

Landeshauptstadt Magdeburg - Der Oberbürgermeister –		Drucksache DS0245/10	Datum 21.06.2010
Dezernat: I	FB 32	Öffentlichkeitsstatus öffentlich	

Beratungsfolge	Sitzung Tag	Behandlung	Zuständigkeit
Der Oberbürgermeister	29.06.2010	nicht öffentlich	Genehmigung (OB)
Ausschuss für kommunale Rechts- und Bürgerangelegenheiten	05.08.2010	öffentlich	Beratung
Finanz- und Grundstücksausschuss	11.08.2010	öffentlich	Beratung
Stadtrat	19.08.2010	öffentlich	Beschlussfassung

Beteiligungen EB KGM,FB 01,FB 02,GPR	Beteiligung des	Ja	Nein
	RPA		X
	KFP		X
	BFP		X

Kurztitel

Pilothafter Aufbau eines D115-ServiceCenters mit dem Land Sachsen-Anhalt in der Landeshauptstadt Magdeburg zur

- **Einführung der Behördenrufnummer D115 und zum**
- **Betrieb einer gemeinsamen Telefonvermittlung des Landes und der Stadt**

Beschlussvorschlag:

1. Die Landeshauptstadt Magdeburg tritt dem D115-Verbund bei.
2. Der Stadtrat ermächtigt den Oberbürgermeister, die in der Anlage beiliegende Kooperationsvereinbarung mit dem Land Sachsen-Anhalt zu unterzeichnen.
3. Das ServiceCenter der Landeshauptstadt Magdeburg nutzt das vom Land kostenfrei bereit gestellte Wissensmanagementsystem der Firma TSA (Teleport Sachsen-Anhalt Service GmbH).
4. Die Deckung der außerplanmäßigen Ausgabe (investiv) in dem Sachkonto 08211002, Kostenstelle 11320100 wird über eine außerplanmäßige Einnahme im Sachkonto 23111102, Kostenstelle 11320100 in Höhe von 100.000 EUR gewährleistet.

Finanzielle Auswirkungen

Organisationseinheit	1132	Pflichtaufgabe		ja	X	nein
Produkt Nr.	Haushaltskonsolidierungsmaßnahme					
12202000		ja, Nr.			X	nein
Maßnahmebeginn/Jahr	Auswirkungen auf den Ergebnishaushalt					
2010	JA	X	NEIN			

A. Ergebnisplanung/Konsumtiver Haushalt

Budget/Deckungskreis:

TB1132/DKSOPO/DK AfA

I. Aufwand (inkl. Afa)					
Jahr	Euro	Kostenstelle	Sachkonto	davon	
				veranschlagt	Bedarf
2010	8.333,00	11320100	57111700		X
2010	80.000,00	11320100	52111000		X
2010	120.000,00	11320100	54553700		X
2011	33.333,00	11320100	57111700		X
2012	33.333,00	11320100	57111700		X
2013	25.001,00	11320100	57111700		X
Summe:	300.000,00				

II. Ertrag (inkl. Sopo Auflösung)					
Jahr	Euro	Kostenstelle	Sachkonto	davon	
				veranschlagt	Bedarf
2010	8.333,00	11320100	45312020		X
2010	200.000,00	11320100	41411000		X
2011	33.333,00	11320100	45312020		X
2012	33.333,00	11320100	45312020		X
2013	25.001,00	11320100	45312020		X
Summe:	300.000,00				

B. Investitionsplanung

Investitionsnummer:

I101132007

Investitionsgruppe:

Erw.bew.Anlagevermögen

I. Zugänge zum Anlagevermögen (Auszahlungen - gesamt)					
Jahr	Euro	Kostenstelle	Sachkonto	davon	
				veranschlagt	Bedarf
2010	100.000,00	11320100	08211002		X
20...					
20...					
20...					
Summe:					

II. Zuwendungen Investitionen (Einzahlungen - Fördermittel und Drittmittel)					
Jahr	Euro	Kostenstelle	Sachkonto	davon	
				veranschlagt	Bedarf
20...					
20...					
20...					
20...					
Summe:					

III. Eigenanteil / Saldo					
Jahr	Euro	Kostenstelle	Sachkonto	davon	
				veranschlagt	Bedarf
20...					
20...					
20...					
20...					
Summe:					

IV. Verpflichtungsermächtigungen (VE)					
Jahr	Euro	Kostenstelle	Sachkonto	davon	
				veranschlagt	Bedarf
gesamt:					
20...					
für					
20...					
20...					
20...					
Summe:					

V. Erheblichkeitsgrenze (DS0178/09) Gesamtwert	
<input type="checkbox"/>	bis 60 Tsd. € (Sammelposten)
<input type="checkbox"/>	> 500 Tsd. € (Einzelveranschlagung)
<input type="checkbox"/>	> 1,5 Mio. € (erhebliche finanzielle Bedeutung)
<input type="checkbox"/>	Anlage Grundsatzbeschluss Nr.
<input type="checkbox"/>	Anlage Kostenberechnung
<input type="checkbox"/>	Anlage Wirtschaftlichkeitsvergleich
<input type="checkbox"/>	Anlage Folgekostenberechnung

C. Anlagevermögen

Investitionsnummer:

Buchwert in €

Datum Inbetriebnahme:

I101132007
100.000
01.10.2010

Anlage neu	
<input type="checkbox"/>	JA

Auswirkungen auf das Anlagevermögen					
Jahr	Euro	Kostenstelle	Sachkonto	bitte ankreuzen	
				Zugang	Abgang
2010	100.000,00	11320100	08211002	X	

federführender Fachbereich	Unterschrift SB FDL 32.4	Unterschrift FBL 32
	Ehlenberger	Dr. Emcke

Verantwortlicher Beigeordneter	Unterschrift Bg I
	Holger Platz

Termin für die Beschlusskontrolle	01.10.2012
-----------------------------------	------------

-Begründung:

1. Ausgangssituation

Auf seiner Sitzung am 17. Januar 2008 beauftragte der Stadtrat den Oberbürgermeister mit Beschluss Nr. 1810-59(IV) 08 Fördermöglichkeiten auf Bundes- und Landesebene zur Teilnahme an der Behördenrufnummer D115 zu prüfen. Gleichzeitig beschloss der Stadtrat die Teilnahmebereitschaft am Pilotbetrieb, die dem Land gegenüber mit OB-Schreiben vom 21. Januar 2008 erklärt wurde.

Diese Aufgabe wurde durch intensive Zusammenarbeit mit dem Innenministerium des Landes Sachsen-Anhalt wahrgenommen. Die Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt.

Das ServiceCenter der Landeshauptstadt Magdeburg wurde mit Beschluss des Oberbürgermeisters vom 02.03.2010 in den Echtbetrieb überführt. In ausgewiesenen Bereichen der Stadtverwaltung, für die das ServiceCenter bereits heute Leistungen übernimmt, kommt es zu spürbaren, zum Teil erheblichen Entlastungen der Mitarbeiter durch wegfallende Telefongespräche im laufenden Dienstbetrieb. So wurden im Jahr 2009 durch das ServiceCenter 91.474 Anrufe (für 5 Fachbereiche, einen Eigenbetrieb und das Dezernat III) entgegen genommen. Davon wurden 83,1 % der Anrufe abschließend beauskunftet und nur 16,9 % zur weiteren Bearbeitung durchgestellt.

Veranschlagt man für ein Telefongespräch durchschnittlich 1,5 bis 2,5 Minuten, so wurden die beteiligten Bereiche der Stadtverwaltung im Jahr 2009 um 182.948 Arbeitsminuten bzw. 3.050 Arbeitsstunden entlastet. Dies entspricht bei 1.622 Normstunden (Angestellte) im Jahr 1,9 Arbeitsplätzen.

Hinzu kommen 174.961 Anrufe, die in der organisatorisch angeschlossenen Telefonzentrale der Landeshauptstadt Magdeburg eingingen. Daraus ergibt sich ein Gesamtvolumen von 266.435 Anrufen, für die Auskunfts- und Vermittlungsleistungen erbracht wurden. Dieses Volumen entspricht im Übrigen dem bundesweiten Durchschnitt für die Inanspruchnahme kommunaler ServiceCenter.

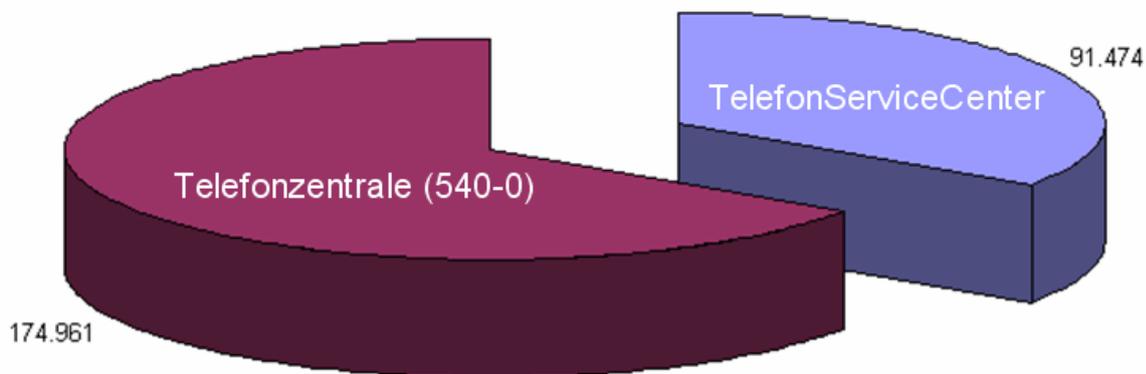


Bild 1: Verteilung der **266.435 Anrufe** im Jahr **2009** zwischen dem **ServiceCenter** und der **Telefonzentrale**.

In den Anrufen der Telefonzentrale ist ein Drittel an Auskunftsleistungen enthalten, die den Rahmen einer reinen Weitervermittlung deutlich übersteigen. Hierzu gehören bereits heute schon Auskünfte zu Öffnungszeiten, Erreichbarkeiten, Kontaktdaten und Wegbeschreibungen, aber auch erste inhaltlich qualitative Aussagen, die von der sonstigen Verwaltung weitgehend unbemerkt bleiben.

Zukünftig sind diesem Aufkommen noch die Vermittlungsleistungen der Landeseinwahl (567 -01 und -02) hinzuzurechnen. Das genaue Volumen kann derzeit nicht benannt werden, wird jedoch über das vom Land bereitgestellte Personal abgedeckt.

2. D115 - einheitliche Behördenrufnummer

2.1 Bundesprojekt D115

Mit einer einzigen, leicht zu merkenden Rufnummer erhalten Bürgerinnen und Bürger einen direkten Draht zur Verwaltung. Das Projekt D115 steht für einen Wandel der Servicekultur in der öffentlichen Verwaltung. Es vernetzt verschiedene ServiceCenter und bindet sich an ein einheitliches Serviceversprechen. D115 zielt darauf ab, Bürgernähe zu schaffen und Bürokratie abzubauen. Verwaltung soll sich serviceorientiert an den Bedürfnissen der Bürger ausrichten, damit diese ihre Angelegenheiten möglichst schnell und einfach erledigen können. Mit dem D115-Verbund wurde eine Plattform geschaffen, die Raum für technische und strukturelle Innovationen bietet.

Im Koalitionsvertrag der amtierenden Bundesregierung ist das Projekt D115 weiterhin enthalten. Bis 2011 sollen alle Bundesbehörden integriert und bis Ende 2013 die Rufnummer 115 bundesweit erreichbar sein.

Für die Anwahl einer D115-Rufnummer wird zurzeit eine Gebühr von 7 ct./min. in das Deutsche Festnetz und zwischen 12 – 17 ct./min. in das Mobilfunknetz fällig. Die kostenfreie Rufnummernbereitstellung ist Teil der Prüfung im bundesweiten D115-Pilotprojekt.

Für die Teilnehmer am Bundesprojekt gelten die Projektunterlagen des D-115-Verbundes hinsichtlich des Serviceversprechens und der Erbringung von Telefondienstleistungen. Eingesehen werden können diese auf der Homepage des Projektes unter www.d115.de.

Unter der Vorwahl „0391“ wird die Behördenrufnummer 115 in folgendem (rot gekennzeichneten) Gebiet erreichbar sein. Eine Ausnahme bilden die Ortsteile Pechau, Randau/Calenberge, die durch die Vorwahl 03928 (Schönebeck) erschlossen sind. Im Gegenzug wird im südlichen Stadtbereich ein kleines Gebiet in der Gemeinde Sülzetal mit der Vorwahl „0391“ abgedeckt.

Die Einwahlbereiche der Mobilfunkanbieter weichen geringfügig untereinander und in der Überdeckung des Stadtgebietes voneinander ab.

Durch die Bundesprojektgruppe und durch einzelne ServiceCenter aus dem Verbund wird die Vorbereitung des hiesigen Projektes seit Beginn des Gesamtprojektes unterstützt.

2.2 Bisherige Entwicklung des ServiceCenter Magdeburg

Die folgende Graphik zeigt das tendenziell stetige Ansteigen des **Anrufaufkommens im bestehenden ServiceCenter** im Zeitraum von 2005 bis 2009.

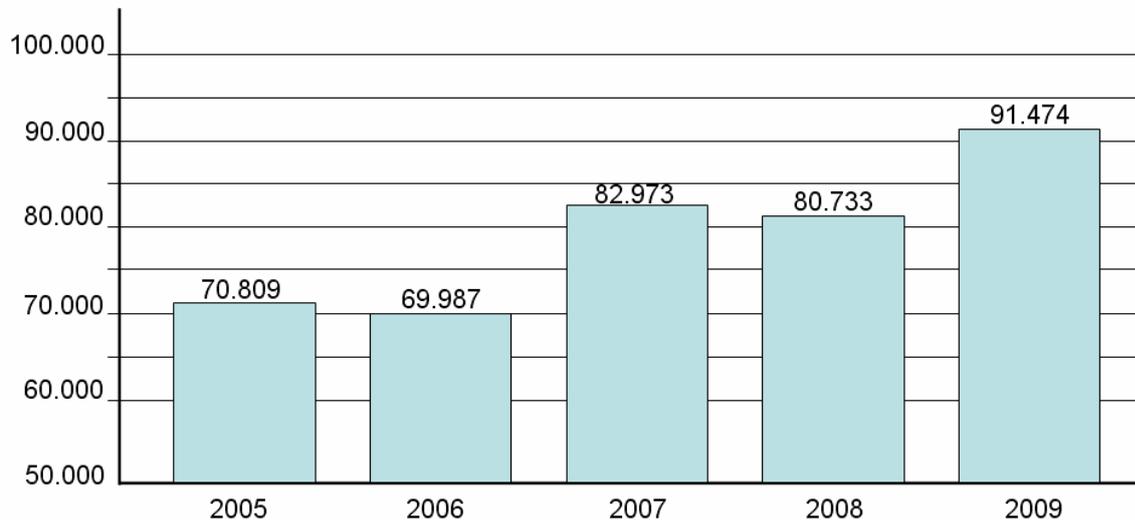


Bild 2: Entwicklung des Anrufaufkommens im ServiceCenter der Stadt

Von diesen 91.474 Anrufen wurden 85% der Anrufe abschließend beauskunftet!

Der angestrebte "Standard-Service-Level" von 80/20, d.h. 80 % aller Anrufe werden innerhalb von 20 Sekunden angenommen, wird bereits heute mit einem Wert von 88,8 % erreicht.
Damit bestehen sehr gute Voraussetzungen für die Übernahme von D115-Leistungen.

Das ServiceCenter der Landeshauptstadt Magdeburg fungiert weiterhin im Katastrophenfall als Bürgertelefon für den Katastrophenstab. Hier werden Anfragen der Bürger beantwortet und Informationen für den KAT-Stab entgegengenommen.

Die in den letzten 1 ½ Jahren gemachten Erfahrungen belegen, dass ein ServiceCenter sinnvoll in die Verwaltungsabläufe der Landeshauptstadt Magdeburg integriert werden kann und dort zu den angestrebten Entlastungseffekten führt. **Der weitere Ausbau wird unter Wahrung wirtschaftlicher Gesichtspunkte zur Steigerung der Bürgerfreundlichkeit und der Effizienz der Verwaltung vorangetrieben.**

Bei den Vorbereitungsarbeiten zur Einführung der Behördenrufnummer 115 konnte durch das Bundesprojekt festgestellt werden, dass mit 25 % der Top-100-Leistungen von D115 ca. 85 bis 90 % der Anrufe abschließend beantwortet werden können. Dieser Anteil deckt sich bereits heute schon weitestgehend mit den hier am häufigsten nachgefragten Leistungen.

Dies schafft auch die Randbedingungen für die erfolgreiche Entwicklung einer „horizontalen“ interkommunalen Zusammenarbeit. Konkret gibt es hier Ansätze für eine Zusammenarbeit mit dem Bördekreis.

Interessenbekundungen zur Teilnahme an D115 wurden gegenüber dem Innenministerium bereits durch zwei weitere Landkreise im Rahmen der im Februar konstituierten *Arbeitsgruppe Flächendeckung* abgegeben.

Im Pilotprojekt ist zu prüfen, wie die Ausgestaltung einer interkommunalen Zusammenarbeit hinsichtlich ihrer organisatorischen, rechtlichen, personellen und finanziellen Bedingungen erfolgen kann.

3. Kooperation mit dem Land

3.1 Entscheidungslage des Landes

Auf der Grundlage des Stadtratsauftrages aus dem Jahr 2008 wurde mit dem Landesinnenministerium die Möglichkeit zur Förderung eines Pilotprojektes zur flächendeckenden Einführung der Behördenrufnummer D115 im Land Sachsen-Anhalt geprüft. Dem voraus ging die Evaluierung direkter Fördermöglichkeiten aus Bundesmitteln durch die D115- Projektgruppe des Bundes, die zu keinem Ergebnis geführt hat.

Das Kabinett der Landesregierung hat am 29. September 2009 die Vorlage des Ministeriums des Innern zum Aufbau eines D115-konformen, telefonischen ServiceCenters im Land Sachsen-Anhalt zur Kenntnis genommen. In diesem Kontext hat die Landesregierung das Ministerium beauftragt, ein Umsetzungskonzept für telefonische ServiceCenter im Land Sachsen-Anhalt zu erstellen und in Kooperation mit der Landeshauptstadt Magdeburg dessen Praxistauglichkeit nachzuweisen.

Die Übernahme der Funktionalitäten eines ServiceCenters auf Ebene der Landesverwaltung (sog. 2nd Level im Verständnis des Projektes D115) durch die Landeshauptstadt soll zunächst bis zum 31. Dezember 2013 befristet sein. Dadurch ist die Möglichkeit des Betriebes eines gemeinsamen D115-ServiceCenters grundsätzlich gegeben. Über dieses Ergebnis informierte der Innenminister den Oberbürgermeister mit Schreiben vom 22. Oktober 2009.

3.2 Kooperationsvereinbarung

Der Kabinettsbeschluss bildet die Grundlage für die Erarbeitung einer Kooperationsvereinbarung mit dem Land. Gleichzeitig ist das aktuelle Vorhaben der KID Magdeburg GmbH zur Erneuerung der Telekommunikationsinfrastruktur in der Landeshauptstadt Magdeburg in die Vorbereitung des Vorhabens entsprechend einzubinden.

Für das gemeinsam mit dem Land Sachsen-Anhalt betriebene ServiceCenter werden in der vorliegenden Kooperationsvereinbarung die finanziellen, organisatorischen, rechtlichen und personellen Verantwortlichkeiten geregelt. Die Vereinbarung folgt dabei dem D115 innewohnenden Anliegen zur gleichberechtigten Teilhabe der jeweiligen Partner an Erfolg und Aufwand.

Diese „vertikale“ interkommunale Zusammenarbeit soll am Ende zu einem bürgerfreundlichen, modernen, wirtschaftlichen gemeinsamen ServiceCenter führen, in dem die Aufgaben zur Beauskunftung und Vermittlung von Telefonaten für die Landeshauptstadt und das Landes Sachsen-Anhalt zusammengeführt werden.

Zum Inhalt der Kooperationsvereinbarung siehe Anlage.

3.3 Wissensmanagement

Ein Wissensmanagement (WM) ist die Datenquelle, auf deren Grundlage die Beauskunftung erfolgt. Im Ergebnis liefert dieses Tool keine unstrukturierten Internetsuchergebnisse, sondern ist ein zweckgerichtetes Werkzeug zur Beauskunftung im ServiceCenter.

Im Zuge einer vom Land finanzierten Machbarkeitsstudie wurden die organisatorischen, finanziellen und technischen Rahmenbedingungen für die Entwicklung eines Wissensmanagements als ein wesentlicher Baustein zur Realisierung von D115 erarbeitet.

Im Ergebnis erfolgte die Weiterentwicklung der bestehenden Wissensbasen auf Landesebene zum BUS (Bürger- und Unternehmensservice). Damit verbunden ist die Entwicklung einer D115-konformen Software für die Mitarbeiter/Innen im ServiceCenter zur Visualisierung und Verknüpfung verschiedener Wissensquellen. Darüber hinaus wird ein ebenenübergreifendes Ticketsystem zur Informationsweiterleitung vom Land kostenfrei bereitgestellt.

Gleichzeitig wurde damit begonnen, Dateninhalte aus dem BUS in den Internetauftritt der Landeshauptstadt Magdeburg zu integrieren. So stehen bereits heute hinter einer Reihe städtischer Internetseiten (beispielsweise aus dem Bereich des Bürgerservice) Daten, die täglich automatisiert mit den vom Land bereitgestellten Inhalten abgeglichen werden. Dieser erste Schritt war eine wesentliche Voraussetzung für die Entscheidung des Landes, künftig interessierten Kommunen ein einheitliches Wissensmanagement kostenfrei zur Verfügung stellen zu wollen. Die Beschaffung eines adäquaten Produktes für ein ServiceCenter würde Kosten von mindestens 60.000 € verursachen.

Für die Qualitätssicherung der Dateninhalte zeichnet auf Landesseite die Staatskanzlei verantwortlich. Die Landeshauptstadt Magdeburg übernimmt hier im Rahmen der Pilotierung eine unterstützende Funktion.

Das Hosting erfolgt im Rechenzentrum der KID. Damit ist der Zugriff im geschützten Bereich des Intranet abgesichert und erfolgt entsprechend dem Datensicherheitskonzept der Landeshauptstadt Magdeburg.

3.4 Förderung durch das Land

Das Innenministerium des Landes Sachsen-Anhalt stellt für den Aufbau des „Einheitlichen Ansprechpartners“ im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie und den damit verbundenen infrastrukturellen Aufwand zweckgebundene Mittel für eGovernment-Vorhaben zur Verfügung. Aus diesen Mitteln werden maximal 300.000 Euro für den Aufbau eines gemeinsamen D115-ServiceCenter bereitgestellt.

Durch diese einmalig ausgereichten Mittel, sind alle einmaligen Kosten des Projekts, einschließlich der laufenden projektbezogenen Kosten der KID Magdeburg GmbH abgegolten. Im Einzelnen gehören hierzu:

- 120.000 Euro Anlagenverbund (Vermittlung Stadt – Land)
- 80.000 Euro Bauleistungen
- 35.000 Euro Hardware (Rechen- und Kommunikationstechnik)
- 65.000 Euro Ausstattung (Möbel)

Hinzu kommen Sachleistungen des Landes:

- Überlassung von Diensträumen des Landes im Gebäude Breiter Weg 222 und
- Personalüberlassung (organisatorische Einbindung des Personals der Landesvermittlung in das gemeinsame SC)

Nicht gefördert werden:

- Laufende Kosten für Betrieb (Reinigung, Heizung, Wasser, Sanitär)
- Personalkosten für städtisches Personal.

3.5 Finanzielle Auswirkungen

3.5.1 Detaillierte Aufstellung nach Kostenentstehung

Bezeichnung	Kostentragung Land [L] = 300.000 Euro Landesmittel	Kostentragung Stadt
<u>Personalkosten</u>	Anteilig Telefonvermittlung 3 Mitarbeiter geschätzt 300.000 € <i>(nicht zahlungswirksam; werden durch Land getragen; §4 Koop.Vereinbarung)</i>	Telefonvermittlung: 3 MA =349.200 € für 3 Jahre ServiceCenter: 1 AGr.-Ltr. und 9 MA =970.200 €für 3 Jahre Gesamt: 1.319.400 €für 3 Jahre [I]
<u>Softwarekosten:</u>		
- Wissensmanagement	160.000 € <i>(nicht zahlungswirksam, werden durch Land getragen; §2 Abs. 1 Koop.Vereinbarung)</i>	keine Kosten
- Lizenzen Vermittlungsarbeitsplätze	3 eigene Lizenzen (sollen übertragen werden)	5 Lizenzen innerhalb des Rahmenvertrages [I]
- Kosten für Anpassung der Vermittlungen	[L] 120.000 € für 3 Jahre	keine Kosten
- Lizenzen ACD („CallCenter-Software“)	keine Kosten	10 Agenten + 1 Administrator 23.300 €/Jahr [I]
<u>Hardwarekosten:</u>	[L] 35.000 € - Hardware für ServiceCenter, Vermittlungsplätze Stadt und Schulungsraum - inkl. Kosten für Arbeitsplätze Vermittlung Land	keine Kosten
<u>Baukosten:</u>		
- Umbau und Anpassung	[L] 80.000 € - Anschluss aller Medien - Anschluss an das Stadtnetz inkl. Datenschrank - Lärmschutzmaßnahmen - Sonnenschutzmaßnahmen - Malerarbeiten - Fußbodenarbeiten (Grundreinigung) - Erweiterung Schließanlage	keine Kosten
- Ausstattung der Räume	[L] 65.000 € - Ausstattung des ServiceCenters und der Vermittlungsarbeitsplätze mit allen notwendigen Möbeln und Einrichtungsgegenständen	keine Kosten
<u>Laufende Kosten:</u>		
Unterhaltung der Räume inkl. Medien		Einsparung: ca. 2.000 €/Jahr (Unterhaltung der bisherigen Räume der Telefonvermittlung) und 4.700 EUR Einsparungen im SK 54319000 (sonst. Geschäftsausg.) Ausgabe: ca. 6.700 €/Jahr (neue Räumlichkeiten im 3. OG)

[I] Kosten entstehen unabhängig von diesem Projekt. Diese Kosten sind für den Betrieb des Telefonservice im Backoffice Meldewesen geplant (Fixkosten).

3.5.2 Zusammenfassende Kostenaufstellung für den Projektzeitraum:

	Land (Euro)	Stadt (Euro)
Sachkosten	160.000	84.000
Personalkosten	300.000	1.319.400
Landesmittel	300.000	-
Summe:	760.000	1.403.400

Die Tabelle zeigt die Kostengruppen für die Projektpartner. Die Personalkosten sind dabei unabhängig von diesem Projekt im Haushalt vorhanden. Zusätzliche Personalkosten entstehen weder auf kommunaler- noch auf Landesseite.

3.5.3 Erläuterungen zur Mittelverwendung

Unter den Softwarekosten sind die Kosten zu verstehen, die zur Entwicklung, und für den Einsatz des Wissensmanagements an den Agentenplätzen notwendig sind.

Des Weiteren sind hierunter die Kosten für den technischen Zusammenschluss der Vermittlungen des Landes und der Landeshauptstadt Magdeburg, inkl. der notwendigen Lizenzkosten für die Vermittlungsplätze zu verstehen.

Bei der Zusammenschaltung der Vermittlungen sollen folgende Leistungen und Parameter erbracht werden:

- Anlagenkopplung und Einrichtung von 5 Concierge-Arbeitsplätzen für die Vermittlungsplätze beim Land
- **Keine Einschränkungen** in der wechselseitigen Vermittlungsleistung Stadt –Land; gegenseitige Weiterleitung der Anrufe ist möglich.
- Alle Concierge-Arbeitsplätze verhalten sich wie eine Vermittlung (Anruf fällt auf bearbeitenden Mitarbeiter zurück), alle weiteren Arbeitsplätze (10 ACD-Plätze) können Anrufe weiterverbinden (Anruf fällt im Nichterfolgsfall nicht zurück).

Unter die Hardwarekosten fallen alle Kosten für die Ausstattung aller ServiceCenter-Arbeitsplätze, einschließlich mehrerer ergonomisch höhenverstellbare Arbeitsplätze, sowie die Einrichtung eines Schulungsraumes.

Baukosten sind alle Kosten, die notwendig sind, um:

- die zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten an die Medien (Elektro, Wasser, Abwasser und Heizung) der Landeshauptstadt Magdeburg anzuschließen,
- die Datenversorgung der Arbeitsplätze sicherzustellen, inkl. eines hierfür notwendigen separaten Datenschranks,
- die notwendigen Lärmschutzmaßnahmen, wie in ServiceCentern üblich, zu installieren,
- die notwendigen Maßnahmen zur gesundheitsgerechten Gestaltung der Arbeitsplätze (Schutz vor Blendung, gesundheitsbewusste Ausleuchtung der Arbeitsplätze) und
- die notwendigen Maßnahmen zur effektiven Gestaltung des Gesamtbereiches zu realisieren.

Unter Laufenden Kosten sind alle Kosten zu verstehen, die durch die Nutzung und Reinigung für das 3. OG im Objekt Breiter Weg 222 entstehen.

3.5.4 Personaleinsatz

Das Personal des gemeinsamen ServiceCenters setzt sich aus Mitarbeitern des bestehenden ServiceCenters und aus Mitarbeitern der Telefonvermittlung der Stadt und der Fernmeldehauptzentrale des Landes zusammen.

Im Zuge der Neuausrichtung der Telekommunikationstechnik (TK) der Landeshauptstadt werden die Mitarbeiterinnen der städtischen Telefonvermittlung in das ServiceCenter im Breiten Weg 222 integriert. Eine sukzessive Anpassung der Tätigkeiten an die Aufgaben eines ServiceCenter-Mitarbeiters wird dabei angestrebt.

Die Arbeitsplätze des ServiceCenters sind als Mischarbeitsplätze ausgelegt. In Zeiten geringerer telefonischer Beanspruchung werden hier Backofficeaufgaben - vorrangig für das Meldewesen - durch die städtischen Mitarbeiter wahrgenommen.

Im Rahmen des Pilotprojektes ist zu prüfen, wie die Einbindung der Landesbediensteten in das ServiceCenter erfolgen kann. Möglich ist hier die Verfolgung verschiedener Ansätze. So kann ein Verbund der TK-Anlagen zu einem virtuellen oder zu einem realen ServiceCenter führen. Im ersten Fall verbleiben die Mitarbeiter des Landes an ihren bisherigen Arbeitsplätzen, im zweiten Fall ist der gemeinsame Arbeitsort im Breiten Weg 222.

Abhängig vom zu findenden Modell ist die Anpassung der bestehenden Betriebsvereinbarung mit dem Personalrat der Landeshauptstadt zum TelefonServiceCenter an die Bedingungen des D115-Verbundes vorzunehmen.

3.5.5 Servicezeiten

Im Rahmen dieses Pilotprojektes sind die Servicezeiten zwischen dem Bundesprojekt D115, der Fernmeldehauptzentrale des Landes, der Telefonzentrale der Stadt sowie dem ServiceCenter im Bürgerservice zu harmonisieren.

Für das Bundesprojekt D115 gelten die einheitlichen Servicezeiten:
Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr.

Bereich	Bisherige Servicezeiten			Neue Servicezeiten
	Montag/Mittwoch	Dienstag/Donnerstag	Freitag	Montag bis Freitag
I) Telefonzentrale der Stadt	06:00 - 18:00 Uhr	06:00 - 18:00 Uhr	06:00 - 16:00 Uhr	07:00 - 18:00 Uhr
II) ServiceCenter im Bürgerservice	08:00 - 15:00 Uhr	08:00 - 19:00 Uhr	08:00 - 12:00 Uhr	08:00 - 18:00 Uhr
III) Fernmeldehauptzentrale Land	07:00 - 17:00 Uhr	07:00 - 17:00 Uhr	07:00 - 17:00 Uhr	07:00 - 17:00 Uhr

Mit der Realisierung dieses Projektes werden die Funktionen der drei Bereiche zusammengeführt. Zu Beginn muss zunächst die Besetzung der einzelnen Bereiche mit Personal separat abgesichert werden. Im Zuge der Zusammenführung genügt es dann, den Personaleinsatz „funktionsübergreifend“ zu sichern.

Konkret bedeutet dies, dass zunächst die städtischen Bereiche I und II zusammengeführt werden. Bewertungsrechtliche Ansprüche werden nach Feststellung geprüft, ob im Ergebnis dieser Pilotphase die Aufgaben dauerhaft übertragen werden.

In einem weiteren Schritt ist dann der Bereich III auch personell vollständig zu integrieren, wobei dies unabhängig vom Ort der Tätigkeit geschehen kann.

Für den D115- Verbund besteht die Möglichkeit über Kooperation mit anderen D115-Partnern bestimmte Servicezeiten auszulagern. Aus der bisherigen Projektarbeit erscheint es sinnvoll, für den Freitagnachmittag die D115 Anrufe zu einem Verbundpartner umzuleiten. Diese Auslagerung ist für den in Magdeburg Anrufenden nicht erkennbar, da die Beauskunftung auf einer einheitlichen Wissensbasis erfolgt.