

CASE STUDY



AUF EINEN BLICK

Organisation:

Bayrische Staatskanzlei

Branche:

Öffentliche Verwaltung

Website:

www.servicestelle.bayern.de

USU-Produkt:

USU KnowledgeMiner

Im Zuge einer konsequenten Modernisierung der Verwaltung beschloss die Bayerische Staatsregierung unter Edmund Stoiber im Jahre 2003 die Einrichtung einer neuen Servicestelle als zentrale und direkte Informationsstelle für alle Bürger. Die technische Gesamtlösung mit Call Center- und Wissensmanagement-Komponenten wurde dabei von den Kompetenzpartnern servicesite GmbH und USU AG realisiert.

Bayerische Staatsregierung forciert direkten Bürger-Draht

AUSGANGSLAGE & ZIELSETZUNG

Top-aktuelle Informationen aus einer Hand und einen optimalen Service beim Umgang mit Behörden – das wollte die Bayerische Staatsregierung ihren etwa 12 Millionen Bürgern ermöglichen. Sie startete im Jahre 2003 mit der Einrichtung einer neuen Servicestelle „Bayern Direkt“ eine Initiative, um das Fachwissen der Ressorts in einer zentralen Anlauf- und Informationsstelle zu bündeln. Damit sollte der bisherige Behördenkontakt in einen direkten ressortübergreifenden Bürger-Service umgewandelt werden, nicht zuletzt, um das in der Vergangenheit oft gefürchtete „Buchbinder-Wanninger-Prinzip“ endgültig zu unterbinden.

Eine entsprechende technische Gesamtlösung sollte sowohl die Wissens- und Prozess-Aspekte der Servicestelle unterstützen. In einer Wissensdatenbank sollten umfassende Inhalte quer durch alle Ministerien dynamisch vorgehalten und jederzeit im Zugriff sein.

Call Center-Technologien, E-Mail und Internet sollten dabei zur einfachen und schnellen Kommunikation mit den Bürgern effizient eingesetzt werden. Eine europaweite Ausschreibung hierfür gewann die servicesite GmbH aufgrund ihrer etablierten, schlanken und flexiblen Lösung sowie der kurzen Implementierungsdauer. Für das Thema Wissensmanagement kam das Produkt USU KnowledgeMiner zum Einsatz.

DAS PROJEKT UND DIE PRODUKTIVPHASE

Im September 2003 startete das Projekt zur Einführung einer Kommunikationsplattform der bayerischen Servicestelle. Nach der Konzeptionsphase galt es, mit CCC Contact ein Vorgangssystem zu implementieren und die Wissensdatenbank des USU KnowledgeMiner zu integrieren. Die Projektarbeit verlief reibungslos, die Lösung konnte innerhalb weniger Monate den Betrieb aufnehmen und läuft nach Schulungen und umfangreichen Tests seit Februar 2004 produktiv. Unter der Telefonnummer 01801 20 10 10 ist nun der „direkte Draht zur Staatsregierung“ von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr erreichbar.

NUTZEN

- Höhere Akzeptanz bei den Bürgern
- Entlastung der Verwaltung
- Kurze Bearbeitungszeiten
- Produktivitätssteigerung
- Höhere Wirtschaftlichkeit
- Dezentrale Datenpflege



Staatskanzlei in München

Das Projekt und die Produktivphase

Die Mitarbeiter der Servicestelle haben Zugriff auf eine umfangreiche Datenbank mit Informationen, Dokumenten und Quellen aus allen Bereichen der Staatsregierung Bayerns. Ob es sich um Fragen zur Einführung des 8jährigen Gymnasiums oder um Themen wie Borkenkäferplage bzw. EU-Osterweiterung etc. handelt, die Service-Agents können entsprechende Lösungen nachfrageorientiert innerhalb von Sekunden abrufen. Hierfür werden wichtige Datenquellen, unter anderem aus dem Intranet und Internet, mit Hilfe des USU Wissensmanagement-Systems regelmäßig indiziert. Wichtigste Datenquelle ist hierbei das dezentral gepflegte Redaktionssystem der Staatsregierung. Die Wissensdatenbank bewertet die Treffererfolge nach der Wahrscheinlichkeit in Prozent und zeigt einen Kurzauszug des gefundenen Dokumentes an.

Die Mitarbeiter können so im Bürgertelefonat schnell und sicher einen Überblick über die Systemantworten gewinnen. Wird ein Suchergebnis als zutreffend ausgewählt, merkt sich das intelligente System „dies war eine korrekte Antwort auf die Suchanfrage“ und erhöht das Ranking der Antwort passend zur Suchanfrage für die nächste ähnliche oder gleiche Anfrage zu diesem Thema. Das gefundene Dokument wird dabei automatisch an den offenen Vorgang angehängt. Damit ist kein zusätzlicher Arbeitsschritt für die Service-Mitarbeiter mehr notwendig. Durch die ständige Aktualisierung wird eine hohe Antwortqualität der Servicestelle sichergestellt.

Sollte der Mitarbeiter kein zutreffendes Ergebnis finden, erhält der Bürger das „Serviceversprechen“, dass seine Frage so schnell wie möglich geklärt und an ihn rückbeantwortet wird. Dies geschieht mit der Softwarelösung des Partners servicesite GmbH: Die Suchanfrage wird nachvollziehbar gespeichert. Parallel zum Telefongespräch werden die wesentlichen Kontaktdaten des anrufenden Bürgers und alle relevanten Informationen zu

seinem Anliegen im System hinterlegt. Dieser „Vorgang“ wird dann auf elektronischem Wege an die jeweiligen Experten innerhalb der Staatsregierung weitergeleitet.

Dezentrale Dienststellen organisieren mittels der servicesite-Lösung die schnelle und zeitnahe Beantwortung an den Bürger. Der jeweilige Experte im Ministerium erhält dazu sämtliche relevanten „Vorgangsdaten“ durchgängig auf elektronischem Wege und kann so rasch reagieren und antworten.

Fazit

Die direkte Antwort telefonischer Anfragen, die rein elektronische Bearbeitung eingehender E-Mails sowie die Vernetzung aller Ressorts führt zu deutlich kürzeren Antwortzeiten als bei klassischen Eingabewegen. Die Bündelung von Service-Leistungen entlastet die Eingabestellen, die Fachreferate sowie die Öffentlichkeitsarbeit aller Ministerien daher nachhaltig von zeit- und personalintensiven Routinetätigkeiten. Die neue Servicestelle leistet somit einen wichtigen Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung und vermittelt Bürgern, Firmen, Institutionen und Verbänden ein ganz neues staatliches Serviceerlebnis. Hans-Jürgen Hampl, Leiter der Servicestelle der Bayerischen Staatsregierung, zieht ein positives Fazit: „Mittlerweile hat sich die Servicestelle zu einem unverzichtbaren Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit entwickelt. Die Bürger haben das Angebot gut angenommen, was die Zahl von monatlich etwa 4.000 Anfragen belegt. Die technische Gesamtlösung ermöglicht es, bei den telefonischen Anfragen rund 90% und bei den E-mail Anfragen rund 50% direkt zu beantworten.“