

**Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG
über den Betrieb und die Weiterentwicklung des
Telefonischen HamburgService**

Anlage 1a - Schulungskonzept

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten eine umfassende Einführungsschulung. Diese umfasst Themen wie Aufbau und Organisation der Hamburger Verwaltung sowie der kooperierenden Institutionen und ggf. Gebietskörperschaften. Die Fortentwicklung der Schulungskonzepte erfolgt im Einvernehmen mit dem örtlichen Personalrat. In dieser Anlage wird daher nur ein grobes Raster dargelegt.

In einem Zeitraum von ca. 6 Wochen werden neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult. Vor Aufnahme der Tätigkeit wird ein Schulungskonzept erarbeitet und dem neuen Mitarbeiter / der neuen Mitarbeiterin ausgehändigt. Neben der theoretischen Schulung der einzelnen Fachgebiete finden praktische Übungen im Umgang mit der eingesetzten Technik, Hospitationen bei erfahrenen Kolleginnen und Kollegen, sowie Telefontrainings statt.

Die blinden und sehbehinderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen eine besondere Schulung angeboten.

Es werden insbesondere die folgenden Themengebiete geschult:

	Inhalt	Umfang ca. (Anzahl Unterrichtseinheiten à 45 Minuten)
1.	<p>Aufgaben, Ziele und Serviceversprechen des Telefonischen HamburgService</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leitbild und Serviceversprechen im D115 Verbund 	10
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau der hamburgischen Verwaltung • Aufgabengebiete und Aufbau der Bezirksverwaltung • Aufgabengebiet und Aufbau der Fachbehörden • Aufgabengebiet und Aufbau der kooperierenden Institutionen und ggf. Gebietskörperschaften • Föderativer Aufbau der Bundesrepublik Deutschland 	60
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit dem Wissensmanagement 	10
4.	<ul style="list-style-type: none"> • Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen • Anliegenbearbeitung • Umgang mit Notfalleinrufen 	10
5.	<p>Professioneller Umgang am Telefon, Gesprächsführung</p>	20

**Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG
über den Betrieb und die Weiterentwicklung des
Telefonischen HamburgService**

Anlage 1b – Startqualifizierungen D115

Verabredungen zu den Schulungen im D115 Verbund

- Die Schulungen werden überwiegend dezentral in Eigenregie durchgeführt.
- Regionale Absprachen für gemeinsame Schulungen sind durchaus erwünscht.

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)

**Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG
über den Betrieb und die Weiterentwicklung des
Telefonischen HamburgService**

Anlage 2 - Service Center Technik

mit den beiden Komponenten

- TK / ACD-System (Alcatel) -

- Infosuche -

Inhaltsverzeichnis

1	VORBEMERKUNG	3
2	ÜBERSICHT ZUM ANRUFABLAUF	3
3	LEISTUNGSMERKMALE DER TK-ANLAGE	4
	3.1 Allgemeine Merkmale.....	4
	3.2 Endgeräte Service Center	4
	3.3 PC Wallboard	4
4	INFOSUCHE	5
5	KENNZAHLEN	5
6	REPORTING	8
	6.1 Zweck der Reports	8
7	PERSONALEINSATZPLANUNG	8

1 Vorbemerkung

Wichtigster Bestandteil des Telefonischen HamburgService ist die digitale Kommunikationsanlage (Alcatel 4400), die mit einer automatischen Anrufverteilung ausgestattet ist. Diese sorgt dafür, dass alle eingehenden Anrufe gleichmäßig auf die verfügbaren Mitarbeiter verteilt und die Anrufer in eine Warteschlange geschaltet werden, wenn alle Telefone belegt sind. Weiterhin erledigt und überwacht diese die Vermittlung der Anrufe in die nachgelagerten Dienststellen.

Durch die Infosuche werden zudem die Geschäftsprozesse des Service Centers (Auskunft, Unterlagenversand, Vermittlung und Anliegenweiterleitung, Mailbearbeitung, Entgegennahme und Bearbeitung von Anliegenweiterleitungen aus dem D115 Verbund) unterstützt und mithilfe der Computer Telefonie Integration (CTI) miteinander verwoben. Dem Agenten ist so beispielsweise das Vermitteln eines Anrufes durch Short-Cut in der Infosuche möglich.

Hinsichtlich der Anforderungen an die Konfiguration der ACD und Abbildung der Serviceprozesse wurden im Rahmen der Zukunftssicherung des Telefonischen HamburgService sowie im Rahmen des Pilotprojekts D115 umfangreiche und detaillierte Konzeptpapiere ¹verfasst, die die Umsetzung der fachlichen Anforderungen mit technischen Möglichkeiten beschreiben.

Diese Anlage geht ausschließlich auf die Punkte ein, für die ein expliziter Regelungsbedarf gesehen wurde.

2 Übersicht zum Anrufablauf

Wie mit eingehenden Anrufen verfahren wird, verdeutlicht die nachstehende Tabelle:

Schritt	Beschreibung
1	Der Anruf kommt über eines der Telefonnetze in der Telekommunikationsanlage (Alcatel 4400) an.
2	Die Anruf Information wird an den Server „DirectoryAgent“ weitergegeben. Dieser erzeugt eine nicht personifizierbare Call ID und hat im Wesentlichen die Aufgabe, den Anruf vom Beginn bis zum Ende zu begleiten. Aus ihm ist es möglich statistische Informationen zu generieren (Dauer, Zielnetz, etc). Er ist auch zuständig für das externe Weitervermitteln. Über die in der TK-Anlage integrierten ACD wird der Call an einen freien Agenten übergeben.
3	Die Anrufinformation wird an die Infosuche übergeben, diese steuert die komplette Informationsdarstellung.
4	Anrufer und Agent werden verbunden.
5	Der Agent gibt die notwendigen Stichworte in die Infosuche ein, diese ermittelt die Antwort, die Telefonnummer und ggf. weitere Kontaktmöglichkeiten des Ansprechpunktes aus der Datenbank (HaSI-Daten, D115, sonstige) und gibt die Zielrufnummer an den Directory Agent.
6.1	Kann die Frage abschließend beantwortet werden, Fallabschluss auswählen und auflösen der Verbindung durch den Agenten.
6.2	Kann die Frage nicht abschließend beantwortet werden, übergibt der „DirectoryAgent“ die ermittelte Rufnummer an die TK-Anlage, die die gewünschte Verbindung über das öffent-

¹ Lastenheft Zukunftssicherung HS

	liche Netz herstellt. Weiter bei 7
7	Die Verbindung Bürger – Bezirksamt, Fachbehörde, D115 Service-Center, sonstiger Ansprechpartner wird hergestellt.
7.1	Der Directory Agent überwacht die Verbindung bis zur erfolgreichen Vermittlung
7.2	Bei Nichtzustandekommen der Verbindung verbindet der „DirectoryAgent“ über die TK-Anlage den Bürger mit dem zuvor kontaktierten Agenten.
7.3	Bei qualifizierter Vermittlung beendet der Service-Center Mitarbeiter die Verbindung. Bei der Schnellvermittlung beendet die TK-Anlage durch Übergabe die Verbindung.
8	Bürger und Sachbearbeiter sind miteinander verschaltet. ACD und „DirectoryAgent“ haben keine Kontrolle mehr über den Anruf. Eine Beendung erfolgt über den Sachbearbeiter oder den Bürger.

3 Leistungsmerkmale der TK-Anlage

Basis ist die Hamburger TK-Richtlinie und die in der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Betrieb und die Weiterentwicklung des Telefonischen HamburgService getroffenen Regelungen. Nachfolgende mit einem Haken markierte (√) Leistungsmerkmale der TK-Anlage werden ausdrücklich aktiviert.

3.1 Allgemeine Merkmale

Die TK-Anlage ermöglicht einen Zugang per Fernwartung.

Die Leistungsmerkmale Anklopfen, Chef-/ Sekretär-Funktion, Zeugenzuschaltung durch unbemerktes zuschalten in ein Telefonat und Kurzwahlnummerngeber mit Erfassen der Gesprächsdaten sind nicht aktiviert.

3.2 Endgeräte Service Center

LM der TK-Anlage	Leistungsmerkmal
√	Headsets (mit Verstärker), individuell einstellbar
√	Auf den Endgeräten müssen mindestens 2 ACD-Nummern parallel verfügbar sein
√	Stummschaltung
√	Telefonie über Headset und Telefon nutzbar
√	Konferenzschaltung auf Initiative des Agenten (Bedrohungsanrufe etc)

3.3 PC Wallboard

LM der TK-Anlage	Leistungsmerkmal
√	Anzeige von <ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der Anrufer in einer Warteschlange • Anzahl angemeldeter Agenten • Wartedauer (exakte Wartezeit des jeweiligen Anrufers) • Anzahl laufender Gespräche • eigene Durchwahl für Agent • ACD-Auslastung aller Arbeitsplätze

4 Infosuche

Durch die Infosuche werden die Geschäftsprozesse des Service Centers (Auskunft, Unterlagenversand, Vermittlung und Anliegenweiterleitung, Mailbearbeitung, Entgegennahme und Bearbeitung von Anliegenweiterleitungen aus dem D115 Verbund) unterstützt und mithilfe der Computer Telefonie Integration (CTI) miteinander verwoben. Dieses ermöglicht, dass alle Arbeitsschritte aus einer Anwendung heraus möglich sind.

Jede Funktion (einschließlich der Telefonie) in der Infosuche ist über die Menüführung und per Short-Cut zu bedienen.

5 Kennzahlen

Zur laufenden Steuerung und Optimierung der Servicequalität des Service-Centers und der angeschlossenen Fachbereiche sowie zur Erfüllung der Berichtspflicht gegenüber den angeschlossenen Fachbereichen und dem D115 Verbund werden Kennzahlen ermittelt.

Die Richtlinien und Bedingungen für die Nutzung der Kennzahlen sind in Nr. 7 der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Betrieb und die Weiterentwicklung des Telefonischen HamburgService festgelegt.

Die Kennzahlen werden aus unterschiedlichen Systemen und Anwendungen ermittelt und in eine Datenbank geschrieben. Dabei erhält jeder Anruf eine nicht personenbeziehbare eindeutige ID, die die unterschiedlichen Ereignisse des Anrufs vom Eingang bis zum Beenden im HS protokolliert.

Aus folgenden Quellen werden die Daten ermittelt:

Telefonie

Telefoniesystem des D115 Verbundes

Telefoniesystem des HS

Wissensmanagement

D115 Wissensmanagement

HamburgServiceInformationssystem (HaSI)

Infosuche

Die ermittelten Daten hinsichtlich der Erreichbarkeit der angeschlossenen Fachbereiche werden so aggregiert, dass hinter einer Organisationseinheit (OE) mindestens sieben Mitarbeiter geschaltet sind. Die Daten über die Leistungsfähigkeit des Servicecenters werden so aggregiert, dass maximal auf ein Team oder Themengruppen eingegrenzt werden kann. Dabei müssen pro Team oder Themengruppe mindestens 7 Agenten eingeloggt sein. Bearbeitungsgruppen mit weniger als 7 Beschäftigten können aufgrund von Dienstvereinbarungen eingerichtet werden.

Sämtliche Daten dürfen weder für Leistungs- noch für Verhaltenskontrollen einzelner Mitarbeiter genutzt werden.

Folgende Daten werden zurzeit aus den o.g. Quellen generiert.

Eine Erweiterung ist in Abstimmung mit dem örtlichen Personalrat und, falls die angeschlossenen Fachbereiche betroffen sind mit denen Leistungsvereinbarungen abgeschlossen wurden, mit den jeweils örtlichen Personalräten möglich. Die Personalräte können dabei ggf. auf den in der Vereinbarung nach § 94 PersVG zur Bürokommunikation festgelegten Sachverstand der Spitzenorganisationen zurück greifen.

Die Spitzenorganisationen sind von einer Erweiterung der Kennzahlen zu unterrichten.

Kennzahlen für den HS und die angeschlossenen Fachbereiche

ID	Bezeichnung
01	Ankommende Anrufe je Pilot und über alles
02	Wochentagspezifisches Anrufaufkommen
03	Ankommende Anrufe Intervall als Tagesverlaufkurve
04	Anrufzahlen Servicelevel und Erreichbarkeit
05	Durchschnittliche Erreichbarkeit
06	Servicelevel
07	Durchschnittliche Anrufzeit
08	Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit
09	Durchschnittliche Anrufbearbeitungszeit
10	Durchschnittliche Wartezeit
11	Anzahl Anrufannahme in 20 Sekunden (bzw. in n Sekunden)
12	Anzahl bearbeitete Anrufe
13	Anzahl Vermittlungsversuche
14	Durchschnittliche Abbruchzeit
15	Top 50 Dienstleistungen
16	Flop 50 Dienstleistungen
17	Aufleger in ACD
18	Durchschnittliche Wartezeit bis Anrufer auflegt
19	Abgewiesene Anrufe
20	Anzahl ankommende Anrufe
21	Fallabschlüsse
22	Anzahl Anrufe Gesprächsdauer ab Dauer 120 Sekunden
23	Wie viele und welche Leistungen wurden pro Anruf beauskunftet
24	Anzahl Anrufe außerhalb der Servicezeiten
25	Anzahl E-Mail bearbeitet

ID	Bezeichnung
26	Anzahl E-Mail weiter geleitet
27	Anzahl Anliehen weitergeleitet
28	Anzahl Unterlagenversandt

Kennzahlen für den HS und den D115 Verbund

ID	Bezeichnung
10	Anrufe unter alter Servicenummer
12	Anrufabbrüche in ACD
14	Aufleger in ACD
15	Durchschnittliche Wartezeit
17	Anrufe auf Besetzt in ACD
18	Durchschnittliche Gesprächsdauer im 1st Level
19	Angenommene Anrufe innerhalb von 20 Sekunden*
20	Fallabschlusszahl 1st Level*
21	Durchschnittliche Wartezeit bis der Anrufer auflegt
22	Geschlossene Warteschleife
23	Warteschleifen Timeout
24	Anfragen in eigener Zuständigkeit*
25	Anfragen in fremder Zuständigkeit
26	Anrufweiterleitungen in den D115 Verbund
27	Anrufweiterleitungen in die eigene Verwaltung
29	Anzahl gesendeter Ticketweiterleitungen
34	Anzahl empfangener Ticketweiterleitungen
35	Beantwortungsdauer von Ticketweiterleitungen in den 2nd Level
36	Empfangene Anrufweiterleitungen
37	Fristgerecht beantwortete Ticketweiterleitungen
38	Fallabschlusszahl 2nd Level
39	Anzahl der Anrufweiterleitungen in den 3rd Level
49	Durchschnittliche Wartezeit im 2nd Level
50	Anzahl der im SC angenommenen 115-Anrufe*

6 Reporting

Es werden interne und externe Reports unterschieden. D.h. neben dem Telefonischen HamburgService werden alle Einrichtungen, mit denen eine Leistungsvereinbarung abgeschlossen wurde, Auswertungen erhalten. Bei der Erstellung und Verarbeitung aller Reports gelten die in der Vereinbarung nach § 94 PersVG über den Betrieb und die Weiterentwicklung des Telefonischen HamburgService beschriebenen Grundsätze.

Die Reports werden mit Hilfe einer Software erstellt, die die ermittelten Kennzahlen in unterschiedlichen Intervallen und Zyklen aufbereitet und sowohl in graphischer Form als auch als Excel-Datei zur Verfügung stellt.

Alle Reports – einschließlich der dabei generierten Dateien – dürfen nur für die hier beschriebene Zweckbestimmung eingesetzt werden.

6.1 Zweck der Reports

Reports werden lediglich erstellt zur Messung und Prognose von Anrufvolumen und Anrufdauer und ihrer fachlichen und organisatorischen Verteilung auf Fachbereiche sowie zur laufenden Steuerung und Optimierung der Servicequalität des Service-Centers und der angeschlossenen Fachbereiche.

Die Reports helfen bei der Analyse der von den angeschlossenen Fachbereichen in Anspruch genommenen Leistungen („Welche Kombination von Arbeitsschritten kommt häufig vor?“, „Aus wie vielen Arbeitsschritten setzt sich ein Anliegen durchschnittlich zusammen?“) des Telefonischen HamburgService und liefert Kennzahlen zur Bewertung der Leistungen (z.B. Verhältnis von fallabschließend erbrachten Leistungen zu Leistungen, bei denen noch eine Bearbeitung an anderer Stelle außerhalb des HamburgService erforderlich war).

Die Beschreibung der Reports erfolgt in einer Anlage zu dieser Vereinbarung bis zum 30.06.2012.

7 Personaleinsatzplanung

Im Vorwege wird eine feste Schichtplanung auf Basis des erwarteten Anrufaufkommens und der geforderten Service-Ziele durchgeführt.

Zum Zweck der Personaleinsatzplanung wird ein Tool zur möglichst optimalen Planung eingesetzt. Ziel ist es, die Personaleinsatzplanung möglichst optimal an das jeweilige Anrufaufkommen anzupassen. Dieses zeichnet sich im Wesentlichen durch folgende Merkmale aus:

- Zentrale Parametrisierung
- Kontinuierliche Überprüfung der Planungsgrundlage
- Automatische Summen / Mittelwerte des laufenden Monats bis dato
- Automatische Tages- / Wochenverläufe des laufenden Monats bis dato
- Kalkulatorischer Agenten-Bedarf
- Überprüfung der statischen Schichtplanung (PEP) gegen die tatsächlichen Bedarfe

Die Personaleinsatzplanung (PEP) wird für einen oder mehrere Services, d.h. für einen oder mehrere (aggregierten = statistischen) Piloten - durchgeführt. Das bedeutet, dass die PEP für die Gesamtheit der Anrufe erstellt wird, die über diesen eingehen.

Diese feste Planung wird im laufenden Betrieb kontinuierlich geprüft werden, um eine optimale PEP herauszuarbeiten. Grundlage der laufenden Überprüfung ist ein täglicher Report, der die Anrufzahlen etc. zusammenfasst.

Es wird mit dem örtlichen Personalrat vereinbart, welche Tools zum Einsatz kommen.

Der Personalrat des Bezirksamts Wandsbek hat das Recht, die Unterlagen zur Berechnung der Personalbedarfe einzusehen.



Telefonischer HamburgService

Zukunftssicherung HamburgService

Lastenheft

Stand 13.01.2011

Projektbezeichnung		Zukunftssicherung HamburgService				
Projektleitung		Frau Jutta Drühmel-Lindig, Herr Holger Lütke				
Verantwortlich						
Erstellt am		27.05.2009				
Zuletzt geändert		13.01.2011				
Bearbeitungszustand		X	in Bearbeitung			
			vorgelegt			
		X	fertig gestellt			
Änderung			Geänder- te Kapitel	Beschreibung der Änderung	Autor	Zustand
Nr.	Datum	Version				
1	10.07.09	0.1	Alle	Initiale Erstellung	Marcus Höltje, Stephan Grünberg	in Bearbeitung
2	13.07.09	0.2	Alle	Redaktionelle Überarbeitung	Günter Marchewka, Jörg Meiners	in Bearbeitung
3	14.07.09	0.3	Alle	Überarbeitung	Marcus Höltje	In Bearbeitung
4	15.07.09	0.4	Alle	Redaktionelle Überarbeitung	Jörg Meiners	in Bearbeitung
5	12.07.10	0.9	Alle	Komplettüberarbeitung	Engelbrecht, Korb, Rox	In Bearbeitung
6	13.07.10	0.91	Alle	Komplettüberarbeitung	Marchewka, Engelbrecht, Korb, Rox	In Bearbeitung
7	31.08.10	0.92	2.5, 2.6, 3, 4	Überarbeitung	Drühmel-Lindig, Engelbrecht, Tsalman	In Bearbeitung
8	13.01.11	0.93	2.5	Überarbeitung	Drühmel-Lindig, Höltje	In Bearbeitung

Inhalt

1	RAHMENBEDINGUNGEN	5
1.1	FACHLICHER RAHMEN	5
1.1.1	Ziel	5
1.1.2	Fachaufgabe	5
1.2	ORGANISATORISCHER RAHMEN	5
1.2.1	Nutzer	5
1.2.2	Vorgehensweisen	6
1.2.3	Ressourcen	6
1.2.4	Termine	6
1.3	PROJEKTORGANISATION	6
1.3.1	Rollen und Verantwortlichkeiten	6
1.3.2	Kommunikation	6
1.3.3	Technischer Rahmen (Einsatzfeld)	7
1.3.4	Absehbare, zukünftige Veränderungen	7
1.4	MITGELTENDE DOKUMENTE	7
2	FACHLICHE ANFORDERUNGEN	8
2.1	ANWENDUNGSFÄLLE (TECHNISCHE ANWENDUNGSFÄLLE)	8
2.1.1	Anbindung Telefonie an die Applikation	8
2.1.2	Integration CTI (Computer Telefon Integration) Telefonleiste in die Applikation	9
2.1.3	Integration einer Managementoberfläche	10
2.1.4	Statusanzeige des ServiceCenters	11
2.1.5	Einbindung von HaSI-Daten in die ServiceCenterApplikation	12
2.1.6	Statusanzeige des ServiceCenters	13
2.1.7	Anbindung an einen E-Mail-Service	15
2.1.8	Aufheben der Leitungsblockierung nach Vermittlung	16
2.1.9	Technische Anforderungen aus der D115	16
2.2	ANWENDUNGSFÄLLE / ANFORDERUNGEN (VERWALTUNG DER APPLIKATION)	17
2.2.1	Anmeldung	17
2.2.2	Systemverwaltung	17
2.3	ANWENDUNGSFÄLLE (GESCHÄFTSPROZESSE)	25
2.3.1	Zugrundeliegende Prozesse im Telefonischen HamburgService (Übersicht)	25
2.3.2	Anrufannahme	28
2.3.3	Anruf beenden	29
2.3.4	E-Mail-Postfach	29
2.3.5	Beauskunftung Hamburg (Übersicht)	31
2.3.6	Informationssuche Hamburg	32
2.3.7	Fallabschließende telefonische Beauskunftung	33
2.3.8	Unterlagenversand	34
2.3.9	Vermittlung innerhalb Hamburg	35
2.4	ANLIEGENAUFNAHME FÜR HAMBURG	35
2.4.1	Versand von E-Mail	36
2.4.2	Korrespondenz	37
2.4.3	Erstellung schriftlicher Korrespondenz	38
2.4.4	Beauskunftung D115 (Übersicht)	39
2.4.5	Informationssuche D115	39
2.4.6	Vermittlung D115	40
2.4.7	Anliegenaufnahme D115	41
2.4.8	Übermittlung D115 Tickets	42
2.4.9	Beauskunftung Fundbüro	43
2.4.10	Beauskunftung D115 (Übersicht)	45
2.4.11	Abrechnung	49
2.5	ANWENDUNGSFÄLLE UND ANFORDERUNGEN – STATISTIK/MIS	49
2.5.1	Stakeholder und deren Erwartungen	50
2.5.2	Ableitungslogik für stakeholderspezifische Reports und Kennzahlen	53
2.5.3	Anforderungen an das Management Informations System	58
2.5.4	Bereitstellung der Reports	58
2.5.5	Berechtigungskonzept	58
2.5.6	Fristigkeit der Datenspeicherung	59

2.6	QUELLEN FÜR DIE KENNZAHLEN UND REPORTS.....	59
2.6.1	<i>Telefonsysteme</i>	60
2.6.2	<i>Telefonie Hauptserver</i>	60
2.6.3	<i>Statistik-Server</i>	63
2.6.4	<i>Infosuche</i>	64
2.6.5	<i>HaSI</i>	65
2.6.6	<i>Wissensmanagement D115</i>	65
3	NICHTFACHLICHE ANFORDERUNGEN.....	65
3.1	MENGENGERÜST	65
3.1.1	<i>Nutzerzahlen</i>	65
3.1.2	<i>Daten</i>	65
3.2	GESTALTUNG DER BENUTZERSCHNITTSTELLEN.....	66
3.3	VERFÜGBARKEIT.....	66
3.4	ZEITVERHALTEN.....	66
3.5	FEHLERBEHANDLUNG.....	67
3.6	PFLEGBARKEIT	67
3.7	GESETZLICHE VORSCHRIFTEN.....	67
3.7.1	<i>Datenschutz</i>	67
3.7.2	<i>Barrierefreiheit</i>	67
3.8	RICHTLINIEN, STANDARDS, VEREINBARUNGEN	68
3.8.1	<i>IT Architekturboard (ITAB)</i>	68
3.8.2	<i>Authentifizierungsdienste im FHHNet</i>	68
ANHANG	69
3.9	BEISPIEL CTI.....	69
3.10	MSAA-PROGRAMMIERRICHTLINIEN.....	71
3.11	VORSCHLAG ARCHITEKTUR	72
3.12	ARCHITEKTUR TELEFONIE	73
3.13	KERNFRAGEN FÜR DIE KENNZAHLAUSWAHL.....	FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.
3.14	KENNZAHLENSTAMMBLÄTTER	73
	GLOSSAR	77

1 Rahmenbedingungen

Das Lastenheft enthält alle gestellten Anforderungen, welche bei Umgestaltung der bisherigen Lösung im Telefonischen HamburgService zu berücksichtigen sind. Es ist Grundlage für die Auftragsvergabe und Bestandteil des Vertrags zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

Mit den im Lastenheft enthaltenen Anforderungen werden die Rahmenbedingungen für die Entwicklung festgelegt und sie sind die Basis für die Beschreibung der technischen Umsetzung in einem Pflichtenheft.

1.1 Fachlicher Rahmen

Der Telefonische HamburgService tritt seit 2004 in der Öffentlichkeit auf und präsentiert sich erfolgreich als ServiceCenter der Hamburgischen Verwaltung gegenüber den Bürgern und Firmen, die Leistungen Hamburgs in Anspruch nehmen wollen. Mit der Übernahme von Serviceleistungen für alle Fachbehörden, Bezirksämter und einige Landesbetriebe hat er die Endausbaustufe des Sollkonzeptes aus 2003, alle Behörden und Ämter der FHH zu bedienen, weitestgehend erreicht und übernimmt seit März 2009 als zusätzlichen Dienst die Funktion eines 115-ServiceCenters.

1.1.1 Ziel

Zur Sicherung der technisch dauerhaften Leistungsfähigkeit des Telefonischen HamburgService und zur Erreichung der mit dem Ausbau zum 115-ServiceCenter beabsichtigten Leistungssteigerung ist die derzeit eingesetzte Lösung grundlegend anzupassen.

Dabei soll zur verbesserten Pflege und Wartbarkeit der ServiceCenterApplikation eine Lösung erarbeitet werden, welche die geringstmögliche Anzahl unterschiedlicher Lieferanten bzw. Dienstleister vorsieht.

1.1.2 Fachaufgabe

Zu den Fachaufgaben des Telefonischen HamburgService gehören:

Hamburg-Standard:

- qualifizierte Auskünfte zu Dienstleistungen, Zuständigkeiten und einfachen Anliegen bezogen auf das Leistungsportfolio der Hamburger Verwaltung
- qualifizierte telefonische Weiterleitung der Anrufe
- elektronische Weiterleitung von Anliegen bei telefonischer Nicht-Erreichbarkeit per E-Mail, das Einverständnis des Anrufers vorausgesetzt
- bei Bedarf Versand von Informationsmaterial und Formularen per E-Mail, Brief oder Fax
- Erstellung monatlicher Abrechnungen und Berichte für die angeschlossenen Behörden und Ämter

D115:

- Bedienung von 115-Anrufen im vereinbarten Telefonbereich (Festnetz-Ortsvorwahl, Mobilfunk via Funkmastenzuordnung)
- Beauskunftung der Leistungen, für die der Kunde Leistungsbeschreibungen zur Verfügung stellt sowie alle anderen D115 Verbund-Teilnehmer
- qualifizierte telefonische Weiterleitung der Anrufe
- elektronische Weiterleitung von Anliegen bei telefonischer Nicht-Erreichbarkeit
- elektronische Weiterleitung an andere ServiceCenter im D115 Verbund
- Annahme von Weiterleitung (telefonisch und elektronisch) aus dem D115 Verbund
- Versand von Informationsmaterial und Formularen per E-Mail an den Anrufer
- Erstellung und Übermittlung der Kennzahlen für den D115 Verbund

1.2 Organisatorischer Rahmen

1.2.1 Nutzer

Die Anwender der ServiceCenterApplikation sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Telefonischen HamburgService, in erster Linie die ServiceCenter-Mitarbeiter.

Weitere Nutzer der in die bisherige Lösungsausprägung integrierten WebApplikation „InfoSuche“ sind Mitarbeiter des HamburgWelcomeCenter, HaSI-Koordinatoren sowie der Informationsmanager der FHH.

1.2.2 Vorgehensweisen

Bis zur Ablösung der Siebelanwendung und dem produktiven Einsatz einer modifizierten ServiceCenter-Lösung sind folgende Projektschritte erforderlich:

- Entwicklung:
Modulare Entwicklung des Systems: Aug 2009 bis Okt. 2009
- Testbetrieb:
Schrittweise Installation der technischen Komponenten in die Testumgebung und Test der Applikation:
Okt. 2009
- Stagingbetrieb:
Nach erfolgreichem Abschluss des Testbetriebs wird der Stagingbetrieb aufgenommen. Die Anwendung wird in eine der Produktionsumgebung äquivalente Stagingumgebung eingespielt und abschließend getestet: Nov 2009
- Produktionsbetrieb:
Übernahme des Verfahrens in den Regelbetrieb: Dez. 2009

1.2.3 Ressourcen

Die Realisierung der Lösung erfolgt unter Führung von Dataport. Dataport übernimmt die fachliche und technische Abstimmung aller Komponenten und deren Umsetzung.

1.2.4 Termine

Um weitere Lizenzkosten ab 2010 für die im Einsatz befindliche Siebel-Applikation zu vermeiden muss gewährleistet werden, dass sich die umzusetzende ServiceCenterapplikation zum 18-Dez-2009 im eingeschwungenen Produktivbetrieb befindet und gleichzeitig die bisherige Lösung ohne Einschränkungen aus dem Produktivbetrieb genommen werden kann.

Dazu sind folgende Termine einzuhalten:

- Sept. 2009: Vorbereitung der Testumgebung
- Okt. 2009: Test einzelner Module
- 01-Okt-2009: Fertigstellung des „Release Candidate“ und Beginn intensiver Testphase
- 01-Dez-2009: Produktivsetzung der Final Version mit anschließender Einschwingphase (Hotfixing).
- 18-Dez-2009: spätestester Beginn des Regelbetriebs

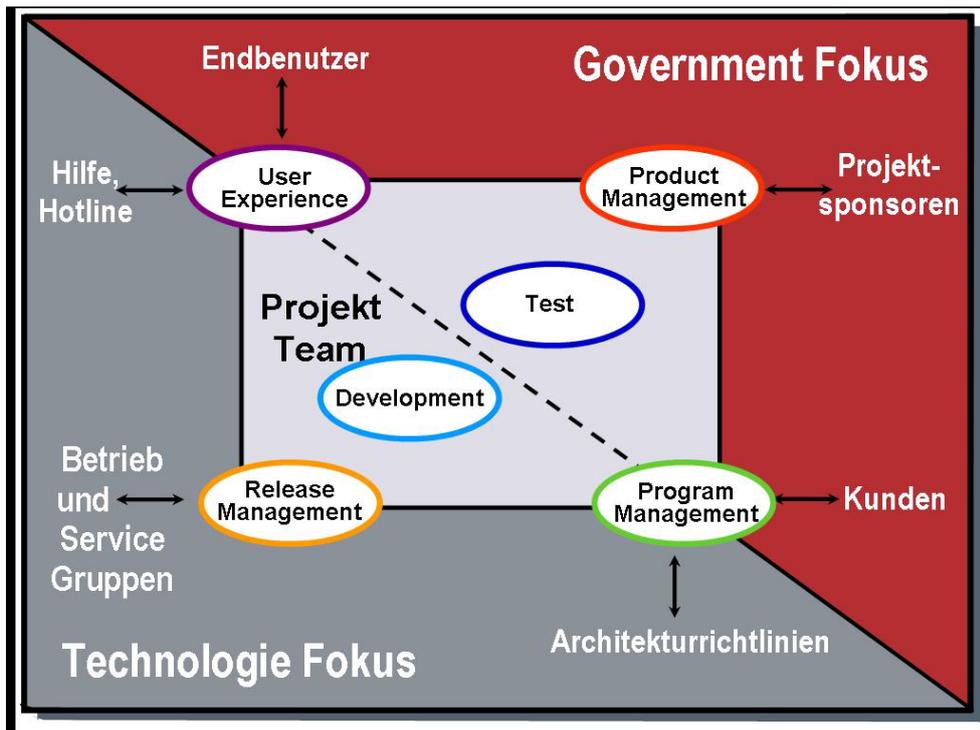
1.3 Projektorganisation

1.3.1 Rollen und Verantwortlichkeiten

Die Rollen und Verantwortlichkeiten sind in dem eigenständigen Dokument „Verantwortlichkeitsmatrix“ beschrieben.

1.3.2 Kommunikation

Die Organisation der Kommunikation erfolgt nach folgendem Muster:



Regelmäßige Treffen zur Projektabsprache, -steuerung und -lenkung werden zu Beginn des Umsetzungsprojektes verabredet.

1.3.3 Technischer Rahmen (Einsatzfeld)

Die gesamte Aufgabenstellung soll in dem für den Telefonischen HamburgService zur Verfügung stehenden technischen Umfeld stattfinden. Der dafür beschriebene und festgelegte technische Rahmen findet weiterhin Anwendung.

Der Einsatz der bisherigen Lösung darf durch die Einführung der neuen Lösung nicht gefährdet werden.

1.3.4 Absehbare, zukünftige Veränderungen

Änderungen bzw. Erweiterungen können sich aus einem erweiterten Geschäftsmodell des Telefonischen HamburgService und D115 ergeben. Hierzu zählt in erster Linie die Übernahme von Serviceleistungen für einen erweiterten Kundenkreis (Kommunen und Länder des D115 Verbundes). Die sich daraus ergebenden zusätzlichen Anforderungen, wie z.B. Mandantenfähigkeit der ServiceCenterApplikation, muss bei der Konzeption berücksichtigt werden.

Ebenso werden bei der Planung die bestehenden Absprachen des Telefonischen HamburgService mit Dataport hinsichtlich der Standardersatzbeschaffung (SEB) für die Arbeitsplätze der Mitarbeiterinnen beachtet.

Absehbare Veränderungen an Infrastrukturkomponenten werden bei der Planung berücksichtigt. Zurzeit ist absehbar, dass die im Exchange2003 (Mail-Lösung) genutzten Funktionalitäten für eine Mail-Kommunikation im D115 Verbund bei dem zum Frühjahr 2010 anstehenden Wechsel auf die Version Exchange2010 nicht mehr zur Verfügung stehen. Die Funktionen des sogenannten „CDO“ wurden vom Hersteller mit der Version Exchange2007 bereits als „abzulösen“ gekennzeichnet.

Die Telefonanlage muss zurzeit nicht ausgetauscht werden. Sie ist ausreichend dimensioniert, kann um mehr als 100% erweitert werden, ist noch nicht abgeschlossen und wird noch mehrere Jahre vom Hersteller unterstützt werden. Die Einführung von NGN im Hamburgischen TK-Netz befindet sich derzeit noch in der Projektierungsphase. NGN wird dann zunächst bei den Kunden eingeführt werden, bei denen aufgrund einer veralteten TK-Infrastruktur Handlungsbedarf besteht und wo der vordringliche Einsatz unter Abwägung von Kosten, Nutzen und auch Risiken sinnvoll erscheint.

1.4 Mitgeltende Dokumente

Im Zusammenhang mit dem vorliegenden Lastenheft müssen die in den nachfolgend aufgelisteten Dokumenten enthaltenen Anforderungen weiterhin in einer angepassten ServiceCenterApplikation zur Verfügung stehen:

- Lastenheft „Einheitliche Behördenrufnummer 115“

- Dokumentation über die Leistungsmerkmale bzw. Produktbeschreibung der InfoSuche

Bei der Beschreibung der Anforderungen wurden auch die Anforderungen aus folgenden Dokumenten berücksichtigt:

- Telefonischer HamburgService „Neues Geschäftsmodell“
- Telefonischer HamburgService „Optimierung der Lieferantenstruktur“

2 Fachliche Anforderungen

2.1 Anwendungsfälle (technische Anwendungsfälle)

2.1.1 Anbindung Telefonie an die Applikation

Anwendungsfall (Typ)		
Anbindung Telefonie an die Applikation (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Zur Steuerung der Telefonie über die Applikation ist eine Verbindung der Telefonanlage mit der ServiceCenterApplikation notwendig.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
ServiceCenterApplikation, TK-Anlage		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Ziel ist es, die Steuerung der Telefonie aus der ServiceCenterApplikation zu ermöglichen.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Aus der ServiceCenterApplikation müssen grundlegende Funktionalitäten der Telefonie (Anrufannahme, Anrufweiterleitung etc.) bedient werden. Hierzu ist eine Anbindung der ServiceCenterApplikation an die Telefonanlage notwendig. Des Weiteren müssen Kennzahlen aus der Telefonie für statistische Erhebung ermittelt werden.</p> <p>Für die Zukunftssicherung des Telefonischen HamburgService ist ein Hardware- und Softwareupdate der im Anhang dargestellten Infrastruktur (Architektur Telefonie) notwendig. Dieses ist erforderlich, da die dort eingesetzte Serverhardware älter als 5 Jahre ist und das installierte Betriebssystem „WindowsServer2000“ demnächst von Microsoft nicht mehr unterstützt wird. Die verwendete Telefoniesoftware bedarf ebenfalls eines Updates, da diese Software teils veraltet ist und für eine Integration der Telefoniefunktionalitäten des Poweroperators von NextiraOne in die Applikation, teils überarbeitet bzw. angepasst oder durch Updates auf den aktuellen Stand gebracht werden muss.</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
		<p>Die ServiceCenterApplikation ist mit der Telefonanlage verbunden.</p> <p>Es können Verkehrsdaten aus der Telefonanlage für die statistische Auswertung gesammelt werden.</p>
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> Ablösung Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

	☐ vorhanden	
--	-------------	--

2.1.2 Integration CTI (Computer Telefon Integration) Telefonleiste in die Applikation

Anwendungsfall (Typ)	
Integration CTI (Computer Telefon Integration) Telefonleiste in die Applikation	
Kurzbeschreibung	
Zur Steuerung der Telefonie durch den ServiceCenter-Mitarbeiter ist ein UserInterface in die ServiceCenter-Applikation zu integrieren.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenterApplikation, CTI	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Der ServiceCenter-Mitarbeiter soll über ein UserInterface die wichtigsten Telefoniefunktionen aus der ServiceCenterApplikation heraus per Mausklick oder per Tastenkürzel bedienen können.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	
<p>In die ServiceCenterApplikation ist die Steuerung des Telefons zu integrieren. Die Steuerung erfolgt über ein UserInterface in Form einer sogenannten CTI-Leiste, die die wichtigsten Funktionalitäten zur Steuerung der Telefonie in Form von Schaltflächen mit Symbolen bereitstellt und in die Oberfläche der ServiceCenterApplikation integriert ist. Gleichzeitig sind die Funktionalitäten auch über Tastaturkürzel zu bedienen. Die in die CTI-Leiste zu integrierenden Funktionalitäten sind folgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anmelden ▪ Abmelden ▪ Status: bereit ▪ Status: Nicht bereit ▪ Anruf annehmen ▪ Anruf beenden ▪ Anruf/Gespräch halten ▪ Anruf weiterführen (Wiederaufnahme eines Anrufs im Haltezustand) ▪ Nummer aus dem Ergebnis der Wissenssuche bzw. aus Rufnummern-Textfeld wählen ▪ Qualifizierte Vermittlung an Sachbearbeiter aus Infosuche ▪ Qualifizierte Vermittlung abschließen ▪ Qualifizierte Vermittlung abbrechen ▪ Schnellvermittlung an Sachbearbeiter aus Infosuche <p>Die einzelnen Schaltflächen der CTI-Leiste sind entsprechend des Status des ServiceCenter-Mitarbeiters (angemeldet/nicht angemeldet) und abhängig vom Anruf (eingehend/angenommen/ gehalten) zu aktivieren bzw. zu deaktivieren. Um den ServiceCenter-Mitarbeitern einen ankommenden Anruf optisch zu signalisieren, ist ein Telefonsymbol blinkend darzustellen.</p> <p>Des Weiteren sind die Anzeige der Anrufdauer, ein Textfeld für eine direkte Nummerneingabe sowie ein Textfeld, das die eingehende Rufnummer anzeigt, in die CTI-Leiste zu integrieren.</p> <p>In dem Textfeld zur Rufnummernanzeige müssen zudem Textinformationen zur ursprünglich angerufenen Nummer angezeigt werden, sofern diese durch den fachlichen Administrator gepflegt sind (z.B. kann 040 - 428</p>	

01 - 0 in "TZ Eimsbüttel" übersetzt werden) (siehe Systemeinrichtung). Ein Beispiel der CTI-Leiste sowie die vollständig zu integrierenden Funktionalitäten der Telefonie mit den zugehörigen Tastenkürzeln befinden sich im Anhang.		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Anbindung Telefonie an die Applikation	<p>Der ServiceCenter-Mitarbeiter kann die Telefonie über die Anwendung steuern.</p> <p>Anrufe können angenommen, gehalten, zurückgeholt und weiter vermittelt werden.</p>	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
<p>Die Arbeitsplätze werden für eine freie Arbeitsplatzwahl (so genanntes „free seating“) administriert. Das heißt, dass die Arbeitsplätze nicht ServiceCenter-MA gebunden sind.</p> <p>Es werden folgende ServiceCenter-MA-Status definiert: „Bereit“ und „Nicht bereit“. Der ServiceCenter-Mitarbeiter muss manuell zwischen diesen beiden Status wechseln können. Zusätzlich soll der ServiceCenter-MA automatisch in den Zustand „Nachbearbeitung“ gesetzt werden, den er manuell verlängern kann.</p> <p>Die CTI-Leiste muss die aufgelisteten Funktionalitäten anbieten.</p>	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> Ablösung Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.1.3 Integration einer Managementoberfläche

Anwendungsfall (Typ)	
Integration einer Managementoberfläche(Normal)	
Kurzbeschreibung	
Der Systemadministrator/ ServiceCenter-Leitung nutzt die Managementoberfläche zur Verwaltung der ServiceCenterApplikation.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
Systemadministrator/ ServiceCenter-Leitung	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Der Systemadministrator / die ServiceCenter-Leitung ist an der Anmeldung angemeldet und kann die Applikation vollständig von der Managementoberfläche administrieren.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	
Dem Administrator, sowie der ServiceCenter-Leitung muss eine in der Applikation integrierte Oberfläche zur Verfügung stehen, in der diese rechteabhängig die Verwaltung der Applikation zentral durchführen können.	
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse
Anmeldung	Systemverwaltung

Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Integrierte Oberfläche zur Verwaltung der Applikation Rechteabhängiger Funktionsumfang	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> Ablösung Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.1.4 Statusanzeige des ServiceCenters

Anwendungsfall (Typ)		
Integration einer Managementoberfläche		
Anwendungsfall (Typ)		
Integration einer Managementoberfläche(Normal)		
Kurzbeschreibung		
Der Systemadministrator/ ServiceCenter-Leitung nutzt die Managementoberfläche zur Verwaltung der ServiceCenterApplikation.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
Systemadministrator/ ServiceCenter-Leitung		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Der Systemadministrator / die ServiceCenter-Leitung ist an der Anmeldung angemeldet und kann die Applikation vollständig von der Managementoberfläche administrieren.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Dem Administrator sowie der ServiceCenter-Leitung muss eine in der Applikation integrierte Oberfläche zur Verfügung stehen, in der diese rechteabhängig die Verwaltung der Applikation zentral durchführen können.		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Anmeldung	Systemverwaltung	
Abnahmekriterien		
Integrierte Oberfläche zur Verwaltung der Applikation Rechteabhängiger Funktionsumfang	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> Ablösung Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll
Statusanzeige des ServiceCenters(Normal)		
Kurzbeschreibung		
Einbindung einer Statusanzeige des ServiceCenter zur Information des ServiceCenter- Mitarbeiters.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
ServiceCenterApplikation, CTI		

Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Der ServiceCenter- Mitarbeiter soll über eine in die Applikation integrierte Darstellung über den aktuellen Status des ServiceCenters informiert werden.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Die Statusanzeige des ServiceCenters muss optional ausgelegt sein, d.h. der ServiceCenter- Mitarbeiter entscheidet, ob er die Information sehen möchte oder nicht.</p> <p>Die Anzeige muss folgende Informationen darstellen können:</p> <p>Anzahl der angemeldeten ServiceCenter- MA einer oder mehreren Bearbeitungsgruppen</p> <p>Anzahl der freien ServiceCenter- MA (frei: ServiceCenter- Mitarbeiter muss an der CTI den Status bereit besitzen)</p> <p>Anzahl wartender Rufe</p> <p>aktuelle Wartezeit in der Warteschlange</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Anbindung Telefonie an die Applikation		Der ServiceCenter-Mitarbeiter wird über den aktuellen Status des ServiceCenter informiert.
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Die Statusanzeige des ServiceCenters ist durch den ServiceCenter-MA abwählbar. Die geschilderten Informationen sind anzuzeigen.	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> Ablösung Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.1.5 Einbindung von HaSI-Daten in die ServiceCenterApplikation

Anwendungsfall (Typ)	
Integration einer Managementoberfläche	
Anwendungsfall (Typ)	
Integration einer Managementoberfläche(Normal)	
Kurzbeschreibung	
Der Systemadministrator/ ServiceCenter-Leitung nutzt die Managementoberfläche zur Verwaltung der ServiceCenterApplikation.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
Systemadministrator/ ServiceCenter-Leitung	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Der Systemadministrator / die ServiceCenter-Leitung ist an der Anmeldung angemeldet und kann die Applikation vollständig von der Managementoberfläche administrieren.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	
Dem Administrator sowie der ServiceCenter-Leitung muss eine in der Applikation integrierte Oberfläche zur	

Verfügung stehen, in der diese rechteabhängig die Verwaltung der Applikation zentral durchführen können.	
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse
Anmeldung	Systemverwaltung

Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Integrierte Oberfläche zur Verwaltung der Applikation	<input type="checkbox"/> neu	<input checked="" type="checkbox"/> Muss
Rechteabhängiger Funktionsumfang	<input checked="" type="checkbox"/> Ablösung Siebel	<input type="checkbox"/> Kann
	<input type="checkbox"/> geändert	<input type="checkbox"/> Soll
	<input type="checkbox"/> vorhanden	

2.1.6 Statusanzeige des ServiceCenters

Anwendungsfall (Typ)		
Integration einer Managementoberfläche		
Anwendungsfall (Typ)		
Integration einer Managementoberfläche(Normal)		
Kurzbeschreibung		
Der Systemadministrator/ ServiceCenter-Leitung nutzt die Managementoberfläche zur Verwaltung der ServiceCenterApplikation.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
Systemadministrator/ ServiceCenter-Leitung		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Der Systemadministrator / die ServiceCenter-Leitung ist an der Anmeldung angemeldet und kann die Applikation vollständig von der Managementoberfläche administrieren.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Dem Administrator sowie der ServiceCenter-Leitung muss eine in der Applikation integrierte Oberfläche zur Verfügung stehen, in der diese rechteabhängig die Verwaltung der Applikation zentral durchführen können.		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Anmeldung	Systemverwaltung	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Integrierte Oberfläche zur Verwaltung der Applikation	<input type="checkbox"/> neu	<input checked="" type="checkbox"/> Muss
Rechteabhängiger Funktionsumfang	<input checked="" type="checkbox"/> Ablösung Siebel	<input type="checkbox"/> Kann
	<input type="checkbox"/> geändert	<input type="checkbox"/> Soll
	<input type="checkbox"/> vorhanden	
Statusanzeige des ServiceCenters(Normal)		
Kurzbeschreibung		

Einbindung einer Statusanzeige des ServiceCenter zur Information des ServiceCenter-Mitarbeiters.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
ServiceCenterApplikation, CTI		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Der ServiceCenter-Mitarbeiter soll über eine in die Applikation integrierte Darstellung über den aktuellen Status des ServiceCenters informiert werden.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Die Statusanzeige des ServiceCenters muss optional ausgelegt sein, d.h. der ServiceCenter-Mitarbeiter entscheidet, ob er die Information sehen möchte oder nicht.</p> <p>Die Anzeige muss folgende Informationen darstellen können:</p> <p>Anzahl der angemeldeten ServiceCenter-MA in einer oder mehreren Bearbeitungsgruppen</p> <p>Anzahl der freien ServiceCenter-MA (frei: ServiceCenter-Mitarbeiter muss an der CTI den Status bereit besitzen)</p> <p>Anzahl wartender Rufe</p> <p>aktuelle Wartezeit in der Warteschlange</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Anbindung Telefonie an die Applikation		Der ServiceCenter-Mitarbeiter wird über den aktuellen Status des ServiceCenter informiert.
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Die Statusanzeige des ServiceCenters ist durch den ServiceCenter-Mitarbeiter abwählbar. Die geschilderten Informationen sind anzuzeigen.	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> Ablösung Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll
Einbindung von HaSI-Daten in die ServiceCenterApplikation (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Damit der Anrufer vom ServiceCenter-MA mit aktuellen Daten über Dienstleistungen, Zuständigkeiten und Ansprechpartnern betreffend der Anfrage beauskunftet bzw. an die entsprechende Person vermittelt werden kann, sind die HaSI-Daten aktuell in der ServiceCenterApplikation bereitzustellen.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
ServiceCenterApplikation, HaSI (GovernmentDirectory)		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Die aktuell bereitgestellten Informationen über Dienstleistungen, Zuständigkeiten und Ansprechpartner aus HaSI sind für die Verwendung in der ServiceCenterApplikation aktuell in dieser bereitzustellen.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Die Daten zu Personen und Dienstleistungen müssen mind. 1-mal täglich in die ServiceCenterApplikation eingelesen werden. Dies ist notwendig um die Qualität der Beauskunftung zu gewährleisten und das Ansehen des Telefonischen HamburgService nicht zu gefährden. Daher ist dieser Prozess sicher zu gestalten, so dass stets die aktuellen Daten zur Verfügung stehen. Ein Fehlschlagen der Aktualisierung aus technischen Gründen ist durch geeignete Mittel zu signalisieren und in einem Fehlerlog festzuhalten.		

<p>Der derzeitige Datenaustausch über mehrere Server ist sehr komplex und sollte daher im Hinblick auf bessere Wartbarkeit und geringere Fehleranfälligkeit überarbeitet werden.</p> <p>Ein manuelles anstoßen des Aktualisierungsprozesses über die Managementoberfläche muss möglich sein.</p>	
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse
	<p>Anrufer können mit aktuellen Informationen beauskunftet werden.</p> <p>Der Anrufer kann an aktuelle Ansprechpartner vermittelt werden.</p> <p>Die Daten stehen aktuell zur Verfügung.</p>

Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Manuelles anstoßen des Aktualisierungsprozesses.	<input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> Ablösung Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input checked="" type="checkbox"/> Soll

2.1.7 Anbindung an einen E-Mail-Service

Anwendungsfall (Typ)		
Anbindung an einen E-Mail-Service (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Die ServiceCenterApplikation muss an einen E-Mail-Service angeschlossen sein, um E-Mails zu empfangen und E-Mails zu senden.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
ServiceCenterApplikation, HostingDienstleister		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Für eine Kommunikation mit dem Bürger oder auch zur Weiterleitung von Anfragen an die Behörden und Ämter per E-Mail muss die ServiceCenterApplikation mit einem E-Mail-Service verbunden werden.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Die derzeitige Anbindung an Microsoft Exchange 2003 über CDO ist nicht mehr zeitgemäß und zukunftssicher, da diese Schnittstelle in zukünftigen Versionen von Exchange nicht mehr unterstützt wird.</p> <p>Eine Umstellung auf eine zukunftssichere Schnittstelle ist daher vorzunehmen, wobei eine Anbindung an Exchange 2003 bzw. Exchange 2007/2010 gewährleistet sein muss.</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
	Aus der Anwendung können E-Mails empfangen und versendet werden.	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> Ablösung Siebel <input type="checkbox"/> geändert	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

	<input type="checkbox"/> vorhanden	
--	------------------------------------	--

2.1.8 Aufheben der Leitungsblockierung nach Vermittlung

Anwendungsfall (Typ)		
Aufheben der Leitungsblockierung nach Vermittlung (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Nach der erfolgreichen qualifizierten Vermittlung an einen Sachbearbeiter ist die Verbindung (Telefon) abzugeben.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
System		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Die Verbindung nach einer qualifizierten Vermittlung ist abzugeben, so dass die Leitung dem Telefonischen HamburgService wieder zur Verfügung steht.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Die Leitung bleibt derzeit nach der qualifizierten Vermittlung über die Dauer des Gesprächs „Sachbearbeiter – Anrufer“ blockiert. Aus evtl. entstehenden Kapazitätsproblemen ist eine Freigabe der Telefonleitung nach der Vermittlung und Annahme durch den Sachbearbeiter angestrebt. Derzeit kommt es auch immer noch zu Verwirrungen bei den Sachbearbeitern, da keine Übergabe des Gesprächs des Anrufer vom ServiceCenter-MA an den Sachbearbeiter akustisch (z.B. Knacken in der Telefonleitung bei Übergabe) signalisiert wird.		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
	Höhere Leitungskapazitäten im Telefonischen HamburgService	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
	<input checked="" type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input type="checkbox"/> Muss <input checked="" type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.1.9 Technische Anforderungen aus der D115

Die technischen Anforderungen, die bei der Umstellung aus der D115 resultieren, sind zu beachten und dem Lastenheft „Einheitliche Behördenrufnummer 115“ zu entnehmen.

2.2 Anwendungsfälle / Anforderungen (Verwaltung der Applikation)

2.2.1 Anmeldung

Anwendungsfall (Typ)			
Anmeldung (Normal)			
Kurzbeschreibung			
Der ServiceCenter-Mitarbeiter meldet sich an der ServiceCenterApplikation an.			
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte	
Anwender (ServiceCenter-Mitarbeiter, Administrator)			
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte			
Ziele / Beitrag zur Lösung			
Der ServiceCenter-Mitarbeiter ist an der Anmeldung angemeldet und kann entsprechend seiner Rechte verschiedene Funktionalitäten der Anwendung nutzen.			
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe			
Der ServiceCenter-Mitarbeiter wird durch den Aufruf der Anwendung automatisch per „Integrated Security“ an der Anwendung angemeldet, eine Eingabe von Nutzerkennung und Passwort soll nicht erforderlich sein. Entsprechend der Benutzergruppe des Anwenders stehen die der Benutzergruppe zugeordneten Funktionalitäten zur Verfügung.			
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Der Nutzer ist durch den Administrator in der Anwendung berechtigt und einer Nutzergruppe zugeordnet.		Der ServiceCenter-Mitarbeiter ist an der Applikation angemeldet. Der ServiceCenter-Mitarbeiter ist noch nicht an der Telefonanlage angemeldet.	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
		<input checked="" type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> Ablösung Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.2.2 Systemverwaltung

Anwendungsfall (Typ)	
Systemverwaltung (Zusammenfassung)	
Kurzbeschreibung	
Verwaltung der grundlegenden Organisation des ServiceCenters in der ServiceCenterApplikation.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
Systemadministrator	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Verwaltung von Mandanten	
Verwaltung von Gruppen	

Verwaltung von Rechtesystem und Verwaltung von Rollen Verwaltung von Nutzern Verwaltung von Templates Verwaltung von Textbausteinen Verwaltung von Verwaltung von Wertelisten der Auswahlfelder Verwaltung von Neuigkeiten Verwaltung von News Darstellung von Neuigkeiten und News			
Ziele / Beitrag zur Lösung			
Der Administrator muss alle grundlegenden Einstellungen zum Betrieb der ServiceCenter- Applikation zentral aus der Anwendung heraus verwalten können. Eine Verwaltung von Nutzern an anderer Stelle soll nicht mehr erfolgen.			
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe			
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
		<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.2.2.1 Verwaltung Mandanten

Anwendungsfall (Typ)	
Verwaltung Mandanten (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Der Systemadministrator muss die grundlegenden Organisationen (z.B. FHH, Kommunen, Länder) in Form von Mandanten als oberste Instanz der Systemverwaltungshierarchie verwalten können.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
Systemadministrator	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Ziel ist es neben einem einzigen Mandanten (in Siebel als „Dienststelle“ bezeichnet) auch weitere Mandanten anzulegen, um somit eine „Mandantenfähigkeit“ herzustellen. Dies erlaubt später die Nutzung des Systems zur Bedienung für verschiedene Kundengruppen.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	
Die Mandanten sind mit einem Namen, einer Beschreibung und einem Gültigkeitsflag anzulegen. Mandanten müssen bearbeitbar und löscher sein.	
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse

Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
<p>Es können mehrere Mandanten als Basis für die Gruppenzuordnung angelegt werden.</p> <p>Ein Mandant kann nur gelöscht werden, wenn diesem keine Gruppe mehr zugeordnet ist und keine statistischen Daten (Reports und Leistungsabrechnung) mehr vorhanden sind.</p>	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.2.2.2 Verwaltung von Gruppen

Anwendungsfall (Typ)		
Verwaltung von Gruppen (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Der Systemadministrator muss Gruppen verwalten können. Die Gruppen müssen einem Mandanten zugeordnet werden können.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
Systemadministrator		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
ein hierarchisches Organisationssystem		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Die Gruppen sind Bestandteil der Organisationsstruktur und müssen mit einem Namen und einer Beschreibung frei angelegt sowie einem eindeutigen Mandanten zugeordnet werden können. Ein Bearbeiten und Löschen einer Gruppe muss ebenfalls möglich sein.</p> <p>Derzeitig sind folgenden Gruppen vorgesehen.</p> <p>Service-Center-Leitung</p> <p>Teamleiter</p> <p>Team1</p> <p>Team2</p> <p>Team3</p> <p>SA (Systemadministrator)</p> <p>Mit den Gruppen sind zudem die spezifischen E-Mailpostfächer und Signaturen für die Korrespondenz zu verwalten.</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
	<p>Gruppen wurden als Organisationsstruktur</p> <p>Es können Nutzer den Gruppen zugeordnet werden.</p>	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
<p>Es können mehrere Gruppen angelegt werden.</p> <p>Eine Gruppe kann nur gelöscht werden, wenn dieser keine Person mehr zugeordnet ist und keine statistischen Daten mehr vorhanden sind.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.2.2.3 Rechtesystem und Verwaltung von Rollen

Anwendungsfall (Typ)		
Rechtesystem und Verwaltung von Rollen (Normal)		
Kurzbeschreibung		
In die Applikation ist ein Rechtesystem mit unterschiedlichen Nutzerrollen zu integrieren.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
Systemadministrator		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Die Nutzer dürfen nur Funktionen ausführen, für die sie berechtigt sind. Des Weiteren sollen durch die Teamleitung ServiceCenter-MA im laufenden System mit zusätzlichen Rechten für die Erstellung von Korrespondenzen ausgestattet werden können.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Das Rechtesystem muss so gestaltet werden, dass einzelne Funktionalitäten der Applikation für den Nutzer oder für eine Rolle berechtigt werden können. Des Weiteren müssen Rechte für bestimmte Funktionalitäten durch eine Teamleitung einzelnen ServiceCenter-MA zugewiesen bzw. entnommen werden (die Rechtevergabe ist abhängig von der Anruflast und der Besetzung des ServiceCenters und wird vom Teamleiter bestimmt). Es muss möglich sein den Zugriff der ServiceCenter-MA auf das Postfach „info@Hamburg.de“ zur Bearbeitung der Korrespondenz durch den Teamleiter zu regeln (z.B. durch Zuweisung des Nutzers einer anderen Rolle oder durch Zuordnung zu einer weiteren Gruppe).</p> <p>Es ist zu untersuchen, ob die Benutzerdaten zur Vermeidung doppelter Datenpflege aus HaSI importiert werden können.</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Nutzerverwaltung		Ein Nutzer kann bezüglich der nutzbaren Funktionalitäten im System beschränkt werden.
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Die Rechte der Nutzer bzw. einer Rolle können einzeln vergeben und entnommen werden.	<input checked="" type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.2.2.4 Nutzerverwaltung

Anwendungsfall (Typ)		
Nutzerverwaltung (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Pflege der Nutzer des Systems		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
Systemadministrator		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		

Alle Nutzer der ServiceCenterApplikation und alle Nutzereinstellungen für die ServiceCenterApplikation sind an einer zentralen Stelle zu pflegen.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Neben der Verwaltung der Nutzerattribute wie Namen, Windowskennung (für die Nutzung der Integrated Security) und Sprachkenntnisse muss an dieser Stelle auch die Zuweisung zu einer Nebenstellnummer oder einer ACD-Warteschlange erfolgen. Generell sind alle einen Nutzer betreffenden administrativen Einstellungen zentral an dieser Stelle zu bündeln. Das beinhaltet auch die Zuordnung zu einer Gruppe und oder einer Rolle aus dem Rechtssystem.		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
		Der Nutzer ist für die Anwendung konfiguriert.
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.2.2.5 Verwaltung von Templates

Anwendungsfall (Typ)		
Verwaltung von Templates (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Der Systemadministrator muss Templates für die Korrespondenz verwalten können. Die Templates müssen einem oder mehreren Mandanten und einer oder mehrerer Gruppen zugeordnet werden können.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
Systemadministrator		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Ermöglichen einer Steuerung der Vorauswahl der Vorlagen für die Anliegenweiterleitung bzw. der schriftlichen Beauskunftung.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Die Templates dienen als grobes Gerüst für die Erstellung der Korrespondenz. Sie müssen ein festgelegtes Format für die Korrespondenz-Kanäle E-Mail, Brief und Fax besitzen. In die Templates müssen Textbausteine und die ermittelten Kontakt- bzw. Adressdaten eingefügt werden können. Die Templates sind durch einen internen Editor zu erstellen, zu formatieren und einer oder mehrerer Gruppe(n) sowie Korrespondenzkanälen zuzuordnen.		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
		<p>Es stehen Templates für ein einheitliches Auftreten des Telefonischen HamburgService zur Verfügung.</p> <p>Der Nutzer kann im Rahmen der Korrespondenz seiner Gruppe zugeordnete und dem Kanal entsprechende Templates auswählen.</p>
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Es können Templates angelegt, geändert und gelöscht werden.	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann

Die Templates sind bezüglich der Gruppen und Mandanten verwaltbar.	<input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input type="checkbox"/> Soll
--	---	-------------------------------

2.2.2.6 Verwaltung von Textbausteinen

Anwendungsfall (Typ)		
Verwaltung von Textbausteinen (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Der Systemadministrator muss Textbausteine, die im Rahmen der Korrespondenz verwendet werden, verwalten können.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
Systemadministrator		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Die Textbausteine zur Verwendung in der Korrespondenz der Kanäle E-Mail, Fax und Brief sollen zentral verwaltet werden.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Die Textbausteine sollen die Korrespondenz vereinheitlichen, beschleunigen und gleichzeitig flexibel gestalten. Die Textbausteine sind über einen internen Editor zu erstellen und in der Applikation zu verwalten. Des Weiteren müssen die Textbausteine zur Verwendung allen, einem oder mehreren Templates zugeordnet werden können.		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
		Es stehen Textbausteine für die Verwendung in den Templates zur Verfügung.
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Es können Textbausteine angelegt, geändert und gelöscht sowie zu Templates zugeordnet oder entnommen werden.	<input checked="" type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.2.2.7 Verwaltung von Wertelisten der Auswahlfelder

Anwendungsfall (Typ)	
Verwaltung von Wertelisten der Auswahlfelder (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Der Systemadministrator muss die Wertelisten von Auswahlfeldern (Dropdown-Felder), die in der Applikation verwendet werden, selbstständig verwalten können.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
Systemadministrator	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	

Ziele / Beitrag zur Lösung		
Die Attribute der Wertelisten der Auswahlfelder sind durch den Systemadministrator pflegbar.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Die Applikation soll möglichst flexibel gestaltet sein und auch bezüglich des Inhalts von Auswahlfeldern (Drop-down-Felder) von den Systemadministratoren gepflegt werden können.		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
		Die Wertelisten können jederzeit durch die Systemadministratoren gepflegt werden.
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Es können Attribute zu einer Werteliste eines Auswahlfeldes hinzugefügt, geändert oder gelöscht werden.	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.2.2.8 Verwaltung von Neuigkeiten

Anwendungsfall (Typ)	
Verwaltung von Neuigkeiten(Normal)	
Kurzbeschreibung	
Neuigkeiten müssen von einem Systemadministrator (oder einer berechtigten Person) gepflegt werden können.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
Systemadministrator (oder berechnigte Person)	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Eine Verwaltung des aktuellen internen Wissens des Telefonischen HamburgService muss möglich sein, um die ServiceCenter-Mitarbeiter gezielt zu informieren.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	
<p>Die Neuigkeiten sind über eine in die Anwendung integrierte Maske zu verwalten. Die Auflistung der Neuigkeiten in der Verwaltungsoberfläche muss entsprechend der Attribute sortierbar sein und abgelaufene Neuigkeiten sind optisch hervorzuheben.</p> <p>Die zu pflegenden Neuigkeiten haben aus folgenden Attributen zu bestehen:</p> <p>Titel Kurztext Text Wichtigkeit Gültigkeitsdauer Freigegeben(anzeigen)</p>	
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse
	Die Neuigkeiten werden auf der Startseite angezeigt.

Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Neuigkeiten sind bei der Verwaltung sortierbar. Neuigkeiten können hinzugefügt, geändert und gelöscht werden.	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.2.2.9 Verwaltung von HaSI-News

Anwendungsfall (Typ)		
Verwaltung von HaSI- (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Die News aus HaSI müssen von einem Systemadministrator (oder einer berechtigten Person) nachgepflegt werden können.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
Systemadministrator (oder berechtigte Person)		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Die HaSI-Nachrichten sollen nicht mehr unformatiert angezeigt werden.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Neue News aus HaSI sind automatisch mit der Aktualisierung der HaSI-Daten (Einbindung von HaSI-Daten in die ServiceCenterApplikation) zu importieren und zur Pflege in der Neuigkeitenverwaltung zur Verfügung zu stellen. Die HaSI-News sind über eine in die Anwendung integrierte Maske zu verwalten. Die Auflistung der News in der Verwaltungsoberfläche muss entsprechend der Attribute der formatierten News sortierbar sein und abgelaufene News sind optisch hervorzuheben.</p> <p>Die zu formatierenden News haben aus folgenden Attributen zu bestehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ort Erscheinungsdatum Nachrichttext Wichtigkeit Gültigkeitsdauer Freigegeben(anzeigen) <p>Ein Formatierung der News ist erforderlich, da zum Einen das HaSI-Format als unzureichend angesehen wird und zum Anderen eine Priorisierung nicht möglich ist und derzeit auch unwichtige Information in den News enthalten sind.</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
	Die überarbeiteten HaSI-News werden auf der Startseite angezeigt.	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
HaSI-News werden importiert Die Neuigkeiten sind in der Verwaltungsoberfläche entsprechend der Attribute sortierbar. Neuigkeiten können hinzugefügt, geändert und gelöscht werden.	<input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert	<input type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input checked="" type="checkbox"/> Soll

	<input type="checkbox"/> vorhanden	
--	------------------------------------	--

2.2.2.10 Darstellung von Neuigkeiten und News

Anwendungsfall (Typ)		
Darstellung von Neuigkeiten und News (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Die Neuigkeiten und News sollen in der Anwendung auf der Startseite angezeigt werden.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
ServiceCenter-MA (alle Nutzer des Systems)		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Der ServiceCenter-Mitarbeiter soll über aktuelle Neuigkeiten und News schnell informiert werden		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Die Startseite soll die beiden Punkte Neuigkeiten und News darstellen können. Der Kalender auf der jetzigen Startseite ist nicht erforderlich, da dieser von den ServiceCenter-MA nicht genutzt wird.</p> <p>Die Neuigkeiten sollen in einer Auflistung dargestellt werden. Neue Neuigkeiten sind durch einen Fett-Druck zu kennzeichnen. Hat der ServiceCenter-Mitarbeiter die Neuigkeit gelesen ist der Fettdruck aufzuheben. Nicht mehr gültige Neuigkeiten sind nicht mehr anzuzeigen. Die Details einer Neuigkeit sind in einem Detailfenster darzustellen.</p> <p>Die News sind unterhalb der Neuigkeiten darzustellen. Die Nachrichten können in der Auflistung über den Ort, Erscheinungsdatum, Wichtigkeit und Gültigkeit sortiert werden. Nicht mehr gültige Nachrichten sind nicht mehr anzuzeigen.</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Verwaltung von HaSI-Nachrichten		
Verwaltung von Neuigkeiten		
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.3 Anwendungsfälle (Geschäftsprozesse)

2.3.1 Zugrundeliegende Prozesse im Telefonischen HamburgService (Übersicht)

Der zugrundeliegende Geschäftsprozess des Telefonischen HamburgService (siehe Abbildung 1) beinhaltet die Beauskunftung, Vermittlung, Anliegenaufnahme und den elektronischen Unterlagenversand für Dienstleistungen aus Hamburg sowie die Beauskunftung, elektronische und telefonische Weiterleitung im D115 Verbund.

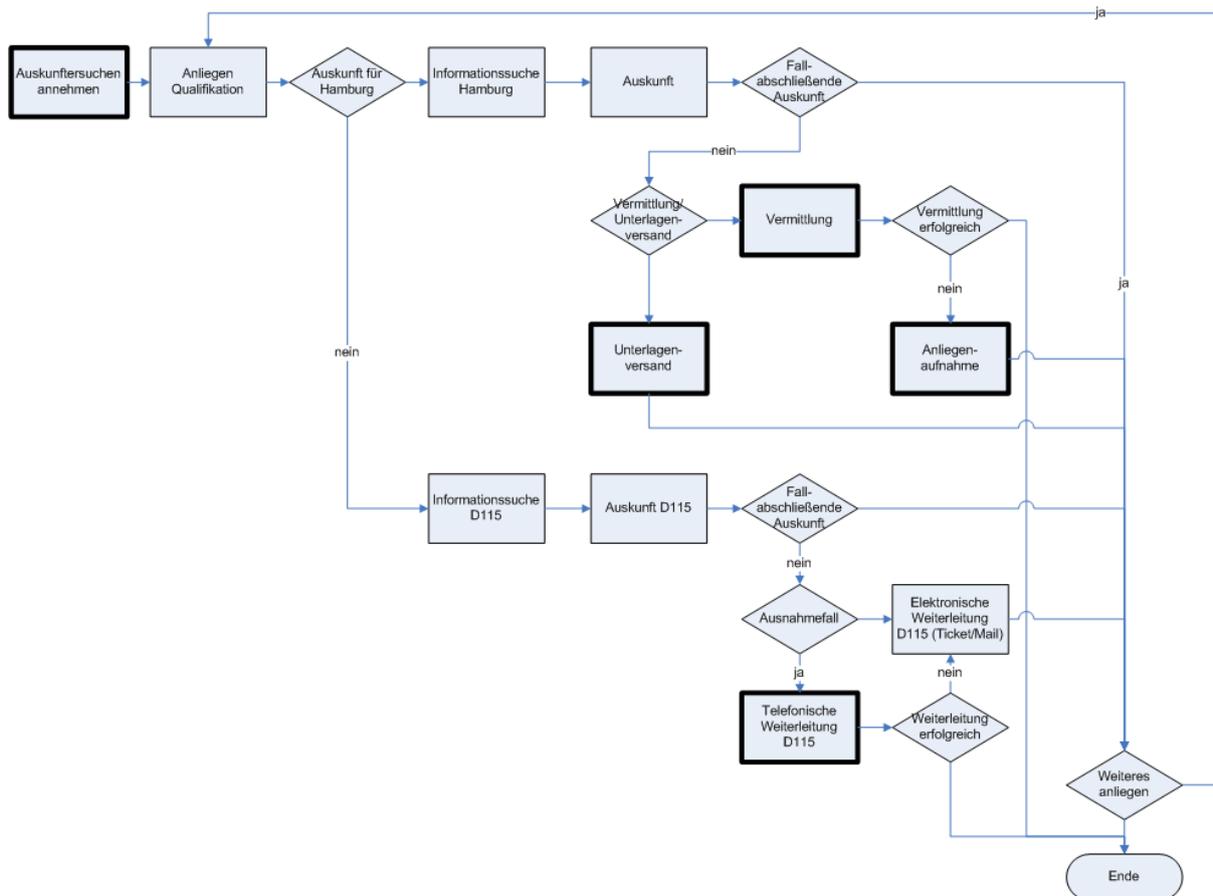


Abbildung 1 Basisprozess Telefonischer HamburgService

Daneben existiert ein weiterer Prozess (siehe Abbildung 2) der aus den D115-Tickets resultiert. Er besteht aus der Entgegennahme der elektronischen D115-Tickets und den aus dem Geschäftsprozess bekannten Aktivitäten telefonische Beauskunftung, telefonische Vermittlung. Hinzukommen hier die elektronische Beauskunftung per E-Mail mit oder ohne Unterlagenversand sowie die Weiterleitung von Tickets z.B. bei Fehlvermittlung oder der elektronischen Weiterleitung zur Fachauskunft an einen Sachbearbeiter.

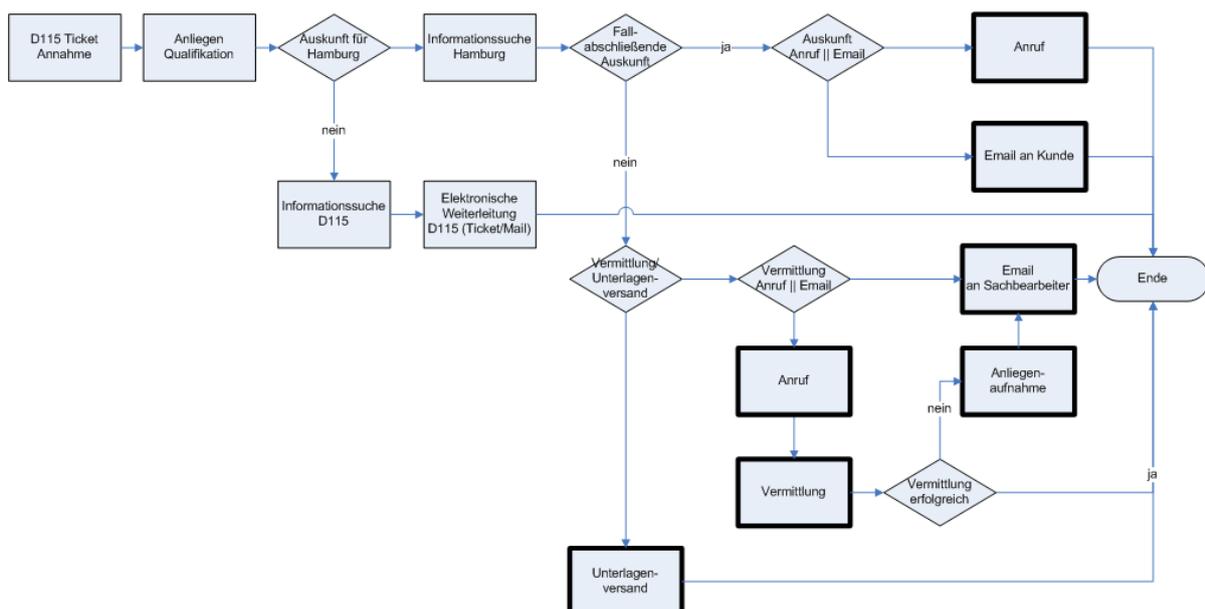


Abbildung 2 Prozess D115 Ticket

Für die in den Geschäftsprozessen hervorgehobenen Tätigkeiten existieren Anwendungsfälle, die derzeit mit Siebel abgebildet bzw. durch Siebel beeinflusst werden. Diese Anwendungsfälle werden nachfolgend aufgeführt und anschließend näher beschrieben. Die damit verbundenen Anwendungsfälle werden der Vollständigkeit halber aufgeführt.

„Auskunftersuchen annehmen“ wird abgebildet in:

- Anrufannahme
- E-Mail-Postfach

„Vermittlung“ wird abgebildet in:

- Vermittlung innerhalb Hamburgs

„Unterlagenversand“ wird abgebildet in:

- Unterlagenversand

„Anliegenaufnahme“ wird abgebildet in:

- Anliegen für Hamburg

„Telefonische Weiterleitung D115“ wird abgebildet in:

- Vermittlung D115

„Anruf“ wird abgebildet in

- D115-Ticket

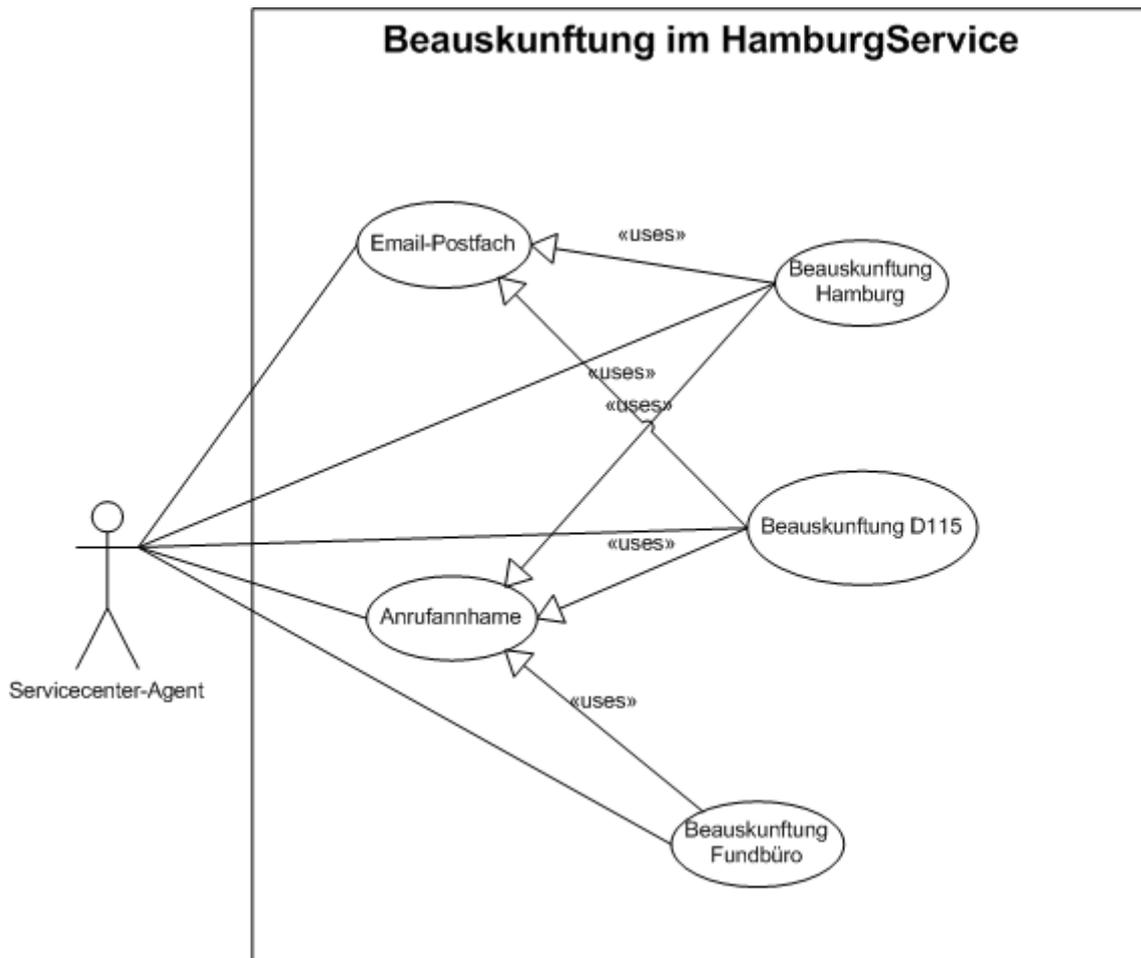
„E-Mail an Kunde“ wird abgebildet in:

- Versand von E-Mail

„E-Mail an Sachbearbeiter“ wird abgebildet in:

- Versand von E-Mail

Beauskunftung im Telefonischen HamburgService (Übersicht)



2.3.2 Anrufannahme

Anwendungsfall (Typ)	
Anrufannahme (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Der ServiceCenter-Mitarbeiter nimmt einen Anruf entgegen und qualifiziert diesen hinsichtlich des Anliegens.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenter-Mitarbeiter, Anrufer	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Annahme des Anrufes aus der Anwendung heraus und Qualifizierung des Anliegens hingehend weiterer Bearbeitung.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	
Der ServiceCenter-Mitarbeiter bekommt den Anruf in der CTI-Leiste angezeigt und nimmt den Anruf über das Telefon oder über die CTI-Leiste entgegen. Anschließend qualifiziert der ServiceCenter-Mitarbeiter den Anruf bezüglich des Anliegens.	
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse

Der ServiceCenter-Mitarbeiter ist an der Anwendung angemeldet und die Telefonie kann über die Applikation gesteuert werden (siehe Integration CTI (Computer Telefon Integration) Telefonleiste in die Applikation)	Informationssuche Hamburg Informationssuche D115 Informationssuche Fundbüro	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Der ServiceCenter-Mitarbeiter bekommt den Anruf in der CTI-Leiste der Applikation angezeigt. Der ServiceCenter-Mitarbeiter muss in den Anruf aus der Applikation heraus entgegennehmen können. Die Bedienung der Anrufannahme per Tastenkürzel muss möglich sein.	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.3.3 Anruf beenden

Anwendungsfall (Typ)		
Anruf beenden(Normal)		
Kurzbeschreibung		
Der ServiceCenter- Mitarbeiter beendet einen Anruf und wird in die Nachbearbeitungszeit gesetzt.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
ServiceCenter-Mitarbeiter		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Beenden des Anrufes aus der Anwendung heraus.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Nach dem Beenden eines Telefonates wird der ServiceCenter-Mitarbeiter automatisch in die in der CTI-Anlage definierte Nachbearbeitungszeit (NBZ) versetzt (Länge: 30 Sek). Diese kann er manuell sofort abrechen. Eine Verlängerung ist nicht möglich.		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Vermittlung Anliegenaufnahme Beauskunftung	Der ServiceCenter-Mitarbeiter wird anschließend in den Status „bereit“ versetzt	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Der ServiceCenter-Mitarbeiter wird automatisch in die NBZ versetzt. Der ServiceCenter-Mitarbeiter kann die NBZ manuell abrechen.	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

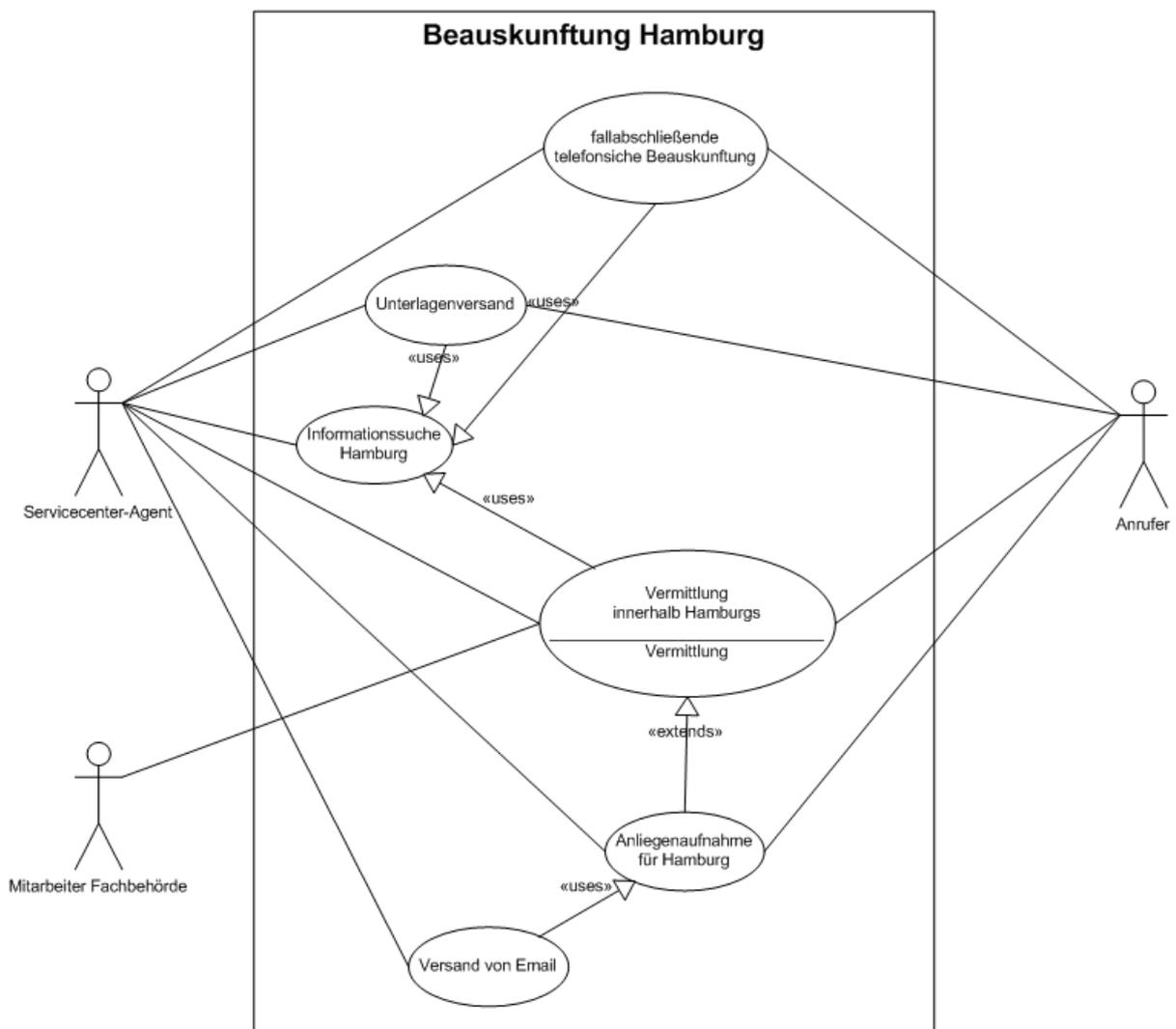
2.3.4 E-Mail-Postfach

Anwendungsfall (Typ)
Anruf beenden

Anwendungsfall (Typ)		
Anruf beenden(Normal)		
Kurzbeschreibung		
Der ServiceCenter- Mitarbeiter beendet einen Anruf und wird in die Nachbearbeitungszeit gesetzt.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
ServiceCenter-Mitarbeiter		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Beenden des Anrufes aus der Anwendung heraus.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Nach dem Beenden eines Telefonates wird der ServiceCenter-Mitarbeiter automatisch in die in der CTI-Anlage definierte Nachbearbeitungszeit (NBZ) versetzt (Länge: 30 Sek). Diese kann er manuell sofort abbrechen. Eine Verlängerung ist nicht möglich.		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Vermittlung Anliegenaufnahme Beauskunftung	Der ServiceCenter-Mitarbeiter wird anschließend in den Status „bereit“ versetzt	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Der ServiceCenter-Mitarbeiter wird automatisch in die NBZ versetzt. Der ServiceCenter-Mitarbeiter kann die NBZ manuell abbrechen.	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll
E-Mail-Postfach (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Der ServiceCenter-Mitarbeiter öffnet eine E-Mail im in die Applikation integrierten Funktionspostfach und qualifiziert diese hinsichtlich des Anliegens		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
ServiceCenter-Mitarbeiter		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Ein Anliegen per E-Mail muss ohne Medienbruch in der Applikation für den ServiceCenter-MA einsehbar sein.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Der Telefonische HamburgService beauskunftet auch Anliegen die per E-Mail z.B. an das Postfach „info@Hamburg.de“ gerichtet werden. Zukünftig ist eine Beauskunftung weiterer Funktionspostfächer anderer Kunden und zusätzlichen Mandanten vorstellbar.		
Der ServiceCenter-Mitarbeiter muss verschiedene Funktionspostfächer öffnen und E-Mails daraus, ohne Medienbruch in der Anwendung, einsehen können.		
Der Inhalt der E-Mail muss in der Anwendung dargestellt werden, so dass das Anliegen vom ServiceCenter-		

Mitarbeiter qualifiziert werden kann.		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Der ServiceCenter-Mitarbeiter ist an der Anwendung angemeldet. Der ServiceCenter-Mitarbeiter wird in den Zustand „nicht bereit“ gesetzt.	Informationssuche Hamburg Informationssuche D115	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Der ServiceCenter-Mitarbeiter kann aus der Anwendung auf die Postfächer zugreifen. Der ServiceCenter-Mitarbeiter kann zur Qualifizierung des Anliegens den Inhalt der E-Mail in der Anwendung einsehen.	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.3.5 Beauskunftung Hamburg (Übersicht)



2.3.6 Informationssuche Hamburg

Anwendungsfall (Typ)	
Informationssuche Hamburg (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Der ServiceCenter-Mitarbeiter führt eine Suche in der Wissenssuche durch.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenter-Mitarbeiter, Applikation	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Die Informationen müssen entsprechend des qualifizierten Anliegens gesucht werden können.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	
<p>Der ServiceCenter-Mitarbeiter kann entsprechend dem Anliegen verschiedene Suchen durchführen.</p> <p>Auswahl aus einer Liste von Top 20-Dienstleistungen der letzten 30 Tage</p> <p>Personensuche über Suchbegriff</p> <p>Dienstleistungssuche über Suchbegriff</p> <p>Die Suche erfolgt auf Basis der Daten in der Hamburger Wissensdatenbank. Es müssen aber auch die Bundesleistungen für Hamburg aus der D115, die derzeit nicht in der Hamburger Wissensdatenbank enthalten sind, in die Suche einfließen.</p> <p>Durch die Eingabe von Adressen kann zudem der zuständige Ansprechpartner für die Dienstleistung ermittelt werden.</p> <p>Die gefundenen Informationen der Suchanfrage sind analog der Websuche der D115 nach kommunalen, Landes-, Bundes- und externen Leistungen entsprechend des Ergebnisses der Suchanfrage zu gliedern. Eine Navigation zwischen den einzelnen Gliederungspunkten und der darin enthaltenen Ergebnisaufzählung muss möglich sein. Die Einblendung der jeweiligen Details eines Suchergebnisses erfolgt nach Auswahl des Suchergebnisses und muss in einem separaten Bereich angezeigt werden. Der Detailbereich muss per Tastendruck vergrößerbar sein um die ggf. reichhaltigen Informationen übersichtlich darzustellen.</p> <p>In den Detaildarstellungen müssen zusätzlich die Punkte „Allzuständigkeit“, „Zahlungsart“ und „Barrierefreiheit“ aus HaSI angezeigt werden. Da es öfter vorkommt, dass der Anrufer mehrere Anliegen hat und am Ende eines Gesprächs noch Fragen zu einem vorhergehenden Anliegen aufkommen, ist eine Art Historie oder Tab-Browsing einzufügen. Damit ist der ServiceCenter-Mitarbeiter in der Lage zwischen den einzelnen Anliegen zu wechseln ohne erneut suchen zu müssen.</p> <p>Mitarbeiter der Freien und Hansestadt Hamburg (MA des HamburgWelcomeCenter, HaSI-Koordinatoren sowie der Informationsmanager der FHH) nutzen die bisherige Ausprägung der InfoSuche zur Qualitätssicherung und Beauskunftung in erfolgter Absprache mit dem Telefonischen HamburgService. Ein Zugriff auf die bis dahin angebotenen Daten muss auch weiterhin möglich sein.</p>	

Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Der ServiceCenter-Mitarbeiter ist an der Anwendung angemeldet. Anrufannahme.	Fallabschließende Beauskunftung Vermittlung innerhalb Hamburgs Anliegenaufnahme für Hamburg Unterlagenversand Ergebnisse: Die Informationen zur Beauskunftung werden angezeigt Es stehen Ansprechpartner für die Vermittlung zur Verfügung. Es werden die Verweise zu Unterlagen für den Unterlagenversand angezeigt.	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Der ServiceCenter-Mitarbeiter bekommt vor der Suche die 20 häufigsten Suchanfragen der letzten 30 Tage angezeigt, aus denen er auswählen kann. Der ServiceCenter-Mitarbeiter muss zwischen Dienstleistungssuche und Personensuche unterscheiden können Die Suchanfrage muss das Wildcard „*“ sowie eine Kombination von Suchbegriffen erlauben. Hierbei darf die Reihenfolge der Suchbegriffe nicht ausschlaggebend sein. Alle Suchanfragen (auch Auswahl aus den häufigsten Suchanfragen) müssen statistisch erfasst werden. Die Ergebnisliste ist nach dem Vorbild der Bundessuche zu gliedern. Der Detailbereich ist vergrößerbar. Historiefunktion der Suchanfragen Nutzung der Wissensuche außerhalb des ServiceCenters	<input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.3.7 Fallabschließende telefonische Beauskunftung

Bei der fallabschließenden telefonischen Beauskunftung werden dem Anrufer die Auskünfte direkt mitgeteilt. Die telefonischen Anfragen können dabei über die Hamburger Behördenrufnummer, die 115, eine Weiterleitung aus dem D115 Verbund oder einem Piloten des Kunden für den die Telefonzentrale übernommen wird resultieren.

Anwendungsfall (Typ)	
Fallabschließende telefonische Beauskunftung (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Der Anrufer wird über die gefundenen Informationen abschließend informiert.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenter- Mitarbeiter, Anrufer	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Der Anrufer erhält eine zufriedenstellende telefonische Auskunft.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	

<p>Der ServiceCenter-Mitarbeiter kann den Anrufer aus den gefunden Informationen der Wissensuche abschließend beauskunften. Nach der Beauskunftung beendet der ServiceCenter-Mitarbeiter über die CTI-Leiste das Gespräch und setzt seinen Status wieder auf bereit.</p> <p>Die Statistischen Daten Anrufzeit, Suchbegriff und beauskunftete Dienstleistung/Person werden erfasst.</p>			
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Informationssuche Hamburg		Der Anrufer ist beauskunftet. Anruf beenden	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
eine Steuerung über die CTI-Leiste ist möglich die statistischen Daten werden erfasst		<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.3.8 Unterlagenversand

Anwendungsfall (Typ)			
Unterlagenversand (Normal)			
Kurzbeschreibung			
Auf Wunsch des Anrufers Zustellung von Broschüren, Anträgen und Informationen zur gegebenen Auskunft.			
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte	
ServiceCenter-Mitarbeiter, Anrufer			
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte			
Ziele / Beitrag zur Lösung			
Dem Anrufer werden Dokumente zur fallabschließenden Beratung übermittelt.			
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe			
<p>Der Anrufer benötigt für eine fallabschließende Beratung zusätzlich Dokumente, welche ihm vom ServiceCenter-Mitarbeiter übermittelt werden soll.</p> <p>Der ServiceCenter-Mitarbeiter muss die Anruferdaten entsprechend dem Versandkanal (E-Mail/Fax/Adresse) aufnehmen können, wobei eine Abfrage der Zustimmung des Anrufers zur elektronischen Speicherung seiner Daten erfolgen muss.</p> <p>Der ServiceCenter-Mitarbeiter muss die Unterlagen, welche in der Wissensuche zur Dienstleistung aufgeführt werden, entsprechend zusammenstellen und entweder direkt per E-Mail verschicken oder für die spätere Bearbeitung an den jeweiligen Versandkanal übergeben können.</p>			
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Auskunft innerhalb Hamburgs		Die Dokumente sind zusammengestellt.	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
Aufnahme der Anruferdaten Zusammenstellung der Dokumente in eine Art Warenkorb		<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.3.9 Vermittlung innerhalb Hamburg

Anwendungsfall (Typ)		
Vermittlung innerhalb Hamburg (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Der Anrufer wird zur weiteren Beauskunftung an einen in der Wissenssuche gefundenen Ansprechpartner vermittelt.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
ServiceCenter- Mitarbeiter, Anrufer, Ansprechpartner		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Der Anrufer kann fallabschließend telefonisch vermittelt werden.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Der Anrufer kann auf zwei Wegen vermittelt werden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. qualifizierte Vermittlung 2. Schnellvermittlung (in Ausnahmefällen) <p>Bei der qualifizierten Vermittlung wird der Anruf gehalten, der Ansprechpartner vom ServiceCenter-Mitarbeiter angerufen und über das Anliegen des Anrufers kurz informiert. Möchte der Ansprechpartner das Gespräch entgegen nehmen, legt der ServiceCenter-Mitarbeiter auf und der Anrufer wird vermittelt. Ist der Ansprechpartner nicht erreichbar bzw. nicht bereit kann der Anrufer sein Anliegen aufnehmen lassen.</p> <p>Bei der Schnellvermittlung wird der Anrufer direkt an den Ansprechpartner vermittelt. War die Vermittlung erfolgreich ist der Fall abgeschlossen. Nimmt der Ansprechpartner den Telefonhörer nicht ab, wird der Anrufer (vorzugsweise wieder an den gleichen ServiceCenter-MA) zurückvermittelt. Der Anrufer kann sein Anliegen aufnehmen lassen.</p> <p>Die Vermittlung erfolgt über eine Schaltfläche der in die Applikation integrierten CTI-Leiste. Die notwendige Telefonnummer zur Vermittlung wird im Regelfall den Details der Wissenssuche entnommen, kann aber auch in das Eingabefeld in der CTI-Leiste eingegeben werden.</p> <p>Die Vermittlung muss bezüglich der aufgewendeten Zeit für die Vermittlungsversuche, die Anzahl der Vermittlungsversuche und dem Vermittlungsziel statistisch erfasst werden.</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Informationssuche Hamburg		Anliegenaufnahme Anruf beenden
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Die Steuerung der Vermittlung über die CTI-Leiste Erfassen der genannten statistischen Daten	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4 Anliegenaufnahme für Hamburg

Anwendungsfall (Typ)
Anliegenaufnahme für Hamburg (Normal)
Kurzbeschreibung

Schlug die Vermittlung des Anrufers fehl, so soll der ServiceCenter-Mitarbeiter das Anliegen des Anrufers aufnehmen können.			
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte	
Service-Center- Mitarbeiter, Anrufer			
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte			
Ziele / Beitrag zur Lösung			
Aufnahme von Anliegen für eine spätere fallabschließende Beauskunftung durch einen Sachbearbeiter			
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe			
<p>Waren zwei Vermittlungsversuche vergeblich und stimmt der Anrufer einer Speicherung seiner Daten zu, so soll das Anliegen in Form einer E-Mail an den zuständigen Ansprechpartner gesendet werden.</p> <p>Hierzu sind durch den ServiceCenter-Mitarbeiter eine Zustimmung des Anrufers zur elektronischen Speicherung seiner Daten einzuholen und anschließend die Anruferdaten (Name, Adresse, Antwortkanal Telefon/ Fax/ Mail/ Brief) sowie das Anliegen aufzunehmen.</p>			
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Vermittlung innerhalb Hamburgs		Versand einer E-Mail Anruf beenden (Es erfolgt keine Anliegenaufnahme, da der Anrufer dem nicht zugestimmt hat.)	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
Erfassung der Zustimmung		<input type="checkbox"/> neu	<input checked="" type="checkbox"/> Muss
Erfassung der Anruferdaten und des Anliegens		<input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel	<input type="checkbox"/> Kann
Übernahme der Empfängeradresse aus den Details der Wissenssuche		<input type="checkbox"/> geändert	<input type="checkbox"/> Soll
		<input type="checkbox"/> vorhanden	

2.4.1 Versand von E-Mail

Anwendungsfall (Typ)			
Versand von E-Mail (Normal)			
Kurzbeschreibung			
Das Erstellen von E-Mail für den Unterlagenversand und der Anliegenweiterleitung.			
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte	
ServiceCenter-Mitarbeiter, E-Mail-Empfänger			
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte			
Ziele / Beitrag zur Lösung			
Versand von E-Mails an den jeweiligen Empfänger			
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe			
<p>Zur Erstellung einer E-Mail öffnet der ServiceCenter-Mitarbeiter einen neuen Dialog. Der ServiceCenter-Mitarbeiter wählt hier ein durch die Gruppe des ServiceCenter-Mitarbeiters vorgegebenes Profil aus, das das Versandpostfach sowie eine Vorauswahl von Templates vorgibt. Der ServiceCenter-Mitarbeiter kann ein Template auswählen und dort freien Text oder Textbausteine einfügen.</p> <p>Empfänger und/oder Anhänge aus dem Unterlagenversand werden automatisch aus dem Prozess heraus</p>			

eingefügt, können aber durch den ServiceCenter-MA bearbeitet werden.		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Anliegenaufnahme für Hamburg Unterlagenversand	E-Mail ist an den Empfänger versendet. Der ServiceCenter-Mitarbeiter wird in den Zustand „bereit“ versetzt	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Auswahl von Profilen Auswahl von Templates Einfügen von Textbausteinen in den E-Mail-Text manuelles Bearbeiten des E-Mail-Textes Übergabe des Empfängers aus dem Prozess Übergabe von Dateianhängen aus dem Prozess manuelles Anfügen von Dateianhängen	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.2 Korrespondenz

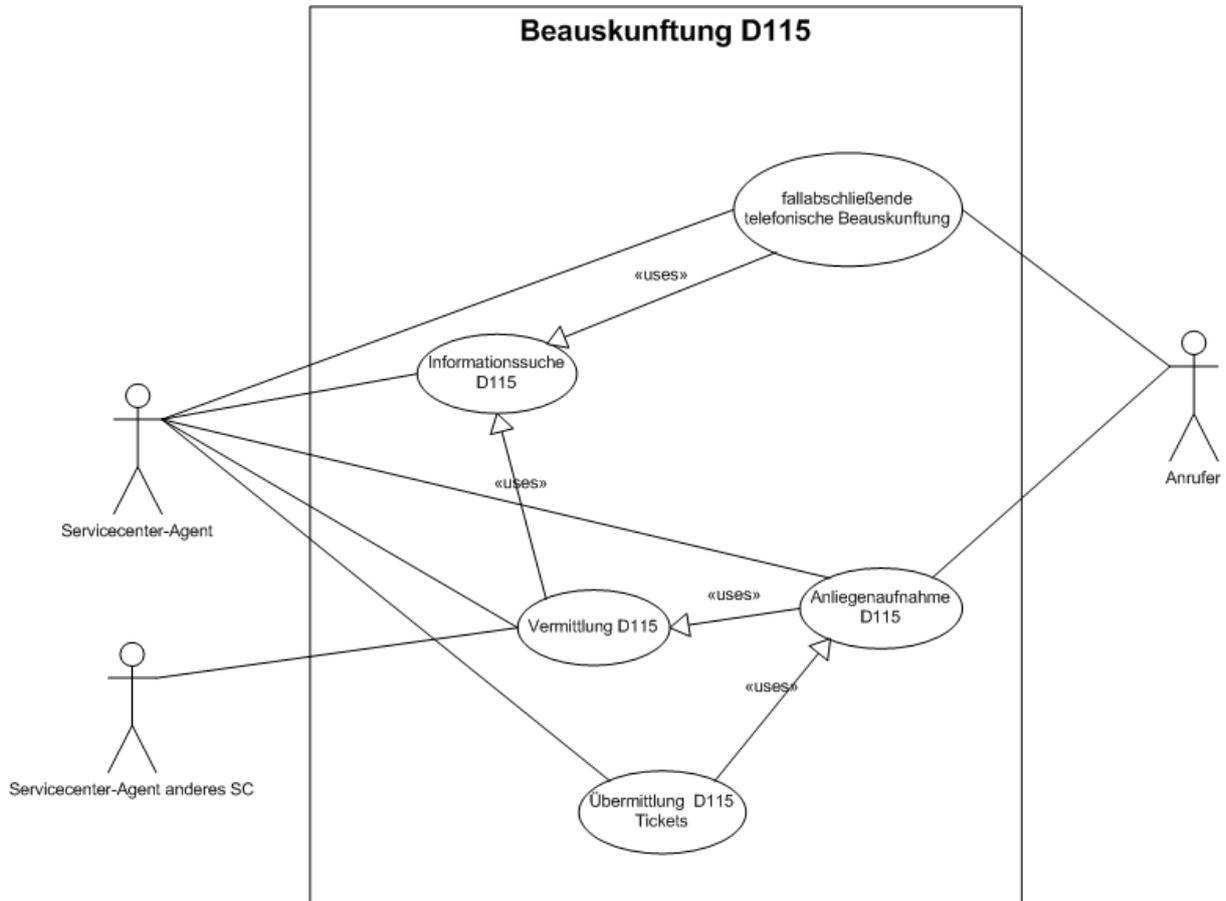
Anwendungsfall (Typ)		
Korrespondenz (Zusammenfassung)		
Kurzbeschreibung		
Korrespondenz für den Unterlagenversand.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
Teamleiter, ServiceCenter- Mitarbeiter,		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Erstellung schriftliche Korrespondenz Versand von E-Mail		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Teamleiter bzw. über das Rechtesystem vom Teamleiter beauftragte ServiceCenter-MA erstellen die Unterlagen für die Korrespondenz entsprechend dem Kanal (E-Mail, Fax, Brief).		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Die zur schriftlichen Korrespondenz erfassten Anliegen werden tabellarisch aufgelistet.</p> <p>Zur Erstellung der Korrespondenz öffnet der ServiceCenter-Mitarbeiter mit einem Klick auf das Anliegen einen neuen Dialog.</p> <p>Handelt es sich um eine E-Mail-Korrespondenz wird der E-Mail-Dialog geöffnet.</p> <p>Handelt es sich um eine schriftliche Korrespondenz (Brief oder Fax) wird ein Dialog zur schriftlichen Korrespondenz geöffnet.</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Anliegenaufnahme für Hamburg Unterlagenversand	Die Korrespondenz wird für die abschließende Bearbeitung vorausgewählt	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Die Korrespondenzanliegen werden sortierbar aufgelistet. Der Zugriff auf die Korrespondenz ist regulierbar. Bei Auswahl einer Korrespondenz wird ein Dialog entsprechend	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann

des Kanals geöffnet.	<input checked="" type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input type="checkbox"/> Soll
----------------------	--	-------------------------------

2.4.3 Erstellung schriftlicher Korrespondenz

Anwendungsfall (Typ)		
Erstellung schriftlicher Korrespondenz (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Das Erstellen von Dokumenten für den Unterlagenversand und der Anliegenweiterleitung.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
Teamleiter, ServiceCenter-Mitarbeiter,		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Teamleiter oder ServiceCenter-Mitarbeiter erstellen die Dokumente für die Versendung per Post oder Fax.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Zur Erstellung der Dokumente öffnet der ServiceCenter-Mitarbeiter einen neuen Dialog aus der Korrespondenzübersicht. Entsprechend dem Versandkanal Brief oder Fax und der Gruppe des ServiceCenter-Mitarbeiters werden die Templates vorgegeben. Ein Wechsel der Versandart muss für den ServiceCenter-Mitarbeiter möglich sein. Der ServiceCenter-Mitarbeiter kann ein Template auswählen und dort freien Text oder Textbausteine einfügen.</p> <p>Empfängeradresse wird automatisch aus dem Prozess heraus eingefügt, können aber durch den ServiceCenter-MA bearbeitet werden.</p> <p>Die erstellten Dokumente müssen durch den ServiceCenter-MA ausgedruckt werden. Verlinkte Dokumente aus dem Unterlagenversand sind ebenfalls auszudrucken</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Anliegenaufnahme für Hamburg Unterlagenversand Korrespondenz		Die Dokumente für die Korrespondenz sind ausgedruckt.
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Automatische Vorgabe von Templates Auswahl von Templates durch den ServiceCenter-MA Einfügen von Textbausteinen in den Text manuelles Bearbeiten des Textes Übergabe der Empfängerdaten Drucken von Dokumenten Übergabe und Druck von verlinkten Dokumenten	<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.4 Beauskunftung D115 (Übersicht)



2.4.5 Informationssuche D115

Anwendungsfall (Typ)	
Informationssuche D115 (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Der ServiceCenter-Mitarbeiter führt eine Suche in der D115 Dienstleistungssuche durch	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenter-Mitarbeiter	D115 Projekt
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Anzeigen der Ergebnisse entsprechend des Suchbegriffs, gegliedert nach Kommune, Land, Bund (analog zu D115).	

Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Der ServiceCenter-Mitarbeiter muss einen Ort (wie Stadt oder Kommune) eingeben können, für den der Anrufer eine Leistung erfragt. Hierbei sind der Ortssuche entsprechende Vorschläge anzuzeigen, woraus der ServiceCenter-Mitarbeiter einen Ort auswählen kann. Am D115 Verbund teilnehmen und als Kunden aufgenommene Orte werden gekennzeichnet um den ServiceCenter-MA die Ortsauswahl zu erleichtern.</p> <p>Die gefundenen Informationen der Suchanfrage sind analog der Websuche der D115 nach kommunalen, Landes-, Bundes- und externen Dienstleistungen entsprechend des Ergebnisses der Suchanfrage zu gliedern. Eine Navigation zwischen den einzelnen Gliederungspunkten und der darin enthaltenen Ergebnisaufstellung muss möglich sein. Die Einblendung der jeweiligen Details eines Suchergebnisses erfolgt nach Auswahl des Suchergebnisses und muss in einem separaten Bereich angezeigt werden. Der Detailbereich muss per Tastendruck vergrößerbar sein, um die ggf. reichhaltigen Informationen übersichtlich darzustellen.</p> <p>Da es öfter vorkommt, dass der Anrufer mehrere Anliegen hat und am Ende eines Gesprächs noch Fragen zu einem vorhergehenden Anliegen aufkommen, ist eine Art Historie oder Tab-Browsing einzufügen. Damit der ServiceCenter-Mitarbeiter in der Lage ist, zwischen den einzelnen Anliegen zu wechseln ohne erneut suchen zu müssen.</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Anrufannahme E-Mail Postfach	Fallabschließende Beauskunftung Vermittlung D115 Anliegenaufnahme D115 Unterlagenversand Ergebnisse: Die Informationen zur Beauskunftung werden angezeigt Es stehen Ansprechpartner für die Vermittlung zur Verfügung. Es werden die Verweise zu Unterlagen für den Unterlagenversand angezeigt.	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Die Suchanfrage muss Wildcards erlauben. Alle Suchanfragen müssen statistisch erfasst werden. Die Ergebnisliste ist nach dem Vorbild der Bundessuche zu gliedern. Der Detailbereich ist vergrößerbar. Historiefunktion der Suchanfragen	<input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.6 Vermittlung D115

Anwendungsfall (Typ)	
Vermittlung D115 (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Ein Anrufer muss mangels Information an ein anderes ServiceCenter aus dem D115 Verbund vermittelt werden.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenter-Mitarbeiter, Anrufer, ServiceCenter-Mitarbeiter (anderes D115 ServiceCenter)	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	

Ziele / Beitrag zur Lösung			
Der Anrufer soll an das zuständige ServiceCenter zur Beauskunftung seines Anliegens weitergeleitet werden.			
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe			
<p>Der Anrufer soll über eine qualifizierte Vermittlung an das andere ServiceCenter übergeben werden.</p> <p>Bei der qualifizierten Vermittlung wird der Anruf gehalten, der Ansprechpartner vom ServiceCenter-MA angerufen und über das Anliegen des Anrufers kurz informiert. Möchte der Ansprechpartner das Gespräch entgegennehmen, legt der ServiceCenter-Mitarbeiter auf und der Anrufer wird vermittelt. Ist der Ansprechpartner nicht erreichbar bzw. nicht bereit kann der Anrufer sein Anliegen aufnehmen lassen.</p> <p>Die Vermittlung erfolgt über eine Schaltfläche der in die Applikation integrierten CTI-Leiste. Die notwendige Telefonnummer ist aus dem D115 Telefonbuch automatisch zu entnehmen, kann aber auch in das Eingabefeld in der CTI-Leiste eingegeben werden.</p> <p>Die Vermittlung muss bezüglich der aufgewendeten Zeit für die Vermittlungsversuche, die Anzahl der Vermittlungsversuche und dem Vermittlungsziel statistisch erfasst werden.</p>			
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Anrufannahme Informationssuche		Anliegenaufnahme bei Misserfolg Anruf Beenden	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
Die Steuerung der Vermittlung über die CTI-Leiste Erfassen der genannten statistischen Daten		<input checked="" type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.7 Anliegenaufnahme D115

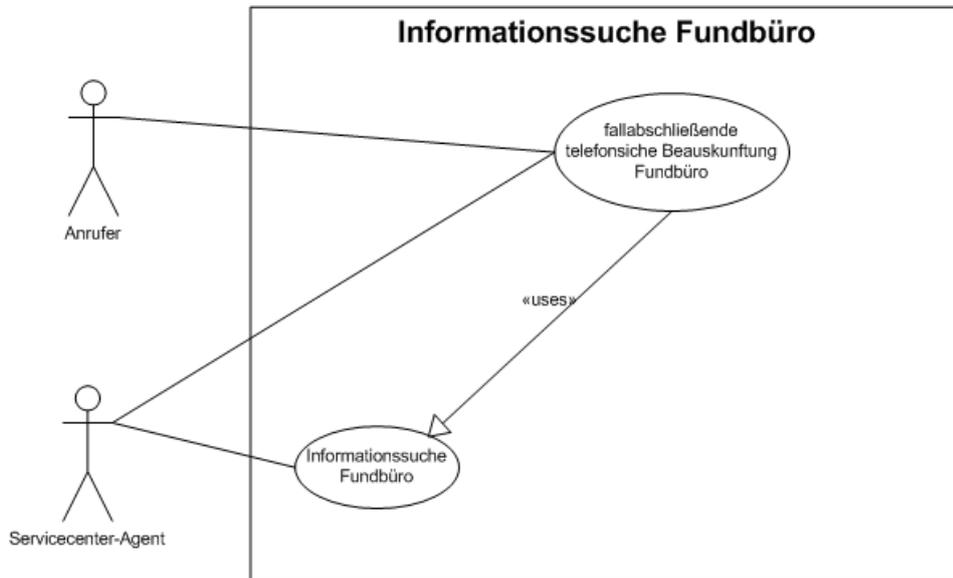
Anwendungsfall (Typ)	
Anliegenaufnahme D115 (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Ist keine Vermittlung möglich, wird das Anliegen des Anrufers aufgenommen und daraus ein D115 Ticket (XML-Bericht) generiert.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenter-Mitarbeiter	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Bei fehlgeschlagener Vermittlung ist das Anliegen/die Anfrage des Anrufers für eine elektronische Weiterleitung an ein anderes ServiceCenter aufzunehmen und ein D115 Ticket (XML-Bericht) zu generieren.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	
<p>Für die Anliegenaufnahme ist durch den ServiceCenter-Mitarbeiter die Zustimmung des Anrufers zur elektronischen Speicherung seiner Daten einzuholen. Anschließend können die Anruferdaten (Name, Adresse, Antwortkanal Telefon/ Fax/ Mail/ Brief) sowie das Anliegen aufgenommen werden.</p> <p>Aus diesem Anliegen ist ein XML-Bericht zur Weiterleitung zu generieren und in eine E-Mail anzufügen. Hierzu öffnet sich ein Dialog zum Verfassen der E-Mail. Das Profil für die E-Mail und die vergebenen Templates werden automatisch geladen.</p> <p>Die Empfängeradresse ist dabei automatisch aus dem Ergebnis der Wissenssuche zu übernehmen, muss jedoch überschreibbar sein. In den E-Mail-Text können Textbausteine eingefügt werden, wobei auch hier eine</p>	

manuelle Eingabe möglich sein muss. Der XML-Bericht muss automatisch an die E-Mail angehängen werden.		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Vermittlung D115		Das Ticket wurde erstellt und wird an die Übermittlung elektronischer Tickets übergeben.
Abnahmekriterien		Anforderungsart
Erfassung der Zustimmung des Anrufers Erfassung der Anruferdaten und des Anliegens Übernahme der Empfängeradresse aus den Details der Wissenssuche Erstellung des D115 Tickets E-Mail-Editor mit automatischer Übernahme des Profils, des erstellten Tickets sowie der Templatevorgabe Generierung einer E-Mail		Priorität <input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden <input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.8 Übermittlung D115 Tickets

Anwendungsfall (Typ)		
Übermittlung D115 Tickets (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Automatische Übermittlung der D115 Tickets an ein anderes Service-Center.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
ServiceCenterApplikation		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Die erstellten E-Mails mit dem Anliegen/der Anfrage des Anrufers müssen an das zuständige ServiceCenter weitergeleitet werden.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Die erstellten E-Mails müssen über das DOI Netz an den zentralen Mail-Server des Projekts D115 verschickt werden.		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Anliegenaufnahme		
Abnahmekriterien		Anforderungsart
		Priorität <input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden <input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.9 Beauskunftung Fundbüro



2.4.9.1 Informationssuche Fundbüro

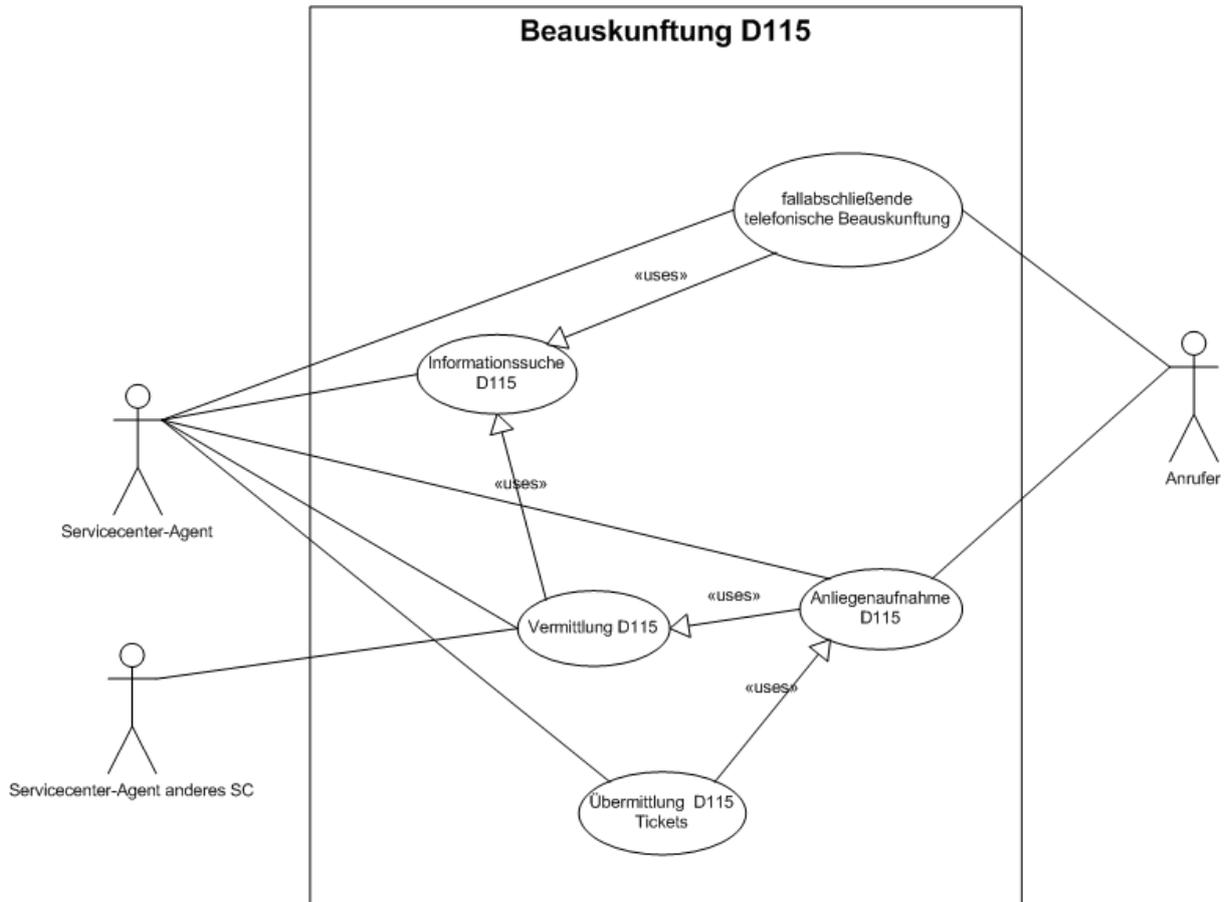
Anwendungsfall (Typ)	
Informationssuche Fundbüro (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Der ServiceCenter- Mitarbeiter führt eine Suche in der Fundbüro-Applikation durch.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenter-Mitarbeiter	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Suche in der Fundbüroapplikation durchführen.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	
<p>Der ServiceCenter-Mitarbeiter nutzt eine Web-Anwendung zur Beauskunftung aus dem Fundbüro. An dieser muss der ServiceCenter-Mitarbeiter sich vorher anmelden.</p> <p>Die separate Web-Anwendung zur Fundbüro-Beauskunftung muss in die ServiceCenter- Applikation integriert werden, um einen Medienbruch zur Nutzung der Suche zu vermeiden und die Beauskunftung zu beschleunigen.</p>	

Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Anrufannahme		Fallabschließende Beauskunftung Fundbüro	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
Die Web-Anwendung ist in die ServiceCenterApplikation integriert und eine Suche in dieser Anwendung ist möglich.		<input type="checkbox"/> neu <input checked="" type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.9.2 Fallabschließende telefonische Beauskunftung Fundbüro

Anwendungsfall (Typ)			
Fallabschließende telefonische Beauskunftung Fundbüro (Normal)			
Kurzbeschreibung			
Der Anrufer möchte Informationen aus dem Fundbüro.			
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte	
ServiceCenter-Mitarbeiter, Anrufer			
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte			
Ziele / Beitrag zur Lösung			
Der Kunde soll eine zufriedenstellende telefonische Auskunft zu seinem Anliegen erhalten.			
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe			
Anzeigen der Ergebnisdetails einer Suche und ggf. navigieren durch die Ergebnisliste der Fundbüroanwendung mit anschließender Beauskunftung			
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Informationssuche Fundbüro		Anruf Beenden	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
		<input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.10 Beauskunftung D115 (Übersicht)



2.4.10.1 Informationssuche D115

Anwendungsfall (Typ)	
Informationssuche D115 (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Der ServiceCenter-Mitarbeiter führt eine Suche in der D115 Dienstleistungssuche durch	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenter-Mitarbeiter	D115 Projekt
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Anzeigen der Ergebnisse entsprechend des Suchbegriffs, gegliedert nach Kommune, Land, Bund (analog zu D115).	

Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Der ServiceCenter-Mitarbeiter muss einen Ort (wie Stadt oder Kommune) eingeben können, für den der Anrufer eine Leistung erfragt. Hierbei sind der Ortssuche entsprechende Vorschläge anzuzeigen, woraus der ServiceCenter-Mitarbeiter einen Ort auswählen kann. Am D115 Verbund teilnehmen und als Kunden aufgenommene Orte werden gekennzeichnet um den ServiceCenter-MA die Ortsauswahl zu erleichtern.</p> <p>Die gefundenen Informationen der Suchanfrage sind analog der Websuche der D115 nach kommunalen, Landes, Bundes und externen Dienstleistungen entsprechend des Ergebnisses der Suchanfrage zu gliedern. Eine Navigation zwischen den einzelnen Gliederungspunkten und der darin enthaltenen Ergebnisaufstellung muss möglich sein. Die Einblendung der jeweiligen Details eines Suchergebnisses erfolgt nach Auswahl des Suchergebnisses und muss in einem separaten Bereich angezeigt werden. Der Detailbereich muss per Tastendruck vergrößerbar sein, um die ggf. reichhaltigen Informationen übersichtlich darzustellen.</p> <p>Da es öfter vorkommt, dass der Anrufer mehrere Anliegen hat und am Ende eines Gesprächs noch Fragen zu einem vorhergehenden Anliegen aufkommen, ist eine Art Historie oder Tab-Browsing einzufügen. Damit der ServiceCenter-Mitarbeiter in der Lage ist, zwischen den einzelnen Anliegen zu wechseln ohne erneut suchen zu müssen.</p>		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
Anrufannahme E-Mail Postfach	Fallabschließende Beauskunftung Vermittlung D115 Anliegenaufnahme D115 Unterlagenversand Ergebnisse: Die Informationen zur Beauskunftung werden angezeigt Es stehen Ansprechpartner für die Vermittlung zur Verfügung. Es werden die Verweise zu Unterlagen für den Unterlagenversand angezeigt.	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Die Suchanfrage muss Wildcards erlauben. Alle Suchanfragen müssen statistisch erfasst werden. Die Ergebnisliste ist nach dem Vorbild der Bundessuche zu gliedern. Der Detailbereich ist vergrößerbar. Historiefunktion der Suchanfragen	<input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.10.2 Vermittlung D115

Anwendungsfall (Typ)	
Vermittlung D115 (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Ein Anrufer muss mangels Information an ein anderes ServiceCenter aus dem D115-Verbund vermittelt werden.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenter-Mitarbeiter, Anrufer, ServiceCenter-Mitarbeiter (anderes D115 ServiceCenter)	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	

Ziele / Beitrag zur Lösung			
Der Anrufer soll an das zuständige ServiceCenter zur Beauskunftung seines Anliegens weitergeleitet werden.			
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe			
<p>Der Anrufer soll über eine qualifizierte Vermittlung an das andere ServiceCenter übergeben werden.</p> <p>Bei der qualifizierten Vermittlung wird der Anruf gehalten, der Ansprechpartner vom ServiceCenter-MA angerufen und über das Anliegen des Anrufers kurz informiert. Möchte der Ansprechpartner das Gespräch entgegennehmen, legt der ServiceCenter-Mitarbeiter auf und der Anrufer wird vermittelt. Ist der Ansprechpartner nicht erreichbar bzw. nicht bereit kann der Anrufer sein Anliegen aufnehmen lassen.</p> <p>Die Vermittlung erfolgt über eine Schaltfläche der in die Applikation integrierten CTI-Leiste. Die notwendige Telefonnummer ist aus dem D115 Telefonbuch automatisch zu entnehmen, kann aber auch in das Eingabefeld in der CTI-Leiste eingegeben werden.</p> <p>Die Vermittlung muss bezüglich der aufgewendeten Zeit für die Vermittlungsversuche, die Anzahl der Vermittlungsversuche und dem Vermittlungsziel statistisch erfasst werden.</p>			
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Anrufannahme Informationssuche		Anliegenaufnahme bei Misserfolg Anruf Beenden	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
Die Steuerung der Vermittlung über die CTI-Leiste Erfassen der genannten statistischen Daten		<input checked="" type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.10.3 Anliegenaufnahme D115

Anwendungsfall (Typ)	
Anliegenaufnahme D115 (Normal)	
Kurzbeschreibung	
Ist keine Vermittlung möglich, wird das Anliegen des Anrufers aufgenommen und daraus ein D115 Ticket (XML-Bericht) generiert.	
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte
ServiceCenter-Mitarbeiter	
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte	
Ziele / Beitrag zur Lösung	
Bei fehlgeschlagener Vermittlung ist das Anliegen/die Anfrage des Anrufers für eine elektronische Weiterleitung an ein anderes ServiceCenter aufzunehmen und ein D115 Ticket (XML-Bericht) zu generieren.	
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe	
<p>Für die Anliegenaufnahme ist durch den ServiceCenter-Mitarbeiter die Zustimmung des Anrufers zur elektronischen Speicherung seiner Daten einzuholen. Anschließend können die Anruferdaten (Name, Adresse, Antwortkanal Telefon/ Fax/ Mail/ Brief) sowie das Anliegen aufgenommen werden.</p> <p>Aus diesem Anliegen ist ein XML-Bericht zur Weiterleitung zu generieren und in eine E-Mail anzufügen. Hierzu öffnet sich ein Dialog zum Verfassen der E-Mail. Das Profil für die E-Mail und die vergebenen Templates werden automatisch geladen.</p> <p>Die Empfängeradresse ist dabei automatisch aus dem Ergebnis der Wissenssuche zu übernehmen, muss jedoch überschreibbar sein. In den E-Mail-Text können Textbausteine eingefügt werden, wobei auch hier eine</p>	

manuelle Eingabe möglich sein muss. Der XML-Bericht muss automatisch an die E-Mail angehängen werden.		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Vermittlung D115		Das Ticket wurde erstellt und wird an die Übermittlung elektronischer Tickets übergeben.
Abnahmekriterien		Anforderungsart
Erfassung der Zustimmung des Anrufers Erfassung der Anruferdaten und des Anliegens Übernahme der Empfängeradresse aus den Details der Wissenssuche Erstellung des D115 Tickets E-Mail-Editor mit automatischer Übernahme des Profils, des erstellten Tickets sowie der Templatevorgabe Generierung einer E-Mail		Priorität <input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input checked="" type="checkbox"/> geändert <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden <input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.10.4 Übermittlung D115 Tickets

Anwendungsfall (Typ)		
Übermittlung D115 Tickets (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Automatische Übermittlung der D115 Tickets an ein anderes Service-Center.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
ServiceCenterApplikation		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Die erstellten E-Mails mit dem Anliegen/der Anfrage des Anrufers müssen an das zuständige ServiceCenter weitergeleitet werden.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Die erstellten E-Mails müssen über das DOI Netz an den zentralen Mail-Server des Projekts D115 verschickt werden.		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Anliegenaufnahme		
Abnahmekriterien		Anforderungsart
		Priorität <input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> aus Siebel <input type="checkbox"/> geändert <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden <input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.4.11 Abrechnung

Anwendungsfall (Typ)		
Abrechnung (Normal)		
Kurzbeschreibung		
Der ServiceCenter-Leitung oder einem beauftragten MA soll eine Abrechnung nach Mandanten ermöglicht werden.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r	Weitere Beteiligte	
ServiceCenter-Leitung		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Der ServiceCenter-Leitung oder einem beauftragten MA soll eine Abrechnung nach Mandanten ermöglicht werden.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
Es soll zukünftig möglich sein Abrechnungen aus der Anwendung heraus zu erstellen. Hierzu ist der Kunde auszuwählen und entsprechend der Abrechnungsart, die jeweiligen Daten aus der Statistik zu entnehmen und ein Abrechnungsdokument zu erstellen. Dieses Dokument ist anschließend auszudrucken. Der genaue Funktionsumfang ist noch zu konzipieren.		
Vorgänger / Voraussetzungen	Nachfolger / Ergebnisse	
	Eine Abrechnung ist entsprechend dem Mandanten und Abrechnungsmodalität erstellt wurden	
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Auswahl der Mandanten	<input checked="" type="checkbox"/> neu	<input type="checkbox"/> Muss
Auswahl der Abrechnungsmodalitäten	<input type="checkbox"/> aus Siebel	<input type="checkbox"/> Kann
Druck der Abrechnungsdokumente	<input type="checkbox"/> geändert <input type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Soll

2.5 Anwendungsfälle und Anforderungen – Statistik/MIS

Derzeit werden an verschiedenen Stellen der Infrastruktur der ServiceCenterApplikation Statistiken generiert:

- aus dem Auswertungsprogramm Hyperion mit Vorbereitung über das Programmscript „CreateInput“
- aus der ACD-Anlage
- aus der Infosuche
- sowie aus dem Programm CCS (CCSupervisor) im Zusammenhang mit der ACD

Im Rahmen der Betrachtungen dieser verschiedenen Reports und Auswertungsmöglichkeiten soll ein Tool zur Unterstützung eingeführt werden.

2.5.1 Stakeholder und deren Erwartungen

Anwendungsfall (Typ)		
Stakeholderbetrachtung		
Kurzbeschreibung		
Darstellung der relevanten Stakeholder zur Report Erstellung vom Telefonischen HamburgService.		
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte
ServiceCenter-Leitung		
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte		
Ziele / Beitrag zur Lösung		
Die ServiceCenter-Leitung oder ein beauftragter MA sollen die Statistiken erstellen können.		
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe		
<p>Zu den für den Telefonischen HamburgService relevanten Stakeholdern gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezirksämter ▪ Fachbehörden ▪ Externe Kunden ▪ D115 Verbund 		
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse
Es sind die notwendigen statistischen Daten zu sammeln und in einer geeigneten Datenstruktur abzulegen.		
Abnahmekriterien	Anforderungsart	Priorität
Es sind keine Abnahmekriterien definiert	<input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> geändert <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.5.1.1 Bezirksämter

Anwendungsfall (Typ)			
Stakeholderbetrachtung			
Kurzbeschreibung			
Wer ist Reporting Empfänger vom Telefonischen HamburgService.			
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte	
ServiceCenter-Leitung			
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte			
Alle Reporting Empfänger auf Bezirksebene			
Ziele / Beitrag zur Lösung			
Die ServiceCenter-Leitung oder ein beauftragter MA sollen die Statistiken erstellen können.			
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe			
Stakeholder bei den Bezirksämtern: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezirksamt Wandsbek ▪ Bezirksamt Hamburg-Nord ▪ Bezirksamt Hamburg-Mitte ▪ Bezirksamt Altona ▪ Bezirksamt Eimsbüttel ▪ Bezirksamt Harburg ▪ Bezirksamt Bergedorf 			
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Die oben genannten Bezirksämter sind die IST Reporting Empfänger und werden auch in Zukunft den Report erhalten.		Der Report für die Bezirksämter sollte entweder in Form einer Excel Datei oder später ggf. optional auch als Webbasierte Version zur Verfügung stehen. Siehe auch Kapitel 2.5.2.5	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
Es sind keine Abnahmekriterien definiert worden.		<input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> geändert <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.5.1.2 Behörden

Anwendungsfall (Typ)			
Stakeholderbetrachtung			
Kurzbeschreibung			
Wer ist Reporting Empfänger vom Telefonischen HamburgService.			
Verantwortliche/r Beteiligte/r		Weitere Beteiligte	
ServiceCenter-Leitung			
Enthaltene Anwendungsfälle / Ausführungsschritte			
Alle Reporting Empfänger auf Behördenebene			
Ziele / Beitrag zur Lösung			
Die ServiceCenter-Leitung oder ein beauftragter MA sollen die Statistiken erstellen können.			
Beschreibung, Anforderungen, Hintergründe			
<p>Stakeholder bei den Behörden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Justizbehörde ▪ Finanzbehörde ▪ BSG ▪ BFL ▪ BSU ▪ BSB ▪ ZPD ▪ BWA ▪ LBGV ▪ BKSM ▪ BWF ▪ Bürgerschaftskanzlei ▪ Senatskanzlei ▪ LSBG ▪ Justiz Staatsanwaltschaft ▪ Rechnungshof ▪ Statistischen Amt Nord ▪ Ggf. weitere neue hinzukommende Fachbehörden und Dienststellen 			
Vorgänger / Voraussetzungen		Nachfolger / Ergebnisse	
Die oben genannten Behörden sind die IST Reporting Empfänger und werden auch in Zukunft den Report erhalten.		Der Report für die Bezirksämter sollte entweder in Form einer Excel Datei oder aber auch als Webbasierte Version zur Verfügung stehen. Siehe auch Kapitel 2.5.2.5	
Abnahmekriterien		Anforderungsart	Priorität
Es sind keine Abnahmekriterien definiert worden.		<input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/> geändert <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Muss <input type="checkbox"/> Kann <input type="checkbox"/> Soll

2.5.1.3 HS Leitung

Die Leitung des Telefonischen HamburgService ist ein weiterer Stakeholder des Reportings. Die Leitung des Telefonischen HamburgService hat Zugriff auf alle Daten und erhält alle Reports. Somit sind für die Leitung des Telefonischen HamburgService sowohl die Standard- als auch die AdHoc Reports bereit zu stellen.

2.5.1.3.1 Kostenbewertung

Für die Leitung des Telefonischen HamburgService ist ein gesonderter Fokus auf die Kosten erforderlich. Hierbei sollen priorisiert folgende Fragen durch das Reporting beantwortet werden können, da die damit angesprochenen Themen einen starken Einfluss auf die Kostenentwicklung haben:

- Wie hoch ist das Anrufaufkommen?
- Wie lange dauern die Gespräche im Mittel?
- Welche Dienstleistungen beanspruchen durch die Anzahl der Gespräche multipliziert mit der Dauer der Gespräche die größte Kapazität?
- Was sind die Gründe für die aufwändigsten (längsten) Gespräche?
- Welche Auswirkungen werden bei Nachfrageänderungen induziert durch höhere Gewalt, Medien und Marketingmaßnahmen erwartet und für welchen Zeitraum (Beispiele: Vulkanausbruch, Schneekatastrophen, Pandemiegefahren)?

2.5.1.3.2 Steuerungsmaßnahmen

Die Steuerungsmaßnahmen lassen sich aus den folgenden Fragestellungen ableiten:

- Wo treten signifikante Änderungen der Nachfrage auf?
- Wie schnell und wie können diese aktiv gemeldet werden?
- Wie kann darauf am besten reagiert werden?
- Was sind die „Flop 50 Dienstleistungen“?
- Welche Beauskunftungen sind nicht erfolgreich und warum?
- Welche Verbesserungsmaßnahmen lassen sich für die Top 50 Dienstleistungen nach Kapazität ableiten.
- Was sind die Top 50 Dienstleistungen nach Anzahl, die (derzeit noch) vermittelt werden müssen.
- Was sind die Top 10 Dienstleistungen des aktuellen Kalendertages orientiert an der Anzahl der Anrufe und an der Anzahl gewichtet mit der mittleren Gesprächsdauer (Kapazitätsbedarf)

2.5.1.4 D115 Verbund

Die Vorgaben für das Reporting zum D115 Verbund sind fest beschrieben und müssen eingehalten werden. Die genauen Inhalte werden über die Kennzahlblätter im Anhang (Kapitel 4.6) beschrieben. Die Kennzahlen für die Berichterstattung an den D115 Verbund sind unter Kapitel 2.5.2.2 aufgelistet.

2.5.2 Ableitungslogik für stakeholder-spezifische Reports und Kennzahlen

Unter dem Begriff Reporting versteht man die Einrichtungen, Mittel und Maßnahmen einer Organisation zur Erarbeitung, Weiterleitung, Verarbeitung und Speicherung von Informationen über den Betrieb und seine Umwelt in Form von Berichten.

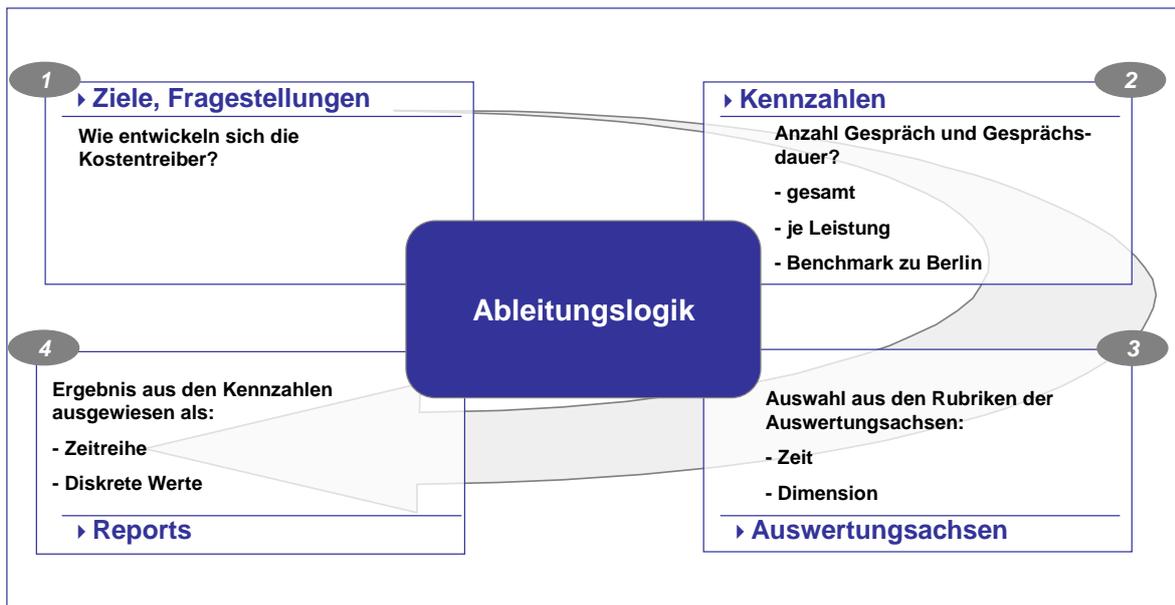
Das Reporting des Telefonischen HamburgService hat zum Ziel alle relevanten Interessensgruppen (Stakeholder) in den vereinbarten Zeitabständen in Papier- und in elektronischer Form mit relevanten Informationen zu versorgen. Diese Informationen sollen die jeweiligen Reportempfänger in die Lage versetzen, sich Fragen zu beantworten, die zur Bewertung des aktuellen Leistungsstandes und zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen auf Seiten des Telefonischen HamburgService und auch auf Seiten des Reportempfängers erforderlich sind.

Die Berichte müssen begrifflich klar und inhaltlich korrekt sein. Sie müssen in ihrem Detaillierungsgrad, ihrem Inhalt und ihrer Aufbereitung dem jeweiligen Nutzerkreis und Verwendungszweck angemessen sein. Im Bericht dürfen keine subjektiven Wertungen enthalten sein.

Um die Effizienz und den Mehrwert des Reportings zu maximieren, wurde eine Ableitungslogik definiert. Diese veranschaulicht die Logik der Entstehung eines Reports beginnend mit einer konkreten Zielsetzung oder auch Fragestellung des Reportempfängers.

Es dürfen keine Rückschlüsse auf die Leistung einzelner Mitarbeiter möglich sein. Kennzahlen, die sich auf Gruppen oder Teams beziehen, dürfen nur ausgewiesen werden, wenn sich in dieser Gruppe oder in diesem Team mindestens sieben Personen befinden.

LOGIK ZUR ABLEITUNG DER REPORTS AUS SICHT DER STAKEHOLDER



Ausgehend von dieser Zielsetzung oder auch Fragestellung werden Kennzahlen abgeleitet und über die Auswertungssachsen konkretisiert.

Sind alle relevanten Ziele und Fragestellungen des Reportempfängers bekannt, können die konkretisierten Kennzahlen in geeigneter Form in einen Report übernommen werden.

Die folgenden Abschnitte erläutern, welche Fragestellungen für das Reporting an die ausgewählten Stakeholder beantwortet werden müssen.

2.5.2.1 Kennzahlen

Geeignete Kennzahlen für Aussagen zu den erarbeiteten Kernfragen finden sich in der folgenden Übersicht:

Kennzahlenübersicht

Für das Projekt wird zwischen den D115 Kennzahlen und die Kennzahlen für den Telefonischen HamburgService unterschieden. Die folgenden Kennzahlen sind für den Telefonischen HamburgService bestimmt.

HS	Bezeichnung
01	Ankommende Anrufe
02	Wochentagspezifisches Anrufaufkommen
03	Ankommende Anrufe Intervall als Tagesverlaufkurve

HS	Bezeichnung
04	Anrufzahlen Servicelevel und Erreichbarkeit
05	Durchschnittliche Erreichbarkeit
06	Servicelevel
07	Durchschnittliche Anrufzeit
08	Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit
09	Durchschnittliche Anrufbearbeitungszeit
10	Durchschnittliche Wartezeit
11	Anzahl Anrufannahme in 20 Sekunden (bzw. in n Sekunden)
12	Anzahl bearbeitete Anrufe
13	Anzahl Vermittlungsversuche
14	Durchschnittliche Abbruchzeit
15	Top 50 Dienstleistungen
16	Flop 50 Dienstleistungen
17	Aufleger in ACD
18	Durchschnittliche Wartezeit bis Anrufer auflegt
19	Abgewiesene Anrufe
20	Anzahl ankommende Anrufe
21	Fallabschlüsse
22	Anzahl Anrufe Gesprächsdauer ab Dauer 120 Sekunden
23	Wie viele und welche Leistungen wurden pro Anruf beauskunftet
24	Anzahl Anrufe außerhalb der Servicezeiten
25	Anzahl E-Mail bearbeitet
26	Anzahl E-Mail weitergeleitet
27	Anzahl Anliegen weiter geleitet
28	Anzahl Unterlagenversandt

Für das Projekt D115 werden folgende Kennzahlen benötigt bzw. ermittelt und berichtet.

ID	Bezeichnung
10	Anrufe unter alter Servicenummer*
12	Anrufabbrüche in ACD
14	Aufleger in ACD
15	Durchschnittliche Wartezeit
17	Anrufe auf Besetzt in ACD
18	Durchschnittliche Gesprächsdauer im 1st Level

ID	Bezeichnung
19	Angenommene Anrufe innerhalb von 20 Sekunden*
20	Fallabschlusszahl 1st Level*
21	Durchschnittliche Wartezeit bis der Anrufer auflegt
22	Geschlossene Warteschleife
23	Warteschleifen Timeout
24	Anfragen in eigener Zuständigkeit*
25	Anfragen in fremder Zuständigkeit
26	Anrufweiterleitungen in den D115 Verbund
27	Anrufweiterleitungen in die eigene Verwaltung
29	Anzahl gesendeter Ticketweiterleitungen
34	Anzahl empfangener Ticketweiterleitungen
35	Beantwortungsdauer von Ticketweiterleitungen in den 2nd Level
36	Empfangene Anrufweiterleitungen
37	Fristgerecht beantwortete Ticketweiterleitungen
38	Fallabschlusszahl 2nd Level
39	Anzahl der Anrufweiterleitungen in den 3rd Level
49	Durchschnittliche Wartezeit im 2nd Level
50	Anzahl der im SC angenommenen 115-Anrufe

Tabelle 1: Kennzahlen aus D115

2.5.2.2 Kennzahlenstammbblätter

Die aktuellen Kennzahlen sind in einem Kennzahlenstammbblatt beschrieben worden. Die Inhalte dieser Stammbblätter sind wie folgt dargestellt worden:

Eine detaillierte Beschreibung der Kennzahlen anhand von Stammbblättern befindet sich im Anhang in Kapitel 4.6.

Zur Darstellung der Inhalte ist für jedes der Stammbblätter folgende Struktur festgelegt worden:

I. Charakteristiken der Kennzahl

1. Beschreibung, Definition
2. Intention für die Kennzahl
3. Für wen ist die Kennzahl bestimmt
 - 3.1 Telefonischer HamburgService
 - 3.2 Kunde / Stakeholder
 - 3.3 D115 Verbund
4. Welche Inputdaten liegen zu Grunde
 - 4.1 HaSi
 - 4.2 Telefonie Hauptserver
 - 4.3 Info Suche
 - 4.4 ACD HS

- 4.5 ACD D115 Verbund
- 4.6 Sonstige
5. Verantwortlich für die Datenbasis
6. Erhebungsprozess der Kennzahl
7. Entstehungs- / Erhebungsprozess
8. Aufbereitungszyklus
9. Zeitdimensionen
10. Reportingzyklus
11. Für welche Reports ist die Kennzahl bestimmt und wie wird sie dort verwendet?
12. Zielwert oder Zielrange
13. Maßnahmen bei Abweichungen vom Zielwert / Zielrange

II. Freigabe der Kennzahl

III. Name und Unterschrift der Verantwortlichen

2.5.2.3 Reports

Über die Auswertungslogik wurden über die zentralen Fragestellungen der Stakeholder geeignete Kennzahlen abgeleitet. In den Kennzahlstammlättern wurden die Kennzahlen über die Auswertungsachsen weiter detailliert.

Die Reports dienen nun dem Zweck, diese Kennzahlen aggregiert in eine Darstellung zu bringen, aus der der jeweilige Stakeholder sich übersichtlich seine Fragen beantworten kann.

Unterschieden werden sollen Standard Reports und die sogenannten AdHoc Reports.

Standard

Die Standard Reports sind die mit den Stakeholdern vereinbarten Reports, die im vereinbarten Zyklus zur Verfügung gestellt werden.

Unterschieden werden Servicecenterspezifische Reports sowie Reports, die Dienstleistungs- respektive Organisationseinheitenbezogen sind.

HS Auswertungen

Der Servicecenter spezifische Standard Report muss eine schnelle Übersicht über die Leistungsfähigkeit des Servicecenters ermöglichen.

Es soll z.B. Aussagen ermöglichen über folgende Größen:

- Servicelevel (Innerhalb, Außerhalb)
- Bewertung jedes Bürgerkontakts (Tel/Mail/Post)
- Fallabschließend positiv
- Erfolgreich weitergeleitet
- Nicht erfolgreich weitergeleitet
- Generell nicht erfolgreich
- Abgebrochen

Darüber hinaus sollten die im Report dargestellten Kennzahlen auch in Ihrer Entwicklung über eine längere Zeitreihe transparent dargestellt werden können.

Über die im oberen Bildbereich dargestellten Filtermöglichkeiten sollte der Report je nach Fragestellung anzupassen sein. Auf diese Weise kann dieser Standard Report für den HS auch als Standard Report für andere Stakeholder angepasst werden.

Dienstleistungsbezogene Auswertungen

Organisationseinheitenbezogene Auswertungen

Bei den organisationseinheitenbezogenen Auswertungen haben die durchgeführten Interviews klar gezeigt, dass die Stakeholder an Benchmarks zu anderen Organisationseinheiten interessiert sind. Neben den Standard Reports, die über die vorgesehenen Filter auf die Organisationseinheiten zugeschnitten werden, sind entsprechend auch Vergleichswerte ausgewählter Leistungskennzahlen vorzusehen. Die organisationseinheitenbezogenen Auswertungen müssen so verdichtet sein, dass sich in einer Organisationseinheit mindestens sieben Mitglieder befinden.

Gegebenfalls sind die Vergleichswerte anderer Organisationseinheiten gerade beim Reporting für externe Kunden zu anonymisieren.

2.5.3 Anforderungen an das Management Informations System

In einem MIS werden dem Nutzer Informationen bereitgestellt, die für seine Entscheidungen relevant sind und ihn bei seiner Arbeit unterstützen können. Hierzu werden die Ist-Informationen (Kennzahlen), die ein reales Abbild des momentanen Zustandes liefern, zu Kennzahlen-Cockpits oder Berichten für bestimmte Anwendergruppen zusammengefasst (beispielsweise für die Leitung des ServiceCenters, Bezirksämter, Behörden, externe Kunden).

AdHoc Reports

Die AdHoc Reports müssen über die Nutzung der Filterkriterien aufwandsarm erstellt werden können, um beispielsweise Auffälligkeiten im Standardreport zu hinterfragen. Darüber hinaus sollte die Möglichkeit bestehen, den einmal erstellten AdHoc Report zu einem neuen Standard zu definieren und einem ausgewählten Kreis an Reportempfängern über das Berechtigungskonzept (Kapitel 2.5.5) zugänglich zu machen.

Wichtige Voraussetzung für zeitnahe Auswertungen auffälliger Daten ist, dass die Rohdaten bei Verfügbarkeit für das MIS Tools sofort zur Aufbereitung zur Verfügung stehen. Mit dem Anbieter des MIS Tools zu klären ist, wie schnell und unter welchen Voraussetzungen echtzeitnahe Auswertungen möglich sind.

2.5.4 Bereitstellung der Reports

Grundlage für die Bereitstellung der Reports ist ein Rollen- und Reportempfängerorientiertes Berechtigungskonzept. Das Berechtigungskonzept für die MIS Software beschreibt die genaue Zuordnung zwischen den Nutzern und den zur Verfügung gestellten Reports respektive Funktionalitäten der MIS Software.

2.5.5 Berechtigungskonzept

Das Berechtigungskonzept beschreibt ein System, in dem die Nutzung von Ressourcen nicht uneingeschränkt möglich ist, sondern eine genaue Definition der Nutzung je Benutzer und Ressource erfolgt.

Das auszuwählende MIS Tool muss über ein frei konfigurierbares und intuitiv handhabbares Berechtigungskonzept verfügen.

Das Berechtigungskonzept dient dem Schutz des Systems vor Veränderung oder Zerstörung und dem Schutz vor unrechtmäßigem Gebrauch.

PDF oder CSV

Als Standard für die Bereitstellung sind die Dateiformate pdf (Portable Document Format¹) und csv (Comma-Separated Values²) vorzusehen.

¹ http://de.wikipedia.org/wiki/Portable_Document_Format

Die Reportempfänger erhalten die vereinbarten Reports in festgelegten Zeitzyklen nach den Vorgaben des Berechtigungskonzepts.

Entsteht bei der Analyse des Reports die Notwendigkeit detailliertere Auswertungen von auffälligen Daten zu erstellen, so ermöglicht die Übergabe der CSV Datei es dem Reportempfänger weitergehende Auswertungen auf der Basis der Daten zu erstellen.

Die Möglichkeit zu weiterführenden Auswertungen ist dabei jedoch beschränkt, da für diese Auswertungen nur auf die bereits selektierte Datenbasis und nicht auf die gesamte Rohdatenbasis (OLAP Datenwürfel) zugegriffen werden kann.

Die Möglichkeit weitergehender Auswertungen auf Basis aller Rohdaten ist zunächst auf den Telefonischen HS zu beschränken. Für alle Daten, die an Reportempfänger übermittelt werden, gilt darüber hinaus, dass die geltenden Datenschutzaufgaben und Bestimmungen nach § 94 HmbPersVG einzuhalten sind.

2.5.6 Fristigkeit der Datenspeicherung

Um die Entwicklung leistungsrelevanter Kennzahlen über einen längeren Zeitraum beobachten und vergleichen zu können, müssen die zugrundeliegenden Rohdaten über einen längeren Zeitraum bevorratet werden.

Dabei können folgende Speicherformen unterschieden werden:

Speicherform	Fristigkeit
Speicherung aller Rohdaten um Detailauswertungen zu ermöglichen	2 Jahre
Speicherung aggregierter Kennzahlen um langfristige Entwicklungen beobachten zu können	unbefristet

2.6 Quellen für die Kennzahlen und Reports

Für eine vollständige Übersicht der vorhandenen Schnittstellen, über welche eine Statistiklösung ggf. Quelldaten beziehen kann, ist eine Beschreibung des Gesamtsystems mit den beteiligten Hard- und Softwarekomponenten notwendig.

Der relevanten Komponenten der nachstehenden Übersicht, aufgeteilt in die Blöcke „Telefonie“ und „Wissensmanagement“, werden im Folgenden näher beschrieben.

Telefonie

Telefoniesystem des D115 Verbundes

- Webschnittstelle

Telefoniesystem des HS

- Telefonanlage (Alcatel Omni PCX 4400)
- Telefonieserver (Windows 2008)
 - Alcatel Call Center Supervisor (CCS) (Anwendung)
 - CT-Connect [CTI-Server] (Anwendung)
 - CallRouter (Anwendung)
 - CallTrack (Anwendung)
 - RTI-Server (Anwendung)

² [http://de.wikipedia.org/wiki/CSV_\(Dateiformat\)](http://de.wikipedia.org/wiki/CSV_(Dateiformat))

- ACC-Router (Anwendung)
- Call2DB (Anwendung)
- Statistik-Server (Windows 2000)
 - SQL-Server 2000
 - Datenbank LGD
 - Datenbank CreatelInput
 - Datenbank LIT

Wissensmanagement

D115 Wissensmanagement

- Webschnittstelle

HamburgServiceInformationssystem (HaSI)

- Datenexport

Infosuche (Anwendung)

- Applikationsdatenbank-Server
 - SQL-Server 2008
 - Datenbank Infosuche

Statistik-Server (Windows 2000)

- SQL-Server 2000
 - Datenbank LGD
 - Datenbank CreatelInput
 - Datenbank LIT

2.6.1 Telefonsysteme

2.6.1.1 D115 Verbund

Der Zugriff auf das Telefonsystem des D115 Verbundes erfolgt über einen Webinterface, über das vordefinierte Statistiken abgerufen werden können.

2.6.1.2 HS

Basis der des Telefonsystems ist die TK-Anlage Alcatel Omni 4400, sie speichert alle anfallenden Daten intern, diese sind dann über die Anwendung CCS (s.u.) für den Supervisor zugänglich.

2.6.2 Telefonie Hauptserver

Auf dem Telefonie Hauptserver laufen die nachfolgend beschriebenen Anwendungen, welche einen Zugriff auf die Datenbank haben:

CCS

Die Anwendung Call Center Supervisor (kurz CCS) holt Statistik-Informationen von

der TK-Anlage ab und bereitet sie für den Supervisor im Call Center auf. Der Supervisor hat eine Installation des CCS auf seinem lokalen Client.

Auf dem Telefonieserver läuft eine Installation des Programms als Schnittstelle für den RTI-Server, welcher über die CCS-Software auf die Statistikdaten der TK-Anlage zugreift.

RTI-Server

Der RTI *- Server dient als Schnittstelle zwischen TK-Anlage und anderen Applikationen.

Der RTI-Server greift über die CCS-Software auf die TK-Anlage zu und stellt anderen

Applikationen Echtzeit-Statistik-Informationen zur Verfügung.

Aktuell liefert der RTI-Server für HS-Anrufübersicht (PC-Wallboard).

*Real-Time-Interface

ACC-Router

Die Applikation ACC ist eine CTI-Applikation, die ankommende Gespräche entgegennimmt, in Rückfrage geht und eine Verbindung zu einem externen Teilnehmer aufbaut.

Bei erfolgreichem Verbindungsaufbau wird eine Konferenz geschaltet.

CT-Connect

CT-Connect dient in dieser Umgebung als CTI*-Server. Mit Hilfe dieser Software können

Telefone via PC gesteuert werden.

*CTI = Computer Telephony Integration

CallRouter

Der CallRouter nimmt Anrufe entgegen, versieht sie mit einer eindeutigen ID (CallID) und leitet sie (noch im Rufzustand) zum Zielpiloten weiter.

CallTrack

CallTrack ist eine Anwendung zur Überwachung der Telefon-Endgeräte und zur Protokollierung deren Zustände.

Für den Kunden sind dabei zwei Journale gedacht, welche grundsätzlich als Datei abgelegt werden. Die gleichen Daten können bei Ihrer Entstehung mit der zusätzlichen Anwendung Call2DB (s.u.) in Echtzeit in eine Datenbank geschrieben werden.

In einem Journal sind Gesprächsdaten (LGD-Datei) protokolliert, im anderen Journal Zustandsdaten des Endgeräts (LGT-Datei). (Keine personenbezogene Endgerät-Kontrolle).

Aktuell werden im Betrieb des Telefonischen HamburgService nur die LGD-Daten erzeugt! Eine Anfrage, warum die Umgebung so konfiguriert wurde und ob für das Erzeugen der LGT-Daten zusätzliche Lizenzkosten entstehen wurde an NextiraOne gestellt.

LGD-Datei

Die LGD-Datei (*.LGD) enthält detaillierte Journaldaten für die Gespräche der überwachten Endgeräte, sie hat folgenden Datensatz-Aufbau:

- EndRec
- BeginRec
- NextRec
- CallNbr1Call
- Is1Call
- NbrConsCall
- Valid
- CallRef
- CallRefPrevCall1
- CallRefPrevCall2
- CallRefNextCall
- CallTyp
- CallTypeEQ
- CallEndReason
- CallEndReasonEQ
- RecordOwner
- Other Party
- CallConnected
- CallFailed
- FailedReason
- NetworkLeave

- TransactionCode
- DialedNumber
- DivertedBy
- DivertedTo
- DisconnectedBy
- ConferenceOwner
- AddToConference
- ConferenceLeft
- TransferredBy
- Queue
- AgentGroup
- NoOfAcidCalls
- TimeStart
- TimeEnd
- TimeDial
- TimeConnect
- TimeConferenceLeft
- CallTotal
- CallTime
- RingTime
- DialTime
- HoldTime
- HoldTimeByOther
- AssData
- AssLinkName
- AssDataTimeData
- AssNumber
- PrivAcidWaitingTime CTI
- PrivAcidWaitingTimeGlobal
- PrivAgentGroup
- PrivBChannel
- PrivName
- PrivGlobalRedId
- PrivDGlobalRefIdReminder
- CCTreatmentType
- originatingPartyType
- originatinPartyTrunk
- AnnouncementCount
- PresentationCount
- DayLightSaving
- Bias
- DayLightBias
- Zusatzinfo1
- Zusatzinfo2

LGT-Datei

Die LGT-Datei (*.LGT) enthält detaillierte Journaldaten für die Zustände der ServiceCenter-MA-Endgeräte und hat folgenden Datensatz-Aufbau:

- Date / Time
- Message Type
- DN
- Logon Time
- Logoff Time
- Agent Group (Bearbeitungsgruppe)
- Agent Mode
- Agent Log State
- Set State
- Aus Grund

Genauere Angaben über den Typ der Datenfelder und die Beschreibung der ggf. enthaltenen Werte sind dem eingebetteten Benutzerhandbuch der Anwendung Call Track zu entnehmen.



CallTrack-Handbuch.
pdf

Call2DB

„Call2DB“ dient als eine Art „Middleware“ zwischen dem Programm „CallTrack“ und der SQL-Datenbank. Es schreibt die von CallTrack erzeugten Daten zur besseren Auswertbarkeit in eine SQL-Datenbank. Die Ziel-Datenbank ist konfigurierbar.

2.6.3 Statistik-Server

Der Statistik-Server enthält die Datenbanken:

- LGD
- CreatelInput
- LIT

Datenbank LGD

In diese Datenbank werden mittels der Anwendung Call2DB in Echtzeit dieselben Daten geschrieben, welche am Tagesende als LGD-Datei (s.o.) zur Verfügung stehen. Die Tabelle wird täglich nach der Verarbeitung gelöscht.

Zudem wird in die LGD-DB der spezielle HaSI-Export (nur die Organisationsstruktur der FHH, Organisationseinheiten und Telefonnummern) für die spätere statistische Auswertung importiert.

Datenbank CreatelInput

Die personalvertretungsrechtlichen Schutzbestimmungen lassen eine Auswertung der Erreichbarkeit bis auf ein einzelnes Endgerät nicht zu. Es dürfen nur Organisationseinheiten (OE) mit mindestens 7 Anschlüssen ausgewertet werden. Zudem ist eine schlichte Auswertung der OE gem. der geltenden Organisationsstruktur der FHH oft nicht Aussagekräftig. Daher werden die von HaSI kommenden Daten der OE umgewandelt (Transformation/Mapping). Das Mapping erfolgt im ersten Schritt nach festen Regeln, mittels einer Stored Procedure, welche dafür auf die HaSI-Daten in der LGD-DB zugreift und das Ergebnis der in der CreatelInput-DB ablegt. Im nächsten Schritt, wird mittels der Anwendung „CreatelInput“ die Organisationsstruktur Auswertungsgerecht aufbereitet.

Datenbank LIT

Die Datenbank LIT enthält die Basis-Daten für die Vermittlungsreports, welche durch eine Stored Procedure auf CreatelInput-DB mit den Vermittlungsdaten der LGD-DB und dem Mapping-Ergebnis gebildet werden.

2.6.4 Infosuche

Die Infosuche ist die speziell für den Telefonischen HamburgService entwickelte Applikation, mit welcher die ServiceCenter-Mitarbeiter die Informationen für die Auskünfte recherchieren, Anliegen per E-Mail, Brief und Fax bearbeiten und Ihre Telefone steuern.

Die Datenbasis der Infosuche ist

- das HamburgServiceInformationssystem (HaSI) für Auskünfte über Hamburger Behörden und Dienstleistungen das HamburgServiceInformationssystem (HaSI);
- für Auskünfte über nicht-hamburgische Verwaltungen und deren Dienstleistungen im Rahmen der Teilnahme am D115-Projekt das Wissensmanagement des D115-Verbundes, welches über die zur Verfügung gestellte OpenSearch-Schnittstelle in die Infosuche integriert ist.

Das Statistik-Modul der Infosuche protokolliert beim Abschluss der Bearbeitung die beauskunfteten Leistungen, im Falle von Weiterleitungen mit ergänzenden Daten.

Zu jedem Datensatz mit einer beauskunfteten Leistung wird in einer separaten Tabelle der zugrundeliegende Suchbegriff erfasst.

In einer dritten Tabelle wird die Anzahl der eingehenden E-Mails pro Pilot und Tag erfasst.

Die Statistikdaten werden in den nachfolgend beschriebenen drei Tabellen abgelegt:

STATISTIC_INFOSUCHECLOSEREQUEST

- ID [uniqueidentifier] NOT NULL
- LogTime [datetime] NOT NULL
- AnliegenID [int] NULL
- ServiceID [int] NULL
- ServiceName [nvarchar](200) NULL
- ServicePointID [int] NULL
- CaseClosure [nvarchar](100) NULL
- OE_ID [int] NULL
- PhoneTo [nvarchar](100) NULL
- MailTo [nvarchar](1000) NULL
- SC_Name [nvarchar](255) NULL
- SC_ID [nvarchar](255) NULL

STATISTIC_INFOSUCHESERVICESEARCH

- ID [uniqueidentifier] NOT NULL
- LogTime [datetime] NOT NULL
- AnliegenID [int] NULL
- SearchParameter [nvarchar](200) NULL

STATISTIC_MAIL_PILOT

- ID [uniqueidentifier] NOT NULL
- PilotName [nchar](50) NOT NULL
- ReceiveDate [datetime] NOT NULL

- Numbers [int] NOT NULL

2.6.5 HaSI

Das HamburgServiceInformationssystem ist ein Kerninformationssystem, bei dem die Pflege von Daten zu Personen, Organisationen, Dienstleistungen oder Zuständigkeiten dezentral Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Behörden und Ämtern der FHH erfolgt. Die Daten über die Organisationsstruktur der Verwaltung, ihre Dienstleistungen sowie der Ansprechpartner entsprechen dem jeweils aktuellem Stand.

Für die Infosuche erfolgt ein täglicher Datenexport aus HaSI, welcher in einer Übergabe-Datenbank zur Verfügung gestellt und über einen Import-Job in die Datenbank der Infosuche importiert wird.

2.6.6 Wissensmanagement D115

Das D115 Wissensmanagement ist die zentrale Datenhaltung und Aufbereitung für die Teilnehmer am D115-Projekt. Es werden die Auskunftsdaten von allen Teilnehmern für alle Teilnehmer zur Verfügung gestellt; die Daten von der FHH gelieferten Daten sind ein Export aus HaSI.

Der Zugriff auf die Daten ist über eine Web-Frontend und eine OpenSearch-Schnittstelle möglich.

3 Nichtfachliche Anforderungen

3.1 Mengengerüst

3.1.1 Nutzerzahlen

Derzeit arbeiten ca. 80 ServiceCenter-Mitarbeiter und Teamleiter im Telefonischen HamburgService. Neben den SC-Mitarbeitern nutzen zusätzlich derzeit ca. 40 Mitarbeiter der Freien und Hansestadt Hamburg die Applikation Infosuche zur Qualitätssicherung.

Der Telefonische HamburgService plant den Ausbau seiner Tätigkeit, so dass zukünftig bis zu 120 ServiceCenter-Mitarbeiter beschäftigt sein werden.

3.1.2 Daten

In der Anwendung müssen neben den administrativen Daten zur Verwaltung der Applikation, zwei Arten von dynamischen Datenobjekten gehalten:

- Anliedaten
- Anruferdaten

Die **Anliedaten** unterteilen sich zusätzlich noch mal in die eigentlichen Daten des Anliegens, wie Beschreibung und die der Arbeitsschritte, in denen die einzelnen Aktivitäten protokolliert sind, die während der Anliegenbearbeitung durchgeführt wurden.

Die **Anruferdaten** bzw. Kundendaten werden nur dann aufgenommen, wenn ein Anliegen im ServiceCenter nicht abschließend bearbeitet werden kann und einer Weiterleitung an ein Amt oder eines Formularversandes bedarf. In diesem Fall werden nur Daten aufgenommen, die zur erneuten Kontaktaufnahme durch den identifizierten zuständigen Sachbearbeiter in einem Amt dienen, bzw. die den postalischen Versand der Formulare ermöglicht.

Die Speicherung der Daten erfolgt im Wesentlichen aus folgenden Gründen:

Erstellung von Auswertungen zur optimierten Steuerung des ServiceCenter Betriebes.

Nachbearbeitung

im Falle einer Anliegenaufnahme zum Zwecke des E-Mail - Versandes an den zuständigen Sachbearbeiter im Amt,

im Falle einer Anliegenaufnahme zum Zwecke des Formularversandes durch die entsprechenden Fullfillment - Rollen innerhalb des ServiceCenters.

Referenzierung

auf bereits erfasste Anliegen durch den ServiceCenter-Mitarbeiter bei erneuter Kontaktaufnahme durch den Anrufer,

auf bereits erfasste Kundendaten bei erneuter Kontaktaufnahme durch den Anrufer.

Für ein optimiertes Datenmanagement müssen Aufbewahrungszeiten definiert werden, die für das jeweilige Datenobjekt bestimmen, wie lange sie im System verbleiben, bzw. wann sie automatisch vom System gelöscht werden.

	Aufbewahrungszeit
Anliegendaten	90 Tage
Anruferdaten	90 Tage
E-Maildaten	90 Tage

Tabelle 2: Aufbewahrungszeiten

Alle Daten die in Verbindung mit einem Kunden (Anrufer) stehen, sind nach der angegebenen Zeit **automatisch** durch das System zu löschen.

Statistische Daten für Leistungsabrechnung und oder die Daten aus den regelmäßig erstellen Reports müssen längerfristig oder für die Verwendung in weiteren Reports gesondert gespeichert werden, so dass eine Erstellung von Reports über mehrere Jahre möglich ist.

Ein fester Zeitpunkt zum Löschen der Daten ist nicht vorgesehen, jedoch muss es möglich sein ältere Daten in kompakter Form (Report-Daten) zu archivieren.

Dieses ist jedoch noch genauer zu konzipieren.

Datenvolumen

Bei bisherigen 250 Produktivtagen, und einem durchschnittlichen Anrufaufkommen von 6.000 Anrufen pro Tag und einer durchschnittlichen Anzahl von 2 Arbeitsschritten, ergibt sich ein Volumen von:

- **3.000.000 Anliegen** = 2 Jahre * 250 Tage/Jahr * 6.000 Anrufe/Tag
(Ann.: 1 Anliegen pro Anruf)
- **6.000.000 Arbeitsschritten** = 3.000.000 Anliegen * 2 Arbeitsschritte/Anliegen
- **120.000 Anruferdaten** = 4 Wochen * 5 Tage/Woche * 6.000 Anrufe /Tag
(maximal, da bei weitem nicht alle Anrufer zwecks Anliegenaufnahme oder Unterlagenversand aufgenommen werden)

Durch Übernahme weiterer DL ist mit einer Erhöhung des Datenaufkommens zu rechnen.

3.2 Gestaltung der Benutzerschnittstellen

Die Anwendung soll als Windows-Applikation mit einer grafischen Benutzeroberfläche umgesetzt werden. Für die Gestaltung der Nutzeroberfläche ist zukünftig von einer Bildschirmauflösung von 1680 x 1050 Pixel auszugehen (22" Widescreen Monitor). Die Schriftgröße der Anwendung sollte 150% der normalen Schriftgröße betragen, es soll jedoch auch die Möglichkeit geben die Schriftgröße in der Anwendung anzupassen (100%, 125%, 150% bezogen auf die normale Schriftgröße).

Die Menüführung muss in der Anwendung einheitlich sowie für den Anwender logisch und funktionell (häufig gebrauchte Funktionen an oberer Stelle) gestaltet werden.

Des Weiteren muss neben der Bedienung per Maus eine Tastaturbedienung der Anwendung möglich sein.

3.3 Verfügbarkeit

Die Anwendung muss innerhalb der Geschäftszeiten des Telefonischen HamburgService hochverfügbar sein. Es ist ein Parallelbetrieb der serverseitigen Module anzustreben, so dass der Ausfall eines Moduls für den laufenden Betrieb des Telefonischen HamburgService keine Auswirkungen hat. Die ServiceCenterApplikation muss einen solchen Betriebsmodus unterstützen.

Ein Betrieb der Anwendung ohne Nutzung einer Telefonanlage muss möglich sein. Der Betrieb des HS darf durch Ausfall der Stromversorgung nicht unterbrochen werden.

3.4 Zeitverhalten

Grundsätzlich sollte die Anwendung im Bereich der Suche eines der Suchanfrage angemessenes Zeitverhalten aufzeigen. Es ist zu berücksichtigen, dass der ServiceCenter-Mitarbeiter den Anrufer in einer möglichst kurzen

Zeit bedienen kann, so dass die Suche äußerst performant zu gestalten ist. Grundlegend ist hierfür auch das Serviceversprechen (75/20 – 75 % der Anrufer sind in 20 Sekunden zu bedienen).

3.5 Fehlerbehandlung

Fehler sollten grundsätzlich über eine geeignete Fehlerverwaltung abgefangen werden. Systemkritische Fehler, die innerhalb eines Prozesses auftauchen können, sind zu protokollieren und zur Ursachenforschung per E-Mail an das Funktionspostfach des für den Betrieb zuständigen Personenkreises zu senden. Die E-Mail muss die genaue Fehlermeldung sowie weitere, für eine Ursachenforschung notwendige Daten, enthalten.

Die generelle Fehlerprotokollierung ist an einer zentralen Stelle zu bündeln, vorzugsweise erfolgt diese in einer Datenbank. Die Fehlerprotokollierung muss über Loglevel parametrisierbar sein.

3.6 Pflegbarkeit

Die Anwendung ist wartbar zu gestalten. Es sollen gängige Entwurfsmuster verwendet werden und die Paradigmen der objektorientierten Programmierung sind einzuhalten.

Bei der Integration der Funktionalitäten zur Anbindung der Telefonanlage ist zu berücksichtigen, dass ein Wechsel der Telefonanlage möglich sein muss, um die Unabhängigkeit vom Hersteller der Telekommunikationsanlage zu gewährleisten. Hierzu sind die entsprechenden Klassen und Methoden über geeignete Schnittstellen einzubinden.

Die Anwendung muss es ermöglichen, weitere Komponenten ohne große Eingriffe einzubinden. Um die Administration der Anwendung möglichst einfach zu gestalten, hat diese an einer zentralen Stelle, vorzugsweise in der Datenbank, zu erfolgen. Grundlegend ist immer die IntegratedSecurity zu verwenden.

3.7 Gesetzliche Vorschriften

3.7.1 Datenschutz

3.7.1.1 Grundlagen der Datenverarbeitung

In der Anwendung werden für Anliegenaufnahme und Anliegenweiterleitung personenbezogene Daten gespeichert. Der Anrufer muss aktiv der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zustimmen. Diese Zustimmung ist durch die Anwendung zu speichern. Eine Bearbeitung ohne Einwilligung darf nicht möglich sein.

3.7.1.2 Löschen

Anrufer-/Kundenbezogene Daten werden entsprechend der in 2.5.6 festgelegten Fristen gelöscht. Eine Löschung auf schriftlichen Antrag hin muss möglich sein.

3.7.1.3 Datenverarbeitung im Auftrag

Die Anwendung soll bei Dataport betrieben werden. Dataport garantiert grundsätzlich einen ausreichenden Schutz der personenbezogenen Daten (siehe Dataport-Datenschutz-Merkblatt).

3.7.1.4 Technische und organisatorische Maßnahmen

Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit sowie Authentizität und Revisionsicherheit müssen gewährleistet werden. Die zur Sicherung notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen müssen in einem angemessenen Verhältnis zur Schutzwürdigkeit der Daten stehen.

Die Datenbank soll bei Dataport im DB-Cluster „gehostet“ werden. Hier greifen die bekannten standardisierten Sicherheitsmechanismen des Dataport Rechenzentrums. Der direkte Zugriff auf die Datenbank ist nur durch autorisiertes Personal von Dataport möglich. Hier sollen die für das Rechenzentrum spezifischen Mechanismen greifen.

3.7.2 Barrierefreiheit

Es besteht die Anforderung, dass die ServiceCenterApplikation auch durch blinde bzw. sehbehinderte Mitarbeiter bedient werden kann. Grundsätzlich erfolgt die Bedienung des Systems über die so genannte Screen Reader Software.

Folgende Punkte sollen bei der Entwicklung der ServiceCenterApplikation nach Möglichkeit berücksichtigt werden:

Keine vertikalen oder horizontalen Rollbalken (Scroll Bars), die die komplette Bedienoberfläche betreffen.

Die Anwendung soll möglichst lückenlos über die Tastatur steuerbar sein.

Informationen sollen sinnvoll gruppiert werden, die Gruppen können über Tastaturkürzel (Short Cuts) gezielt angesteuert werden, innerhalb der Gruppen kann über die Tab-Taste weiter navigiert werden (Veränderung des aktuellen Bearbeitungsfokus').

Grundsätzlich sollte ein Tabulatorfluss zusätzlich über alle Gestaltungselemente einer Informationsgruppe erfolgen können (Masken, Felder, Schaltflächen).

Für die Tastaturkürzel sollen nicht nur Buchstaben-/Steuerungstastenkombinationen verwendet werden, sondern insbesondere auch Funktionstasten und Zahlen.

Für die Informationssuche sollte das Microsoft Active Accessibility (MSAA) Konzept berücksichtigt werden. Dies bedeutet, dass die entsprechenden so genannten MSAA Properties zu pflegen sind.

Für Frame-Wechsel (Wechsel zwischen Informationsgruppen) in der Informationssuche bietet sich das Tastaturkürzel "Ctrl-Tab" bzw. "Ctrl-Shift-Tab" an.

Für das Öffnen/Schließen einer Werte-Auswahl-Liste (Drop Down Liste) bietet sich die Tastenkombination "Alt-Pfeil nach unten" bzw. "Alt-Pfeil nach oben" an.

Die Tastaturkürzel sollten über Programmschnittstellen vereinheitlicht werden.

Tastaturansteuerungen, die sich nicht erzeugen lassen, müssen dokumentiert werden, damit diese über die eingesetzte Screen Reader Software simuliert werden können.

Die Tastatursteuerung der CTI - Leiste muss über die Funktionstasten erfolgen.

Feld-/Masken- und Ansichtsbezeichnungen müssen mit einem Doppelpunkt enden. Dies dient der Unterscheidung von Feldbezeichnern und Feldinhalten.

Die für die Funktionstests definierten Testfälle sollen auch für die Tests auf "Blindentauglichkeit" herangezogen werden.

Die einzelnen Masken (Ansichten/Bildschirme) sollen systematisch nummeriert werden (Vorschlag: Bildschirme: 1000, 2000, 3000, ...; Ansichten 1010,1020,1030, ...).

3.8 Richtlinien, Standards, Vereinbarungen

3.8.1 IT Architekturboard (ITAB)

Die Client-Anwendung muss auf einem ESARI-PC lauffähig sein. Für Serverkomponenten müssen die Vorgaben des Hosting-Dienstleisters eingehalten werden.

3.8.2 Authentifizierungsdienste im FHHNet

Authentifizierung der Anwender erfolgt über das zentrale AD der FHH.

Anhang

3.9 Beispiel CTI



A1: Zu integrierende Funktion der CTI-Leiste mit Tastenkürzel und Symbol

Funktionalität	Tastenkürzel	Symbol
Anmelden (an die CTI-Leiste)	Strg+Shift+C	
Status: bereit	Strg+F2	
Abmelden (von der CTI-Leiste)	Strg+Shift+B	
Status: Nicht bereit	Strg+F3	 
Anruf annehmen	F6	
Anruf beenden	Strg+F6	
Anruf/Gespräch halten (z.B. für Rückfragen bei Call Center Kollegen)	Alt+T	
Anruf weiterführen (Wiederaufnahme eines Anrufs im Haltezustand)	Alt+Strg+T	
Nummer aus dem Ergebnis der Wissenssuche bzw. aus Rufnummern-Textfeld wählen	F10	
Qualifizierte Vermittlung an Sachbearbeiter aus Infosuche	F12	
Qualifizierte Vermittlung abschließen	Alt+F12	
Qualifizierte Vermittlung abrechen	Alt+Shift+F12	
Schnellvermittlung an Sachbearbeiter aus Infosuche	Alt+W	

Komplettes Menü für die Steuerung der Telefonie mit Tastenkürzel

Kommunikation

Menüpunkt	Tastaturkürzel
Anmelden	Alt + Ctrl + A
Abmelden	Alt + Ctrl + B

Anrufen	Untermenu
Vermittlung	Untermenu
Arbeitsstatus	Untermenu

Kommunikation - Anrufen

Menüpunkt	Tastaturkürzel
Anruf annehmen	F6
Nummer aus dem Kontext anrufen	F7
Nummer aus Infosuche anrufen	F10
Nummer aus Mitarbeiterliste wählen	Alt + F7
Gespräch halten	Alt + T
Gespräch weiterführen	Alt + T
Anruf beenden	Ctrl + F6

Kommunikation –Vermittlung

Menüpunkt	Tastaturkürzel
Schnellvermittlung	Alt + D
Schnellvermittlung an Sachbearbeiter aus Infosuche	Alt + W
Schnellvermittlung über Liste	Alt + X
Qualifizierte Vermittlung	Alt + G
Qualifizierte Vermittlung an Sachbearbeiter aus Infosuche	F12
Qualifizierte Vermittlung über Liste	Alt + C
Qualifizierte Vermittlung abschließen	Alt + F12
Konferenz über Kontext einleiten	Alt + B
Konferenz mit Sachbearbeiter aus Infosuche	Alt + Y
Konferenz über Auswahlliste einleiten	Alt + A
Konferenz führen	Ctrl + F12
Vermittlung / Konferenz abbrechen	Ctrl + Shift F12

Kommunikation - Arbeitsstatus

Menüpunkt	Tastaturkürzel
Arbeitsstatus: bereit	Ctrl + F2

Arbeitsstatus: nicht bereit	Ctrl + F3
Arbeitsstatus: Sonstiges	Ctrl + F4
Status: Nacharbeit	Ctrl + F5
Status: Beschäftigt	Ctrl + F6

3.10 MSAA-Programmierrichtlinien

In Dialogboxen sollten möglichst nur Standard-Windows-Dialogelemente verwendet werden, keine selbstdefinierten Editlines, Listboxen, Comboboxen usw.

Falls doch selbstdefinierte Dialogelemente verwendet werden müssen, aktives Element mittels Focusrechteck oder durch das System-Caret kennzeichnen und markierte Elemente mittels der eingestellten Windows-Farben für hervorgehobenen Text so kennzeichnen, wie dies bei den Standard-Elementen der Fall ist.

Keine Buttons mit Grafik verwenden, oder wenn, zusätzlich oder alternativ mit Text beschriften.

Möglichst keine deaktivierten (grayed) Buttons verwenden.

Möglichst auf Owner-Drawed Menus und Dialogelemente verzichten.

Nur Standard-Windows-Carets verwenden, keine selbstprogrammierte blinkende Cursor.

Carets sollten nur dann blinken, wenn das entsprechende Fenster den Tastatur-Focus hat.

Benutzung der eingestellten Windows-Farben für Text, Texthintergrund, hervorgehobenen Text usw.

Alle Funktionen müssen durch Tastatur erreichbar sein, eventuell über das Menu, besser zusätzlich über Hotkeys

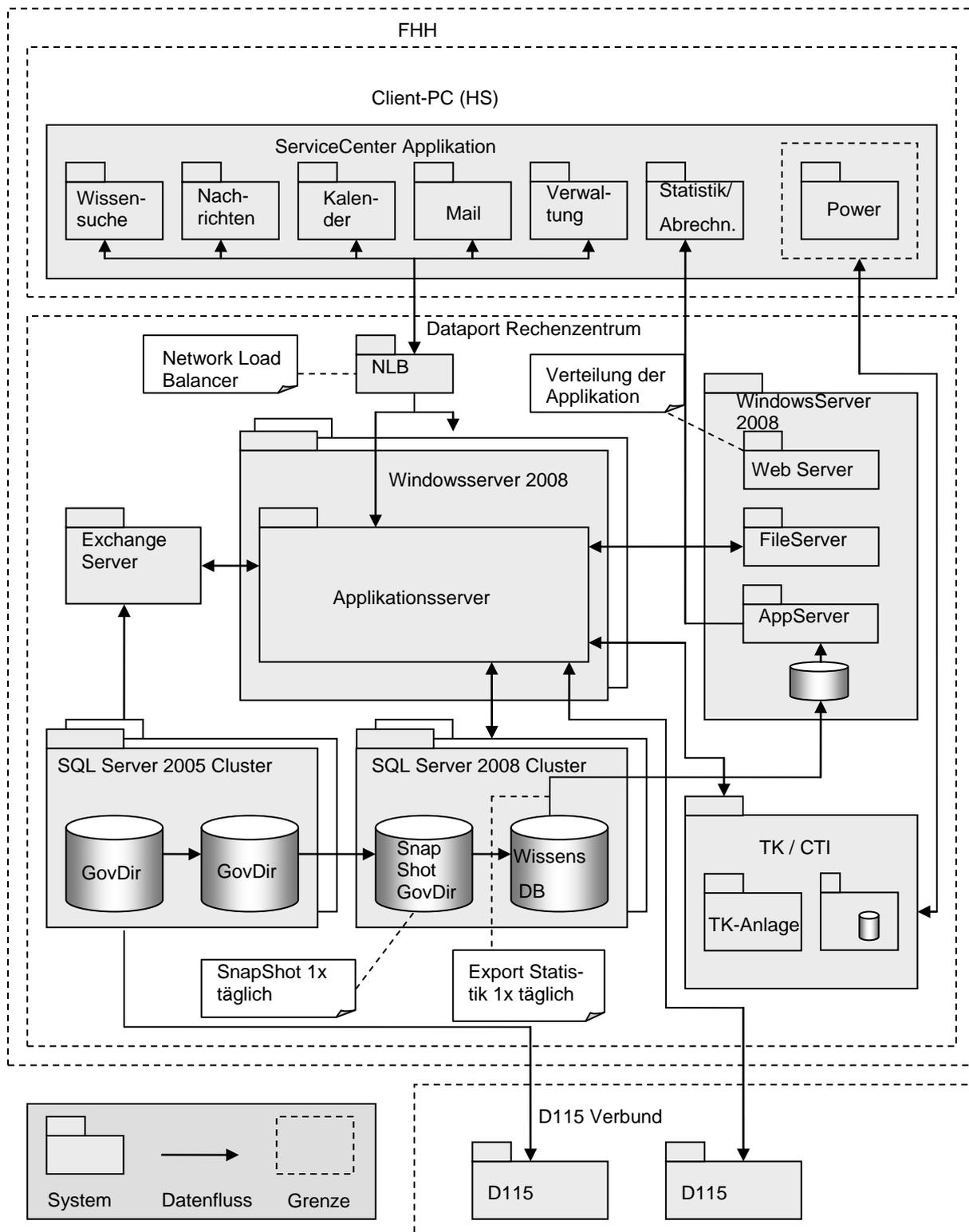
Gruppierung von zusammengehörigen Elementen in Dialogboxen wie z.B. Radiobuttons in horizontaler Ausrichtung, dass sie gleichzeitig auf einer Zeile dargestellt werden können.

Aus dem gleichen Grund sollten Buttons in Dialogboxen am unteren Fensterrand nebeneinander anstatt am rechten Fensterrand untereinander angeordnet werden.

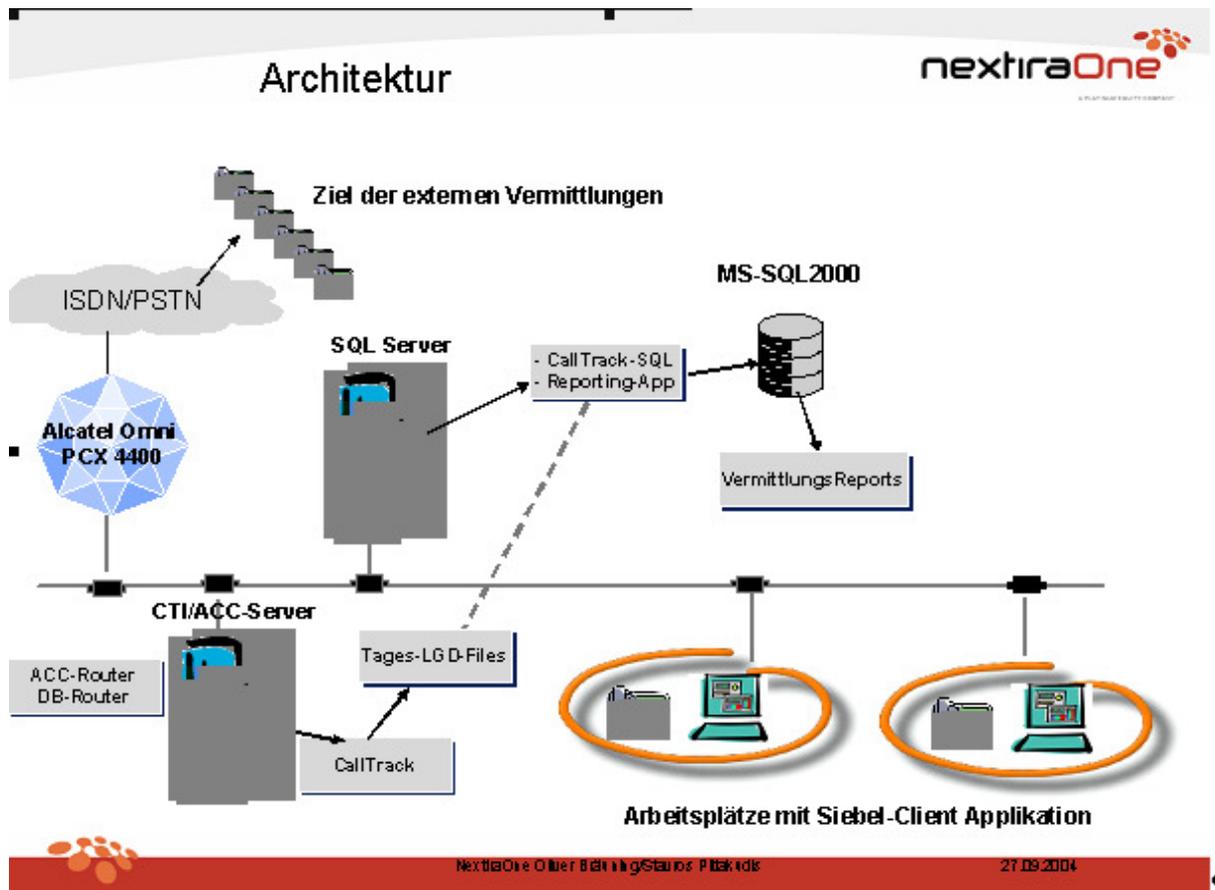
Labels sollten vor oder nach dem entsprechenden Kontrollelement und nicht darüber stehen.

Bedienelemente, die erst durch Positionieren der Maus auf bestimmte Bildschirmbereiche sichtbar oder erreichbar werden, sollten vermieden werden.

3.11 Vorschlag Architektur



3.12 Architektur Telefonie



3.13 Kennzahlenstammlätter

Die folgenden Seiten beinhalten eine exemplarische Beschreibung der Kennzahlen für den Telefonischen HamburgService (HS) und der Kennzahlen des D115 Verbundes (ID).

Die vollständige Sammlung aller Kennzahlenstammlätter findet sich unten in diesem Kapitel.

Kennzahlenstammblatt

Beispiel HS01: Ankommende Anrufe

K E N N Z A H L E N S T A M M B L A T T						
- HS 01 Ankommende Anrufe -						
I. CHARAKTERISTIKEN DER KENNZAHL						
1. Beschreibung, Definition						
<ul style="list-style-type: none"> • Alle Anrufe die im HS eingehen. 						
2. Intention für die Kennzahl						
<ul style="list-style-type: none"> • Absolute Anzahl der Anrufe im HS. 						
3. Für wen ist die Kennzahl bestimmt						
HamburgService	Kunde / Stakeholder	Bund				
<u>X</u>	<u>X</u>	—				
4. Welche Inputdaten liegen zu Grunde						
HaSI	Telefonie Haupt- server	Info Suche	ACD HS	ACD Bund		
—	—	—	<u>X</u>	—	—	—
5. Verantwortlich für die Datenbasis						
<ul style="list-style-type: none"> • Der HamburgService ist für die Datenbasis zuständig 						
6. Der Erhebungsprozess der Kennzahl						
<ol style="list-style-type: none"> a. Daten werden täglich pro Pilot aus der ACD (CCS) erhoben (alle Piloten) b. Daten werden aggregiert und in das Statistik Modul der PEP übernommen (täglich) c. Im Statistik Modul wird anschließend der gesamte Monat abgebildet (alle Piloten) d. Dieses Ergebnis wird anschließend manuell in die HS Auswertungen übertragen 						

7. Entstehungs- / Erhebungszyklus		
<ul style="list-style-type: none"> • Täglich 		
<hr/>		
8. Aufbereitungszyklus (automatisch)		
<ul style="list-style-type: none"> • Die Daten werden monatsweise, kontinuierlich im System gespeichert 		
<hr/>		
9. Aufbereitungszyklus (manuell)		
<ul style="list-style-type: none"> • Die Ergebnisse aus der automatischen Aufbereitung werden tägliche manuell übernommen 		
<hr/>		
10. Zeitdimensionen		
<ul style="list-style-type: none"> • Täglich und monatlich, absoluter Wert 		
<hr/>		
11. Reportingzyklus		
<ul style="list-style-type: none"> • Anfang des Folgemonats 		
<hr/>		
12. Für welche Reports ist die Kennzahl bestimmt und wie wird sie dort verwendet?		
<ul style="list-style-type: none"> • HS Auswertungen 		
<hr/>		
13. Zielwert oder Zielrange		
Zielwert	Range	
	-	
	Min	Max
<hr/>		
14. Maßnahmen bei Abweichungen vom Zielwert / Zielrange		
<ul style="list-style-type: none"> • Es ist kein Zielwert oder Range definiert und somit können auch keine Maßnahmen eingeleitet werden. 		
<hr/>		
15. Verantwortlichkeiten für die Maßnahmen bei nicht Erreichen der Zielwerte / Range		
<ul style="list-style-type: none"> • Siehe 14 		
<hr/>		
II FREIGABE DER KENNZAHL		
Name (<i>Unterschrift</i>)	Verantwortlich (<i>Name</i>)	Datum

Kennzahlen aus D115 und HS



Kennzahlenstammbla
tt_D115.zip



Kennzahlenstammbla
tt_HS.zip

Glossar

ACD	Automatic Call Distribution
BI	Business Intelligence
BKSM	Behörde für Kultur, Sport und Medien
BMI	Bundesministerium des Innern
BSB	Behörde für Schule und Berufsbildung
BSU	Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt
BUS	Bürger- und Unternehmensservice Niedersachsen
BWA	Behörde für Wirtschaft und Arbeit
BWF	Behörde für Wissenschaft und Forschung
CCS	Call Center Supervisor
CRM	Customer Relationship Management
CTI	Computer Telephony Integration
DB	Datenbank
DL	Dienstleistung
DM	Data Mart
DWH	Data Warehouse
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ERP	Enterprise Resource Planning
ETL	Extract, Transform, Load
HaSI	Hamburg Service Informationssystem
HOLAP	Hybrid Online Analytical Processing
HS	HamburgService
IfD	Institut für Demoskopie
ITDZ Berlin	IT-Dienstleistungszentrum Berlin
KMU	kleine und mittelständische Unternehmen
MA	Mitarbeiter
MIS	Management Informations System
MSS	Management Support System
NBZ	Nachbearbeitungszeit
NGN	Next Generation Network
ODBC	Open Database Connectivity
OLAP	Online Analytical Processing
RTI	Real-Time-Interface
SA	Systemadministrator
SEB	Standardersatzbeschaffung
SQL	Structured Query Language
SSIS	SQL Server Integration Services
SSRS	SQL Server Reporting Services
TSA	Teleport Sachsen-Anhalt
UN	Unternehmen
ZPD	Zentrum für Personaldienste
ZuFiSH	Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein