

CASE STUDY



## Berlin-Telefon für 25.000 Anrufe täglich

### AUF EINEN BLICK

**Die Organisation**

IT-Dienstleistungszentrum Berlin (Anstalt öffentlichen Rechts)

**Branche**

Öffentlicher Sektor

**Mitarbeiter**

ca. 480 Mio (2010)

**Umsatz**

ca. 107 Mio. € (2010)

**Anzahl der Anrufe**

ca. 25.000 täglich  
ca. 6 Mio. p.a.

**Eingesetzte Produkte**

USU KnowledgeMiner

**Website**

[www.itdz-berlin.de](http://www.itdz-berlin.de)

Eines der Kern-Geschäftsfelder des IT-Dienstleistungszentrums Berlin (ITDZ Berlin) ist der Betrieb des „Berlin-Telefon 900“, eines zentralen Bürger-Telefons für das Land Berlin. Bis zu 25.000 Anrufe erreichen das 98-köpfige Call Center des ITDZ Berlin täglich. Für den Zugriff auf wichtige Informationen in unterschiedlichen Wissensquellen nutzt das ITDZ seit 2007 die intelligente Suchtechnologie USU KnowledgeMiner.

### Die Herausforderungen

- Schaffung eines „single point of contact“ als zentralen Service für alle Berliner Bürger
- Entlastung der Berliner Behörden durch Wissenstransfer von den Fachverwaltungen an die Agenten des Call-Centers
- Handling von 25.000 Anrufen täglich durch das 98-köpfige Call-Center
- Integration einer intelligenten, selbstlernenden Wissensdatenbank
- Implementierung von Voice over IP für den simultanen Datenaustausch zwischen Call- und Ticket-System

### Projekt-Meilensteine

- Senatsbeschluss „ServiceStadt Berlin“: Leitprojekt des Senats „Ausbau des Berlin Telefons zur Service Line 115“
- Projektausschreibung in 2004; Umsetzung in mehreren Phasen
- Vision, Daten und Sprache zusammenzuführen, grundsätzlich nicht einfach zu realisieren
- Implementierung der CRM-Anwendung von Siebel als führendes System
- Einbindung des USU KnowledgeMiners in Siebel Anfang 2007
- Ca. 50 Prozent der Berliner Behörden (etwa 50.000 Nebenstellen) sind Kunden des Call-Centers (2008)

### Warum USU ausgewählt wurde

- Technologie-Partner von Siemens IT Solutions and Services für das Wissensmanagement
- Gute Referenzen - erfolgreiche Realisierung im Kölner Call-Center
- Umfassendes Technologie-Angebot der USU geht weit über die Funktionalitäten einer Volltextsuchmaschine hinaus
- Hohe Integrationsfähigkeit in das Siebel CRM-System
- Kurze Implementierungszeiten
- Technische und fachliche Kompetenz sowie Flexibilität der Mitarbeiter

### Nutzen

- Zentraler Auskunfts-, Beratungs- und Vermittlungsdienst für die Berliner Verwaltung etabliert
- Hohe Effizienz der Services bei der Entgegennahme von 25.000 Anrufen täglich
- Breite Akzeptanz des Bürgertelefons durch rasche, einheitliche und qualitätsgesicherte Antworten
- Verbessertes Image der Behörden
- Signifikante Entlastung der Fachabteilungen
- Berlin Telefon wird als „Leuchtturm-Projekt“ zur Modellregion für das Deutschland-Projekt 115



Gebäude der ITDZ



Brandenburger Tor

## 900 – eine Nummer für alle Anfragen

Das Ergebnis einer Verkehrsmessung in der zentralen Telefonvermittlung des ITDZ Berlin zeigte Mitte 2004, dass im Schnitt 30 bis 50 Prozent der Anrufer nicht weitervermittelt werden konnten. Zugleich ergab die Analyse von 7.500 Anrufen bei einem Bezirksamt, dass insgesamt 68 Prozent der Gesprächszeit Call-Center-gerecht war. Daraus ergaben sich die Kernziele für den Aufbau eines zentralen Auskunft-, Beratungs- und Vermittlungsdienstes – des „Berlin Telefon 900“. Gleichzeitig sollten die angebundenen Berliner Behörden durch die standardisierten Auskünfte deutlich entlastet werden.

## CTI & Wissensmanagement im Call-Center

Die mehrstufige Verwaltungsstruktur (Front-Office des zentralen Call-Centers, Backoffice der Fachverwaltungen und die Experten in den Fachabteilungen) wird durch das CRM-System von Siebel abgebildet. Die Herausforderung bestand in der Synchronisierung von Telefon und Ticketsystem. Weiteres zentrales Thema war der Aufbau einer intelligenten Wissensdatenbank, die auf einen effizienten Wissenstransfer von den Fachverwaltungen über das Call-Center bis zum Anrufer zielte. 2007 wurde hierzu USU KnowledgeMiner implementiert, eine selbstlernende Suchtechnologie mit integrierter Wissensdatenbank. Nach kurzer Testphase können die Service-Mitarbeiter auf alle relevanten Informationen rasch und qualitäts gesichert zugreifen. Das sind Intranet- und Internetseiten der Berliner Verwaltung, die als verbindliche Informationsquellen freigegeben

sind sowie Lösungsdokumente, die speziell für die Beauskunftung im Call-Center erarbeitet wurden – insgesamt etwa 1.100 Wissensquellen. Das System übersetzt das im Suchfeld eingetragene „Bürgerdeutsch“ in den richtigen semantischen Kontext. Aus „Fahrerlaubnis verloren“ wird so beispielsweise „Ersatzführerschein nach Verlust/Diebstahl“. 2.500 Begriffe, die mit ihren Synonymen hinterlegt sind, machen es möglich.

## Erfolgreiche Praxis als Modell für D115

Ob Kirchenaustritt, Ehescheidung, Mahnbescheide oder die neue Feinstaubplakette – insgesamt sind die Call-Center-Agenten mit vielen großen und kleinen Sorgen der Bürger konfrontiert. Über 3.200 sogenannte Lebenslagen kennen die Behörden. Jeder Mitarbeiter widmet sich täglich bis zu 400 Anrufern – geduldig, höflich, qualifiziert.

Das Ziel ist klar: Die Zahl der angebundenen Behörden, Landesämter und Finanzämter soll von derzeit ca. 50 auf 100 Prozent steigen. Darüber hinaus wird eine Call-Center-Lösungsquote von 80 Prozent angestrebt, die bei einigen Themen bereits erreicht wird. Nach der Bekanntmachung der Service-Nummer 900 zur CeBIT 2007 und der Publikation im Internet und Intranet ist die Zahl der Nutzer stetig gestiegen – auf bis zu 25.000 Bürger täglich. Und das Berlin-Telefon ist für die Zukunft gerüstet: Die technischen Kapazitäten des Call-Centers ermöglichen bis zu 10.000 Anrufe pro Stunde. Aber auch die eingesetzten Technologien sind bereits heute für eine Anbindung an den geplanten bundesweiten Behördenruf 115 einsatzbereit.

*„Bei der Anwendungsarchitektur und technologisch ist das Berlin Telefon führend. Das betrifft die Möglichkeiten zur flexiblen Einbeziehung weiterer Verwaltungen, die simultane Weiterleitung von Call und Ticket und die ausgefeilte Wissensbereitstellung am point of contact. Dies sind die Voraussetzungen für die Behandlung der bisher täglich bis zu 25.000 Anrufe und der zukünftig steigenden Anruferzahlen im Bürger-service 115.“*

*Konrad Kandziora,  
Vorstand ITDZ Berlin*