

# Studierenden-Hotline Call Justus

Projektbericht  
2007-2010

## Inhalt

1	Kurzdarstellung .....	4
1.1	Darstellung der Problemlage .....	4
1.2	Lösungsansatz .....	5
2	Projektplan bis zum Start der Studierenden-Hotline am 1.7.2008 .....	5
2.1	Call-Center-Einrichtung .....	5
2.2	Telefonanlage .....	5
2.2.1	Kurzerklärung der Gruppen .....	6
2.2.2	Installation der Telefonanlage .....	6
2.2.3	Test der Telefonanlage .....	6
2.3	Informationsaustausch mit den Leitungen der Callcenter der Universitäten Mainz, Frankfurt, Marburg .....	7
2.4	Beteiligung des Personalrats .....	7
2.5	Abstimmung mit den beteiligten Abteilungen .....	7
2.6	Personelle Maßnahmen .....	8
2.7	Schulungen .....	8
2.7.1	Schulungsunterlagen – eine Übersicht .....	8
2.8	Informationsfluss innerhalb von Call Justus sowie mit ZSB, Studierendensekretariat, AIS .....	9
2.8.1	Jour Fix .....	9
2.8.2	Interne Seiten .....	9
2.8.3	Wissensdatenbank .....	9
2.9	Feedbackliste .....	10
2.10	JLU Best .....	10
3	Start der Studierenden-Hotline Call Justus .....	11
3.1	Aufgaben .....	11
3.1.1	Aufgaben der Studierenden-Hotline Call Justus .....	11
3.1.2	Aufgaben der Projektleitung .....	12
4	Team .....	13
4.1	Personelle Kapazität .....	13
4.2	Veränderung in der Besetzung .....	13
4.3	Mitarbeiter/innen (Stand 01.01.2010) .....	13
5	Organisatorische Änderungen .....	14
5.1	Erweiterung der Öffnungszeiten von Call Justus .....	14
5.2	Umzug Goethestraße 58 im Oktober 2009 .....	14
5.3	Ausweitung der Themenschwerpunkte .....	14
5.3.1	Auskunft Chipkarten-Status .....	14
5.3.2	Auskünfte zu FlexNow .....	14
6	Ausblick/Zeitplan .....	15
6.1	Wissensdatenbank .....	15
6.2	Evaluation/Nutzerbefragung .....	15
6.3	Projektabschluss .....	15
7	Statistische Daten .....	16
7.1	Call Justus: Anrufaufkommen 2008 .....	17
7.2	Call Justus: Anrufaufkommen 2009 .....	19
7.3	Anrufverteilung an ZSB und Studierendensekretariat .....	22
7.4	ZSB: Telefonsprechstunde .....	23
7.5	Studierenden-Sekretariat .....	26

### Vorbemerkung

Die Studierenden-Hotline Call Justus ist Teil des Büros für Studienberatung und somit direkt dem Präsidium unterstellt.

Der vorliegende Projektbericht stellt die Tätigkeit der Projektleitung vom 15.12.2007 bis 31.01.2010 dar.

### **Impressum:**

Herausgeber	Studierenden-Hotline Call Justus Büro für Studienberatung Justus-Liebig-Universität Gießen Goethestr. 58, 35390 Gießen
-------------	---

Text und Redaktion	Eva Maria Groß
--------------------	----------------

## 1 Kurzdarstellung

### 1.1 Darstellung der Problemlage

Studieninteressierte und Studierende haben einen sehr hohen Informationsbedarf rund um das Thema Studium. Die Fragen der Ratsuchenden drehen sich dabei um Themen wie: Studienmöglichkeiten, Studieninhalte, Zulassungsbeschränkungen, Bewerbung, Einschreibung, Rückmeldung, Studienbeiträge, Leistungsnachweise, Prüfungen, Probleme im Studium, Wechselmöglichkeiten, Auslandssemester, Studieren mit Kind, Teilzeitstudium, Beurlaubung, Berufsaussichten, Exmatrikulation, etc.

Individuelle Information wird nicht allein durch schriftliches Informationsmaterial allein (ob gedruckt oder im Internet bereitgestellt) befriedigt. Studieninteressierte und Studierende erwarten, dass die Hochschule ihnen auch ein Angebot macht, in dem Informationen speziell auf ihre Fragestellung und Situation bezogen, ganz individuell und persönlich weitergegeben werden, sei es in Form von E-Mails, Telefongesprächen oder persönlichen Gesprächen vor Ort.

Untersuchungen durch HIS und andere Hochschulen (z.B. der Uni Mainz) zum Informationsverhalten von Ratsuchenden haben ergeben, dass Ratsuchende in der Regel zwei bis drei verschiedene Informationswege nutzen, bis sie das Gefühl haben, eine fundierte Entscheidung treffen zu können.

Wird einer der Wege durch zeitlich mangelnde Verfügbarkeit stark beschnitten, so wird dies als schlechter Service empfunden.

Bei Projektbeantragung 2007 entsprach die telefonische Erreichbarkeit der JLU für Anfragen von Ratsuchenden beim Studierendensekretariat und Büro für Studienberatung nicht den Ansprüchen, die an einen guten Service einer Hochschule gestellt werden.

Die zeitliche Erreichbarkeit war gemessen am Bedarf zu gering und in den angebotenen Zeiten war gerade in Phasen hohen Informationsbedarfs (z.B. während der Bewerbungs- und Rückmeldezeiträume und zu Semesterbeginn) eine deutliche Überbelastung zu verzeichnen. „Dauernd besetzt“ oder „keiner geht an's Telefon“ war der Eindruck des Anrufers. Dies lag daran, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der genannten Einrichtungen gerade in Zeiten hoher Telefonnachfrage zeitgleich auch andere Arbeiten erledigen müssen wie z.B. die Bearbeitung der eingegangenen Bewerbungen, Zulassung, Rückmeldung, Durchführung der persönlichen Sprechstunden, Überarbeitung von Informationsmaterialien, Planung und Durchführung der Hochschulinformationstage, Vorbereitung und Durchführung der Studieneinführungswoche, Präsentation der JLU auf Messen und in Schulen.

Ein zeitliches Entzerren aller anstehenden Aufgaben war und ist nicht möglich. Ratsuchende auf andere Zeiten zu verweisen macht keinen Sinn, da Ratsuchende genau zu diesen Zeiten Fragen haben, die nicht aufgeschoben werden können, da für sie weit reichende Entscheidungen davon abhängen.

Ebenso ist die Erwartung, die Ratsuchenden mögen andere schon zur Verfügung stehende Informationsmöglichkeiten (Internetseiten, Broschüren) nutzen oder sorgfältiger lesen, zwar nachvollziehbar, aber nicht realitätsgerecht. Wer eine Frage am Telefon stellt, möchte entweder Gelesenes auf seinen persönlichen Fall angewendet haben, eine Bestätigung der schon aus dem Material erarbeiteten Auffassung bekommen, eine Differenz zwischen anderswo Aufgenommenem und dem Gelesenen geklärt haben oder ähnliches.

## 1.2 Lösungsansatz

Die Lösung für diese nicht zufrieden stellende Situation lag in der Einrichtung eines zentralen Telefonservices, der vor die beteiligten Einrichtungen geschaltet wurde: die Studierenden-Hotline Call Justus.

Zum 15.12.2007 wurde zur Umsetzung des Projekts eine Projektleitung eingestellt mit dem Ziel, die Studierenden-Hotline so schnell wie möglich an den Start zu bringen, um sowohl die in der Problemlage beschriebene Situation für Anrufer zu verbessern als auch den beteiligten Abteilungen entsprechende Entlastung zu verschaffen.

Die AG Studienservice gab folgende Grundbausteine vor:

- Aufgaben der Projektleitung
- Personalkapazitäten
- Öffnungszeiten
- Telefonanlage (über das HRZ)
- Verortung des Callcenters im ehemaligen Warteraum des Büros für Studienberatung

## 2 Projektplan bis zum Start der Studierenden-Hotline am 1.7.2008

Gemäß des auch der AG Studienservice vorgestellten Projektplans wurden zwischen dem 15.12.2007 und dem Start der Studierenden-Hotline Call Justus folgende Schritte durch die Projektleitung geplant und umgesetzt:

### 2.1 Call-Center-Einrichtung

Die Größe des Raumes in dem Gebäude der Zentralen Studienberatung ließ lediglich eine Planung von maximal 4 Telefonarbeitsplätzen sowie des gleichfalls im Callcenter befindlichen Projektleiterarbeitsplatzes zu.

Die Umsetzung erfolgte durch:

- Auswahl und Anschaffung callcenter-spezifischen Mobiliars wie z.B. von Trennwänden zwischen den Arbeitsplätzen zur Reduzierung der Geräuschbelastung: 4 Mitarbeiterplätze und 1 Projektleiterplatz
- Auswahl und Anschaffung der entsprechenden Hardware (PC's, Monitore, Mäuse, Tastatur für die o.g. Arbeitsplätze)
- Telefonapparate (vom HRZ vorgegeben) + Headsets
- Auswahl von Teppichboden zur Lärmreduzierung
- Supervisorenplatz der Projektleitung

Nach Einrichtung des Raumes wurde das Callcenter einer Mitarbeiterin der Arbeitssicherheit vorgestellt. Es wurden keine Mängel festgestellt.

### 2.2 Telefonanlage

Die Telefonanlage, kurz ACD-Anlage (**a**utomatic **c**alling **d**istribution), wurde seitens der Nachrichtentechnik im HRZ im Vorfeld ausgewählt und bestellt.

In einem Pflichtenheft definierte die Projektleitung die Anforderungen, die an die ACD-Anlage gemäß des Projektplans gestellt waren, wie z.B. den Anrufverlauf zwischen den vier definierten Gruppen Hotline, Backoffice, Nachfragegruppe Büro für Studienberatung und Nachfragegruppe Studierendensekretariat, die Warteschleifenansage (Zeitfenster & Texte) sowie die Definition der Tages/Wochen/Monatsberichte.

### 2.2.1 Kurzerklärung der Gruppen

Gruppe Hotline: in die Gruppe Hotline loggen sich die Mitarbeiter/-innen von Call Justus mit 5-stelliger ID zu Schichtbeginn ein und zu Schichtende wieder aus. Eingehende Anrufe werden direkt an diese Gruppe geleitet.

Gruppe Backoffice: die Gruppe Backoffice ist definiert als sog. Überlauf-Gruppe, falls das Anrufaufkommen durch die Hotline nicht zu bewältigen ist. Anrufe, die in der Hotline nicht angenommen werden können, werden nach x-Sekunden an die Gruppe Backoffice weitergeleitet. Alle Mitarbeiter/innen des Büros für Studienberatung und des Studierendensekretariats können sich wie Mitarbeiter von Call Justus mittels ID in die Gruppe einloggen. De facto ist dies bis zum jetzigen Zeitpunkt nur einige wenige Male geschehen, da in Zeiten hohen Anrufaufkommens auch die Mitarbeiter/innen der genannten Abteilungen in der Regel ausgelastet sind. Da alle Mitarbeiter/innen im ersten Halbjahr 2010 Zugriff auf die Wissensdatenbank bekommen werden, ist ein gleicher Sachkenntnisstand gewährleistet.

#### Gruppe Nachfragegruppe BfSt

Während der Telefonsprechstunde der ZSB (Mo-Fr von 13 bis 15 Uhr) loggen sich die Studienberaterinnen mittels ID in die ACD-Anlage ein. Dies ist erforderlich, damit die von CJ an die Studienberaterinnen weitergeleiteten Anrufe von der ACD-Anlage gezählt werden können (manuell weitergeleitete Anrufe, also Anrufe, bei denen eine Telefonnummer direkt angewählt wird, können zugeordnet werden). I.d.R. übernimmt eine Beraterin die Telefonsprechstunde; während der Bewerbungsphase für Wintersemester übernehmen zwei Beraterinnen. Zusätzlich wird eine Abendtelefonsprechstunde angeboten, die auch über Call Justus geleitet wird.

Exkurs: Als Rufnummer für die Telefonsprechstunde wird weiterhin die Rufnummer der ZSB kommuniziert, die direkt auf die 16400 umgeleitet ist.

#### Gruppe Nachfragegruppe Studsek

In die Nachfrage Studierendensekretariat ist kein separates Einloggen erforderlich, eine definierte Anzahl von Telefonplätzen im Studierendensekretariat ist immer „frei“. Das heißt, für Anfragen der Mitarbeiter/innen von CJ erreichbar. Ruft ein Agent bei dieser Gruppe an, klingelt es reihum, bis ein Mitarbeiter des Studierendensekretariats den Anruf entgegennimmt.

### 2.2.2 Installation der Telefonanlage

Ende April wurde die Telefonanlage gemäß der im Pflichtenheft definierten Anforderungen installiert.

Mitte Mai nahmen die Projektleitung und zwei Agenten an einer Supervisoren-Schulung zur ACD-Anlage teil, in der die Grundeinstellungen der Anlage erklärt wurden (Einstellung des Bildschirms, Möglichkeiten von Berichten, usw.).

Vom 15.6.2008 bis 30.06.2008 durchlief die ACD-Anlage einen Testbetrieb, indem ein Teil der auf die Zentrale der Uni laufenden Anrufe auf Call Justus umgestellt wurden.

Der Test verlief erfolgreich.

### 2.2.3 Test der Telefonanlage

Vom 16.6. bis 30.6. wurde die Telefonanlage getestet: einige Telefonapparate des Studierendensekretariats wurden auf die Rufnummer 16400 geschaltet, die Telefonzentrale der Universität leitete zusätzlich Anrufe auf die 16400 weiter. Auf diese Weise wurde die Telefonanlage auf korrekten Betrieb getestet; das Team von Call Justus erhielt die ersten „echten“ Anrufe und konnte das in den Schulungen erarbeitete Wissen bei noch geringem Anrufvolumen anwenden. Zudem testeten Team und Projektleitung die zur Verfügung gestellten, oben beschriebenen Informationsmittel.

Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang die hervorragende Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen der Nachrichtentechnik des HRZ.

### **2.3 Informationsaustausch mit den Leitungen der Callcenter der Universitäten Mainz, Frankfurt, Marburg**

An diversen hessischen Hochschulen sowie bundesweit existieren bereits Hotlines, in der Regel einhergehend mit Studienservice-Einrichtungen oder befinden sich im Aufbau.

Um die Besonderheiten universitärer Callcenter kennenzulernen, besuchte die Projektleitung die Callcenter der Universitäten Mainz, Frankfurt und Marburg. Der Austausch mit den jeweiligen Leitungen findet auf partnerschaftlicher Ebene statt und ist immer konstruktiv. Durch Teilnahme an dem Workshop Callcenter an Hochschulen im Rahmen der Hochschulübergreifenden Weiterbildung wurden ebenfalls weitere Kontakte geschaffen.

Mittlerweile existiert ein bundesweiter Verteiler der Hochschulen, die eine Hotline als Service-Einrichtung betreiben, der sich ständig erweitert.

### **2.4 Beteiligung des Personalrats**

Am 16.6.2008 wurde die Inbetriebnahme der Studierenden-Hotline Call Justus im Personalrat erörtert. Nach dieser Sitzung stimmte der Personalrat einer zeitlich befristeten Inbetriebnahme von Call Justus bis zum 30.09.2008 zu; innerhalb der Befristung wurde um Beantwortung eines Fragenkatalogs gebeten.

Im Fokus standen die technischen Möglichkeiten der Anlage und das daraus entstehende etwaige Risiko der Einzelplatzauswertung für den Mitarbeiter. Um dieses Risiko auszuschalten, wurde in der Anlage ein sog. Betriebsratsmodus aktiviert, der Einzelplatzauswertungen komplett ausschließt. Alle Berichte, die seitens der Projektleitung gezogen werden, sind ausschließlich Gruppenberichte; Gruppen kleiner 3 Mitarbeiter werden von der Anlage nicht angezeigt.

Am 22.09.2008 stimmte der Personalrat der unbefristeten Inbetriebnahme von Call Justus zu.

### **2.5 Abstimmung mit den beteiligten Abteilungen**

Um die Kernaufgaben von Call Justus konkreter und themenspezifischer zu definieren, erfolgten diverse Treffen nach Bedarf mit den Ansprechpartnern der Zentralen Studienberatung, der Abteilung für Internationale Studierende sowie des Studierendensekretariats.

Man einigte sich zudem auf einen monatlichen Jour Fix mit den Ansprechpartnern der Abteilungen, der seit Start von CJ im Juli 2008 durchgeführt wird.

Die Projektleitung hospitierte zusätzlich bei den Telefonsprechstunden der ZSB sowie im Backoffice des Studierendensekretariats, um fachliche Inhalte festzuhalten und später in Schulungsunterlagen umsetzen können.

#### *AG Servicecenter*

Der Projektplan wurde bis zum Projektstart am 1.7.2008 in zwei Abstimmungsmeetings der AG Servicecenter vorgestellt. Im Rahmen dieser Meetings einigte man sich sowohl auf den zukünftigen Namen als auch die zu kommunizierende Rufnummer der Studierenden-Hotline: 0641-99 16400 sowie „Call Justus“ als prägnante Kurzbenennung der Studierenden-Hotline.

## 2.6 Personelle Maßnahmen

Im Vorfeld genehmigt waren vier Vollzeitstellen nach BAT VII. Die Projektleitung entschied sich für die Einstellung von studentischen und nichtstudentischen Mitarbeitern.

Mitte April wurden umfangreiche Auswahlgespräche geführt, die zur Einstellung von insgesamt 11 Mitarbeiter/innen zum 1.6.2008 führte (davon 3 nichtstudentische und 8 studentische, alle in Teilzeit).

## 2.7 Schulungen

Alle Schulungsunterlagen wurden komplett durch die Projektleitung vorbereitet und erstellt. Die jeweiligen Ansprechpartner von BfSt, Studierendensekretariat und Abteilung Internationale Studierenden lasen freundlicherweise Korrektur.

Die Mitarbeiter/innen wurden vom 2.6. bis zum 13.6. vor- und nachmittags in zwei Gruppen zu fachlichen und verhaltensbezogenen Themen durch die Projektleitung geschult. Rollenspiele ergänzten die Vorbereitung der Mitarbeiter auf den Probelauf Ende Juni. Zusätzlich erhielten die Mitarbeiter/innen ein ganztägiges Telefontraining durch einen externen Telefontrainer an einem Samstag.

### 2.7.1 Schulungsunterlagen – eine Übersicht

<u>Schulungsunterlagen</u>	
• Zentrale Studienberatung	• Wie funktioniert studieren?
• Studierendensekretariat	• Studienmöglichkeiten
• Online Bewerbung	• Englischsprachige Kommunikation (zusätzlich Vokabelliste)
• Chipkartenstatus	• Bedienung Alcatel Telefon
• AIS+AAA Detail+FAQ	• AIS+AAA
<u>Arbeitsanweisungen, FAQ</u>	
• FAQ Allgemein	• FAQ Lehramt
• Kalenderfunktion/ausdrucken	• Hilfe bei technischen Problemen
• Studienberatung für behinderte und chronisch kranke Studenten	• Grundregeln zur täglichen Arbeit
• Unsere Callcenter-Technik>Grundinfos (Warteschleife, Nutzung, der Status....)	• Umgang mit Ratsuchenden
• Verhalten bei Klärungsbedarf (ZSB, Studsek, AIS)	• Neu bei „Call Justus“
• FlexNow	• Wie richte ich das gemeinsame Laufwerk wieder ein?



## **2.8 Informationsfluss innerhalb von Call Justus sowie mit ZSB, Studierendensekretariat, AIS**

Um den Informationsfluss innerhalb des Teams zu gewährleisten, werden seit Start von Call Justus innerhalb des Teams folgende Mittel genutzt:

- tagesaktuelle Informationen werden von der Projektleitung mündlich und per E-Mail kommuniziert
- diese Informationen werden zusätzlich auf den „internen Seiten“ der Hotline festgehalten
- die Mitarbeiter/innen greifen auf ein gemeinsames Laufwerk zu, auf dem alle Schulungsunterlagen, Arbeitsanweisungen, Schicht- und Urlaubsplan und sonstige für die Arbeit erforderlichen Dokumente abgelegt sind, die nicht auf die internen Seiten gehören

### **2.8.1 Jour Fix**

Einmal monatlich findet ein Jour Fix zwischen den Ansprechpartnern der Projektleitung im Studierendensekretariat (Ellen Krämer u. Michael Straßel), der ZSB (Anja Staffler u. Beate Caputa-Wießner) sowie des Akademischen Auslandsamt (Petra Schulze u. Jessica Wilzek) sowie der Projektleitung Eva Maria Groß und deren Vertretung, Dolores Lamb-Schips, statt.

### **2.8.2 Interne Seiten**

Die internen Seiten stellen vereinfacht eine Wissensplattform dar, die zum Informationsaustausch zwischen den o.g. Abteilungen dienen soll. Alle Mitarbeiter/innen von Call Justus, der Zentralen Studienberatung, der Abteilung Internationale Studierende sowie des Studierendensekretariats haben Zugriff. Ziel ist der schnelle Zugang auf für das Tagesgeschäft relevante Informationen für das Team von Call Justus und für die übrigen Mitarbeiter/innen.

Zusätzlich sind dort alle Schulungsunterlagen und FAQ-Listen sowie die o.g. tagesaktuellen, per Mail verfassten Informationen der Projektleitung und der genannten Abteilungen abgelegt. Anonymisierte Beispiele von Zulassungen, Ablehnungen sowie Mahnschreiben der jew. Studiengänge sind ebenfalls hinterlegt, damit die Agenten (Telefonmitarbeiter) bei entsprechenden Anfragen auf die Schreiben adäquat reagieren können. Die internen Seiten werden durch eine professionelle Wissensdatenbank abgelöst. Alle auf den internen Seiten hinterlegten Informationen werden durch die Projektleitung in die Wissensdatenbank überführt.

### **2.8.3 Wissensdatenbank**

Zur Auswahl einer auch für eine Hotline geeigneten Wissensdatenbank informierte sich die Projektleitung sowohl universitätsintern bei Kollegen des HRZ, zu nennen ist hier insbesondere Herr Andreas Schmalz, als auch extern über verschiedene Informationswege, nicht zuletzt durch den Besuch der Callcenterworld in Berlin im Februar 2009.

Letztendlich erschien das Knowledgecenter der Firma USU AG das passende Angebot für Call Justus zu sein. Die Wissensdatenbank wurde im Herbst 2009 angeschafft, die Projektleitung sowie 2 Mitarbeiter der Hotline wurden vom Anbieter in der Pflege und Nutzung geschult.

Der Projektleitung obliegen u.a. die Erstellung von Workflows, von den jeweiligen Berechtigungskonzepten, das Einstellen und die Pflege von Inhalten, die Sicherstellung der Einhaltung der Workflows, die Überprüfung der Nutzerfeedbacks zu den Inhalten der Wissensdatenbank.

Komplizierte Prozessabläufe, die sich z.T. semesterweise ändern können und immer wieder zu Rückfragen von Studieninteressierten und Studierenden führen, werden präzise erfasst und dargestellt. Entscheidend ist auch, dass die genannten Abteilungen auf einheitliche Informationen und Beschreibungen dieser Abläufe zurückgreifen können bzw. diese aus der jeweiligen Perspektive ergänzen können.

### **2.8.3.1 Stand Januar 2010**

Derzeit wird die Wissensdatenbank ausschließlich im Team Call Justus verwendet. Auf diese Weise werden Workflows und Arbeitsabläufe getestet, neue Dokumente eingestellt und einiges mehr.

### **2.8.3.2 Ausblick**

Im Verlauf des Jahres 2010 erhalten die Mitarbeiterinnen der ZSB, des Studierendensekretariats sowie des Akademischen Auslandsamts (ehemals AIS) eine Einführung in die Wissensdatenbank. Ziel ist die Nutzung der Wissensdatenbank als Wissensplattform nicht nur für die Mitarbeiter/innen von Call Justus, sondern für die Mitarbeiter/innen aller beteiligten Bereiche.

Mit Hilfe der Wissensdatenbank soll der Informationsaustausch innerhalb der Abteilungen vereinfacht und Wissen transparenter werden, um Aussagen von Studierenden wie „im Studsek hat man mir aber das und das gesagt, bei Call Justus das und als ich bei xyz nachfragte wieder was anderes“ auf ein Minimum zu reduzieren. Ziel muss sein, dem hohen Qualitätsanspruch der JLU dauerhaft auf gleichbleibend hohem Niveau zu genügen, um diesen adäquat nach außen zu transportieren.

## **2.9 Feedbackliste**

Die sogenannte Feedbackliste dient gleichfalls dem Wissenstransfer: offene Fragen der Mitarbeiter/innen von CJ werden gesammelt und einmal wöchentlich den Ansprechpartnern der Projektleitung zur Prüfung vorgelegt. Die daraus resultierende FAQ-Sammlung steht allen Mitarbeitern/innen auf den internen Seiten zur Verfügung.

Die Feedbackliste wird in die Wissensdatenbank integriert werden.

## **2.10 JLU Best**

Das Team von Call Justus hat lesenden Zugriff auf bestimmte Studierenden-Daten, um z.B. Auskunft geben zu können zum Stand der Bewerbung bzw. Rückmeldung, um Adressänderungen aufzunehmen oder sonstige einfache Themen zu beantworten, um so die Mitarbeiter/innen des Studierendensekretariats zu entlasten. Seit Start von Call Justus hat das kurz JLU Best genannte Programm mehrere Updates durchlaufen, die sowohl den Aussagespielraum als auch die Aussagekräftigkeit des Teams von CJ erhöht haben.

Je aussagekräftiger und qualitativ hochwertiger Call Justus arbeiten kann, desto mehr Volumen haben die Mitarbeiter/innen des Studierendensekretariats für ihre originären Aufgaben fern der Telefonie.

### 3 Start der Studierenden-Hotline Call Justus

Zum 1.7.2008 geht die Studierenden-Hotline Call Justus an den Start.

Call Justus ist unter der Rufnummer 0641-99 16400 zum Ortstarif von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr erreichbar; im universitären Vergleich liegt Call Justus mit diesen Öffnungszeiten im oberen Drittel.

#### 3.1 Aufgaben

##### 3.1.1 Aufgaben der Studierenden-Hotline Call Justus

Die Studierenden-Hotline Call Justus beantwortet alle Fragen rund um ein Studium und

- informiert über das Studienangebot der JLU
- informiert über Bewerbung, Zulassung und die entsprechenden Fristen (sowie über die verschiedenen Bewerbungswege)
- informiert über die vorgesehenen Einschreibungstermine und das Einschreibungsverfahren an der JLU
- gibt Auskünfte über bisherige (historische) Auswahlgrenzen
- gibt Auskunft über die Regeln zum Verfahren bei der ZVS (für Medizin, Zahnmedizin und Veterinärmedizin) und verweist auf die hochschulinternen Seiten zur ZVS-Bewerbung Gießen sowie auf die ZVS-Seiten mit alten Auswahlgrenzen und Bewerbungsformularen
- informiert zu und verweist konkret auf die Auswahlverfahren der Hochschule
- erklärt das Los- und Nachrückverfahren
- verweist auf Sonderinfos (z.B. auf „Themenbezogene Einzelinformationen auf den ZVS Webseiten“ z.B. Bewerbung bei Zweitstudium, Verbesserung der Wartezeit und Verbesserung der Note)
- erläutert Zuständigkeiten von Einrichtungen der JLU
- weist auf Zuständigkeiten des Studentenwerks hin: BaföG, Wohnen, Mensen, sonstige Beratungsangebote
- informiert über und verweist auf aktuelle Veranstaltungen (HIT, Vortragsreihe „Neu an der Uni Gießen“, Studieneinführungswoche...)
- verweist auf Selbstinformationsmöglichkeiten wie z.B. die Internetseiten, die Flyer und Broschüren der ZSB oder des Akademischen Auslandsamts

Darüber hinaus

- vergibt Call Justus Beratungstermine für die Studienberaterinnen der Zentralen Studienberatung
- nimmt Wünsche für den Versand von Informationsmaterialien auf
- gibt Auskunft zum Status der elektronischen Chipkarte
- hilft weiter bei Verlust der elektronischen Chipkarte
- gibt Auskunft darüber, ob eine Bewerbung eingegangen bzw. vollständig/unvollständig ist, welche Unterlagen ggf. noch fehlen und nachzureichen sind
- gibt Auskunft, ob Studierende rückgemeldet sind
- gibt Auskunft, ob Semesterbeiträge eingegangen sind
- bearbeitet Anfragen zum Ausstellen einer Rentenbescheinigung
- veranlasst, dass Studienbescheinigungen an Studierende verschickt werden
- nimmt Adressänderungen auf
- verbindet universitätsinterne Gespräche und Anfragen von Ratsuchenden, die über die Ebene der oben genannten Sachverhalte hinausgehen, an die Zentrale Studienberatung, die Abteilung Internationale Studierende und das Studierendensekretariat oder auch an andere Fachbereiche sowie sonstige Einrichtungen der JLU wie das BaföG-Amt, die Studienfachberater, usw.

Grundsätzlich muss der Mitarbeiter die „Frage hinter der Frage“ erkennen können, um bei Bedarf ein Gespräch in der Form abzubereiten, als dass er einen Ratsuchenden z.B. an die Studienberaterinnen der ZSB verweist, weil hinter einer harmlosen Frage wie „für welche Studiengänge wurde die Bewerbungsfrist“ verlängert hoher Beratungsbedarf liegen kann. Der Mitarbeiter von Call Justus vermag natürlich fachlich korrekt zu beauskunften, muss aber das Gespräch bei dahinter vermutetem Beratungsbedarf abgeben.

### **3.1.2 Aufgaben der Projektleitung**

Um den hohen Standard der Studierenden-Hotline gewährleisten zu können, unterliegen der Projektleitung folgende Aufgaben:

- Inhaltliche Betreuung und regelmäßige Aufbereitung der internen Seiten bzw. der im Herbst 2009 angeschafften Wissensdatenbank von Call Justus, die sowohl den Mitarbeitern von Call Justus als auch den Mitarbeiter/innen des Büros für Studienberatung, des Studierendensekretariats und der Abteilung für internationale Studierende zur Verfügung stehen
- Aufbereitung und Weitergabe tagesaktueller Informationen ans Team
- Vorbereitung und Transport von Sprachregelungen ans Team
- Konzeption und Durchführung der Schulungen der Telefonmitarbeiter/innen: für neue Mitarbeiter/innen und Auffrischungsschulungen bzw. Kurzschulungen zu aktuellen Themen für Bestandsmitarbeiter/innen)
- Betreuung des Teams auf fachlicher und rhetorischer Ebene: fachliches Coaching und Gesprächscoaching der Telefonie
- Koordination des Informationsflusses zwischen den beteiligten Einrichtungen
- Abstimmung mit den Fachbereichen bei Bedarf
- Einsatzplanung der Arbeitskräfte
- Bei Fluktuationen: Rekrutierung, Auswahl und Einarbeitung neuer Telefon-Mitarbeiter/innen
- Entwicklung eines Evaluationsinstrumentes u.a. zur Erfassung der Anruferzufriedenheit
- Durchführung der Evaluation
- Weiterentwicklung des Konzeptes auf Basis der Evaluationsergebnisse
- Betreuung der ACD-Anlage (Telefonanlage) im Tagesgeschäft: Berichtswesen, Besprechung und Schaltung der Ansage-Texte für die Warteschleife (ausgerichtet nach den jeweils aktuellen Themen wie Einschreibung, Rückmeldung, Studieneinführungswoche usw.), Einrichtung und Verwaltung eines Text-Auswahlmenüs in der Telefonanlage, Einstellen von Feiertagen/Ferien, usw.
- Betreuung des Internet-Auftritts der Studierenden-Hotline auf der homepage der JLU
- Beantwortung der an die CJ Adresse gerichteten E-Mails; falls keine Beantwortung durch CJ möglich, Weiterleitung an die entsprechenden Abteilungen

## 4 Team

Die Studierenden-Hotline Call Justus ist erster telefonischer Ansprechpartner der JLU für Studieninteressierte und Studierende, daher ist es ein hoher Qualitätsstandard innerhalb des Teams unerlässlich. Dies kann nur durch einen festen Mitarbeiterstamm sichergestellt werden, der sich täglich mit der umfangreichen Themenbereichen befasst und parallel noch in der Lage ist, neue und/oder kurzfristige Informationen aufzunehmen und adäquat an Anrufer weiterzuvermitteln.

### 4.1 Personelle Kapazität

Das Büro für Studienberatung wurde zu Beginn der Projektarbeit von Prof. Dr. Stiensmeier-Pelster und in der Nachfolge von Prof. Dr. Joybrato Mukherjee geleitet. Aktuell hat die Leitung Fr. Prof. Dr. Burwitz-Melzer inne.

Die Studierenden-Hotline Call Justus wird zum jetzigen Zeitpunkt aus QSL-Mitteln finanziert; es sind vier Vollzeit-Stellen für die Telefonmitarbeiter/innen sowie für eine Vollzeit-Stelle für die Projektleitung geschaffen worden.

Die Stellen der Telefonmitarbeiter/innen wurden zu Projektstart mit Teilzeitstellen besetzt: das Team setzte sich aus zwei nicht-studentischen und neun studentischen Mitarbeiterin zusammen. Die Projektleitung ging Ende Juli 2008 verspätet in den Mutterschutz und kehrte im Dezember 08 im Rahmen der Elternzeit in Teilzeit an ihren Arbeitsplatz zurück. Während des Mutterschutzes bzw. während der Elternzeit wird die Projektleitung bei berufs- oder urlaubsbedingter Abwesenheit von einer Mitarbeiterin, Frau Dolores Lamb-Schips, vertreten.

### 4.2 Veränderung in der Besetzung

Im Jahr 2009 schlossen mehrere studentische Mitarbeiter ihr Studium ab bzw. nahmen einen mehrmonatigen Auslandsaufenthalt wahr. Aufgrund dessen kam es zu Neueinstellungen von zwei weiteren nicht-studentischen Mitarbeiterinnen im Frühjahr und zwei studentischen Mitarbeiterinnen im Herbst 2009. Gleichfalls bedingt durch die Umstrukturierung wurde die wöchentliche Stundenzahl bei zwei der nichtstudentischen Mitarbeiter erhöht, bei einem Mitarbeiter auf Vollzeit.

### 4.3 Mitarbeiter/innen (Stand 01.01.2010)

Leiterin:	Prof. Dr. Eva Burwitz-Melzer	
Projektleitung:	1 Stelle BAT IIa seit 15.12.2007	
	Eva Maria Groß (in elternzeitbedingter Teilzeit seit 15.12.2008 bis 01.09.2011)	
Telefonmitarbeiter/innen:	4 Stellen BAT VII seit 1.6.2008	
	Dolores Lamb-Schips	20h
	Suzan Gündüz	20h
	Charlotte Wilson	35h
	Bastian Zientek	40h
	Samuel Breitenbach	8h
	Katherina Rudolph	8h
	Jelena Volkwein	8h

Zuvor waren als Telefonmitarbeiterinnen tätig: Silvia Baumgart, Anke Erdt, Kristina Foterek, Eva Gerlach, Claudia Kopp, Rebecca Nast, Natalie Stamm, Verena Sternitzke als studentische Mitarbeiterinnen mit 8h.

## **5 Organisatorische Änderungen**

### **5.1 Erweiterung der Öffnungszeiten von Call Justus**

Die Studierenden-Hotline Call Justus war mit Projektstart zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr. Bereits mit diesen Erreichbarkeiten schnitt die Hotline im universitären Vergleich gut ab. Eine Auswertung des Anrufverhaltens ergab, dass auch vor 09.00 Uhr versucht wird, die Hotline zu kontaktieren. Aus diesem Grund ist Call Justus seit dem 15.4.2009 ab 8.30 Uhr erreichbar.

Um die Kontaktaufnahme für Studieninteressierte und Studierende mit Call Justus - und damit der JLU gesamt - zu verbessern, wurden die Öffnungszeiten ab dem 1.7.2009 auf 17.00 Uhr ausgeweitet, zunächst für einen Testzeitraum von drei Monaten. Da dieses Angebot gut angenommen wurde, ist die Hotline Stand Januar 2010 montags bis freitags von 8.30 bis 17.00 Uhr **durchgängig** erreichbar.

### **5.2 Umzug Goethestraße 58 im Oktober 2009**

Mit dem Umzug in die Goethestr. 58 konnte die räumliche Situation für die Mitarbeiter/innen von Call Justus wesentlich verbessert werden. Call Center Arbeitsplätze und Projektleiterarbeitsplatz sind auf zwei Räume aufgeteilt, wobei eine Verbindungstür zum Call Center weiterhin die direkte Ansprechbarkeit der Projektleitung für das Team garantiert.

Ein fünfter Arbeitsplatz wurde eingerichtet, um den Mitarbeiter/innen den Schichtwechsel zu erleichtern bzw. um bereits Kapazitäten für kommende Semester zu haben. Für einen sechsten Arbeitsplatz ist der Raum zu klein.

Die räumliche Trennung vom Projektleiterplatz machte die Anschaffung eines Monitors erforderlich, der mit der Telefonanlage verbunden ist. Auf diese Weise kann neben der Projektleitung auch das Team das aktuelle Anrufaufkommen mitverfolgen. Dies fördert die Eigenverantwortung des Teams z.B. bei der Ausübung von Bildschirmunterbrechungen.

### **5.3 Ausweitung der Themenschwerpunkte**

#### **5.3.1 Auskunft Chipkarten-Status**

Durch die Installation der sog. Chipkarten-DB ist Call Justus seit dem 1.4.2009 auch in der Lage, Auskunft zum Status der Chipkarte zu geben. Bis zu diesem Zeitpunkt mussten die Mitarbeiter/innen Rücksprache mit den Mitarbeiter/innen des Studierendensekretariats halten, um entsprechend beauskunfteten zu können.

#### **5.3.2 Auskünfte zu FlexNow**

In Abstimmung mit Herrn Dr. Schmalz vom FlexNow-Team erhielten das Team im Januar 2010 eine Schulung zu FlexNow. Ziel ist auch hier die Serviceerweiterung und Qualitätsverbesserung der Hotline sowie die Entlastung des FlexNow-Teams.

## **6 Ausblick/Zeitplan**

### **6.1 Wissensdatenbank**

#### ***April 2010***

Mitte April werden die Funktionalitäten der Wissensdatenbank bei den Ansprechpartner/ innen in der ZSB, im Studierendensekretariat und der Abteilung für Internationale Studierende vorgestellt und eingeführt

#### ***Mai – Juni 2010***

Alle beteiligten Mitarbeiter/innen der ZSB, des Studierendensekretariats und der Abteilung für Internationale Studierende erhalten eine Einweisung in die Nutzung der Wissensdatenbank

#### ***Dezember 2010***

Die Projektleitung führt eine Nutzerbefragung zur Wissensdatenbank durch

### **6.2 Evaluation/Nutzerbefragung**

#### ***Juni-August 2010***

Für die Studierenden-Hotline Call Justus wird durch die Projektleitung eine Evaluation und Nutzerbefragung durchgeführt

#### ***September – Dezember 2010:***

Die Ergebnisse der Ergebnisse der Evaluation und Nutzerbefragung werden ausgewertet und nach Möglichkeit bzw. Praktikabilität umgesetzt.

### **6.3 Projektabschluss**

#### ***August – September 2012***

Die Projektleitung führt eine Abschlussevaluation durch und erstellt einen Abschlussbericht

## **7 Statistische Daten**

Über die ACD-Anlage können Tages-, Wochen- und Monatsberichte der verschiedenen „Piloten“ (Anrufgruppen) erstellt werden. Auf Wunsch des Personalrats wurde ein sogenannter Betriebsratsmodus eingestellt: es können lediglich Gruppenevaluierungen reportet werden. Gruppen mit weniger als drei Agenten werden nicht angezeigt und können auch nicht ausgewertet werden.

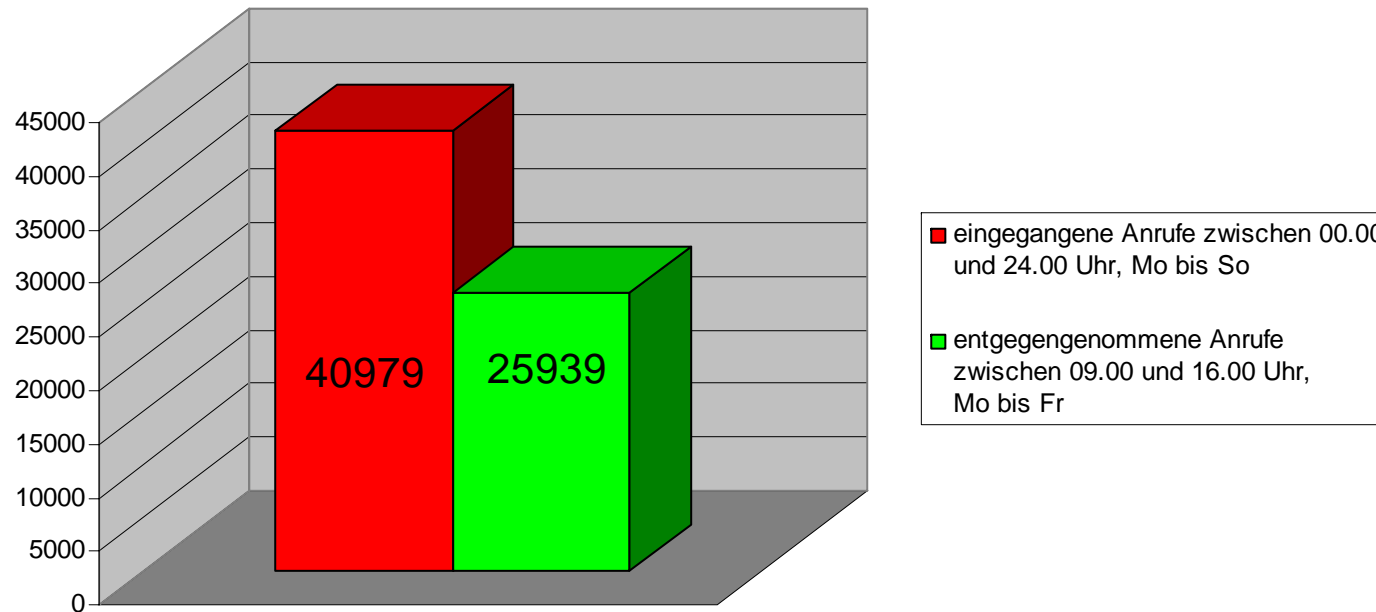
Jeden Montag wird der Wochenbericht der Vorwoche zum Anrufaufkommen bei Call Justus an die Mitarbeiter/innen der ZSB, des Studierendensekretariats, des Akademischen Auslandsamts (ehemals AIS), an das Team von CJ sowie zur Kenntnis an die Vizepräsidentin verschickt. Besonderheiten werden entsprechend kommentiert. Zum Monatsbeginn wird der Monatsbericht des Vormonats analog versendet.

Besonderheit Studierendensekretariat: da die in Nachfragegruppe Studierendensekretariat geschalteten Telefonapparate immer Anrufe entgegennehmen können und die Mitarbeiter/innen sich nicht, wie die Mitarbeiter/innen der Hotline oder der ZSB, extra in die Telefonanlage einloggen müssen, können nur die an die Nachfragegruppe weitergeleiteten Anrufe gezählt werden. Nicht gezählt werden kann, wie oft die Leitung „besetzt“ war, also wie oft es nicht möglich war, Gespräche an die Mitarbeiter/innen weiterzuvermitteln bzw. Rückfragen zwecks Klärung von Anrufen zu stellen.



## 7.1 Call Justus: Anrufaufkommen 2008

### Anrufaufkommen gesamt Juli bis Dezember 2008

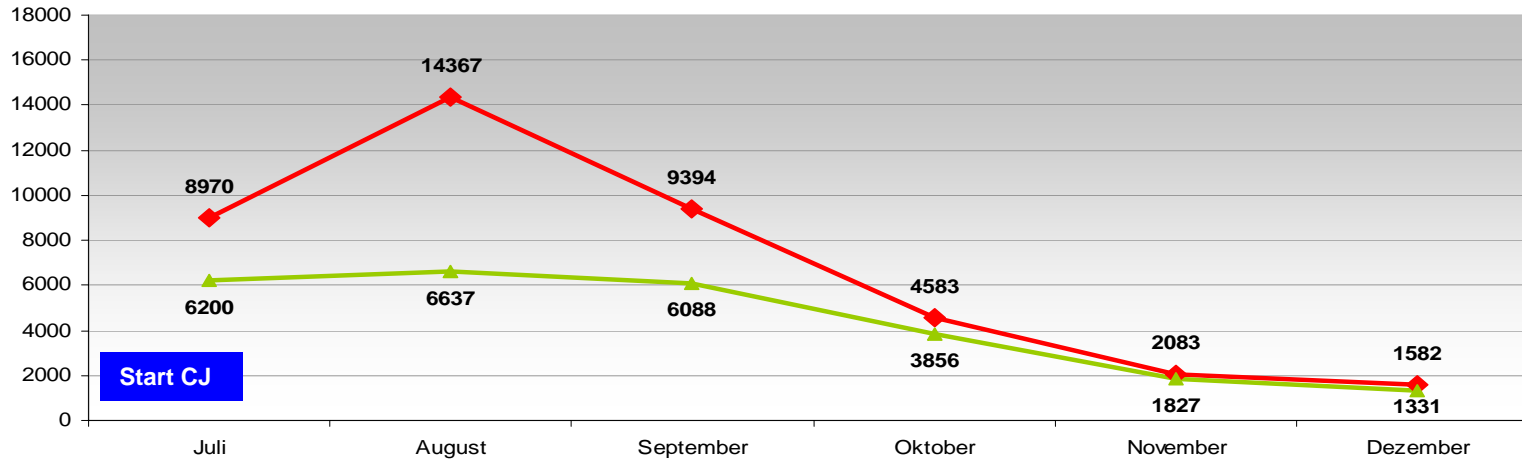


### Call Justus: Anrufaufkommen 2008

- Start der Studierenden-Hotline Call Justus am 1.7.2008
- Öffnungszeiten zwischen 9.00 und 16.00 Uhr
- 40.979 Anrufe gingen vom 1. Juli bis 31.12.2008 zwischen 00:00 und 24:00 Uhr ein.  
Davon wurden 25.939 zu den Öffnungszeiten zwischen 09:00 und 16:00 Uhr durch das Team von Call Justus bearbeitet (63%).

**2008 Anrufaufkommen Hotline**

◆ eingegangene Anrufe zwischen 00.00 und 24.00 Uhr Mo bis So ▲ entgegen genommene Anrufe zwischen 09.00 und 16.00 Uhr, Mo bis Fr



1.6.-15.7.08  
Bewerbung WS  
08/09

15.6-31.7.08 +  
Verlängerung bis  
31.8.  
Rückmeldungen  
Mahnschreiben

Versand  
Zulassungs-  
bescheide  
  
Versand  
Ablehnungs-  
bescheide

30.9.  
Ende  
SoSe 08  
  
1.10.08  
Start  
WS 08/09  
  
13.10.08  
Vorlesungs-  
beginn

06.10.-10.10.08  
Studieneinführungswoche

1.12.08-15.01.09  
Bewerbung SoSe 09

**Call Justus: Anrufaufkommen 2008 in der Monatsübersicht**

- Der Start von Call Justus fällt mitten in die Bewerbungsphase für das Wintersemester 2008/2009, dementsprechend hoch ist das Anrufvolumen schon zum Start von Call Justus.

## 7.2 Call Justus: Anrufaufkommen 2009

### Anrufaufkommen gesamt 2009

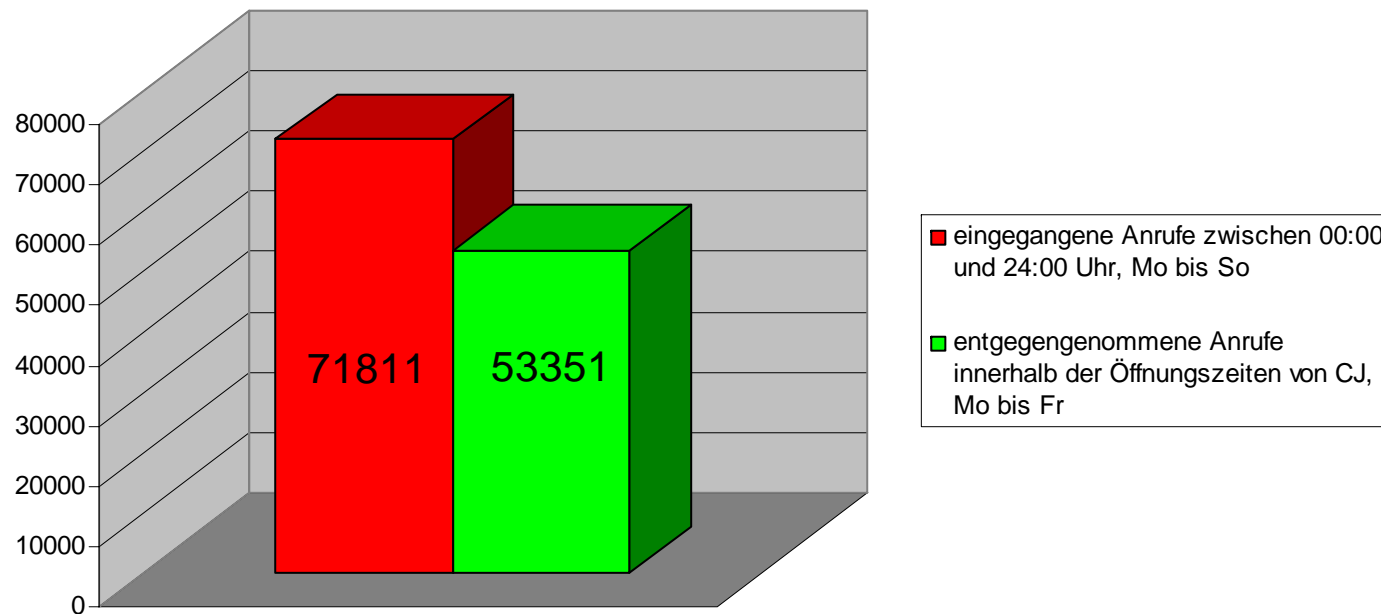
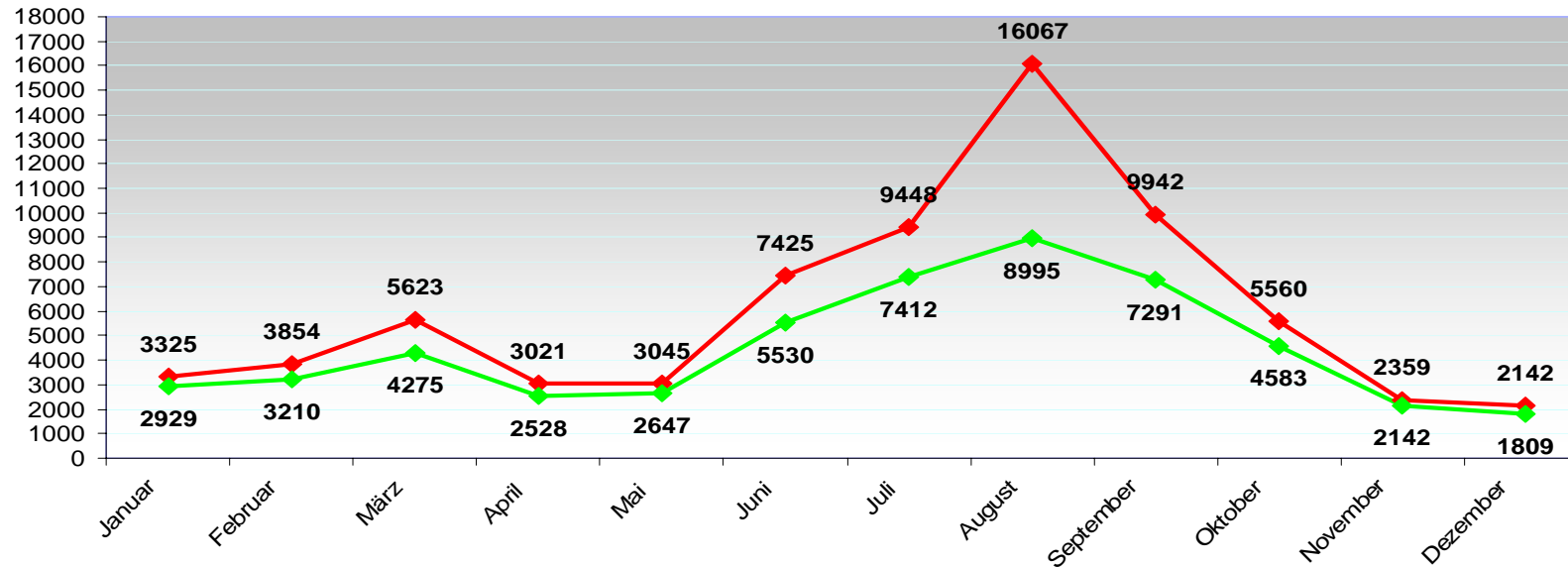


Abbildung 1: Call Justus - Anrufaufkommen 2009 gesamt

- 2009 werden knapp 54.000 Anrufe durch das Team von Call Justus beantwortet, das entspricht mehr als 74% der eingegangenen Anrufe. Somit wurden bereits 10% mehr Anrufe beantwortet trotz geringerer Mitarbeiteranzahl, bedingt durch die studentische Fluktuation (Beendigung des Studiums)
- Dies zeugt deutlich, von welcher Bedeutung ein fester Mitarbeiterstamm ist, der fortlaufend das Tagesgeschäft betreut.
- Im Laufe des Jahres werden die Öffnungszeiten von Call Justus zweimal angepasst:
  - ab 15.4. ist die Hotline bereits ab 8.30 Uhr geöffnet
  - ab 1.7. werden die Öffnungszeiten erweitert: bis 17.00 Uhr (statt 16.00 Uhr)

### 2009 Anrufaufkommen gesamt

◆ eingegangene Anrufe zwischen 00.00 und 24.00 Uhr, Mo bis So ◆ entgegengenommene Anrufe zu den Öffnungszeiten von CJ, Mo bis Fr



1.12.08-15.1.09  
Bewerbung SoSe 09

15.1.-27.2.09 +  
Verlängerung bis 15.3.  
Rückmeldungen  
Mahnschreiben

31.3.09  
Ende  
WS  
08/09

1.4.09  
Start  
SoSe 09  
  
14.4.09  
Vorlesungs-  
beginn

6.-9.4.09  
StEW

1.6.-15.7.09  
Bewerbung WS  
09/10

15.6-31.7.09 +  
Verlängerung bis  
31.8.  
Rückmeldungen  
Mahnschreiben

Versand  
Zulassungs-  
bescheide  
  
Versand  
Ablehnungs-  
bescheide

30.9.  
Ende  
SoSe 09

1.10.09  
Start  
WS 09/10

12.10.09  
Vorlesungs-  
beginn

#### Call Justus: Anrufaufkommen 2009 in der Monatsübersicht

- In der kompletten Jahresübersicht spiegeln sich die verschiedenen Phasen innerhalb eines Jahres wieder: vom Bewerbungsende für das jeweilige Sommersemester über den Versand von Mahnschreiben zu versäumten Rückmeldungen bis zur nächsten Bewerbungsphase für das darauffolgende Wintersemester.
- Um das Anrufaufkommen in den Monaten Juni bis Oktober entsprechend abzunehmen, müssten die Personalkapazitäten wesentlich erhöht werden, was weder aus räumlichen noch aus qualitätstechnischen Gründen realisierbar ist. Um das hohe Niveau der

Studierenden-Hotline auch zukünftig auf dem der JLU genügenden Anspruch zu halten, ist es wenig sinnvoll, Personal für nur wenige Monate einzusetzen: es könnten zwar mehr Anrufe abgenommen werden, Schulungs- und Betreuungsaufwand wären jedoch entsprechend hoch. Wesentlich sinnvoller und effektiver ist es, Personal dauerhaft einzusetzen mit entsprechender studentischer „Durchmischung“.

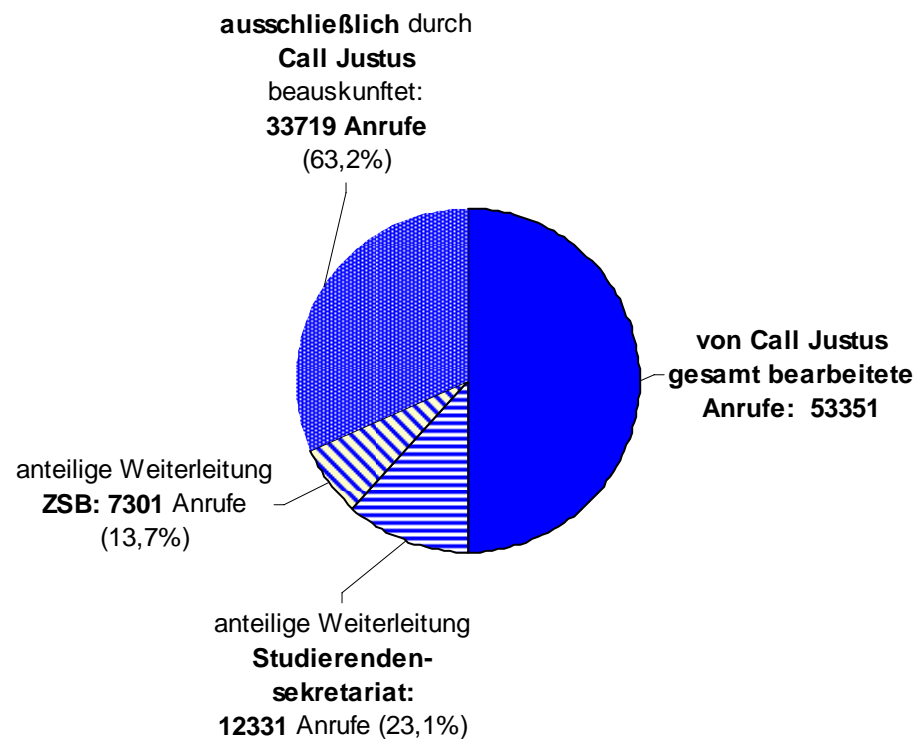
### Pilotenaktivität

Pilot Hotline (14899950)  
0:00 bis 24:00, 1. bis 31. August 2009

	Empfangene Anrufe (Gesamt)	Bearbeitete Anrufe (Gesamt)	Abbrüche (Gesamt)	Abgewiesene Anrufe wegen mangelnder Abgewiesene Anrufe	Umgeleitete Anrufe (Gesamt)	Service-Niveau	Effektivität	Durchschnittliche Gesprächsbeurteilung	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Durchschnittliche Wartezeit	Längste Wartezeit	AVR-Verbindungen (Gesamt)
1. August	2				2		0%					
2. August	4				4		0%					
3. August	332	300	15		17	95%	90%	00:02:08	00:00:04	00:00:05	00:02:27	
4. August	212	191	10		11	93%	90%	00:01:56	00:00:04	00:00:07	00:01:44	
5. August	229	219	7		3	99%	96%	00:02:05	00:00:04	00:00:00	00:00:44	
6. August	242	224	12		6	96%	93%	00:02:09	00:00:04	00:00:06	00:02:39	
7. August	324	283	31		6	87%	87%	00:02:23	00:00:04	00:00:13	00:02:54	
8. August	8				8		0%					
9. August	2				2		0%					
10. August	641	481	125		15	57%	75%	00:02:22	00:00:03	00:00:40	00:02:57	
11. August	424	384	31		8	82%	91%	00:02:15	00:00:05	00:00:15	00:02:52	
12. August	445	385	39		11	73%	87%	00:02:02	00:00:03	00:00:23	00:02:58	
13. August	463	382	57		10	70%	83%	00:02:20	00:00:04	00:00:28	00:02:56	
14. August	643	422	148		15	59%	86%	00:02:11	00:00:03	00:00:43	00:02:58	
15. August	11				11		0%					
16. August	1				1		0%					
17. August	2008	461	751		27	769	8%	23%	00:02:56	00:00:04	00:01:22	00:02:59
18. August	1100	462	393		21	224	20%	42%	00:02:44	00:00:04	00:01:14	00:02:59
19. August	978	512	316		18	132	23%	52%	00:02:22	00:00:03	00:01:12	00:02:59
20. August	778	487	197		17	77	39%	63%	00:02:11	00:00:03	00:00:54	00:02:58
21. August	534	403	103		8	20	57%	75%	00:02:15	00:00:03	00:00:40	00:02:57
22. August	9				9		0%					
23. August	2				2		0%					
24. August	1406	696	456		33	221	16%	50%	00:02:13	00:00:02	00:01:23	00:02:59
25. August	1457	516	446		45	450	30%	35%	00:02:26	00:00:04	00:01:09	00:02:59
26. August	929	606	236		21	66	45%	65%	00:02:14	00:00:03	00:00:50	00:02:58
27. August	886	533	241		36	76	45%	60%	00:02:11	00:00:03	00:00:51	00:02:58
28. August	557	447	64		17	29	65%	80%	00:02:08	00:00:04	00:00:32	00:02:59
29. August	4				4		0%					
30. August	4				4		0%					
31. August	1432	601	534		27	270	21%	42%	00:02:12	00:00:03	00:01:12	00:02:59
Summe	16067	8995	4212		419	2441						
Durchschnitt	518	290	136		14	79					00:01:52	
Maximum	2008	696	751		45	769	99%	96%	00:02:56	00:00:05	00:01:23	00:02:59
Minimum	1				1		8%	0%				

### 7.3 Anrufverteilung an ZSB und Studierendensekretariat

Mehr als 60% der eingegangenen Anrufe werden allein durch das Team von Call Justus beantwortet.

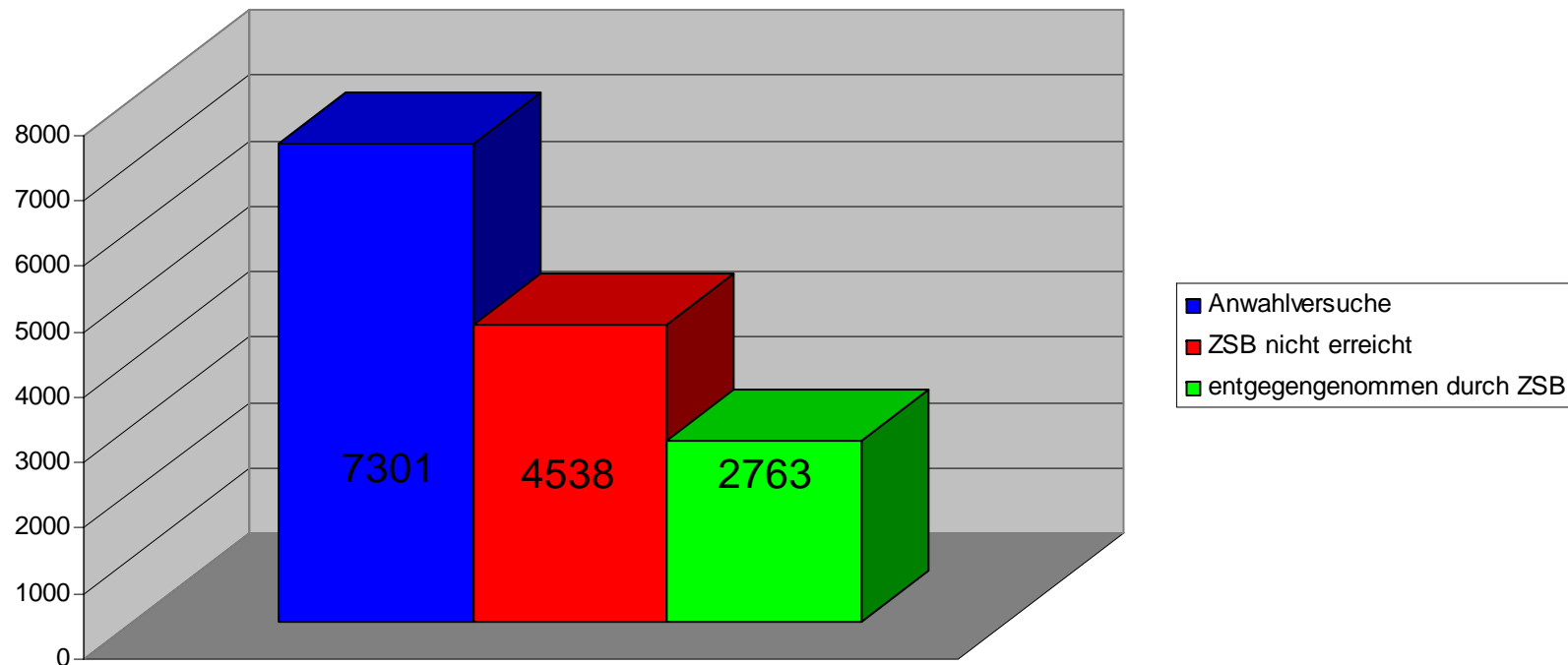


Verhältnis der gesamt durch Call Justus bearbeiteten Anrufe und der an die ZSB bzw. das Studierendensekretariat weitergeleiteten Anrufe

#### 7.4 ZSB: Telefonsprechstunde

Die für die Telefonsprechstunde über die Rufnummer der ZSB (99-16223) eingehenden Anrufe werden an CJ per Rufumleitung weitergeleitet. Es gehen auch Anrufe für die Telefonsprechstunde direkt über die Rufnummer von CJ (99-16400) ein.

**ZSB: Telefonsprechstunde 2009, Mo bis Fr 13-15 Uhr**



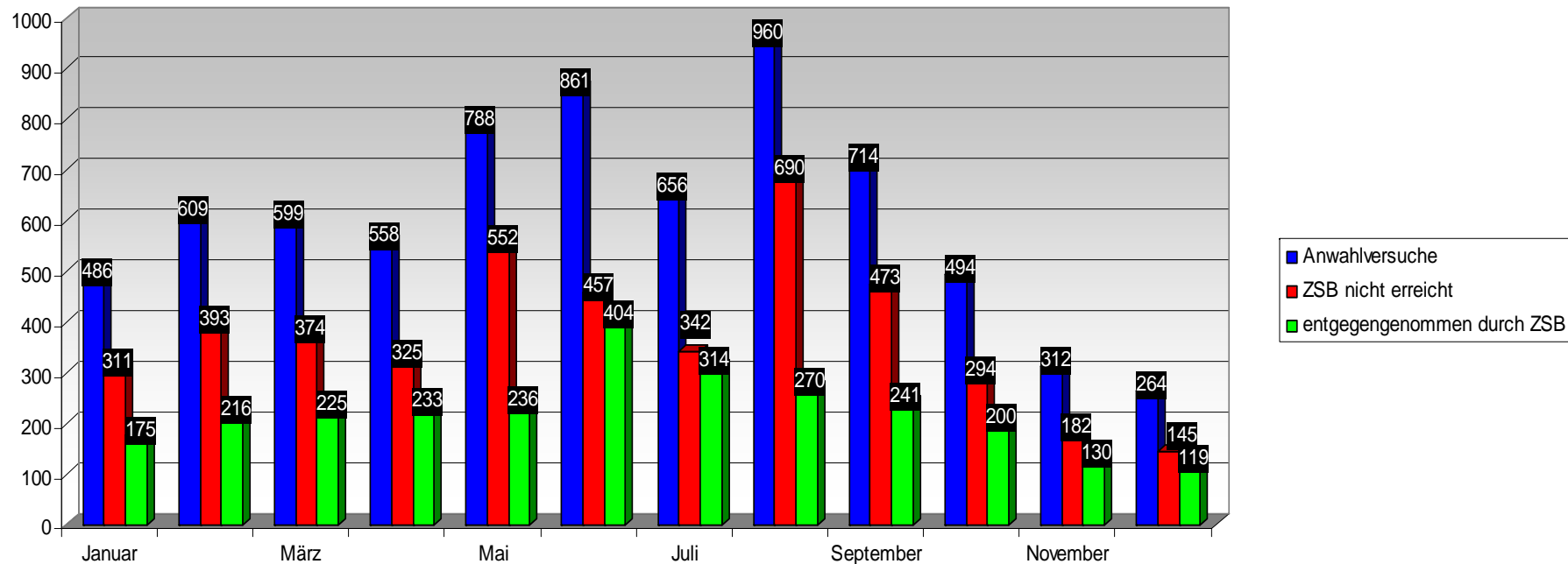
#### Zentrale Studienberatung: Anrufaufkommen 2009 gesamt

- Durch Call Justus ist das Anrufvolumen für die Telefonsprechstunde erstmals messbar. Projektleitung und Studienberaterinnen tauschen sich regelmäßig bezüglich des Anrufaufkommens aus. In beratungsintensiven Zeiten wie z.B. in der Bewerbungsfrist zum Wintersemester werden weitergeleitete Anrufe von zwei Beraterinnen entgegengenommen, um dem hohen Beratungsbedarf im Rahmen der Telefonsprechstunde gerecht zu werden. Gleichzeitig hat die Telefonsprechstunde der Zentralen Studienberatung eine

anders definierte Aufgabe als das grundsätzliche Angebot der Studierenden-Hotline: Gespräche bei der Studierenden-Hotline sind insofern zeitlich und inhaltlich steuerbar, als dass der Mitarbeiter von CJ erkennen muss, wann er ein Gespräch durch direkte Weitervermittlung des Telefonats an den passenden Ansprechpartner o. zum Beispiel eine persönliche Terminvereinbarung bei einer Studienberatung zu beenden hat. Im Unterschied hierzu kann und soll die Gesprächsdauer bei den Studienberaterinnen nicht steuerbar sein, um dem individuellen Beratungsanspruch der Anrufer gerecht werden zu können.

- Der Anteil von Wiederholungsanrufern kann zurzeit aus technischen Gründen nicht reportet werden, so dass nicht nach zu verfolgen ist, wie viele der Anwahlversuche tatsächlich Wiederholungsanrufe sind. Nach Wahrnehmung der Mitarbeiter/innen von CJ ist dies unterschiedlich hoch. Das Team von CJ bietet Wiederholungsanrufern mehrere Alternativen zum Telefonat an: Beratung im Rahmen der offenen Sprechstunde, einen persönlichen Beratungstermin oder einen Telefontermin oder Schilderung des Anliegens per Mail an die ZSB.
- Es kann zurzeit aus technischen Gründen nicht reportet werden, wie viele Gespräche im Zeitrahmen der Telefonsprechstunde an Beraterinnen der ZSB weitergegeben werden, die während der Telefonsprechstunde nicht über die Telefonanlage angemeldet (eingeloggt) sind.

### Telefonsprechstunde ZSB 2009



### Zentrale Studienberatung: Anruferkommen 2009 in der Monatsübersicht



### Pilotenaktivität

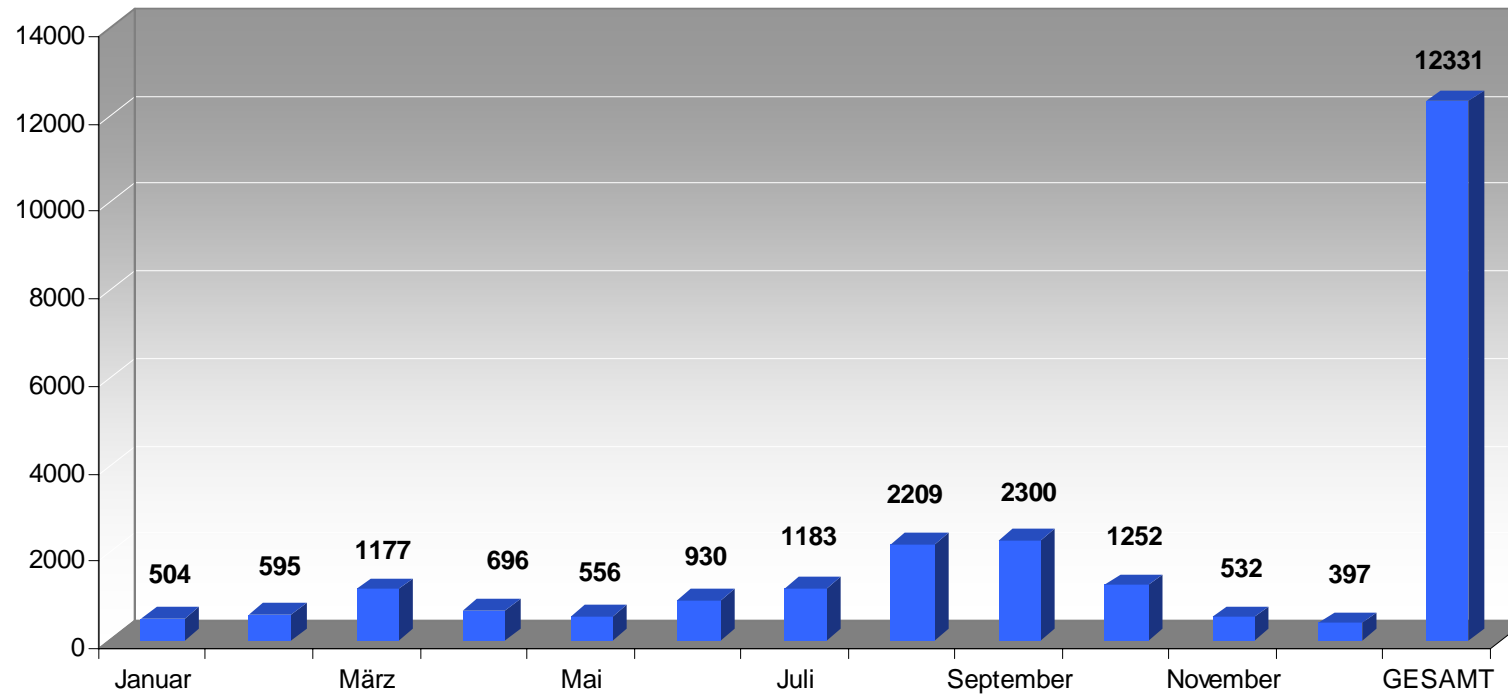
Pilot NachrichtSt (14899953)  
0:00 bis 24:00, 1. bis 31. August 2009

	Empfangene Anrufe (Gesamt)	Bearbeitete Anrufe (Gesamt)	Abbrüche (Gesamt)	Abgewiesene Anrufe wegen mangelnder	Abgewiesene Anrufe	Umgeleitete Anrufe (Gesamt)	Service-Niveau	Effektivität	Durchschnittliche Gesprächsdauer	Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittswartezeit	Längste Wartezeit	NR-Verbindungen (Gesamt)
1. August													
2. August													
3. August	26	10	16		10		90%	38%	00:06:40	00:00:04			
4. August	14	8	6		8		100%	57%	00:07:47	00:00:02			
5. August	42	11	31		11		91%	26%	00:08:17	00:00:05			
6. August	13	8	5		8		88%	62%	00:08:36	00:00:07			
7. August	19	9	10		9		100%	47%	00:09:11	00:00:02			
8. August													
9. August													
10. August	51	13	38		13		100%	25%	00:05:49	00:00:03			
11. August	60	15	45		15		93%	25%	00:06:12	00:00:05			
12. August	61	14	47		14		100%	23%	00:07:15	00:00:03			
13. August	58	19	39		19		79%	33%	00:04:34	00:00:08			
14. August	39	17	22		17		88%	44%	00:04:24	00:00:07			
15. August													
16. August													
17. August	60	16	44		16		100%	27%	00:05:39	00:00:02			
18. August	44	13	31		13		92%	30%	00:05:43	00:00:04			
19. August	58	18	40		18		78%	31%	00:04:38	00:00:07			
20. August	32	13	19		13		100%	41%	00:05:39	00:00:03			
21. August													
22. August													
23. August													
24. August	79	11	68		11		100%	14%	00:08:26	00:00:02			
25. August	89	9	80		9		67%	10%	00:08:32	00:00:08			
26. August	65	19	46		19		89%	29%	00:04:14	00:00:04			
27. August	60	19	41		19		63%	32%	00:04:20	00:00:08			
28. August	64	18	46		18		78%	28%	00:04:21	00:00:07			
29. August													
30. August													
31. August	26	10	16		10		100%	38%	00:08:46	00:00:03			
Summe	960	270	690		270								
Durchschnitt	31	9	22		9								
Maximum	89	19	80		19		100%	62%	00:09:11	00:00:08			
Minimum							63%	10%					

Gezählt werden nur die Anrufe im Rahmen der Telefonsprechstunde zwischen 13.00 und 15.00 Uhr, die per Anwahl über den Callmaster getätigt wurden.  
Die direkte Anwahl der Studienberaterinnen, die nicht eingeloggt sind, können über diesen Bericht nicht reportet werden.

## 7.5 Studierenden-Sekretariat

### Anrufe/Rückfragen Studierendensekretariat 2009



Studierendensekretariat: Anrufaufkommen 2009 gesamt

Durch Call Justus ist das Anrufaufkommen für das Studierendensekretariat erstmals messbar.

Gezählt werden

- die Rückfragen durch das Team von CJ zur Klärung von fachlichen Sachverhalten. Dabei werden die Gespräche in der Regel wieder „zurückgeholt“, das heißt, der Mitarbeiter im Studierendensekretariat übernimmt das Gespräch nicht, sondern gibt Auskunft an das Team von CJ, das entsprechend beauskunftet und das Gespräch abschließt.
- die Rückfragen, die eine Gesprächsübernahme durch die Mitarbeiter/innen des Studierendensekretariats aufgrund von Wiedervorlagen o. sonstigen komplizierten Sachverhalten, die für das Team von CJ nicht einsehbar sind, erforderlich machen
- Gespräche, bei denen das Team von CJ lediglich weitervermittelt: universitätsinterne oder externe Anrufer, die direkt mit dem Studierendensekretariat verbunden werden wollen
- Da mehrere Telefone physisch der Nachfragegruppe Studierendensekretariat zugeteilt sind, müssen sich die entsprechenden Mitarbeiter/innen des Studierendensekretariats nicht einloggen. Das wiederum bedingt, dass nur die tatsächlichen Rückfragen reportet werden: „nicht erreicht“ aufgrund von „besetzt“ wird nicht gezählt (im Gegensatz zur ZSB)
- Seitens des Studierendensekretariats ist festzuhalten, dass die hiesigen Mitarbeiter/innen durch die Vorschaltung von Call Justus als allgemeine Rufnummer für das Studierendensekretariat eine deutliche Entlastung erfahren haben. Eingehende Anrufe wurden deutlich reduziert, da Call Justus Zugriff auf die hiesigen Datenbanken hat und daher bei „Standardanfragen“ („Bin ich rückgemeldet?“, „Ist meine Bewerbung eingegangen?“) selbständig Auskunft geben kann. Dies hat mit dazu beigetragen, dass zum Beispiel hinsichtlich der Abwicklung der umfangreichen Bewerbungs- und Zulassungsverfahren eine deutliche Qualitätsverbesserung und Beschleunigung realisiert werden konnte.

### Pilotenaktivität

Pilot NachfrStudSek (14899952)  
0:00 bis 24:00, 1. bis 31. August 2009

	Empfangene Anrufe (gesamt)	Bearbeitete Anrufe (gesamt)	Abbrüche (gesamt)	Abgewiesene Anrufe wegen mangelnder	Abgewiesene Anrufe	Umgeleitete Anrufe (gesamt)	Service-Niveau	Effektivität	Durchschnittliche Gesprächsdauer	Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittswartezeit	Langste Wartezeit	NR-Verbindungen (gesamt)
1. August													
2. August													
3. August	69				69			0%					
4. August	51				51			0%					
5. August	55				55			0%					
6. August	68				68			0%					
7. August	45				45			0%					
8. August													
9. August													
10. August	115				115			0%					
11. August	89				89			0%					
12. August	96				96			0%					
13. August	75				75			0%					
14. August	81				81			0%					
15. August													
16. August													
17. August	117				117			0%					
18. August	116				116			0%					
19. August	176				176			0%					
20. August	129				129			0%					
21. August	69				69			0%					
22. August													
23. August													
24. August	169				169			0%					
25. August	131				131			0%					
26. August	167				167			0%					
27. August	129				129			0%					
28. August	92				92			0%					
29. August													
30. August													
31. August	172				172			0%					
Summe	2209				2209								
Durchschnitt	71				71								
Maximum	176				176			0%					
Minimum								0%					

Aufgrund der besonderen Telefonschaltung können in diesem Bericht allein die verbundenen Anrufe gezählt werden.

Als verbunden gezählt wird auch ein Gespräch, das von CJ wieder zurückgenommen wird, nachdem Auskunft beim Studierendensekretariat eingeholt wurde.