

# *Leuchttürme stehen an der Küste !*



## 115 Second Level in Mecklenburg-Vorpommern - telefonischer Bürgerservice für Bundesbehörden -





# Überblick

- Kurzvorstellung der Telemark Rostock
- telefonischer Bürgerservice für Bundesressorts
- 115 Second Level und die anderen 115-“Hüte“



# *Kurzvorstellung der Telemark Rostock*

- Auftraggeber
- Themen
- Auskunftsbreite, Auskunftstiefe
- Qualifikation und Qualifizierung der Mitarbeiter
- Besonderheiten

# Medienvielfalt



# Zahlen / Fakten



- Auftraggeber → Bundesministerien und -behörden
- Ressorts → 7
- Fachthemen → über 30
- Mitarbeiter → 93
- telef. Kontakte → mehr als 12.000 wöchentlich



# Aus unserem Jahresbüchlein



Nachdem der Berater sich am Telefon vorgestellt hat, fragt der Anrufer:

„Sind Sie der Anrufbeantworter des Bundesministeriums?“

# Auftraggeber



## ◆ Auswahl

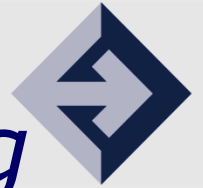
- BMAS Bundesministerium für Arbeit und Soziales
- BMG Bundesministerium für Gesundheit
- BaFin Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
- BMWi Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
- BMBF Bundesministerium für Bildung und Forschung
- DGUV Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
- Engagement Global gGmbH



- ◆ **Betreiben von Servicecentern, Bürger-, Verbraucher- und Infotelefonen für Behörden und öffentliche Institutionen**  
(insbesondere Beratungs- und Auskunftsleistungen) mit folgenden Schwerpunkten:
  - ◆ Beratungsleistungen mit Bezug zur deutschen Sozialgesetzgebung  
(Rente, Kranken-, Pflege- und Unfallversicherung, Arbeitsmarktpolitik, Arbeitsrecht, betriebliche sowie private Altersvorsorge und Bildungspaket)
  - ◆ Infotelefone zu Anfragen von Mittelständlern und Existenzgründern
  - ◆ Beratungsleistungen zu Weiterbildungs- und Fördermöglichkeiten  
(Weiterbildungsratgeber, BAföG, Meister-BAföG, Bildungsprämie)
  - ◆ Verbrauchertelefon zu Fragen im Banken-, Versicherungs- und Wertpapierbereich (BaFin)
  - ◆ Beratungsleistungen zum Freiwilligen Engagement
  - ◆ aktuell: Hotline zur Unterstützung von Kommunen bei der Organisation der Flüchtlingsunterbringung
  - ◆ Servicecenter des 115 Gebärdentelefons und des 115 Second Level



# *Qualifikation und Qualifizierung der Mitarbeiter*



- mehr als 50 % mit Hoch- bzw. Fachschulabschlüssen
- geringe Fluktuation
- komplexes fachübergreifendes Wissen und Synergien
- Mehrfachausbildungen hinsichtlich Ressorts und Fachthemen
- mind. 10 % der Arbeitszeit für Weiterbildung
- Qualitätsstandards und Qualitätsmanagementsystem



# Aus unserem Jahresbüchlein



Anrufer überrascht und begeistert:

„Sie sitzen ja fachlich fest im Sattel, was ja selten ist für eine Frau...“

# Barrierefreiheit

## auch für Gehörlose und Hörgeschädigte



### Barrierefreie Kommunikation

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (seit 2001)
- Bundesministerium für Gesundheit (seit 2003)
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (seit 2007)
- D115 (seit 2010)
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (seit 2013)
- aktuell: Weiterbildungsratgeber des Bundesministeriums für Bildung und Forschung



Abbildung: Beraterinnen am Gebärdentelefon



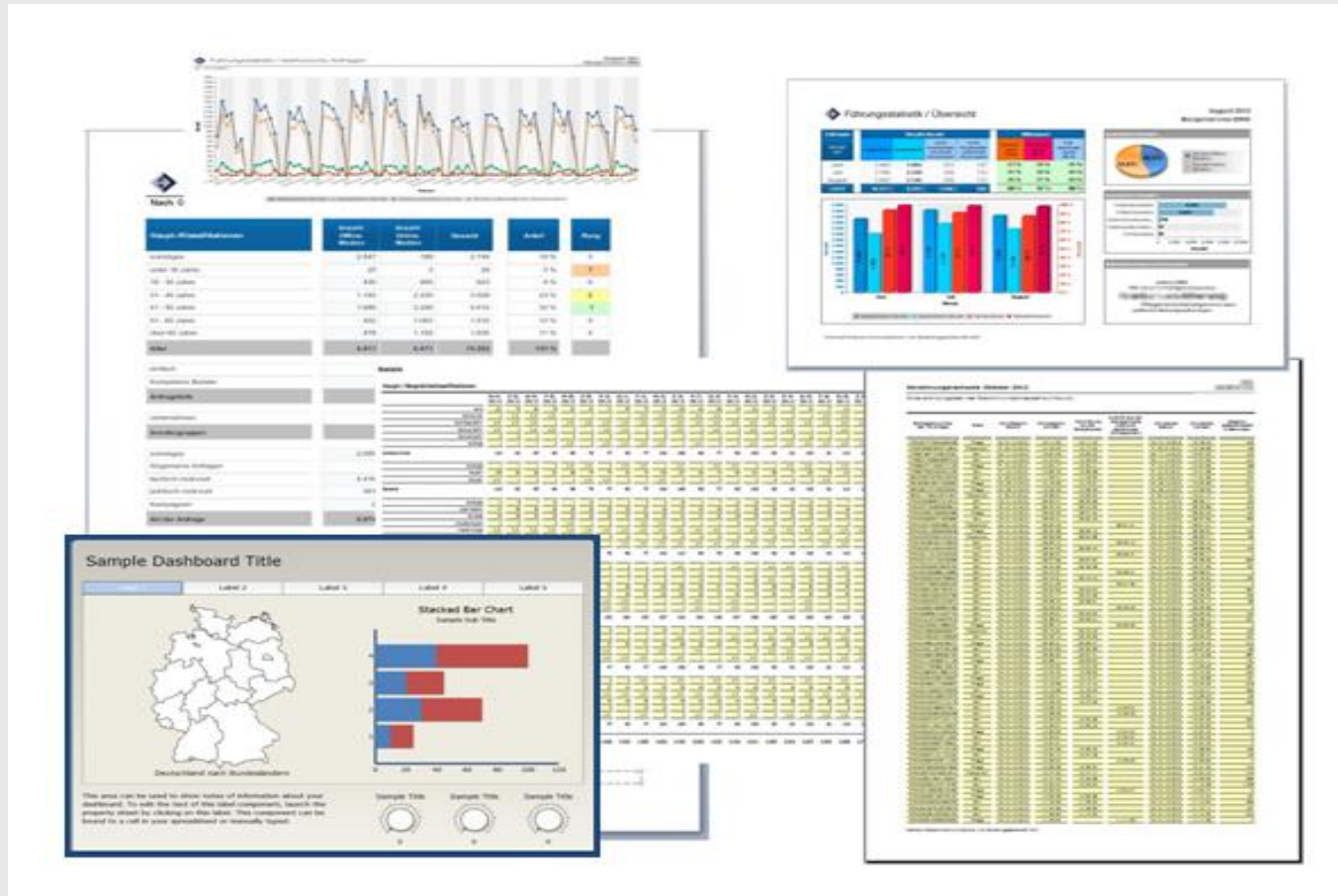
# Software

Abbildung:  
Hauptebene der Erfassungsmaske zur Aufnahme eines anonymisierten Kontaktprotokolls

Anruferdaten			Gesprächsdaten			Gesprächsauswertung		
1	<input type="checkbox"/>	Geschlecht	1	<input type="checkbox"/>	Zugang	1	<input type="checkbox"/>	Vorkenntnisse des Anrufers
2	<input type="checkbox"/>	Alter	2	<input type="checkbox"/>	Art der Anfrage	2	<input type="checkbox"/>	Gesprächsklima
3	<input type="checkbox"/>	Anrufergruppen	3	<input type="checkbox"/>	Aufschlüssel. nach Bereichen	3	<input type="checkbox"/>	Berater Kompetenz / Befugnis
4	<input type="checkbox"/>	Kontakt	4	<input type="checkbox"/>	Art der Antwort	4	<input type="checkbox"/>	Outbound Ziel
5	<input type="checkbox"/>	Bundesland	5	<input type="checkbox"/>	Art der Erledigung	5	<input type="checkbox"/>	Status
6	<input type="checkbox"/>	Sprache	6	<input type="checkbox"/>	Anfragetiefe	6	<input type="checkbox"/>	Zufriedenheit der Anrufer
7	<input type="checkbox"/>	Medium Inbound	7	<input type="checkbox"/>	Anrufer als	7	<input type="checkbox"/>	
8	<input type="checkbox"/>	Medium Outbound	8	<input type="checkbox"/>		8	<input type="checkbox"/>	
9	<input type="checkbox"/>		9	<input type="checkbox"/>	115	9	<input type="checkbox"/>	



# Berichtswesen / Statistik





# *Auftragsdatenverarbeitung / Datenschutz*

- Verpflichtung auf das Datengeheimnis (§ 5 BDSG)
- Unterweisung Mitarbeiter durch Datenschutzbeauftragten
- Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen der Auftragsdatenverarbeitung (§ 9 BDSG)
- Kontrollen durch Datenschutzbeauftragte der Auftraggeber





# Apropos E-Akte...



## BAföG-Beratung

Anrufer: „Kann ich die Anträge dahin schicken, wo ich sie her habe?“

Berater: „Woher haben Sie denn die Anträge?“

Anrufer: „Aus dem Internet!“



# *115 Multiservicecenter*

## *Die fünf „Hüte“ der Telemark*

- 1st Level Gebärdentelefon
- 2nd Level für verschiedene Bundesministerien und –behörden
- 115 Betriebsmanagement
- 115 Teilnehmerservice
- Vertretung eines kommunalen Servicecenters





# 1st Level Gebärdentelefon





# *115 Second Level für:*

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales
- Bundesministerium für Gesundheit
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (Tickets)
- Bundesministerium für Wirtschaft und Energie - Existenzgründung
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung



# *Aufgaben als Multiservicecenter*

- Bearbeitung telefonischer Weiterleitungen aus den kommunalen Servicecentern
- Bearbeitung von Ticketweiterleitungen



# *115 Betriebsmanagement*

- Stammdatenverwaltung
- Managen der Informationsweiterleitung
- Erstellen, Aktualisieren, Hosten und Kontrollieren von 115 Leistungsberichten
- Erheben und Liefern der Kennzahlen
- Auswertung der Verbundberichte
- Ansprechpartner für GK und Verbundinstitutionen
- Mitarbeit in Gremien
- Kommunikation mit Auftraggebern



# 115 *Teilnehmerservice*

*Der Teilnehmerservice unterstützt die kommunalen Servicecenter bei:*

- der Aufnahme von Störungen und Problemen, deren Ursachen in der zentralen Infrastruktur liegen
- Beauftragung von Zugängen zu den Werkzeugen Verizon Dialog (einschließlich des Versands des Zertifikats) und Softwareplattform
- Problemen beim Einloggen in Verizon Dialog und Softwareplattform
- Passwortentsperrungen
- Problemen mit der Erreichbarkeit von Verizon Dialog und Softwareplattform
- Meldungen zu fehlerhaftem Verhalten von Verizon Dialog und Softwareplattform
- der Erstellung von Aufträgen an die Netzplattform für die vereinbarten Vertretungsregelungen von Servicecentern



# *Vertretung eines kommunalen Servicecenters*

- Projektorganisation (Einsatzplanung, Datenerfassung, technische Umsetzung der Weiterleitung)
- Schulung der Mitarbeiter zu Verwaltungsstruktur, Ansprechpartner, Ticketweiterleitung, Datenerfassung
- Entgegennahme und Bearbeitung der telefonischen Bürgeranfragen
- Auswertung



# *Offen für neue Hüte...*



*Ende*



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**