

**Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG
über die Einführung des
telefonischen HamburgService**

Zwischen

**der Freien und Hansestadt Hamburg
vertreten durch den Senat
Personalamt**

einerseits

und

**dem DBB Hamburg
- Beamtenbund und Tarifunion –
dem Deutschen Gewerkschaftsbund
- Bezirk Nord –**

als Spitzenorganisationen der Gewerkschaften

andererseits

wird Folgendes vereinbart:

Präambel

Der Senat hat am 15. Juli 2003 beschlossen, die telefonische Erreichbarkeit und Servicequalität der Hamburger Verwaltung durch die Einführung eines telefonischen HamburgService zu verbessern. Hintergrund waren eine Kommunikationsanalyse im Bezirksamt Harburg, eine Ist-Analyse und ein Sollkonzept zur Verbesserung des telefonischen Service der Stadt sowie zwei repräsentative Bürgerbefragungen der Hamburgerinnen und Hamburger, die der Senat in den Jahren 2000 und 2003 durchgeführt hat.

Ein flexibler Zugang zur Verwaltung, der auf allen Wegen gut funktioniert, ist darüber hinaus eines der wichtigsten strategischen Ziele beim E-Government in Hamburg. Der telefonische HamburgService ist deshalb auch in der Drucksache 18/533 „E-Government – Moderne Verwaltung für Hamburg“ als wichtiges behördenübergreifendes Projekt verankert.

Auf diesen Grundlagen und auf Basis des vom Senat am 15. Juli beschlossenen Finanzierungskonzepts soll bis zum Herbst 2004 die erste Ausbaustufe des HamburgService realisiert werden.

Nach dem erfolgreichen Aufbau der ersten Stufe des HamburgService soll in nachfolgenden Ausbaustufen schrittweise eine Ausdehnung in den drei Dimensionen Organisation (Erweiterung auf zusätzliche Verwaltungseinheiten), Inhalte (zusätzliche Serviceleistungen) und Medien (E-Mail- und Fax-Zugang, Vernetzung des Leistungsangebots mit dem Internet) erfolgen.

In dem Aufbau des telefonischen HamburgService sehen die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände einen entscheidenden Schritt zur Verbesserung des Service für die Hamburger Bürgerinnen und Bürger. Gerade für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer wird die Chance, ihre Behördenanliegen mit weniger zeitlichem Aufwand zu erledigen - einem Verlust von Arbeitszeit und Einkommen oder Freizeit - von besonderer Bedeutung sein.

Der neue Service kann und darf aus Sicht der Gewerkschaften allerdings nicht zu Lasten der kurzen Wege gehen, die für die bürgernahe Verwaltung Hamburgs prägend sind. Auch künftig werden nach Einschätzung der Spitzenorganisationen die meisten Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen weiterhin persönlich verfolgen wollen.

Die Spitzenorganisationen unterstützen den Aufbau des telefonischen HamburgService. Sie verknüpfen dieses aber gerade in der ersten Aufbaustufe mit der Erwartung, Qualitätssicherung zum vorrangigen Ziel zu erklären und einen weiteren Ausbau nicht vor einer qualitativen Evaluation vorzunehmen. Die künftige Dienstleistungsqualität des telefonischen HamburgService und der in der ersten Aufbaustufe angeschlossenen Fachämter der Bezirksverwaltung wird nach Meinung der Gewerkschaften entscheidend davon abhängen, dass die Beschäftigten ihre Arbeit und die Arbeitsbedingungen zweckvoll mitgestalten können. Dazu kann eine Kultur der Beschäftigtenbeteiligung an der Weiterentwicklung des telefonischen HamburgService und seiner Kooperation mit den Fachabteilungen wesentlich beitragen.

1. Organisation, Ziele und Aufgaben

Der telefonische HamburgService wird beim Bezirksamt Wandsbek angegliedert. Er soll in der ersten Ausbaustufe zunächst alle Aufgaben der bezirklichen Telefonzentralen übernehmen und dabei im Rahmen einer Servicezeit Montags bis Freitags von 7:00 bis 19:00 Uhr folgende Leistungen bei telefonischen Anfragen von Bürgern und Wirtschaft erbringen:

- Bearbeitung allgemeiner Bürgeranfragen (Fragen zu Aufgaben und Zuständigkeiten von Dienststellen (adressgenau), Öffnungszeiten, Telefon- u. Faxnummern, e-Mail-Adressen, Ansprechpartnern und Raumnummern, Behindertenfreundlichkeit, Verkehrsverbindungen und Fahrplänen, notwendigen Unterlagen, Besonderheiten, Gebühren),
- Beantwortung häufig gestellter Fragen zu bestimmten Lebenslagen (Umzug, Heirat pp.) und allgemeinen Anliegen auf Basis von im Internet-Zuständigkeitsfinder vorhandenen oder durch die Fachämter zu erarbeitenden Informationen,
- Telefonvermittlung zum gewünschten bzw. zuständigen Gesprächspartner der angeschlossenen Fachbereiche sowie in die Telefonzentralen der nicht angeschlossenen Verwaltungseinheiten,
- Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen an die Fachbereiche in Fällen, in denen nicht direkt telefonisch weitervermittelt werden kann,
- zusätzliche Serviceleistungen (etwa die Zusammenstellung und den Versand von Formularen, Broschüren und Vordrucken, die Beschwerdeaufnahme und -weiterleitung, den Hinweis auf das Internetangebot und den Download von Broschüren und Formularen).

2. Geltungsbereich

Diese Vereinbarung gilt

- für alle am Einführungsprozess beteiligten Beschäftigten¹
- für alle im Call Center Beschäftigten (Leiter/Leiterin, Supervisor, Teamleiter/Teamleiterin, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter)
- für alle Beschäftigten, die nach dem Beginn der ersten Stufe Dienstleistungs-, Service- und Kontrollfunktionen ausüben oder in den beteiligten Fachämtern für die Organisation und Ausgestaltung der Zusammenarbeit mit dem Call Center verantwortlich sind.

3. Gegenstand der Vereinbarung

Diese Vereinbarung gilt für die Vorbereitung, den Betrieb, die Weiterentwicklung und die Auswertung des telefonischen HamburgService als gemeinsames Call Center der Bezirksämter. Sie regelt

- die Personalauswahl und -gewinnung und die Qualifizierung des Personals,
- die Arbeitsorganisation im HamburgService,
- die Technikgestaltung für den HamburgService,
- die Grundsätze der Arbeitszeitgestaltung,
- die Grundsätze zum Gesundheitsschutz sowie
- die Grundsätze für die Information und Beteiligung der Beschäftigten.

4. Rahmenbedingungen der Einführung

Diese Vereinbarung umfasst alle Schritte von der Vorbereitung bis zum Echtbetrieb in der ersten Ausbaustufe ab dem Herbst 2004. Sie soll den späteren Bedarfen bei der Ausweitung um weitere Ausbaustufen angepasst werden. Deshalb wird die Verwaltung die Erfahrungen bei der Einführung der ersten Stufe unter Beteiligung der Spitzenverbände systematisch auswerten, damit sie in die Konzeption und Umsetzung weiterer Stufen mit einfließen können. In die Auswertung werden u.a. die Erfahrungen der dort Beschäftigten mit den Arbeitsbedingungen im telefonischen HamburgService (Gestaltung der Arbeitsplätze, Arbeitsschutzbestimmungen, Themengruppen, Fachpools, Arbeitszeitgestaltung, Kapazitäts- und Schichtplanung) und die Auswirkungen der Service- und Leistungsvereinbarungen sowie des Reportings auf die Arbeitsgestaltung in den angeschlossenen Fachabteilungen der Bezirksämter einfließen.

Sie wird die Spitzenorganisationen über wichtige Eckpunkte dieser Planungen rechtzeitig informieren, damit diese Vereinbarung bei Bedarf entsprechend fortgeschrieben werden kann.

Die Einführung der ersten Stufe erfolgt in einem von den für die Finanzbehörde und die Bezirksverwaltung zuständigen Staatsräten eingesetzten Projekt. Grundlage für die Projektar-

¹ Die Partner dieser Vereinbarung sind sich einig, dass dies auch die Beschäftigten in den bezirklichen Fachämtern umfasst, u.a. soweit es um die im Call-Center erstellten Reports zur Erreichbarkeit und Servicequalität sowie das Verfahren zur Einrichtung von Fachpools geht.

beit ist die Einsetzungsverfügung vom 19. September 2003 - **Anlage 1**. Der Aufbau des Projekts ist in **Anlage 2** dargestellt. Den zeitlichen und inhaltlichen Rahmen der Projekteinführung bildet ein Projekt- und Meilensteinplan, dessen aktuelle Fassung in **Anlage 3** enthalten ist und der laufend fortgeschrieben wird. Die Spitzenverbände erhalten bis zum Abschluss der Einführung alle drei Monate eine aktuelle Fassung der fortgeschriebenen Planung.

5. Personalgewinnung und Qualifizierung des Personals

Das Personalauswahlverfahren findet in der Verantwortung des Bezirksamts Wandsbek statt.

Alle Ausschreibungen werden so gestaltet, dass den Interessen der bisher in den Telefonzentralen Beschäftigten ausreichend Rechnung getragen wird. In der ersten Ausschreibung im Dezember 2003 ist deshalb bei ansonsten gleicher Qualifikation eine vorrangige Berücksichtigung der bisher in den Telefonzentralen Beschäftigten erfolgt. Bei allen weiteren Ausschreibungen wird die mehrjährige Berufserfahrung in einer der Telefonzentralen der Hamburger Behörden als vergleichbare Kenntnis gegenüber einer abgeschlossenen Ausbildung zur/zum Verwaltungsfachangestellten anerkannt².

Die Partner dieser Vereinbarung werden insoweit laufend über den Stand informiert und stehen für grundsätzliche Probleme als Diskussionsinstanz zur Verfügung.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Call Center werden vor Aufnahme ihrer Tätigkeit umfassend qualifiziert. Die entsprechenden Schulungsmaßnahmen dienen neben der Qualifizierung für die Call Center – Tätigkeit auch einer künftigen breiteren Verwendbarkeit im Gesamtbereich der Verwaltung. Neben den Einführungsschulungen finden als permanente Anpassungsschulungen Fortbildungsschulungen, Hospitationen, Teambesprechungen sowie Coachings statt. Diese erfolgen durch entsprechend ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung bzw. externe Trainerinnen und Trainer.

Das detaillierte Qualifizierungskonzept ist als **Anlage 4** beigefügt. Für behinderte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird jeweils im Einzelfall geprüft, ob sie an der Gruppenfortbildung teilnehmen können oder ob für sie eine zeitlich gesonderte Schulung angeboten wird.

Beschäftigte in den Fachämtern, die mit der Pflege der Daten im HamburgService Informationssystem (HaSI) beauftragt werden, erhalten dafür eine gesonderte Schulung.

Vor einer Pilotierung von Themengruppen werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Führungskräfte ausführlich in diesen Themen geschult.

6. Arbeitsorganisation im HamburgService

Im HamburgService werden folgende Funktionen geschaffen:

- **Leiter/Leiterin:** Leitung des HamburgService und Vertretung des HamburgService gegenüber der übrigen Verwaltung und externen Unternehmen.

² Protokollnotiz der Spitzenorganisationen: Beschäftigte der bisherigen bezirklichen Telefonzentralen, die nicht in den telefonischen HamburgService wechseln, verbleiben in ihren Dienststellen.

- **Supervisorin/Supervisor:** Operative Steuerung des Call-Centers, Vertretung der Leitung, fachliche Administration der im Call Center eingesetzten Software.
- **Teamleiter/Teamleiterin:** Leitung und laufendes Training eines Teams von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen, Anrufannahme und qualifizierte Weitervermittlung, telefonische Auskunftserteilung, Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen.
- **Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen:** Anrufannahme und qualifizierte Weitervermittlung, telefonische Auskunftserteilung, Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen.

Die Teams haben eine Größe von 10 – 15 Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind fest einem Team zugeordnet. Je Team wird eine Bearbeitungsgruppe eingerichtet, deren Mitglieder inhaltlich dieselben Aufgaben erledigen. Diese Bearbeitungsgruppen werden gleichermaßen mit Anrufen aus der allgemeinen Warteschlange versorgt. Bei der Verteilung von Anrufen auf die Beschäftigten gilt innerhalb der jeweiligen Bearbeitungsgruppe der Grundsatz „longest idle“, d.h. der Agent mit der längsten Ruhezeit bekommt den nächsten Anruf zugeteilt.

Für bestimmte fachliche Aufgaben oder Dienstleistungen oder anknüpfend an bestimmte Fähigkeiten kann darüber hinaus eine besondere Zuständigkeit bestimmter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Themengruppe) festgelegt werden. Für die Einrichtung von Themengruppen wird folgendes Verfahren vereinbart:

- Die Verwaltung kann pilothaft in Absprache mit den Fachämtern und nach Beratung mit dem Personalrat Wandsbek bis zu vier Themengruppen einrichten. In diesem Fall wird je Thema genau eine Bearbeitungsgruppe mit dafür geschultem Personal gebildet.
- Die Haupt-Verantwortlichkeit für die Personaleinsatzplanung einer Themengruppe liegt bei einem Teamleiter. Die Besetzung durch Mitarbeiter sollte nach Möglichkeit überwiegend aus seinem Team erfolgen. Jede Bearbeitungsgruppe wird durch die in dieser Vereinbarung geregelten Standardreports statistisch ausgewertet. Diese Reports bilden die Grundlage für die laufende Personalplanung.
- Innerhalb der Themengruppen werden die Anrufe ebenfalls nach dem Prinzip „longest idle“ verteilt, im Überlauf (kein Agent einer Themengruppe ist „frei“) auch Anrufe von den angebotenen Servicenummern der definierten Themen. Die Anruferinnen und Anrufer erhalten entsprechende Hinweise.
- Spätestens sechs Monate nach Einrichtung der ersten Themengruppe werden die Erfahrungen mit Themengruppen durch Dienststelle und Personalrat des Bezirksamts Wandsbek ausgewertet. Bei einvernehmlicher Auswertung kann die Verwaltung nach den genannten Grundsätzen weitere Themengruppen einrichten, andernfalls treten die Partner dieser Vereinbarung in ergänzende Verhandlungen zu diesem Thema ein.

Die Beschäftigten können Ihre Kollegen freiwillig mit Ihren Sprachkenntnissen unterstützen. Hierzu wird in Absprache mit der Call Center Leitung / Teamleitung und mit Zustimmung des Agenten das entsprechende nachgewiesene Wissen (Skill) im Profil hinterlegt. Fremdsprachige Anrufer (z.B. Türkisch, Russisch und Englisch) können dann intern einfach auf den entsprechenden Piloten für die jeweilige Sprache vermittelt werden (Advanced Call Routing). Die ACD leitet das Gespräch dann direkt an den nächsten Agenten weiter, der dieses Sprachprofil bedienen kann. Nur der Supervisor oder seine Vertretung können Skills bei den Agentenprofilen anlegen und löschen. Jeder Agent kann aber zu jeder Zeit über das Tele-

fonendgerät sein eingetragenes Wissen einsehen. Der Eintrag ist jederzeit auf Veranlassung und Wunsch des Agenten wieder zu löschen.

Das Leistungsmerkmal „Advanced Call Routing“ wird weiterhin eingesetzt, um eine direkte Durchwahl zum Agenten zu ermöglichen (z.B. für dringende private Anrufe).

Die Zusammenarbeit zwischen dem Call Center und den angeschlossenen Fachämtern wird in Service-Vereinbarungen geregelt, die unter anderem

- die Bereitstellung und laufende Aktualisierung der für den HamburgService notwendigen Informationsbestände,
- den je Fachamt geltenden Servicelevel mit Blick auf Erreichbarkeit und Beantwortung weitergeleiteter Anfragen sowie
- ggf. die pilothafte Nutzung so genannter Fachpools von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern für die Bearbeitung telefonischer Anliegen

umfassen.

Diese Service-Vereinbarungen werden den Partnern dieser Vereinbarung als **Anlage 5** zur Verfügung gestellt. Die Service-Vereinbarungen werden durch die Bezirksverwaltung bei Bedarf fortgeschrieben. Dabei sind die bezirklichen Personalräte nach dem Grundsatz der vertrauensvollen Zusammenarbeit zu beteiligen.

7. Technikeinsatz

Im HamburgService werden zur technischen Unterstützung

- die Call Center – Software der Fa. Siebel sowie
- das TK/ACD - System Alcatel OmniPCX 4400 mit ACC-Router und CTI-Applikation

eingesetzt, die über eine Schnittstelle miteinander gekoppelt sind.

Einzelheiten zum Leistungsumfang der eingesetzten Produkte ergeben sich aus **Anlage 6**.

Im Übrigen werden an den Arbeitsplätzen die Standard-Office-Produkte eingesetzt. Bei der Weiterleitung von Mails wird das vorhandene FHHinfoNET genutzt. Die für die Arbeit des Call Centers notwendigen Dienstleistungs-, Organisations- und Personendaten werden durch alle Behörden und Ämter im HamburgService-Informationssystem (HaSI) gespeichert und über eine Schnittstelle der Call Center – Software im für den Betrieb des telefonischen HamburgService notwendigen Umfang zur Verfügung gestellt. Der Daten- und Funktionsumfang von HaSI ist im FHHintranet ausführlich beschrieben. Darüber hinaus ermöglicht es die Call Center – Applikation, auf weitere für die Arbeit erforderliche Daten im FHHintranet sowie im Internet zuzugreifen.

Bei der Implementierung und Konfiguration aller technischen Unterstützungsmittel gelten die folgenden Grundsätze:

- Eine auf Einzelpersonen bezogene Speicherung von Verbindungs- und Bearbeitungsdaten geschieht nur, soweit dies bei Nutzung der Konfigurationsmöglichkeiten der eingesetzten Standardsoftware unvermeidbar ist. Auf Einzelpersonen bezogene Auswertungen solcher Daten sowie ihre Nutzung für Leistungs- und Verhaltenskontrollen finden nicht

statt. Im Übrigen gilt Nr. 4 der §-94-Vereinbarung zu Bürokommunikation und E-Government vom 10.9.2001 entsprechend.

- Agentinnen und Agenten können online nur ihren eigenen Statuszustand einsehen. Teamleitungen und ihre Vertretung haben dieses Recht bezogen auf die Mitglieder ihres Teams. Für Themengruppen gelten diese Regelungen entsprechend. Die Leitung und die Supervisorin / der Supervisor und deren Vertretung haben ein Einsichtsrecht in den Status aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Online-Monitoring).
- Alle im HamburgService Beschäftigten können jederzeit die aktuellen aggregierten Informationen zur Auslastung und Servicequalität des Call Centers über ihr PC-Wallboard (individuell ein- und ausblendbar) einsehen.
- Die Anrufannahme sowie die Freimeldung nach Abschluss von Nacharbeiten werden durch die Beschäftigten selbst und nicht automatisch durch die Call Center-Applikation veranlasst. Wird im Ausnahmefall mit Schnellvermittlung gearbeitet, schalten sich die Beschäftigten durch Auslösung der Funktion „Schnellvermittlung“ wieder in den Modus „bereit“. Dies ist technisch erforderlich, damit das Gespräch im Fall der Nichtannahme wieder bei dem Beschäftigten abgeworfen wird, der die Vermittlung initiiert hat.
- Die Beschäftigten können bei Bedarf ein akustisches Signal für die Anrufsignalisierung einschalten.
- Wenn im Betrieb eine Warteschlange in Sättigung geht, wird dem Anrufer ein „Besetzt“ signalisiert.
- Ein Mithören und / oder Aufzeichnen von Gesprächen findet nur zu Schulungszwecken oder zum eigenen Schutz der Beschäftigten z.B. im Fall einer Bedrohung statt. Beide Funktionen können nur die Agentinnen und Agenten selbst durch einen Tastendruck am Telefonendgerät auslösen. Es wird dann das komplette Gespräch aufgezeichnet bzw. mitgehört. Aufgezeichnete Gespräche werden gelöscht, sobald die Aufzeichnung nicht mehr für die vorgenannten Zwecke benötigt wird.
- Testanrufe, in denen der Anrufer einen Kunden simuliert, ohne dass der Mitarbeiter des Call-Centers darüber informiert ist (sog. Mystery Calls) werden von der Verwaltung im HamburgService nicht vorgenommen.
- Reports aus den eingesetzten Systemen werden lediglich zur Messung und Prognose von Anrufvolumen und Anrufdauer und ihrer fachlichen und organisatorischen Verteilung auf Call Center und Fachbereiche sowie zur laufenden Steuerung und Optimierung der Servicequalität des Call Centers und der angeschlossenen Fachbereiche erstellt. Die Auswertungen werden maximal auf Team- oder Themengruppen herunter gebrochen.
- Die Reports über Bearbeitungsgruppen (= Team- oder Themengruppe) sollen ausschließlich den verantwortlichen Teamleitern helfen, die erbrachte Teamarbeit zu bewerten und bei Problemsituationen die Probleme einzugrenzen, um dort lösungsorientiert Abhilfe schaffen zu können (z.B. Anrufspitzen in bestimmten Intervallen). Die Auswertungsdichte ist dabei abhängig von der Zahl der eingeloggten Agenten. Bearbeitungsgruppen mit weniger als 7 Beschäftigten können aufgrund von Dienstvereinbarungen eingerichtet werden.

- Externe Reports nach Anlage 6 werden für alle Leistungspartner aus der Bezirksverwaltung erstellt, mit denen Service-Vereinbarungen abgeschlossen wurden. Die Reports enthalten Informationen über die Erreichbarkeit der jeweiligen Dienststellen und die vom HamburgService erbrachten Leistungen. Die Daten werden maximal auf HaSI-Organisationsebene 4 analysiert. Bei kleinen Organisationseinheiten findet grundsätzlich eine Aggregation auf mindestens 7 Arbeitsplätze statt, so dass die Auswertungsdichte hinreichend groß ist und Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter nicht möglich sein werden. Soweit dies gewährleistet ist, ist eine Aggregation auf eine kleinere Anzahl von Arbeitsplätzen nach örtlicher Mitbestimmung möglich³.
- Eine Auswertung über die E-Mail-Bearbeitung durch die Fachämter findet nicht statt. Im HamburgService wird auf Basis der oben dargestellten Aggregation auf Organisations-ebenen lediglich ausgewertet, welche Anzahl von Anliegen zwecks Weiterleitung aufgenommen wurden.
- Eine Liste der implementierten Reports ist in Anlage 6 aufgeführt. Die dort dargestellten Reports werden gegebenenfalls mit Excel weiterverarbeitet. Dies dient der weiteren Verdichtung der Daten im Sinne von Entwicklungsverläufen und Trends, der Erzeugung statistischer Werte (z.B. Mittelwerte) und Extraktion der Ergebnisse als Statistiken für die Leistungspartner. Ausgewertete Verbindungs- und Bearbeitungsdaten werden unverzüglich gelöscht, wenn sie für diese Aufgaben nicht mehr erforderlich sind.
- Externe Reports für andere als bezirkliche Dienststellen werden nur auf Anforderung der jeweiligen Dienststelle erstellt, die gegebenenfalls erforderliche örtliche Mitbestimmungsverfahren in eigener Verantwortung durchführt. Für die Inhalte solcher Reports gelten die in dieser Vereinbarung und in Anlage 6 festgelegten Grundsätze.
- Ein Zugriff von Beschäftigten des HamburgService auf Fachverfahren soll grundsätzlich über das HamburgGateway erfolgen. Die Übermittlung von Daten aus Fachverfahren an den telefonischen HamburgService bedarf einer Service-Vereinbarung mit den für das jeweilige Verfahren zuständigen Fachbereichen.
- Die Vereinbarungen nach § 94 HmbPersVG zu Bürokommunikation und E-Government (insbesondere mit Blick auf die Systemadministration) sowie zur Telekommunikation (insbesondere mit Blick auf die Leistungsmerkmale von Telekommunikationsanlagen) finden auch für den HamburgService Anwendung, soweit in **Anlage 6** nichts Abweichendes geregelt ist. Interactive Voice Response (IVR) wird nicht eingesetzt.

8. Grundsätze der Arbeitszeitgestaltung

Das Interesse der Verwaltung an flexibler Arbeitszeitgestaltung wird mit den Interessen der Beschäftigten an sozialverträglicher Arbeitszeitgestaltung, die ein angemessenes Maß an Zeitsouveränität und Planbarkeit zulässt, in Einklang gebracht.

Für die Gestaltung der Arbeitszeit im telefonischen HamburgService gelten die gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen, insbesondere die Verwaltungsanordnung über die Dienstzeit,

³ Die Partner dieser Vereinbarung gehen davon aus, dass im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit den Personalräten der Bezirksverwaltung durch die jeweilige Dienststelle Einsicht in die Erläuterungen der Reports ermöglicht werden.

wobei bei der Dienstplangestaltung ggf. von der dort enthaltenen Experimentierklausel Gebrauch gemacht werden kann. Die in dieser Vereinbarung aufgestellten Grundsätze sind zu beachten.

Die Verteilung der Personalkapazität auf die Service-Zeiten des Call Centers richtet sich grundsätzlich nach dem prognostizierten Anrufvolumen auf Grundlage der vereinbarten technischen Auswertungen. Die Unterbrechungen der Bildschirmarbeit sowie die Zeiten für Coaching, Schulungen, Fortbildungen und Teambesprechungen werden in der Kapazitätsplanung berücksichtigt; ebenso die Anwesenheit von mindestens zwei Beschäftigten während der Servicezeiten.

9. Grundsätze des Gesundheitsschutzes

Die Verwaltung gestaltet die Einrichtung und Erweiterung des telefonischen Hamburg-Service entsprechend den Vorschriften des Arbeitsschutzgesetzes und der Bildschirmarbeitsplatzverordnung, die u.a. auch regelmäßige Unterbrechungen der Bildschirmarbeit vorsieht.

Bei der Gestaltung der Arbeitsplätze hat die Verwaltung von Anfang an einschlägige Gefährdungs- und Belastungskataloge berücksichtigt. Im weiteren Betrieb wird sie insbesondere die Call Center-spezifischen Aspekte Lärm, Luftfeuchtigkeit, Beanspruchung des Stimmapparats, Beanspruchung der Sehenscheiden sowie psychische Belastungen laufend beobachten, um Veränderungs- und Qualifizierungsbedarfe zu ermitteln.

Dazu wird eine Arbeitsgruppe eingesetzt aus je einem Vertreter der Verwaltung, des Personalrats Wandsbek, des Arbeitsmedizinischen Dienstes und der Fachkraft für Arbeitssicherheit.

10. Beteiligung der Spitzenorganisationen und der Personalräte der Bezirksämter bei der Einführung

Für die Begleitung des Einführungsprozesses nutzen die Verwaltung und die Spitzenorganisationen den als Arbeitsebene für die Begleitung der Vereinbarung zu Bürokommunikation und E-Government eingesetzten Arbeitskreis E-Government.

Er setzt sich aus für das Thema HamburgService fest benannten Vertreterinnen und Vertretern der Spitzenorganisationen und/oder von ihnen benannten fachkundigen Vertreterinnen und Vertretern sowie der Verwaltung unter Federführung der Projektleitung für den HamburgService in der Finanzbehörde zusammen. Im gegenseitigen Einvernehmen können weitere Personen hinzugezogen werden.

Der AK E-Government wird in die Planung und Auswertung der Evaluation einbezogen. Er tagt regelmäßig zur laufenden Information und zur Beteiligung an wesentlichen Projektentscheidungen. Er legt den Verhandlungspartnern dieser Vereinbarung Probleme und Themen vor, die er selbst nicht abschließend entscheiden kann.

Die Personalauswahlverfahren sowie die Bereiche Gesundheitsschutz, Arbeitsplatzausstattung und Arbeitssicherheit unterliegen ggf. der örtlichen Mitbestimmung soweit diese Vereinbarung keine Regelungen trifft.

Der Personalrat des Bezirksamts Wandsbek sowie die Arbeitsgemeinschaft der bezirklichen Personalräte (ARGE PR) sind darüber hinaus laufend in die Projektorganisation eingebunden. Dadurch wird eine rechtzeitige und umfassende Unterrichtung und Einbeziehung in die Planungen sichergestellt und die Möglichkeit eingeräumt, Vorschläge und ggf. Lösungsalternativen in den Entscheidungsprozess einzubringen.

11. Information der Beschäftigten

Die Beschäftigten werden von der Verwaltung rechtzeitig und umfassend über fachliche und technische Veränderungen im HamburgService sowie die Einführung weiterer Ausbaustufen unterrichtet. Alle wichtigen Dokumente werden regelmäßig im FHHintranet veröffentlicht.

12. Beratung der Spitzenorganisationen

Die Partner dieser Vereinbarung sind sich einig, dass die Spitzenorganisationen zur Unterstützung ihrer Meinungsbildung im Rahmen der Projektorganisation externen Beratungsbedarf haben. Diese erforderlichen Kosten für diesen Beratungsbedarf werden im Rahmen der geltenden Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über Bürokommunikation und E-Government abgedeckt.

13. Anwendbarkeit gesetzlicher Vorschriften und von Tarifverträgen, Weitergeltung bestehender Vereinbarungen gem. § 94 HmbPersVG

Bestehende gesetzliche Vorschriften, Tarifverträge sowie Vereinbarungen über ihre entsprechende Anwendung auf Beamte sowie Vereinbarungen nach § 94 HmbPersVG bleiben unberührt.

14. Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft. Sie kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Jahres gekündigt werden. Bei Kündigung wirkt diese Vereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung nach.

Hamburg, den 22. Oktober 2004

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg
Personalamt

gez.

.....

Dr. Volker Bonorden

gez.

Gerd Tiedemann

.....

DBB Hamburg
Beamtenbund und Tarifunion

gez.

Carlos Sievers

.....

Deutscher Gewerkschaftsbund
Bezirk Nord



Einsetzungsverfügung für das Projekt “telefonischer HamburgService“

1. Ausgangslage

Mit der Drucksache 17/3032 „E-Government – Chancen für Hamburg nutzen“ hat der Senat im Juni 2003 den zweiten E-Government-Aktionsfahrplan verabschiedet und der Bürgerschaft zugeleitet. Eines der wichtigsten strategischen Ziele beim E-Government ist der flexible Zugang für Bürger und Unternehmen zu Hamburgs Verwaltung. Zur Umsetzung dieses Ziels soll (vgl. Ziff. 3.2 des E-Government-Fahrplans) ein behördenübergreifender telefonischer HamburgService aufgebaut werden, um die telefonische Erreichbarkeit und Servicequalität der Verwaltung zu verbessern.

Am 15. Juli 2003 hat der Senat auf dieser Grundlage beschlossen, die Finanzbehörde (federführend), das Senatsamt für Bezirksangelegenheiten und die Fachbehörden zu beauftragen, bis zum Herbst 2004 die erste Ausbaustufe eines telefonischen „HamburgService“ auf Grundlage des erarbeiteten fachlichen Sollkonzepts und des abgestimmten Finanzierungskonzepts aufzubauen.

Um diesen Auftrag zu realisieren, wird das Projekt „telefonischer HamburgService“ eingesetzt.

2. Ziel des Projekts

Der HamburgService soll in der ersten Ausbaustufe zunächst alle Aufgaben der bezirklichen Telefonzentralen übernehmen. Er soll – im Rahmen einer angestrebten Servicezeit von 7:00 bis 19:00 Uhr – folgende Leistungen bei telefonischen Anfragen von Bürgern und Wirtschaft erbringen, deren Serviceprozesse durch das Projekt detailliert festzulegen sind:

- Bearbeitung allgemeiner Bürgeranfragen (Fragen zu Aufgaben und Zuständigkeiten von Dienststellen (adressgenau), Öffnungszeiten, Telefon- u. Faxnummern, e-Mail-Adressen, Ansprechpartnern und Raumnummern, Behindertenfreundlichkeit, Verkehrsverbindungen und Fahrplänen, notwendigen Unterlagen, Besonderheiten, Gebühren),
- Beantwortung häufig gestellter Fragen zu bestimmten Lebenslagen (Umzug, Heirat pp.) und allgemeinen Anliegen auf Basis von im Internet-Bürgerservice (DiBIS) vorhandenen oder durch die Fachämter zu erarbeitenden Informationen,
- Telefonvermittlung zum gewünschten bzw. zuständigen Gesprächspartner der angeschlossenen Fachbereiche sowie in die Telefonzentralen der nicht angeschlossenen Verwaltungseinheiten,
- Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen an die Fachbereiche in Fällen, in denen nicht direkt telefonisch weitervermittelt werden kann,
- zusätzliche Serviceleistungen (etwa die Zusammenstellung und den Versand von Formularen, Broschüren und Vordrucken, die Beschwerdeaufnahme und -weiterleitung, den Hinweis auf das Internetangebot und den Download von Broschüren und Formularen).

Nach dem erfolgreichen Aufbau der ersten Stufe des HamburgService soll in nachfolgenden Ausbaustufen schrittweise eine Ausdehnung in den drei Dimensionen Organisation (Erweiterung auf zusätzliche Verwaltungseinheiten), Inhalte (zusätzliche Serviceleistungen) und Medien (E-Mail- und Fax-Zugang, Vernetzung des Leistungsangebots mit dem Internet) erfolgen.

3. Aufgaben des Projekts

Das Projekt umfasst folgende Aufgaben bis zur ersten Ausbaustufe des telefonischen HamburgService, die in enger Abstimmung zwischen Finanzbehörde und Bezirksverwaltung gesteuert und zusätzlich durch externen Sachverstand (Auftrag an das Unternehmen EDS) unterstützt werden.

Zur hamburgweiten Regelung von Mitbestimmungsfragen wird der Abschluss einer Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG mit den Spitzenverbänden der Gewerkschaften angestrebt, der federführend durch die Finanzbehörde vorbereitet wird.

a) organisatorische Anbindung, räumliche Ansiedlung, Telekommunikationsinfrastruktur, Arbeitsplatzausstattung, Geschäftsprozesse

Der HamburgService soll wegen des fachlichen Bezugs zu den Kundenzentren der Bezirke und den umfassenden Kompetenzen der Bezirksverwaltung für einen qualifizierten Bürgerservice bei einem Bezirksamt angebunden werden.

Das Bezirksamt Wandsbek übernimmt dabei die Auswahl und Ausgestaltung der erforderlichen Räumlichkeiten sowie der notwendigen Arbeitsplatzausstattung. Außerdem muss – in Zusammenarbeit mit dem Landesamt für Informationstechnik (LIT) – ab 1.1.2004 dataport - eine an die Anforderungen des HamburgService angepasste technische Call-Center-Lösung ausgeschrieben und beschafft sowie in die hamburgische Telekommunikationsinfrastruktur eingebunden werden. Auf dieser Grundlage sind unter Einbeziehung der schrittweise rekrutierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die interne Arbeitsorganisation und die Geschäftsprozesse für den Betrieb des HamburgService zu konzipieren und in die Praxis umzusetzen.

b) Informationssystem

Die für den HamburgService geplanten Leistungen erfordern die Unterstützung durch ein System, das den Agenten die erforderlichen Informationen ermittelt und anzeigt. Hierfür werden – federführend durch die Finanzbehörde und in Zusammenarbeit mit LIT / dataport – ein Auftrag zur Integration und zum ergänzenden Aufbau der notwendigen Datenbestände (Dienststellen-, Organisations- und Kommunikationsdaten und Dienstleistungen) sowie eine Ausschreibung zur Auswahl einer Call-Center-Applikation, die diese für die Nutzung durch den HamburgService erschließt, vorbereitet.

c) Personalgewinnung und -qualifizierung

Der wichtigste Faktor für den Erfolg des HamburgService werden die zukünftigen Agenten und Agentinnen sein. Sie müssen deshalb vom Bezirksamt Wandsbek – mit Unterstützung durch das Projekt interner Arbeitsmarkt (PIA) des Personalamtes – sorgfältig ausgewählt und für ihre künftige Tätigkeit qualifiziert werden.

d) Veränderungen der Verwaltungsprozesse in den Bezirksämtern

Der HamburgService als gemeinsames telefonisches „front office“ der sieben Bezirke verändert auf dieser Ebene die bisherigen örtlichen Zuständigkeiten. Eine Veränderung der dahinterliegenden Strukturen der Verwaltungsorganisation im „back office“ ist in diesem Zusammenhang nicht geplant.

Trotzdem resultieren aus dieser Umorganisation erhebliche Anforderungen an die Fachämter und Intendanzeinheiten der Bezirke. Zwischen ihnen und dem HamburgService müssen – verantwortet durch den künftigen Betreiber und das jeweils fachlich federführende Bezirksamt - Vereinbarungen zum Informationsfluss, zur Verbesserung der Erreichbarkeit bei der Vermittlung und zur organisatorischen Zusammenarbeit erarbeitet und mit Leben gefüllt werden, um gleichzeitig einen besseren Service nach außen und eine Entlastung der Sachbearbeitung nach innen erreichen zu können.

e) Kommunikation

Schon während des Aufbaus des HamburgService und noch intensiver vor und während des öffentlichkeitswirksamen Starts müssen die Planungen und angestrebten Leistungen nach innen wie nach außen kommuniziert werden. Das Projekt muss deshalb entsprechende Planungen erarbeiten und die Öffentlichkeitsarbeit für den HamburgService konzipieren und umsetzen.

4. Meilensteine des Projekts

a) Vorbereitungsphase (September 2003 – März 2004)

In dieser Phase werden die Projektaufgaben so weit vorangetrieben, dass eine Zusammenlegung der bisherigen bezirklichen Telefonzentralen und ein interner Probebetrieb des HamburgService mit einer Personalausstattung erreicht werden, die mindestens deren bisheriges Anrufvolumen mit erweiterten Servicezeiten und verbesserter Qualität abdeckt.

b) Testbetrieb (ab April 2004)

Zum Start des Testbetriebes werden die Anrufe in die bezirklichen Telefonzentralen in den HamburgService umgeleitet. In der Testphase ist mit einem Anrufvolumen vergleichbar dem der Telefonzentralen von ca. 5.000 bis 6.000 Anrufen pro Tag (entspricht ca. 22 Vollzeitstellen) zu rechnen. Geschäftsprozesse und die bis dahin erarbeitete Version des Informationssystems werden begleitend zum Testbetrieb weiterentwickelt und Personalrekrutierung und Qualifikation fortgesetzt. Für diese Phase ist ein Zeitraum von mindestens 3 Monaten zu veranschlagen, der aber je nach Stand der Qualifikation des Personals und der Entwicklung der Geschäftsprozesse und Informationssystems auch länger dauern kann.

c) Echtbetrieb (ab Herbst 2004)

Mit dem öffentlichkeitswirksamen Start des HamburgService beginnt der Echtbetrieb mit einer Personalausstattung, die ein Anrufvolumen von ca. 12.000 Anrufen pro Tag abdecken kann (ca. 46 Vollzeitstellen). Rechtzeitig zum Beginn des Echtbetriebs muss auch das neue Rufnummernkonzept nach außen kommuniziert werden. Laufende Qualifizierungsbedarfe, Geschäftsprozesse und Informationssystem werden kontinuierlich weiterentwickelt und dem sich verändernden Bedarf des HamburgService angepasst.

4. Laufzeit und Projektorganisation

Das Projekt beginnt am 22. September 2003 und endet am 30. September 2005. Für die Projektlaufzeit werden die folgenden Projektgremien - deren Aufgaben sich aus den "Grundsätzen zur Organisation von Projekten in der Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg" vom 1. Juli 1993 ergeben, sofern nachstehend keine Besonderheiten aufgeführt sind - eingerichtet:

4.1 Auftraggeber

Auftraggeber des Projekts sind die Staatsräte der Finanz- und Justizbehörde.

4.2 Lenkungsgruppe

Lenkungsgruppe des Projekts sind die IuK-Beauftragten der Behörden und Ämter. Über diese Struktur sind alle Fachbehörden in die Projektsteuerung eingebunden.

4.3 Projektteam

Die Mitglieder des Projektteams nehmen diese Aufgabe neben ihren sonstigen Tätigkeiten, aber mit jeweils nach den Notwendigkeiten der einzelnen Schritte definierten Arbeitszeitanteilen wahr.

Projektleitung

Diether Schönfelder (Projektleiter PreGo) ist Leiter des Projekts und koordiniert die am Projekt beteiligten Stellen. Er wird vertreten von Jürgen Warmke-Rose (Verwaltungsleiter Bezirksamt Wandsbek).

Die Projektleitung nimmt an den Sitzungen der Lenkungsgruppe teil und informiert diese über den Stand des Projekts und etwaige Entscheidungsbedarfe.

Projektgruppe

Aufgaben der Projektgruppe sind die Koordinierung des Gesamtprojekts und die Kommunikation. Der Projektgruppe gehören neben der Projektleitung an: Alexander Kaiser, Uta Renken-Ott, Thorsten Bruchmann, Silke Zahlmann (Bezirksamt Wandsbek), Renate Mitterhuber, Kirsten Neumann, Britta Rolle (Finanzbehörde), Dr. Stefanie Finger (Senatskanzlei/Planungsstab) sowie ein Mitglied des Personalrats des Bezirksamts Wandsbek.

Teilprojekte

In den Teilprojekten arbeiten die Mitglieder der Projektgruppe gemeinsam mit Spezialisten für die jeweiligen Aufgaben:

- *organisatorische Anbindung, räumliche Ansiedlung, Telekommunikationsinfrastruktur, Arbeitsplatzausstattung, Geschäftsprozesse:* Alexander Kaiser (Bezirksamt Wandsbek), Thorsten Bruchmann (Bezirksamt Wandsbek); Kirsten Neumann (Finanzbehörde); Jan-Markus Peters (LIT/Dataport, Telekommunikationsinfrastruktur),
- *Informationssystem:* Thorsten Bruchmann (Bezirksamt Wandsbek); Holger Lühke (SfB/B 3); Britta Rolle (Finanzbehörde); Friedhelm Kruse (Finanzbehörde, Informationsmanagement); Günter Marchewka (LIT/Dataport, Informationssystem)
- *Personalgewinnung und -qualifizierung:* Silke Zahlmann (Bezirksamt Wandsbek); Renate Mitterhuber (Finanzbehörde); Christiane Lüddens (Personalamt, Projekt interner Arbeitsmarkt)
- *Veränderungen der Verwaltungsprozesse in den Bezirksämtern:* Uta Renken-Ott (Bezirksamt Wandsbek); Jürgen Wrusch (Bezirksamt Hamburg-Mitte); Alfred Groß (Bezirksamt Altona); Götz Rohweder (Bezirksamt Eimsbüttel); Marion Lüllau (Bezirksamt Harburg); Siegwald Zur (Bezirksamt Bergedorf); Harald Wendler (Finanzbehörde, GPO).

Der Personalrat beim Bezirksamt Wandsbek bzw. die ARGE der Personalräte der Bezirksverwaltung kann in alle Sitzungen der Teilprojekte bei Bedarf einen Vertreter entsenden.

Projektfachgruppe

Die Dienstbesprechung der Leiter der Allgemeinen Abteilungen der Bezirksämter mit der Aufsichtsbehörde fungiert unter Hinzuziehung von Alexander Kaiser als Projektfachgruppe.

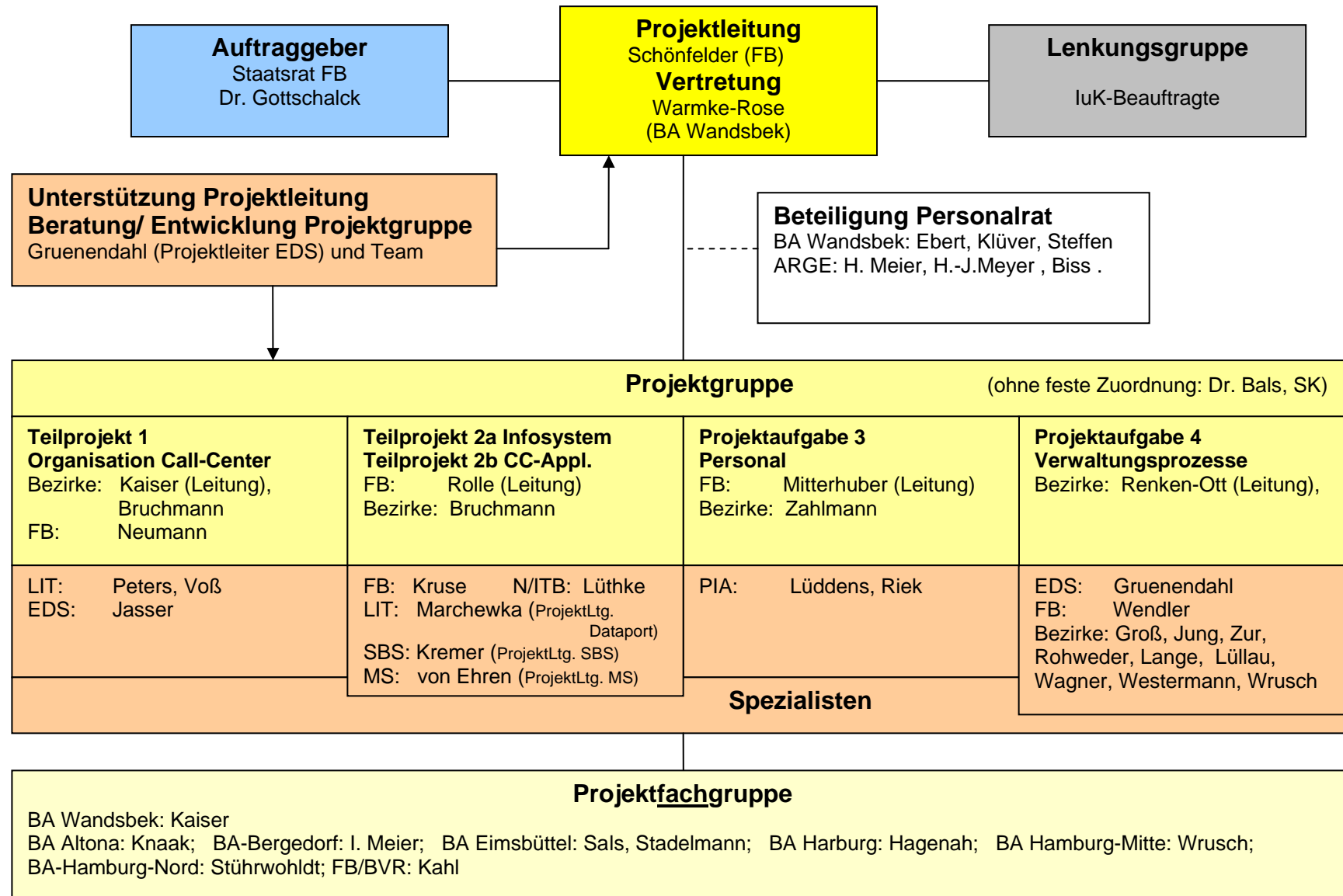
Die Projektfachgruppe kann bei Bedarf weitere Angehörige der Bezirksverwaltung hinzuziehen. Die Projektfachgruppe ist dafür verantwortlich, die aus dem Projekt für die Bezirke entstehenden Aufgaben zu erledigen sowie die Belange der Bezirke zu berücksichtigen.

Hamburg, den 23. September 2003










(Dr. Robert Heller)

(Henning Horstmann)


Telefonischer HamburgService, Phase III (Umsetzung), Projektorganisation



“Telefonischer HamburgService“ - Meilenstein-Bericht – Datum: 21. Oktober 2004

Meilensteine		Plan-datum	zugewiesen an	Kommentare und letzte Aktivitäten
Übergeordnetes Projektmanagement				
1. Auswirkungen bzgl. Änderungen der Arbeitszeitregelungen für Angestellte geklärt	✓	18.10.04 ← (01.06.04)	DS	Einigungsverhandlung ist erfolgreich abgeschlossen: Es gilt für die Angestellten die (jeweilige) Arbeitszeit der Beamten.
2. §94-Vereinbarung abgeschlossen	G 	31.10.04 ← (04.02.04)	RM	Inhalte sind abschlussreif formuliert, Verfahren zur Unterschrift läuft.
TP1: Aufbau & Organisation Call-Center				
3. Installation Vermittlungsreporting	G 	05.11.04	GV	Installation in der ersten November KW durch NextiraOne.
TP2a: Informationssysteme, Teil: HaSi und Übergreifendes / TP2b: Informationssysteme, Teil: CallCenter Applikation				
4. HaSi: Start Fehlerbehebung aus dem Produktionsbetrieb	G 	30.10.04 (04.06.04)	GM	ServicePack begonnen, Test, Fehleranalyse, Entwicklung und Einspielung Servicepack im Dezember;
5. Call Center: Start Fehlerbehebung aus dem Produktionsbetrieb	R 	30.10.04 (04.06.04)	GM	Analyse Probleme läuft intensiv, aber: noch keine Ergebnisse, die das Problem grundlegend lösen helfen (!)
6. Risikoanalyse CCA abgeschlossen	G 	01.11.04 ← (28.05.04)	BR	Erstmalige Speicherung von Bürgerdaten nicht in einem Fachverfahren. Termin in Abstimmung mit Hr. Nadler in den August verschoben - Anlage „Call Center Technik“ am 28.06.04 vorab an Hr. Nadler geschickt. Erst-Gespräch mit Hr. Nadler geführt.
TP3: Personalbeschaffung und –qualifizierung				
7. Zustimmung des PR/W zu ausgewählten MA (1. Tranche Agenten) erfolgt	✓	18.10.04 ← (13.02.04)	SZ	(Ergebnis Einigungsstelle)
8. Auswahl 2. Tranche Agenten	G 	30.11.04	SZ	Auswahlverfahren läuft
9. Auswahl externe Agenten (10 Vollzeitäquivalente)	G 	30.11.04	SZ	Auswahlverfahren läuft
10. Alle Mitarbeiter geschult	A 	10.09.04	MM/CL(PIA)	Schulung der Blinden Mitarbeiter steht noch aus.

“Telefonischer HamburgService“ - Meilenstein-Bericht – Datum: 21. Oktober 2004

Meilensteine		Plan- datum	zugewiesen an	Kommentare und letzte Aktivitäten
TP4: Anpassung der Verwaltungsprozesse				
11. Qualitätssicherung Fachinhalte	G 	laufend ← (30.07.04)	UR	Aus DiBIS in HaSI exportierte Fachinhalte und Ansprechpunkte in den Fachämtern auf Richtigkeit und Gültigkeit überprüft. Seit dem 27.06.04 Zugriff auf HaSI inkl. DiBIS Daten in der Produktivumgebung möglich. 30.07.04 ist realistischer Termin.
12. Inhalte für Dienststellen- und Kommunikationsdaten der externen Kunden der Telefonzentralen liegen Hamburg-Service-tauglich vor	A 	24.09.04 ← (28.05.04)	GR	Dienststellen- und Kommunikationsdaten entsprechend den Anforderungen des Informationssystems erheben (✓) und in HaSI. Bis 28.05. Rückmeldung (✓). Dann aktiven Kontakt mit ausgewählten Dienststellen.



Qualifizierung für Call-Center-Agents

Übersicht

1. Eingangsstuserhebung

(nur für die inzwischen erfolgte erste Auswahl von Beschäftigten)

Vor Beginn der Qualifizierungsmaßnahmen wird vom Personalamt eine Stuserhebung für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer durchgeführt. Die Eingangsstuserhebung dient der Erhebung des individuellen Schulungsbedarfs der zukünftigen Call-Center-Agents. So können die einzelnen Module möglichst genau auf den Wissensstand der Einzelnen abgestimmt werden. Abhängig vom Ergebnis dieser Erhebung, werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dann in unterschiedlichen Gruppen zusammengefasst. Diese Gruppen erhalten ein dem jeweiligen Schulungsbedarf angepasstes Lernangebot, da das modulare Qualifizierungskonzept unterschiedliche Schwerpunktsetzungen und Leistungsstufen ermöglicht.

Die Eingangsstuserhebung besteht aus zwei Elementen:

Test:



Der insgesamt zweistündige Test setzt sich aus einem kognitiven Teil, mit dem Schwerpunkt auf Sprachverständnis, einem kurzen Konzentrationstest und dem Hamburger Persönlichkeits-Inventar zusammen, mit dem grundlegende, tätigkeitsrelevante Persönlichkeitsitems erhoben werden.

Gespräch:

Zur Erhebung der Vorkenntnisse in den Bereichen "IuK" und "Hamburgische Verwaltung" sind kurze strukturierte Gespräche geplant, die im Personalamt durchgeführt werden. In diesen Gesprächen wird den Teilnehmerinnen und Teilnehmern außerdem die Möglichkeit gegeben, die Ergebnisse des Tests persönlich zu besprechen.

Die Resultate der Eingangstuserhebung fließen nicht in die Ausgangstuserhebung ein. Die Dozentinnen und Dozenten erhalten keine personen-, sondern nur gruppenbezogene Informationen über das Leistungsniveau. Schriftliche Aufzeichnungen werden nach Abschluss der Qualifizierungsmaßnahme vernichtet.



2. Qualifizierungsmaßnahmen:

Sie bestehen aus einer vorlaufenden und einer begleitenden Qualifizierung.

Vorlaufende Qualifizierung		
Themenblock	Lernziele	voraussichtlicher Zeitbedarf
Einblick in die Arbeit eines Call-Centers	Besichtigung	1 Tag
Aufbau der hamburgischen Verwaltung	Struktur und Aufgaben der Verwaltung mit dem Schwerpunkt „Bezirksverwaltung“ kennen lernen	1 Tag
Bezirksämter	Fachämter stellen sich vor, informieren über gängige Fragen und nennen die wichtigsten Aufgabengebiete	2 Tage
Kundenorientiertes Telefonieren	Grundlagen erfolgreicher Kommunikation kennen lernen	3Tage
	Informationen kurz und verständlich vermitteln	
	Argumentationstechniken anwenden können	
	In schwierigen Gesprächssituationen überzeugen können	
	Sicherer und professioneller mit dem Medium Telefon umgehen	
Die Anonymität des Telefons in einen persönlichen Kontakt verwandeln		



Vorlaufende Qualifizierung		
Themenblock	Lernziele	voraussichtlicher Zeitbedarf
	Durch den Einsatz spezieller Techniken Gespräche kooperativ führen und Gesprächsziele effektiv erreichen können	
	Informationen effektiv aufnehmen und verarbeiten können	
	Konzentrations- und Merkfähigkeit erhöhen	
	Effiziente Methoden der Wissensaufnahme und -verarbeitung kennen lernen	
	Umgang mit Problemsituationen und Konflikten	2 Tage
	In schwierigen Situationen gelassen und freundlich reagieren	
	Fehlreaktionen im Umgang mit besonders problematischen Themen vermeiden lernen	
	Mit aggressivem Verhalten umgehen können	
	Hilfsmöglichkeiten für unterschiedliche Problemstellungen kennen	
Schriftverkehr am Arbeitsplatz	Gesprächsergebnisse festhalten	1 Tag
	Mails verfassen	
	Sprachstil	



Vorlaufende Qualifizierung		
Themenblock	Lernziele	voraussichtlicher Zeitbedarf
Technik		
Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC	Mitarbeiter/-innen, die noch keine PC-Erfahrung haben, sollen das Startmenü, die Taskleiste und ihre Funktionen kennen lernen	1 Tag
Outlook	Kontakte und Verteiler einrichten	1 Tag
	Nachrichten erstellen und versenden	
Word	Erstellen und Bearbeiten von Dokumenten	1 Tage
	Korrekturhilfen	
	Formatieren von Dokumenten	
Internet	Navigieren mit Hyperlinks, Schaltflächen und direkter Adresseneingabe	1 Tag
	Favoriten anlegen	
	Suchfunktionen	
	Informationsrecherche im FHHintranet und auf hamburg.de	



Nach Arbeitsaufnahme - begleitende Qualifizierung		
Themenblock	Themen	voraussichtlicher Zeitbedarf
Umgang mit Stresssituationen	Moderne Arbeitstechniken kennen lernen und für eine effektive Arbeitsbewältigung anwenden können	Ca. 1-2 Tage
	Durch Kenntnis bewährter Selbstmanagementverfahren mit Stresssituationen besser umgehen können	
	Die persönlichen Energien und Potenziale im Arbeitsalltag besser nutzen	
Teamentwicklung der einzelnen Gruppen	Gruppensituationen erkennen und realistisch einschätzen können	Ca. 2 Tage
	Eigenes Kooperationsverhalten reflektieren	
	Konflikte im Team erfolgreich bewältigen	
	An Planungs- und Zielsetzungsprozessen in Gruppen konstruktiv mitwirken können	
Einzel- und Teamcoaching	Was konnte in der Praxis umgesetzt werden?	Durchschn. je Coaching 1-2 Std.
	Fragen aus dem „Alltagsgeschäft“	
Individuelle Nachqualifizierung	Zeigen sich bereits während der laufenden Qualifizierung bei den Teilnehmern weitere Schulungsnotwendigkeiten, werden für die gesamte Gruppe bzw. Einzelfall bezogen weitere Schulungsmaßnahmen angeboten. Die Mitarbeiter/-innen werden auch nach der Aufnahme ihrer Tätigkeit im Call Center in Bezug auf Ihre Qualifizierung betreut	



	und erhalten individuelle Fortbildungsangebote	
--	--	--

3. Ausgangsstatuserhebung

(nur für die inzwischen erfolgte erste Auswahl von Beschäftigten)

Nach Abschluss der Qualifizierungsmodule ist eine Lernerfolgskontrolle geplant, um den Teilnehmerinnen und Teilnehmerinnen zum einen ein individuelles Feedback zu ermöglichen und zum anderen den Bedarf an zusätzlicher Nachschulung festzustellen.

Diese besteht aus zwei Elementen:

Telefontest

Analog zu den Telefoninterviews im Auswahlverfahren führt die/der Dozentin/Dozent am Schluss des Moduls „Kundenorientiertes Telefonieren“ ein fiktives Kundengespräch durch, in dem die wesentlichen Elemente des Erlernten enthalten sind. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten ein direktes persönliches Feedback. Die Ergebnisse fließen in die Ausgangsstatuserhebung ein.

Schriftlicher Wissenstest

In einem kurzen schriftlichen Test sollen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer grundlegende Fragen zu Struktur und Aufbau der Hamburger Verwaltung - Schwerpunkt Bezirksverwaltung - und zu Arbeitsinhalten und Arbeitsweise der Fachämter der Bezirke beantworten, die sich auf die entsprechenden Module beziehen.

Dieser Test soll von Vertreterinnen und Vertretern der Fachämter und des Personalamtes entwickelt werden und kann ebenfalls nach Beendigung des Moduls „Kundenorientiertes Telefonieren“ durchgeführt werden.



Die Ergebnisse der Ausgangstuserhebung sind Grundlage der Planung des konkreten individuellen Nachschulungsbedarfes und können den Teilnehmerinnen und Teilnehmern in einem persönlichen Gespräch mitgeteilt werden. Auch hier bietet das Personalamt an, diese Gespräche zu führen.

Gleichzeitig erhalten Teilnehmerinnen und Teilnehmer, Dienststelle und Personalrat auf Wunsch eine schriftliche Information über den notwendigen -Schulungsbedarf mit den groben Unterscheidungsmerkmalen:

- kein zusätzlicher Nachschulungsbedarf
- geringer zusätzlicher Nachschulungsbedarf
- höherer zusätzlicher Nachschulungsbedarf

4. Siebel-Schulung: Umgang mit der Call Center-Applikation

Die Schulung für die im HamburgService eingesetzte Siebelapplikation wird von der Firma Siemens Business Services durchgeführt. Sie findet nach den vorlaufenden Qualifizierungsmodulen des Personalamts und möglichst zeitnah vor dem Beginn der Arbeitsaufnahme im Call Center statt.



Beschreibung der Agentenschulung:

Name der Schulung : Agentenschulung

Zielgruppe: Agenten und Teamleiter

Dauer: 2 Tage (nach Absprache mit der Finanzbehörde, üblich: 1 Tag)

Schulungsziel:

Umgang mit der im HamburgService eingesetzten Siebelapplikation
(Siebel –Anwendung / Informationssuche / Siebel-CTI-Anwendung)

Schulungsinhalte:

- 1) Anwendung starten und beenden
- 2) Objekt-Beziehungen (Anliegen => Anruferdaten / Anliegen Arbeitsschritte)
- 3) Benutzer-Oberfläche (Komponenten / Bedienelemente)
- 4) Basisfunktionalitäten (Navigation / Benutzeroberfläche anpassen / Datenspeichern / Neue Daten anlegen, ändern, löschen/ Abfragen / Suche mit dem Siebel Search Center / Short Cuts)
- 5) Schnittstelle CTI
- 6) Schnittstelle Informationssuche
- 7) Schnittstelle E-Mail
- 8) Prozesse :
 - Einfaches Anliegen Dienstleistungssuche
 - Schnellvermittlung (Personensuche/ Ansprechpunktermittlung /Rückfall eines Gespräches aus einer Schnellvermittlung)
 - Qualifizierte Weitervermittlung (Personensuche / Ansprechpunktermittlung)
 - Anliegen Weiterleiten (Ansprechpunkt / Person konnte nicht erreicht werden. E-Mailversand)
 - Formularversand (per Post / per Fax / per Mail)



Schulungsunterlagen:

Die Schulung erfolgt anhand eines noch zu erstellenden Anwenderhandbuchs mit sehr detailliert beschriebenen Handlungsschritten. Bei Bedarf kann das Anwenderhandbuch aus dem kommunalen Call-Center Köln als Beispiel zur Verfügung gestellt werden.



Qualifizierungskonzept für Führungskräfte im telefonischen HamburgService

Themenblock	Ziele	Voraussichtliche Dauer	Seminar
Vor Beginn des „stillen Echtbetriebs“			
Führungsrolle <ul style="list-style-type: none"> - Perspektivenwechsel - Erwartungen an FK - Führungsstile - Pers. Führungsstil - Verantwortungsübernahme - Unterstützungsmöglichkeiten - Führungsleitbilder in sich wandelnder Verwaltung 	Einflüsse und Rollenvorbilder erkennen Erwartungen reflektieren Verschiedene Arten v. Führungselbstverständnis kennen lernen Unterstützungsmöglichkeiten sondieren und ausbauen	2 Tage	„Persönliche Führungskompetenzen als neue Führungskraft entwickeln“ Kupferhof 16.-17.8. KFN-FÜ014-0402
Mitarbeiterführung <ul style="list-style-type: none"> - Führungsverhalten/-funktionen - Konfliktmanagement - Motivation / Zielvereinbarungen - Mitarbeiterfürsorge 	Führungsanforderungen erkennen Grundlagen der situativen Führung anwenden Pragmatische Führungskonzepte kennen lernen und übertragen Fähigkeiten realistisch einschätzen Grundlagen des Mitarbeiter-Coachings kennen lernen Stimm- und Sprechtraining (abhängig von der Dozentin/ dem Dozenten alternativ beim Themenblock „Call Center Spezifika/Telefontraining“)	3 Tage	Extra Kurs
Teamentwicklung	Teamentwicklungsprozesse und Interventionsmechanismen kennen lernen		



	Planungs- und Zielsetzungsprozesse einleiten und begleiten können	1-11/2 Tage	Extra Kurs
Inhalte Fachämter	Kennen lernen der wichtigsten Aufgabengebiete und gängigsten Fragen	2 Tage	Teilnahme am Kurs für Agentinnen und Agenten
Call Center Spezifika/Organisation - Telefontraining - Kundenorientierung - Beschwerdemanagement	Sicher und professionell mit dem Medium Telefon umgehen Informationen effektiv aufnehmen und kurz und verständlich vermitteln In schwierigen Gesprächssituationen überzeugen Mit aggressivem Publikum umgehen können Beschwerden zur Qualitätssicherung nutzen Adressaten und Brisanz der Beschwerden richtig einschätzen und adäquate Maßnahmen einleiten	3 Tage	Extra Kurs
Dienstplanerstellung	Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter effektiv und übersichtlich organisieren	1-2 Tage	Einführung in das von Wandsbek verwendete System Bei Bedarf: Einführung oder Vertiefung in Excel
Call-Centersoftware: - Siebel-Anwendung - Auswertungen	s. anliegende Kurzbeschreibung	2 Tage 1 Tag	Teilnahme am Kurs der Agentinnen und Agenten Vertiefung und Auswertungen
Nach Beginn des „stillen Echtbetriebs“			
Personalrecht	Wesentliche Grundlagen des Personalrechts kennen	0,5 Tage	Experten aus dem Be-



	lernen		zirksamt Wandsbek
Stressbewältigung	Selbstmanagementverfahren kennen lernen und anwenden Entspannungs- und Deeskalationstechniken kennen lernen Erkennen Stress auslösender Reize Kognitive Stressbewältigungsstrategien kennen lernen	1-2 Tage	Teilnahme am Kurs der Agentinnen und Agenten
Schulungstätigkeit	Prinzipien der Vorbereitung und Durchführung von Fortbildungsveranstaltungen kennen lernen Medien und Lehrmethoden kennen lernen Notwendige soziale und methodische Kompetenzen bei der Stoffvermittlung erreichen Call Center Applikation: Train-the-Trainer-Schulung (s. anliegende Beschreibung)	Ca. 2 Tage Ca. 2 Tage zeitnah nach Beginn	Zentrale Fortbildung am Kupferhof oder Extra-Kurs Extra-Kurs von Siemens
Teamentwicklung	Gruppensituationen realistisch einschätzen Konflikte im Team erfolgreich bewältigen Kooperationsverhalten optimieren	Ca. 2 Tage	Gemeinsam mit Agentinnen und Agenten
Coaching	Agentinnen und Agenten konstruktiv unterstützen (Grundlagen im Themenblock „Mitarbeiterführung“ vor Beginn)	Nicht quantifizierbar	Hospitation bei Coaching der Agentinnen und Agenten und evtl. Nachbereitung



Teamleiterschulung

Name der Schulung : Teamleiterschulung

Dauer: 2 Tage Grundschulung mit den Agentinnen und Agenten, 1 Tag Vertiefung und Auswertungen

Schulungsziel:

Umgang mit der im HamburgService eingesetzten Siebelapplikation
(Siebel –Anwendung / Informationssuche / Siebel-CTI-Anwendung)
Vertiefung der Agentenschulung; Auswertungen

Schulungsinhalte:

- 1) Prozesse :
 - Einfaches Anliegen Dienstleistungssuche
 - Schnellvermittlung (Personensuche/ Ansprechpunktermittlung /Rückfall eines Gespräches aus einer Schnellvermittlung)
 - Qualifizierte Weitervermittlung (Personensuche / Ansprechpunktermittlung)
 - Anliegen Weiterleiten (Ansprechpunkt / Person konnte nicht erreicht werden. E-Mailversand)
 - Formularversand (**per Post** / per Fax / per Mail) => Korrespondenzen
- 2) Auswertungen

Schulungsunterlagen:

Die Schulung erfolgt anhand eines noch zu erstellenden Anwenderhandbuchs mit sehr detailliert beschriebenen Handlungsschritten. Bei Bedarf kann das Anwenderhandbuch aus dem kommunalen Call Center Köln als Beispiel zur Verfügung gestellt werden.



Train the Trainer-Schulung

Name der Schulung : Train- the-Trainer

Dauer: Für die Durchführung der Schulung sind 2 Zeittage vorgesehen. Die Schulung kann ein Trainer durchführen. Es empfiehlt sich aber, dass beide Trainerinnen (Frau Reifenscheid und Frau Reinhardt von SBS), die die Agentenschulungen durchgeführt haben, teilnehmen, um den Erfahrungsaustausch besonders intensiv zu gestalten.

Schulungsziel: Die Teamleiter sollen in die Lage versetzt werden, im späteren Wirkbetrieb des Call Centers selbstständig neue Agenten ausbilden zu können.

Schulungsinhalte:

- Technische Einführung in die Schulungsumgebung (Agentenkonfiguration Siebel und Telefonie, Rücksetzen der Systemumgebung)
- Vermittlung des Schulungskonzeptes und der Schulungsszenarien (z.B. Aufteilung der Rollen „Anrufer“, „Agent“ und „Sachbearbeiter“)
- Gemeinsames Sammeln und Aufbereiten als kritisch bzw. wichtig erkannter Punkte im Sinne eines gemeinsamen Erfahrungsaustauschs.
- Intensivierung verschiedener Schulungsinhalte und der gesammelten kritischen Punkte der vorangegangenen Agentenschulungen (Dazu sollten die Teamleiter zuvor an jeweils verschiedenen Agentenschulungen evtl. auch zweimal teilnehmen!)
- Auf welche Punkte sollte man aus Trainersicht besonders Rücksicht nehmen? Tipps und Tricks im Umgang mit den Schulungsinhalten und Schülern (z.B. Wie suche ich am besten in der Infosuche?)

Schulungsunterlagen: Die Schulung erfolgt anhand eines noch zu erstellenden Anwenderhandbuchs mit sehr detailliert beschriebenen Handlungsschritten. Bei Bedarf kann das Anwenderhandbuch aus dem kommunalen Call Center Köln als Beispiel zur Verfügung gestellt werden.

Voraussetzungen/Empfehlungen: Als Voraussetzung für diese Schulung haben die Teilnehmer bereits an einer der Agentenschulungen und an der Erweiterungsschulung für Teamleiter teilgenommen. Idealerweise wird die Train-the-Trainer-Schulung gleich im Anschluss zum Erweiterungstraining durchgeführt.



Dauerhafte Anpassungsschulungen:

Neben den Einführungsschulungen finden als permanente Anpassungsschulungen Fortbildungsschulungen, Hospitationen, Teambesprechungen sowie Coachings statt.

Dafür gelten die folgenden Regelungen:

- Die Zeitdauer für die Fortbildung wird in den Personalplanungen und Schichtbesetzungen personell und zeitlich berücksichtigt. Hierbei werden durchschnittlich 3 Stunden pro Monat für das Coaching, 2 Stunden pro Woche für die Teambesprechungen und 10 Tage pro Jahr für Fortbildungsschulungen zugrunde gelegt.
- Die Coachings werden nicht als Leistungsbeurteilung, sondern mit dem Ziel der Qualitätssicherung und persönlichen Stärkung durchgeführt. Dazu werden die Coachings von einem gesonderten Coach oder der Leitung eines anderen Teams durchgeführt.

Themenschwerpunkte sind folgende:

Coaching	Umgang mit Beschwerden und/oder schwierigen Kunden, Gesprächsführung, Hilfen zum Stressabbau
Fortbildung, Hospitationen und Teambesprechungen	Teamentwicklung, Stimm- und Rückentraining, Stressabbau, IuK-Themen, fachliche Vertiefung für Themengruppen und Veränderungsprozesse in der hamburgischen Verwaltung und im CallCenter
Führungskräfte	Personalführung und Coaching



Freie und Hansestadt
Hamburg

Leistungsvereinbarung

zwischen dem

Telefonischen HamburgService

und den

Bezirksämtern der Freien und Hansestadt Hamburg

Vorbemerkungen	2
1 Ziele dieser Vereinbarung	3
2 Leistung des HamburgService	3
2.1 Servicelevel	3
2.2 Auskunft	3
2.3 Vermittlung von Telefongesprächen	3
2.4 Aufnahme von Anrufinhalten	4
2.5 Formular- / Broschürenversand	4
3 Mitwirkungspflichten der Bezirksämter	4
3.1 Datenpflege	4
3.2 Organisatorische Maßnahmen	4
3.3 Ansprechpartner in den Bezirksämtern	5
4 Qualitätsmanagement	5
4.1 Berichtswesen	5
4.2 Verantwortlichkeit	5
5 Inkrafttreten und Geltungsdauer	6

Anlage

Anlage I Erläuterungen zur gegenseitigen Leistungserbringung von HamburgService und Dienststellen der Bezirke

Vorbemerkung

Das Ziel der verbesserten telefonischen Erreichbarkeit der hamburgischen Verwaltung ist **eine Gesamtleistung**, die im engen Zusammenwirken **von HamburgService und den Bezirksämtern** erbracht wird.

Der telefonische HamburgService sieht gegenüber den heutigen Telefonzentralen der Bezirke eine erweiterte Servicezeit und ein erweitertes Leistungsspektrum vor. Dies erfordert die Mitwirkung der Fachämter der Bezirke in Form von organisatorischen Festlegungen sowie durch die Pflege von Fach- und Kontaktinformationen. Daher sind ergänzend zu dieser Vereinbarung in der Anlage I „Erläuterungen zur gegenseitigen Leistungserbringung von HamburgService und Dienststellen der Bezirke“ die wechselseitigen direkten Abhängigkeiten des Leistungsumfangs des HamburgService und den in den Fachämter der Bezirksverwaltung zu erbringenden Leistungen ausführlich beschrieben.

Bei der Verwendung der männlichen Form Anrufer, Mitarbeiter, Agent, Sachbearbeiter und anderen sind in der Folge auch Anruferrinnen, Mitarbeiterinnen, Agentinnen, Sachbearbeiterinnen usw. gemeint.

1 Ziele dieser Vereinbarung

Die Einrichtung des telefonischen HamburgService – in enger Zusammenarbeit mit den Fachämtern der Bezirksverwaltung – dient der Gewährleistung einer verlässlichen telefonischen Erreichbarkeit der Verwaltung (hier zunächst der Bezirksverwaltung) als Dienstleistung für den Bürger, einer Entlastung der Fachämter durch zentrale Auskunftserteilung im Vorfeld der Sachbearbeitung und einer qualifizierte Vermittlung und Weiterleitung von Bürgeranliegen.

Um dies zu ermöglichen werden die Partner gemäß dieser Vereinbarung geeignete Maßnahmen einleiten. Die Partner streben dabei die folgenden Ziele an:

- Der HamburgService ist in einem vorgegebenen Zeitrahmen erreichbar und unterstützt damit die grundsätzliche telefonische Erreichbarkeit der Bezirksverwaltung.
- Die für eine Dienstleistung zuständigen Ansprechpunkte (Einzel- oder Gruppenanschlüsse) sind zu definierten Sprechzeiten telefonisch erreichbar und gewährleisten so die direkte fachliche Bearbeitung der Bürgeranliegen.
- Die schnellstmögliche abschließende Bearbeitung eines Bürgeranliegens wird durch die umgehende Bearbeitung aufgenommener Anliegen sichergestellt.

2 Leistung des HamburgService

2.1 Servicelevel

Der HamburgService gewährleistet eine telefonische Erreichbarkeit Montags bis Freitags zwischen 7.00 und 19.00 Uhr. In dieser Zeit wird sichergestellt, dass fünfundsiebzig Prozent aller eingehenden Anrufe innerhalb von zwanzig Sekunden von einem Agenten angenommen werden.

2.2 Auskunft

Der HamburgService erteilt Bürgern telefonisch Auskünfte über die Dienstleistungen und Erreichbarkeiten der Bezirksämter, mit dem Ziel einer möglichst umfassenden inhaltlichen Bearbeitung des Bürgeranliegens.

Der HamburgService beantwortet Anfragen einfacher und mittlerer Komplexität mit Fachbezug. Basis der Auskünfte ist das HamburgService Informationssystem (HaSI), welches durch die Dienststellen der Hamburger Verwaltung gepflegt wird.

Der HamburgService erteilt darüber hinaus fallbezogene Auskünfte, soweit sie ihm durch Zugriff auf fachspezifische Anwendungen bzw. Programme ermöglicht sind.

2.3 Vermittlung von Telefongesprächen

Der HamburgService übernimmt die Aufgabe der qualifizierten Vermittlung von Gesprächen von externen Anrufern zu den für das Anliegen des Bürgers zuständigen Mitarbeitern der Bezirksverwaltung. Die Vermittlung erfolgt stets zu den von den Dienststellen im HamburgService Informationssystem (HaSI) hinterlegten Ansprechpunkten. Der Agent qualifiziert dabei das Anliegen vor und übermittelt die erhaltenen Informationen an den zuständigen Sach-

bearbeiter. Schnellvermittlung wird nur ausnahmsweise und nur nach Freigabe durch die CallCenter-Leitung zum Abbau von Warteschlangen genutzt.

Darüber hinaus vermittelt der HamburgService Anrufer direkt an namentlich benannte Ansprechpartner oder Dienststellen in der Bezirksverwaltung (auch im Wege der Schnellvermittlung).

Der HamburgService vermittelt externe Anrufer zu Organisationen außerhalb der Bezirksverwaltungen, soweit sie in der Vergangenheit durch die Telefonzentralen der Bezirke bedient wurden. Zukünftige Vereinbarungen zu weiteren Leistungsempfängern bleiben davon unberührt.

2.4 Aufnahme von Anrufinhalten

Für den Fall, dass das Vermittlungsziel nicht erreichbar ist, nimmt der HamburgService das Anliegen des Bürgers auf und leitet es an das Vermittlungsziel per e-Mail weiter.

2.5 Formular- / Broschürenversand

Der HamburgService sendet elektronisch verfügbare Formulare dem Bürger auf Anfrage zu. Nachfragen zu anderen Formularen bzw. zu Broschüren werden an das zuständige Fachamt geleitet.

3 Mitwirkungspflichten der Bezirksämter

3.1 Datenpflege

Die Dienststellen stellen sicher, dass die für die genannten Leistungen erforderlichen Daten stets auf einem aktuellen sowie rechtlich und sachlich richtigen Stand gehalten werden.

Die Datenpflege umfasst:

- Kontaktdaten von Personen und Organisationen
- Organisationsdaten (Organisationsbaum)
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen der Bezirksverwaltung
- Fachliche Inhalte, die für die Auskunft im HamburgService vorgesehen sind.

Insbesondere stellen die Bezirke sicher, dass allen im HamburgService Informationssystem (HaSI) hinterlegten Dienstleistungen zuständige Ansprechpunkte zugewiesen sind.

3.2 Organisatorische Maßnahmen

Die Bezirksämter organisieren die Anruflenkung im Fachamt in eigener Verantwortung und stellen die Erreichbarkeit der von Ihnen im HamburgService Informationssystem (HaSI) benannten Ansprechpunkte (also der entsprechenden Einzel- und Gruppenanschlüsse) zu den dort hinterlegten Servicezeiten sicher.

Die Bezirksämter treffen geeignete Maßnahmen, um auf die an e-Mail-Postfächer (Einzel- sowie Gruppenpostfächer) weitergeleiteter Anliegen innerhalb von zwei Arbeitstagen zu reagieren.

3.3 Ansprechpartner in den Bezirksämtern

Die Bezirke bzw. Fachbereiche benennen gegenüber dem HamburgService verantwortliche Ansprechpartner für die Datenpflege und die organisatorischen Maßnahmen (Pflegeprozesse) und organisieren diese in eigener Verantwortung durch

- Organisationsdatenpfleger
- Personendatenpfleger
- Redakteure für Fachinhalte.

Darüber hinaus benennen die Bezirke einen Ansprechpartner für Fragen der Verfahrensverbesserungen und Problemlösungen sowie Ansprechpartner für Schulungen der relevanten Fachinhalte.

4 Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung ist es erforderlich, die Qualität der erbrachten Leistungen zu messen und auszuwerten.

Ziel der Qualitätsmessung ist es, geeignete Maßnahmen und nächste Schritte in der Erweiterung des Leistungsspektrums und der Erhöhung des Leistungsvermögens zu erarbeiten sowie die Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen zu prüfen.

4.1 Berichtswesen

Zum Zwecke der Qualitätssicherung werden gemeinsam vom HamburgService und den Bezirksämtern Qualitätskennzahlen erarbeitet und regelmäßig Auswertungen (Reports) zu den erbrachten Leistungen und der dabei festgestellten Zielerreichung erstellt, die den zuständigen Stellen zugeleitet werden.

Empfänger von Reports sind folgende Stellen:

- Die Verwaltungsleiter der Bezirke
- Die Brückenköpfe in den Fachämtern
- Einzelne Amtsleitungen nach Absprache

Die Qualitätskennzahlen sowie die Frequenz, Inhalt und Detaillierungsgrad der Reports werden in einer zusätzlichen Anlage zu dieser Vereinbarung festgelegt sobald hinreichende Erfahrungen mit den auswertbaren Leistungsdaten vorliegen.

4.2 Verantwortlichkeit

Ansprechpartner im HamburgService für alle Fragen des Qualitätsmanagement ist der Leiter des Call Centers. Eskalationsstufe ist der Verwaltungsleiter des Bezirksamtes Wandsbek.

Ansprechpartner für den HamburgService sind entsprechend den Verantwortlichkeiten für die zu treffenden Maßnahmen:

- Für Kontaktdaten und Zuständigkeiten die vom betroffenen Bezirk benannten Ansprechpartner (Eskalationsstufe: Verwaltungsleiter des Bezirks)

- Für Fachinhalte und die Erreichbarkeit von Fachpools der Brückenkopf des betroffenen Fachbereiches (in der Regel gemäß Federführungsprinzip)
- Für Probleme bei der Erreichbarkeit von zugewiesenen Ansprechpunkten (Personen- oder Gruppenrufnummern) oder Bearbeitung von eMail-Postfächern die Leitung des betroffenen Amtes (Eskalationsstufe: Verwaltungsleiter des Bezirkes)

Die Verantwortlichkeit umfasst die Entwicklung von Geschäftsprozessen zur Sicherung der Qualität und Maßnahmen bei auftretenden Abweichungen von den vereinbarten Qualitätszielen.

5 Inkrafttreten und Geltungsdauer

Diese Vereinbarung tritt am Tage der Unterzeichnung durch die Vereinbarungspartner in Kraft.

Zwölf Monate nach operativem Start des HamburgService sind die Inhalte der vereinbarten Leistungen und die organisatorischen Abläufe auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen.

Hamburg, den _____

Unterschrift für den HamburgService

Unterschrift für die Bezirksämter

ANLAGE I

Erläuterungen zur gegenseitigen Leistungserbringung von HamburgService und Dienststellen der Bezirke

Anlage zur Leistungsvereinbarung HamburgService

1	Einleitung / Ziele.....	2
2	Leistungsbeschreibung	2
2.1	Auskunft.....	3
2.2	Vermittlung.....	4
2.3	Anliegenaufnahme.....	5
2.4	Formular-/Broschürenversand	5
3	Zusammenarbeit von HamburgService und Fachämtern.....	5
3.1	Datenpflege	6
3.1.1	Pflege der Kontaktdaten	6
3.1.2	Zuordnung der Zuständigkeiten	7
3.1.3	Pflege der Fachinhalte.....	7
3.2	Organisatorische Maßnahmen	8
4	Qualitätsmanagement	9

1 Einleitung / Ziele

Mit der Senatsdrucksache Nr. 2003/0845 vom 08.07.2003 wurde mit dem zunächst bezirksübergreifenden und in weiteren Ausbaustufen auch Behörden übergreifenden telefonischen „HamburgService“ ein Konzept beschlossen, das den telefonischen Zugang zur Verwaltung der FHH verbessern soll. Um diesen Auftrag zu realisieren, wurde das Projekt „telefonischer HamburgService“ eingesetzt. Aufgrund des fachlichen Bezugs zu den Kundenzentren der Bezirke und den umfassenden Kompetenzen der Bezirksverwaltung, wird der telefonische HamburgService als Bestandteil der Bezirksverwaltung zentral beim Bezirksamt Wandsbek eingerichtet.

Ziel des telefonischen HamburgService ist – in enger Zusammenarbeit mit den Fachämtern der Bezirksverwaltung – die Gewährleistung einer verlässlichen telefonischen Erreichbarkeit der Verwaltung (hier zunächst der Bezirksverwaltung) als Dienstleistung für den Bürger, sowie eine Entlastung der Fachämter durch zentrale Auskunftserteilung im Vorfeld der Sachbearbeitung und qualifizierte Weiterleitung von Bürgeranliegen.

Die in der Leistungsvereinbarung festgelegten Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit zwischen telefonischem HamburgService (im weiteren kurz „HamburgService“, als Synonym für das bezirkliche Call Center, genannt) und den Fachämtern der Bezirksverwaltung sind daher die Grundlage für einen dauerhaften und entwicklungsorientierten Prozess, der eine ständige Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Bezirksverwaltung und eine kontinuierliche Erweiterung der Leistungstiefe des HamburgService vorsieht. Dies kann jedoch nur durch die gemeinsame Anstrengung des HamburgService und der Fachämter erreicht werden.

Der im Konzept des telefonischen HamburgService vorgesehene stufenweise Ausbau des Leistungsvolumens ermöglicht Verwaltung und HamburgService, das Leistungsangebot von der einfachen Vermittlungstätigkeit bis zu komplexeren Dienstleistungen zu steigern. Die vorliegende Leistungsvereinbarung dient daher zunächst der Erreichung des für die erste Ausbaustufe festgelegten Leistungsumfangs. Sie wird aufgrund der im Prozess der Implementierung des HamburgService gewonnenen Erfahrungen konkretisiert und praxisorientiert weiterentwickelt.

2 Leistungsbeschreibung

Die Gewährleistung einer verlässlichen telefonischen Erreichbarkeit der hamburgischen Verwaltung ist eine Leistung, die vom HamburgService und den Fachämtern der Bezirke gemeinschaftlich gegenüber dem Bürger erbracht wird. Der an der telefonischen Schnittstelle zum Bürger durch den HamburgService erbrachte, im folgenden unter Punkt 2 spezifizierte, Leistungsumfang hängt daher unmittelbar mit den unter Punkt 3 definierten Leistungen zusammen, die unterstützend und eigenverantwortlich von den Fachämtern der Bezirke erbracht werden müssen, um das mit der Senatsdrucksache angestrebte Ziel zu erreichen. Durch diese Leistungsvereinbarung werden die gegenseitigen Pflichten zwischen den Partnern bei der Leistungserstellung geregelt und die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit festgelegt.

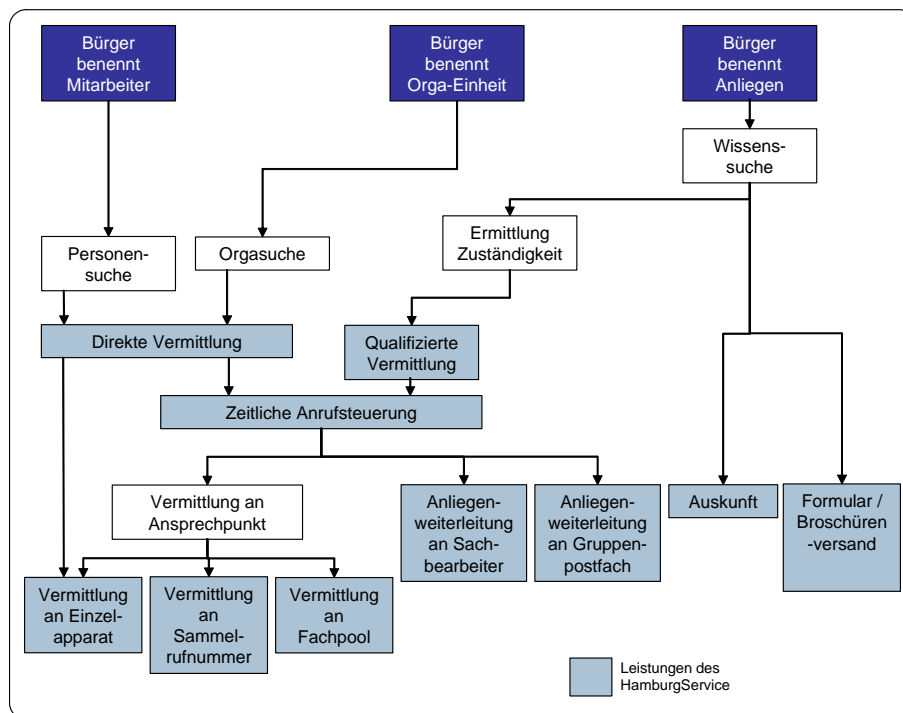


Abbildung I: Leistungen des HamburgService

2.1 Auskunft

In der ersten Ausbaustufe soll der HamburgService Bürgern telefonisch zumindest alle Informationen geben, die von diesen bereits autonom über die Internet-Anwendung DiBIS erfragt werden können.

Dieses umfasst knappe Informationen über die Dienstleistungen der Verwaltung (Bezirksämter, Behörde):

- Zuständige Behörde für eine bestimmte Leistung
- Adresse der zuständigen Behörde
- Raumnummern, Telefonnummern, Faxnummern, e-Mail
- Öffnungszeiten des Fachamtes
- Benötigte Unterlagen, Gebührenhinweise
- Beschreibung der Umgebung des Amtes anhand der Umgebungskarte und/oder Zusendung per e-Mail/Fax, Beschreibung der Verkehrsanbindungen und/oder von Parkmöglichkeiten in der Nähe
- etc

Fachbezogene Auskunft

Der HamburgService soll bei Anliegen leichter und mittlerer Komplexität in zwei Ausprägungen Auskunft geben:

- Zum einen ist die Beantwortung häufig gestellter Fragen zu bestimmten Lebenslagen (Umzug, Heirat pp.) und einfacheren Anliegen auf Basis durch die Fachämter erarbeiteter Informationen für Anfragen mit Fachbezug (Wissensbasis, häufig gestellte Fragen = FAQ's) vorgesehen.
- Zum anderen ist die Beantwortung durch in definierten Themen fachlich spezialisierte und besonders qualifizierte Agenten (Themengruppen) vorgesehen.

Fallbezogene Auskunft

Die Auskunft zu fallbezogenen Anliegen soll im HamburgService nur für Anliegen geringer Schwierigkeit erfolgen, für die kein Zugriff auf umfangreiche Vorgangsdokumentationen erforderlich ist und wo den Agenten Zugang zu den erforderlichen fallspezifischen Informationen ermöglicht werden kann, beispielsweise über den Zugriff auf fachspezifische Anwendungen. Anfragen mit Fallbezug sollten analog den Anfragen mit Fachbezug gegebenenfalls durch Agenten in Themengruppen beantwortet werden.

2.2 Vermittlung

Eine Weitervermittlung eines eingegangenen Gespräches ist immer dann erforderlich, wenn

- die Bürger dies ausdrücklich wünschen,
- ein Anliegen mit ausgeprägtem Fachbezug vorliegt, das nicht vom HamburgService beantwortet werden kann, oder
- ein Anliegen mit komplexem Fallbezug vorliegt.

Der HamburgService übernimmt in Zukunft die Aufgabe der Vermittlung von Gesprächen von externen Anrufern zu Mitarbeitern der Bezirksverwaltung. Darüber hinaus vermittelt der HamburgService externe Anrufer zu ca. 60 Organisationen, die nicht Teil der Bezirksverwaltungen sind, aber in der Vergangenheit durch die Telefonzentralen der Bezirke bedient wurden.

Eine Vermittlung kann auf Grund des direkten Vermittlungswunsches eines Bürgers erfolgen oder als Ergebnis einer Zuständigkeitsuche. Die Zuständigkeitsuche wiederum kann sowohl verbunden mit einer inhaltlichen Auskunft als auch als reine Suche nach einem inhaltlich zuständigen Ansprechpartner erfolgen.

Als **direkte Vermittlung** wird dabei ein Vorgang bezeichnet, bei dem ohne Einschaltung einer Wissenssuche entweder nach Name oder nach organisatorischer Zuständigkeit die Kontaktdaten eines Mitarbeiters ermittelt werden und das Gespräch auf den entsprechenden Apparat weitergeleitet wird. In diesem Fall gibt der Bürger als Vermittlungswunsch also entweder den Namen eines Mitarbeiters oder eine Ämter-, Abteilungs- oder Abschnittsbezeichnung an.

Die Vermittlung erfolgt hier entweder im Wege der Schnellvermittlung, oder aber einschließlich der Feststellung der Erreichbarkeit des angewählten Vermittlungsziels.

Als **qualifizierte Vermittlung** wird ein Vorgang bezeichnet, bei dem der Agent das Vermittlungsziel über eine Analyse des inhaltlichen Bürgeranliegens mit Hilfe seines eigenen Wissens oder unter Nutzung der Fachinhalte des Informationssystems HaSI ermittelt. In diesem Fall wird der Agent (von Überlastzeiten abgesehen) immer die tatsächliche Erreichbarkeit des identifizierten Vermittlungsziels und dessen inhaltliche Zuständigkeit abprüfen, ehe das Gespräch übergeben wird. Teil dieser Leistung ist auch die prägnante verbale Zusammenfassung der bereits bekannten Informationen zum Bürgeranliegen für den Sachbearbeiter vor Übergabe des Gesprächs.

In beiden Fällen der Vermittlung von Gesprächen gibt es die Möglichkeit der **zeitlichen Anrufsteuerung**. Der HamburgService bietet an, Telefongespräche nur zu telefonischen Sprechzeiten, die in der Datenbank HaSI hinterlegt sind, in ein bestimmtes Fachamt zu vermitteln und den Bürger zu anderen Zeiten auf diese telefonischen Sprechzeiten zu verweisen. Darüber hinaus sei auf die Leistung der Anliegenaufnahme verwiesen.

Hat der Bürger keinen konkreten Mitarbeiter als Vermittlungsziel angegeben, so kann als Ergebnis einer Zuständigkeitsuche ermittelt werden:

- der zuständige Sachbearbeiter und somit als Vermittlungsziel ein einzelner Apparat,
- ein **Ansprechpunkt**, hinter dem sich eine fachamtsinterne Anruforganisation verbirgt, und somit als Vermittlungsziel eine Sammelrufnummer, Ringschaltung o.ä.,
- eine bezirksübergreifende Anruforganisation in Form eines **Fachpools**, also als Vermittlungsziel wiederum eine Sammelrufnummer, Ringschaltung o.ä.

2.3 Anliegenaufnahme

Für den Fall, dass das Vermittlungsziel nicht erreichbar ist, bietet der HamburgService an, das Anliegen des Bürgers aufzunehmen, schriftlich zusammenzufassen und an das ermittelte Vermittlungsziel per e-Mail weiterzuleiten. Das Ziel der e-Mail-Weiterleitung kann sein:

- ein elektronisches Postfach eines Sachbearbeiters oder
- ein Gruppenpostfach, falls eine Verteilung der e-Mail-Bearbeitung entsprechend bestimmter Kriterien gewünscht wird. Dies sollte zumindest für den Fall gelten, dass als telefonisches Vermittlungsziel eine Sammelrufnummer identifiziert wurde.

2.4 Formular-/Broschürenversand

Benötigte Formulare/Broschüren können schon heute in der Online-Version aus DiBIS[®] heruntergeladen werden. Bürger, die beispielsweise keinen Zugriff auf das Internet/DiBIS[®] haben, unterstützt der HamburgService durch Zusendung der Formulare per Post, Fax oder e-Mail.

Für Formulare, die heute nicht im Internet vorliegen oder für eine automatisierte Verarbeitung im Rahmen dieses Prozesses ungeeignet sind (mehrfarbig oder Sonderformate) nimmt der HamburgService die Kontaktdaten auf und leitet die Anfrage an das zuständige Fachamt weiter, welches die Versendung vornimmt.

In der ersten Phase erfolgt der Versand von Formularen nur auf aktive Anfrage des Bürgers hin. Auf Basis der gesammelten Erfahrungen wird zu einem späteren Zeitpunkt geprüft, ob der Formularversand von den Agenten des HamburgService aktiv angeboten werden soll.

3 Mitwirkungspflichten der Bezirksämter

Durch den HamburgService haben die Fachämter die Möglichkeit, die Wege auf denen Bürgeranliegen sie erreichen, zu einem gewissen Grade zu steuern. Diese Steuerung erfordert die Mitwirkung der Fachämter in Form von organisatorischen Festlegungen sowie durch die Pflege von Fach- und Kontaktinformationen. Die nachfolgende Abbildung II veranschaulicht die direkte Abhängigkeit des unter Kapitel 2 beschriebenen Leistungsumfangs des HamburgService von den in den Fachämtern der Bezirksverwaltung zu erbringenden Leistungen.

		Leistung des Fachamtes									
		Auskunft	Qualifizierte Vermittlung	Zeitliche Anrufsteuerung	Vermittlung an Ansprechpunkt	Vermittlung an Fachpool	Anliegenaufnahme & Weiterleitung an Sachbearbeiter	Anliegenaufnahme & Weiterleitung an Gruppenpostfach	Broschürenversand aus dem HamburgService	Formular- und Broschürenversand aus dem HamburgService	Weiterleitung einer Broschüre
Datenpflege	Kontaktdaten	Erreichbarkeitsdaten Personen		✓	✓				✓		
		Erreichbarkeitsdaten Ämter	✓								
		Sprechzeiten		✓							
		Telefonzeiten				✓					
	Zuständigkeiten	Zuständigkeiten Personen		✓	✓				✓		
		Zuordnung Zuständigkeiten zu Ansprechpunkten				✓	✓	✓		✓	✓
	Inhalte	Aufbereitung Fachinformationen	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
		Schulungen	✓		✓				✓	✓	✓
	Organisatorische Maßnahmen	Erreichbarkeit Personen		✓	✓	✓					
		Erreichbarkeit Ansprechpunkte			✓		✓				
Abarbeitung von Personenpostfächern					(✓)			✓			
Abarbeitung Gruppenpostfächer									✓	✓	
Organisation Fachpool								✓			

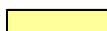
 HamburgService unterstützt die Arbeitsorganisation des Fachamtes

Abbildung II: Gemeinsame Leistungserbringung

3.1 Datenpflege

3.1.1 Pflege der Kontaktdaten

Für die Vermittlung (direkt oder qualifiziert) von Anrufen zu Ansprechpartnern oder die Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen sind die aktuellen Kontaktdaten des Mitarbeiters oder des relevanten Ansprechpunktes erforderlich. Darüber hinaus gibt der HamburgService Auskunft über Kontaktdaten von Dienststellen.

Mitarbeiterbezogene Daten

Unter diese Kategorie fallen:

- Rufnummer und elektronisches Postfach
- Raumnummer

Ansprechpunkt-Informationen

Informationen zu einem Ansprechpunkt sind:

- Ggf. Sammel-Rufnummer und Gruppenpostfach, falls der Ansprechpunkt keine Einzelperson ist
- Telefonische Sprechzeiten: Eine Organisationseinheit kann zur besseren Organisation der Arbeitsabläufe, z.B. zur Trennung von persönlicher und telefonischer Bedienung des Bürgers sowie Vorgangsbearbeitung ohne Bürgerkontakt, neben den normalen Sprechzeiten auch spezielle Zeitfenster für die telefonische Erreichbarkeit bestimmen. Außerhalb dieser Zeitfenster wird der HamburgService den Bürger auf die telefonischen Sprechzeiten verweisen oder auf Wunsch das Anliegen des Bürgers aufnehmen und per e-Mail weiterleiten.

Organisationsbezogene Daten

In der Kategorie der organisationsbezogenen Daten sind die Zuordnungen der Mitarbeiter zu den Organisationseinheiten der Bezirksverwaltung zu pflegen. Die Aufbauorganisation der Verwaltung wird in einem Organisationsbaum abgebildet. Eine Kategorie von Auskünften des HamburgService sind schließlich Informationen zu den Lokationen der Verwaltung, die ebenfalls im Informationssystem hinterlegt sind. Diese Daten umfassen (analog zum heutigen Stand in DiBIS):

- Sprechzeiten der relevanten Organisationseinheit
- Adressdaten der Lokation
- Ggf. Beschreibung der Örtlichkeit der relevanten Dienststelle (einschließlich Foto)
- Anfahrtsinformationen (Anbindung an öffentlichen Nahverkehr, Parkhäuser, Wegbeschreibungen, behindertengerechter Zugang, etc.)

3.1.2 Zuordnung der Zuständigkeiten

Für die qualifizierte Vermittlung von Anrufen oder zur Weiterleitung von aufgenommenen Anliegen zu zuständigen Sachbearbeitern ist eine eindeutige Zuordnung der inhaltlichen Zuständigkeiten zu einem Ansprechpunkt erforderlich. Dabei stehen den Fachämtern grundsätzlich drei Optionen offen:

- Pflege der Zuständigkeiten von Personen
Im Informationssystem HaSI können eingetragene Personen mit den Dienstleistungen verknüpft werden, für die sie inhaltlich zuständig sind.
- Zuordnung von Zuständigkeiten zu Sammelrufnummern
Die Zuständigkeit für eine Dienstleistung kann auch einer Gruppe von Sachbearbeitern zugewiesen werden, die in einer Sammelrufnummer bzw. einem Gruppenpostfach zusammengefasst werden. Dies ist eine fachamtsinterne Bearbeitungsorganisation. In diesem Fall ist neben der Zuordnung der Dienstleistungen zu dem Ansprechpunkt auch die Zuordnung der Sachbearbeiter zu dem Ansprechpunkt zu pflegen. Darüber hinaus ist die Verteilung von Anrufen oder e-Mails, welche zu diesem Ansprechpunkt geleitet werden, auf die dahinterliegenden Sachbearbeiter zu organisieren (siehe Kapitel 3.2.).
- Zuordnung der Zuständigkeit zu einem bezirksübergreifenden Fachpool
Dies funktioniert analog zu der fachamtsinternen Einrichtung eines Sammel-Ansprechpunktes, jedoch in diesem Fall mit der Zusammenfassung von Sachbearbeitern gleicher Zuständigkeit aber aus verschiedenen Bezirken in einer virtuellen Gruppe.

3.1.3 Pflege der Fachinhalte

Die Möglichkeiten der Auskunft zu Anliegen des Bürgers und damit zur Vermeidung der Weiterleitung eines Bürgeranliegens (sei es telefonisch oder als aufgenommenes Anliegen per e-Mail) zu einem Sachbearbeiter hängt wesentlich von Umfang und Qualität der im Informationssystem HaSI hinterlegten Informationen ab. Es obliegt den Fachämtern, in einem kontinuierlichen Prozess die Ergänzung der Inhalte des Informationssystems voranzutreiben und deren Aktualität und fachliche Richtigkeit zu sichern.

Der HamburgService wird in der täglichen Arbeit häufige Themenbereiche, zu denen keine hinreichenden Informationen im Informationssystem vorliegen, und die sich nach Ansicht des HamburgService gegebenenfalls für eine Auskunft im CallCenter eignen, sammeln und die Aufarbeitung dieser Inhalte über die benannten Ansprechpartner in die Wege leiten. Diese Ansprechpartner stehen dem HamburgService auch für die Klärung von inhaltlichen Fragen und die Beseitigung von Problemen mit bestehenden Inhalten zur Verfügung.

Neben der Pflege des Informationsbestandes ist es notwendig, die Mitarbeiter des HamburgService mit den jeweiligen fachlichen Inhalten vertraut zu machen. Bei den hierfür erforderlichen Schulungen ist der HamburgService auf die Unterstützung der Fachämter angewiesen.

3.2 Organisatorische Maßnahmen

Es obliegt den Fachämtern sicherzustellen, dass die im HamburgService Informationssystem (HaSI) hinterlegten Ansprechpunkte zu den angegebenen Servicezeiten durchgängig erreichbar sind. Dazu haben die Fachämter eine Reihe von Möglichkeiten:

- Solange als Ansprechpunkt für eine Dienstleistung Einzelapparate bzw. einzelne Sachbearbeiter geführt werden, ist durch Regelungen der Telefonnutzung sicherzustellen, dass unter diesem Anschluss zu den genannten Zeiten ein fachkundiger Ansprechpartner erreicht werden kann. Solche Regelungen können sein:
 - Rufumleitung bei Abwesenheit auf Vertreter oder Geschäftszimmer
 - Ringschaltung eingehender Anrufe
 - etc.
- Es sollte in Bereichen mit häufigem telefonischem Bürgerkontakt kontinuierlich geprüft werden, ob Sachbearbeiter mit gleicher Kompetenz in Bezug auf eine Dienstleistung zu einem virtuellen Ansprechpunkt gebündelt werden können. In diesem Fall ist das Vermittlungsziel eines Ansprechpunktes eine Sammelrufnummer, hinter der eine technisch organisierte Anrufverteilung steht. Die Fachämter tragen durch geeignete organisatorische Maßnahmen Sorge dafür, dass mit dieser technischen Koppelung von mehreren Sachbearbeitern stets ein kompetenter Ansprechpartner erreicht wird.
- Der HamburgService unterstützt die Fachämter bei der Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit zudem durch die Bedienung sog. Fachpools, die auf Betreiben eines Fachbereiches eingerichtet werden können. Aus der Gruppe aller für die Bearbeitung bestimmter Inhalte zuständigen Sachbearbeiter aller sieben Bezirke wird zu diesem Zweck eine Untergruppe von Bearbeitern für ein durch die Fachämter definiertes Zeitfenster in einen virtuellen Fachpool eingeordnet. Dieser Fachpool ist über eine Sammelrufnummer für die Mitarbeiter des HamburgService ansteuerbar. Die Sachbearbeiter melden sich zu diesem Zweck selbstständig über die Funktionen ihres Telefons bei dieser Sammelnummer an und am Ende des festgelegten Zeitraumes wieder ab. Durch einen solchen Fachpool werden die Verkehrsspitzen über eine breitere Sachbearbeitergruppe verteilt und die Sicherstellung der Erreichbarkeit erleichtert. Die Fachämter tragen durch geeignete organisatorische Maßnahmen Sorge dafür, dass mit dieser technischen Koppelung von mehreren Sachbearbeitern stets ein kompetenter Ansprechpartner erreicht wird. Hierfür ist zudem der Zugang aller beteiligten Sachbearbeiter des Fachpools zu den erforderlichen Anwendungen und Datenbanken sicherzustellen. Sachbearbeiter außerhalb des Fachpools werden in dieser Zeit von Telefonaufgaben weitestgehend freigehalten und können sich der Vorgangsbearbeitung widmen.
Die Federführungsämter der Bezirke prüfen die Einrichtung von Fachpools für ihren Zuständigkeitsbereich und richten diese ggf. in Zusammenarbeit mit dem HamburgService ein.

Außerhalb der Servicezeiten eines Fachamtes, zu Zeiten die von telefonischem Kontakt freigehalten werden sollen und im Ausnahmefall der Nichterreichbarkeit eines Ansprechpunktes nimmt der HamburgService das Anliegen des Bürgers auf Wunsch auf und leitet es an den zuständigen Ansprechpunkt weiter. Die Fachämter stellen durch geeignete interne Regelungen sicher, dass diese Eingänge in Personen- oder Funktionspostfächern innerhalb definier-

ter Fristen bearbeitet werden. Darunter ist nicht die abschließende Abarbeitung des Anliegens sondern die Bearbeitung der eingehenden eMail zu verstehen. Die regelmäßigen Ablaufprozesse des jeweiligen Fachamtes zur Fallbearbeitung bleiben unberührt, erforderliche Rückrufe oder Eingangsbestätigungen haben jedoch regelmäßig in dieser Frist zu erfolgen.

4 Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung ist es erforderlich, die Qualität der Leistung gegenüber dem Bürger in regelmäßigen Abständen zu messen und an den verantwortlichen Stellen auszuwerten. Ergebnis der Qualitätsmessung soll es sein, geeignete Maßnahmen und nächste Schritte in der Erweiterung des Leistungsspektrums und der Erhöhung des Leistungsvermögens zu erarbeiten sowie die Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen zu prüfen.

Zu diesem Zweck wird ein entsprechendes Reporting eingerichtet. Empfänger der Auswertungen sind verschiedene Zielgruppen mit unterschiedlichem Informationsbedarf, auf die die Inhalte der einzelnen Reports zugeschnitten sein müssen. Entsprechend der Ziele einer Qualitätsmessung sind die relevanten Kennzahlen der Messung zu bestimmen und die entsprechenden Reports zu definieren.

Die Inhalte der Reports werden entsprechend den vielschichtigen Zielen bestimmt, welche sich wie folgt systematisieren lassen:

- Nachweis der durch den HamburgService für den Bürger erbrachten Leistungen gegenüber seinen Auftraggebern, den Bezirksämtern
- Ermittlung der Leistungsqualität des HamburgService
- Ermittlung von Handlungsbedarfen für weitere anruflenkende Maßnahmen zur verbesserten Steuerung des telefonischen Zugangsweges in die Verwaltung.
- Ermittlung der Wirksamkeit von anruflenkenden Maßnahmen, die zwischen dem HamburgService und den Fachämtern vereinbart worden sind.
- Ergänzung des inhaltlichen Leistungsspektrums

Dabei gilt das Prinzip, dass nur die Daten erhoben und ausgewertet werden, die zur Messung der Erreichung der gemeinsamen Ziele erforderlich sind.

Mit der Einrichtung des HamburgService werden vielfältige neue Geschäftsprozesse etabliert, die sich im Regelbetrieb bewähren müssen. Auch für die Fachämter der Bezirksverwaltung ergeben sich Veränderungen im Umgang mit einem Front-Office-Betrieb. Insbesondere in der Anfangsphase ist daher mit Reibungsverlusten und daraus resultierenden Konflikten zu rechnen. Die erste Ausbaustufe des HamburgService dient auch dazu, diese Probleme zu identifizieren und gemeinsam zu lösen. Diese Aufgabe sollte im Rahmen eines vertrauensvollen Erfahrungsaustauschs bewältigt werden. Die hierbei gewonnenen Erfahrungen können zur Definition von Geschäftsprozessen für das Konfliktmanagement und zur Festlegung geeigneter Eskalationsstufen genutzt werden.

**Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG
über die Einführung des
telefonischen HamburgService**

Anlage 6 - Call Center Technik

- mit den beiden Komponenten
- TK / ACD-System (Alcatel) -
 - Call Center Applikation (Siebel) -

Inhaltsverzeichnis

1	VORBEMERKUNG	3
2	ÜBERSICHT ZUR CALL CENTER TECHNIK	4
3	LEISTUNGSMERKMALE DER TK-ANLAGE	5
	3.1 Allgemeine Merkmale.....	5
	3.2 Call Center Lösung.....	7
	3.3 Endgeräte Call Center.....	7
	3.4 Call Center Agent.....	7
	3.5 Call Center Supervisor	8
	3.6 ACD-Fähigkeit.....	8
	3.7 ACD-Verteilungsstrategien.....	8
	3.8 Verwaltung von Agenten und Gruppen	9
	3.9 Warteschlangen	9
	3.10 Statistiken und Reports	9
	3.11 Vermittlungsfunktionen.....	10
4	STARTKONFIGURATION	11
	4.1 TK-Technik	11
	Piloten (Services).....	11
	Warteschlangen und -räume	11
	Bearbeitungsgruppen	12
	PC-Wallbords.....	12
	4.2 Call Center-Applikation	13
	Bediente Eingangskanäle.....	14
	Selbst-Freischaltung.....	14
	Nachbearbeitung und Schnellvermittlung.....	14
	Einführung oder Freischaltung zusätzlicher Softwarefunktionen	14
5	REPORTING	15
	5.1 Positivliste der Reports und Zugriffsberechtigungen (ACD + Siebel)	15
	R-1: Leistungsqualität HamburgService	15
	R-2: Erreichbarkeit der Leistungspartner	16
	R-3: Leistungsnachweis HamburgService	17
	R-4: Analyse der Leistungsbestandteile.....	17
	R-5: TOP 50 Dienstleistungen ("Renner").....	19
	R-6: TOP 50 Suchanfragen ohne Ergebnis.....	19
	5.2 Erweiterungen der Reports	19
6	PERSONALEINSATZPLANUNG	20

1 Vorbemerkung

Wichtigster Bestandteil des HamburgService Call Centers ist die digitale Kommunikationsanlage (Alcatel 4400), die mit einer automatischen Anrufverteilung (ACD / CCD) ausgestattet ist. Diese sorgt dafür, dass alle eingehenden Anrufe gleichmäßig auf die verfügbaren Mitarbeiter verteilt und die Anrufer in eine Warteschlange geschaltet werden, wenn alle Telefonistinnen belegt sind. Weiterhin überwacht diese die Vermittlung der Anrufe in die nachgelagerten Dienststellen der Hamburger Verwaltung.

Durch die Call Center Applikation (Siebel) werden zudem die Geschäftsprozesse des Call Centers (Auskunft, Unterlagenversand, Vermittlung und Anliegenweiterleitung) unterstützt und mithilfe der Computer Telefonie Integration (CTI) miteinander verwoben. Dem Agenten ist so beispielsweise das Vermitteln eines Anrufes durch Knopfdruck in der Siebel-Anwendung möglich.

Sowohl hinsichtlich Anforderungen an die Konfiguration der ACD und Abbildung der Serviceprozesse in der Siebel-Anwendung wurden im Rahmen des Projektes umfangreiche und detaillierte Konzeptpapiere^{1 2} verfasst, die die Umsetzung der fachlichen Anforderungen mit technischen Möglichkeiten beschreiben.

Diese Anlage geht ausschliesslich auf die Punkte ein, für die ein expliziter Regelungsbedarf gesehen wurde.

¹ TP1/EDS: „Fachliche Anforderungen zur Konfiguration der ACD“ (Endergebnis des TP1)“ vom 01.04.2004

² Siemens: „Call Center & Informationssuche, Prozessabbildung in der Siebelanwendung“ vom 14.05.2004

2 Übersicht zur Call Center Technik

Wie mit eingehenden Anrufen verfahren wird und welche technischen Komponenten mit welcher Funktion involviert sind, verdeutlichen nachstehende Übersicht und Tabelle:

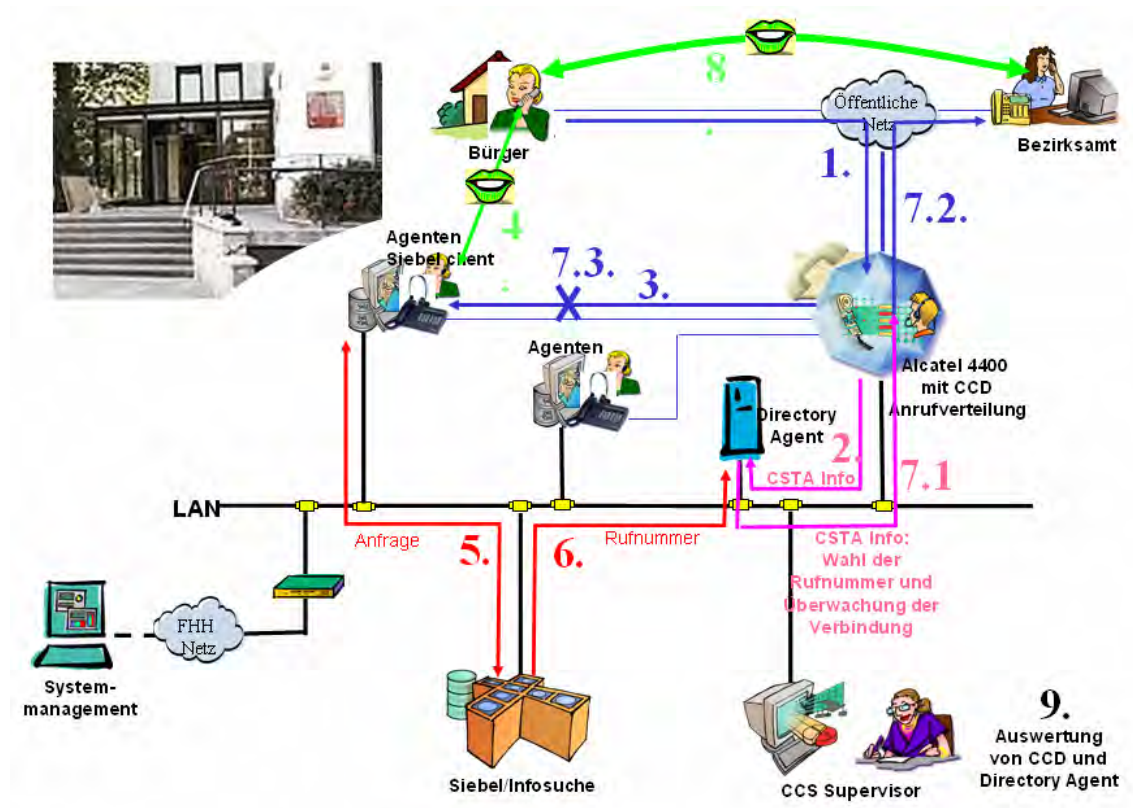


Abb. 1 - Systemübersicht Telefonie Call Center

Schritt	Beschreibung
1	Der Anruf kommt über das öffentliche Netz zur Telekommunikationsanlage (Alcatel 4400).
2	Die Anruf Information wird an den Server „DirectoryAgent“ weitergegeben. Dieser hat im wesentlichen die Aufgabe den Anruf (Call) vom Beginn bis zum Ende zu begleiten. Aus ihm ist es möglich statistische Informationen zu generieren (Dauer, Zielnetz, etc). Er ist auch zuständig für das externe Weitervermitteln. Über die in der TK-Anlage integrierten ACD wird der Call an einen freien Agenten übergeben.
3	Die Anrufrinformation wird an die Siebel- Applikation übergeben. Siebel steuert die komplette Informationsdarstellung.
4	Anrufer und Agent werden verbunden.
5	Der Agent gibt die gewünschte nachgefragte Information in den PC ein; die Call Center-Anwendung (Siebel) ermittelt die Antwort (v.a. Telefonnummer des Ansprechpunktes) aus der Call Center Datenbank (HaSI-Daten) und gibt die Zielrufnummer an den Directory Agent.
6	Der Directory Agent übergibt die Rufnummer an die TK-Anlage, die die gewünschte Verbindung über das öffentliche Netz herstellt.
7	Die Verbindung Bürger – Bezirksamt wird hergestellt.
7.1	Der Directory Agent überwacht die Verbindung (meldet sich der Ansprechpartner im Bezirksamt?).
7.2	Bei Nichtzustandekommen der Verbindung verbindet der Directory Agent über die TK-Anlage den Bürger mit dem zuvor kontaktierten Agenten.
7.3	Auflösen der Verbindung bzw. der Call Begleitung
8	Bürger und Sachbearbeiter im Bezirksamt sind miteinander verschaltet. CCD und Directory Agent haben keine Kontrolle mehr über den Anruf. Eine Beendung erfolgt über den Sachbearbeiter oder den Bürger.

Tab. 1 - Anrufverlauf und beteiligte Komponenten

3 Leistungsmerkmale der TK-Anlage

Nachfolgende mit einem Haken markierte (√) Leistungsmerkmale der TK-Anlage werden für die Startkonfiguration gemäß den Ergebnissen der technischen Fachkonzepte zur ACD-Konfiguration³ und zur Siebel-Anwendung⁴ von dataport aktiviert. Alle mit „----“ gekennzeichneten Leistungsmerkmale sind technisch mögliche Leistungsmerkmale, die deaktiviert und damit nicht verfügbar sind. Inaktive Leistungsmerkmale können im Bedarfsfall von dataport jederzeit aktiviert werden, wie auch bestehende Leistungsmerkmale wieder abgeschaltet werden können. Basis für die Aktivierung und Deaktivierung von Merkmalen sind die Hamburger TK-Richtlinie und die in der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über die Einführung des telefonischen HamburgService getroffenen Regelungen.

3.1 Allgemeine Merkmale

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
√	Stand- oder Wandgehäuse in geschlossener Bauweise mit allseitig wirksamer Abschirmung
√	Modularer Systemaufbau
√	Diensterkennung aus dem ISDN für alle angebotenen Dienste
√	Gleichzeitiger Betrieb im freien Mischungsverhältnis von Digitalwahlverfahren (DWV), Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV) und Impulsverfahren (IWW)
√	Lieferung aller Systemkabel zum externen HVt (Länge ca. 20 m), Auflegen auf RJ45 Kat.3 Patchfelder, inkl. Lieferung und Installation der Patchfelder
√	Baugruppen für die digitalen und analogen Wähl- und Teilnehmeranschlüsse, Festverbindungen sowie die eingesetzten Protokolle jederzeit ohne Einschränkungen austauschbar
√	Das System muss für die homogene Vernetzung ein leistungsfähiges firmenspezifisches Protokoll bieten, das über die QSIG- bzw. DSS1-Funktionalität hinausgeht.
√	Ausbaufähigkeit des Systems auf bis zu 200 Nebenstellen durch modulare Aufrüstung im Feld
√	Doppelte Steuerung
√	Doppelte Stromversorgung
√	Bereitschaftsbatterie (USV) zur Überbrückung eines Netzausfalls von 10 Minuten bei Spitzenlast inkl. Anschlusseinrichtung zur Anschaltung der USV in der Anlage; Anschaltung aller (adaptierten) Anlagenteile, wie CTI-Server, etc.
----	Musik in Warteschleife mit Einspielung individueller Musik, z.B. von CD
√	Anschluss zur Fernwartung Der Systemzugang muss über Passwort geschützt sein und für den Remote-Zugriff eine integrierte Firewall-Funktion bereitstellen. Für Revisions- und Dokumentationszwecke sind Wartungs- und Administrationseingriffe zu protokollieren.
√	Euro-ISDN-Primärmultiplexanschluss S2M (30B+ 2D) zu den KVSt
√	U _{Hersteller} -Schnittstelle für digitalen Teilnehmeranschluss als firmenspezifische 2-Draht-Teilnehmerschnittstelle mit Kanalstruktur mind. 2B + 1D (2x 64 kbit/s + 16 kbit/s). Die Übertragungsreichweite muss störungsfrei mindestens 1.200 m über die vorhandene Verkabelung möglich sein.
----	S ₀ -Schnittstelle für digitalen Teilnehmeranschluss, als 4-Draht-ISDN-Teilnehmerschnittstelle, 2-kanalig, 2B + 1D (2x64 kBit/s + 16 kBit/s), Als D-Kanal-Protokoll ist das Euro-ISDN-Protokoll DSS1 einzuhalten, alle für diese Schnittstelle vorgesehenen Endgeräte müssen herstellerunabhängig angeschlossen werden können.
√	a/b-Schnittstelle für den Anschluss von analogen Zusatzgeräten (z.B. Fax, Modem)
√	Baugruppe mit mindestens 4 potentialfreien Kontakten zum Absetzen von Meldungen aus dem Managementsystem oder aus der Anlage, z.B. <ul style="list-style-type: none"> • Hauptalarm bei Ausfall zentraler Geräte, • Alarm bei Ausfall der Stromversorgung und/oder Zuschaltung der Notbatterie, • Papieralarm von Druckern der Anlage, • Leitungsalarm.
√	Leistungsfähige herstellereigene Software zur Realisierung der geforderten Leistungsmerkmale im Anlagenverbund.

³ TP1/EDS: „Fachliche Anforderungen zur Konfiguration der ACD“ (Endergebnis des TP1)“ vom 01.04.2004

⁴ Siemens: „Call Center & Informationssuche, Prozessabbildung in der Siebelanwendung“ vom 14.05.2004

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
Die nachstehenden Leistungsmerkmale werden für das TK-System als Standard vorausgesetzt, müssen einzeln zu aktivieren sein und jedem Teilnehmer entsprechend Personalrats-Vereinbarung individuell zugeteilt werden können. Sie müssen bezogen auf den Endausbau der Anlage eingerichtet sein und für alle Teilnehmer gleichzeitig aktiviert werden können. Ist dies nur gruppenweise möglich, so sind die je Gruppe zusammenhängenden Merkmale aufzuführen:	
√	Selbsttätige Rückfrage (Makeln)
√	Dreierkonferenz
√	Selbsttätige Rufweitschaltung
√	Umlegen
----	Anklopfen
√	Aufschalten als Vermittlungskraft
√	Heranholen eines Rufes
√	Rufumleitung intern
√	Anrufschutz
√	Durchbrechen
√	Selbsttätiger Rückruf
√	Rückrufliste
√	Wahlwiederholung
----	Zwei Persönliche Identifikationsnummern (PIN) für privat und dienstlich, mindestens 4-stellig, Unterdrückung bei der Eingabe
----	Elektronisches Telefonschloss
√	Direktruf
√	Anrufidentifizierung
√	Freizügige Nummerierung
√	Aktivieren und Deaktivieren der Hauptrufnummer und/oder der Durchwahl (Rufnummernunterdrückung)
----	Verhindern der Durchwahl zu bestimmten amtsberechtigten Nebenstellen
√	Wahlweise Zuordnung von Amtsberechtigungen der Endstellen unabhängig von der Gruppierung und Rufnummern mit Unterteilung in Tarifbereichen nach verschiedenen berechtigten Endstellen sowie Sperrung von Sonderdiensten
----	Wartstellung bei Innenverbindungen
√	Rückruf bei Besetztzeichen, aktivieren durch einfachen Tastendruck/programmierbare Taste
√	Durchbrechen von aktivierter Rufumleitung bzw. aktiviertem Anrufschutz von internen Nebenstellen aus, auch zur Weiterleitung von externen Gesprächen
----	Zentraler Kurzwahlrufnummerngeber für mind. 500 externe Ziele mit Erfassen der Gesprächsdaten, gleichzeitige Abfrümmöglichkeit der selben Zielkennzahl bzw. gespeicherten Rufnummer von beliebig vielen Teilnehmern, Nachwahl der Endstellenummer bei Gegenanlage mit Durchwahl im Anschluss an die Zielkennzahl, freie und uneingeschränkte Gruppenbildung von Endstellen für die Erreichbarkeit bestimmter Ziele
√	Individuelle Kurzwahl für zehn interne oder externe Ziele je Teilnehmer
----	Sammelanschluss für bis zu 6 Teilnehmer je Gruppe und bis zu 10 Gruppen
√	Konferenzschaltung mit bis zu 6 internen und externen Teilnehmern
----	Team-Funktionen für bis zu 10 Teams, für bis zu 6 Leitungen je Team und bis zu 10 Teilnehmern je Team
√	Verbindung Parken
----	<p data-bbox="338 1619 1492 1659">Chef-/Sekretär-Funktionen für bis zu 2 Chefs und bis zu 2 Sekretäre. Als Endgeräte sind digitale Sprachendgeräte vorgesehen. Es müssen folgende Möglichkeiten realisierbar sein:</p> <ul data-bbox="338 1668 1492 2112" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="338 1668 1492 1697">• frei konfigurierbare Zuordnung von allen Anschlüssen je Endgerät, <li data-bbox="338 1706 1492 1736">• Chef-/Sekretär-Funktionen innerhalb einer Team-Anlage, <li data-bbox="338 1744 1492 1774">• Direktruf zwischen Chef- und Sekretär-Endgeräten, <li data-bbox="338 1783 1492 1812">• Private Leitung für den Chef über weitere Rufnummern (Reservieren von Wählleitungen), <li data-bbox="338 1821 1492 1861">• Anrufilter für wahlweise Filterung der Rufsignalisierung am Chef-Endgerät, <li data-bbox="338 1870 1492 1910">• Zweittelefon am Chef-Endgerät mit eigener Rufnummer, jedoch als Anrufübernahmegruppe mit dem Chef-Endgerät, <li data-bbox="338 1919 1492 1948">• Sekretärin anwesend, mit Signalisierung beim Chef, <li data-bbox="338 1957 1492 1986">• Einzeldurchsage (einseitiges Ansprechen), <li data-bbox="338 1995 1492 2024">• selbsttätige Rufweitschaltung, <li data-bbox="338 2033 1492 2063">• manuelle Rufumleitung, <li data-bbox="338 2072 1492 2101">• Anrufschutz, <li data-bbox="338 2110 1492 2139">• Durchbrechen von aktivierter Rufumleitung bzw. aktiviertem Anrufschutz von der Abfragestelle aus, <li data-bbox="338 2148 1492 2177">• sichtbare Kennzeichnung des Besetztzustandes,

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
	<ul style="list-style-type: none"> • automatische Belegung einer freien Leitung (Rufnummer), • Übergabe und -nahme von Verbindungen (frei einrichtbar), • Sammel- und Einzelnachtschaltung.
----	<p>Zeugenzuschaltung</p> <p>Berechtigte Teilnehmer können sich während eines geführten Gespräches als Zeuge zuschalten und unbemerkt mithören. Ein Mitsprechen des Zeugen soll verhindert werden.</p> <p>Dieses Leistungsmerkmal kann das Fernmeldegeheimnis beeinträchtigen. Dieses Leistungsmerkmal ist standardmäßig gesperrt und wird nur in von gesetzlichen Regelungen vorgesehenen Fällen freigegeben, um eine Verletzung des Fernmeldegeheimnisses auszuschließen.</p>
√	Kettengespräche, Wahlwiederholung der zuletzt gewählten Rufnummer.
√	Externe Rufumleitung von jedem Endgerät aus und Sperrung über das TK-Managementsystem
nein in HH	ISDN-Videokommunikation nach H.320-Standard
√	Software für die Gebühren- und Gesprächsdatenerfassung zur Erfassung der Gebührezeichengabe bei digitalen Wählschlüssen und der Gebührenimpulse bei analogen Wählschlüssen aus dem öffentlichen Fernsprechnet. Weitergabe der Daten an die Gesprächsdatenauswertung für alle Dienste
√	Integration in das beim LIT vorhandene TK-Managementsystem einschließlich Gebührendatenauswertung

3.2 Call Center Lösung

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
√	Dienstleistung zur detaillierten Planung und Einrichtung des Call-Centers individuell für den Nutzer
√	Integration in das TK-System
√	Volle Integration und Nutzung aller Leistungsmerkmale des TK-Systems an den Call-Center-Arbeitsplätzen
√	PC-Wallboards: Von jedem Agentenplatz soll ersichtlich sein, wie sich die Gesamt-Situation des Call Centers bzw. des eigenen Teams bzw. eines bestimmten Piloten verhält. nur aktiv einschaltbar
√	Variable Ansagen (mind. 10 verschiedene), mit Kalenderfunktion, Ansagen abhängig vom Wochentag, Uhrzeit, Feiertag etc.

3.3 Endgeräte Call Center

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
√	Digitales Sprachendgerät als Call-Center-Agent, mind. 2-kanalig, 12-teilige Wähltastatur, mind. 12 Multifunktionsstasten mit optischer Signalisierung, Briefkastenfunktion, Display mind. 2-zeilig, mit Statusanzeige, Wahl bei aufliegendem Hörer, Freisprechen, Lauthören, Zweitaufruf, Termineinrichtung, Wahlwiederholung, Rückruf; Regelung der Gesprächslautstärke, Ruf lautstärke, Klangfarbe und Displaykontrast, mind. zwei Adaptersteckplätze zur Anschaltung von Terminaladaptoren und Telefonzubehör, einschließlich Anschlusskabel
√	Headsets (mit Verstärker), individuell einstellbar
----	2 Amtsleitungen pro Telefon
√	Auf den Endgeräten müssen mindestens 2 ACD-Nummern parallel verfügbar sein
√	Stummschaltung
----	Pausenmusik einspielbar
√	Headset und normaler Telefonhörer parallel nutzbar
√	Ein-/Ausloggen ACD mit einem Tastendruck
√	Mindestens 10 verschiedene Klingeltöne zur Auswahl, individuell je Endgerät zuzuordnen
√	Zuschaltung nach akustischer Signalisierung durch Teamleiter nach Aufforderung durch Agenten (Bedrohungsanrufe etc) neu

3.4 Call Center Agent

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
√	Softwarelizenzen Call-Center-Agent als PC-Client mit einfach zu bedienender Oberfläche
√	Anzeige von <ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der Anrufer in einer Warteschlange

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl angemeldeter Agenten • Wartedauer (exakte Wartezeit des jeweiligen Anrufers) • Anzahl laufender Gespräche • eigene Durchwahl für Agent • ACD-Auslastung aller Arbeitsplätze
√	Nutzung aller Call-Center-Agentenplätze auch als Vermittlungsarbeitsplätze

3.5 Call Center Supervisor

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
√	Supervisor-Lizenz
√	Anmeldung im System über PIN mit automatischer Zuweisung der definierten Berechtigungen
√	Individuell konfigurierbare Oberfläche
√	Auswertung aller Informationen über Agenten, Gruppen, Wartefelder, Servicelevel, Reporting, Alarme etc.
√	Aktive Beeinflussung der Leistungsmerkmale und Kommunikationsprozesse
√	Integrierte Wartefelder für Erst-, Zwischen- und Endansagen, durch Supervisor veränderbar
√	Grafische Benutzeroberfläche für Administration

3.6 ACD-Fähigkeit

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
√	Automatische Anrufverteilung (ACD) für mindestens zwei verschiedene und voneinander abgegrenzte Arbeitsgruppen
√	Definierte Überläufe nach Schwellwerten
√	Conditional –Routing (bei Vollaustattung Routing zum IVR-System)
√	Auto-Dialer (aut. Anwahlhilfe über PC bzw. Rückruf einer im Display gespeicherten Rufnummer)
----	Auto-Greeting (standardisierte, aufgezeichnete Bandansage, mit der sich der Mitarbeiter (optional) melden kann)

3.7 ACD-Verteilungsstrategien

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
Die Verteilungsstrategien sollten auf folgenden Parametern basieren können:	
√	Uhrzeit
√	Wochentag
√	Anzahl eingebuchter Agenten
√	Anzahl freier Agenten
√	Zahl wartender Anrufer
√	Längste Wartezeit
√	Voraussichtliche Wartezeit
√	Servicelevel
√	Geringste Auslastung des Agenten in der Gruppe
√	Skill Based Routing
√	Gewählte Rufnummer (bei dediziertem Agenten)
√	Feste Agentenzuordnung für identifizierte Anrufer
√	Wiederzuordnung eines Anrufers nach erfolglosem Vermitteln an den gleichen Agenten, sofern dieser frei ist, ansonsten Anrufsignalisierung

3.8 Verwaltung von Agenten und Gruppen

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
√	Paralleles Login eines Agenten in mehreren Gruppen
√	Agenten-Autorisierung am Arbeitsplatz über PIN, mind. 100 PIN-s möglich
√	Wahl einer spezifischen Gruppe beim Einloggen
√	Einloggen an beliebigem Platz
√	Einstellbare Nachbearbeitungszeit
√	Ursachencodes bei temporärem Ausloggen
√	Änderung der Gruppenzugehörigkeit während des Betriebs
√	Änderung der Skills während des Betriebs
----	Aufschaltung auf jede Verbindung zum Mithören (nur zu Coachingzwecken)
√	Trainingsmodus von Agentenplätzen, freischaltbar durch den Supervisor

3.9 Warteschlangen

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
√	Bei Vollausslastung der ACD-Gruppe(n) müssen Anrufe in die Warteschleife umgeleitet werden können
√	Ansagetext für Warteschleife muss individuell veränderbar sein
----	Nach ca. 1 Minute erfolgt die Weiterleitung des Anrufers an das im Netz vorhandene IVR-System
√	Integration der 3 individuellen Warteschleifentexte und der AB-Texte nach Vorgabe FHH
√	Anzahl der Wartepositionen pro Warteschlange = Anzahl eingeloggter Agenten (sonst Busy-Zeichen)

3.10 Statistiken und Reports

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
√	Aktualisierung der Echtzeitberichte (minütlich)
√	Historische Berichte (seit Systemstart, 15 Minutenintervalle)
√	Automatische Berechnung des Servicelevels
√	Export der Daten in andere PC-Programme
√	Ansteuerung der Wallboards
√	Auswertungsebenen: ACD-Gruppe Agentengruppe (Bearbeitungsgruppe) einzelne/mehrere Agenten
√	Auswertungseinheit: beliebiger Zeitraum (Gesamtwert) Tag Intervall (in Minuten)
√	Servicelevel je Gruppe
√	Anzahl Anrufe
√	Anzahl beantworteter Anrufe
√	Anzahl weitergeleiteter Anrufe
√	Anzahl Anrufe im Haltezustand
√	Rufdauer durchschnittlich, insgesamt und längste Einzelzeit
√	Nachbearbeitungszeit durchschnittlich, insgesamt und längste Einzelzeit
√	Gesamtbearbeitungszeit durchschnittlich, insgesamt und längste Einzelzeit
√	Dauer Haltezustand durchschnittlich, insgesamt und längste Einzelzeit
√	Längste Ruf-/Sprechzeit
√	Anwesenheitszeit (Einloggzeit)
√	Zeitdauer abfragebereit
√	Durchschnittliche Anzahl Abfrageplätze je Gruppe
√	Aktivzeit der Agenten max., min., durchschnittlich

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS
√	Nichtverfügbarkeitszeiten
√	Anzahl abgewiesener Anrufe
√	Verweildauer in der Warteschleife
√	Transaktionscodes für Anrukkategorien und entsprechende Statistiken darüber

3.11 Vermittlungsfunktionen

LM der TK-Anlage	Gefordertes Leistungsmerkmal lt. Fachkonzepten der Fa. EDS ⁵
√	<p>Standardleistungsmerkmale der Vermittlungsfunktion über den Call Center Client:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuteilung von Wählverbindungen mit Ankündigung und Aufschalten bei den Endstellen, • vorrangiges Belegen (Reservieren) und Vormerken von Wählanschlüssen und Festverbindungen für berechtigte Zugriffe, • Übergeben und Zuteilen von Wähl- und Festverbindungen im Besetztfall von Endstellen mit Wartestellung, • Wiederanruf bei Wähl- und Festverbindungen, • Halten von Wählverbindungen, • Makeln zwischen allen Wähl- und Festverbindungen, • Makeln zwischen internen und externen Teilnehmern, • Platzüberweisungsverkehr aller Verbindungen, • Direktruf, • Durchbrechen von aktivierter Rufumleitung bzw. aktiviertem Anrufschutz bei Vorzimmeranlagen, • Aufschalten in ein Gespräch einer besetzten Teilnehmerstelle, • Zugang zur zentralen Kurzwahl, • Namenwahl, • Schnellvermitteln, • Kettengespräche, • Wahlwiederholung der zuletzt gewählten Rufnummer.

⁵ „Fachliche Anforderungen zur Konfiguration der ACD“ (Endergebnis des TP1)“ vom 01.04.2004 und „Konzeption (Phase II) des HamburgService“ vom Februar 2003

4 Startkonfiguration

Die Konfiguration der TK-Technik und der Siebel Applikation ist nicht als statisch anzusehen und wird im laufenden Betrieb immer den tatsächlichen Bedürfnissen angepasst werden. Dennoch wurden im Rahmen des Projektes „Telefonischer HamburgService“ für die Startkonfiguration einige Festlegungen getroffen, die in den nachfolgenden Punkten beschrieben sind:

4.1 TK-Technik

Piloten (Services)

Jede dedizierte Dienstleistung (Service), die der telefonische HamburgService erbringen soll, wird über einen sogenannten Piloten in die Anrufverteilung eingespeist. Jedem Piloten muss dabei immer eine offizielle Rufnummer aus dem Nummernhaushalt der FHH zugeordnet sein. Ist ein und derselbe Service über mehrere Rufnummern erreichbar, können diese in über Statistikpiloten in einem internen Richtungspiloten zusammengefasst werden.

In der Startkonfiguration ist dies für die bezirklichen Rufnummern der alten Telefonzentralen der Fall. Die Startkonfiguration für die Services/Piloten stellt sich wie folgt dar:

Nr.	Pilot	Rufnummer	Sichtbarkeit / Erreichbarkeit	
1	„HamburgService - alt“	„TZ HH-Mitte“	040 - 428 54 - 0	EXTERN
		„TZ Altona“	040 - 428 11 - 0	EXTERN
		„TZ Eimsbüttel“	040 - 428 01 - 0	EXTERN
		„TZ HH-Nord“	040 - 428 04 - 0	EXTERN
		„TZ Wandsbek“	040 - 428 81 - 0	EXTERN
		„TZ Bergedorf“	040 - 428 91 - 0	EXTERN
		„TZ Harburg“	040 - 428 71 - 0	EXTERN
2	„HamburgService - neu“	040 - 428-280 oder 040-HAMBURG	EXTERN	
3	„Englisch“	1960	NUR INTERN	
4	„Türkisch“	1961	NUR INTERN	
5	„Russisch“	1962	NUR INTERN	

Tab. 2 - Startkonfiguration Piloten

Zum Start des telefonischen HamburgService gibt es aus inhaltlicher Sicht nur einen einzigen Service, der genau die Leistungen „Auskunft“, „Unterlagenversand“, „Vermittlung“ und „Anliegenweiterleitung“ umfasst. Die über die Piloten „HamburgService - alt“ und „HamburgService - neu“ eingehenden Anrufe werden deshalb statistisch zusammengefasst („HamburgService - allgemein“).

Neue Services können im Bedarfsfall in Abstimmung mit der Call Center Leitung direkt durch den Supervisor eingerichtet (z.B. „Wahlhotline“, Themengruppe „Einwohnerwesen“) werden.

Je (Statistik-)Pilot können im laufenden Betrieb vom Supervisor entsprechende Anruf-Statistiken generiert werden (s. Kapitel 5 „Reporting“).

Warteschlangen und -räume

Alle im Call Center für die definierten Services eingehenden Anrufe werden entweder über eine klassische Warteschlange oder über einen Warteraum den Call Center Ressourcen (z.B. Agenten, Ansage, Rufumleitung) zugeleitet. Zum Start des HamburgService sind genau zwei Warteschlangen und ein Warteraum eingerichtet.

Die beiden Warteschlangen dienen der Verteilung aller über die Piloten „HamburgService - alt“ und „HamburgService - neu“ eingehenden Anrufe, der Warteraum dient der Verteilung aller mit einem Profil versehenen Anrufe. Mit einem Profil versehene Anrufe werden über die wissensbasierte Anrufverteilung (Skills Based Routing / Alcatel: „Advanced Call Routing“) dem „richtigen“ Agenten zugeteilt, sobald dieser im Status „Bereit“ ist. Dabei kann es sich z.B. um Direktanrufe für einen Agenten oder intern auf die „Sprach-Piloten“ vermittelte Anrufe handeln.

Diese Konfiguration ist nicht endgültig, denn mit jedem neuen Service muss i.d.R. auch eine eigene Warteschlange eingerichtet werden.

Die Kapazität der Warteschlange ergibt sich aus der Zeitvorgabe (Maximale Wartezeit) und wird dynamisch berechnet. Diese Zeitvorgabe ist zunächst auf 4 Minuten eingestellt. Errechnet die ACD, dass ein Anrufer innerhalb dieser Zeit nicht an einen Agenten durchgestellt werden kann, bekommt der Anrufer direkt ein Besetzt-Zeichen signalisiert.

Die Einrichtung neuer Warteschlangen/-räume und die Konfiguration bestehender Warteschlangen (insbesondere die Änderung der maximalen Wartezeit) wird im laufenden Betrieb durch den Supervisor vorgenommen und stellt ein wesentliches Instrument zur Reaktion auf das tatsächliche Anrufaufkommen dar.

Bearbeitungsgruppen

Aus den Warteschlangen werden die Anrufe an (verfügbare) Ressourcen des Call Centers weitergeleitet. Die wesentliche Ressource des Call Centers stellen dabei die Agenten dar, die immer dann in einer Bearbeitungsgruppe zusammengefasst werden können, wenn Sie die gleichartige Telefonanrufe bearbeiten.

Anfänglich gilt dies für alle Agenten des telefonischen HamburgService. Eine Spezialisierung der Auskünfte und damit eine Differenzierung der Inhalte, z.B. in Themengruppen, wird erst später erfolgen. Aus diesem Grund sieht die initiale Konfiguration entsprechend der Aufbauorganisation eine Bearbeitungsgruppe je Team vor.

Ein Agent kann sich dabei nur an genau einer Bearbeitungsgruppe anmelden. Die Zuordnung „Agent zu Bearbeitungsgruppe“ ist in den persönlichen Einstellungen in der Siebel-Applikation festgelegt und kann nur durch den Agenten selber oder durch den Supervisor geändert werden. Mit der Anmeldung an der Siebel-Applikation erfolgt automatisch die Anmeldung an der entsprechenden Bearbeitungsgruppe.

Anrufe aus der Warteschlange werden gleichmäßig auf die Bearbeitungsgruppen verteilt (gleiche Priorität).

PC-Wallbords

Im Call Center können sich die Agenten auf eigenen Wunsch aggregierte aktuelle Informationen zur Auslastung und Servicequalität des Call Centers am Bildschirm einblenden lassen. Diese geschieht über eine eigenständige Windows-Applikation, das sogenannte PC-Wallbord (s. Abb. 2 - PC Wallbords (Beispielansicht)).

Auf diesem werden Detail-Informationen der Alcatel CCD (ACD) über den Status von Piloten und Bearbeitungsgruppe (z.B. Zustand Warteschlange, Ø Wartezeit für Anrufer, Anzahl angemeldeter Agenten) anzeigt. Die Konfiguration der PC-Wallbords und insbesondere die Festlegung der darin angezeigten Informationen erfolgt über den Supervisor.

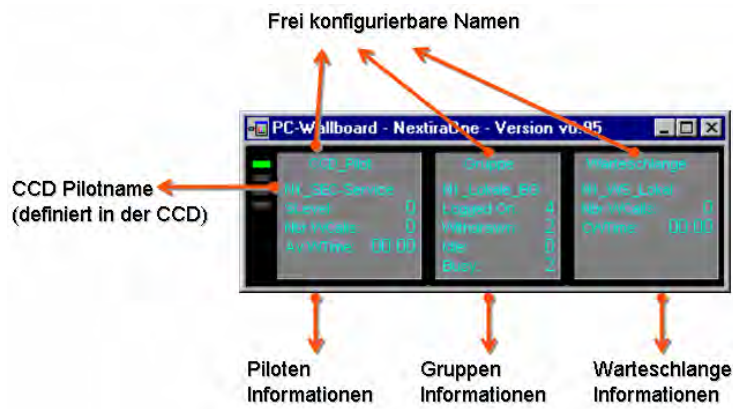


Abb. 2 - PC Wallboards (Beispielansicht)

Der Agent entscheidet immer selber, ob die Anwendung sichtbar sein soll oder nicht.

4.2 Call Center-Applikation

Hauptaufgabe der Call Center Applikation (Siebel) ist die Unterstützung der Geschäftsprozesse des Call Centers (Auskunft, Unterlagenversand, Vermittlung und Anliegenweiterleitung). Mithilfe der Computer Telefonie Integration (CTI) wird den Agenten zusätzlich die Bedienung von Telefonie-Funktionen über die Siebel-Applikation ermöglicht, so beispielsweise das Vermitteln eines Anrufes oder das Ändern des Bereit-Status.

Die Abbildung der Serviceprozesse in der Siebel-Anwendung wurde im Rahmen des Projektes in einem umfangreichen Konzeptpapier⁶ beschrieben, in dem anhand der bekannten Prozesse insbesondere die Navigation und Arbeitsschritte im Siebel System dargestellt werden.

Grundlage der Siebel-Infosuche ist dabei der Datenbestand des Hamburg-Service Infosystems (HaSI), von dem der Siebel Call Center Applikation eine Kopie bereitgestellt wird:

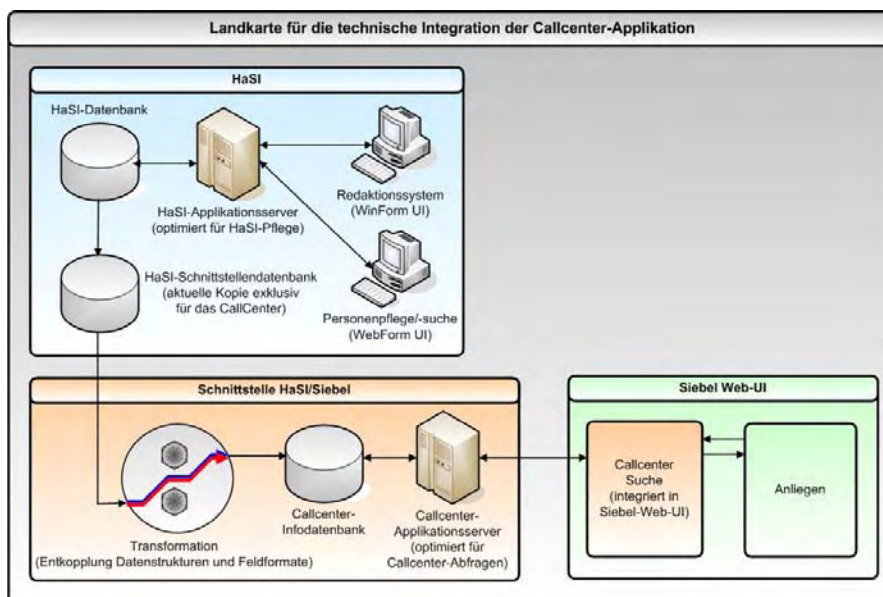


Abb. 3 - Schnittstelle Siebel - HamburgService Infosystem

⁶ Siemens: „Call Center & Informationssuche, Prozessabbildung in der Siebelanwendung“ vom 14.05.2004

Die Funktionsweise der Infosuche und die Verarbeitung der Daten in Siebel sind ebenfalls in o.g. Konzeptpapier beschrieben.

An dieser Stelle wird im Bezug auf Siebel ausschliesslich auf nachstehende regelungsbedürftige Punkte eingegangen:

Bediente Eingangskanäle

Siebel kann mehrerer Eingangskanäle (Telefon, Fax, Mail) verarbeiten. Der telefonische HamburgService wird zunächst jedoch nur Telefonanrufe bearbeiten.

Sofern Kontaktdaten des HamburgService nach extern gelangen (z.B. E-Mail-Adresse oder Faxnummer beim Unterlagenversand) und der Bürger hierauf antwortet, bearbeitet der HamburgService diese Anfragen natürlich.

Eine Ausweitung auf die Bearbeitung der Eingangskanäle E-Mail, Fax und Internet ist erst für spätere Ausbaustufen geplant. Diese erfolgen dann entsprechend den Rahmenregelungen zur Einführung und Weiterentwicklung des HamburgService.

Selbst-Freischaltung

Nach der Anmeldung am Siebel-System werden die Agenten zwar an der im persönlichen Profil definierten Bearbeitungsgruppe angemeldet, sind dann aber im Status „Nicht Bereit“. Die Agenten müssen sich dann über die CTI-Leiste selbst in den Status „Bereit“ schalten. Erst danach bekommen Sie Anrufe von der ACD zugeteilt.

Nachbearbeitung und Schnellvermittlung

Wird im Ausnahmefall (z.B. bei hohem Anrufaufkommen) mit der Schnellvermittlung gearbeitet, schalten sich die Beschäftigten durch Auslösung der Funktion „Schnellvermittlung“ direkt wieder in den Modus „bereit“. Dies ist technisch erforderlich, damit das „schnellvermittelte“ Gespräch im Fall der Nichtannahme wieder bei dem Beschäftigten abgeworfen werden kann, der die Vermittlung initiiert hat.

Einführung oder Freischaltung zusätzlicher Softwarefunktionen

Zusätzliche Softwarefunktionen (z.B. Siebel E-mail Response) werden entsprechend den Rahmenregelungen der Einführung und Weiterentwicklung eingeführt.

5 Reporting

Es werden interne und externe Reports unterschieden. D.h. neben dem HamburgService werden die Bezirksämter sowie die angeschlossenen Fachämter Auswertungen erhalten. Bei der Erstellung und Verarbeitung aller Reports gelten die in der Vereinbarung nach § 94 PersVG beschriebenen Grundsätze. Alle Reports – einschließlich der dabei generierten Excel-Dateien – dürfen nur für die hier beschriebene Zweckbestimmung eingesetzt werden.

5.1 Positivliste der Reports und Zugriffsberechtigungen (ACD + Siebel)

In Abhängigkeit von ihrer Rolle verfügen die Mitarbeiter im HamburgService über unterschiedliche Berechtigungen bzgl. Vorlagen-Erstellung, Befüllung oder Einsicht von Reports:

- Konfiguration (✂): Erstellung / Freischaltung neuer Report-Vorlagen, die dann von Nutzern mit Schreibrecht mit Daten befüllt werden können.
- Schreibrecht (📄): Befüllung von vordefinierten Reportvorlagen mit Daten aus dem eigenen Verantwortungsbereich (z.B. Teamleiter nur für eigenes Team).
- Leserecht (👁): Ansicht von fertig befüllten Reports.

Die jeweiligen (systemseitigen) Berechtigungen sind in der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

Report		ADM (dataport)	CC-LTR	SV	TL	AGT
ACD/ACC	R-1: Leistungsqualität HamburgService (= Verkehrswerte ACD für Piloten und Bearbeitungsgruppen).	✂	📄	(✂) ¹	📄	👁
	R-2: Erreichbarkeit der Leistungspartner (= Vermittlungsqualität zu nachgelagerten Organisationseinheiten)	✂	👁	(✂) ²	👁	👁
SIEBEL	R-3: Leistungsnachweis HamburgService (= Serviceprozesse)	✂	📄	(✂) ³	📄	👁
	R-4: Analyse der Leistungsbestandteile	✂	📄	(✂) ³	📄	👁
	R-5: TOP 50 Dienstleistungen ("Renner")	✂	📄	(✂) ³	📄	👁
	R-6: TOP 50 Suchanfragen ohne Ergebnis	✂	📄	(✂) ³	📄	👁

Tab. 3 - Berichte und Berechtigungen (innerhalb des telefonischen HamburgService)

Legende: Call Center Leiter (CC-LTR) | Supervisor (SV) | Teamleiter (TL) | Agenten (AGT) | Dataport Administratoren (ADM) für Siebel und die TK-Technik

¹ Der Supervisor kann ACD-seitig lediglich die Vorlagen für Piloten und Benutzergruppen-Reports anpassen (z.B. Layout, Reduzierung von Datenfeldern), hat aber keine Möglichkeit selber neue Vorlagen (z.B. für Agenten-Reports) zu aktivieren oder aus den Reports heraus auf dort aggregierte Einzeldaten zuzugreifen.

² Der Supervisor muss in regelmäßigen Zyklen die Mapping-Tabelle „Telefonnummer-Organisationseinheit“ auf dem ACC-Server aktualisieren (Plan: monatlich).

³ Siebel-seitig können neue Report-Vorlagen nur über die Actuate-Entwicklungsumgebung erstellt werden, innerhalb derer nur die Siebel-Datenfelder bereitstehen, die zuvor über die Siebel-Entwicklungsumgebung bereitgestellt wurden (über Entwicklungsauftrag an Siemens oder dataport).

Alle Reports werden im System nach folgenden Löschfristen gelöscht:

- Siebel: Anliegendaten (Anliegen und Arbeitsschritte) als Grundlage der Reports R-3 bis R-5 werden 2 Jahre in Siebel gehalten. Danach werden Sie automatisch durch Siebel gelöscht.

- ACD/ACC: Anrufrdaten werden in der ACD nach 45 Tagen automatisch gelöscht. Durch die Standardvorlagen generierte Reports (R-1) können und müssen als Excel-Dateien allerdings beliebig lange aufbewahrt werden. Diese enthalten keine Detailinformationen.

R-1: Leistungsqualität HamburgService

Diese Reports geben für einen definierten Berichtszeitraum tabellarisch die wesentlichen Telefoniedaten wieder, die Aufschluss über die Qualität der erbrachten Leistungen aus Sicht des gesamten Call Centers und in der Detaillierung einzelner Themengruppen geben:

Parameter	Grunddaten	Zielgruppe
Berichtszeitraum Pilot oder Bearbeitungsgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Name Pilot / Bearbeitungsgruppe • Anzahl angebotener, bearbeiteter und abgebrochener Anrufe • Anzahl von Anrufabweisungen wegen fehlender Ressourcen • Servicelevel • Erreichbarkeit • Gesprächsbearbeitung und Nachbearbeitung (Ø Dauer) • Warteschlange (Ø Länge und Dauer) • Verlustquote (abgebrochene zu angebotenen Anrufen) • Abweichung Servicelevel vom Zielwert • Abweichung Erreichbarkeit vom Zielwert 	<p>Call Center Leitung (Gesamtsicht)</p> <p>Teamleitung (eigene Bearbeitungsgruppen)</p> <p>Leistungspartner (= bezirkliche Dienststellen, mit denen eine Leistungsvereinbarung besteht, andere Dienststellen nur aufgrund gesonderter Vereinbarung und ggf. örtlicher Mitbestimmung).</p> <p>Die Leistungspartner werden dabei nur verdichtete Teilinformationen der Piloten-Reports erhalten (z.B. Tages- oder Monatsmittel der spezifizierten Daten, aber nicht den Detailwert eines Stundenintervalls), um das Einhalten der laut Leistungsvereinbarung spezifizierten Serviceparameter nachzuweisen.</p>

R-2: Erreichbarkeit der Leistungspartner

Über diesen Report wird die Erreichbarkeit der Leistungspartner des Call Centers gemessen.

Die Analyse der Erreichbarkeit im zeitlichen Verlauf ist ein Indikator für den Erfolg / Misserfolg des telefonischen HamburgService in Verbindung mit den laufenden Maßnahmen in den Bezirken und kann zur Optimierung der Erreichbarkeit in definierten Bereichen angewendet werden. Dabei sind keine Rückschlüsse auf die Agenten und Einzelanschlüsse angerufener Sachbearbeiter (externe Ziele = C-Teilnehmer) möglich.

Parameter	Grunddaten	Zielgruppe
Berichtszeitraum Leistungspartner (Reporting-Empfänger)	<ul style="list-style-type: none"> • Name Leistungspartner (Organisationseinheit) • Summe angebotener Anrufe • Anzahl „erfolgreich vermittelt“, • Anzahl „keine Antwort“ • Anzahl Anrufabweisungen wegen fehlender Ressourcen („Besetzt“) • Pilot / Dienst • Jeweilige Quote <ul style="list-style-type: none"> ○ Vermittelt : Gesamt ○ Nicht Vermittelt : Gesamt ○ Besetzt : Gesamt 	<p>Call Center Leitung (Gesamtsicht)</p> <p>Teamleitung (Teamsicht)</p> <p>Leistungspartner (= bezirkliche Dienststellen, mit denen eine Leistungsvereinbarung besteht, andere Dienststellen nur aufgrund gesonderter Vereinbarung und ggf. örtlicher Mitbestimmung).</p> <p>Die Leistungspartner erhalten i.d.R. nur die Monats-Reports, um das (Nicht-) Einhalten der laut Leistungsvereinbarung spezifizierten Serviceparameter nachzuweisen.</p> <p>Bei Erreichbarkeitsproblemen können zur Problemanalyse auch Tagesverläufe (30 Min-Intervalle) an den Leistungspartner gegeben werden, die ansonsten nur Call Center intern verwendet werden.</p>

Tab. 4 - Anforderungen Report "Erreichbarkeit der Leistungspartner"

Um diesen Report erstellen zu können, stellt der Supervisor eine sog. „Mapping-Tabelle“ bereit, die die Zuordnung der Telefonnummern zu den Organisationseinheiten wiedergibt:

Reporting-Empfänger	Organisationseinheit	Ansprechpartner	Zugehörige Rufnummer(n)
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815213
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815215
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815217
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815218
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815220
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815231
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815235
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815240
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815251
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815252
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815256
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Ortsamt Alstertal - Bauprüfabteilung	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428815336
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Verwaltungsdezernat - Einwohneramt	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428812015
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Verwaltungsdezernat - Einwohneramt	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428812018
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Verwaltungsdezernat - Einwohneramt	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428812033
BA Wandsbek	Hamburg - Bezirksamt Wandsbek - Verwaltungsdezernat - Einwohneramt	Jürgen Warmke-Rose (VWL)	428812034
...

Abb. 4 - Mapping Tabelle (Beispiel)

Der ACC-Server („Directory Agent“) ordnet dann die die flüchtige Information eines einzelnen Anrufes der passenden Organisationseinheit zu und erzeugt so eine Strichliste bezogen auf die Organisationseinheiten der Mapping Tabelle. Nachdem eine Anrufinformation zugeordnet wurde, wird die Einzelinformation gelöscht.

Als Ergebnis wird pro Tag und Reporting-Empfänger (max. 20, anfänglich 7) eine CSV-Datei generiert, die wie folgt strukturiert ist und durch den Supervisor aufbereitet wird (z.B. Formattierung, Berechnung von Vermittlungsquoten).

Der gleiche Report wird nochmal als Monatsreport erzeugt. Alle diese Dateien werden auf dem Vermittlungsserver gespeichert und sind dort nur im Zugriff des Supervisors.

Datum	Zeit	OrgBezeichnung	OE-Leiter	Pilot (= Dienst)	Qualifizierung Vermittlung		
					Erfolgreich	Besetzt	Keine Antwort

Tab. 5 - Report - „Erreichbarkeit der Leistungspartner für den HamburgService“

R-3: Leistungsnachweis HamburgService

Dieser Report stellt tabellarisch die durch den Hamburg-Service für seine Leistungspartnern erbrachten Leistungen nach Menge dar (Quantität).

Der Berichts-Zeitraum und der Leistungspartner (=Organisationseinheit) sind frei definierbar. Die Berücksichtigung dieser Parameter erfolgt durch eine Suchabfrage in einer Siebel Ansicht „Arbeitsschritt - Statistiken“ über alle auszuwertenden Arbeitsschritte (Leistungen). Die Leistungen ergeben sich aus den Serviceprozessen und werden in Siebel durch die Arbeitsschritte abgebildet sein (siehe vorherige Anmerkungen):

Parameter	Grunddaten	Zielgruppe
Berichtszeitraum Leistungspartner (Orga-Einheit)	<ul style="list-style-type: none"> Name Leistungspartner Name der Leistung (= Siebel Arbeitsschritt, also Informationssuche/ Auskunft, Vermittlung, Unterlagenversand oder Anliegenaufnahme) Mengenvolumen der jeweiligen Leistung Summe aufgewandter Arbeitszeit je Leistung. Errechnet: <ul style="list-style-type: none"> Gesamtvolumen Arbeitsschritte (Anzahl und Zeit) Ø Zeitaufwand je Arbeitsschritt 	Call Center Leitung (Gesamtsicht) Teamleitung (Teamsicht) Leistungspartner (= bezirkliche Dienststellen, mit denen eine Leistungsvereinbarung besteht, andere Dienststellen nur aufgrund gesonderter Vereinbarung und ggf. örtlicher Mitbestimmung). Die Leistungspartner erhalten Ausschnitte der Reports, um den Umfang erbrachten Leistungen für den Leistungspartner hinsichtlich Menge und Zeitbedarf nachzuweisen (Infofsuche, Vermittlung, Unterlagenversand oder Anliegenaufnahme).

R-4: Analyse der Leistungsbestandteile

Definierte Kombinationen von Arbeitsschritten haben immer eine bestimmte Bedeutung (s. Tabelle).

Um Veränderungen des Anruferverhaltens beobachten und analysieren zu können, ist eine quantitative Auswertung der erbrachten Leistungen hinsichtlich einer Zusammensetzung der Arbeitsschritte (hier A = Informationssuche, B = Vermittlung, C = Anliegenaufnahme, D = Unterlagenversand) notwendig.

Mögliche Arbeitsschritte eines Anliegens			
A = Informationssuche		B = Vermittlung	
		C = Anliegenaufnahme	
		D = Unterlagenversand	
Arbeitsschritt-Kombinationen			Bedeutung
K1	A	Informationssuche	= AUSKUNFT Der Agent hat eine Auskunft zu einer Dienstleistung oder Person gegeben.
K2	AB	Informationssuche + Vermittlung	= ERFOLGREICHE VERMITTLUNG (U.U. MIT VORHERIGER AUSKUNFT) Der Agent hat eine Auskunft zu einer Dienstleistung oder Person gegeben oder nur eine Person gesucht und anschließend den Anrufer erfolgreich zum Sachbearbeiter durchgestellt.
K3	AC	Informationssuche + Anliegenaufnahme	= GEZIELTE ANLIEGENAUFNAHME (U.U. MIT VORHERIGER AUSKUNFT) Der Agent hat eine Auskunft zu einer Dienstleistung oder Person gegeben oder nur eine Person gesucht und anschließend direkt das Anliegen per Mail an den Sachbearbeiter weitergeleitet. Dies kann dann der Fall sein, wenn der Vermittlungswunsch außerhalb der vermerkten Kontaktzeiten passiert.
K4	AD	Informationssuche + Unterlagenversand	= AUSKUNFT MIT UNTERLAGENVERSAND Der Agent hat eine Auskunft zu einer Dienstleistung gegeben und eine zugehörige Unterlage an den Bürger versandt.
K5	ABC	Informationssuche + Vermittlung + Anliegenaufnahme	= ANLIEGENAUFNAHME NACH ERFOLGLOSER VERMITTLUNG (U.U. MIT VORHERIGER AUSKUNFT) Der Agent hat eine Auskunft zu einer Dienstleistung oder Person gegeben oder nur eine Person gesucht, anschließend erfolglos versucht zu vermitteln und somit das Anliegen per Mail an den Sachbearbeiter weitergeleitet.
K6	ABD	Informationssuche + Vermittlung + Unterlagenversand	= AUSKUNFT MIT UNTERLAGENVERSAND UND ERFOLGREICHER VERMITTLUNG Der Agent hat eine Auskunft zu einer Dienstleistung gegeben, dem Bürger Unterlagen zugesendet und anschließend erfolgreich zu einem Sachbearbeiter vermittelt.
K7	ACD	Informationssuche + Anliegenaufnahme + Unterlagenversand	= AUSKUNFT MIT UNTERLAGENVERSAND UND GEZIELTER ANLIEGENAUFNAHME Der Agent hat eine Auskunft zu einer Dienstleistung oder Person gegeben oder nur eine Person gesucht und anschließend direkt das Anliegen per Mail an den Sachbearbeiter weitergeleitet. Dies kann dann der Fall sein, wenn der Vermittlungswunsch außerhalb der vermerkten telefonischen Kontaktzeiten passiert. Weiterhin wurden dem Bürger Unterlagen zugesandt.
K8	ABCD	Informationssuche + Vermittlung + Anliegenaufnahme + Unterlagenversand	= AUSKUNFT MIT UNTERLAGENVERSAND UND ANLIEGENAUFNAHME NACH ERFOLGLOSER VERMITTLUNG Der Agent hat eine Auskunft zu einer Dienstleistung oder Person gegeben oder nur eine Person gesucht und anschließend erfolglos versucht zu vermitteln. Somit hat er das Anliegen per Mail an den Sachbearbeiter weitergeleitet. Weiterhin wurden dem Bürger im Rahmen des Anliegens Unterlagen zugesandt.
K9	Sonstige		= SONSTIGE "Lumpensammler" für Kombinationen, die eigentlich nicht vorkommen sollten (z.B. BCD).

Tab. 6 - Mögliche Arbeitsschrittkombinationen zur Analyse der Leistungsbestandteile

Dieser Report hilft bei der Analyse der von Kunden des HamburgService in Anspruch genommenen Leistungen („Welche Kombination von Arbeitsschritten kommt häufig vor?“, „Aus wie vielen Arbeitsschritten setzt sich ein Anliegen durchschnittlich zusammen?“) und liefert Kennzahlen zur Bewertung der Leistungen (z.B. Verhältnis von fallabschließend erbrachten Leistungen zu Leistungen, bei denen noch eine Bearbeitung an anderer Stelle außerhalb des HamburgService erforderlich war).

Parameter	Grunddaten	Zielgruppe
Berichtszeitraum Organisationseinheit	<ul style="list-style-type: none"> o Anzahl bearbeiteter Anliegen o Differenzierung nach Kombination K1 bis K9 (Teilsommen) o Anzahl zugehöriger Arbeitsschritte o Arbeitsschritte pro Anliegen (= Gesamtzahl Arbeitsschritte : Anzahl Anliegen) o Anteil Anliegen mit Fallabschluss = (K1+K4) / Summe Anliegen o Anteil Anliegen mit Vermittlung = (K2+K5+K6+K8) / Summe Anliegen o Anteil Anliegen mit Anliegenaufnahme = (K3+K5+K7+K8) / Summe Anliegen 	<p>Call Center Leitung (Gesamtsicht)</p> <p>Teamleitung (Teamsicht)</p> <p>Leistungspartner (= bezirkliche Dienststellen, mit denen eine Leistungsvereinbarung besteht, andere Dienststellen nur aufgrund gesonderter Vereinbarung und ggf. örtlicher Mitbestimmung).</p> <p>Die Leistungspartner bekommen diese Auswertung für den Bereich Ihrer Organisationseinheit zugestellt (z.B. bei Analysebedarf).</p>

Tab. 7 - Report - „Analyse der Leistungsbestandteile“

R-5: TOP 50 Dienstleistungen ("Renner")

Mengen-Auswertung der bei Auskünften verwendeten Dienstleistungen nach Ihrer Häufigkeit und Darstellung des Rankings.

Der Berichts-Zeitraum ist über ein zuvor ausgeführte Suchabfrage in einer Siebel Ansicht „Anliegen - Statistiken“ frei definierbar.

R-6: TOP 50 Suchanfragen ohne Ergebnis

Mengen-Auswertung der Suchbegriffe, die kein Ergebnis bei der Informationssuche geliefert haben. Hier erfolgt eine Sortierung nach der Häufigkeit des Auftretens der Suchbegriffe.

Zielgruppe sind für R-5 und R-6 das Call Center (Call Centerleitung, Teamleitung) und zusätzlich alle am Pflegeprozess der Dienstleistungen beteiligten Personen (z.B. die Brückenkopf des Fachamtes, zentraler Koordinator für Datenpflege des Bezirks, Dienstleistungspfleger, Informationsmanager der FHH).

5.2 Erweiterungen der Reports

Actuate wird als Siebel Report Generator verwendet. Die aufrufbaren Reports müssen jeweils durch ausgebildete Actuate Entwickler erstellt werden. Die auszuwertenden Felder müssen explizit durch ausgebildete Siebel Entwickler in der Siebel Entwicklungsumgebung „freigeschaltet“ werden. Sollen neue Felder ausgewertet werden, so ist auch ein ausgebildeter Siebel Entwickler erforderlich.

Auf der ACD-Seite können neue Vorlagen ebenfalls nur mit den entsprechenden Administrationsrechten freigeschaltet werden. Diese liegen im Rechenzentrum.

Die Einrichtung neuer Vorlagen kann somit nur durch Beauftragung externer Entwickler oder des Rechenzentrums erfolgen.

Diese Tagesstatistiken werden in der PEP laufend aggregiert, so dass am Monatsende die entsprechenden Mittelwerte (Servicelevel, Erreichbarkeit, etc.) oder Summen (Ankommende Anrufe, Anrufe in Sättigung, etc) des gesamten Monats vorliegen.

Mithilfe dieser Werte kann nun über die Erlang-Funktion „Agents()“ der tatsächliche Agenten-Bedarf zur Erreichung des Ziel Service Levels berechnet und für den Abgleich der PEP auf Basis der tatsächlichen Tagesverläufen zugrundegelegt werden.

Sofern später weitere Services etabliert werden (z.B. einzelne Themengruppen), soll für diese eine eigene feste Schichtplanung / Überprüfung der tatsächlichen Bedarfe nach gleichem Muster durchgeführt werden.

Für die PEP werden insbesondere zur Berechnung der Agentenbedarfe drei Funktionen aus dem AddIn „Erlang für Excel“ benutzt (ErlangXL97.xla):

- **Agents ()** - berechnet die Anzahl benötigter Agenten, um ein definiertes Service Level Ziel zu erreichen,
- **Trunks ()** - berechnet die Anzahl benötigter Telefonleitungen um eine definierte Anruflast bearbeiten zu können,
- **Usage ()** - berechnet in welchem Maße die Agenten in dem Intervall reine Sprachzeiten haben.

Der Personalrat des Bezirksamts Wandsbek hat das Recht, die Unterlagen zur Berechnung der Personalbedarfe einzusehen.