

Wie komme ich zum Rathaus in Düsseldorf?



Düsseldorfer Rathaus

Marktplatz 1
40213 Düsseldorf

*Saal des Haupt- und
Finanzausschusses
im Erdgeschoss*

Führungskräfte Forum



Anfahrt zum Düsseldorfer Rathaus:

Das Düsseldorfer Rathaus befindet sich am alten Marktplatz mit dem Jan-Wellem-Denkmal in der Altstadt. Der Burgplatz mit dem Schlossturm und der Lambertuskirche sowie die große Treppe zur Rheinpromenade befinden sich in unmittelbarer Nähe.

Die nächste Haltestelle für den öffentlichen Nahverkehr (U-Bahn-Linien 74, 77, 78, 79) ist die Heinrich-Heine-Allee.

Mit dem PKW biegt man entweder von der Heinrich-Heine-Allee in den Grabbeplatz ein und parkt in den Parkhäusern „Kunstsammlung“ oder „Grabbeplatz“. Alternativ kann man auch in den Rheinufertunnel fahren und im Parkhaus „Altstadt“ parken.



D115 Die einheitliche Behördenrufnummer

Eine Veranstaltung des Behörden Spiegel
mit Unterstützung von:



24. Januar 2008, Düsseldorf

Info

Aus Sicht des Bürgers wäre eine einheitliche Behördenrufnummer die beste Lösung, den Telefonkontakt zur Verwaltung zu vereinfachen. Einfache Anfragen, z.B. nach Öffnungszeiten, qualifizierte Anfragen, die einen bestimmten Sachbearbeiter erfordern, einfache Aufträge, wie z. B. das Zusenden einer Lohnsteuerkarte, Meldungen mit Bezug auf öffentliche Sicherheit und Ordnung werden entgegengenommen und unverzüglich an die zuständige Stelle weitergeleitet. Durch moderne und abgestimmte Kommunikationstechnik könnten darüber hinaus besondere, weitere Dienste angeboten werden, wie z.B. die automatische Rufweiterleitung, wenn ein Call Center vollständig besetzt oder außer Dienst ist, die Bereitstellung fremdsprachiger Call Center-Agenten, automatische Informationsansagen bei bestimmten Lagen mit regionalem Bezug oder die konsistente Information der Bevölkerung in Katastrophen- oder Krisensituationen. Die Möglichkeiten einer bundesweiten Behördennummer 115 sind mit dieser Ideensammlung noch nicht ausgeschöpft.

Den Stand der Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer zu skizzieren und Best Practice Beispiele von Call Centern in der öffentlichen Verwaltung vorzustellen, sind Ziele dieser Veranstaltung, zu der wir Sie herzlich einladen.

Führungskräfte Forum

D115

Die einheitliche Behördenrufnummer



Programm

- 09:15 Uhr **Begrüßung und Eröffnung**
Joachim Erwin, Oberbürgermeister der Landeshauptstadt Düsseldorf
R. Uwe Proll, Chefredakteur Behörden Spiegel
- 09:30 Uhr **Eine Brücke zwischen Bürger und Staat – Die Umsetzung des Projektes D115 in Nordrhein-Westfalen**
Karl Peter Brendel, Staatssekretär, Innenministerium Nordrhein-Westfalen
- 10:00 Uhr **Das Projekt D115**
Dr. Georg Thiel, Ständiger Vertreter des Abteilungsleiters O,
Bundesministerium des Innern
- 10:30 Uhr **Kaffeepause**
- 11:00 Uhr **115 - Hallo Deutschland! – Von New York nach Oberurselhausen**
Thomas Friedrich, Senior Account Manager Government,
Genesys Telecommunications Laboratories GmbH
- 11:30 Uhr **Die ISPRAT-Studie „Strategie 115“**
Dipl.-Ing. Jörg Siebert, Projektleiter ISPRAT e. V.
- 12:00 Uhr **Serviceerweiterung der Info-Line-Düsseldorf**
Dr. Wolfgang Nieburg, Stabsstelle für neue Medien / Technologien,
Landeshauptstadt Düsseldorf
- 12:15 Uhr **Mittagspause**
- 13:30 Uhr **Der Bürgerservice der Stadt Arnsberg – Eine kleine Kommune auf dem Weg zu D115**
Hans-Josef Vogel, Bürgermeister der Stadt Arnsberg
- 14:00 Uhr **NextiraOne, der Servicepartner – Von der Idee bis zu Umsetzung**
Olaf Koller, Senior Consultant, NextiraOne Deutschland GmbH
- 14:30 Uhr **Das Leistungsspektrum eines kommunalen Call Centers am Beispiel von Call Duisburg**
Norbert Brandstädter, Leiter des Call Centers der Stadt Duisburg
- 15:00 Uhr **Plenumsdiskussion**
Moderation: R. Uwe Proll, Chefredakteur Behörden Spiegel
Zusammenfassung und Fragen an die Referenten
- Ende des Programms / Networking beim Kaffee**

Antwortfax

an die Behörden Spiegel-Gruppe + 49/(0)228/97097-78

Die Veranstaltung ist für Angehörige des Öffentlichen Dienstes und für Parlamentarier (und deren Mitarbeiter) kostenfrei. Eine Anmeldung mit diesem Formular ist jedoch Voraussetzung. Für alle anderen Teilnehmer wird eine Tagungsgebühr in Höhe von 450,- Euro zzgl. MwSt. erhoben.* Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Zusagen erfolgen deswegen in der Reihenfolge der Anmeldungen. Die Teilnahme wird per E-Mail bestätigt.

- Ja, ich nehme an der Veranstaltung am 24. Januar 2008 in Düsseldorf teil.
- Leider bin ich verhindert, möchte aber über weitere Veranstaltungen informiert werden.

Name, Vorname: _____

Dienststelle/Behörde: _____

Straße/Postfach: _____ PLZ/Ort: _____

Telefon: _____ Telefax: _____ E-Mail: _____

Datum/Unterschrift: _____

Wenn Sie weitere Einladungen für interessierte Kollegen benötigen, schicken Sie eine E-Mail: benjamin.bauer@behoerdenspiegel.de
Alle Teilnehmer der Veranstaltung erhalten auf Wunsch ein kostenloses Jahresabonnement des Behörden Spiegel und dazu den wöchentlichen E-Government Newsletter.

* Bei Stornierung der Anmeldung bis eine Woche vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50,- Euro zzgl. MwSt. erhoben. Bei Nichteinhalten dieser Frist oder Nichterscheinen wird der komplette Preis berechnet.