

Einladung

Führungskräfte Forum



Projekt D115 – Einheitliche Behördenrufnummer

Eine Veranstaltung des Behörden Spiegel
mit Unterstützung von:



02. Oktober 2008, Schwerin



Behörden Spiegel

Info

Aus Sicht des Bürgers wäre eine einheitliche Behördenrufnummer die beste Lösung, den Telefonkontakt zur Verwaltung zu vereinfachen. Einfache Anfragen, z. B. nach Öffnungszeiten, qualifizierte Anfragen, die einen bestimmten Sachbearbeiter erfordern, einfache Aufträge, wie z. B. das Zusenden einer Lohnsteuerkarte, Meldungen mit Bezug auf öffentliche Sicherheit und Ordnung werden entgegengenommen und unverzüglich an die zuständige Stelle weitergeleitet. Durch moderne und abgestimmte Kommunikationstechnik könnten darüber hinaus besondere, weitere Dienste angeboten werden, wie z. B. die automatische Rufweiterleitung, wenn ein Call Center vollständig besetzt oder außer Dienst ist, die Bereitstellung fremdsprachiger Call Center-Agenten, automatische Informationsansagen bei bestimmten Lagen mit regionalem Bezug oder die konsistente Information der Bevölkerung in Katastrophen- oder Krisensituationen. Die Möglichkeiten einer bundesweiten Behördennummer 115 sind mit dieser Ideensammlung noch nicht ausgeschöpft.

Den Stand der Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer zu skizzieren und Best Practice Beispiele von Call Centern in der öffentlichen Verwaltung vorzustellen, sind Ziele dieser Veranstaltung, zu der wir Sie herzlich einladen.

Programm



- 09:00 Uhr **Registrierung und Begrüßungskaffee**
- 09:30 Uhr **Begrüßung und Eröffnung**
Dr. Wolfram Friedersdorff, Oberbürgermeister der Landeshauptstadt Schwerin
R. Uwe Proll, Chefredakteur Behörden Spiegel
- 09:45 Uhr **Herausforderung D115: Die Rolle einer einheitlichen Kommunikationsstruktur in Mecklenburg-Vorpommern**
Hubert Ludwig, Geschäftsführer, DVZ Datenverarbeitungszentrum Mecklenburg-Vorpommern
- 10:15 Uhr **Projekt D115 – Das Feinkonzept für den Pilotbetrieb**
Dr. Dominik Böllhoff, Projektleitung D115, Bundesministerium des Innern
- 10:45 Uhr **Kaffeepause**
- 11:30 Uhr **Ihr Anruf ist uns wichtig! Service ohne IVR – Das intelligente D-115 Bürgerportal**
Heinrich Welter, Sales Manager Voice Platform, Genesys Telecommunications Laboratories
- 12:00 Uhr **Einführungsstrategien der einheitlichen Behördenrufnummer im Pilotbetrieb**
Dipl.-Ing. Jörg Siebert, Projektleiter ISPRAT e. V.
- 12:30 Uhr **D-115 auf der Grünen Wiese – Von 0 auf 100 in 9,8 Monaten**
Thomas Friedrich, Senior Account Manager Öffentliche Verwaltung, Genesys Telecommunications Laboratories
- 13:00 Uhr **Mittagspause**
- 14:00 Uhr **Projekt D115 Einheitliche Behördenrufnummer: Verwaltungen vernetzen, Bürgernähe schaffen**
Staatssekretär Dr. Hans Bernhard Beus, Beauftragter der Bundesregierung für Informationstechnik, Bundesministerium des Innern
- 14:45 Uhr **Ende des Programms**
Networking beim Kaffee

Die Projektgruppe D115 (BMI/Hessen) bietet für Kommunal- und Landesvertreter von 15:00 bis 16:30 Uhr einen Praxisworkshop zum D115-Feinkonzept an.

Experten aus den Modellregionen und der Projektgruppe D115 stellen die Schwerpunkte des D115-Feinkonzepts zu technischen und organisatorischen Details vor, leisten Hilfestellung bei der Frage „Wie baue ich ein Servicecenter auf?“ und informieren über die Anforderungen des D115-Verbunds. In diesem Forum stehen die Experten für Fragen, Diskussion und Einzelgespräche zur Verfügung.

Führungskräfte Forum

Projekt D115 –
Einheitliche
Behördenrufnummer



Antwortfax

an die Behörden Spiegel-Gruppe + 49/(0)228/97097-78

Die Veranstaltung ist für Angehörige des Öffentlichen Dienstes und für Parlamentarier (und deren Mitarbeiter) kostenfrei. Eine Anmeldung mit diesem Formular ist jedoch Voraussetzung. Für alle anderen Teilnehmer wird eine Tagungsgebühr in Höhe von 450,- Euro zzgl. MwSt. erhoben.* Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Zusagen erfolgen deswegen in der Reihenfolge der Anmeldungen. Die Teilnahme wird per E-Mail bestätigt.

- Ja, ich nehme an der Veranstaltung am 02. Oktober 2008 in Schwerin teil.
- Ja, ich nehme am Praxisworkshop von 15:00 bis 16:30 Uhr teil
(nur für Kommunal- und Landesvertreter)
- Leider bin ich verhindert, möchte aber über weitere Veranstaltungen informiert werden.

Name, Vorname: _____

Dienststelle/Behörde: _____

Straße/Postfach: _____ PLZ/Ort: _____

Telefon: _____ Telefax: _____ E-Mail: _____

Datum/Unterschrift: _____

Wenn Sie weitere Einladungen für interessierte Kollegen benötigen, schicken Sie eine E-Mail: benjamin.bauer@behoerdenspiegel.de
Alle Teilnehmer der Veranstaltung erhalten auf Wunsch ein kostenloses Jahresabonnement des Behörden Spiegel und dazu den wöchentlichen E-Government Newsletter.

* Bei Stornierung der Anmeldung bis eine Woche vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50,- Euro zzgl. MwSt. erhoben. Bei Nichteinhalten dieser Frist oder Nichterscheinen wird der komplette Preis berechnet.

Wie komme ich zum Fridericianum in Schwerin?



Fridericianum Schwerin

Goethestrasse 74

19053 Schwerin

(Die Veranstaltung findet in der Aula
im 1. OG statt.)

Mit dem Auto

via A24 aus Berlin:

- Ausfahrt Schwerin-Ludwigslust
- B106 nach Schwerin
- Richtung Zentrum, Marienplatz

via A24 aus Hamburg:

- Ausfahrt Schwerin-Hagenow
- B321 nach Schwerin
- Richtung Zentrum, Marienplatz

via A20 aus Rostock / Lübeck:

- Ausfahrt Wismar-Mitte
- B106 nach Schwerin
- über Obotritenring Richtung Zentrum, Marienplatz

Mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Wenn Sie mit der Deutschen Bahn anreisen, können Sie ab Hauptbahnhof mit der Straßenbahn Linie 1 und 2 (Richtung Hegelstraße) eine Station bis zum Marienplatz fahren. Von hier sind es nur noch ca. 300 m zu Fuß.

Hotelempfehlungen

Hotel Elefant
Goethestrasse 39-41
19053 Schwerin
Telefon +49-385-54080

Pension am Schloss
Goethestrasse 67
19053 Schwerin
Telefon +49-385-5727693

Hotel Am Schloss
Heinrich-Mann-Straße 3
19053 Schwerin
Telefon +49-385-593230

Ansprechpartner

Benjamin Bauer
Redaktion Behörden Spiegel
Telefon +49-228-97097-22
Fax +49-228-97097-78
Email benjamin.bauer@behoerdenspiegel.de