

Ergänzungsvereinbarung
zur Vereinbarung
über die Einführung des telefonischen HamburgService
nach § 94 HmbPersVG

Zwischen

der Freien und Hansestadt Hamburg

Vertreten durch den Senat

Personalamt

einerseits

und

dem DBB Hamburg
- Beamtenbund und Tarifunion -

sowie

dem Deutschen Gewerkschaftsbund
- Bezirk Nord -

als Spitzenorganisationen der Gewerkschaften

andererseits

wird Folgendes vereinbart:

Präambel

Diese Ergänzungsvereinbarung regelt die Beteiligung der Freien und Hansestadt Hamburg mit ihrem telefonischen HamburgService an der Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer, in deren Verlauf viele, auch die einbezogenen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer betreffenden, Gestaltungsoptionen festgelegt, geändert und konkretisiert werden. Erst nach der zweijährigen Pilotierung wird ein stabiler Zustand erreicht sein.

1. Geltungsbereich und Gegenstand der Vereinbarung

Diese Ergänzungsvereinbarung gilt für alle an der Erprobung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 beteiligten Beschäftigten¹.

Sie gilt für die Erprobung und Weiterentwicklung des Betriebs der Einheitlichen Behördenrufnummer.

¹ Die Partner dieser Vereinbarung sind sich einig, dass dies auch die Beschäftigten von Dienststellen der FHH umfasst, soweit auf Veranlassung des Projektes D115 erstellte Reports und Auswertungen auf sie bezogen und beziehbar sind.

2. Rahmenbedingungen und Organisation

Die Freie und Hansestadt Hamburg beteiligt sich mit ihrem telefonischen HamburgService am Projekt D115 des Bundesministeriums des Innern und des Landes Hessen zur Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer und an ihrer Erprobung. In der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Version des Feinkonzeptes sind die wesentlichen zentralen Anforderungen an den Erprobungsbetrieb und die weitere Entwicklung festgelegt. Die aktuelle Version des Feinkonzeptes ist Version 1.1 (Stand 8.10.2008) mit den in Anlage 1 beschriebenen Änderungen.

Die Einheitliche Behördenrufnummer D115 wird für Hamburg als Themengruppe im telefonischen HamburgService eingerichtet und betrieben. Soweit diese Ergänzungsvereinbarung nichts anderes bestimmt, gilt die Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über die Einführung des telefonischen HamburgService vom 22.10.2004.

Eine Vergabe von Auskunftsleistungen oder die Teilnahme an Shared Service Centern sind nicht vorgesehen.

3. Themengruppe D115

Bei Beginn der Erprobung ist die Mitarbeit in der Themengruppe D115 freiwillig; Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des telefonischen HamburgService, die ihre Teilnahme ablehnen, dürfen daraus keine Nachteile entstehen.

Die Themengruppe startet zunächst mit 38 Personen. Je nach Gesprächsaufkommen der D115 können auch Anrufe für die übrigen Durchwahlnummern des telefonischen HamburgService an die Mitglieder der Themengruppe durchgeschaltet werden. Die einzelnen Mitglieder der Themengruppe werden darüber jeweils im Voraus informiert. Bei jedem Anruf wird auf dem Display angezeigt, um welche Art von Anruf es sich handelt.

Das Gesprächsaufkommen über D115 wird kontinuierlich verfolgt, auch im Hinblick darauf, ob die Personalkapazität der Themengruppe aufzustocken ist. Etwa vorgesehene Kapazitätsausweitungen werden dem Personalrat rechtzeitig mitgeteilt und begründet, damit er im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit mit der Dienststelle beratend tätig werden kann.

Die Mitglieder werden zusätzlich zur allgemeinen Qualifizierung (gem. Punkt 5 der Vereinbarung über den telefonischen HamburgService) speziell für ihre Aufgaben in der Themengruppe qualifiziert. Die Zusatzqualifizierung besteht aus einer Startqualifizierung vor Aufnahme der Tätigkeit in der Themengruppe und aus weiteren bedarfsgerechten Qualifizierungen. Die besonderen Startqualifizierungen sind in Anlage 2 zu dieser Ergänzungsvereinbarung aufgeführt.

Bei der Bedarfsermittlung für weitere Qualifizierungsmaßnahmen wird insbesondere auf das Aufgabenspektrum für D115, den Umgang mit der Suchapplikation, den Aufbau und die Funktion der beteiligten Verwaltungen, auf die Anliegenidentifizierung und –weiterleitung an andere Verbundteilnehmer geachtet. Diese weiteren Qualifizierungsmaßnahmen werden mit dem örtlichen Personalrat abgestimmt.

Für die Themengruppe wird ein Funktionspostfach eingerichtet, in das auch alle Anliegen und Vorgänge (Tickets) fließen, die in anderen Service Centern des D 115 Projekts im Hinblick auf die Hamburger Zuständigkeit aufgenommen und weitergeleitet wurden und in der Hamburger Themengruppe bearbeitet werden müssen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Themengruppe bearbeiten diese Vorgänge und Anliegen vornehmlich als Unterbrechung ihrer Telefonie in Mischarbeit.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Themengruppe können nur mit ihrer Zustimmung zeitweise zu anderen Service Centern im D115 – Verbund entsandt werden.

Spätestens ein Jahr nach Beginn der Erprobung werden die Erfahrungen mit der Themengruppe ausgewertet. Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und der zuständige örtliche Personalrat werden in die Planung und die Feststellung der Ergebnisse einbezogen.

4. Technikeinsatz

Die durch die Erprobung der Einheitlichen Behördenrufnummer veranlassten Veränderungen der technischen Systeme, der mitarbeiterbezogenen Auswertungen und Protokollierungen sind in Anlage 3 zu dieser Ergänzungsvereinbarung aufgeführt. Änderungen werden dem örtlichen Personalrat und dem von den Spitzenorganisationen benannten Ansprechpartner rechtzeitig im Voraus mitgeteilt.

Vor Änderungen, die die Mitbestimmung berühren, wird die Anlage 3 einvernehmlich fortgeschrieben.

5. Beteiligung der Spitzenorganisationen und des Personalrates des Bezirksamtes Wandsbek

Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und der örtliche Personalrat werden zeitnah schriftlich über weitere Änderungen am Feinkonzept und ihre Auswirkungen auf die Beschäftigten und ihre Arbeitsanforderungen informiert. Die Auswirkungen auf die Beschäftigten und ihre Arbeit werden beraten, wenn dies von einer der beteiligten Seiten gewünscht wird.

Der örtliche Personalrat und die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften werden über vom Projekt D115 vorgesehene Evaluationen, Benchmarkings, Kundenbefragungen informiert. Soweit andere Dienststellen der FHH als das Bezirksamt Wandsbek und Rechte ihrer Personalräte berührt sind, werden auch die davon betroffenen Personalräte informiert. Auf Anfrage werden die Zwecke und Instrumente der Erhebungen auf einer gemeinsamen Sitzung vorgestellt, erläutert und beraten. Entsprechendes gilt für die auf Hamburg bezogenen Ergebnisse der Erhebungen und die daraus resultierenden Schlussfolgerungen und Maßnahmen.

Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften werden über alle geplanten Veränderungen im Geltungsbereich dieser Vereinbarung rechtzeitig und umfassend informiert.

6. Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Sie endet mit dem Abschluss einer Vereinbarung über den dauerhaften Betrieb der Rufnummer.

Sie kann mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Jahres gekündigt werden. Bei Kündigung wirkt diese Vereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung nach.

Hamburg, den

07. Juli 2009

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg
Personalrat

.....
Dr. Volker Bohorden

dbb Hamburg
beamtenbund und tarifunion

.....
Rudolf Klüver

Deutscher Gewerkschaftsbund
Bezirk Nord

.....
Carlos Sievers

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

Anlage 1 – Änderungen zum Feinkonzept D115 / Version 1.1

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

Anlage 1 – Änderungen zum Feinkonzept D115 / Version 1.1

lfd. Nr.	Kapitel, Seite, Absatz	Thema	Änderung	Begründung der Änderung	Beschlussvorschlag	Status
1a	2.3.6, 29 und 2.6, S. 35 und an weiteren Stellen im Dokument	Verwendung des Begriffs "Gebühren"	Anstelle des Begriffs "Gebühren" soll an allen Stellen im Dokument, an denen es um die (Gesamt-)Preise von 115-Anrufen geht, der Terminus "Anrufentgelt" verwendet werden.	Gebühr ist ein "Terminus technicus", der ausschließlich für die Gebühren verwendet wird, die von der öffentlichen Verwaltung erhoben werden.	Im Feinkonzept wird der Begriff "Gebühren" durch den Begriff "Anrufentgelt" ersetzt.	Änderungen angenommen
1b	2.3.6, 29 und 2.6, S. 35 und an weiteren Stellen im Dokument	Verwendung des Begriffs "Gebühren"	Anstelle des Begriffs "Gebühren" soll an allen Stellen im Dokument, an denen es um die 0,03 Cent geht, die die zur Finanzierung des D115-Netzbetriebs aufgeschlagen werden, der Begriff "Anteil am Anrufentgelt zur Finanzierung des Netzbetriebs" verwendet werden.	Gebühr ist ein "Terminus technicus", der ausschließlich für die Gebühren verwendet wird, die von der öffentlichen Verwaltung erhoben werden.	Im Feinkonzept wird der Begriff "Gebühren" durch den Begriff "Anteil am Anrufentgelt zur Finanzierung des Netzbetriebs" ersetzt.	Änderungen angenommen
2	3.3, S. 41 und an allen Stellen im Dokument	Rechtsverbindliche Auskunft	Im D115-Verbund erfolgt keine rechtsverbindliche Auskunft durch die teilnehmenden Servicecenter.	War nicht exakt genug im Feinkonzept formuliert, interne QS.	Im Feinkonzept wird formuliert, dass im D115-Verbund keine rechtsverbindlichen Auskünfte durch D115-Servicecenter gegeben werden.	Änderungen angenommen
3	Kap. 10.2.2.2	Umgang mit Notrufen	Eine Übergabe von Notfallmeldungen durch die D115-Netztechnik unter Nutzung des Standortdatums ist nach TKG und NotrufV nicht möglich. Erforderlich für den Start des Pilotbetriebs daher: dezentrale Absprachen mit FW, Polizei und Rettungsdiensten im Einzugsgebiet des teilnehmenden Service-	Der ursprünglich geplante Umgang mit Notrufen erfordert eine Änderung der entsprechenden Vorschriften. Dies kann erst nach erfolgreichem Pilotbetrieb geprüft und erwogen werden.	Zusätzlich zu der in V. 1.1 bereits enthaltenen Beurteilung der Rechtslage (S. 117, letzter Absatz) wird die Aufnahme des für den Start des Pilotbetriebs notwendigen Vorgehens dezentraler Absprachen der Teilnehmer mit den Notrufannahmestellen im Ein-	Änderungen unter Vorbehalt angenommen. Hamburg sieht Hinterlegung der Weiterleitungsdaten der Notrufannahmestellen von Kommunen in SH, die im Vorwahlbereich "040" liegen, im Wissensmanagement als rechtlich bedenklich an

Ifd. Nr.	Kapitel, Seite, Absatz	Thema	Änderung	Begründung der Änderung	Beschlussvorschlag	Status
			centers. Hinterlegung der Weiterleitungskontaktdaten im D115-Wissensmanagement (D115-Teilnehmerkatalog; als nicht-öffentliche Information die geschützt übertragen wird). Ggf. mittelfristig auch technische Lösung --> dafür Abstimmungen mit u.a. BMWi erforderlich.		zugsbereich des jeweiligen Servicecenters und die Hinterlegung der entsprechenden Weiterleitungsdaten im D115-Wissensmanagement (D115-Teilnehmerkatalog) vorgeschlagen.	und behält sich (interne) Prüfungen vor.
4	S. 114	Betrieb eines Servicecenters durch Private	Generell zu berücksichtigen sind die allgemeinen rechtlichen Rahmenbedingungen bei einer Beauftragung privater Unternehmen. Aus datenschutzrechtlicher Sicht ist eine Beauftragung nur möglich, wenn der Auftragnehmer im Rahmen einer Datenverarbeitung im Auftrag tätig wird (i.S.v. § 11 BSDG bzw. den entspr. Bestimmungen der Landesgesetze) - Schriftliche Vereinbarung - strikte Weisungsgebundenheit des Auftragnehmers - Festlegung von technischen und organisatorischen Maßnahmen	Stellungnahme des Bundesbeauftragten für den Datenschutz vom 02.09.08	Im Feinkonzept soll der Hinweis auf Einhaltung die allgemeinen rechtlichen Rahmenbedingungen bei einer Beauftragung privater Unternehmen aufgenommen werden: Aus datenschutzrechtlicher Sicht ist eine Beauftragung nur möglich, wenn der Auftragnehmer im Rahmen einer Datenverarbeitung im Auftrag tätig wird (i.S.v. § 11 BSDG bzw. den entspr. Bestimmungen der Landesgesetze) - Schriftliche Vereinbarung - strikte Weisungsgebundenheit des Auftragnehmers - Festlegung von techni-	Änderungen angenommen

Ifd. Nr.	Kapitel, Seite, Absatz	Thema	Änderung	Begründung der Änderung	Beschlussvorschlag	Status
					schen und organisatorischen Maßnahmen	
5	10.1, S. 114	Datenschutz; sechs Monate Speicherfrist (erster Kugelpunkt)	Speicherfrist: max. drei Monate ab Abschluss der Bearbeitung	Stellungnahme des Bundesbeauftragten für den Datenschutz vom 02.09.08	Im Feinkonzept wird die maximale Speicherfrist auf "drei Monate ab Abschluss der Bearbeitung" geändert.	Änderungen angenommen
6	Kap. 8.4.1.	Soundbranding	einheitliches professionelles, akustisches Erscheinungsbild (Soundbranding) für alle D115 bezogenen Ansagen	Ergebniss der Überlegungen der Projektgruppe unter Einbeziehung von D115 Teilnehmern. Ziel ist die Profilierung der Marke D115 mit Hilfe einheitlich gestalteter und professionell produzierter Ansagen mit zugehöriger Klangwelt.	Es wird vorgeschlagen, ein einheitliches professionelles akustisches Erscheinungsbild für D115 zu erarbeiten, den D115 Teilnehmern vorzustellen und einzurichten.	Änderungen angenommen
7	Kap. 8.4.1.	Begrüßungsansagen	Entscheidung für das Spielen von individuellen Begrüßungsansagen vor Annahme der Anrufe im 1st Level Servicecenter.	Ergebnis der Überlegungen der Projektgruppe unter Einbeziehung von D115-Teilnehmern. Ziel ist ein einheitliches, wiedererkennbares Auftreten im D115 Verbund, um die Marke D115 und den Verbund zu stärken.	Im Feinkonzept erfolgt die Änderung, dass die Anrufer per Bandansage begrüßt werden. Vorschlag Bielefeld: Diese ist von den SC in Anbindevariante A soweit technisch möglich auch in der eigenen ACD einzurichten.	Änderungen unter Vorbehalt der Prüfung des Produktionsergebnisses angenommen. Frau Dr. Schmidt betont die ursprüngliche Intention, Anrufer keine Begrüßungsansage vom Band hören zu lassen und äußert die Befürchtung negativer Reaktionen seitens der Anrufer. Aus Sicht der PG D115 und vieler Teilnehmer sprechen folgende Argumente für eine einheitliche Ansage:- einheitliches Auftreten im Verbund stärkt die Mar-

Ifd. Nr.	Kapitel, Seite, Absatz	Thema	Änderung	Begründung der Änderung	Beschlussvorschlag	Status
						ke und erhöht den Wiedererkennungseffekt und die Identifikation mit D115- automatische Begrüßungsansagen entlasten die Mitarbeiter und gewährleisten ein professionelles und freundliches Auftreten zu jeder Zeit- automatische Begrüßungsansagen gewährleisten die sofortige Begrüßung und Orientierung des Anrufers, insbesondere im Falle längerer Wartezeiten- Teilnehmer schildern positive Erfahrungen mit Bandansagen in Berlin, Köln, beim BAZ
8	S. 100, Abbildung 9.2	Kennzahlen	abgewandelte, genauer spezifizierte und den technischen Gegebenheiten angepasste Kennzahlen und Mehraufwand beim Liefern der Kennzahlen durch SC	Ergebnisse der Abstimmungen mit D115 Teilnehmern und der Umsetzung des Netzbetriebs	Das Feinkonzept wird gemäß der in der AG Qualität getroffenen Entscheidung geändert, dass Servicecentern nach Möglichkeit auch Kennzahlen liefern sollen, die ursprünglich aus der Netz-ACD von dtms bezogen werden sollten.	Änderungen angenommen
9	Kap. 9.3, S. 98 i.V.m. S. 39	Überlaufpool	Konkretisierung der Bildung von Überlaufpools inkl. Entscheidung für eine Variante (ein bundesweit einheitlicher,	Ergebniss der Überlegungen der Projektgruppe unter Einbeziehung von D115-Teilnehmern.	Zu früh für Beschluss, da Erfahrungen aus Pilotbetrieb erst noch gemacht werden: Entscheidung in	Änderungen angenommen

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

Anlage 1 – Änderungen zum Feinkonzept D115 / Version 1.1

lfd. Nr.	Kapitel, Seite, Absatz	Thema	Änderung	Begründung der Änderung	Beschlussvorschlag	Status
			überregiona,l entsprechen SC-Größe, regional nach Sympathie und Nachbarschaft, etc.).		einer der nächsten ZAGs. Vorgehen: Für Test- und Abnahmezwecke wird eine überregionale Überlaufgruppe eingerichtet.	
10	ggf. S. 118	Personenauskunftsstellen	dezentrale Absprache mit örtlichen Katastrophenschützern, Hinterlegung der Telefonnummern der lokalen/regionalen Personenauskunftsstellen	Detaillierung Notfallkonzepte. Empfehlung der Expertengruppe GSL.net des UA FEK und des UA IuK des AK II der IMK.	Formulierungsvorschlag wird noch erstellt.	Änderungen unter Vorbehalt angenommen. Hamburg sieht Hinterlegung der Weiterleitungsdaten der Personenauskunftsstellen von Kommunen in SH, die im Vorwahlbereich "040" liegen, im Wissensmanagement als rechtlich bedenklich an und behält sich (interne) Prüfungen vor.
11	Kap. 10.1 und Kap. 7	Anonymisierte Verarbeitung des Standortdatums gemäß § 98 TKG.	Aufnahme der Lösung zu anonymisierten Verarbeitung des Standortdatums gem. TKG	Erfordernis des technischen Datenschutzes.	Ein entsprechendes Unterkapitel wird erarbeitet und im Feinkonzept in den Kapiteln 7 und 10.1 ergänzt.	Änderungen angenommen
12	S. 68, letzter Absatz	Datenbereitstellung für das D115-Wissensmanagement	Teilung einer Leistung in Objekt und dazugehörige Einrichtungen	neue Erkenntnisse aus der Projektarbeit	Im Feinkonzept erfolgt die Konkretisierung des bestehenden Textes.	Änderungen nach umfangreicher Diskussion angenommen. PG D115 sagt die enge Abstimmung mit dem Leika zu. Hamburg befürchtet zu viel Aufwand bei der Nummernvergabe.
13	Tabelle auf Seite 68 und 69 sowie An-	Änderungen am Format für die Informationsbereit-	Format für Mikroformate wurde detailliert, erweitert und korrigiert. Analog wurde ein	Ausgestaltung im Rahmen der Unterordnung in gängige Standardisierungsver-	Im Feinkonzept wird die Spezifikation für die Informationsbereitstellung	Änderungen angenommen

Ifd. Nr.	Kapitel, Seite, Absatz	Thema	Änderung	Begründung der Änderung	Beschlussvorschlag	Status
			reitgestellt. Dieses richtet sich an Informationsbereitsteller, die sehr wenige Leistungen erfassen müssen, also insbesondere den 2nd Level.	die Zukunft.		
20	Kap. 11.4.1; S. 171	Katalog der Top 25-Landesleistungen	Im Feinkonzept ist ein Katalog der Top25-Landesleistungen aufgeführt.	Ein einheitlicher Katalog der Top 25 Landesleistungen lässt sich aufgrund der Unterschiede in der ebenenbezogenen Zuordnung gleicher Leistungen in den Ländern nicht realisieren. Vielmehr sollen die landesspezifischen Top25-Leistungen identifiziert und für das D115-Wissensmanagement bereitgestellt werden.	Für den Start des Pilotbetriebs stellen die teilnehmenden Länder landesspezifische Top25-Leistungen dem D115-Wissensmanagement zu Verfügung.	Änderungen angenommen PG D115 sagt zu, eine Liste der 2nd-Level-Leistungen zur Verfügung zu stellen, um SC-Mitarbeitern einen Überblick über Leistungsportfolio zu geben.
21	Kap. 12.2.2; S. 182	Beteiligungsoption auf Bundesebene	Eine Beteiligung einer Bundesbehörde am D115-Verbund liegt vor, wenn mindestens eine Weiterleitungsform realisiert wird (telefonisch und/oder elektronisch).	Im Feinkonzept wird bislang von einer Beteiligung einer Bundesbehörde ausgegangen, wenn die Annahme elektronischer und telefonischer Weiterleitungen realisiert ist. Die Änderung wurde notwendig, um eine kritische Masse an teilnehmenden Bundesbehörden zu erreichen (neben den bereits aktiven Ressorts und Geschäftsbereichsbehörden). Durch dieses Vorgehen vergrößert sich das Angebot an (passiven) D115-	Anpassung der Beteiligungsoptionen auf Gewährleistung mindestens einer Weiterleitungsform.	Änderungen angenommen. PG D115 sagt zu, Übersicht zu Weiterleitungsmöglichkeiten ins 2nd-Level zur Verfügung zu stellen. Diese Informationen werden zudem vss. über das D115-Wissensmanagement verfügbar und für die SC-Mitarbeiter direkt nutzbar sein (Zuspielung dieser Information zur Antwort auf eine

lfd. Nr.	Kapitel, Seite, Absatz	Thema	Änderung	Begründung der Änderung	Beschlussvorschlag	Status
				Leistungen, da ohne Beteiligung Anfragen nicht oder nur unter erhöhtem Aufwand beantwortet werden könnten.		Suchanfrage)
22	Kap. 9.7	Fehlerreporting	Die drei genannten Fehlerkategorien werden reduziert auf zwei Fehlerkategorien: 1) Fehler die der PG D115 gemeldet werden 2) Fehler die bilateral behoben werden	Vereinfachung des Verfahrens	Bei der Kategorisierung der Fehler wird nur noch darin unterschieden, ob die Fehler insgesamt oder anteilig nur durch die PG D115 behoben werden können und/ oder den gesamten D115-Verbund bzw. Teile davon betreffen sowie in Fehler, die eigenständig dezentral zu beheben sind.	Änderungen angenommen
23	Kap. 9.7	Beschwerdemanagement	Die Kategorisierung der Beschwerden entfällt künftig. Es wird nur noch in Beschwerden unterschieden, die dezentral bzw. bilateral mit den Verbundpartnern behoben werden oder die dezentral nicht aufgelöst werden können bzw. den D115-Verbund "in seinen Grundfesten erschüttert"	Vereinfachung des Verfahrens	Beschwerden werden prinzipiell dezentral behandelt. Gehen Beschwerden gegenüber anderen D115-Partnern ein, so sind diese bilateral zu klären. Beschwerden sollen nur an die PG D115 weitergeleitet werden, wenn die Beschwerden lokal nicht lösbar sind und/oder der Gesamtverbund in seinen Grundfesten berührt ist.	Änderungen angenommen

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

Anlage 2 - Startqualifizierungen

Adressaten der Schulungsmaßnahmen zum Start des Pilotbetriebs

- Erfahrene Agenten des Telefonischen HamburgService, die sich zur Teilnahme am Pilotbetrieb der D115 gemeldet haben.
- Teamleiter und Teamleiter-Vertreter

Verabredungen zu den Schulungen im D115 Verbund

- Die Schulungen werden überwiegend dezentral in Eigenregie durchgeführt.
- Regionale Absprachen für gemeinsame Schulungen sind durchaus erwünscht.
- Schulungsbedarf, der nicht eigenständig gedeckt werden kann, wird an die PG D115 gemeldet.
- Sofern Servicekräfte nicht die erforderlichen „Grundqualifikationen“ aufweisen, soll der Schulungsbedarf ebenfalls an die PG D115 gemeldet werden.

Inhalte der Schulungen

- **Leitbild und Serviceversprechen D115** (drei Einheiten à 45 Minuten)
- **Föderativer Aufbau der Bundesrepublik Deutschland**

Überblick zu Kommunalen-, Landes- und Bundesleistungen (eine Einheit à 45 Minuten).

- **Wissensmanagement**
 - Top 150 für an D115 angeschlossene Verwaltungen (Die Top 150 können sich im Laufe des Pilotbetriebs in Absprache mit den Teilnehmern erweitern).
 - Fälle (Top 150 und andere) für nicht an D115 angeschlossene Verwaltungen
 - WMS fällt aus/ funktioniert nicht/ Keine verwertbaren Treffer (Wann wird Suche abgebrochen und Ticket aufgenommen?)

(zwei Einheiten à 45 Minuten)

- **Info-Weiterleitung**

- Aufnahme und Weiterleitung einer unbeantworteten Anfrage
- Aufnahme und Weiterleitung von Beschwerden, Fehler, Anregungen etc. für die Verbundteilnehmer (Einschaltung des Qualitätsmanagers)
- Info-Weiterleitung fällt aus/ funktioniert nicht
- Annahme und Bearbeitung von empfangenen Weiterleitungen
(eine Einheit à 45 Minuten)

- **Annahme und Weiterleitung von Notfallmeldungen**

- Weiterleitung von Notrufen innerhalb Hamburgs
- Umgang mit Notrufen, die nicht innerhalb Hamburgs weiter gegeben werden können

- **Telefonische Weiterleitung und Gesprächsübergabe**

- D115-Servicecenter an D115-Servicecenter (Nummer, Meldung)
- Fehlgeschlagene Weiterleitung, Rücknahme des Gesprächs

- **Sonderfälle**

- Presseanrufe
- Interne Verbesserungsanregungen für Verbund

(Alle drei Punkte zusammen eine Einheit à 45 Minuten)

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

Anlage 3 – Technische Systeme, mitarbeiterbezogene Auswertungen, Protokollierungen

Call Center Technik

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

TK-Technik (ergänzt 4.1 in der Anlage 6 der Vereinbarung nach §94 HmbPersVG über die Einführung des telefonischen HamburgService)

Für den im telefonischen Hamburg Service erbrachten Service (mit den Leistungen „Auskunft“, „Unterlagenversand“, „Vermittlung“ und „Anliegenweiterleitung“) wird für die Unterstützung der „115“ ein neuer Pilot durch den Supervisor eingerichtet.

Nr.	Pilot	Rufnummer	Sichtbarkeit / Erreichbarkeit
	„115“	040-42828-1949	115-intern (An THS weitergeleitete 115-Anrufe aus der 115- Zentrale)
		040-42828-1950	115-intern (An THS weitergeleitete 115-Anrufe aus anderen 115-Service Centern)

Der Pilot ist nur innerhalb des 115-Verbundes erreichbar. Die Anrufenden wählen immer „115“. Über die zentrale TK-Anlage des 115-Verbundes werden die Anrufe über eine spezielle Rufnummer auf die teilnehmenden Service Center verteilt. Bei einer fehlerhaften Zuordnung kann das betroffene Service Center über eine weitere Rufnummer den Anruf an das jeweils tatsächlich zuständige Service Center weiterleiten.

Der Pilot entspricht in seiner Funktionalität allen anderen Piloten.

Call Center Applikation (ergänzt 4.2 in der Anlage 6 der Vereinbarung nach §94 HmbPersVG über die Einführung des telefonischen HamburgService)

Die Hauptaufgabe der Call Center Applikation (Siebel) wird durch die Zusammenarbeit mit dem 115-Verbund nicht verändert. Die im telefonischen HamburgService erbrachten Leistungen „Auskunft“, „Unterlagenversand“, „Vermittlung“ und „Anliegenweiterleitung“ werden hierdurch nicht erweitert.

Es ändert sich jedoch an einigen Punkten die Bedienung der Oberfläche in der sogenannten „Siebel-InfoSuche“ durch die Unterstützung von 115-Funktionalitäten.

Neu sind die Funktionalitäten:

- Suche mit Ortsnamen
- Anliegenweiterleitung im 115-Verbund
- Anliegenentgegennahme aus dem 115-Verbund

Diese werden im nachfolgenden Text beschrieben.

Daneben gibt es noch technisch interne Anpassungen zur Berücksichtigung von datenschutzrechtlichen Anforderungen bei der Kommunikation im 115-Verbund über sichere Netze.

Sofern die neuen Funktionalitäten Anpassungen an der Bedieneroberfläche erfordern, werden diese unter Berücksichtigung der Anforderungen an die Barrierefreiheit eingeführt. Insbesondere die Arbeitsplätze, an denen die Software „Virgo“ zum Einsatz kommt, werden unter Hinzuziehung der Beteiligten und des Lieferanten besonders unterstützt, um den Standard der Barrierefreiheit weiter zu gewährleisten.

Suche mit Ortsnamen

Wenn Anrufer ein Auskunftersuchen für einen anderen Ort als Hamburg haben, müssen die Service Center Mitarbeiterinnen bei der Suche nach Informationen neu auch den jeweiligen Ortsnamen eingeben. Die vorhandene Oberfläche wird um ein entsprechendes Eingabefeld erweitert.

Das Ergebnis der Suche wird in der schon vorhandenen Oberfläche in der gleichen Art angezeigt, wie das Ergebnis einer Suche zu Informationen aus Hamburg.

Die Bedienung der Oberfläche ändert sich dadurch nicht.

Anliegenweiterleitung im 115-Verbund

Für die Weiterleitung eines Anliegens im 115-Verbund stehen den Service Center Mitarbeiterinnen wie bei allen anderen Anliegen 2 Möglichkeiten zur Verfügung:

- Telefonische Weiterleitung
- Anliegenaufnahme und Weiterleitung per Mail

Die telefonische Weiterleitung erfolgt wie bei allen anderen Anrufen auch bei „115-Anrufen“. Über die vorhandene CTI-Funktionalität wird der Anruf an ein anderes 115-Service Center vermittelt.

Für die Aufnahme eines „115-Anliegens“ erscheint wie bei der Aufnahme eines sonstigen Anliegens eine Bildschirmmaske, in der das Anliegen erfasst wird und die Kontaktdaten der anrufenden Person mit erfasst werden.

Neu hinzu kommt eine Schaltfläche, über die von den Service Center Mitarbeiterinnen bestätigt wird, dass die anrufende Person mit der Weitergabe ihrer Kontaktdaten einverstanden ist. Diese Schaltfläche ist aus datenschutzrechtlichen Gründen erforderlich. Nach Abschluss der Anliegenaufnahme wird automatisiert eine Mail an das jeweils zuständige 115-Service Center gesendet.

Anliegenentgegennahme aus dem 115-Verbund

Erfolgt in einem anderen 115-Service Center eine Anliegenweiterleitung an den telefonischen HamburgService, werden die daraus resultierenden Mails in einem Funktionspostfach gesammelt, das dem telefonischen HamburgService zugeordnet ist.

In der Oberfläche der Service Center Mitarbeiter wird der Eingang einer Mail angezeigt. Die Service Center Mitarbeiter entscheiden je nach Auslastung über den Zeitpunkt, wann sie die Mail öffnen und bearbeiten.

Kommunikation über sichere Netze

Bei der Anliegenweiterleitung und der Anliegenentgegennahme im 115-Verbund arbeiten die Service Center Mitarbeiterinnen mit datenschutzrechtlich sensiblen Informationen (Namen und Kontaktdaten von 115-Kunden).

Damit die Service Center Mitarbeiterinnen hierdurch keinen zusätzlichen Belastungen ausgesetzt sind wurde für diese Vorgänge durch technische Unterstützung ein durchgängiger Transport der Daten über sichere Netze eingerichtet. Die automatische Erzeugung von Mails gewährleistet, dass kein versehentliches Versenden von geschützten Daten im 115-Verbund an Unberechtigte möglich ist. Die Mail-Adressen sind so gestaltet, dass sie nur innerhalb der sicheren Netze verwendet werden können.

Mitarbeiterbezogene Auswertungen

Im Projekt D115 sind keine mitarbeiterbezogenen Auswertungen vorgesehen.

Für die Qualitätssicherung im Verbund werden folgende Kennzahlen für die D115 erfasst und zu monatlichen Berichten an den D115 Verbund aufbereitet.

Nr.	Kennzahl	Beschreibung	Bemerkung
1	Anzahl der Anrufe unter der alten Servicenummer	Wie viele Anrufer nutzen für Auskünfte weiterhin die 428280 bzw. die Nummern der ehemaligen Telefonzentralen in Behörden und Ämtern?	
2	Abgebrochene Anrufe in der ACD	Wie hoch ist der Anteil der Anrufer, die den Anruf vor Auskunftserteilung abbrechen?	
3	Durchschnittliche Wartezeit		Indikator für Erfüllung des Serviceversprechens
4	Anzahl der Anrufe, die ein „besetzt“ signalisiert bekommen.		Indikator für bedarfsgerechte Dimensionierung von erreichbaren Mitarbeitern und der Größe der Warteschleife.
5	Durchschnittliche Gesprächsdauer		
6	Anzahl der Anrufe, die innerhalb von 30 Sekunden angenommen werden		Indikator für Erfüllung des Serviceversprechens
7	Anzahl der Anfragen, die in die eigene Zuständigkeit fallen		Wie oft wird 115 in Hamburg für Anfragen zu Hamburger Dienstleistungen gewählt?
8	Anzahl der gestellten Anfragen, die in fremde Zuständigkeit fallen.		Wie oft wird 115 in Hamburg für Anfragen zu anderen Modellregionen genutzt?
9	Anzahl telefonischer Weiterleitungen an andere D115 Center		Telefonische Weiterleitungen sollen eine Ausnahme bleiben.
10	Anzahl elektronischer Ticket für eigene Verwaltung oder andere D115 Servicecenter	Anzahl elektronisch aufgenommen und weitergeleiteter Anliegen,	
11	Anzahl der empfangenen Weiterleitungen (Tickets) aus dem D115 Verbund	Anzahl erhaltener elektronischer Anliegen	

12	Anzahl der sofort fallabschließend beantworteten Anrufe	Als fallabschließend wird auch die ausdrücklich gewünschte telefonische Weiterleitung gezählt	Technische Machbarkeit noch in Klärung
----	---	---	--

Protokollierungen

Im Rahmen der D115 findet keine Protokollierung von Daten oder Transaktionen statt, die über die in der Vereinbarung nach §94 Hamburger PersVG zum telefonischen HamburgService beschriebenen hinausgehen.