

Service-Center der Stadt Oldenburg

Ingo Tulodetzki (Leiter des Fachdienstes ServiceCenter)



Bremen
23.01.2013



STADT OLDENBURG i.O.



- 1. Status SC OL**
- 2. SC und Internet (Wissensmanagement)**
- 3. SC und E-Government (strategischer Ausblick)**

1. Status SC OL

2. SC und Internet (Wissensmanagement)

3. SC und E-Government (strategischer Ausblick)

Größe des SC Oldenburg:



Anzahl der MA derzeit...

- drei Verwaltungskräfte (Leitung, Qualitätsmanagement, etc.)
- drei Mitarbeiter/innen im Wissensmanagement)
- zwei Mitarbeiter/innen für Schulung/Training
- zzt. 32 MitarbeiterInnen im Telefondienst (24,5 VZ)

Aufgaben derzeit...

- Stadt Oldenburg
- Gemeinde Gandekesee (Lkr Oldenburg)
- Samtgemeinde Artland (Lkr Osnabrück)
- Jobcenter Oldenburg
- Lkr Grafschaft Bentheim
- Lkr Friesland
- Lkr Harburg (über die 115)

Resultate seit Inbetriebnahme am 01.09.2008 bis 31.12.2012

- Entgegennahme von **1.248.285 Anrufen**.
Das entspricht monatlich **24.005** und täglich **1.200** Anrufen
(z. Zt. werden mtl. ca. 30.000 Anrufe entgegengenommen).
- Einhaltung eines **Service-Levels** von **80/20**. D.h., **82%** aller Anrufe
wurden innerhalb der ersten 20 Sekunden angenommen.
- Direkte Bearbeitung von ca. **1.011.110** Anrufen
entspricht einer **Erstlösungsquote 81%**
- Darin enthalten sind **245.000** Anrufe von Kooperationspartnern
(seit 01.07.2010).

Die Effekte

- **verbesserte Kommunikation mit dem Bürger**
- **mehr Zeit für die eigentliche Sachbearbeitung und die persönliche Beratung**
- **positive Synergien innerhalb der Verwaltung (Geschäftsprozess-Optimierung, Weiterentwicklung des Internetauftrittes u.a.)**

1. Status SC OL

2. SC und Internet (Wissensmanagement)

3. SC und E-Government (strategischer Ausblick)

Grundsätze des Wissensmanagements

- einfache und einheitliche Pflege des Datenbestands
- Bürger, SC und Verwaltung nutzen das gleiche Wissen
- Wissen muss aktuell und verlässlich sein
- schnelles Erkennen von Fehlern in und Fehlen von Datensätzen

Wissen immer nur aus der gleichen Datenbasis!

Idealerweise nur ein CMS für Intranet, Internet und SC!

Konzept Wissensmanagement Stadt Oldenburg:

- **Dezentrales Redaktionssystem und zentrale Online-Redaktion**
verantwortlich für Inhalt, Layout und Einhaltung des CD
- **Nutzung der Datenbank des städtischen Internet-Auftritts**
Optimierung der Datensätze im Web für Telefonauskünfte
- **3 Wissensmanagerinnen im ServiceCenter**
überarbeiten bzw. ergänzen die Datensätze kontinuierlich
- **Möglichkeiten für interkommunale Zusammenarbeit nutzen**
durch die D115-Wissensuche und Landesfinder
ergeben sich weitere interessante Chancen

CCC - Frontoffice



FRONTOFFICE

BACKOFFICE

TAGESINFOS

WDB-PFLEGE

STATISTIK

EXPORT

ETB-PFLEGE

ADMIN

Wissensuche

Bestellung

Vorgangssuche

TOP lokal

Wissensuche

Suchbegriff Nur Titel und
Schlagworte Nachfrageort Eigener Ort Org.Einheit Ebene 1 Org.Einheit Ebene 2 Org.Einheit Ebene 3 Org.Einheit Ebene 4 Org.Einheit Ebene 5

Version: ccc 115-MySQL® edition 3.3.19.120716 | Mandant: nicht angemeldet | Benutzer: tulo

amtliches Ausweisdokument - Gemeinde Ganderkesee

Interne Hinweise

Beantragung und Abholung - unterschiedliches Bürgerbüro

Foto - Fotobox

Personalausweis bzw. Reisepass außerhalb der Öffnungszeiten des Bürgerbüros dringend benötigt - Es gibt keine Notfallnummer für ein solchen Fall!

Allgemeine Informationen

Ausweis abholbereit

Befreiung von der Ausweispflicht

Kinderreisepass

Kinderreisepass - Abholung

Kinderreisepass - Verlust

Personalausweis

Reisepass

Reisepass - Abholung

Reisepass - Verlust

Zuständigkeit

5939

Personalausweis

Personalausweis (auch vorläufiger Personalausweis) - Allgemeines

Deutsche im Sinne des Grundgesetzes sind ab Vollendung des 16. Lebensjahres verpflichtet einen Personalausweis zu führen (Ausgenommen hiervon sind Personen, die einen gültigen Reisepass besitzen).

- **Beantragen**
- **Personalausweisermächtigung**
- **Ausstellung**
 - neu wegen Ablauf der Gültigkeit
 - neu wegen Diebstahl
 - neu wegen Namensänderung bei Heirat / Scheidung
 - neu wegen Verlust
 - vorläufig
 - ersetzen
 - verlängern
- **Änderung**
- **Abholung**
 - es muss eine Wartemarke gezogen werden, da noch eine Erklärung abgegeben werden muss!
- **Meldung**
 - wegen Diebstahl
 - wegen Fund
 - wegen Verlust



Rathaus Ganderkesee
Mühlenstr. 2-4
27777 Ganderkesee
Tel.: 04222 44-0
[rathaus\[at\]ganderkesee.de](mailto:rathaus[at]ganderkesee.de)

Öffnungszeiten Rathaus:
Mo. bis Fr. 08:00 - 12:00
Mo. bis Di. 14:00 - 16:00
Do. 14:00 - 18:00
und nach Vereinbarung
[Weitere Öffnungszeiten →](#)

BÜRGERINFO

LEBENSART

BÜRGERINFO

WIRTSCHAFT

TOURISMUS

KONTAKT

Suchbegriff



Sie sind hier: [Bürgerinfo](#) -> [Bürgerservice](#) - Was erledige ich wo? -> Virtuelle Verwaltung

Verwaltung

**Bürgerservice -
Was erledige ich wo?**

Souvenirshop

Politik

Ratsinfor-
mation-
system

Gemeindeentwicklung

Gleichstellungs-
beauftragte

Ortsrecht

Notdienste /
Feuerwehr

Aktuelles

Anliegen A-Z: Personalausweis Ausstellung

[zurück ←](#)

€ [Gebühren](#) ! [Benötigte Unterlagen](#) @ [Ansprechpartner\(innen\)](#)

Beschreibung

Personalausweis (auch vorläufiger Personalausweis) - Allgemeines:

Deutsche im Sinne des Grundgesetzes sind ab Vollendung des 16. Lebensjahres verpflichtet einen Personalausweis zu führen. (Ausgenommen hiervon sind Personen, die einen gültigen Reisepass besitzen).

Zum 01. November 2010 wurde der neue, elektronische Personalausweis eingeführt.

Allgemeine Informationen über den neuen Personalausweis erhalten Sie auf der

Internetseite: www.personalausweisportal.de ☞

Die Broschüre "Alles Wissenswerte zum neuen Personalausweis", (PDF-Dokument, 2,39 MByte) finden Sie [hier](#) ↓:

Beantragung:



[Barrierefreiheit](#)



- [Anliegen](#)
- [Organisationsstruktur](#)
- [Mitarbeiter\(innen\) A - Z](#)
- [Formulare](#)

Stichwortsuche

Suchbegriff

[Suchen](#)

Ähnlichen Themen

- [Reisepass](#)
- [Kinderreisepass](#)

Entwicklung des Internets der Stadt Oldenburg:

- Bei Start des SC bildeten ca. 400 unstrukturierte Datensätze die Wissensbasis.
- Heute befinden sich in der Datenbank ca. 1.800 Datensätze, alle strukturiert nach Leika/115.
- Bürger finden sich im Internet besser zurecht. Die Anruferzahlen im SC sinken trotz gestiegener Aufgaben.

Nicht

telefonische Beratung vs. Internet

sondern

telefonische Beratung mit dem Internet!

**Guter Telefon-Service führt zu einem guten
Internet-Auftritt und umgekehrt!**

1. Status SC OL

2. SC und Internet (Wissensmanagement)

3. SC und E-Government (strategischer Ausblick)



Aber

nicht in jeder Kommune wird sich ein SC rechnen.

Deshalb

entstehen, aufgrund der steigenden Nachfrage nach Kooperationsmöglichkeiten, immer mehr Multicenter mit intelligenter kommunaler Vernetzung.

Die Nationale E-Government Strategie (NEGS)

Querschnittsthemen:

- Verbesserung der Rahmenbedingungen für E-Government
- **Standardisierung** (Interoperabilität und Sicherheit) im europäischen Kontext
- Weiterer Auf- und Ausbau einer serviceorientierten, **föderalen** E-Government-Infrastruktur
- Weiterentwicklung der **Kooperation** und Kommunikation

Die Nationale E-Government Strategie (NEGS)

Anwendungen des IT-Planungsrates:

- Deutsches Verwaltungsdienste-Verzeichnis (DVDV)
- Behördenfinder Deutschland (BFD)
- LeiKa-plus
- Governikus
- Einheitliche Behördennummer **115**

Strategischer Ausblick I

Die Anwendungen des IT-Planungsrates sind

- durchweg Querschnittsanwendungen
- sollen die Ziele der NEGS unterstützen, beschleunigen oder umsetzen

Eine besondere Rolle könnte dabei die 115 erlangen, wenn sie **der** Zugang zur Verwaltung werden kann.
(Multikanal-Strategie; Shared-Services)

Strategischer Ausblick II

Service-Center ist mehr als Telefonie, Fax und E-Mail.

Künftig geht es um

- **Online-Verfahren**
- **E-Payment-Funktionen**
- **Apps**
- **Antragsserver**

Telefonnummern, wie 4444 oder 115 sind austauschbar.
Sie müssen künftig das Label für den Zugang zur
Verwaltung sein.

Strategischer Ausblick III

- In jeder Kommune bedarf es eines Schulterschlusses zwischen LuK, Orga und den Service-Bereichen.
- Bereits vorhandene gute Instrumente (NAVO, 115) bieten eine hervorragende Basis für die Einführung von E-Government.

Die Worte der Zukunft lauten

Vernetzung durch föderale Zusammenarbeit,

Standardisierung und

Portal mit Multikanalzugang.

Eine einzelne Kommune wird künftig über E-Government reden, aber es nie in Gänze betreiben können.

**Für weitere Fragen wenden Sie sich
bitte an
0441-235 4444
oder
115
oder natürlich an**

53°8'N 8°13'O

WWW.OLDENBURG.DE

Ingo Tulodetzki
Leiter des Fachdienstes ServiceCenter

Telefon 0441 235-3265
ingo.tulodetzki@stadt-oldenburg.de

 **STADT OLDENBURG**¹⁰
Stadt der Wissenschaft 2009