

System wächst mit

[23.05.2012] Als zentrales Arbeitsmittel organisiert, bewertet und bündelt eine Wissensdatenbank sämtliche Informationen und optimiert deren Kommunikationswege. Hierfür muss das System bestimmte Kernanforderungen erfüllen.

Der Aufbau eines kommunalen Service-Centers erfordert konzeptionelle, organisatorische, prozessuale, technische und personelle Anstrengungen, die nicht nebenbei, sondern nur im Rahmen eines Projektes durchführbar sind. Die Technologie sollte dazu dienen, den Wissenstransfer zwischen Fachämtern, Service-Center-Mitarbeitern und Bürgern zu optimieren.

Kommunale Call-Center-Beschäftigte sind im Arbeitsalltag mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert. Das betrifft die Vielfalt der Anwendungen und Wissensquellen, verschiedene Sprachwelten und damit die Transferleistung zwischen Amts- und Bürgerdeutsch, die Aktualität und Bandbreite der Themen, die Qualität und Verbindlichkeit der Auskunft und nicht zuletzt das Mitarbeiterwachstum und die Fluktuation. Um diese Anforderungen meistern zu können, müssen die Beschäftigten alle benötigten Instrumente auf einen Blick verfügbar haben. Dann können sie bedarfsgerecht und abhängig vom jeweiligen Prozessschritt auf die Informationen zugreifen, die für die Bearbeitung relevant sind. Die Basis für optimierte Serviceabläufe ist deshalb eine durchgehende IT-Unterstützung mit einem reibungslosen Zusammenspiel der eingesetzten Technologien, Anwendungen und Daten. Das funktioniert mit einem umfassenden organisatorischen Lösungskonzept und einer hoch integrierten Anwendung, die durch ihre vielfältigen Schnittstellen Infrastrukturcharakter bietet und als zentrale Wissensdatenbank den effizienten Informationsfluss zum Mitarbeiter und für den Mitarbeiter sicherstellt: ein flexibles, mandantenfähiges und mitwachsendes System für jeden Einsatzbereich.

Kanäle auf einer Plattform gebündelt

An ein ideales System werden bestimmte Kernanforderungen gestellt. So bündelt eine bedarfsgerechte Oberfläche die unterschiedlichen Kommunikations- und Informationskanäle auf einer Plattform und unterstützt die Beschäftigten bei ihren individuellen täglichen Arbeitsprozessen. Die Oberfläche lässt sich dabei bedarfsgerecht konfigurieren, beispielsweise durch Informationsobjekte wie Stichwortverzeichnisse oder Telefonlisten. Die Integration von Fremdsystemen, unterschiedlichen Recherchewegen und die für Service-Center typischen Interaktionsmöglichkeiten erlauben den direkten, quellenübergreifenden Zugriff auf alle auskunftsrelevanten Informationen. Das Werkzeug liefert für jede Anwendergruppe die spezifische Infrastruktur. Ob Gestaltung, Farbe, relevante Informationsobjekte oder angebundene Datenquellen – die neue Umgebung steht abhängig vom Anwendungsbereich zur Verfügung.

Service-Center-Mitarbeiter müssen immer auf dem neuesten Informationsstand sein. In der Praxis sorgt dieser Umstand für eine Flut an neuen Arbeitsanweisungen, Telefonnummern, Ansprechpartnern oder Sprachregelungen. Viele Nachrichten sind jedoch nur zeitlich begrenzt gültig. Hinzu kommt, dass die meisten Informationen pauschal an alle Mitarbeiter gesendet werden – ob sie betroffen sind oder nicht. Die tägliche Belastung mit Neuigkeiten hemmt nicht nur die Produktivität der Beschäftigten, sie führt auch zu Falschankünften, etwa durch Verwendung veralteter Informationen. Daher ist die Integration von Änderungen und Neuigkeiten ein wesentlicher Bestandteil einer praxiserprobten Wissensdatenbank. Ein entsprechendes Nachrichtenkonzept steuert den Lebenszyklus von Informationen und minimiert die Aufwände für die Versorgung, Selektion, Nutzung und Pflege von Neuigkeiten. Die Erfahrung zeigt, dass

sich die Anzahl der auskunftsrelevanten E-Mails durch den Einsatz eines prozessintegrierten, professionellen Nachrichten-Managements reduzieren lässt – nachweislich um bis zu 80 Prozent.

Interaktion mit den Nutzern

Je nach Vorwissen oder Häufigkeit des gesuchten Themas gibt es unterschiedlichste Suchsituationen und -bedürfnisse. Daher sollte ein entsprechendes Werkzeug Folgendes bieten: eine intelligente Metasuche, die Homonyme und Synonyme berücksichtigt, die Möglichkeit, die benötigten Datenquellen individuell auszuwählen sowie eine One-Click-Navigation, die das Ansteuern der richtigen Lösungsdokumente nur durch Bewegen der Maus erlaubt. Außerdem sollten wichtige Informationsobjekte direkt auf dem Bildschirm des Mitarbeiters erscheinen und so genannte automatische Info-Objekte Dokumente anzeigen, die von anderen Beschäftigten auffällig häufig verwendet werden. Eine persönliche Such- und Zugriffshistorie sowie ein direkter Zugriff auf Favoriten, die zentral und/oder persönlich verwaltet werden, wie beispielsweise Telefonlisten, sollten ebenfalls möglich sein.

Ein ideales System lernt aus der Interaktion mit den Nutzern. Es zeichnet sich durch seine Selbstlernfunktionen aus: Durch den Lernalgorithmus rücken gefundene relevante Dokumente in der Ergebnisliste immer weiter nach oben, und Mitarbeiter können über ein Feedback-Feld bestätigen, wenn ein gefundenes Dokument hilfreich war. Das System findet auf diese Weise auch neue Begriffe im Kontext beziehungsweise Synonyme. Durch die Interaktion mit den Mitarbeitern lernt die Maschine so die Verbindung von Begriffen aus unterschiedlichen Sprachwelten. In der Praxis steht das richtige Dokument in weit über 80 Prozent aller Fälle ganz oben.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Ein weiterer zentraler Aspekt der Qualitätssicherung ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess. Über einen Not-found-Button können die Call-Center-Beschäftigten nachgefragte, aber nicht gefundene Themen auflisten. Die verwendeten Suchbegriffe werden dabei automatisch an den Wissensmanager gesendet. Neue Inhalte können so gezielt eingepflegt werden und Verantwortliche in die Lage versetzen, wichtige Änderungen vorzugeben, sodass relevante Dokumente nicht erst durch mannigfache Rückbestätigungen mühsam an die Spitze der Ergebnisliste vorrücken müssen.

Durch eine ausgeklügelte Dokumentenstruktur lassen sich die Aufwände für Erfassung, Pflege und Aktualisierung der relevanten Inhalte in der Praxis erheblich minimieren. Die D115-Dokumente mit der Leistungsbeschreibung werden ergänzt um Dokumente für lokale Ansprechpunkte mit Öffnungszeiten und solche für Ansprechpartner. Die Inhalte werden also nicht in einem einzigen Papier geführt, sondern in verschiedenen, die aufeinander verweisen. Die Aufteilung in unterschiedliche Dokumente bietet somit den Vorteil, dass lediglich ein Schriftstück geändert werden muss, während die damit verlinkten unberührt bleiben können.

Ein ideales System muss den Arbeitsalltag signifikant erleichtern, um akzeptiert und entsprechend genutzt zu werden. Als zentrales Arbeitsmittel organisiert, bewertet und bündelt diese ganzheitliche Lösung sämtliche Informationen und optimiert deren Kommunikationswege. Die Produktivitätsvorteile sind erheblich und konkret messbar, beispielsweise durch eine deutlich höhere Erstlösungsrate, die Beschleunigung von Ticketlaufzeiten, weniger Anrufe durch ein effizientes Self-Service-Angebot oder eine deutliche Reduzierung von Einarbeitungszeiten für neue Mitarbeiter.

()

Stichwörter: 115, 115, Wissensdatenbank, Wissensmanagement, Service-Center