

Anwender berichten über ihre Erfahrung beim IT-Brunch im PEC

## Bürgeranliegen rasch bearbeiten

(red) Einen geeigneteren Veranstaltungsort als das Packaging Excellence Center (PEC) im Gewerbegebiet „Eisental“ hätte es nach dem Kameralamtskeller in Waiblingen nicht geben können, um zum IT-Brunch mit dem Thema „Projekte aus Kundensicht – Anwender berichten über ihre Erfahrungen“ einzuladen. Ein Ort, an dem Firmen der gleichen Branche Kontakte knüpfen und Erfahrungen austauschen, wie Oberbürgermeister Andreas Hesky am Donnerstag, 19. Februar 2009, betonte, der aber auch Marketing im besten Sinn für den Standort Waiblingen mache und an dem Wirtschaftsförderung direkt betrieben werde, weil die Anliegen der Firmen gehört würden und versucht werde, bessere Bedingungen zu schaffen.

Im PEC würden aber auch Seminare angeboten und inzwischen hätten sich Stammtische organisiert, erklärte Hesky. Vor allem aber sollten an diesem Standort Geschäftsleute ins Gespräch gebracht werden, deren Probleme erkannt werden und Bedingungen geschaffen werden, die den Standort der Firmen sicherten, um überdies Arbeitsplätze aufrecht zu erhalten.

300 000 Euro habe die Stadt als Anschubfinanzierung in das PEC investiert, dem Vorhaben habe der Gemeinderat im Jahr 2007 zugestimmt. Mit dem PEC, führte der Oberbürgermeister weiter aus, solle die Verpackungskompetenz weiter gesteigert und kleine wie große Unternehmen zusammengeführt werden. Mit dem PEC würden Waiblingen und auch der Landkreis in der Region noch bekannter – das Waiblinger Kompetenzzentrum ist dasjenige in Deutschland, dem in kürzester Zeit die meisten Mitglieder angehörten. Hesky freute sich, dass der Verband Wirtschaftsförderung Region Stuttgart als Sponsor für die Veranstaltung in Waiblingen gewonnen werden konnte – auch die künftige Wirtschaftsförderungs-, Tourismus- und Marketing-Gesellschaft der Stadt Waiblingen WTM (früher MuT) und die Kreissparkasse Waiblingen gehören zu den Förderern des IT-Brunchs.

Wie eine „Service-Management-Helpdesk-Lösung“ dazu beitragen kann, schneller auf Bürgeranliegen zu reagieren und diese auswerten zu können, schilderte Heinz Adam, der Leiter der Abteilung Information und Kommunikation der Stadt Waiblingen, am Beispiel des „Kehrtelefons“ und der etwa einmal monatlich angebotenen Bürgersprechstunde des Oberbürgermeisters. Mit einer gewöhnlichen Excel-Tabelle sei man rasch an die Grenzen des Machbaren gestoßen, Mehrfachmeldungen seien nur schwer auszumachen gewesen und auch sonst wurde bald deutlich, dass ein ande-

res System benötigt werde. Seit Juli 2008 sei ein solches Helpdesk-System im Einsatz. Eingegangene Anrufe oder E-Mails werden als „Tickets“ angelegt, dann beginnt der automatisierte Arbeitsablauf. Das heißt, durch hinterlegte Begriffe wird das Ticket an den zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet.

Adam führte aus, dass die Tickets unter anderem mit unterschiedlichen Prioritäten versehen werden könnten – von hoch bis niedrig; sie können aber auch ausgesetzt werden, sollte sich herausstellen, dass das Anliegen nicht gleich oder gemeinsam mit anderen erledigt werden sollte. Die Tickets „eskalieren“, sollten sie nicht „geschlossen“ werden, das heißt, sollten sie nicht erledigt worden sein. Auch die „Eskalation“ geschieht in drei Stufen. Über den Stand der Dinge bekommt der Bürger eine Rückmeldung, der bei seiner Meldung aber auch anonym bleiben kann. Das System wird derzeit zudem so angepasst, dass es für die Bürgersprechstunde eingesetzt werden kann.

Weitere Themen waren beim IT-Brunch „Erhöhung der Akzeptanz in Projekten – Einbindung durch mehr Transparenz“ und „Erfahrungen aus vier Jahren Betrieb der Open-Source-Exchange-Alternative ‚Zarafa‘“.

Der IT-Brunch ist eine kostenlose Networking- und Informationsveranstaltung, die im Jahr 2007 ihren Anfang nahm und bisher im Kameralamtskeller veranstaltet worden war, der sich aber wegen des großen Interesses inzwischen als zu klein herausgestellt hat. In lockerer Atmosphäre werden aktuelle IT-Themen angesprochen. Die Zusammenkunft von 8 Uhr bis 10 Uhr soll aber auch genügend Zeit für Gespräche untereinander lassen, wie Klaus Hillemeier von der IT Excellence Group GmbH bei seiner Begrüßung im PEC daraufhin wies. Die nächste Veranstaltung ist am 16. April in Waiblingen geplant.



Das Packaging Excellence Center (PEC), das vor allem die Verpackungskompetenz stärken und Firmen einer Branche zusammenführen soll, hat sich am Donnerstag, 19. Februar 2009, auch als geeigneten Standort für den IT-Brunch der IT Excellence Group GmbH, der bisher im Kameralamtskeller in Waiblingen angeboten wurde, erwiesen. Unser Bild zeigt Oberbürgermeister Andreas Hesky, der die Gäste an einem Ort begrüßte,

der vor allem dazu gedacht sei, Kontakte zu knüpfen und Erfahrungen auszutauschen. Bei der Zusammenkunft in lockerer Atmosphäre zum Thema „Anwender berichten über ihre Erfahrungen“ stellte Heinz Adam, der Leiter der städtischen Abteilung Information und Kommunikation, den Einsatz eines Service-Management-Helpdesk-Systems vor. Der nächste IT-Brunch ist am 16. April geplant. Foto: Redmann

### Schuljahr 2009/2010

#### Aktueller Planer erhältlich

Der Schuljahresplaner für das Jahr 2009/2010 liegt aus. Die Übersicht, die zur Ferienplanung hilfreich ist, ist beim städtischen Fachbereich Bildung und Erziehung, Abteilung Schulen, in der Marktgasse 1 (über der Tiefgarageneinfahrt) zu haben; im Internet unter [www.waiblingen.de](http://www.waiblingen.de), Stichwort „Schuljahresplaner“.

### Förderprogramm Thermografie von Stadt und Energieagentur

#### Sonderaktion bis Ende April

Die Stadt Waiblingen und die Energieagentur Rems-Murr veranstalten gemeinsam mit der Stuckateur-Innung ein Pilotprojekt, das bis 30. April 2009 gilt. Die ersten 50 Hauseigentümer, die einen Förderantrag zur Untersuchung ihres Gebäudes mit einer Wärmebildkamera bei der Stadt einsenden, denen wird ein Zuschuss in Höhe von 100 Euro gewährt. Die Aktion richtet sich an alle „Häuslesbesitzer“, deren Gebäude auf Waiblinger Gemarkung steht und 1983 oder vorher gebaut wurde. Wer wissen möchte, wo genau die Wärmeverluste im

• Angeboten wird eine schnelle, preiswerte und exakte Diagnose durch einen Fachmann der Stuckateur-Innung.

Die Kosten für eine Aufnahme mit der Wärmebildkamera betragen pro Objekt 300 Euro einschließlich Mehrwertsteuer (fünf Aufnahmen mit Auswertung, Beratung und Sanierungsvorschlägen). Davon übernimmt die Stadt Waiblingen gemeinsam mit der Stuckateur-Innung 100 Euro; pro Eigentümer wird nur ein Objekt gefördert.