

## Fachartikel

**Von:** Telenet GmbH Kommunikationssysteme  
**Kontakt:** Cornelia Trimborn  
089/36073-155

Erschienen im Behördenspiegel April 2008

## Bürgertelefon 115 bei Anrufstress

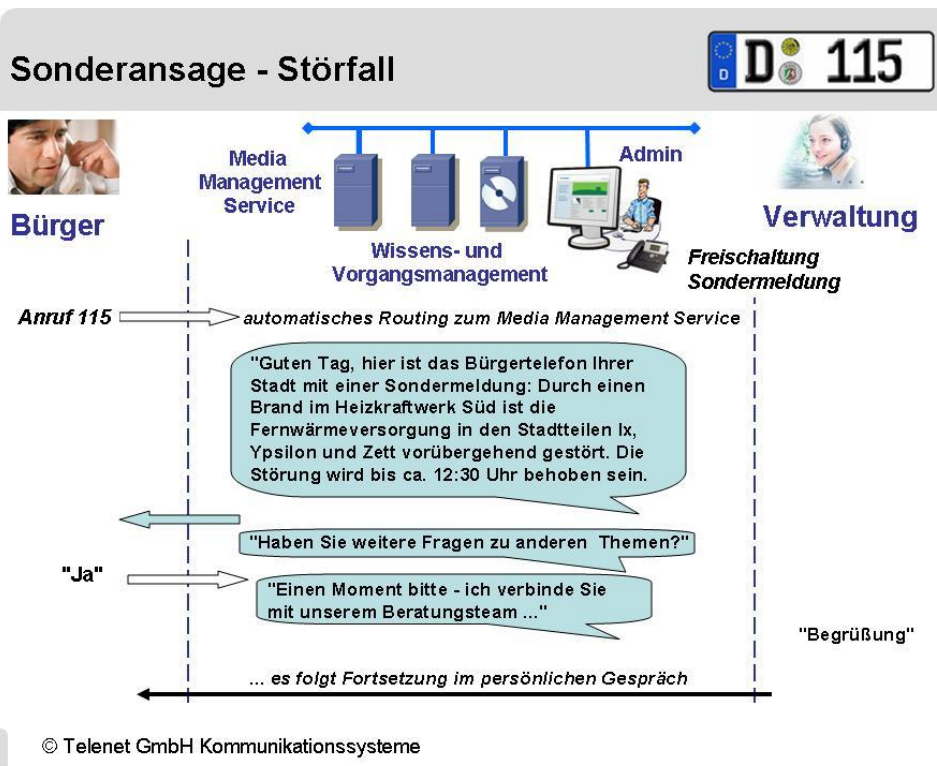
**Im Fokus des Bürgertelefons 115 steht das persönliche Beratungsgespräch. Dies ist unerlässlich, wenn Bürger Antworten auf persönliche Fragen und Lösungen zu speziellen Anforderungen erwarten. Doch was ist bei Umweltkatastrophen, Terroranschlägen und anderen Störfällen, wenn viele Menschen gleichzeitig Informationen zum Geschehen haben möchten? Welches sind die Hintergründe, wie ist die aktuelle Lage und wie bin ich persönlich davon betroffen? In solchen Situationen ist eine Flut von Anrufen die Folge. Wie eine Behörde mit solchen Lastspitzen klar kommt, zeigt das Beispiel der Hochwasservorhersagezentrale (HVZ) von Sachsen-Anhalt in Magdeburg.**

### Die Lösung: Media Management Service

Die Strategie der HVZ bei Hochwasseralarm ist, dass Bürger sich über verschiedene Medien zur aktuellen Lage informieren können – rund um die Uhr per Bürgertelefon und Sprache sowie über Internet, Fax-Abruf oder WAP-Handy. Ein integrierter Media Management Service sorgt dafür, dass Bürger tausendfach parallelen Zugriff auf zentral gepflegte Daten mit stets aktuellen Informationen haben. Das geht automatisiert, ohne dass ein Fachberater eingreifen muss. Zwischenzeitlich auftretende Anruf-Lastspitzen werden zuverlässig von der Technik im Hintergrund bedient.

Ein solches Szenario ist auch beim Bürgertelefon 115 von Bedeutung. Bei gravierenden Störfällen steht auch hier das Informationsbedürfnis von Bürgern im Vordergrund: Die zu erwartende Flut von hunderten und tausenden gleichzeitiger Anrufe kann ein Media Management Service effizienter und kundenfreundlicher bedienen als einige wenige überlastete Fachberater.

Abbildung 1 zeigt das am Beispiel eines Störfalls in einem Heizkraftwerk. Hierzu aktiviert ein Administrator eine vom Verwaltungsleiter autorisierte Störungsmeldung. Damit ist der Media Management Service in der Lage, all jene 115-Anrufe automatisiert zu bedienen, die den Störfall betreffen. Nur Anrufe zu anderen Themen werden herausgefiltert und für ein persönliches Gespräch an die Fachberaterebene weiter vermittelt.



**Bild 1**

### Fehlgeleitete 110/112 - Anrufe

Die ISPRAT-Studie zum Bürgertelefon 311 in New York zeigt, dass ein nicht unwesentlicher Teil von Anrufen die Rufnummer 911 für Notfälle oder Polizeieinsätze betrifft. Deshalb sind Brücken zwischen beiden Rufnummern ein absolutes Muss.

Für das Bürgertelefon 115 bedeutet das: Es ist jederzeit mit fehlgeleiteten 110/112-Anrufen zu rechnen. Eine unverzügliche Weiterleitung solcher Anrufe ist vorrangig sicher zu stellen – auch wenn einmal alle Fachberater belegt sind. Bei solchen Lastspitzen schaltet sich der Media Management Service automatisch ein: Er filtert alle 110/112-Anrufe heraus und sorgt für eine korrekte Weiterleitung.

### Weitere Möglichkeiten für das Bürgertelefon 115

Mit Störfall-Informationen und 110/112-Anrufrouting ist der Media Management Service erst am Beginn seiner Fähigkeiten. Die HVZ in Sachsen-Anhalt nutzt diese Technik im Hintergrund auch für weitere Aufgaben z.B. für Alarmierungsanrufe bei Gefahr im Verzug, für Informationsverteilung per Fax sowie für Erfassung von Pegelständen per Telefon.

Auch für das Bürgertelefon 115 bieten sich weitere Möglichkeiten, Kundenfreundlichkeit und Servicequalität zu verbessern:

- Routineauskünfte per Sprachansage - Öffnungszeiten, Wegbeschreibungen, etc.
- 24/7-Auskünfte zu Vorgängen, die in Bearbeitung sind

- Aufzeichnung von Rückrufwünschen
- Automatisierter Versand von Dokumenten

### **Resumé- Wertvolle Hilfe im Hintergrund**

Ein Media Management Service ergänzt die individuelle Fachberatung im Vordergrund in nahezu idealer Weise:

- Erreichbarkeit auch bei massiven Störfällen
- 110/112-Anrufrouting bei Lastspitzen
- 24/7-Erreichbarkeit für spezielle Auskünfte
- Zuverlässige und präzise Routineauskünfte
- Erhebliche Entlastung der Beraterteams

### **Kontakt:**

Stefan Schran  
Telenet GmbH Kommunikationssysteme  
Marsstr. 33, 80335 München  
Telefon: 089/36073-159  
E-Mail: [s.schran@telenet.de](mailto:s.schran@telenet.de)