

Schleswig-Holsteinischer Landtag  
Kommissionsvorlage 17/37

# Telefonischer HamburgService

## Leistungsfähigkeit eines D115-Servicecenters

Jutta Drühmel-Lindig

## Voraussetzung für eine erfolgreiche Teilnahme an dem Pilotprojekt D115

- ▶ gut funktionierendes Servicecenter
- ▶ Abschluss einer Charta mit Serviceversprechen
- ▶ Datenbereitstellung für den Verbund

Voraussetzung für eine erfolgreiche Teilnahme an dem Pilotprojekt D115

▶ **gut funktionierendes Servicecenter**

- ▶ Abschluss einer Charta mit Serviceversprechen
- ▶ Datenbereitstellung für den Verbund

- Gründung des Telefonischen HamburgService 2004
- Einheitliche Telefonnummer 4 28 28 0 für alle Verwaltungsdienstleistungen Hamburgs
- Sukzessive Einbindung aller Hamburger Bezirke (kommunale Dienstleistungen) und Fachbehörden
- breites Auskunftsspektrum: vollständige Bandbreite aller Verwaltungsdienstleistungen in Hamburg

- Umfassende telefonische Auskünfte zu über 3800 Einträgen in der vorhandenen Datenbank (HaSI)
- Beauskunftung für das Fundbüro
- Telefonsupport Hundeanmeldung Online
- Versand von Formularen und Internet-Links

- Beantwortung bzw. qualifizierte Weiterleitung von Mails (hamburg.de)
- Anliegenweiterleitung per Mail
- D115 Teilnehmer der ersten Stunde

- ausgereifte technische Infrastruktur
  - Telefonie
  - Infosuche
    - Einheitliche Oberfläche für alle Anwendungsbereiche (auch Formularversand, Anliegenaufnahme, -weiterleitung, Bearbeitung elektronischer Anfragen)

- speziell geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, 5 Teams mit ca. 75 Agenten  
Individuelle Ausbildung (ca. 6 Wochen)  
und permanente Fortbildung (Fremdsprachen)
- abgestimmte Geschäftsprozesse mit den Fachbereichen (Datenpflegern)
- ausgereiftes Qualitätsmanagement und Fehlerreporting
- Servicezeit von 7:00 bis 19:00 Uhr



2007 1.173.000 ankommende Anrufe

2008 1.359.954 ankommende Anrufe

2009 knapp 1,5 Mio Anrufe

Täglich Ø 5600 Anrufe, in Spitzenzeiten bis zu  
10000 Anrufe, davon rd. 500 Anrufe 115

### Zukunftsfähigkeit erhalten durch

- ▶ neue Hardware
- ▶ verbesserte Technik
- ▶ leichte Bedienbarkeit
- ▶ barrierefreie Programmierung
- ▶ verbessertes Reporting
- ▶ Berücksichtigung von multizentrischen Anforderungen

Vorraussetzung für eine erfolgreiche Teilnahme an dem Pilotprojekt D115

- ▶ gut funktionierendes Servicecenter
- ▶ **Abschluss einer Charta mit Serviceversprechen**
- ▶ Datenbereitstellung für den Verbund

- Einhaltung des 115-Serviceversprechens
  - Erreichbarkeit Mo – Fr von 08:00 bis 18:00
  - Annahme von 75% aller Anrufe innerhalb von 30 Sekunden
  - Fallabschließende Beauskunftung von 55% aller Anfragen sofort
  
- Teilnahme am D 115-Qualitätsmanagement

Vorraussetzung für eine erfolgreiche Teilnahme an dem Pilotprojekt D115

- ▶ gut funktionierendes Servicecenter
- ▶ Abschluss einer Charta mit Serviceversprechen
- ▶ **Datenbereitstellung für den Verbund  
(aus Hamburg im XML-Format)**

- Integration der Telefonnummer „115“ in die Telefonanlage
- Programmierung der Schnittstelle und Anpassung der vorhandenen Software
- Integration des D115-Wissenszugriffs in die bestehende Servicecentersoftware (Informationssuche)
- Anpassung des bestehenden Qualitätsmanagements
- Realisierung eines datenschutzgerechten Informationsaustausches der Anliegen im D115 Verbund
- „115“ - Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation
- Bereitstellung der Informationen zu den Verwaltungsleistungen in Hamburg in Form von XML- Leistungsberichten

**Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit!**



**Wir lieben Fragen!**