 347 m INC000000599733 **Schlagloch in der Fahrbahn**
Aktualis.: 19.05.2022
Zugewiesen an: Florian Jary

Mehr anzeigen

Empfohlene Tickets (15)

Bestätigen und Speichern | Abbrechen

✓ Alle Pflichtfelder wurden ausgefüllt.

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Aufgrund der zuvor ausgewählten Betriebskategorie wird vom System automatisch die zuständige Fachabteilung des Magistrats ausgewählt und in der Maske des Incidents unterhalb der Betriebskategorie eingespielt.

Die Person, welche den Incident anlegt, wird automatisch als zugewiesene(r) Sachbearbeiter*in mitsamt der Support Group, der sie angehört, im Incident eingetragen.

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

bmc Remedy | Dashboard | Konsole | Kalender | Smartrec. | Neu erstellen | Berichte

Antony Hopkins Schlagloch

Incident INC000000773396 **Niedrig**
Aktualisiert 24.08.2022 16:18

In Bearbeitung

antonyhop@hotmail.com

zusätzliche Adressdaten
Linker Fahrbahnrand

Berichtsquelle
Telefon

Betriebskategorie
Straßenschäden & Gebrechen > Fahrbahn > Schlagloch / Senkung

Anbietergruppe
MA 28

Lösungskategorie
Nicht festgelegt

Beschreibung
Antony Hopkins Schlagloch

Schlagloch am Linken Fahrbahnrand mit ca. 40 cm Durchmesser und 30 cm Tiefe kann Reifenschäden verursachen. Um ehestmögliche Behebung wird ersucht.

Zugewiesen an
Thomas Sommer

Support-Gruppe
Qualitätsmanagement

Meldungsdatum
24.08.2022 16:18

Übermittlungsdatum
24.08.2022 16:18

Aufgaben (0)

Verknüpfte Elemente (0)

+ Aufgabe hinzufügen

Aufgaben sind in jedem Abschnitt nach Sequenz angeordnet (vom ersten zum letzten). Aufgaben können nicht in oder aus Aufgabengruppen verschoben werden. Sie haben noch keine Aufgabe gespeichert.

Aktivität

Kommentar hinzufügen

Neue INC000000773396 von Thomas Sommer
24.08.2022 16:18

Self Help

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Die Veranlassung von Erledigungen durch die Fachdienststellen des Magistrats erfolgt durch die Übermittlung von zuvor im System generierten Aufgaben (Tasks).

Auch die Tasks werden aufgrund der bereits im Incident angelegten zuständigen Magistratsabteilung automatisch erstellt und an diese Fachdienststelle versandt.

Es kann bei Bedarf aber auch eine andere Magistratsabteilung händisch gewählt werden.

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

bmc Remedy | Dashboard | Konsole | Kalender | Smartrec. | Neu erstellen | Berichte

Antony Hopkins Schlagloch

Incident INC000000773396 **Niedrig**
Aktualisiert 24.08.2022 16:18

In Bearbeitung

antonyhop@hotmail.com
zusätzliche Adressdaten
Linker Fahrbahnrand

Berichtsquelle: Telefon
Beschreibung: Antony Hopkins Schlagloch
Schlaglog am Linken Fahrbahnrand mit ca. 40 cm Durchmesser und 30 cm Tiefe kann Reifenschäden verursachen. Um ehestmögliche Behebung wird ersucht.

Betriebskategorie: Straßenschäden & Schlagloch / Senku
Anbietergruppe: MA 28
Lösungskategorie: Nicht festgelegt

Zugewiesen an: Thomas Sommer
Support-Gruppe: Qualitätsmanagement

Meldungsdatum: 24.08.2022 16:18
Übermittlungsdatum: 24.08.2022 16:18

Aufgaben (0) | Verknüpfte Elen

+ Aufgabe hinzufügen
Aufgaben sind in jedem Abschnitt nach Sequenz angeordnet (vom ersten zum letzten). Aufgaben können nicht in oder aus Aufgabengruppen v
Sie haben noch keine Aufgabe gespeichert.

Aufgabenvorlage auswählen

Typ: Einzelne Aufgaben | Aktivitätstyp: Manuell

Tippen, um Vorlagen zu suchen

- (Template für automatische Zuweisung)
- MA 01
- MA 10
- MA 11
- MA 13
- MA 15
- MA 17
- MA 18
- MA 19
- MA 20
- MA 21A

Priorität: Mittel
Titel: (Template für automatische Zuweisung)
Beschreibung: Mit diesem Template erfolgt eine automatische Zuweisung an die entsprechende Gruppe. Dies ist von der Betriebskategorie des Tickets abhängig.
Support-Gruppe: Nicht festgelegt

Kategorisierung
Betrieb: Nicht festgelegt
Produkt: Nicht festgelegt

Self Help

Fertig | Abbrechen

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Die Tasks beinhalten die wesentlichen Informationen des Incidents und scheinen nach dem Versand in der Ticketkonsole der Kolleg*innen der Fachdienststelle auf, wo sie konkreten Sachbearbeiter*innen zugeteilt werden.

Gleichzeitig mit der Versendung eines Tasks ergeht auch eine Mail mit denselben Daten an die Dienststelle.

Diese Mail kann von der Dienststelle im Bedarfsfall an Mitarbeiter*innen weitergeleitet werden kann, welche noch keine Möglichkeit haben, mit dem SIS zu arbeiten.

STADT WIEN INFORMATIONSSYSTEM – SMART UND AGIL

bmc Remedy | Dashboard | Konsole | Kalender | Smartrec. | Neu erstellen | Berichte

Antony Hopkins Schlagloch Bearbeiten

Aufgabe TAS000000075643 Mittel

Aktualisiert 24.08.2022 16:29

Ausstehend Statusgrund: Zuweisung

Dies ist ein Aufgabe von **INC000000773396: Antony Hopkins Schlagloch**

Beschreibung
Ticket ID: INC000000773396
Titel: Antony Hopkins Schlagloch
Meldungsdatum: 24.08.2022 16:18:16
Standort: Lassallestraße, 2.Bezirk
Beschreibung:
TESTFALL BITTE NICHT BEARBEITEN

Antony Hopkins Schlagloch

Schlagloch am Linken Fahrbahnrand mit ca. 40 cm Durchmesser und 30 cm Tiefe kann Reifenschäden verursachen. Um ehestmögliche Behebung wird ersucht.
[Weniger anzeigen](#)

Zugewiesen an Nicht festgelegt Support-Gruppe MA 28
[Mir zuweisen](#)

Geplante Daten Nicht festgelegt - Nicht festgelegt Erwartete Zeitüberschreitung 29.08.2022 16:29

[Mehr anzeigen](#)

Verknüpfte Elemente (0)

+ **Bestehendes Element verknüpfen**
Sie haben noch kein Element verknüpft.

Betriebskategorie
Straßenschäden & Gebrechen > Fahrbahn > Schlagloch / Senkung

Bezirk
2.Bezirk

Adresse
Lassallestraße

zusätzliche Adressdaten
Linker Fahrbahnrand

Aktivität

Kommentar hinzufügen

Thomas Sommer hat einen Kommentar hinzugefügt.
Dies ist ein Testfall, bitte nicht bearbeiten, der Task und der Incident werden von mir abgeschlossen. Danke und schöne Grüße, Thomas Sommer
24.08.2022 16:32

Status gekennzeichnet: "Ausstehend" von **Thomas Sommer** Mit Grund: "Zuweisung"
24.08.2022 16:29

Neue TAS000000075643 von **Thomas Sommer**
24.08.2022 16:29

[Self Help](#)

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Bis zur endgültigen Erledigung eines Tasks können die Mitarbeiter*innen der Fachdienststelle und des Stadtservice via Kommentarfunktion direkt im jeweiligen Task über den Fortschritt kommunizieren.

Diese Kommentare scheinen auch im Reiter Aktivitäten des Incidents auf und können auch dort ausgelesen werden.

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

bmc Remedy | Dashboard | Konsole | Kalender | Smartrec. | Neu erstellen | Berichte

Antony Hopkins Schlagloch

Incident INC000000773396 **Niedrig**
Aktualisiert 24.08.2022 16:29

In Bearbeitung

Bearbeiten

SLA übermittelt Invalid date

Berichtsquelle: **Telefon**

Betriebskategorie: **Straßenschäden & Gebrechen > Fahrbahn > Schlagloch / Senkung**

Beschreibung: **TESTFALL BITTE NICHT BEARBEITEN**

Anbietergruppe: **MA 28**

Antony Hopkins Schlagloch

Lösungskategorie: **Nicht festgelegt**

Mehr anzeigen

Zugewiesen an: **Thomas Sommer** | Support-Gruppe: **Qualitätsmanagement**

Meldungsdatum: **24.08.2022 16:18**

Übermittlungsdatum: **24.08.2022 16:18**

Aufgaben (1) | Verknüpfte Elemente (0)

+ Aufgabe hinzufügen | Aufgabenablauf

Aufgaben sind in jedem Abschnitt nach Sequenz angeordnet (vom ersten zum letzten). Aufgaben können nicht in oder aus Aufgabengruppen verschoben werden.

1	TAS00000075643: Antony Hopkins Schlagloch Ticket ID: INC000000773396 Titel: Antony Hopkins Schlagloch Meldungsdatum: 24.08.2022 16:18:16	Ausstehend
---	--	------------

Aktivität | Ressourcen

Kommentar hinzufügen

- Status gekennzeichnet: "Ausstehend" von **Thomas Sommer** Mit Grund: "Drittanbieter-Aktion erford" 24.08.2022 16:29
- Aufgabe **TAS00000075643** gekennzeichnet "Ausstehend" von **Thomas Sommer** Mit Grund: "Zuweisung" 24.08.2022 16:29
- Thomas Sommer** erstellte eine Aufgabe mit der Vorlage (Template für automatische Zuweisung) 24.08.2022 16:29
- Neue **INC000000773396** von **Thomas Sommer** 24.08.2022 16:18

Self Help

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

In der Ticket Konsole können sich die Mitarbeiter*innen der jeweiligen Support Groups die zu ihrer Zuständigkeit automatisch eingegangenen oder von ihnen selbst angelegten Incidents mittels Filterfunktion anzeigen lassen.

Dabei können individuell der Arbeitsvorrat der ganzen Gruppe oder nur der persönliche sowie nur offene oder auch abgeschlossene Fälle angezeigt werden.

Die Ansicht der Ticket Konsole kann auch durch weitere Filter von den Mitarbeiter*innen sehr individuell gestaltet werden

STADT WIEN INFORMATIONSSYSTEM – SMART UND AGIL

Ticketkonsole		Alle Elemente (Gefilterte)		1 Mein Ticket	0 Kritisches Ticket	129 Neue Tickets	201 Offene Tickets	201 Alle Tickets			
Filtern		Zugewiesene Grupp...	Zugewiesene Grupp...	+ 3 mehr	Suchen	Filter zurücksetzen		Als Vorlage speichern			
Angezeigte ID	Zuständiger	Änderung	Kurzbeschreibung	Erstellungsdatum	Status	Statusgrund + Fil...	Zieldatum	Vollständiger Na...	Betriebskategori...	Betriebskategori...	Betriebskategorie...
<input type="checkbox"/>	INC000000773445	Klaudia Mielczarek	Verunreinigung & Müllentsorgung	24.08.2022 16:19:...	Ausstehend	Ausstehender Ori...		Sag's Wien EvaWa...	Verunreinigung & ...	Verunreinigung	Fahrbahn (feste St...
<input type="checkbox"/>	INC000000773437	Sabine Buliczek-Fr...	Apostillen und Beglaubigungen	24.08.2022 16:16:...	In Bearbeitung			Anonyme Bürgerin	Verwaltung & Serv...	Apostillen	
<input type="checkbox"/>	INC000000773397	Ivana Kutschera	NO_SUBJECT	24.08.2022 16:04:...	Zugewiesen			Caner Karaca			
<input type="checkbox"/>	INC000000773396	Thomas Sommer	Antony Hopkins Schlagloch	24.08.2022 16:18:...	In Bearbeitung			Antony Hopkins	Straßenschäden ...	Fahrbahn	Schlagloch / Senku
<input type="checkbox"/>	INC000000773392	Andreas Weiß	Verkehrssicherheit - Mulde	24.08.2022 16:03:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...	27.08.2022 16:04	Andreas Weiß	Verkehrsorganisat...	Verkehrssicherheit	Mulde
<input type="checkbox"/>	INC000000773380	Kevin Weihs	Verunreinigung & Müllentsorgung	24.08.2022 15:59:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...	03.09.2022 16:02	Sag's Wien Gast 1...	Hundehaltung / N...	Tote Tiere	
<input type="checkbox"/>	INC000000773372		FW: Behörden-Online-Terminreservierung - Termin...	24.08.2022 15:57:...	Zugewiesen			Hajnalka Toth85			
<input type="checkbox"/>	INC000000773363	Lucia Kvitkova	Nebelduschen - 12., Bruno-Pittermann-Platz	24.08.2022 15:52:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...	03.09.2022 16:32	Karin Krumpeck	Grünraum & Um...	Wiener Stadtgärten	Info Allgemein
<input type="checkbox"/>	INC000000773358		WG: Kontaktformular: Funk Albancando - Wohnnutz...	24.08.2022 15:48:...	Zugewiesen			Yadira Funk Alban...			
<input type="checkbox"/>	INC000000773356		WG: Kontaktformular: Rahdjian - wien-mobil Leihrä...	24.08.2022 15:46:...	Zugewiesen			Heribert Rahdjian			
<input type="checkbox"/>	INC000000773355	Klaudia Mielczarek	Baustelle	24.08.2022 15:46:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...	03.09.2022 15:49	Sag's Wien Gast 7...	Verunreinigung & ...		
<input type="checkbox"/>	INC000000773331	Klaudia Mielczarek	Verunreinigung & Müllentsorgung	24.08.2022 15:34:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...		Sag's Wien DoubleT	Verkehrsorganisat...	Mietfahrräder & E...	Straße / Öffentlich.
<input type="checkbox"/>	INC000000773323	Lucia Kvitkova	Hundehaltung in der Wohnhausanlage, Missstände ...	24.08.2022 15:30:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...	03.09.2022 15:40	Dietmar Kantilli	Wohnen	Wr. Wohnen	Recht
<input type="checkbox"/>	INC000000773319	Klaudia Mielczarek	kein Meldungstext	24.08.2022 15:28:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...	03.09.2022 15:36	Sag's Wien Gast 8...	Grünraum & Um...	Wiener Stadtgärten	Erhaltung & Pflege
<input type="checkbox"/>	INC000000773260	Klaudia Mielczarek	Grünraum & Umwelt	24.08.2022 15:05:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...	03.09.2022 15:15	Sag's Wien Gast 5...	Grünraum & Um...	Wiener Stadtgärten	Spielplatz
<input type="checkbox"/>	INC000000773222	Ulrike Gieler	Sandkiste	24.08.2022 14:56:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...	03.09.2022 14:56	Anonyme Bürgerin	Grünraum & Um...	Wiener Stadtgärten	Spielplatz
<input type="checkbox"/>	INC000000773179	Klaudia Mielczarek	kein Meldungstext	24.08.2022 14:45:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...		Sag's Wien Gast 9...	Verkehrsorganisat...	Mietfahrräder & E...	Straße / Öffentlich.
<input type="checkbox"/>	INC000000773173	Ulrike Gieler	Parkbank	24.08.2022 14:50:...	Ausstehend	Drittanbieter-Akti...	03.09.2022 14:50	Anonymer Bürger	Grünraum & Um...	Wiener Stadtgärten	Parkinfo

Self Help

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Nach Abschluss des Tasks durch die Fachdienststelle scheint dies auch in der betreffenden Ticketkonsole im Stadtservice auf sodass auch der Incident dort auf gelöst gesetzt werden kann.

Zuvor wird natürlich der Kunde/die Kundin über die Erledigung informiert.

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

bmc Remedy | Dashboard | Konsole | Kalender | Smartrec. | Neu erstellen | Berichte

Antony Hopkins Schlagloch

Incident INC000000773396 **Niedrig**
Aktualisiert 24.08.2022 16:41

Gelöst
Statusgrund: Keine weiteren Aktion erford.
Lösungsnachricht: Anliegen für den Kunden gelöst

Bearbeiten

Ticket erstellt am 24.08.2022 16:18

Berichtsquelle: **Telefon**

Betriebskategorie: **Straßenschäden & Gebrechen > Fahrbahn > Schlagloch / Senkung**

Anbietergruppe: **MA 28**

Lösungskategorie: **Nicht festgelegt**

Beschreibung: **TESTFALL BITTE NICHT BEARBEITEN**

Antony Hopkins Schlagloch

Mehr anzeigen

Zugewiesen an: **Thomas Sommer** | Support-Gruppe: **Qualitätsmanagement**

Meldungsdatum: 24.08.2022 16:18
Übermittlungsdatum: 24.08.2022 16:18

Aufgaben (1) | Verknüpfte Elemente (0)

Aufgabenablauf
Aufgaben sind in jedem Abschnitt nach Sequenz angeordnet (vom ersten zum letzten). Aufgaben können nicht in oder aus Aufgabengruppen verschoben werden.

1	TAS000000075643: Antony Hopkins Schlagloch Ticket ID: INC000000773396 Titel: Antony Hopkins Schlagloch Meldungsdatum: 24.08.2022 16:18:16	Abgeschlossen
---	--	---------------

Aktivität

Kommentar hinzufügen

- Status gekennzeichnet: "Gelöst" von **Thomas Sommer** Mit Grund: "Keine weiteren Aktion erford." 24.08.2022 16:41
- Status gekennzeichnet: "In Bearbeitung" von **Thomas Sommer** 24.08.2022 16:33
- Aufgabe TAS000000075643 gekennzeichnet "Abgeschlossen" von **Thomas Sommer** Mit Grund: "Erfolg" 24.08.2022 16:33
- Status gekennzeichnet: "Ausstehend" von **Thomas Sommer** Mit Grund: "Drittanbieter-Aktion erford" 24.08.2022 16:29
- Aufgabe TAS000000075643 gekennzeichnet "Ausstehend" von **Thomas Sommer** Mit Grund: "Zuweisung" 24.08.2022 16:29
- Thomas Sommer** erstellte eine Aufgabe mit der Vorlage (Template für automatische Zuweisung) 24.08.2022 16:29
- Neue INC000000773396 von **Thomas Sommer** 24.08.2022 16:18

Self Help

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Im SIS wurden seit Inbetriebnahme im September 2021 rund 37.000 Kontakte pro Monat bearbeitet und abgeschlossen, wobei hier auch die Anrufe im Call Center inkludiert sind.

Im laufenden Jahr 2022 beträgt die Anzahl der Incidents pro Monat bereits rund 48.000 woraus eine deutliche Steigerung der Effizienz ersichtlich ist.

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

Der Fantasie und dem Einfallsreichtum unserer Mitbürger*innen sind scheinbar keine Grenzen gesetzt, daher erhalten wir über die Sag`s Wien App auch immer wieder Meldungen, die uns zum Kopfschütteln oder zum Schmunzeln bringen ...

STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL



STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL



STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL



STADT WIEN INFORMATIONSYSTEM – SMART UND AGIL

**DANKE FÜR IHRE GESCHÄTZTE
AUFMERKSAMKEIT**