**Mehr Service nach Kundenbefragung   
zum infrest Leitungsauskunftsportal**

**Berlin, 09.03.2021 +++ Mit mehr als 640.000 versendeten Leitungsanfragen und Meldungen im vergangenen Jahr ist das infrest Leitungsauskunftsportal (LAP) das deutschlandweit führende Portal zur effizienten Einholung von Leitungsauskünften bei Netzbetreibern, Kommunen und Trägern öffentlicher Belange. Bereits zum neunten Mal führte die infrest Ende 2020 ihre jährliche Kundenbefragung durch, um die Zufriedenheit der Nutzer ihrer webbasierten Portallösung zu ermitteln. Ziel der Befragung ist es, eine umfassende Bewertung des Portals und der Dienstleistungen zu erhalten und mögliche Optimierungspotenziale zur Verbesserung der Lösung und des Service zu identifizieren und diese zeitnah umzusetzen.**

Mehr als zehn Prozent der über 5.000 angeschriebenen Nutzer beteiligten sich an der Ende 2020 abgeschlossenen Kundenbefragung und lieferten wertvolle Hinweise zur weiteren Verbesserung der Lösung. Rund 90% der Befragten waren zufrieden mit der Nutzung des Portals, über das mit einer zentralen Anfrage Leitungsauskünfte bei allen hinterlegten Behörden und Infrastrukturbetreibern eingeholt werden, die vor Beginn von Planungs- und Tiefbauarbeiten angefragt werden. Besonders hervorgehoben wurde von den Nutzern die umfangreiche Funktionalität der Lösung, die hohe Zahl der im System hinterlegten Träger öffentlicher Belange (fast 11.000 TöB) sowie die gute Performance der webbasierten Software. Entsprechend hoch liegt die Weiterempfehlungsrate, nach der neun von zehn Nutzern das Portal uneingeschränkt weiterempfehlen würden.

**Wachsende Komplexität und vielfältiger Service**

Aus den Hinweisen der Nutzer konnten weitere Optimierungsmöglichkeiten bei der Bedienung des Leitungsauskunftsportals, dessen Funktionalitäten in den zehn Jahren seit der Entwicklung deutlich ausgebaut wurden, ermittelt werden. „Wir greifen die Hinweise unserer Nutzer natürlich auf und arbeiten kontinuierlich daran, die „user experience“ unserer Softwarelösung weiter zu optimieren,“ erklärt infrest Geschäftsführer Jürgen Besler. Auch zum Rückmeldeverhalten einiger TöBs gab es von den Nutzern Anmerkungen. Ein Punkt, auf den die infrest als Portalbetreiber, der die Leitungsanfragen umgehend an alle im System hinterlegten TöB verschickt, leider keinen Einfluss hat. „Das Antwortverhalten der angefragten Behörden und Infrastrukturbetreiber hängt nach unserer Erfahrung stark vom Digitalisierungsgrad und den personellen Ressourcen der angefragten Stellen ab,“ so Jürgen Besler weiter. Unternehmen mit medienbruchfreien und voll digitalisierten Prozessen wie beispielsweise einige Netzbetreiber in Berlin erteilen oft schon innerhalb eines Arbeitstages ihre Leitungsauskunft. Bei Infrastrukturbetreibern und Kommunen mit noch stark manuell ausgeprägten Prozessen sowie einer dünnen Personaldecke sind die Abläufe manchmal komplizierter und entsprechend zeitaufwändiger.

Im Servicebereich erhielt die unternehmensinterne Telefon Hotline, über die viele Nutzer Hilfestellungen zur richtigen Bedienung der Software bei der Erstellung der Leitungsanfrage suchen, besonders hohe Zustimmungswerte. „Unsere Support Angebote, angefangen von der Hotline über den Mail Support bis hin zu weiterführenden Informationen/FAQs im Portal und auf unserer Webseite werden von uns kontinuierlich überprüft und verbessert. Die ersten Optimierungen auf Basis der aktuellen Befragung werden zurzeit bereits von den Experten unserer internen Taskforce umgesetzt. Wir werden auch in Zukunft viel Wert auf eine hohe Nutzerfreundlichkeit und einfache Bedienbarkeit aller infrest Anwendungen legen,“ verspricht infrest Geschäftsführer Jürgen Besler abschließend.

**Über infreSt:**

Die infreSt – Infrastruktur eStrasse GmbH entwickelt und betreibt innovative Softwarelösungen und Dienstleistungen zur effizienten Leitungsauskunft und dem digitalen Baustellenmanagement. Ziel ist eine Beschleunigung der vorausschauenden Planungsprozesse von Tiefbaumaßnahmen. Die webbasierten Softwarelösungen und Online-Dienstleistungen vereinfachen die Vermittlung von Leitungsanfragen und -auskünften und sorgen für eine bessere Vernetzung von Infrastrukturbetreibern, Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung. Die infrest wurde 2010 als Tochter der NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG, der Vattenfall Wärme Berlin und der Stromnetz Berlin gegründet. Ihre IT-Lösungen sind inzwischen deutschlandweit bei mehr als 7.500 Kommunen, Netzbetreibern und Bau- und Planungsunternehmen im Einsatz.

Ansprechpartner für weitere InformationenFachpressekontakt Bau & Infrastruktur

**ppa. Sven Hoffmann** **i. A.** **Georg Staß**

Leiter Vertrieb/Marketing Referent Kommunikation/Marketing

infrest – Infrastruktur eStrasse GmbH infrest – Infrastruktur eStrasse GmbH

Torgauer Straße 12-15 Torgauer Straße 12-15

10829 Berlin 10829 Berlin

Telefon: 030/ 2244-5258 42 Telefon: 030/ 2244-5258 45

E-Mail: [s.hoffmann@infrest.de](mailto:s.hoffmann@infrest.de) E-Mail: [g.stass@infrest.de](mailto:g.stass@infrest.de)

Internet: [www.infrest.de](http://www.infrest.de) Internet: [www.infrest.de](http://www.infrest.de)