

Grobkonzept Service-Center

Stand: 30.04.2014

Inhalt

1. Ausgangslage, Zielsetzung und Projektverlauf	3
2. Aufgabenumfang	4
3. Technische Voraussetzungen für den Betrieb eines Service-Centers	5
3.1 Telefonanlage (inkl. ACD und CTI-Funktion)	5
3.2 Technische Ausstattungsanforderungen für die Arbeitsplätze der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	6
3.3 Anforderungen an die Softwareunterstützung	7
4. Ablauforganisation	9
5. Aufbauorganisation, Personal, Schulungsbedarf	11
5.1 Vorzuhaltende Funktionen	11
5.2 Aufbauorganisation	13
5.3 Stellenbewertung	13
5.4 Stellenbemessung	15
5.5 Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Schulungsbedarf	15
6. Räume und Arbeitsplatzausstattung	17
6.1 Standort	17
6.2 Raum- und Arbeitsplatzgestaltung	18
7. Kommunikation	19
8. Finanzen	20
9. Ausblick/Weiteres Vorgehen	23

Anlagen

Anlage 1: Übersicht Leistungsberichte der 59 Top100- Verwaltungsdienstleistungen	25
Anlage 2: Fachliche Anforderungen an die Service-Center-Software	28
Anlage 3: Fachliche Detailanforderungen an die Software	30
Anlage 4: Übersicht der anzubindenden Systeme	33
Anlage 5: Übersicht der Teilprojekte und Ihrer Arbeitsaufträge	35

1. Ausgangslage, Zielsetzung und Projektverlauf

In der Vergangenheit wurden schon vielfältige Bemühungen zur stetigen Verbesserung des Bürgerservices unternommen. Zu den ergriffenen Maßnahmen zählten u.a. die Verlängerung der Öffnungszeiten der Bürgerdienststellen und der deutliche Ausbau des Online-Angebotes. Ein weiterer zentraler Baustein ist die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit. Ergebnisse einer Verkehrsmessung im Frühjahr 2011 zeigen, dass lediglich 59,2% der Anrufversuche (ohne Faxanrufe) von der Stadtverwaltung bedient wurden. Durch die Bündelung der telefonischen Auskünfte an einer zentralen Stelle soll die Erreichbarkeit der Stadtverwaltung maßgeblich verbessert werden. Das Service-Center hat dabei neben der reinen zentralen Anrufvermittlung die Aufgabe, eingehende Telefonanrufe nicht dezentral, also durch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in einzelnen Fachdienststellen, sondern zentral in einer speziell dafür geschaffenen Einrichtung entgegenzunehmen und möglichst fallabschließend zu bearbeiten.

Das Service-Center ist dabei unabhängig von den individuellen Öffnungszeiten der Fachämter und Einrichtungen als erster Ansprechpartner für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger da. Durch eine schnelle und kompetente Vorklärung in Verbindung mit der Reduktion der Weiterverbindungen an die Fachdienststellen auf ein Mindestmaß ist eine deutliche Verbesserung des telefonischen Bürgerservices zu erwarten.

Neben der dargestellten Verbesserung des Bürgerservices wird durch die Einrichtung des Service-Centers eine Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachdienststellen sowie die Verbesserung der Organisation der Stadtverwaltung Nürnberg angestrebt.

Die angestrebte Verbesserung ist aufgrund der angespannten Haushaltslage der Stadt vorrangig durch den optimierten Einsatz und Bündelung der bereits vorhandenen Sach- und Personalressourcen zu realisieren. Bereits heute gibt es neben der Telefonzentrale und dem Telefon des Bürgerinformationszentrums einige Servicetelefone bei publikumsintensiven Dienststellen. Auch wenn die vorgehaltenen Ressourcen bereits von Beginn an gebündelt werden, ist es jedoch unvermeidbar, dass Anfangsinvestitionen und ein erhöhter Einführungsaufwand anfallen werden. Die derzeit absehbaren Kosten sind unter Ziffer 8 zwischenzeitlich belastbar skizziert und müssen im Feinkonzept noch weiter konkretisiert werden.

Nach der Verabschiedung des Projektauftrages im POA und einer gemeinsamen Sitzung von Ältestenrat/Finanzausschuss und POA startete die Projektarbeit am 22.04.2013 mit der Kick-off-Veranstaltung. Das Leistungsspektrum des Service-Centers ist zunächst auf den Aufgabenbereich der Dienststellen der Geschäftsbereiche OBM und 2.BM (ohne SÖR) beschränkt. Durch diese Vereinbarung sind BANOS, EP, OA und StN sowie auf eigenen Wunsch Tg an dem Modellversuch beteiligt. SÖR nimmt zur Information an den Projektgruppensitzungen teil. Zur Erstellung des Konzeptes wurde das Projekt in 2 Phasen gegliedert. In der ersten Phase wurden die Themengebiete Aufgabenabgrenzung zwischen Service-Center und Fachämtern sowie die Erstellung der Inhalte für das Wissensmanagement bearbeitet. Nach Abschluss der Erhebung und der damit verbundenen Festlegung der Aufgaben und Inhalte des Service-Centers (Ziffer 2) wurden darauf aufbauend die Themenfelder Aufbau- und Ablauforganisation sowie Personal (Ziffern 4 und 5) bearbeitet. Parallel wurden erste Fragestellungen der Arbeitspakete Technik (Ziffer 3), Kommunikation (Ziffer 7) und Finanzen (Ziffer 8) sowie das Raumkonzept (Ziffer 6) angegangen.

Im Rahmen der Projektphase wurden auf Wunsch der Projektgruppenmitglieder mehrere Besichtigungen und Hospitation in der derzeitigen Telefonzentrale und bei der Telefonsachbearbeitung von EP (Juni 2013 - Oktober 2013) durchgeführt. Ziel war es, das Verständnis für Art und Themen der eingehenden Anrufe zu schärfen.

Zur Gewinnung weiterer Ansprechpartner/innen und neuer Erkenntnisse für den Aufbau eines Service-Centers besuchte die Projektleitung im Jahr 2013 die 115-Teilnehmerkonferenz in Ludwigshafen, die AG Betrieb der 115 in München und nahm an einem Workshop in Berlin für Kommunen teil, die derzeit ein Service-Center aufbauen. Aufgrund der Vergleichbarkeit der technischen Infrastruktur besuchte die Projektleitung in Begleitung der zuständigen Bereichsbetreuungen von OrgA/1 und OrgA/IT das Bürgertelefon Leipzig, um das Grobkonzept insbesondere bzgl. der Klärung technischer Fragestellungen abzurunden.

2. Aufgabenumfang

Die Abgrenzungsgespräche mit den Dienststellen zeigten, dass für die im Modellversuch betroffenen Top100-Leistungen (siehe Anlage 1) überwiegend direkter Bürgerkontakt bzw. eine eindeutige Identifizierung durch Bürgerinnen und Bürger erforderlich ist.

Grundsätzlich sollten die Aufgaben des Service-Centers zu Beginn die folgenden Aufgaben der Dienststellen aus den Geschäftsbereichen OBM und 2.BM (ohne SÖR) umfassen:

1. Beantwortung von Fragen allgemeiner und orientierender Art:
 - Zuständigkeit/Ansprechpartner
 - Öffnungszeiten
 - Erreichbarkeit (Telefonnummern, Anschriften)
2. Erteilung aufwendigerer Auskünfte wie z.B. zu notwendigen Unterlagen, Gebühren/Entgelten, Fristen und Bearbeitungsdauer für die zu berücksichtigenden 59 der vom 115-Verband definierten Top100-Leistungen und die für den Tiergarten festgelegten Leistungen sowie zusätzlichen Informationen
3. Weitervermittlung von Gesprächen soweit erforderlich bzw. auf ausdrücklichen Wunsch der Anrufenden
4. Hinweis auf die Online-Services der Stadt Nürnberg
5. Übermittlung von Links/Formularen an interessierte Bürgerinnen und Bürger per E-Mail (im Ausnahmefall auch per Post)
6. Telefonische Unterstützung beim Ausfüllen der Formulare am heimischen PC
7. Übernahme von Terminvergaben (soweit dies auch für Bürgerinnen und Bürger selbst möglich ist)
8. Informationsbereitstellung mithilfe einer kurzen Internetrecherche (mit Verweis auf nicht qualitätsgesicherte Informationsquellen)
9. Bearbeitung von E-Mails des zentralen E-Mail-Posteingangs (inkl. Weiterleitung an die zuständigen Stellen in der Stadtverwaltung)

10. Unterstützung des Bürgertelefons bei besonderen Ereignissen¹.

Für Tg sollen neben der Vermittlung und Erteilung allgemeiner Auskünfte über Öffnungszeiten, Eintrittspreise, Zeiten der Präsentationen und Führungen auch über Praktika und Ausbildungsmöglichkeiten informiert, Beschwerden entgegengenommen sowie Nachfragen zu Fundsachen bearbeitet werden.

Durch die Erreichbarkeit des Service-Centers von Montag bis Freitag von 7:30 - 18:00 Uhr wird der Bürgerservice ausgeweitet (bisherige Telefonzentrale: Montag bis Donnerstag 7:00 - 17:00 Uhr und Freitag von 7:00 - 15:00 Uhr). Im Rahmen der Feinkonzeptionierung sind die Auswirkungen der veränderten Erreichbarkeiten auf Hintergrunddienste bei OrgA/IT (z.B. Hotline, Netzwerktechnik etc.), die Haussicherungs- und Reinigungsdienste u.a. zu prüfen und näher zu konkretisieren.

3. Technische Voraussetzungen für den Betrieb eines Service-Centers

Bei der Einrichtung eines Service-Centers sind neben der Telefonanlage auch einige Hard- und Softwarevoraussetzungen bei der IT-Ausstattung und einige Anforderungen an die Raumausstattung und -gestaltung zwingend zu berücksichtigen.

3.1 Telefonanlage (inkl. ACD und CTI-Funktion)

Zur Einrichtung des Service-Centers ist die Implementierung einer modernen und leistungsfähigen städtischen Telefonanlage mit den Funktionen „automatische Anrufverteilung - ACD²“ und „Integration von Telefon und PC-Arbeitsplatz - CTI³“ erforderlich.

Die konkrete Ausgestaltung der Funktion der automatischen Anrufverteilung auf die einzelnen Arbeitsplätze ist im Rahmen des Umsetzungskonzeptes in Form der Festlegung der sog. Callflows näher zu definieren. Grundsätzlich sollte hierbei eine gleichmäßige Verteilung des Anruaufkommens auf die Arbeitsplätze angestrebt werden. In vergleichbaren Einrichtungen ist die Regel üblich, dass die bzw. der aktuell am längsten freie Beschäftigte automatisch den nächsten Anruf zugewiesen bekommt. Derartige Regelungen sind bei modernen Anlagen gemäß den Kundenwünschen programmierbar. Über diese Funktion hinaus bietet eine ACD-Anlage Echtzeitdaten über die aktuelle Anrufsituation (z.B. Anzahl Anrufende in der Warteschleife, Anzahl angemeldete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter). In aggregierter Form können diese Daten als Grundlage für Reporting und Berichtswesen, Kapazitätsplanung sowie für die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und Organisation herangezogen werden. Es ist geplant, die jeweils aktuelle Anrufsituation während der Betriebszeit des Service-Centers über Displays für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichtbar zu veröffentlichen. Bezgl. der Funktionen „Echtzeitanzeige“ und „Reporting“ sind im Rahmen der Umsetzungskonzeption dabei entsprechende arbeits- und datenschutzrechtliche Belange zu beachten und entsprechende Festlegungen im Vorfeld schriftlich zu fixieren.

Zur Optimierung der Arbeitsabläufe im zukünftigen Service-Center ist auch eine Funktionalität einzurichten, mit der aus dem elektronischen Telefonbuch der Stadtverwaltung direkt per Mausklick an den/die gewünschte(n) Ansprechpartner/in weitervermittelt werden kann.

¹ Art und Umfang der Unterstützung ist im weiteren Projektverlauf zu konkretisieren

² ACD: Automatic Call Distribution

³ CTI: Computer Telephony Integration

Bei der Beschaffung der neuen VoIP-Telefonanlage wurde darauf geachtet, dass die erwähnten Anforderungen für den Betrieb eines Service-Centers bereits erfüllt werden. Bei der Implementierung der neuen Anlage wurden alle technischen Module getestet, beauftragt wurde bisher nur die ACD-Komponente. Die Beschaffung der Funktionalität CTI muss gesondert beauftragt werden.

Im Rahmen der Vergabe wurden die Kosten für den Austausch der alten Telefonzentrale bereits berücksichtigt und ein optionales Angebot für die Beschaffung zusätzlicher Vermittlungsarbeitsplätze im Service-Center eingeholt.

3.2 Technische Ausstattungsanforderungen für die Arbeitsplätze der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Grundsätzlich ist von folgender Ausstattung der Arbeitsplätze auszugehen

- Standard-PCs (inkl. Standardsoftware, Internetzugang)
- 2 Monitore á 22-Zoll
- Vermittlungsplätze⁴
- Headsets
- Multifunktionsgerät.

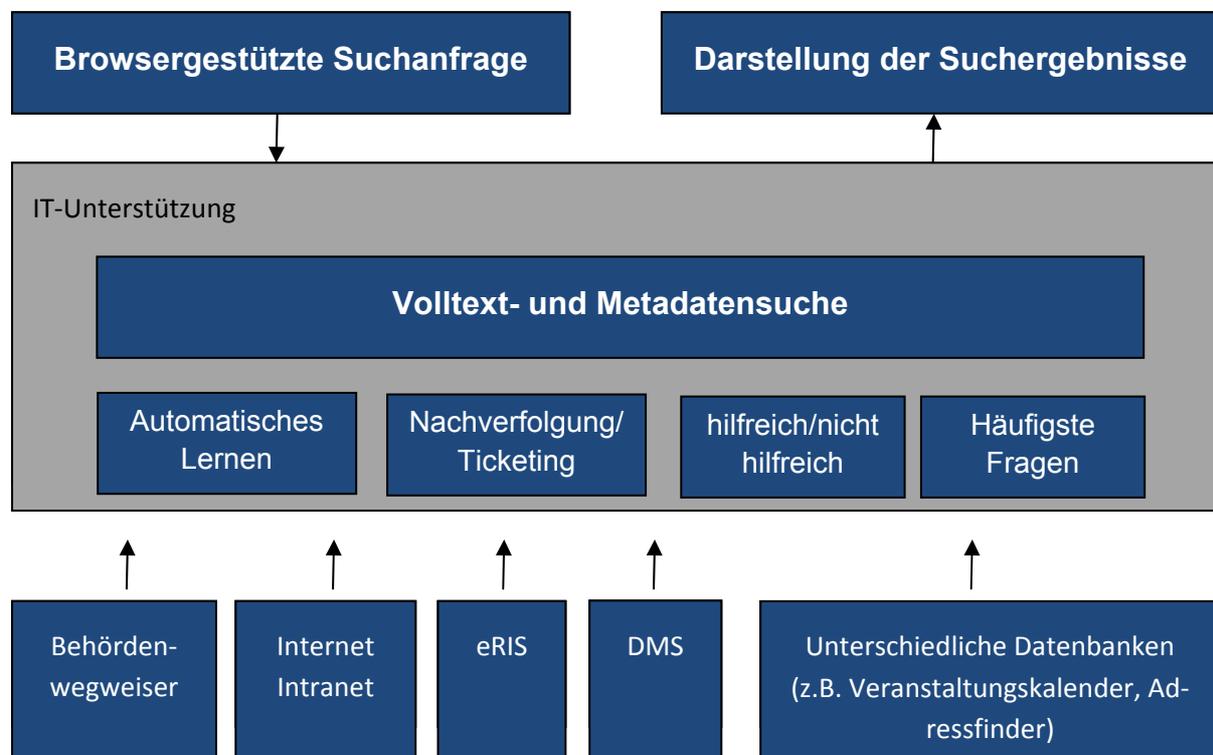
Die Arbeitsplätze im Service-Center werden dabei grundsätzlich so ausgestaltet, dass sich diese auch für schwerbehinderte, insbesondere blinde und sehbehinderte, Menschen eignen. Dabei ist dies bei der Einrichtung der technischen Ausstattung in enger Abstimmung mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der derzeitigen Telefonzentrale auszutesten und geeignete Lösungen für deren Einsatz zu entwickeln.

Durch die Umstellung der bisherigen Telekommunikationstechnik auf die VoIP-Technik ist es eine wesentliche Anforderung, zu jeder Zeit während der Betriebszeit eine ausfallsichere Anbindung an das städtische Datennetzwerk/Rechenzentrum zu gewährleisten. Für das Service-Center als zentrale Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger muss dabei eine hohe Verfügbarkeit sichergestellt sein. Dieser Aspekt konnte bisher aufgrund der Unterbringung der Telefonzentrale im städtischen Rechenzentrum und der damit vorhandenen hausinternen Vernetzung und dem direkten Zugriff auf die Expertise der Betriebssicherheit bei Störungen vernachlässigt werden. Der derzeitige Standort ist jedoch für die Unterbringung weiterer Arbeitsplätze nicht geeignet. Zur Sicherstellung der o.g. Kriterien ist bei der Erschließung eines neuen Standortes eine georedundante Anbindung an das städtische Datennetz zu berücksichtigen.

⁴ 7 Vermittlungsplätze wurden schon bei der Beschaffung der VoIP-Telefonanlage berücksichtigt

3.3 Anforderungen an die Softwareunterstützung

Als Softwarebasis für die Arbeit des Service-Centers wird eine Wissensdatenbank benötigt. Sie übernimmt als Informationsgrundlage eine Schlüsselrolle und prägt damit die Leistungsfähigkeit der neuen Serviceeinheit. Die Wissensdatenbank ermöglicht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern innerhalb kürzester Zeit in einem bestimmten Zusammenhang relevante Informationen aufzufinden. Die Hauptfunktionalität der Wissensdatenbank besteht im Auffinden von Informationen in verschiedenen Wissensquellen und deren Anzeige/Darstellung für die Mitarbeiter/innen des Service-Centers und des Bürgerinformationszentrums. Um eine doppelte Datenhaltung und -pflege zu vermeiden und zur Sicherstellung einer Aktualität der Inhalte dient das bei der Stadt Nürnberg vorhandene Web Content Management System Imperia neben der DODB („Behördenwegweiser“) als „Hauptinformationsquelle“ für die Wissensdatenbank.



Eine solche Softwarelösung wird jedoch nicht nur für das Service-Center benötigt, sondern stellt auch für das Bürgerinformationszentrum und den Internetauftritt der Stadt eine wesentliche qualitative Verbesserung dar.

Die wesentlichen durch das technische System zu erfüllenden Grundfunktionalitäten sind in der Anlage 2 und 3 beschrieben. Eine detaillierte Ausarbeitung und technische Konfiguration des Systems ist im Rahmen der Implementierung als Grundlage für die zunächst erforderliche Beschaffung vorzunehmen. Dies nimmt einen wesentlichen Zeitraum der Einführungsphase in Anspruch.

Zur Handhabbarkeit der verschiedenen Wissensquellen für die Verauskunftung im Service-Center dient eine Service-Center-Software als „Benutzeroberfläche“. D.h. durch diese IT-Unterstützung werden die o.g. erforderlichen Funktionen unter einer einheitlichen, an die entsprechenden Bedürfnisse anpassbaren Oberfläche, vereint. Ziel ist es, hierdurch den Ar-

beitsalltag zu vereinfachen und die Verauskunftung zu beschleunigen. Die anzubindenden Datenbanken und Informationssysteme sind in Anlage 4 beispielhaft aufgelistet.

Sollte eine fallabschließende Beauskunftung der Bürgeranfragen durch das Service-Center nicht möglich bzw. eine Weiterleitung an die zuständige(n) Stelle(n) nicht möglich oder erfolgreich sein, sind diese in geeigneter Form - in der Regel auf elektronischem Weg - zu erfassen und weiterzuleiten. Oberstes Ziel ist hierbei, eine weitere Kontaktaufnahme durch Bürgerinnen und Bürger mit dem gleichen Anliegen zu vermeiden. Aus diesen Gründen sollte die zu beschaffende Service-Center-Software über eine integrierte Ticketing-Funktion verfügen.

Grundsätzlich ist anzustreben, dass sämtliche Informationsangebote für Intranet-/Internetauftritte und das Service-Center von den Dienststellen nur an einer Stelle gepflegt werden. Hierdurch sollen Doppelstrukturen und Mehrarbeiten sowie im ungünstigsten Fall unterschiedliche Informationsstände vermieden werden. Bei der einheitlichen Datenhaltung ist allerdings zu berücksichtigen, dass die redaktionelle Form der Einträge anhängig vom verwendeten Informationskanal unterschiedlich sein kann bzw. muss. Inwieweit hierfür bestehende Werkzeuge wie die DODB als zentrales Instrument zur Speisung von Internet- und Intranetauftritten genutzt werden kann ist im Rahmen der Feinkonzeptionierung noch näher zu konkretisieren. Hierbei sind neben der Prüfung der grundsätzlichen Eignung auch erforderliche Anpassungsbedarfe zu untersuchen und zu beziffern.

Das der technischen Unterstützung zugrundeliegende Betriebskonzept und das Architekturmodell der Soft- und Hardwarekomponenten sind im auszuarbeitenden Feinkonzept noch zu beschreiben. Dabei gilt, dass die technische Unterstützung für die Systeme und Anwendungen im Service-Center und ggf. zu den Schnittstellen zu städtischen Fachanwendungen sichergestellt werden muss. Die technische Unterstützung der Mitarbeiter/innen des Service-Centers für einen reibungslosen Dienstbetrieb sowie die Unterstützung der Service-Center-Leitung bei der Erfüllung von Statistikanforderungen wird durch Mitarbeiter/innen von EP sichergestellt. Die Steuerung der ACD-Anlage sowie die Planung der Anbindung neuer Informationssysteme erfolgt hingegen zentral durch OrgA/IT.

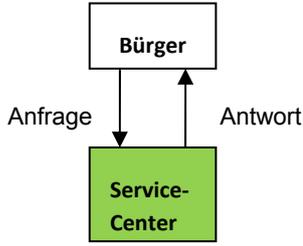
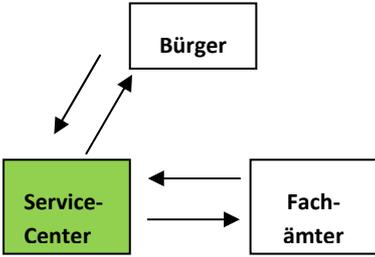
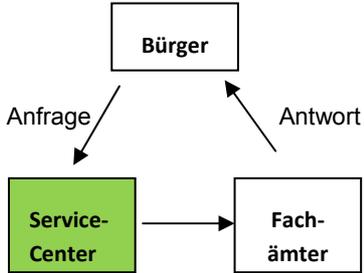
4. Ablauforganisation

Derzeitige Situation

Derzeit werden eingehende Anrufe von der Telefonzentrale fast ausschließlich direkt an die Fachämter weitervermittelt. Hierbei ist zu beachten, dass die Erreichbarkeit der zuständigen Stellen für die Telefonzentrale genauso gut oder schlecht ist, wie für die Bürgerinnen und Bürger selbst. Insgesamt liegt die telefonische Erreichbarkeit der Stadt Nürnberg bei knapp 60% (Verkehrsmessung Frühjahr 2011).

Wie soll es im Pilotbetrieb und danach aussehen?

Grundsätzlich ist anzustreben, die telefonische Erreichbarkeit der Stadt Nürnberg deutlich zu verbessern und möglichst viele Anrufe direkt im Service-Center fallabschließend zu verauskunften. Erfahrungen anderer Service-Center zeigen, dass im Endausbau mit allen kommunalen und sonstigen Leistungen zu Beginn 70% und nach Etablierung 80% der Anrufe fallabschließend bearbeitet werden können. Hierdurch werden die Weiterleitungen und damit verbundene Belastungen in den Dienststellen deutlich reduziert.

Sofortige Beantwortung durch das Servicecenter	Rückruf durch das Servicecenter	Entscheidung durch Fachämter erforderlich
		
<p>angestrebtes Ziel: 80 % der Anfragen sollen beantwortet werden</p>	<p>angestrebtes Ziel: Nach Recherche der Antwort soll zeitnah ein Rückruf/Beantwortung der Anfrage erfolgen</p>	<p>angestrebtes Ziel: Die Vermittlung an die zuständigen Ansprechpartner innerhalb der Stadt; Überwachung mittels Ticketingsystem</p>

Im Folgenden werden die wichtigsten Abläufe im Zusammenspiel von Service-Center und Fachämtern kurz beschrieben:

Auskunftsprozess für eine fallabschließende Bearbeitung

Eine fallabschließende Verauskunftung der Bürgeranliegen führt nach gängigem Verständnis dazu, dass Bürgerinnen und Bürger wegen des gleichen Anliegens nicht noch einmal telefonischen Kontakt zur Stadt Nürnberg aufnehmen müssen. Nach Anruf der Bürgerinnen und

Bürger identifizieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das entsprechende Anliegen und versuchen dieses im Pilotprojekt - soweit es eine Leistung aus dem Bereich der beteiligten Dienststellen umfasst - mithilfe der Wissensdatenbank (Leistungsberichte, DODB, Intranet/Internet usw.) fallabschließend zu verauskunften. Beispielhaft sind hierfür Auskünfte bzgl. der Zuständigkeiten oder erforderlichen Unterlagen für die Beantragung eines Personalausweises zu nennen.

Auskunftsprozess zur Aufnahme eines Anliegens

Sollten Bürgeranfragen Leistungen nicht beteiligter Dienststellen betreffen und die Anfrage nicht anhand allgemein zugänglicher Informationen beantwortet werden können, stehen grundsätzlich zwei Möglichkeiten zur Verfügung. Die Anrufenden könnten im Modellversuch an die zuständige Dienststelle bzw. dort (noch) bestehende Servicetelefone weitervermittelt werden oder das Anliegen durch das Service-Center aufgenommen und an die Fachdienststellen weitergeleitet werden. In der Pilotphase wird es sicherlich aufgrund der mangelnden Flächendeckung des Leistungsspektrums noch zu häufigeren telefonischen Weiterleitungen als in der Endausbaustufe kommen. Ziel ist es aber, nach positivem Abschluss des Modellversuchs und einer schrittweisen Ausweitung auf die Gesamtstadt die telefonischen Weitermittlungen an die Fachdienststellen auf ein Minimum zu reduzieren.

Interner Prozess der Anliegen-Weiterleitung

Um einen effektiven bürgerfreundlichen Service anzubieten, ist es erforderlich, Rahmenbedingungen für den Umgang mit internen Anliegen-Weiterleitungen festzulegen. Erfahrungen anderer Einrichtungen zeigen, dass in den beteiligten Dienststellen zentrale Postfächer eingerichtet und mit einer Reaktionspflicht durch die Fachämter versehen werden. Hierzu ist mindestens mit den am Modellversuch beteiligten Dienststellen die verbindliche Einrichtung/Nutzung von Sammelpostfächern zu vereinbaren. Zur Bearbeitung der Anliegen sind mit den Dienststellen Reaktionszeiten zu vereinbaren (z.B. „Rückmeldung spätestens mit Ablauf des nächsten Arbeitstages“). Die Kontaktaufnahme zu den Bürgerinnen und Bürgern bedeutet nicht in jedem Fall eine fallabschließende Lösung der Anfrage (z.B. Erstellung eines Bescheides). Ab Weiterleitung an die Fachdienststelle gilt das Anliegen aus Sicht des Service-Centers als fallabschließend bearbeitet. Die technische Umsetzung der Anliegenweiterleitung und die Nachverfolgbarkeit sowie die Einbindung der nicht am Modellversuch beteiligten Dienststellen ist in der Feinkonzeptionierung noch näher zu definieren.

Interner Prozess für eine Ergänzung/Aktualisierung der Wissensdatenbank

Sollten sich neue Erkenntnisse bspw. bzgl. der Öffnungszeiten/Adressen oder sonstiger Kontaktdaten nicht-städtischer Einrichtungen ergeben, könnten diese durch das Service-Center selbst erfasst werden. Bei fachspezifischen Änderungen ist aus Gründen der Qualitätssicherung immer das zuständige Fachamt einzubinden.

Aus gesamtstädtischer Perspektive ist grundsätzlich eine zentrale Pflege/Aktualisierung von Leistungsberichten, DODB und städtischen Internetauftritten anzustreben. Dabei muss auch die Konsolidierung der verschiedenen Wissensquellen im Blickpunkt der Betrachtungen stehen.

Interner Prozess der Nachbereitung von Anrufen (z.B. Versand von Formularen und Anträgen)

Die Bearbeitung von nicht zeitkritischen Bürgerwünschen, wie bspw. der Bereitstellung von Unterlagen/Formularen per E-Mail oder auf ausdrücklichen Wunsch auch per Post kann in der Regel in Zeiten mit geringerem Anrufaufkommen erfolgen. Die Übersendung eines Formulars kann bspw. nach Ende des Hauptanrufaufkommens erfolgen. Hierdurch sollen gleichzeitig eine gute Erreichbarkeit des Service-Centers und eine konstantere Auslastung der Beschäftigten in anrufärmeren Phasen gewährleistet werden.

Die Ausgestaltung der oben genannten Prozesse ist in Abhängigkeit der eingesetzten Software nochmals zu konkretisieren und weitestgehend zu automatisieren.

5. Aufbauorganisation, Personal, Schulungsbedarf

5.1 Vorzuhaltende Funktionen

Die Hauptfunktionen umfassen die Service-Center-Leitung, die Gruppenleitung sowie die Service-Center-Mitarbeiter/in.

Service-Center-Leitung

Zu den Aufgaben der Service-Center-Leitung gehört die allgemeine Leitung des Service-Centers und hierbei insbesondere im Regelfall die fachliche und disziplinarische Personalführung.

Daneben sind viele Schnittstellenaufgaben zu den Fachdienststellen und ggf. zu externen Ansprechpartnern wahrzunehmen.

Die entsprechenden Aufgaben umfassen im Konkreten:

- Gesamtsteuerung des Dienstbetriebes des Service-Centers der Stadt Nürnberg
- Organisation, Steuerung und strategische Entwicklung des Service-Centers
 - konzeptionell: Dienstleistungsangebot aufbauen (inkl. lfd. Anpassung an sich verändernde Rahmenbedingungen)
 - Analysen der gestellten Anfragen: Grundlage für die laufende Überprüfung und Optimierung von Prozessen, Beratungsqualität und durchschnittlicher Gesprächszeiten
 - Durchführung der Öffentlichkeitsarbeit
- Zusammenarbeit mit Fach- und Querschnittsämtern zur Aktualisierung/Ergänzung des Leistungsangebotes
- Dokumentation und Statistikführung über die nachgefragten Dienstleistungen bzw. die für die jeweiligen Dienststellen erbrachten Leistungen.

Gruppenleitung (Stellvertretende Service-Center-Leitung)

Zur Unterstützung der Leitung ist vorgesehen eine Gruppenleitung (stv. Leitung des Service-Centers) einzusetzen.

Zu den zugehörigen Aufgaben gehören v.a. die im Folgenden genannten:

- Personaleinsatzplanung innerhalb des festgelegten Schichtsystems (Stichwort: Auslastungssteuerung)
- Koordination der Abläufe zur Beantwortung der Anfragen
- Überprüfung der Leistungsberichte der Wissensdatenbank und Definition der einzuhaltenden Qualitätsmanagement-Standards im Rahmen der Pflege und Optimierung der Wissensdatenbank
- Erarbeitung und Umsetzung von Qualifikationskonzepten und Einarbeitungsplänen für (neue) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Weitergabe der Änderungen aus den einzelnen Fachschwerpunkten
- Fachlich korrekte, serviceorientierte, schnelle und möglichst abschließende Bearbeitung von telefonischen Anfragen der Bürger/innen zu den Aufgaben und Dienstleistungen des Stadtverwaltung sowie anderer Einrichtungen:
 - Zuständigkeiten/Ansprechpartner und deren Erreichbarkeit (Telefonnr., Anschriften, etc.)
 - Öffnungszeiten der Fachämter
 - notwendige Unterlagen
 - Gebühren/Entgelte
 - Fristen und Bearbeitungsdauerunter Nutzung aller zugänglichen Informationsquellen (Wissensdatenbank, Intranet/Internet)
- Aufbau und Führen der Statistiken zur Abrechnung der Leistungen mit den Fachämtern.

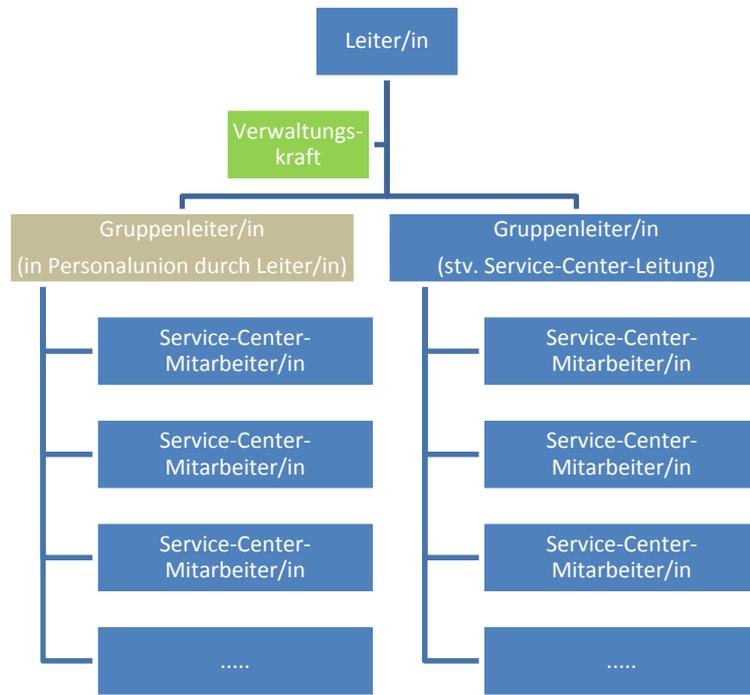
Service-Center-Mitarbeiter/-in

Die Beschäftigten sind der zentrale Bestandteil und als „Stimmen der Stadt Nürnberg“ quasi das Aushängeschild der Stadtverwaltung. Im direkten Bürgerkontakt obliegen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Service-Centers insbesondere folgende Tätigkeiten:

- Fachlich korrekte, serviceorientierte, schnelle und möglichst abschließende Bearbeitung von telefonischen Anfragen der Bürgerinnen und Bürger zu den Aufgaben und Dienstleistungen der Stadtverwaltung sowie anderer Einrichtungen:
 - Zuständigkeiten/Ansprechpartner/innen und deren Erreichbarkeit (Telefonnr., Anschriften, etc.)
 - Öffnungszeiten der Fachämter
 - notwendige Unterlagen
 - Gebühren/Entgelte
 - Fristen und Bearbeitungsdauerunter Nutzung aller zugänglichen Informationsquellen (Wissensdatenbank, Intranet/Internet)
- Vermittlung von Telefongesprächen
- Abschließende Beantwortung von E-Mails des zentralen E-Mail-Posteingangs der Stadtverwaltung inkl. Versendung von Unterlagen und Formularen
- Annahme von Beschwerden bzw. Störungsmeldungen und Weiterleitung an die zuständigen Stellen in der Stadtverwaltung zur abschließenden Bearbeitung.

5.2 Aufbauorganisation

Durch die vorzuhaltenden Funktionen sowie des vorgesehenen täglich sicherzustellenden Erreichbarkeitszeitraums von Montag bis Freitag von 7:30 bis 18:00 Uhr ergibt sich die Notwendigkeit für folgenden hierarchischen Aufbau:



5.3 Stellenbewertung

Um im Service-Center einen abwechslungsreicheren Arbeitsalltag mit wechselnden Tätigkeiten mit direktem Bürgerkontakt und telefonischer Verauskunftung zu ermöglichen, ist vorgesehen, eine enge Anbindung an die Sachbearbeitung von (einer) publikumsintensiven Dienstleistung(en) zu realisieren. Dies könnte durch die Einführung von sog. Einheitsarbeitsplätzen (jede/r erledigt im Rahmen einer Rotation alle anfallenden Tätigkeiten eines begrenzten Aufgabenspektrums) erfolgen.

Durch die Einführung einer einheitlichen Sachbearbeitung bei der Abwicklung der telefonischen, elektronischen und persönlichen Kundenkontakte können die Bürgeranliegen durch das aufzubauende Service-Center bereits von Beginn an gut abgewickelt werden. Den Stellen soll folgender Aufgabenzuschnitt zugewiesen werden:

- 50 % Abwicklung des Parteiverkehrs in der Schalterhalle und Bearbeitung von Melde- und Passangelegenheiten, Ausstellung und Verlängerung von Bewohnerparkausweisen usw.
- 25 % Bearbeitung von schriftlich und elektronisch eingereichten Anträgen, Bearbeitung von elektronischen Rückmeldungen von Umzügen innerhalb der BRD

- 20 % Bearbeitung von telefonischen Anfragen der Bürger/innen zu den Aufgaben und Dienstleistungen des Stadtverwaltung sowie anderer Einrichtungen
- 5 % Vermittlung an zuständige Stellen.

Durch das prägende Tätigkeitsmerkmal der Abwicklung des Parteiverkehrs in der Schalterhalle verbunden mit sachbearbeitenden Tätigkeiten findet der Eingruppierungstarifvertrag für Angestellte im fernmeldetechnischen Dienst und im Fernmeldebetriebsdienst vom 21.5.1971 keine Anwendung. Durch die vorgesehene Ausgestaltung der Arbeitsplätze erfolgt vielmehr eine Bewertung der Stellen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Service-Center auf Grundlage des für Eingruppierung der allgemeinen Verwaltungsangestellten geltenden Tarifvertrages zur Änderung und Ergänzung der Anlage 1a zum BAT (Neufassung Fallgruppen 1) vom 24.06.1975.

Durch den oben genannten Aufgabenzuschnitt werden für die Stellen der Service-Center-Mitarbeiter/in grundsätzlich die Tarifmerkmale der VGr. VI b (Anlage 1 a zum BAT zur Eingruppierung der allgemeinen Verwaltungsangestellten) erfüllt.

Durch die Verknüpfung der Stellen im Service-Center mit der Aufgabenerledigung von Bürgerdienstleistungen kann darüber hinaus auch gewährleistet werden,

- dass eine gleichmäßige Auslastung der Personalkapazität gewährleistet ist, in dem Zeiten mit geringerem Anrufaufkommen im Tages-, Wochen- und Monatsverlauf mit zeitunkritischen Hintergrundarbeiten, die zugunsten der Beantwortung von Telefonanfragen unterbrochen werden können, überbrückt werden können und damit während der festgelegten längeren Erreichbarkeitszeiten eine angemessene Personalstärke durchgehend vor Ort vorgehalten werden kann;
- durch einen dadurch erheblich vergrößerten Personalkörper eine höhere Flexibilität bei der Personaleinsatzplanung, insbesondere zur Überbrückung von Urlaubs- und Krankheitszeiten, erreicht werden kann;
- ein attraktives Arbeitsumfeld mit unterschiedlichen Einsatzgebieten (Telefondienst, Hintergrundarbeit sowie Bedienfunktion in der Schalterhalle) geschaffen wird;
- dass im Stellenplan eine hierarchische Struktur geschaffen werden kann.

Die Pflege der sog. Wissensdatenbank soll zukünftig durch die mit VGr. V c bewerteten Stellen mit herausgehobenen Funktionen bei EP/1 erfolgen. Ob die Anzahl der hierfür vorzuhaltenden Stellen im Rahmen der Schaffung des Service-Centers adäquat zu erhöhen ist, wird im Rahmen der Feinkonzeptionierung geprüft. Durch die hierarchische Ausgestaltung des Stellenplans können neue Entwicklungsmöglichkeiten für die Kolleginnen und Kollegen bei EP/1 eröffnet werden.

Der Stelle der Gruppenleitung obliegen die in Ziffer 5.1 genannten Aufgaben. Aufgrund des Aufgabenzuschnitts werden die Tarifmerkmale der VGr. V b erfüllt.

Durch den in Ziffer 5.1 ausgeführten Aufgabenzuschnitt der Stelle des/r Leiter/in des Service-Centers sowie durch die angestrebte enge organisatorische Verzahnung mit der Abwicklung des Publikumsverkehrs werden grundsätzlich die Tarifmerkmale der VGr. IV b erfüllt. Aufgrund des während der Aufbau- und Einführungsphase zu leistenden Koordinations- und Abstimmungsaufwandes erfüllt die Stelle zunächst die VGr. IV a ku IV b.

Zur Abwicklung der Aufbau- und Harmonisierungsarbeiten im Rahmen der Einführung eines zentralen Service-Centers ist befristet für die Aufbauphase eine Vollkraftstelle der VGr. VII/VI b als verwaltungsmäßige Unterstützung für die Leitung des Service-Centers erforderlich.

5.4 Stellenbemessung

Bereits zum Start des Service-Centers muss sichergestellt sein, dass eine ausreichende Personalkapazität an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den Erreichbarkeitszeitraum im Tages-, Wochen-, aber auch Monats- und Jahresverlauf zur Verfügung steht. Der erforderliche 2-Schichtbetrieb zur Abdeckung der festgelegten Servicezeit von mind. 10 Stunden zzgl. Vor- und Nachbereitungszeiten zu Beginn und Ende ist bei der Personalbemessung zu berücksichtigen. Durch eine geeignete Personaleinsatzplanung ist der serviceorientierte Einsatz zur Abwicklung des telefonischen Anrufaufkommens sicherzustellen.

	7:30 - 10:00 Uhr	10:00 - 13:00 Uhr	13:00 - 16:00 Uhr	16:00 - 18:00 Uhr
Schicht Früh 6 VK				
Schicht Spät 6 VK				
Springer				

Eine dabei zu beachtende Rahmenfestlegung ist durch die zwischen Stadtspitze und Gesamtpersonalrat abgeschlossene Rahmendienstvereinbarung zur Regelung und Flexibilisierung der Arbeitszeit bei der Stadt Nürnberg gesetzt. Der Arbeitszeitrahmen ist in dieser Rahmendienstvereinbarung für den Zeitraum von 6:30 bis 18:30 Uhr festgesetzt. Im Rahmen dieser Zeitspanne ist ein spezielles Arbeitszeitmodell zu entwickeln. Neben der Festsetzung einer modifizierten Kernzeit sollte auch die Möglichkeit der Festsetzung einer Funktionszeit geprüft werden. Als Ziel ist dabei die Abwicklung der Telefonanrufe im Zeitraum 7:30 bis 18:00 Uhr sicherzustellen.

Im Rahmen einer Erprobung sollen nach § 18 der o.g. Rahmendienstvereinbarung an die besonderen Bedürfnisse des Service-Centers orientierte Arbeitszeitmodelle entwickelt und im Einvernehmen mit dem Personalamt und der Personalvertretung während eines Pilotbetriebes erprobt werden.

5.5 Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Schulungsbedarf

Für den Erfolg eines städtischen Service-Centers ist neben ständig aktuell zu haltenden Leistungsberichten vor allem eine geeignete Personalauswahl von zentraler Bedeutung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als „Stimmen der Stadt Nürnberg“ nehmen einen wesentlichen Einfluss auf die Außenwirkung der städtischen Verwaltung als moderner Dienstleister.

Neben stets aktuell zu haltenden Informationen sind daher kompetente, freundliche, kommunikationsfreudige und teamfähige Beschäftigte für das Service-Center unerlässlich.

Die Besuche in der städtischen Telefonzentrale verdeutlichten die Bandbreite der telefonischen Bürgeranliegen und den damit verbundenen Anforderungen an die Beschäftigten. Die Anrufe betreffen bspw. persönliche und organisatorische Anfragen zu Zuständigkeiten, kon-

krete Vermittlungswünsche, aber auch Anfragen zu Kontaktdaten der Dienststellen und sonstige Fragestellungen. In der Telefonsachbearbeitung bei EP werden über reine Veraus kunftungen hinaus sachbearbeitende Tätigkeiten wahrgenommen (z.B. die Bearbeitung von Behördenauskünften nach entsprechender Nennung vereinbarter Kennwörter).

Zur Bewältigung der im Berufsalltag gestellten Anforderungen sollten die Bewerberinnen und Bewerber über folgende Kenntnisse und persönliche Eigenschaften verfügen:

- Grundkenntnisse der Verwaltung, Aufbau- und Ablauforganisation der Stadt Nürnberg und Basisrechtskenntnisse,
- hohe Kommunikationsfähigkeit und Lernbereitschaft,
- emotionale Stabilität auch bei zeitweise erhöhter psychomentaler Belastung,
- gute sprachliche Ausdrucksfähigkeit, korrekte Stimmbildung und Aussprache,
- Teamfähigkeit,
- Konfliktlösungskompetenz.

Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Gruppenleitung optimal auf die Arbeit vorzubereiten, sind sie vor Aufnahme der Tätigkeit und ggf. zu Beginn des Einsatzes auf folgenden Gebieten zu schulen:

- Kommunikationstraining am Telefon,
- Konfliktbewältigung, insbesondere im Umgang mit Beschwerden von Bürgern,
- Anwendung der ServiceCenter-Technik (vor allem Umgang mit der Telefonanlage),
- Einführung in die Service-Center-Software (Aufbau, Nutzung der Funktionen, etc.),
- inhaltliche Schulungen und Einweisungen in die zu beratenden Themen.

Den zukünftigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind die Abläufe in den beteiligten Dienststellen - soweit nicht bekannt - vorzustellen und Ihnen einen Überblick über das vorhandene umfangreiche Online-Angebot zu geben. Grundsätzlich ist es erforderlich, dass alle Beschäftigten des Service-Centers sämtliche städtische Formulare kennen, um bei Bürgeranfragen unterstützen zu können. Im Einarbeitungsplan neuer Mitarbeiter/innen sollte daher eine mehrwöchige Hospitation in den jeweiligen Fachämtern eingeplant werden, um einen vertieften Einblick in die dortigen Arbeitsabläufe und -inhalte zu erhalten.

Grundsätzlich ist auch im Regelbetrieb eine kontinuierliche Fort- und Weiterbildung der Beschäftigten als fester Bestandteil zu integrieren. Derzeit wird ein Schulungskonzept in Zusammenarbeit mit BCN zur Vermittlung englischer Verwaltungstermina speziell für die Ausländerbehörde und zukünftig auch für die Meldebehörde erarbeitet. Aufgrund der Eingliederung des Service-Centers bei EP ist im Rahmen der Feinkonzeptionierung zu prüfen, inwieweit die Beschäftigten des Service-Centers in das Schulungsprogramm integriert werden.

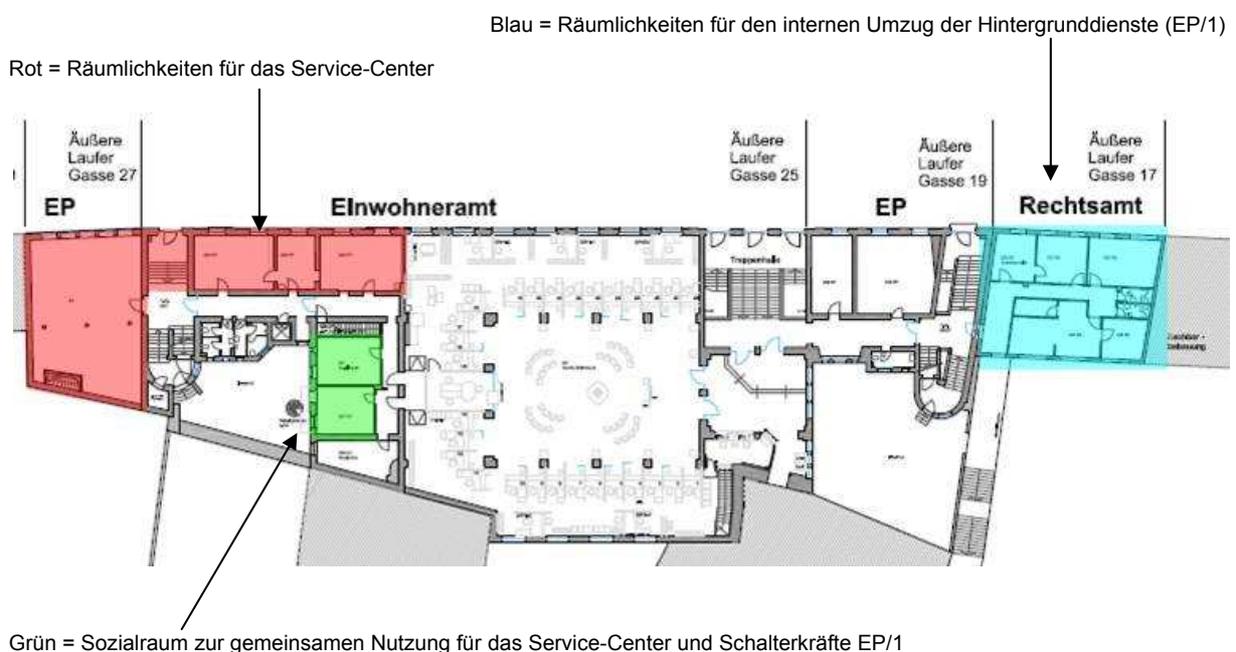
Die Entwicklung eines Anreiz-, aber auch Fortbildungs- und Personalentwicklungskonzepts, das auch die Bedürfnisse und die konkrete Situation von EP berücksichtigen muss, soll parallel zur Schaffung eines Service-Centers erfolgen.

6. Räume und Arbeitsplatzausstattung

6.1 Standort

Aus den geschilderten Gesichtspunkten der organisatorischen Einbindung des Service-Centers (Ziffer 5.2) und der für einen reibungslosen Betrieb einzuhaltenden technischen Anforderungen (Ziffer 3.2) erscheint die Unterbringung des Service-Centers im Gebäudekomplex von EP nach derzeitigem Kenntnisstand als am besten geeignet. Diese Auffassung wurde auch durch Ref. II/zGM bestätigt. Aufgrund der bereits bestehenden redundanten Doppelanbindung des Gebäudekomplexes an das städtische Datennetz sowie der räumlichen Nähe zu Schalterhalle der Meldebehörde sind nur punktuelle, noch zu quantifizierende Anpassungen der technischen Infrastruktur erforderlich.

In anzumietenden Räumlichkeiten an einem anderen Standort müsste eine kostenintensive Erschließung der Räume erfolgen. Weiterhin stellt die zentrale Lage mit einer optimalen Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr aus Sicht der Beschäftigten eine geeignete Option dar und unterstützt die unter Ziffer 5.3 beschriebene „job rotation“. Auch aus Sicht der Organisation EP ist der Standort hervorragend geeignet, da dieser durch die kurzen hausinternen Wege bei kurzfristigen Engpässen einen schnellen und reibungslosen wechselseitigen Einsatz der Beschäftigten zur Unterstützung der Kolleginnen und Kollegen in Schalterhalle und Service-Center ermöglicht. Durch den Auszug des Rechtsamtes sind freie Raumkapazitäten ab Herbst 2014 verfügbar. Es kann durch amtsinterne Umzüge sichergestellt werden, dass eine zusammenhängende Fläche im erforderlichen Umfang für das Service-Center zur Verfügung gestellt werden kann.



Auch ist weiterhin bei der unter Abwägung aller Faktoren kostengünstigsten Standortwahl sichergestellt, dass die vorgesehenen Räumlichkeiten ausreichende Erweiterungsmöglichkeiten für den Ausbau zu einem gesamtstädtischen Service-Center mit erhöhter Personalka-

pazität bieten.⁵ Darüber hinaus ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Meldebehörde eine Verbesserung der Situation des Sozialraums möglich. Durch eine Umnutzung kann die dafür zur Verfügung stehende Raumkapazität verdoppelt werden.

6.2 Raum- und Arbeitsplatzgestaltung

Die Tätigkeiten der Beschäftigten im Service-Center stellen hohe Anforderungen an die Konzentration der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mehrere Sinne werden gleichzeitig beansprucht, da ein Teil der Aufgaben am Computer zu erledigen ist, während gleichzeitig per Telefon mit Kundinnen und Kunden kommuniziert wird. Der von der Verwaltungsberufsgenossenschaft in der BGI 650 geforderte Flächenbedarf in Großraumbüros beträgt 12 - 15 m² je Arbeitsplatz. Als Schutzzielvorgabe nennt die Arbeitsstättenverordnung "Wohlbefinden". Bei der Raumgestaltung sollten daher möglichst viele schallabsorbierende Flächen berücksichtigt werden. Weitere Lärmschutzmaßnahmen, wie z.B. Textilfußböden oder weiche Kunststoffbeläge, abgehängtes, schallabsorbierendes Deckenmaterial sowie geeignete Headsets, die störende Nebengeräusche reduzieren, sind einzuplanen. Daneben sollte den Mitarbeiter/innen der Wechsel von Sitz- auf Steharbeitsplätze ermöglicht werden. Es ist bei der (Farb-)Gestaltung der Einrichtung den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein möglichst hoher Beteiligungsgrad einzuräumen: Dies kann in hohem Maße zur Identifikation mit der neuen Einrichtung beigetragen.

Die Erstellung des individuell anzupassenden Raumkonzeptes erfolgt unter enger Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten, die einen entscheidenden Einfluss auf die erforderlichen Ausstattungs- und Anpassungsbedarfe haben. Die Einrichtungen von EP/1 (Sozialraum, Sanitäreinrichtungen, Besprechungsraum usw.) können durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service-Centers mit genutzt werden. Dabei ist von folgender Möblierung auszugehen:

- höhenverstellbare Schreibtische (elektrisch)
- Rollcontainer
- Ergonomische Büro-Stühle
- Garderobenschrank/Sideboard/Aktenschränke
- Informationsdisplays
- Trennelemente zur Lärmdämmung zwischen den Arbeitsplätzen.

⁵ Nach derzeitigem Stand würde dieses etwa 25 Arbeitsplätze erfordern

7. Kommunikation

Es ist zeitnah ein Kommunikationskonzept zur Einführung des Service-Centers bei der Stadt Nürnberg zu erstellen, in dem die Maßnahmen für die jeweiligen Zielgruppen und Projektphasen dargestellt werden. Dabei sind folgende Rahmenbedingungen zu beachten:

- Die offizielle Produktivschaltung des Service-Centers ist im Laufe des Jahres 2015 geplant. Alle Kommunikationsmaßnahmen müssen zeitlich entsprechend eingeplant werden und unter Einbeziehung städtischer Dienstleister realisierbar sein.
- Bei der Erstellung eines Marketingkonzeptes sind grundsätzlich Maßnahmen zur internen (in die Stadtverwaltung hinein) und externen (Öffentlichkeit) Kommunikation zu berücksichtigen. Dabei sind mit Hilfe von Print- und online-basierten Maßnahmen die unterschiedlichsten Zielgruppen zu bedienen. Die Inbetriebnahme des Service-Centers könnte für den internen Nutzerkreis bspw. durch Berichte im Intranet und in der Mitarbeiterzeitschrift „Betrifft“ erfolgen. Die Bewerbung des Service-Centers für externe Adressaten könnte z.B. durch Presseberichterstattungen, Bekanntgaben auf städtischen Publikationen und Internetauftritten sowie mittels der Veröffentlichung in Telefonbüchern erfolgen.
- Die Kommunikationsmaßnahmen sollten vor Einführung über das Aufgabenspektrum und den Leistungsumfang des Service-Centers informieren, nach Einführung das Service-Center in der öffentlichen Wahrnehmung als zentralen Ansprechpartner der Stadt Nürnberg zu verstetigen. Eine konsequente Umsetzungsbegleitung während des Regelbetriebs ist ebenfalls zwingend erforderlich. Neben den verschiedenen Adressaten sind die Werbemaßnahmen auch auf verschiedene Projektphasen abzustimmen. So wird die Einführung des Service-Centers anders zu bewerben sein als der Regelbetrieb.
- In Absprache mit den beteiligten Dienststellen sollte in der Kommunikation nach außen grundsätzlich nur noch die einheitliche Rufnummer des Service-Centers verwendet werden. Hiervon ausgenommen sind konkrete Sachverhalte. So sollte auf Bescheiden weiterhin die direkte Durchwahl der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter angegeben werden. Andere Lösungen sind im Einzelfall nach Abstimmung mit den beteiligten Dienststellen ebenfalls denkbar.
- Die nicht am Modellversuch beteiligten Dienststellen sind während der Pilotphase wie bisher zu erreichen. Perspektivisch sollen diese und die dezentral bereits vorhandenen Servicetelefone in das Service-Center eingebunden werden und nicht mehr mit eigenen Telefonnummern nach außen auftreten.

8. Finanzen

Die Kosten für

- die Beschaffung der neuen Telefonanlage⁶
- Service-Center-Software/Anpassung der Wissensdatenbank
- der Sachausstattung
- der Fortbildungskosten
- weitere Implementierungskosten

sind durch den Gesamthaushalt zu finanzieren und die benötigte Stellenkapazität, soweit diese nicht durch den Stellenplan gedeckt werden kann, bereitzustellen.

Nach derzeitigem Stand wird mit folgenden Kosten gerechnet.

Einmalige Sachkosten

Nr.	Position	Geschätzte Kosten (€)
1	Möblierung der Arbeitsplätze	55.000
2	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze (Vermittlungsplätze, Headsets, etc.)	25.000
3	übergeordnete Technik (Beschaffung Wissensmanagement und CTI-Funktion, Anpassung ACD, CTI-Komponenten, etc.)	100.000
4	Bauliche Anpassungen ⁷	65.000
5	Schulungskosten	30.000
	Gesamt	275.000

Für den Teilbereich der einmaligen Sachkosten wurden Haushaltsmittel angemeldet.

Laufende Sachkosten

Anzahl	Stelle	Geschätzte Kosten (€)	Gegenfinanzierung (€)	Deckungslücke (€)
5	Kalkulatorische Raummiete (inkl. Nebenkosten) ⁸	15.000	8.000	7.000
6	ILV: Gestellung Standard-PCs, Monitore, MFK, etc.	15.000	-	15.000
7	Wartung Service-Center-Technik	10.000	4.000	6.000
8	Wartung Service-Center Software/Wissensdatenbank	12.000	-	12.000
9	Sachmittelpauschale (z.B. Büromaterial, Verbrauchsmaterial, Porto, Fernmeldegebühren etc.)	35.000	-	35.000
	Gesamt	87.000	12.000	75.000

⁶ Kosten für die Beschaffung der neuen Telefonanlage (inkl. dem Ersatz der alten Telefonzentrale) wurden bereits im Projekt VoIP berücksichtigt.

⁷ Ansatz pauschalierter Kosten für den Umbau: Konkreter Bedarf an baulichen Ertüchtigungsmaßnahmen kann erst nach Überprüfung des Standortes nach entsprechender Begehung durch H und Ref. I/ASi erfolgen.

⁸ Der Flächenbedarf kann durch amtsinterne Umzüge und einiger Nachverdichtungen so gering wie möglich gehalten werden.

Für den Teilbereich der laufenden Sachkosten wurden Haushaltsmittel angemeldet.

Darüber hinaus sind in den Haushaltsplanungen für das Service-Center entsprechende Mittel für Werbemaßnahmen zur Umsetzung des Kommunikationskonzeptes (siehe Ziffer 7) sowie für regelmäßige zielgruppenorientierte Inhouse-Fortbildungsmaßnahmen zur Qualitätssicherung und Wissensvermittlung für die Mitarbeiter/innen des Service-Centers (siehe Ziffer 5.5) in angemessenem Umfang einzuplanen. Andernfalls kann der dauerhafte Erfolg und Aufrechterhaltung der Bürgerservices durch das Service-Centers nicht garantiert werden.

Personalkosten

Anzahl	Stelle	Geschätzte Kosten (€)	Deckung innerhalb des Stellenplans (€)	Deckungslücke (€)
13	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VGr. VI b (E6)	588.900	338.400	250.500
1	Verw. kraft der VGr. VII/VI b (E5)	43.800	---	43.800
1	Stv. Leitung der VGr. V b (E9)	56.800	---	56.800
1	Leitung Service-Center der VGr. IV a ku IV b (E9)	56.800	---	56.800
	Gesamt	746.300	338.400	407.900

Der o.g. Stellenbedarf kann wie folgt durch entsprechende Stellenverlagerungen aus den Stellenplänen der (de)zentralen Fachämter bzw. durch Deckung aus dem Dienststellenbudget teilweise gedeckt werden:

OrgA:

Verlagerung von Stellen des Sachgebietes „Fernsprechzentrale“ von OrgA im Umfang von 6,0 VK der VGr. VIII/VII (EGr 3) in das neue Sachgebiet „Service-Center“. Die Beschäftigten können - soweit Sie sich nicht dagegen aussprechen - auch im Schalterbereich der Meldehalle eingesetzt.

EP

Verlagerung von 2,0 VK der VGr. VI b aus der Meldebehörde von EP zum Sachgebiet „Service-Center“.

Insgesamt wären, nach derzeitigem Kenntnisstand damit von den bereits zu Beginn des Betriebs des Service-Centers erforderlichen 15 VK (+ 1 VK Verw.kraft) ein erheblicher Teil im Umfang von 8,0 VK im vorhandenen Stellenplan gedeckt.

Der sich für das Service-Center darüber hinaus ergebende Stellenbedarf (siehe 5.4) wird zunächst im Umfang von 8,0 VK durch den Gesamthaushalt vorfinanziert. Die erforderlichen Stellen werden zum Haushalt 2015 befristet für 3 Jahre geschaffen. In der Startphase wird für das Service-Center aufgrund des noch aufzubauenden Leistungsumfanges und des Einführungsaufwandes auf eine qualifizierte Personalbemessung verzichtet. Vielmehr wurde darauf geachtet, dass im einzuführenden Schichtmodell eine ausreichende Anzahl von Mitarbeiter/innen zur Entgegennahme der Anrufe und möglichst abschließender Bearbeitung vorhanden sein kann. Für Zeiten mit geringem Anrufaufkommen werden den Mitarbeiter/innen des Service-Centers EP/intern geeignete Hintergrundarbeiten zugeordnet. Der dauerhafte Personalbedarf wird unter Berücksichtigung der Zahl und der (durchschnittlichen) Gesprächsdauer der Anrufe im Service-Center ermittelt. Bis eigene Erfahrungen im Service-Center vorliegen stützt sich die Personalbemessung auf die Bundesinitiative 115. Demnach können von einer Kraft rund 20.000 Anrufe p.a. bearbeitet werden. Ggf. bei EP zu erzielende Synergie- und Rotationseffekte werden berücksichtigt. Hierfür wird eine Auswertung des Anrufankommens und dessen Verteilzeiten im Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresverlauf durchgeführt. Im Rahmen des Projektes werden auch die zu erwartenden Entlastungseffekte für die dezentralen Fachämter in ihrer Quantität, aber auch in ihrer Qualität durch eine Verkehrsmessung nachgewiesen. Auf dieser Basis erfolgt dann zu gegebener Zeit eine weitere Verschiebung der Stellenkapazität zugunsten des Service-Centers.

Ermittlung der Synergieeffekte

Zur Messung möglicher Entlastungseffekte der Dienststellen wird folgende Vorgehensweise vorgeschlagen:

Es werden 2 Verkehrsmessungen durchgeführt: Eine erste Verkehrsmessung direkt vor der Inbetriebnahme des Service-Centers und eine Zweite nach dessen Etablierung. Anhand der erhobenen Daten kann gemessen werden, ob und wenn ja, in welcher Höhe Entlastungseffekte bei den Dienststellen aufgetreten sind. Dabei sind u.a. das gesamte Aufrufvolumen, die Häufigkeit und Dauer der Anrufe pro Wochentag, die Verteilung im Tagesverlauf und die Prozesse für den abschließenden Bearbeitungsaufwand je Dienstleistung zu analysieren und ggf. zu verändern. Auch eine thematische Erfassung der eingehenden telefonischen Anfragen und entsprechende Auswertungen werden innerhalb dieses Zeitraums erfolgen. Nach Auswertung des Anrufaufkommens sind die Festlegungen ggf. nochmals zu modifizieren. Auf Basis dieser Auswertung soll auch ein Personaleinsatzkonzept aus den gewonnenen Erkenntnissen implementiert werden.

Als Rahmenbedingungen wird die Messung in einem repräsentativen Zeitraum angestrebt. Die zu messenden Telefonnummern sind mit den beteiligten Dienststellen abzustimmen. Zweckmäßigerweise sollten die Messungen nach Inbetriebnahme der neuen Telefonanlage durchgeführt werden, um die Vergleichbarkeit der Ergebnisse sicherzustellen.

9. Ausblick/Weiteres Vorgehen

Die Zeitplanung des Projektes basiert auf dem Ziel, das Service-Center im Laufe des Jahres 2015 in Betrieb zu nehmen. In einem auch weiterhin transparenten Prozess soll daher nun gemeinsam mit Führungskräften und den Beschäftigten aus den beteiligten Dienststellen, der zuständigen Personal- und Gesamtschwerbehindertenvertretung sowie der Querschnittsverwaltung auf den in diesem Bericht skizzierten Eckpunkten ein Feinkonzept für die Implementierung eines Service-Centers (Schwerpunkt: Dienstleistungen publikumsintensiver Dienststellen der Ordnungsverwaltung) erarbeitet werden. Basis hierfür bildet dieses Grobkonzept, welches durch den POA im Frühsommer 2014 bestätigt werden soll. Zur Konkretisierung der entsprechenden Anforderungen, die in diesem Konzept aufgeführt sind, ist es für die Umsetzungsphase erforderlich, die Feinkonzeptionierung im Rahmen der folgenden Zeitplanung bis Herbst 2014 anzugehen.

Zeitraum	Termin	Thema
Mai 2014	27. Mai 2014	Beschlussfassung über das Konzept „Einrichtung eines Service-Centers bei der Stadt Nürnberg“ durch den POA
Juni bis September 2014		Bearbeitung der konkreten Arbeitsaufträge durch einzurichtenden Teilprojektgruppen (durch die eingebundenen Organisationseinheiten sind Ansprechpartner zu benennen)
September 2014	Mitte/Ende September 2014	Sitzung der Projektgruppe „Service-Center“ Behandlung der Arbeitsergebnisse der einzelnen Teilprojektgruppen
September 2014	Ende September 2014	Einbringung der benötigten Stellenkapazität in das Stellenplanverfahren zum Haushalt 2015
Oktober 2014	23. Oktober 2014	POA-Vorlage zu den Auswirkungen auf den Stellenplan, insbesondere von EP und OrgA: - Stellenwertüberprüfungen - Stellenschaffungen zum Haushalt 2015 - Stellenverlagerungen
Oktober 2014	Mitte Oktober 2014	Anmeldung des Finanzbedarfs zum sog. Kämmererpaket

Dem POA wird im Herbst 2014 ein Konzept über die stellenplanmäßigen Auswirkungen zur Beschlussfassung vorgelegt. Um die Rahmensezungen des Grobkonzeptes zu verfeinern und in ein Feinkonzept zu überführen schlägt die Projektleitung die Bildung von folgenden Teilprojekten vor:

- Technik
- Ausstattung
- Organisation
- Personal
- Wissen.

Die Teilprojekte mit den entsprechenden Arbeitspaketen sowie die übergreifenden Themen Öffentlichkeitsarbeit/Kommunikation und Finanzen sind der Anlage 5 zu entnehmen.

Grobkonzept „Service-Center“

Im Laufe des Jahres 2015 ist beabsichtigt, zunächst in einer Test- sowie Erprobungsphase Erfahrungen über das Zusammenspiel zwischen der technischen Ausstattung und den zukünftigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu sammeln. Es wird daher angestrebt, vor der offiziellen Inbetriebnahme des Service-Centers die Arbeit im Rahmen eines stillen Wirkbetriebes aufzunehmen und somit einen fließenden Übergang in den Regelbetrieb zu gewährleisten.

Erfahrungen anderer Städte und Ergebnisse der Projektarbeit zeigen, dass im Sinne des Bürgerservices eine stufenweise Ausweitung des Leistungsspektrums auf die Gesamtstadt zu empfehlen ist. Dies kann jedoch erst nach erfolgreichem Regelbetrieb sukzessive angegangen werden. Bei der Ausweitung des Service-Centers auf die Gesamtstadt sollte dabei auch die Integration des sog. Anliegenmanagements und von bereits bestehenden Service-Telefonen in das Service-Center untersucht werden.

Über einen möglichen Anschluss an den 115-Verbund ist danach gesondert zu entscheiden.

Anlage 1: Übersicht Leistungsberichte der 59 Top100- Verwaltungsdienstleistungen

1. Ausgangslage, Zielsetzung und Projektverlauf	3
2. Aufgabenumfang	4
3. Technische Voraussetzungen für den Betrieb eines Service-Centers	5
3.1 Telefonanlage (inkl. ACD und CTI-Funktion)	5
3.2 Technische Ausstattungsanforderungen für die Arbeitsplätze der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	6
3.3 Anforderungen an die Softwareunterstützung	7
4. Ablauforganisation	9
5. Aufbauorganisation, Personal, Schulungsbedarf	11
5.1 Vorzuhaltende Funktionen	11
5.2 Aufbauorganisation	13
5.3 Stellenbewertung	13
5.4 Stellenbemessung	15
5.5 Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Schulungsbedarf	15
6. Räume und Arbeitsplatzausstattung	17
6.1 Standort	17
6.2 Raum- und Arbeitsplatzgestaltung	18
7. Kommunikation	19
8. Finanzen	20
9. Ausblick/Weiteres Vorgehen	23
Anlage 1: Übersicht Leistungsberichte der 59 Top100- Verwaltungsdienstleistungen	25
Anlage 2: Fachliche Anforderungen an die Service-Center-Software	26
Anlage 3: Fachliche Detailanforderungen an die Software	28
Anlage 4: Übersicht der anzubindenden Systeme	31
Anlage 5: Übersicht der Teilprojekte und Ihrer Arbeitsaufträge	33

Anlage 2: Fachliche Anforderungen an die Service-Center-Software

Vielschichtiges Informationssystem zur Unterstützung der Bearbeitung der Aufgaben des Service-Centers:

Um schnell auf unterschiedlichste telefonische Anfragen reagieren zu können, benötigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service-Centers zukünftig ein integriertes Informationssystem, das alle erforderlichen Funktionen anbietet und die Verwaltungsabläufe unterstützt. Das Wissensmanagement muss ermöglichen Aussagen zu den im Leistungsumfang enthaltenen Leistungen der Stadt Nürnberg und zu den am häufigsten gestellten Fragen der Bürgerinnen und Bürger zu treffen. Dabei können die von den Bürgerinnen und Bürgern verfolgten Anliegen in drei Interaktionen unterschieden werden:

- produktbezogene Interaktionen: Die Bürgerinnen und Bürger nehmen bestimmte Dienstleistungen der Verwaltung in Anspruch (z. B. Beantragung eines Personalausweises, Wunschkennzeichen beantragen). Im Rahmen seines Anliegens entstehen hierzu bestimmte Nachfragen (z.B. erforderliche Unterlagen für die Beantragung, zuständige Dienststelle, etc.).
- orientierende Interaktionen: Bei dieser Interaktion wird beispielsweise geklärt, welche Stelle für ein bestimmtes Anliegen zuständig ist. Der Bürger erhält Auskunft zu Öffnungszeiten und Sitz der Dienststelle und erfährt, welche Leistungen überhaupt in Anspruch genommen werden können.
- allgemeine Interaktionen: Hierzu zählen allgemeine Informationen oder Anfragen, für die die Stadtverwaltung nicht zuständig ist (z.B. Bürgerinnen und Bürger möchten die Telefonnummer der Arbeitsagentur wissen).

Aktuelle und zuverlässige Informationen:

Eine Grundvoraussetzung für korrekte Auskünfte bei Bürgeranfragen sind aktuelle Inhalte der Wissensdatenbank. Zur Vermeidung von Fehlern müssen die Datenbankinhalte sowohl von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Service-Centers als auch von den jeweils zuständigen Fachämtern selbst gepflegt werden. In den Fachämtern liegt das benötigte Fachwissen aktuell und vollständig vor, so dass den Beschäftigten im Service-Center stets aktuelle und zuverlässige Informationen zur Verfügung stehen. Dadurch wird eine entsprechende Qualität der Auskünfte gesichert.

Die benötigten Wissensinhalte müssen innerhalb kurzer Zeit zu erfassen sein.

Komfortable Bedienung und Suchfunktionen - Schneller Zugriff:

Das Telefongespräch mit dem Bürger erfordert die ganze Aufmerksamkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Beschäftigten müssen sich im System orientieren und die gewünschte Information schnell finden können. Dementsprechend leistungsstark muss das Recherchesystem sein. Bereits nach Eingabe eines Schlagwortes muss dem Service-Center-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Problemlösung angeboten werden. Es müssen zudem schnelle Antwortzeiten durch das System gewährleistet werden.

Erweiterbarkeit:

Es ist zu berücksichtigen, dass das Aufgabenspektrum des Service-Centers nach der Pilotphase durch die Ausweitung auf die Gesamtstadt und einem perspektivisch denkbaren Beitritt zum 115-Verbund inhaltlich erweitert werden kann. So würde eine Ausweitung des Service-Centers auf die Gesamtstadt erfordern, dass auch die Inhalte der Wissensdatenbank erweitert werden müssen.

Konformität mit anderen Medien:

Die verschiedenen Informationskanäle (Internet, Service-Center, Bürgerinformationszentrum, Fachdienststelle), über die Bürgerinnen und Bürger mit der Verwaltung kommunizieren, müssen mit einheitlichen Informationen bedient werden. Die in der Datenbank enthaltenen Informationen sollten Bürgerinnen und Bürgern auch im Internetauftritt der Stadt Nürnberg für eigene Recherchen zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus wird nicht nur den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Publikumsverkehr sondern allen Beschäftigten der Stadtverwaltung mit Computerarbeitsplätzen Zugriff auf die Wissensdatenbank ermöglicht.

Integration bestehender Systeme:

Datenbanken mit allgemeinen, übergreifenden Informationen, die bereits in der Stadtverwaltung eingesetzt werden, sollen in das Informationssystem integriert werden.. Basisinformationen sollen nicht in mehreren Verfahren verwaltet werden.

Zugriff auf in der Verwaltung eingesetzte Fachanwendungen:

Für bestimmte sachbearbeitende Tätigkeiten im Service-Center könnte der Zugriff auf ein Fachverfahren erforderlich sein. In welchem Umfang ein Zugriff erfolgt, hängt von den gesetzlichen Vorgaben in Bezug auf den Datenschutz ab.

Integration spezieller Workflow-Anwendungen:

Über Workflow-Anwendungen muss es möglich sein, dass der Beschäftigte des Service-Centers Anliegen erfassen, an das zuständige Fachamt bzw. Eigenbetrieb weiterleiten und die Erledigung des Anliegens verfolgen kann.

Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit:

Datenschutzrechtliche und datensicherheitsrechtliche Vorgaben sind einzuhalten. Das IT-Sicherheitskonzept mit einem entsprechenden Zugriffsrechtekonzept bildet dabei die Grundlage.

Vorbereitung für die mögliche Aufschaltung der 115:

Das zu beschaffende IT-gestützte Wissensmanagement muss geeignet sein, um eine Integration in das Projekt 115 - einheitliche Behördenrufnummer - zu einem späteren Zeitpunkt grundsätzlich offen zu halten.

Anlage 3: Fachliche Detailanforderungen an die Software

1	Zugriff auf folgenden Inhalt
1.1	Internetseiten der Fachämter unter www.nuernberg.de (Redaktionssystem Imperia)
1.2	Zugriff (Integration) auf: Telefonbuch und Behördenwegweiser
1.3	Anbindung verschiedener bestehender Wissenssysteme in der Verwaltung
1.4	Einbindung von Dateien und Programmen: Bilder und Dateien können eingebunden und online bearbeitet werden
1.5	Zugriff auf Anwendungen, die über www.nuernberg.de angeboten werden (z.B. Wunschkennzeichen, Urkunden-Bestellservice)
1.6	Elektronische Formulare (Formularserver)
1.7	Verknüpfung zu Fachanwendungen
1.8	Verknüpfung mit Internetseiten des Landes Bayern (verwaltungsservice.bayern.de) und ggf. des Bundes
1.9	Hinterlegung ergänzender Empfehlungen und Handlungsanweisungen für die Mitarbeiter des Service-Centers
1.10	Einbringen aktueller Nachrichten als Ticker oder nachfrageorientiert (z.B. Termine; Schließzeiten...): Neuigkeiten werden den Anwendern entsprechend ihrer Nutzergruppen zugewiesen. Optional: Der Verfasser der Nachricht erfährt, wer die Nachrichten gelesen hat und wer noch nicht.
2	Selbstlernende Wissensdatenbank
2.1	System merkt sich Fragen und Antworten und bewertet sie entsprechend.
2.2	Anzeigen orientieren sich an der Häufigkeit einer gestellten Frage
2.3	Möglichkeit, steuernd einzugreifen und beispielsweise ein neues Thema deklarativ vorzugeben
3	Recherche/Suchfunktionen
3.1	Die Mitarbeiter des Service-Telefons geben einen Suchbegriff ein (mit autocomplete-Funktion) und erhalten eine Auswahl der bislang hierzu eingestellten Informationen.
3.2	Eine synonyme Verwendung bestimmter Begriffe durch die Anwender muss neben der natürlichsprachigen Eingabemöglichkeit berücksichtigt sein.
3.3	Volltextsuche (auch in Anhängen): Für die Volltextsuche werden Informationen gefunden und entsprechend ihrer Positionierung im Text intelligent bewertet. Die besten Ergebnisse werden in der Anzeige priorisiert.
3.4	Möglichkeiten, die Suche einzuschränken/zu verfeinern:
3.4.1	- Freitextsuche
3.4.2	- Eingrenzung der Suche nach bestimmten Kriterien
3.4.3	- Suche über eine Wissensstruktur (Strukturbäume)
3.5	Schlagwortverzeichnis (Sortierung nach Häufigkeit der Frage)
3.6	Ranking: je häufiger ein gesuchtes Thema abgefragt wird, desto weiter oben wird es in der Ergebnisliste angezeigt
3.7	Ergebnisanzeige
3.7.1	Die Ergebnisanzeige ist vom Benutzer individuell eingrenzbar.
3.7.2	Die Ergebnisanzeige kann nach eigenen Kriterien sortiert werden (z.B. Alphabetisch, nach Abfragehäufigkeit).
3.7.3	Bei Auswahl eines Suchergebnisses erhalten die Mitarbeiter eine CMS-Produktseite, die die Detailinformationen enthält, ergänzt um bestimmte zusätzliche Informationen oder Handlungsempfehlungen.
3.7.4	Die angezeigten Informationen (Produktseiten) entsprechen grundsätzlich den Leistungsbeschreibungen der 115 sowie den Seiten im Internet. Dabei sollen die Internetseiten für alle Informationen der Stadtverwaltung gleich aufgebaut sein:
3.7.4.1	- Beschreibung des Themas
3.7.4.2	- Benötigte Unterlagen
3.7.4.3	- Kosten/Gebühren

3.7.4.4	- Zuständigkeit
3.7.4.5	- Spezielle Informationen
3.7.5	Zusätzliche Informationen für das Service-Center sind besonders hervorgehoben (z.B. farblich untersetzt).
3.7.6	Fallbezogen werden zusätzliche Handlungsempfehlungen angezeigt.
3.7.7	Recherche im Telefonbuch/Wegweiser:
3.7.7.1	- Organisationseinheit
3.7.7.2	- Ansprechpartner
3.7.7.3	- Telefonnummer
3.7.7.4	- Zuständigkeit
3.7.7.5	- Adresse
3.7.7.6	- Öffnungs-/Telefonzeit des Bereichs
4	Workflow-Anwendungen
4.1	Hinterlegung eines Workflow-Konzepts, um Kundenkontakte zu managen: einheitliche Workflows für Internet und Bürgertelefon mit interaktiven Eingabemasken (z.B. Beschwerden/Störungsmeldungen → Generierung eines Arbeitsauftrages für die Fachämter)
4.2	„Abfragebäume“:
4.2.1	Hinterlegung von Entscheidungsfragen
4.2.2	Abbildung von Informationswegen: Beim Antrag eines Führerscheins gibt es z.B. je nach Perspektive verschiedene spezifische Antworten. Eine Abbildung der Informationsstruktur kann die Fragestellung verfeinern.
5	Kontaktdaten
5.1	Aufnahme von Kontaktdaten des Anrufers (z.B. für Auslösen eines Workflows):
5.1.1	- Name, Vorname
5.1.2	- Anschrift
5.1.3	- Telefonnummer
5.1.4	- Anliegen/Art der Meldung (z. B. Beschwerde)
5.1.5	- Textfeld zur Beschreibung von z.B. Beschwerden/Störungsmeldungen
5.2	Generierung eines Formulars: Information/Auftrag an ein Amt/Eigenbetrieb (z.B. Beseitigung einer Müllkippe an SÖR)
5.3	Zugriff auf personen- bzw. organisationsbezogene Mailadressen der Stadtverwaltung (Anbindung an Microsoft Outlook/Exchange)
6	Auswertungen/Statistik
6.1	Über die aus der ACD-Anlage zum Anrufvolumen und Abnahmeverhalten erhaltenen Auswertungen hinaus, muss im Service-Center eine spezielle Statistik zur „Abrechnung“ der Leistungen gegenüber den Fachämtern geführt werden.
6.2	Statistikmodul: jede Recherche muss statistisch gezählt werden und entsprechenden Bereichen/Kategorien/Organisationseinheiten und Themen zugeordnet werden können
6.3	Auswertungen/Statistiken können individuell erstellt werden
7	Pflege der Datenbank
7.1	Die Daten sollen möglichst mit nur einem System erfasst und publiziert werden, um doppelte Datenerfassung zu vermeiden und Redundanzen zu verhindern.
7.2	Die Datenbank muss sowohl zentral im Service-Center als auch dezentral in den Fachämtern gepflegt werden können.
7.3	Die Datenbankinhalte müssen so aufbereitbar sein, dass Bürger und Mitarbeiter den gleichen Aufbau und die gleichen Ansichten für alle Dienstleistungen der Stadtverwaltung erhalten. Die Wissensdatenbank kann damit für alle Portale der Stadtverwaltung genutzt werden:
7.3.1	- im Internet für die Bürgerinnen und Bürger
7.3.2	- im Intranet für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit unterschiedlichen Zugriffsrechten für Bürgertelefon und Bürgerämter

7.4	Erweiterungsmöglichkeit durch den/die Anwender/in: es muss möglich sein, eigenständig Wissensinhalte zu generieren und in die Datenbank einzutragen → Generierung „eigener“ Produktseiten durch das Bürgertelefon (Fragen/Informationen, für die keine Intranet- bzw. Internetseite existiert, müssen angelegt werden können)
7.4.1	Einfügen neuer Fragen/Seiten:
7.4.1.1	- bestehende Informationen sollten per Kopieren und Einfügen aus Office-Produkten übernommen werden können
7.4.1.2	- Ablegen beliebiger Informationen (Dokumente, Links, Grafiken, Präsentationen, Vorlagen, Tabellen, Zeichnungen usw.)
7.4.2	Pflege der ergänzenden Empfehlungen und Handlungsanweisungen zu den Produktseiten der Fachämter im CMS durch die Mitarbeiter des Service-Centers
7.5	Ein Dokument muss in beliebig vielen verschiedenen Kategorien abgelegt werden können, ohne es kopieren zu müssen.
7.6	Archivierung:
7.6.1	- automatisch und/oder
7.6.2	- manuell durch Benutzer
7.6.3	- Vergabe eines „Löschdatums“ muss für jedes neue Dokument möglich sein: Die Redakteure werden darauf hingewiesen, die Inhalte zu kontrollieren und ggf. zu verlängern oder zu löschen.
7.7	Ranking/Bewertungsmöglichkeit für jedes Dokument durch die Mitarbeiter muss gegeben sein.
7.8	Hinterlegung eines Genehmigungsworkflow für Dokumente
7.9	Rückholfunktion nach versehentlichem Löschen eines Dokuments
8	Administration
8.1	Die Anwendung soll mittels Browser aufgerufen werden. Installation von Software an den einzelnen Arbeitsplätzen ist zu vermeiden.
8.2	Rechtekonzept bis auf Dokument-/Inhaltsebene: Die Anwender erhalten nur die für sie relevanten Teilbereiche angezeigt.

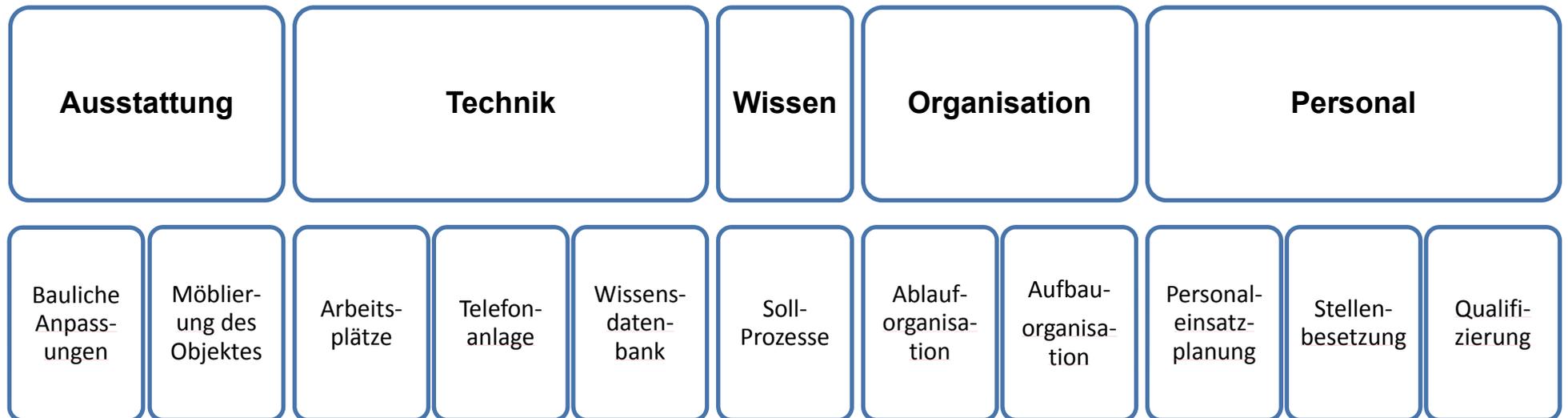
Anlage 4: Übersicht der anzubindenden Systeme

Zugriffe im Rahmen der Recherche auf folgende Systeme / Datenbestände:

Nr.	Informationen	Beschreibung des Systems
1	Behördenwegweiser: - Organisationseinheit - Ansprechpartner - Telefonnummer - Zuständigkeit - Adresse - Öffnungszeiten des Bereichs - Unterlagen/Broschüren zum Download	Dienstleistungs- und Organisations-Datenbank Datenbank und CMS komXpress (LivingData)
2	Informationen der Fachämter im Internet - Zugriff/Aufruf über www.nuernberg.de - Web Content Management System Imperia Informationsseiten Formularserver der Stadtverwaltung Adressfinder Online-Terminreservierungen Statusabfragen Personaldokumente und Führerscheine Wunschkennzeichenreservierung Urkunden-Bestellservice Geburtszeitanfrage Stadtrecht Baustellenübersicht Stadtwegweiser	Zugriff/Aufruf über www.nuernberg.de - Web Content Management System Imperia Erstellung mit WCMS Imperia Zentrale E-Government-Infrastruktur intelliForm (cit) Zuständigkeitsfinder Sozialbereich = Finder Andere Zuständigkeiten suchen = Geografisches Rauminformationssystem Online-Termin-Reservierungssystem SharedServiceCenter (Wilken) Online-Service des Einwohneramtes und des Ordnungsamtes Online-Modul von MESO (OLAV) bzw. IKOL-FS Online-Service des Ordnungsamtes Online-Modul von IKOL-Kfz Online-Assistenten Mini-Web mit eingebundenen pdf-Dateien Pdf-Datei www-Angebot mit hinterlegter Datenbank

Nr.	Informationen	Beschreibung des Systems
	Veranstungskalender	KunstKulturQuartier der Stadt Nbg http://meine-veranstaltungen.net
	„Bürgerkonto“	Bürgerkonto = Stadt Nürnberg - Mein Konto (intelliForm Spaces)
3	Telefonbuch: - Organisationseinheit - Ansprechpartner - Telefonnummer - Adresse	Datenbank mit eingebundenen Word-Dokumenten Ablösung im Rahmen von VoIP
4	E-Mail-Adressen	Exchange/Outlook ActiveDirectory
5	Zuständigkeitsfinder Land Bayern	Zugriff auf Online-Angebot http://www.verwaltungsservice.bayern.de
6	Fachanwendungen:	
	OLAV – Online Anträge und Vorgänge im Bereich der Melde- und Passbehörde	Online-Modul der Fachanwendung MESO
	Umweltinformationssystem	
	Online-Katalog der Städtischen Bibliotheken http://webopac.stadtbibliothek-leipzig.de	WebOPAC
	Ratsinformationssystem eRIS	Curiarat DMS EGgov-Suite der Fa. Fabasoft
	Online-Anmeldung BCN/Bildungszentrum	
	usw...	

Teilprojektgruppen



Teilprojektgruppe Ausstattung

Auftrag:

Festlegung der erforderlichen baulichen Veränderungen zur Erfüllung der Anforderungen an Dienstbetrieb

- Veranlassung der baulichen Veränderungen, insbesondere Verkabelung
- Sicherstellung der ausreichenden Stromversorgung (u.a. durch Einsatz von USV)
- Übergabe der Räumlichkeiten

Ausstattung/Möblierung des Objektes

- Möblierung unter Einbeziehung von Mitarbeiter/innen planen
- Anforderungen u.a. mit Arbeitssicherheit und GSBV abstimmen
- Beschaffung der Möblierung

Mitglieder:

OrgA/4-Telefonzentrale, OrgA/5, OrgA/IT-6, EP/1, PR, Ref. I/Arbeitssicherheit, H, GSBV

Teilprojektgruppe Technik

Auftrag

Service-Center-Software/Wissensdatenbank

- Mitwirkung an der Erstellung des Pflichtenhefts: Definition der technischen Anforderungen und Erarbeitung eines Vorschlags zur IT-Umsetzung der fachlichen Anforderungen
- Durchführung einer Marktanalyse und des Vergabeverfahren
- Implementierung der Software in der städtischen Systemumgebung
- erfolgreiche Teststellung und Abnahme des Systems
- Anbindung der im Projekt zu definierenden Informationsquellen (z.B. DODB) an die Wissensdatenbank

Telefonanlage

- Bereitstellung der technischen Infrastruktur und einer Schulungsumgebung nach erfolgreicher Umstellung auf VoIP
- Mitwirkung bei der Ausarbeitung und Programmierung des Callflows

PC-Arbeitsplätze

- Einrichtung der Arbeitsumgebung inkl. der APC's, der Multifunktionsgeräte und sonstiger technischer Einrichtungen

Erstellung/Anpassung des IT-Sicherheitskonzeptes

Mitglieder:

OrgA/IT-L (Kundenmanagement) - Teilprojektleitung

OrgA/IT-2, OrgA/IT-3, OrgA/IT-4 bzw. 5, OrgA/IT-6, OrgA/4, OrgA/5, DSB, PR, GSBV

Zeitweise EP, OrgA/1, Ref. I/ASi, H, Pr/3

Teilprojektgruppe Wissen

Auftrag:

Wissensdatenbank

- Definition der Zuständigkeiten für Pflege und Aktualisierung der Wissensdatenbank (Anpassungsbedarfe DODB)
- Befüllen der Wissensdatenbank mit aktuellen vorzuhaltenden Informationen zur Verauskunftung

Vereinbarungen

- Abschluss von Vereinbarungen mit den Dienststellen bzgl. der Reaktionszeiten zur Meldung von aktuellen Ereignissen zur Einstellung in einen Newsticker o.ä. (Personalversammlung Dienststelle X, Server-Probleme im Bereich der Dienststelle Y, etc.)

Mitglieder:

EP, OA, StN, BA/NOS, Tg, (SÖR), Pr/3, OrgA/1, PR, GSBV

Teilprojektgruppe Organisation
Auftrag:
<u>Aufbauorganisation</u> <ul style="list-style-type: none">• Detailfestlegung der Eingliederung des Service-Centers in EP• Erstellung der erforderlichen Arbeitsplatzbeschreibungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Gruppenleitung, Verwaltungskraft und Service-Center-Leitung• Durchführen der Stellenbewertungen für die o.g. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Gruppenleitung, Verwaltungskraft und Service-Center-Leitung• Erarbeitung der Auswirkungen auf den Stellenplan
<u>Ablauforganisation</u> <ul style="list-style-type: none">• Definition der Sollprozesse: Auskunftsprozess für eine fallabschließende Bearbeitung, Auskunftsprozess zur Aufnahme eines Anliegens, Interner Prozess der Anliegen-Weiterleitung, Interner Prozess für eine Ergänzung/Aktualisierung der Wissensdatenbank, Interner Prozess der Nachbereitung von Anrufen (z.B. Versand von Formularen und Anträgen)
<u>Prüfung der Auswirkungen auf Hintergrunddienste</u> <ul style="list-style-type: none">• Sicherstellung der Betriebsbereitschaft des Service-Centers (Hintergrunddienste bei OrgA/IT -wie z.B. Hotline, Netzwerktechnik- und die Haussicherungs- und Reinigungsdienste)
<u>Prüfung/Anpassung innerdienstlicher Vorschriften und Vereinbarungen</u>
Mitglieder: OrgA/1, OrgA/4, OrgA/IT, EP, PR, GSBV

Teilprojektgruppe Personal
Auftrag:
<u>Stellenbesetzung</u> <ul style="list-style-type: none">• Erstellung der Texte für die Stellenausschreibungen• Personalakquise (Vorgehensweise bei der Personalgewinnung)• Festlegung der Kriterien für das Auswahlverfahren der jeweiligen Stellen in Abhängigkeit der jeweils ausgeschriebenen Stelle (Vorstellungsgespräch, A-Center, etc.)
<u>Qualifizierungs- und Ausbildungsbedarf</u> <ul style="list-style-type: none">• Erstellung der Anforderungsprofile für die zu besetzenden Stellen• Erstellung eines Schulungskonzeptes für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
<u>Personaleinsatz</u> <ul style="list-style-type: none">• Erarbeitung eines Schichtmodells für den reibungslosen Betriebsablauf im Service-Center (2-Schicht oder 3-Schicht-Modell) und zur Abdeckung der zukünftig verlängerten Erreichbarkeit• Erarbeitung von Arbeitszeitmodellen
Mitglieder: PA/1, PA/2, OrgA/1, EP, PR, GSBV

Übergreifende Themen

Öffentlichkeitsarbeit/Kommunikation
Auftrag: Erstellung Kommunikationskonzept für interne und externe Adressaten <ul style="list-style-type: none">• Berücksichtigung der unterschiedlichen Zielsetzungen während der Einführung und der Begleitung des Regelbetriebes unter Zuhilfenahme unterschiedlichster Print- und online-basierter Maßnahmen
Mitglieder: EP, BgA, Pr/Redaktion und Online-Büro, PR, GSBV

Finanzen
Auftrag: <ul style="list-style-type: none">• Festlegung des Finanzbedarfs für die Umsetzungsphase• Kontrolle der Einhaltung des Kostenrahmens• Festlegung von Grundlagen für die spätere Refinanzierung• Haushaltsplanung 2015 ff• Statistik für Leistungsabrechnung
Mitglieder: EP, Ref. II/Stk, OrgA/1, Rpr, PR, GSBV