



IT - Dienstleistungs- zentrum Berlin

**43. KoopA
Erfahrungsaustausch
07.03.2006 in Hamburg**

**Dipl.Ing. Konrad Kandziora
Vorstand des ITDZ Berlin**

Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin, der zentrale IT-Dienstleister des Landes Berlin

- Betrieb eines Hochsicherheitsrechenzentrums
 - Server, Mainframe (IBM mit OS/390, SNI-BS2000)
 - Datenspeicherung
 - Verfahrensbetrieb
 - Druck, Weiterverarbeitung, Versand
- Betrieb des Berliner Landesnetzes
 - Lichtwellenleiter - Netz
 - SDH-, ATM-, TK-Anlagen- und GE-/IP-Netz
 - **Vermittlungszentrale (Call Center/Berlin Telefon)**
- Bereitstellung von Mehrwertdiensten
 - zentraler Internet- und TESTA-Zugang (DMZ, Grenznetz u. Firewall-Systeme)
 - Mail-, Directory- und Exchange-Service
 - Sicherheitsdienste
- Planung, Beratung und Projektmanagement
 - Sprach-/Datenkommunikation
 - IT-Sicherheit
 - Projektmanagement und Projektleistungen (eGov-Projekte, DMS, ITIS,..)

Beschlußlage

- **Senatsbeschluß vom 22. 10. 2002 zur Einrichtung eines „Berlin-Telefon“ zur Verbesserung des Bürgerservices der Berliner Verwaltung (Drucksache 15/778)**
- **Referenzierung auf Masterplan E-Government der Senatsverwaltung für Inneres, insbesondere:**
 - **Durchführung von Pilotprojekten für den Aufbau eines Auskunfts-, Beratungs- und Vermittlungsdienstes**
 - **Vermeidung von Bevorzugung oder Benachteiligung einzelner Bevölkerungsgruppen bezüglich der Zugangswege zur Verwaltung**
- **Zielformulierung:**
 - **Schaffung einer qualifizierten Call Center-Struktur (1. und 2. Level)**
 - **Erweiterung des “Informationssystems für Bürgerdienste“ durch Callcenter Mandanten**
 - **Ausbau und Nutzung des Formular-Service**
 - **Aufbau und Betrieb eines Berliner Verzeichnisdienstes als Auskunftgrundlage**

Verkehrsmessung aller Sammelgruppen in der zentralen Telefonvermittlung des ITDZ Berlin vom August 2004

Die Ergebnisse von Verkehrsmessungen besagen, dass durchschnittlich 30% bis 50% der Anrufer nicht weitervermittelt werden konnten,

die Anrufe fallen an den Vermittlungsplatz zurück, weil

- a) der Teilnehmer besetzt ist,
- b) nicht abgenommen wurde,
- c) der Apparat zwar angemeldet,
aber Anschlussstecker gezogen wurde.

Ergebnis einer Analyse in einem Berliner Bezirksamt

- Über ca. 12 Werktage wurden 7564 Anrufe in Telefonzentralen und 8 Fachämtern gezählt und bewertet.
- Die Frage war:
Welche Anrufe sind geeignet für ein Call Center, welche müssen in einem Fachamt beantwortet werden?
- In den Telefonzentralen sind 100 % der Anrufe Call Center geeignet, in den Fachämtern 30% - 80%.
- Insgesamt sind 68 % der Gesprächszeit Call Center geeignet, wobei Gespräche in Fachämtern deutlich länger dauern!

80 % der Antworten beziehen sich auf 20 % der möglichen Fragen !

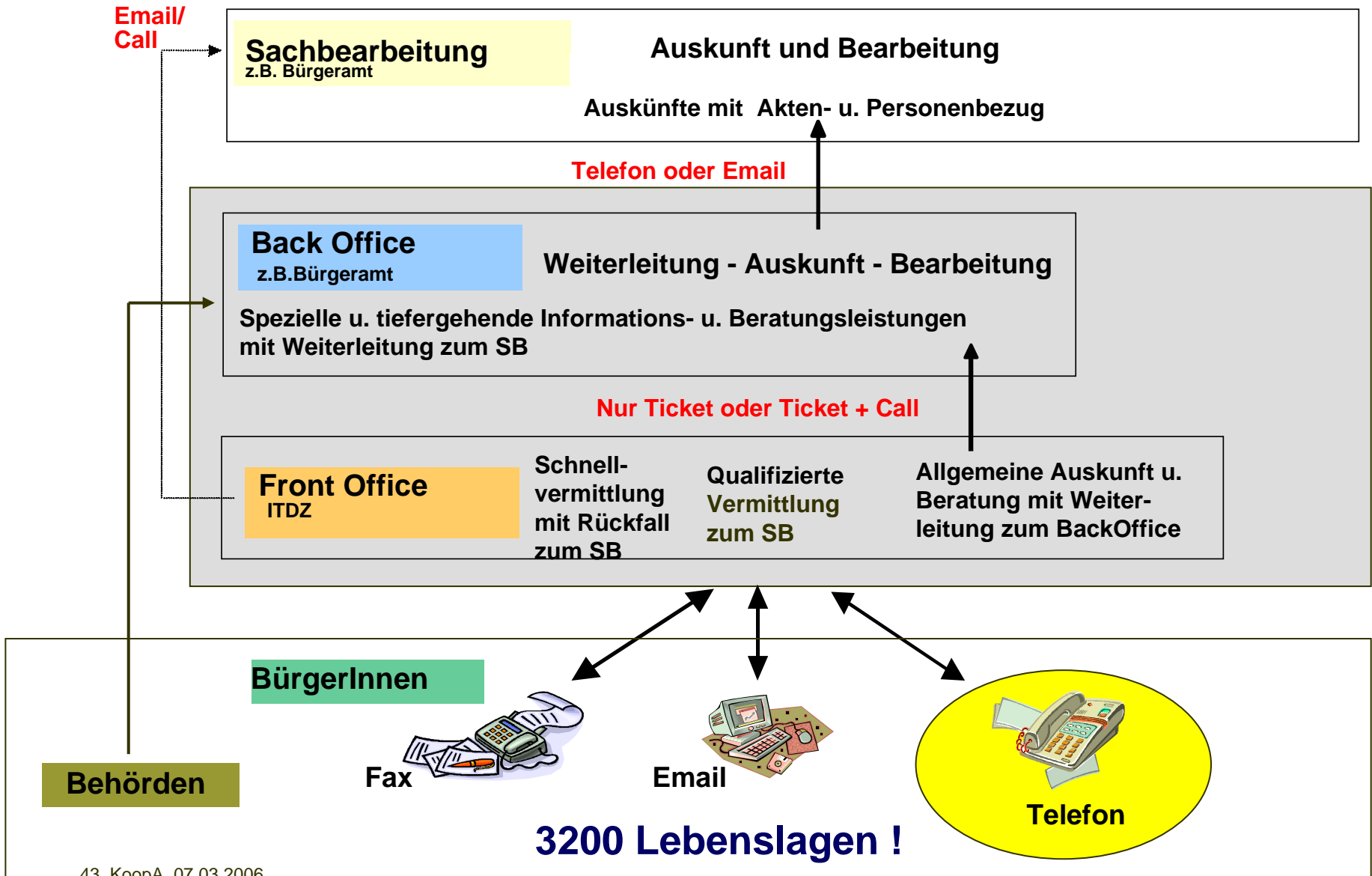
Ziele des Gesamtvorhabens

- Reduzierung der Produktkosten der angeschlossenen Verwaltungen durch Verlagerung von allgemeinen Auskünften, wie Öffnungszeiten, Adressen, etc vom Sachbearbeiter in den Front- und Back-Office-Bereich
- Unterstützung der Ziele der Verwaltungsreform:
 - dezentrale Ressourcenverantwortung,
 - Neugestaltung von Arbeitsprozessen,
 - Informations-/Kommunikations-/Wissensmanagement,
 - Optimale Vorbereitung des Kunden auf weitere Verwaltungskontakte
- Einsparungen bei Infrastrukturen und Vermittlungsvorgängen durch Vereinheitlichung und Zentralisierung
- Verbesserte telefonische Erreichbarkeit

Grundsatzentscheidung zur Teilnahme von Verwaltungen

- Die Entscheidung über den Aufbau eines Call Centers und die Auswahl der einzubeziehenden Fachämter wird politisch gefällt !
- Ein Fachamt entscheidet jeweils selbst über Art und Umfang der Informationen, die das Call Center ebenenbezogen geben soll.
- Die Verantwortung für die Pflege der Informationsbasis liegt im Fachamt und muss dort organisiert werden.

Kommunikationsebenen



Sachbearbeiter (SB)
dezentral



Telefon, Email

Bearbeitet die Nachfragen aus dem BO, die dort nicht abschließend bearbeitbar sind. Akten und/oder personenbezogene Auskünfte erfolgen nur auf SB - Ebene

Back Offices (BO)
dezentral



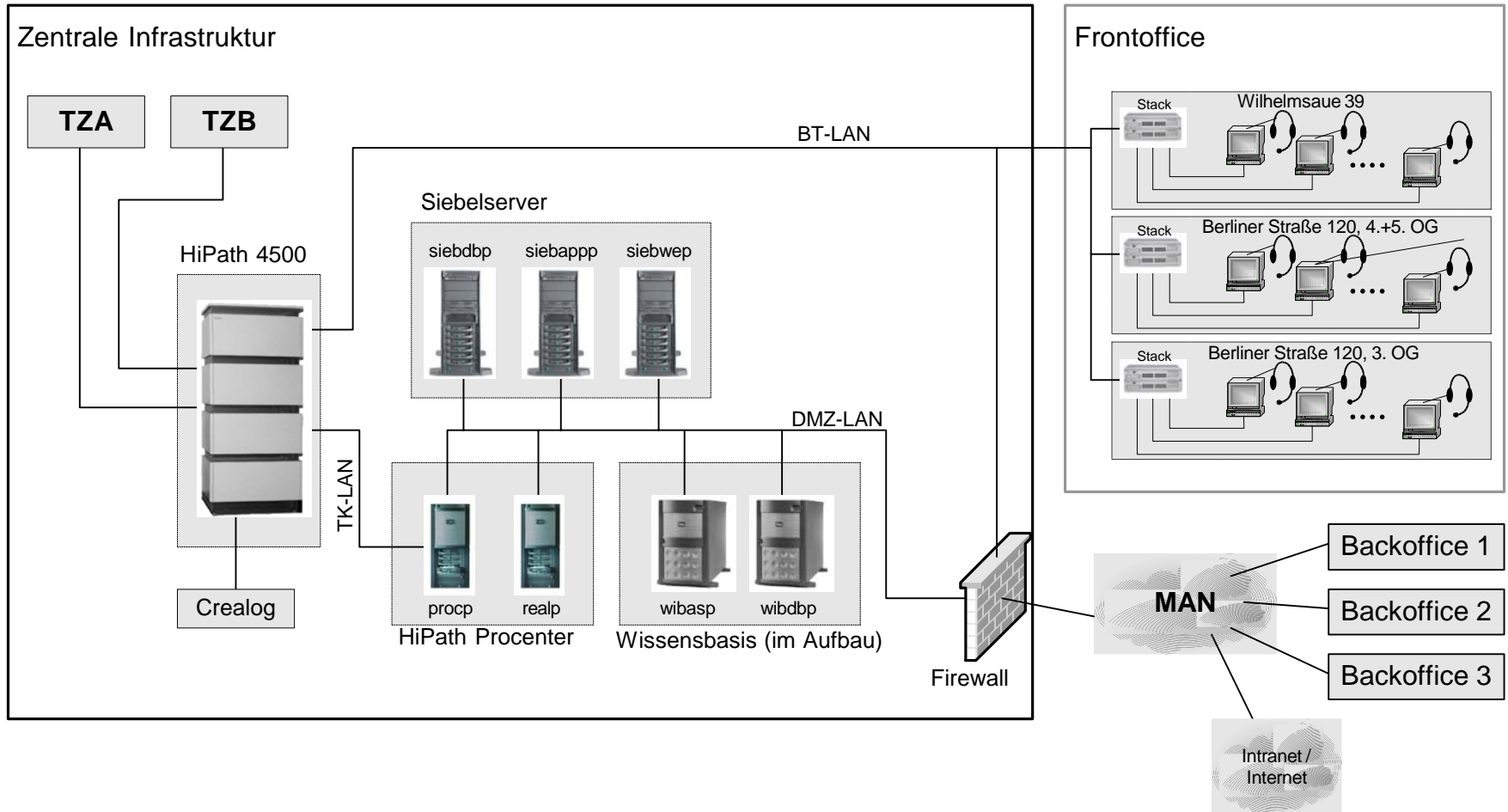
SIEBEL (Call&Ticket)

Bearbeitet Anfragen aus dem FO oder aus anderen Verwaltungen. Die BOs erbringen für die Kunden spezialisierte Informations- und Beratungsleistungen der jeweiligen Behörde

Front Office (FO)
ITDZ

Das Front Office im ITDZ stellt den ersten Kontakt zu den Kunden her und versucht, die Auskunftswünsche abschließend zu bearbeiten. Dabei werden allg. Informations-, Beratungs- und Vermittlungsleistungen angeboten.

- Die Berliner mehrstufige Verwaltungsstruktur erfordert dezentrale eigenständige Back Offices → **Komplexe Änderungen der Siebelapplikation**
- Vermittlung an den fachbezogen zuständigen Auskunftssachbearbeiter im Back Office → **Komplexe Ergänzung der Siebelapplikation (Call&Ticket-Weiterleitung)**
- Komplexe Verwaltungsstrukturen mit heterogenen Kommunikationsanschluss → **Komplexe Ergänzung der Siebelapplikation, unterschiedliche Anslusstechnologien**



Finalisierte Fachdokumente

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ▪ Fachkonzept Berlin Telefon (SIEBEL) | ▪ Betriebskonzept |
| ▪ Feinkonzept Berlin Telefon (SIEBEL) | ▪ Benutzerhandbuch für Agenten (SIEBEL) |
| ▪ Testplan und Testfälle | ▪ Einführungskonzept |
| ▪ Schulungskonzept | ▪ Einführungskonzept Phase II |
| ▪ Integrationskonzept SIEBEL – ETB | ▪ Telefoniefeinkonzept (HiPathProCenter) |
| ▪ Administrationshandbuch (SIEBEL) | ▪ Startkonfiguration (HPPC V 5.1) |
| ▪ Betreibermodell | ▪ Infrastrukturkonzept |
| ▪ Berechtigungskonzept | ▪ Verfahrensbezogenes- , Infrastruktur-
Sicherheitskonzept |
| ▪ Servicemodell | Stellungnahme des Datenschutzbeauftragten |

Los 1

Los 2

Realisierungsstufe 1

Anschluss ITDZ - Vermittlung

- Aufbau techn. Infrastruktur
- Integration HW
- Organisation CC
- Fachkonzepte
- CC-Auskunftsarb.platz
- Szenarien
- Betriebsführungsunterstützung

Konzept LABO,

- VU Auskunftsmandanten
- Konzept Integration
- Vorgabe Mengenbedarf
CC Arbeitsplätze

Realisierungsstufe 2

Anschluss LABO

- Feinkonzept
- Skalieren Technik
- Integration SIEBEL über VoIP
- Pilotierung 1. Bereich (EWW)
- Betriebsaufnahme u. Verifizierung
- Skalierung and. Bereiche

BA Friedrichshain-Kreuzberg

- Voruntersuchung
- Integrationskonzept
- Vorgabe Mengenbedarf
CC Arbeitsplätze

März 2006

Realisierungsstufe 3ff

Anschluss BA F-K,
and. Verwaltung/BA.....wie Stufe 2.

Konzept für Verwaltung/BA.....

ff

Der Anschluß weiterer Verwaltungen

wird jeweils als eigenständiges Technik und Organisationskonzept realisiert

Vorunters.



Feinkonz.



Real.

- Identifizieren Call Center geeigneter Geschäftsfelder, Prozesse und Datenbasen
- Grobkonzeption (**Fachkonzept**)

Umsetzungsfähige Detailkonzeption (**Feinkonzept**)

- Organisation und Prozesse
- Wissensbasen
- Siebelanpassung
- techn. Anschlußspezifika
- Sicherheitsaspekte

Call Center- Integration realisieren

- Pilotierung
- Echtbetrieb
- Beginn des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Projekt Berlin Telefon


Feinkonzept Pilot LABO Abt. II














Version: 0.7 / Status: Überarbeitung – Dezember 2005

Inhaltsverzeichnis







Inhaltsverzeichnis
1 Ziel des Dokumentes
2 Berechtigungen
3 Änderungen am Elektronischen Telefonbuch (ETB)
4 Funktionale Beschreibung der Prozesse
4.1 Prozessschritte im FO
4.1.1 Weiterleitung Anruf und Ticket
4.1.2 Weiterleitung Ticket
4.2 Prozessschritte im BO
4.2.1 Übernahme Anruf und Ticket
4.2.2 Übernahme Ticket
4.2.3 Anruf bzw. E-Mail Weiterleitung vom BO zum SB
4.2.4 Behördenanrufe
5 Reporting
7 Anhang

ETB

Datei Bearbeiten Ansicht Ticket Hilfe 

00:00:00             

Startseite **ETB** **Start Info** **Berlin.de** **Infobase** **Tickets** **Anrufer** **Kalender**

Anzeigen: ETB     Abfragen:  

[2000] Nachname:


Elektronisches Telefonbuch 41 - 44 von 57

Nachname	Vorname	Nst-Ruf-Nr.	Behörde/Kürzel	Stellenzeiche	Arbeitsgebiet	Raum	Straße
Brüggert	Kristin	126264	ITDZ - Berlin	JAV	Jugend- u. Auszubild	513	Berliner Str. 112-115
Burkhardt	Yvonne	126631	ITDZ - Berlin	PB 2 1 Bu	Betriebsverantwortur	110	Berliner Str. 112-115
Bähr	Karin	126011	ITDZ - Berlin	VB 6 Bä	Auftragssteuerung V	517	Berliner Str. 112-115
Böhme	Bernhard	126743	ITDZ - Berlin	PB 3 2 Bö	Betrieb und Installati	205	Berliner Str. 112-115



41 von

<p>*Nachname: Brüggert</p> <p>*Vorname: Kristin</p>		<p>Arbeitsgebiet: Jugend- u. Auszubildendenvertretung</p>	
<p>Anrede: Fr.</p>	<p>Titel:</p>	<p>Zusätzliche Info: WD</p>	
<p>Nst-Ruf-Nr.: 126264</p>	<p>Telefon 2:</p>	<p>E-Mail:</p>	
<p>Quer-Nr.: 912</p>	<p>TK-Ruf-Nr.: 6134</p>	<p>E-Mail 2:</p>	
<p>Fax: 3112</p>	<p>Handy:</p>	<p>PL Z:</p>	
<p>Behörde/Kürzel: ITDZ - Berlin</p>	<p>Stellenzeichen: JAV</p>	<p>Stadt:</p>	
<p>Dienstgebäude / Kürzel: Berl. Str.</p>	<p>Raum: 513</p>		

Ticketbearbeitung/BO

Datei Bearbeiten Ansicht Ticket Hilfe
 00:00:00 

Startseite **ETB** **Tickets** **Anrufer** **Korrespondenz**

Anzeigen: Meine Team Tickets  Abfragen: 

Tickets

Neu Abfrage Ticket weiterleiten Übernahme/Freigabe Ticket abschließen Abfrageergebnis 1 - 1 von 1

Ticket-Nr.	Status	Erstelldatum	Beschreibung	Thema	Anrufer Nachname
1-931334	FO=>BO	20.12.2005 11:4	Ich habe gar kein Auto!	Kein Auto angemeldet	Chudo

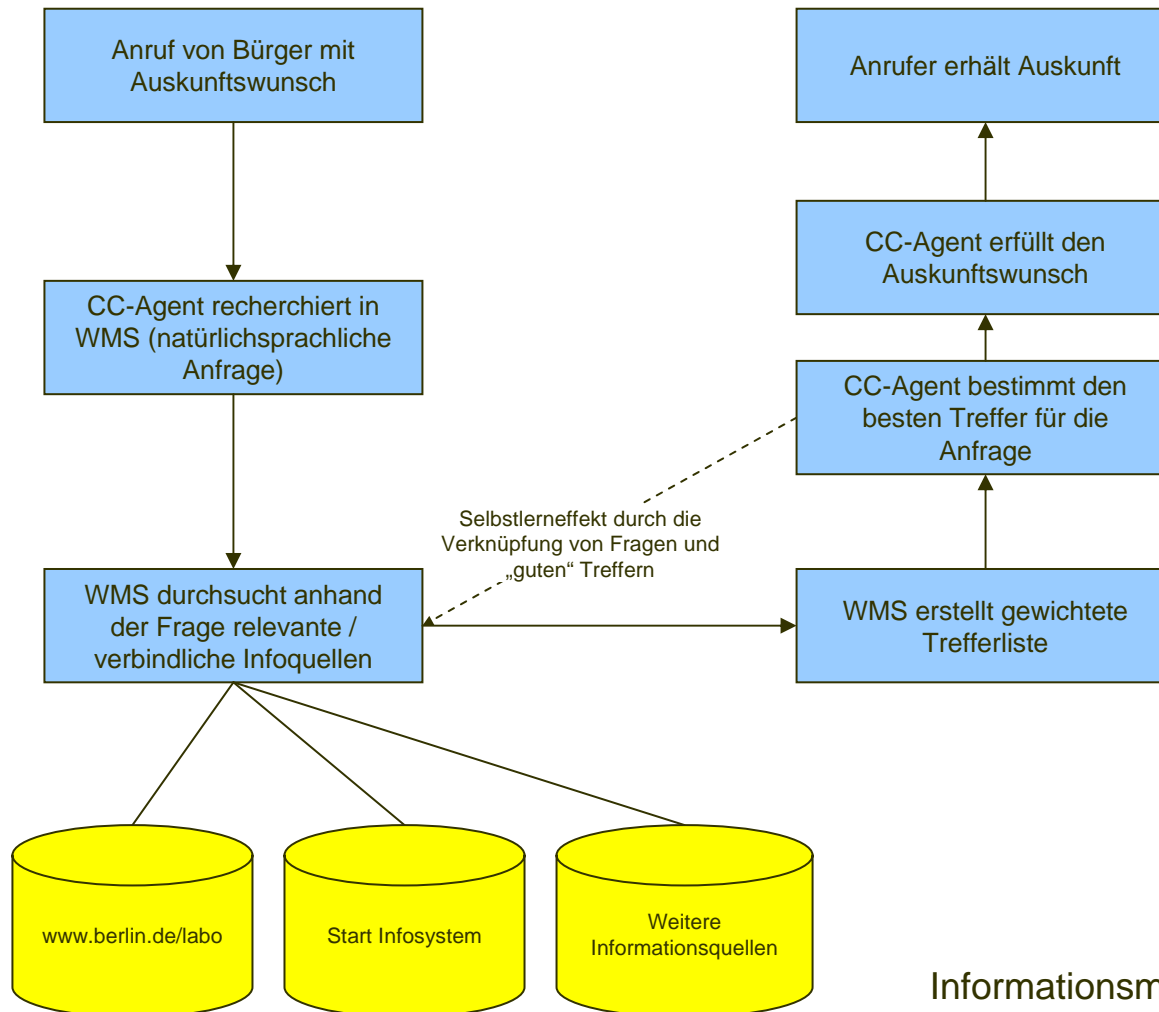
Weitere Informationen **Anrufersuche** **Arbeitsschritte** **Anhänge**

Neu Abfrage Ticket weiterleiten Übernahme/Freigabe Ticket abschließen Abfrageergebnis 1 von 1

Ticket Nr.: 1-931334 **Priorität:** 3-Mittel **Kategorie:** LABO **Unterkategorie:** KFZ
Status: FO=>BO **Quelle:** Telefon **Gruppen E-Mail:**
Verantwortlicher: AK_BO_LEA_KFZ **Organisation:** Default Organization **Nachname:** BO_KFZ **Vorname:** BO_KFZ
Thema: Kein Auto angemeldet **Nst-Ruf-Nr:** 50004402 **Telefon 2:** 50004402
Beschreibung: Ich habe gar kein Auto! **Behördenkürzel:** LABO **Stellenzeichen:** 123456
Anrufer Nachname: Chudo **Anrufer Vorname:** Thomas **Nachname SB:**
Anrufer Telefon 1: 128079 **Anrufer Fax:** **Nst-Ruf-Nr SB:**
Anrufer E-Mail: **Behördenkürzel SB:** **Vorname SB:**
E-Mail 1 SB: **Telefon 2 SB:** **Stellenzeichen SB:**

Informationsmanagement durch Einsatz eines Wissensmanagementsystem (WMS)

- Am "Berlin Telefon" teilnehmende Behörden stellen Datenquellen (Intranet/Internet) zur Verfügung, die für die Auskunftstätigkeit des Callcenters verbindlich sind
- Das Wissensmanagementsystem (WMS) analysiert und indiziert die Informationsquellen und fasst sie unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche zusammen
- Die Callcenter Agenten stellen natürlichsprachliche Anfragen an das WMS, worauf hin das WMS die betreffenden Informationsquellen durchsucht
- Das WMS erstellt eine gewichtete Liste mit gefundenen Treffern, die der Anfrage des Agenten am besten entsprechen
- Der Callcenter Agent kennzeichnet den besten Treffer und kann die Auskunft geben, damit tritt ein Selbstlernerneffekt des WMS ein: Anfrage und Treffer werden registriert und für ähnliche Anfragen wird der Treffer jetzt höher gewichtet
- Für häufige Anfragen steht der beste Treffer in den Infoquellen mit hoher Wahrscheinlichkeit sofort zur Verfügung



Am „Berlin Telefon“ teilnehmende Behörden stellen Datenquellen zu Verfügung, die für die Auskunftstätigkeit des Callcenters verbindlich sind

Informationsmanagement
durch Einsatz
eines Wissensmanagementsystems
(WMS)

- **Zentrale Vermittlung arbeitet auf Berlin-Telefon - Grundlage**
- **Front Office für 1. Pilotanwender läuft**
- **Erster Back Office Bereich (EWW) in Pilotanwendung (LABO)**
- ***Integration von zwei weiteren Bereichen des LABO***

- **Voruntersuchung und Fachkonzept für 3 Bereiche eines Bezirksamtes erarbeitet**
- ***Integration des Pilot- Bezirksamtes in das Berlin Telefon***

- ***Verifizierung der Ergebnisse und Entscheidung zur flächendeckenden Einführung (Einführungsplanung)***

- ***VU, Fachkonzept und Integration von „spezifischen Szenarien“ zur Information der Bevölkerung in besonderen Lagen /Krisenfällen im Auftrag der AG Katastrophenschutz***
- ***Anlaufstelle für das Problemmanagement im Rahmen des Bürgerreferats der Senatskanzlei des Landes Berlin***
- **WSM - Server und SW installiert**
 - ***---> sukzessiver Ausbau des WSM***

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**

