

Wissensmanagement im Teleservice Center (TSC)

Österreichs erste Call Center - Lösung einer öffentlichen Verwaltung

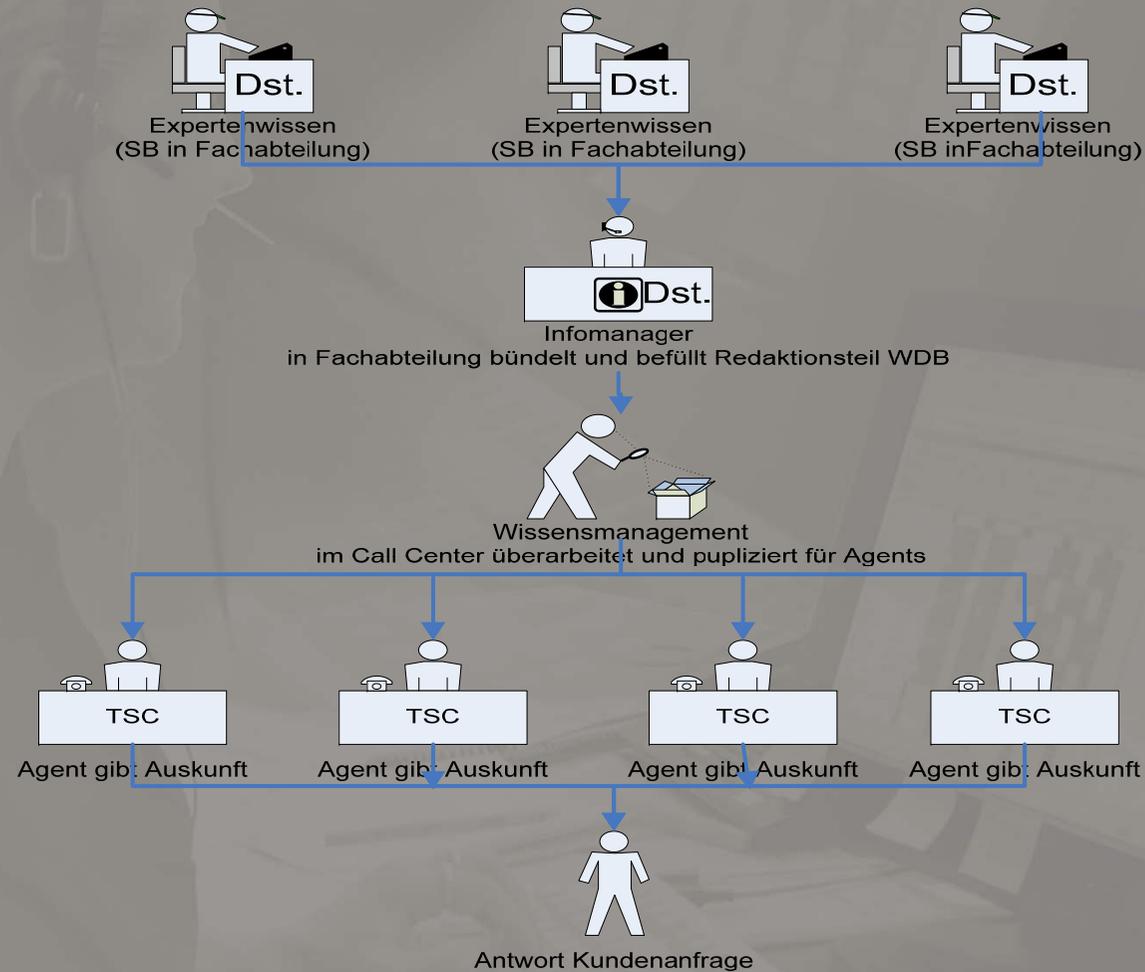
Teleservice Center der Stadt Linz

Wolfgang Neuhauser

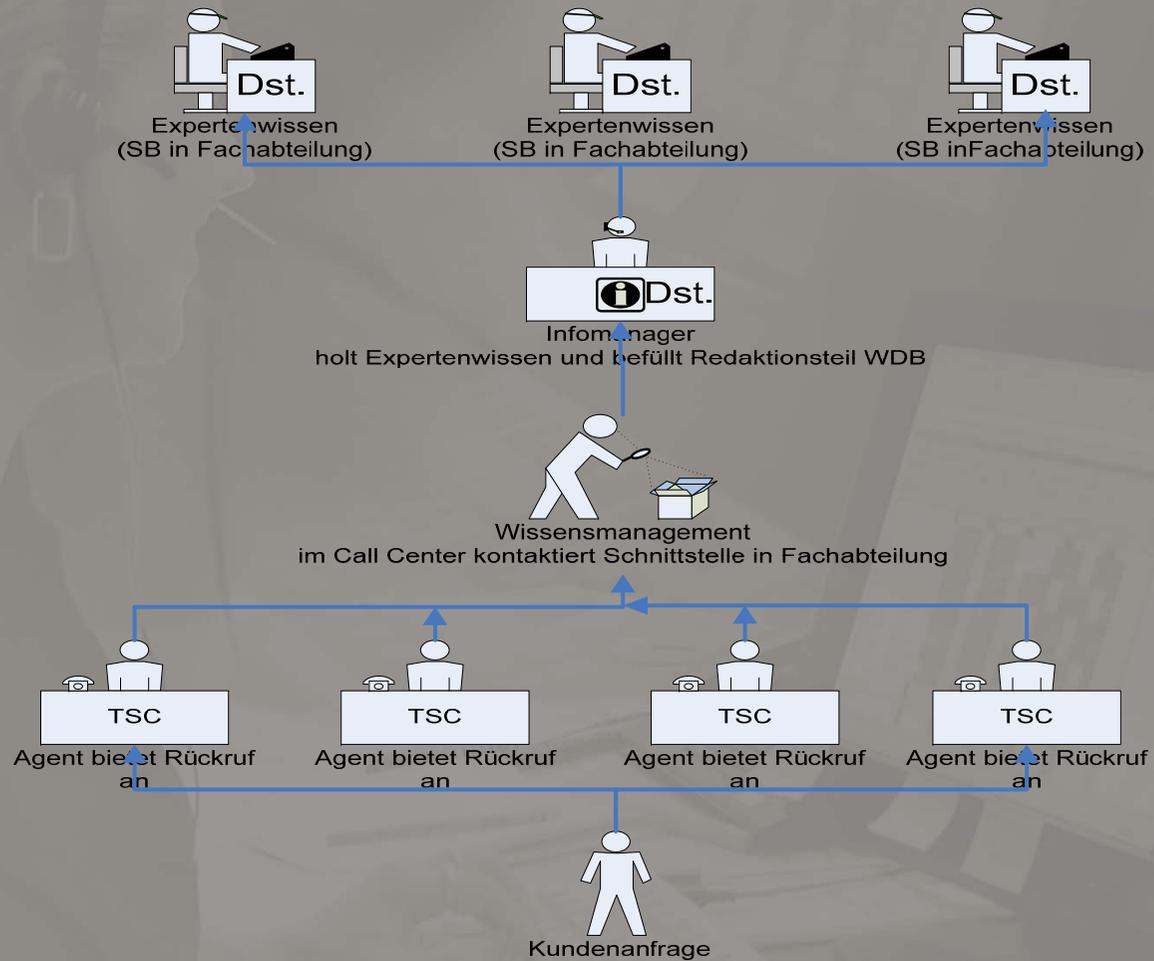


linz
verändert

Wissenstransfer in CC als „Bringschuld“ (Idealfall)



Wissenstransfer „Holschuld“ (häufige Praxis)



Eigenheiten beider Varianten

Bringschuld

- kürzerer Prozess (nur eine Richtung)
- Thema kann gleich bei erster Kundenanfrage beantwortet werden
- Durch InfomanagerInnen kann schwer exakt eingeschätzt werden, was tatsächlich von KundInnen gefragt wird

Holschuld

- Prozess durchläuft beide Richtungen (Agent zu Dst. und dann umgekehrt)
- Prozess beginnt mit unbeantworteter Kundenanfrage
- Kundenbedürfnis „gibt vor“



Die Praxis ist eine Mischform, die nicht wirklich ein Problem ist wenn:

Klare Prozesse definiert und eingehalten werden.

Bei wem auch immer Fragen auftauchen oder wer Relevantes erfährt, muß wissen was genau zu tun ist. (Verpflichtung!).

Teleservice Center der Stadt Linz

Wolfgang Neuhauser



LinZ
verändert

Zusammenführung



Telefonzentrale
1 Mio. Calls



Bürgerservice
Backoffice 25.000 Calls



Teleservice Center

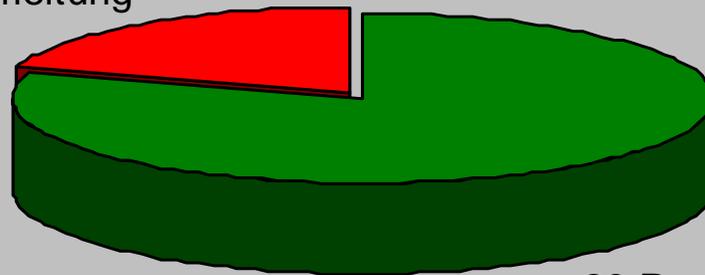
Teleservice Center der Stadt Linz
Wolfgang Neuhauser



linz
verändert

Teleservice Center

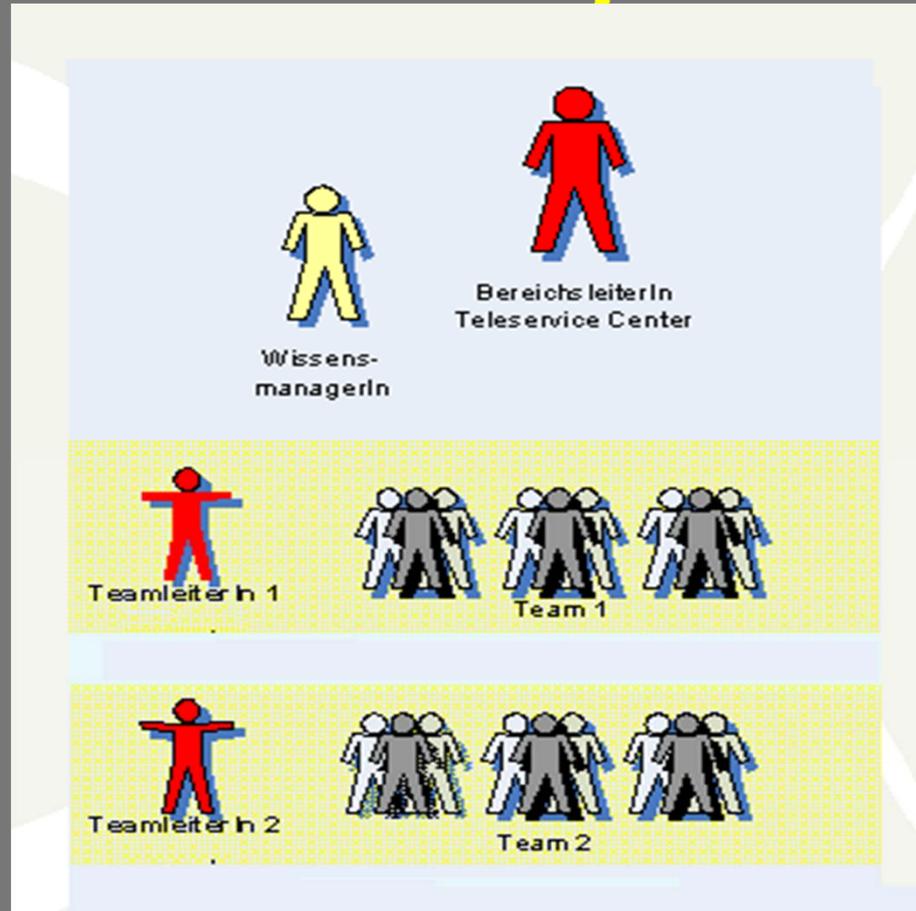
20 Prozent
Weiterleitung



80 Prozent
Direkte
Erledigung



Innere Organisation als Basis für Servicequalität



810 Wochenstunden (20,25 VZÄ)
inkl. 1 TSC-Leiter, 1 Wissensmanagerin
20 Call-Agents
(18,25 VZÄ inkl. 2 TeamleiterInnen
ohne Lehrling u. Honorarkraft)



Qualitätssicherung durch Wissensmanagement

- Verwendung einer Wissensdatenbank die dzt. ca. 4.000 Einträge enthält. (CC als Wissenspool des Unternehmens)
- Schnittstelle zu den Dienststellen durch Infomanger („Bringschuld“)
- Pflege der WDB durch Wissensmanager im TSC
- Initiative der Agents bei „Eigenrecherche“
- Schulung der Agents (neue Services, neue EDV-Applikationen)
- Abläufe eindeutig festlegen (was macht WM, was macht Produktspezialist, wie/durch wen werden neue Informationen an die Agents verteilt..)



Die Wissensdatenbank

Wissensdatenbank - Microsoft Internet Explorer

Wissensdatenbank

Gewichtung

Arbeitsbereich: Arbeit, Bauen in Linz, Bildung, Dokumente und Ausweise

Reisepass - Neuausstellung

Service A-Z Eintrag

Bei Antragstellung können Sie wählen zwischen RSb-Zustellung innerhalb von ca. 5 Arbeitstagen oder einer Expresszustellung von ca. 3 Arbeitstagen.

Notwendige Unterlagen (im Original oder in beglaubigter Abschrift):

- Nachweis der Identität, dies kann sein:
 - alter Reisepass (dieser muss zur Entwertung vorgelegt werden) oder
 - gültiger Personalausweis oder
 - amtlicher Lichtbildausweis aus dem die Identität eindeutig hervorgeht (z.B. Führerschein, Dienstausweis) oder
 - **Identitätszeugnis** mit amtlichem Lichtbildausweis
- Nachweis der Staatsbürgerschaft, dies kann sein:
 - Staatsbürgerschaftsnachweis oder
 - Bescheid über die Verleihung der Staatsbürgerschaft oder
 - alter Reisepass oder
 - gültiger Personalausweis
- Geburtsurkunde (sofern Geburtsort nicht im vorgelegten alten Pass oder Personalausweis eingetragen ist, oder die Identität mittels amtlichem Lichtbildausweis bzw. Identitätszeugnis nachgewiesen wird, oder wenn der Name mit "b" geschrieben wird, aber im Identitätsnachweis anders, mit z.B. "ss" steht.)
- Ein **Farbpassbild** in der Größe von 35 mm mal 45 mm im Hochformat zugeschnitten: Dieses Passbild darf nicht älter als 6 Monate sein und muss die Identität des/der PasswerberIn zweifelsfrei wiedergeben. Der Augenabstand muss mindestens 8 mm betragen, der Kopf soll 2/3 des Bildes einnehmen (ca. 32 - 35 mm gemessen von der Kinnspitze bis zum Scheitel). Die Person des/der PasswerberIn muss in Frontalaufnahme, kein geneigter oder gedrehter Kopf und Körper, und zentriert abgebildet sein. Der Hintergrund muss neutral sein, es dürfen sich keine Gegenstände im Bild befinden.

Gegebenenfalls:

- wenn eine Miteintragung der Kinder gewünscht wird (ist bis zum 12. Lebensjahr möglich):
 - Geburtsurkunde der Kinder
 - Nachweis über die Staatsbürgerschaft der Kinder (z.B. Staatsbürgerschaftsnachweis oder Verleihungsbescheid

www.ebitonline.com

Hyperlinks:

- [Help.gv - Amtshelfer online \(Reisepass\)](#)
- [Merkblatt zur Reisepass- und Personalausweisausstellung](#)
- [Infoblatt Kriterien für Dokumentenfotos](#)
- [www.passbildkriterien.at - zertifizierte Fotografen](#)

Verweise:

- [Neuausstellung \(ab 16.6.2006\)](#)
- [Fingerabdrücke - Reisepass](#)
- [Bürgerservice Center](#)

Verweise Wissen: Neuausstellung (ab 16.6.2006)

Servicetyp

Auskunft

Qualifizierungsfragen

1. Wird der Reisepass für einen Minderjährigen beantragt?
ja -> [eigene Info Reisepass - Neuausstellung für Minderjährige](#)
nein -> Frage 2
2. Haben Sie Ihren Hauptwohnsitz in Österreich?
nein -> [eigene Info - Reisepass - Neuausstellung für Auslandsösterreicher](#)
ja -> persönliche Beantragung mit Originaldokumenten **s. notwendige Unterlagen**, dann Frage 3
3. Haben sich Ihre Personaldaten geändert (z.B. Familienname, akademischer Grad)?
nein -> Frage 4
ja -> bitte bringen Sie zusätzlich die entsprechenden Dokumente mit (s. Gegebenenfalls)
4. Möchten Sie Ihre Kinder (unter 12 Jahren) eintragen lassen?
ja -> bitte bringen Sie zusätzlich die entsprechenden Dokumente mit (s. Gegebenenfalls), auch wenn die Kinder im alten RP schon eingetragen waren

Kosten

Im Zuge einer Neuausstellung ist die Miteintragung von Kindern kostenlos.

Gesetzliche oder sonstige Grundlagen

Passgesetz 1992 i.d.g.F.

© 2001-2006

Seite 2 Ab 1 2/2 Bei 2,4 cm Ze 1 Sp 2 MAK AND ERW UB Deutsch (Os)

Start Manager - HPat... Echtzeit-Viewer AGILIA - Custom... Wissensdatenba... Wetter «Panora... Dokument1 - Mic... Office » Zubehör 14:22

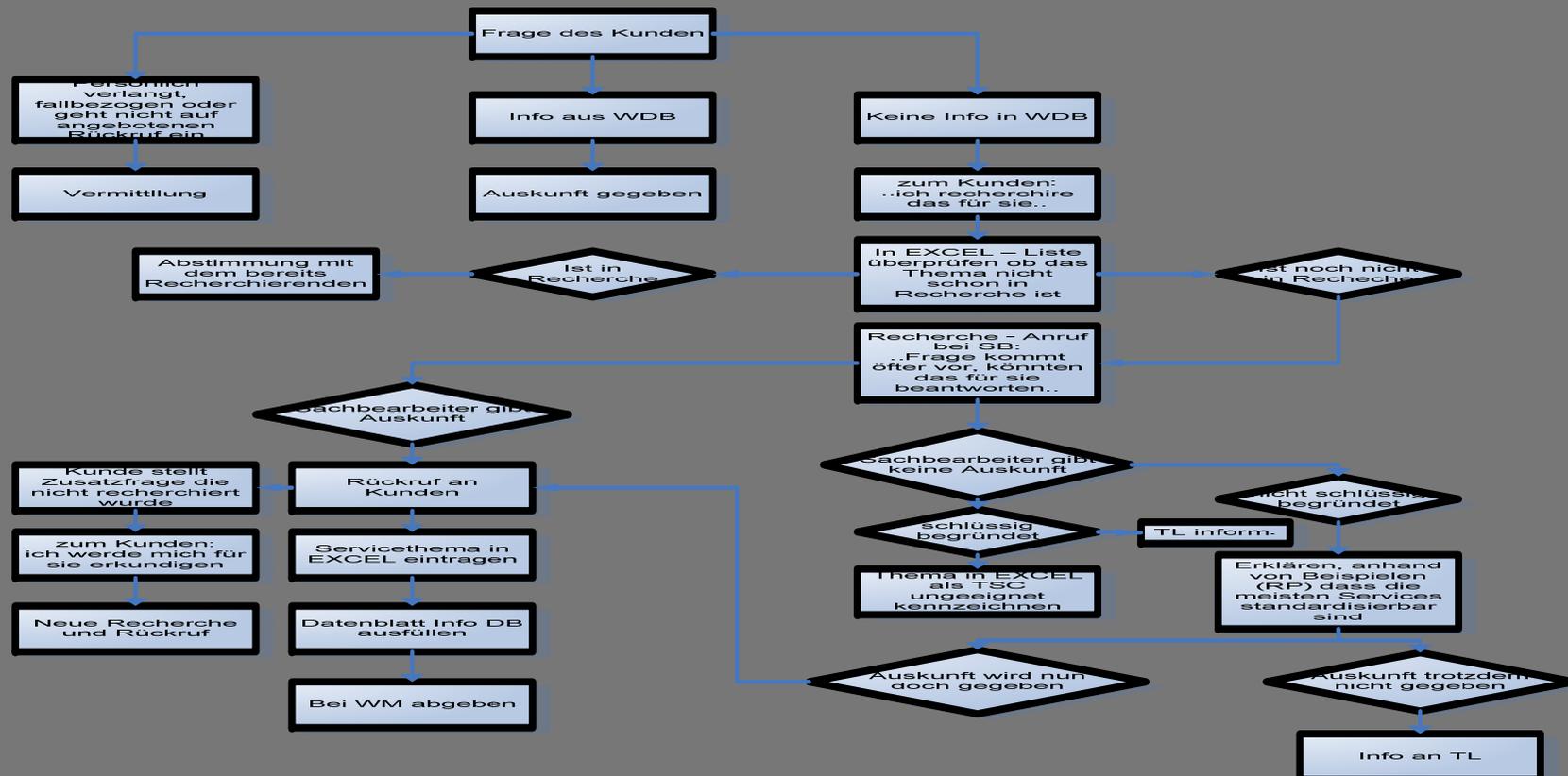
Teleservice Center der Stadt Linz
Wolfgang Neuhauser



LinZ
verändert

QM durch exakte und transparente Prozesse

Rechercheprozess durch Agents



Mitarbeiter müssen konkret wissen was von Ihnen erwartet wird

Telefonieren und gutes Service zu bieten ist unser Beruf

Daher:

- Freundliche Begrüßung (Meldeformel: Service-Center – VN/FN – Guten Tag)
- Anrufer namentlich ansprechen - (Namen erfragen) auch bei Verabschiedung
- Den Kunden aussprechen lassen und Gespräch mit offenen Fragen führen, aktives Zuhören (soziales Grunzen)
- Konjunktive und negative Begriffe wie „müssen“ oder gar da „müsste ich nachschauen..“ vermeiden.
- Verabschiedung - fallweise angepasst wie zB. schönes Wochenende (Freitag) schönen Urlaub (Reisepass) gute Besserung (kann nicht kommen bin krank...)
- sinngemäß,..Ist ihre Frage damit beantwortet..“ oder kurzes Zusammenfassen wenn umfassendere Antwort nötig war und wenn noch Unsicherheit beim Anrufer bestehen könnte....
- Hintergrundgeräusche vermeiden

- Bei Vermittlung an Sachbearbeiter: Vorinfo an Anrufer, dh. Durchwahl u. Verabschiedung Bei Nichterreichbarkeit des Sachbearbeiters – ev. Rückruf anbieten
- Vermittlung mit Vorinfo an übernehmenden Sachbearbeiter (Name des Anrufers und wenn bekannt kurz Inhalt mitteilen, nur an ausgew. Sachbearbeiter die wir vorab informiert haben)

Teleservice Center der Stadt Linz

Wolfgang Neuhauser



linz
verändert

Qualitätssicherung durch Coaching

- Alle zwei Monate Coaching durch Teamleiter
- Schriftlich Zielvereinbarung treffen und beim folgenden Coaching überprüfen
- Teamleiter haben auch im Tagesgeschäft das „Ohr am Agent“
- Teamleiter stehen im Tagesgeschäft für Sachfragen der Agents zu Verfügung



Reflektieren von Erfahrungen bzw. Kritik

- Betreiben einer Beschwerdeline für Mitarbeiter aus den Fachdienststellen
- Aufgabe der Agents Erfahrungen bzw. Kritik weiterzugeben
- Aufgabe des Wissensmanagers bzw. des Leiters bei Bedarf Maßnahmen zu setzen

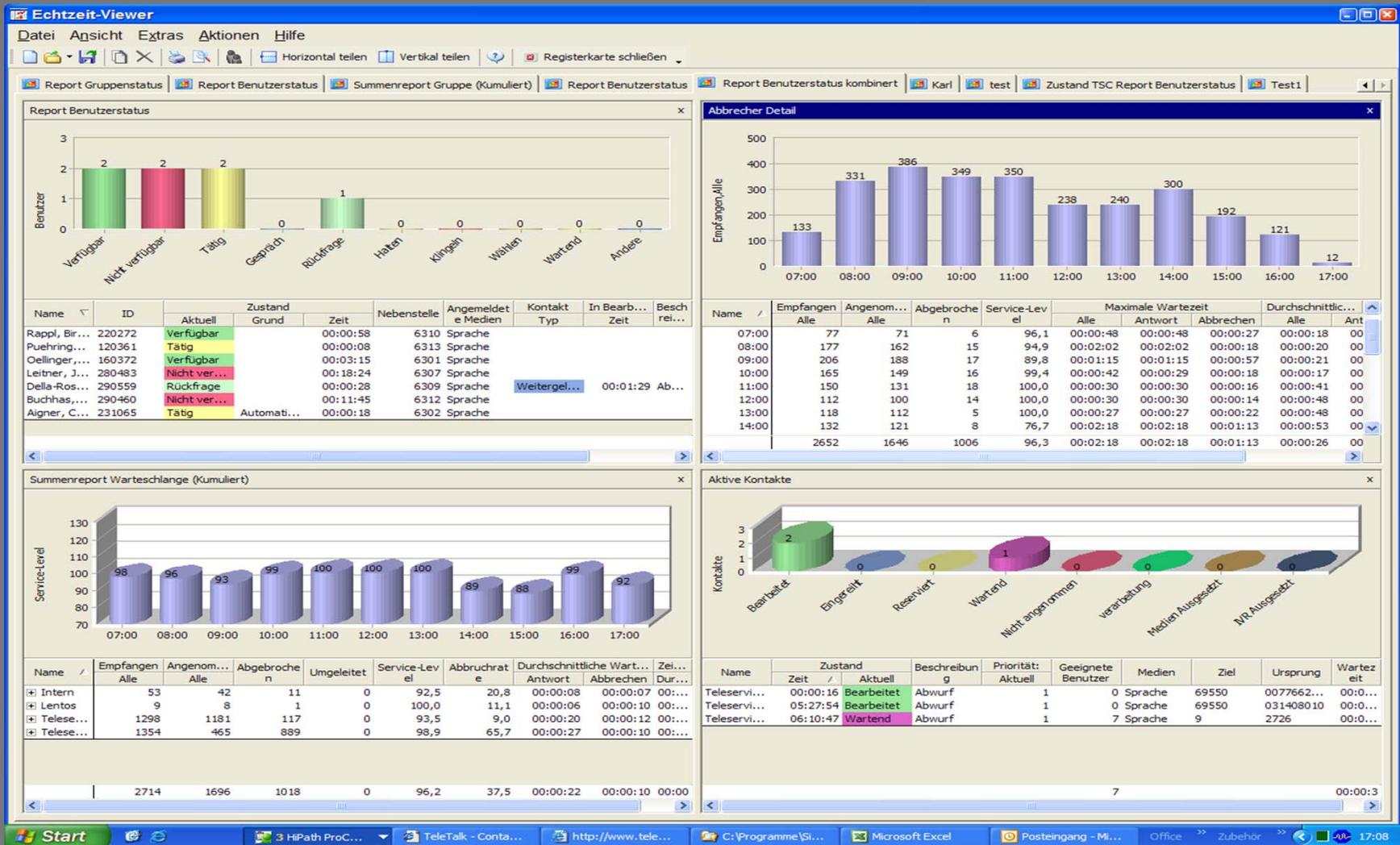


Qualitätssicherung durch „Mystery Activities“

- Mit dem Auftragnehmer vereinbaren ,was genau überprüft werden soll
- verdeckte Überprüfung der Serviceleistung am Telefon und beim Mailing.
- Aufgrund klarer Ergebnisse weitere Maßnahmen setzen (Training, Coaching..)



QM: Servicelevel halten durch „Live Monitoring“



Teleservice Center der Stadt Linz
Wolfgang Neuhauser



linz
verändert

Qualitätssicherung und der „Faktor“ Mensch

- Wertschätzender Umgang miteinander, der Agent kann nur so freundlich und wertschätzend mit dem Kunden umgehen, wie mit ihm umgegangen wird.
- durch gemeinsame Zieldefinition wird von Anfang an Identifikation mit den Zielen erreicht, erhalten durch positives Feedback der Anrufer
- Keine Fehlersanktion, „lernende“ Organisation
- Entspannungsmöglichkeit durch mehrere kurze Erholungspausen.
- Teamleiter haben die Aufgabe und Eignung (Ausbildung) „atmosphärische“ Störungen schon früh zu erkennen und früh gegenzusteuern.



Akzeptanz als Voraussetzung für Aufgabenerfüllung

- TSC kann nicht „verordnen“ sondern muß sowohl die BürgerInnen als auch die MitarbeiterInnen in den Dienststellen durch Servicequalität überzeugen. Akzeptanz ist Voraussetzung für ein effektives Wirken.
- Eine Dienststelle die als „Hoheitsverwaltung“ gesetzliche Aufgaben erfüllt, braucht nicht in so hohem Maße zu überzeugen. Die Akzeptanz bei den Betroffenen ist für die Organisation nicht unbedingte Voraussetzung für die Aufgabenerfüllung. (?)



Mitarbeiterzufriedenheit = Kundenzufriedenheit



Teleservice Center der Stadt Linz
Wolfgang Neuhauser



LinZ
verändert

**Danke für die Aufmerksamkeit
Noch Fragen ?**

Teleservice Center der Stadt Linz
Wolfgang Neuhauser



LinZ
verändert