

# ÜBER DAS BÜRGERTELEFON 115 IMMER ZUR RICHTIGEN AUSKUNFT

Sprachdialogsystem unterstützt  
zentralen Telefonservice der Berliner Verwaltung



INES FIEDLER,  
VORSTÄNDIN DES ITDZ BERLIN

*„Die zentrale Behördennummer 115 folgt hohen Qualitätsansprüchen und will den Bürgern die Services der Verwaltung schnell und unkompliziert zur Verfügung stellen. Damit wir unser Serviceniveau auch bei steigenden Anruferzahlen halten können, setzen wir uns intensiv mit Sprachdialogsystemen auseinander. Mit CreaLog setzen wir dabei auf eine technische Lösung, die sich international bewährt hat.“*

### „HERZLICH WILLKOMMEN BEI DER 115. SIE HABEN DAS SERVICE CENTER IN BERLIN ERREICHT...“

Rund 5.000 Mal am Tag sagt die Stimme des Bürgertelefons 115 diesen Satz. Es ist die freundliche Begrüßung des Sprachcomputers, der in Berlin eine Gesprächszuleitung zu unterschiedlichen Auskunftsteams ermöglicht, sowie die Telefonagentinnen und -agenten bei der Erteilung von häufig wiederkehrenden Auskünften unterstützt.

Was genau hat es mit diesem Sprachcomputer in Berlin auf sich? Wer betreibt besagtes Service Center, das sich tagtäglich um die Belange der Bürgerinnen und Bürger kümmert? Letzteres ist Aufgabe des landeseigenen IT-Dienstleistungszentrums Berlin (ITDZ Berlin), das innovative IT-Lösungen entwickelt und so der Berliner Verwaltung den Einsatz effizienter Services für die Bürgerinnen und Bürger ermöglicht. Die zentrale Auskunftserteilung für die 115 und für weitere Servicenummern ist ein wichtiger Teilbereich der ITDZ-Dienstleistungen.

### MIT INNOVATIVER TECHNIK PROBLEME LÖSEN

Wenn das Anrufvolumen ständig wächst oder im Service Center zusätzliche Aufgaben bewältigt werden müssen, stellt sich die entscheidende Frage: den Bürgern lange Warteschleifen zumuten oder innovative Technik einsetzen?

### STANDARDFRAGEN UND ROUTINEAUSKÜNFTE: DAS SPRACHDIALOGSYSTEM IM EINSATZ

Das gemeinsam mit CreaLog erarbeitete Konzept definierte dabei folgende Kernziele:

- Effektivität und Wirtschaftlichkeit des Auskunftsdienstes ‚Bürgertelefon 115‘ erhöhen
- Sachbearbeiter bei Standardfragen und Routineauskünften entlasten

Dazu wird das Sprachdialogsystem aktuell wie folgt eingesetzt:

- Während der Servicezeit von 07:00 bis 18:00 Uhr helfen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Bürgern mit fachlichen Auskünften. Zum Abschluss eines Gespräches leiten sie den Anrufer weiter zum Sprachcomputer, der die gewünschten Informationen - zum Beispiel über Öffnungszeiten, erforderliche Unterlagen oder Gebühren – geduldig für den Anrufer wiederholt. Damit lassen sich Gesprächszeiten deutlich verkürzen.
- Außerhalb der Servicezeit von 18:01 bis 06:59 Uhr liefert das System allgemeine Informationen zu Top-Themen. Das kann weitere Anrufe zur Servicezeit überflüssig machen und so das Anrufvolumen senken.

### WELCHE INFORMATIONEN WERDEN BEREITGESTELLT?

Das Bürgertelefon 115 stellt Informationen bereit, mit denen die häufigsten Fragen zu den Leistungen und Services der Berliner Verwaltung beantwortet werden. So erfährt der Anrufer,

- welche Behörde für sein Anliegen zuständig ist
- wo in Berlin er die zuständige Behörde findet und wann diese geöffnet hat

- welche Unterlagen er für die Bearbeitung seines Anliegens benötigt
- ob eine Gebühr fällig wird und – wenn Ja – in welcher Höhe
- die Kontaktdaten des Ansprechpartners vor Ort

Unterstützt durch das CreaLog-Sprachdialogsystem informieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service-Centers die Bürger freundlich, kompetent und umfassend. Kann eine Anfrage im ersten Schritt nicht abschließend beantwortet werden, besteht die Möglichkeit, den Anrufer direkt an die zuständige Fachbehörde weiterzuleiten bzw. direkt zu vermitteln.

Die besonders häufig über die 115 angefragten Themen reichen vom Personalausweis- oder Reisepass-Antrag über Pkw-Ummeldung bis hin zur Gewerbe-Anmeldung.

## WENN SILKE MEUSER IHR NEUES AUTO ANMELDEN WILL

Der Kauf ist perfekt. Silke Meuser freut sich über ihren neuen Gebrauchten und möchte am liebsten gleich eine erste Spritztour machen. Aber der Wagen ist noch nicht umgemeldet, hat noch kein gültiges Nummernschild. Was genau muss sie jetzt tun?

"Ruf' doch mal die 115 an", rät ihr Freund.

Silke greift zum Handy, tippt die 115 und wählt nach der Begrüßung den ersten Menüpunkt. Schnell ist sie mit einer Mitarbeiterin des Teams verbunden, das ihr mögliche Termine für die zuständige Kfz-Zulassungsstelle anbietet und ihr noch erklärt, welche Unterlagen sie mitbringen muss.

## WENN MICHAEL MAIER EINEN NEUEN REISEPASS BRAUCHT

Ehepaar Maier freut sich auf die geplante Urlaubsreise in die Karibik. Am Wochenende stellt Michael Maier mit Schrecken fest, dass sein Pass schon in den nächsten Tagen abläuft. Was ist zu tun? Er hat gelesen, dass ihm die 115 auch weiterhelfen kann, wenn die Behörden geschlossen haben. Nach Begrüßung, Hinweisen und dem Einstiegs-Menü

IN ÜBER 490 KOMMUNEN UND ZWÖLF BUNDESLÄNDERN IST DIE BEHÖRDENNUMMER 115 DER DIREKTE TELEFONISCHE DRAHT ZUR VERWALTUNG UND ERSTE ANLAUFSTELLE FÜR FRAGEN ALLER ART.

bietet ihm der Sprachcomputer im Menü Personaldokumente folgende Alternativen an: „... zur Beantragung des Reisepasses drücken sie die 2...“. Gesagt, getan – und schon wenige Minuten später weiß Michael Maier, mit welchen Unterlagen er wann und in welchem Bürgeramt seinen neuen Pass beantragen kann.

## SPRACHCOMPUTER BEI DER AUSLÄNDERBEHÖRDE UND DEM FINANZAMT STEGLITZ IM EINSATZ

Grundsätzliche Informationen zu den Themen Aufenthaltserlaubnis, Schengen-Visum und Aufenthaltsrecht hält die CreaLog-Lösung für die Anrufer der Berliner Ausländerbehörde bereit.

*"Ich habe mir zum Ziel gesetzt, bis zum Ende der beginnenden Legislaturperiode die modernste Behördenorganisation Deutschlands zu schaffen. Das Bürgertelefon 115 bietet den Berlinerinnen und Berlinern schon heute einen hervorragenden Service. Um diesen Service weiter auszubauen und ihn dabei wirtschaftlicher betreiben zu können, beschäftigen wir uns intensiv mit dem unterstützenden Einsatz von Sprachdialog-Lösungen."*



SABINE SMENTEK,  
STAATSSEKRETÄRIN FÜR  
INFORMATIONEN- UND KOMMUNIKATIONSTECHNIK (IKT)



Sie erfahren dabei auf welcher Website der Verwaltung man Termine buchen kann, welche Unterlagen erforderlich sind, wann die Behörde geöffnet hat oder wie man mit Auto, Bus oder Bahn dorthin kommt. Und natürlich kann sich der Ratsuchende während der Öffnungszeiten mit einem Mitarbeiter verbinden lassen.

Beim Finanzamt Steglitz hat das Dialogsystem vor allem die Aufgabe, durch die Vorqualifizierung der Anrufe die eingehenden Telefonate so intelligent an das Service Center im ITDZ oder an die Second Level in den Finanzämtern zu verteilen, dass auch hohes Gesprächsaufkommen ohne längere Wartezeit bewältigt werden kann.

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport und das ITDZ Berlin werden auf Grund des großen Erfolges und der verbesserten Effizienz das Sprachdialogsystem weiter ausbauen.

## MODERNSTE TECHNIK IM EINSATZ - EIN ÜBERBLICK

Das ITDZ setzt zwei IVR mit jeweils 60 Leitungen ein. Für die optimale Spracherkennung kommt State-of-the-Art Software zum Einsatz. Alle Dialoge sind vom ITDZ selbst flexibel konfigurierbar. Neue Standorte der Behörden können einfach und schnell in die Bestandsdialoge integriert werden.

## ÜBER DAS ITDZ

Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) ist der zentrale Lösungsanbieter für das Land Berlin. Als Schnittstelle zwischen Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft entwickelt das ITDZ wesentliche IT-Lösungen für die Berliner Verwaltung, ermöglicht so den Mitarbeitenden in der Berliner Verwaltung den Einsatz effizienter Bürgerservices für die Bürgerinnen und Bürger. Als Anstalt des öffentlichen Rechts finanziert sich das ITDZ aus eigener Leistungserbringung. Seit fast 50 Jahren liegen die Kernkompetenzen in der Sprach- und Datenkommunikation sowie im Betrieb einer reibungslosen IT-Infrastruktur für das Land Berlin.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.itdz-berlin.de](http://www.itdz-berlin.de)

## ÜBER CREALOG

CreaLog ist mit Referenzen in 30 Ländern führender Anbieter von Sprachdialog-Systemen in Europa. Die CreaLog Plattform ist vollständig webadministrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz – mit insgesamt rund 60.000 installierten Lines.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie PAYBACK, die HypoVereinsbank, Sparkassen und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Telcos und Mehrwertdiensteanbieter wie Deutsche Telekom, Vodafone, Swisscom und A1 aus Österreich.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.crealog.com](http://www.crealog.com)



Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Es kann jederzeit revidiert werden.

### DEUTSCHLAND

#### MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211  
80807 München

#### FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64  
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

### ÖSTERREICH

#### WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24  
1110 Wien  
Tel.: +43 1 74040-640

[info@crealog.com](mailto:info@crealog.com)  
[www.crealog.com](http://www.crealog.com)