

# sitepark CityCall

» Anwenderhandbuch

---

# CityCall: Wissensmanagement mit 115-Schnittstelle

Sitepark GmbH, Neubrückenstr. 8-11, 48143 Münster, Germany.

Copyright © 2001 - 2019 Thorsten Liebold, All rights reserved.

**Bei Fragen bitten wir um Inanspruchnahme der Dienste unserer Support-Abteilung. Über Hinweise und Vorschläge zur Verbesserung bzw. Erweiterung des Handbuchs freuen wir uns. Bitte wenden Sie sich direkt an uns über die E-Mail-Adresse [support@sitepark.com](mailto:support@sitepark.com).**



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	<b>1</b>
1.1	Zur Terminologie dieses Handbuchs.....	2
<b>2</b>	<b>Voreinstellungen</b> .....	<b>3</b>
2.1	Browsereinstellungen.....	4
2.1.1	Internet Explorer.....	4
2.1.2	Mozilla Firefox.....	5
<b>3</b>	<b>Recherche</b> .....	<b>7</b>
3.1	Der Loginvorgang.....	8
3.2	Die Einstiegsseite.....	9
3.3	Die Stichwortsuche.....	10
3.3.1	Volltextrecherche.....	10
	Suchergebnis.....	10
3.3.2	Ansicht eines Produkts.....	12
3.3.3	Unvollständigkeit eines Produkts.....	15
3.3.4	Ansicht einer Organisationseinheit.....	16
3.4	Telefonverzeichnis.....	19
3.5	115-Suche.....	21
<b>4</b>	<b>Statistik</b> .....	<b>25</b>
4.1	Bedienung.....	26
4.2	115-Informationsweiterleitung.....	28
4.2.1	Eingegangene Nachrichten lesen.....	28
<b>5</b>	<b>Bürgeranfragen</b> .....	<b>31</b>

---

Stichwortverzeichnis.....	33
---------------------------	----

# Einführung

## **Praxisnahe Dokumentation**

Das kommunalen Service Center dient als Schnittstelle zwischen Bürger und Verwaltung und wird immer wichtiger als direkte Informationsquelle für den Bürger. Umso wichtiger ist es für die Mitarbeiter dieses Service Centers , dass die entsprechenden Informationen vollständig und schnell recherchiert werden können um dem Bürger ohne Umwege helfen zu können.

Die Software CityCall stellt das zentrale Werkzeug der Mitarbeiter des Service Centers dar und hilft dabei die gewünschten Informationen schnell und speziell für die telefonische Beauskunftung zugeschnitten, zu finden.

## 1.1 Zur Terminologie dieses Handbuchs

Um eine größtmögliche Bedienbarkeit und Einarbeitung gewährleisten zu können, folgt dieses Handbuch der üblichen Bedienstruktur von CityCall mit praktischen Beispielen, wie mit dem System gearbeitet wird.

---

# Voreinstellungen

## **Onlinezugriff**

CityCall verwendet als Client einen üblichen Internet-Browser. Da CityCall auf einem Server der Verwaltung läuft, kann der Zugriff von jedem Rechner mit einem Zugang zu dem entsprechenden Netzwerk erfolgen.



## 2.1 Browsereinstellungen

Damit Sie CityCall einwandfrei nutzen können, müssen Einstellungen an Ihrem Browser vorgenommen werden. Dabei handelt es sich um die Aktivierung von "JavaScript", "Browser-Cache"-Einstellungen und die Einstellungen zum Akzeptieren von "Cookies".

### 2.1.1 Internet Explorer

#### Cache-Konfiguration

1. Starten Sie den Microsoft Internet Explorer und wählen Sie in der oberen Menüleiste "Extras".
2. Aus dem Popup-Menü, das sich jetzt öffnet, wählen Sie "Internetoptionen".
3. Wählen Sie die Karteikarte "Allgemein" und klicken Sie auf die Bezeichnung "Einstellungen".
4. Markieren Sie im Abschnitt "Neue Version der gespeicherten Seiten suchen" die Option: "Bei jedem Zugriff auf die Seite".
5. Klicken Sie "OK". Damit sind die Cache-Einstellungen Ihres Browsers eingestellt.

#### Java-Script

1. Wechseln Sie auf die Karteikarte "Sicherheit" und wählen die Zone "Internet"
2. Klicken Sie auf den Button "Stufe anpassen" im Abschnitt "Sicherheitsstufe dieser Zone"
3. Es öffnet sich das Fenster "Sicherheitseinstellungen". Scrollen Sie nach unten bis zu den Einstellungen für "Scripting". Hier muss "Active Scripting" aktiviert sein.
4. Bestätigen Sie Ihre Einstellungen mit OK. Das Fenster "Sicherheitseinstellungen" schließt sich. Klicken Sie auch im noch geöffneten Fenster "Internetoptionen" auf OK. Damit werden Ihre Einstellungen gespeichert.

#### Cookies

1. Um im Internet Explorer die Einstellungen für Cookies zu überprüfen, öffnen Sie den Karteireiter "Datenschutz" und klicken Sie dort den Button "Erweitert".
2. Im sich öffnenden Fenster aktivieren Sie das Häkchen bei "Automatische Cookiebehandlung aufheben" und aktivieren Sie die beiden Einstellungen "Cookies von Erstanbietern" und "Cookies von Drittanbietern" durch die Einstellung "annehmen".

3. Haben Sie die Einstellungen getätigt, klicken Sie auf den Button "OK". Das Fenster "Einstellungen" schließt sich. Haben Sie auch die Einstellungen für "Scripting" und "Cache" bereits geändert, bestätigen Sie die Angaben durch den Button "OK" im noch geöffneten Fenster "Internetoptionen". Damit werden Ihre Angaben gespeichert.

## 2.1.2 Mozilla Firefox

### Cache-Konfiguration

1. Starten Sie den Mozilla Firefox und geben Sie in der Adresszeile `about:config` ein und klicken Sie auf die Go-Schaltfläche.
2. Suchen Sie über die Filter-Zeile nach `cache`.
3. Markieren Sie die Zeile `browser.cache.check_doc_frequency`
4. Klicken Sie diese doppelt an oder wählen Sie im Kontextenü der Zeile Bearbeiten.
5. Setzen Sie den Standardwert 3 auf 1.
6. Bestätigen Sie mit OK.

### Java-Script

1. Starten Sie den Mozilla Firefox und wählen Sie über die Menüleiste "Extras" den Menüpunkt "Einstellungen"
2. Selektieren Sie in der linken Navigation "Web Features".
3. Hier können Sie mit einer gesetzten Checkbox "Java Script" aktivieren.

### Cookies

1. Starten Sie den Mozilla Firefox und wählen Sie über die Menüleiste "Extras" den Menüpunkt "Einstellungen"
2. Selektieren Sie in der linken Navigation "Datenschutz".
3. in der Unterkategorie "Cookies" (auf das Pluszeichen klicken)
4. schalten Sie das Kontrollkästchen für "Cookies akzeptieren". Wir empfehlen, die Optionen "nur von der ursprünglichen Website" und "Cookies behalten bis Firefox geschlossen wird" ebenfalls zu aktivieren.
5. Bestätigen Sie die Aktion mit "OK"



---

# Recherche

**Die wichtigste Funktion ist die Recherche von Informationen und Personen der Verwaltung.**

In den folgenden Abschnitten soll erläutert werden welche Möglichkeiten dem Nutzer zur Verfügung stehen und wie damit umgegangen wird.

## 3.1 Der Loginvorgang

Bevor mit dem System gearbeitet werden kann muss sich der Nutzer mit einem entsprechenden Nutzernamen und seinem Kennwort anmelden. Dafür wird die entsprechende URL der Software im Browser aufgerufen und in der darauf folgenden Login-Maske die Anmeldedaten eingegeben.

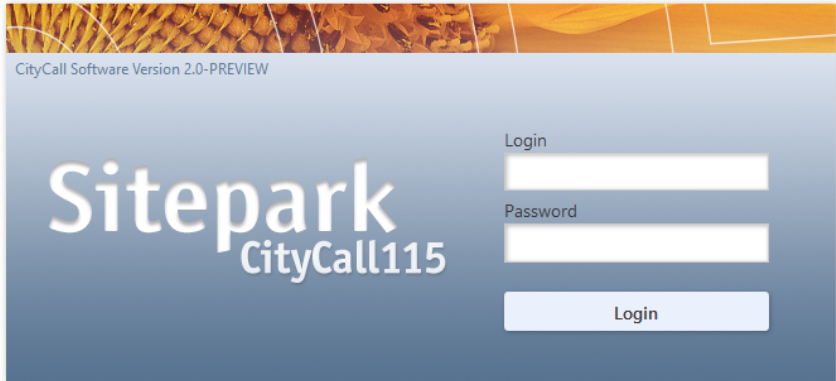


Abbildung 1. CityCall Anmeldung

### **Hinweis:**

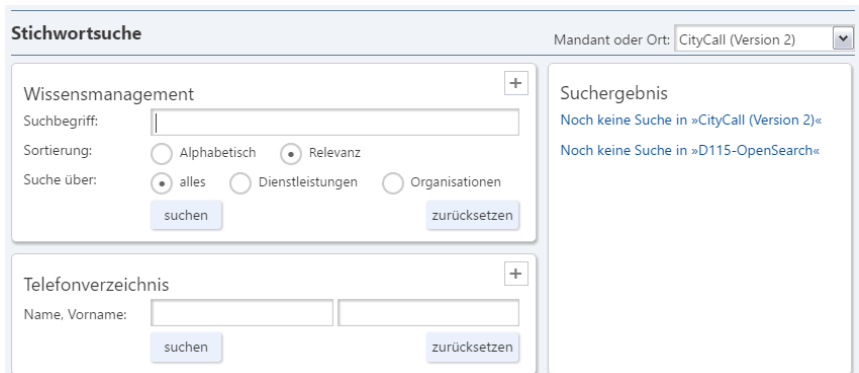
Die URL des Systems unterscheidet sich bei jeder Installation der Software und ist kundenspezifisch. Sollte Ihnen die URL nicht bekannt sein, wenden Sie sich bitte an den Projektverantwortlichen in Ihrem Haus.

## 3.2 Die Einstiegsseite

Nach der Anmeldung des Agenten zeigt die Einstiegsseite auf der linken Seite direkt die Stichwortsuche und die Suche im Telefonverzeichnis an. Diese vom Kunden einstellbare Vorauswahl der Sortierung und Filterung stellt die gängigste Recherche dar. Im Kopf oberhalb der eigentlichen Suchmaske besteht die Möglichkeit bei Mehrmandanten-Systemen zwischen den einzelnen Mandanten auszuwählen. Auch hier ist eine individuellen Vorbelegung möglich.

Bei Teilnehmern der 115-Projektgruppe kann parallel zu jeder lokalen Suche auch die 115-Softwareplattform angefragt werden. Die zugrunde liegende Ortsangabe kann konfiguriert werden und entspricht in der Regel der übergeordneten Region des Mandanten. Das Auswahlfeld der Mandanten kann zusätzlich auch zur Eingabe eines Ortes für eine konkrete 115-Beauskunftung genutzt werden. In diesem Fall wird direkt die Suche auf die 115 Plattform abgesetzt und nicht erst die lokalen Daten angefragt.

Außerdem besteht die Möglichkeit externe Datenquellen anzubinden. Dabei handelt es sich in der Regel um externe Webseiten, die vom Sitepark eigenen Website-Crawler eingelesen werden und ebenfalls parallel zu lokalen Wissenssuche durchsucht werden können.



The screenshot displays the 'Stichwortsuche' (Keyword Search) interface. At the top right, there is a dropdown menu for 'Mandant oder Ort:' with 'CityCall (Version 2)' selected. The main interface is divided into two search sections on the left and a results area on the right. The 'Wissensmanagement' section includes a search input field, sorting options (Alphabetisch, Relevanz, with Relevanz selected), and filter options (alles, Dienstleistungen, Organisationen, with alles selected). Below these are 'suchen' and 'zurücksetzen' buttons. The 'Telefonverzeichnis' section has two input fields for 'Name, Vorname:' and 'suchen'/'zurücksetzen' buttons. The results area on the right shows 'Suchergebnis' with two entries: 'Noch keine Suche in »CityCall (Version 2)«' and 'Noch keine Suche in »D115-OpenSearch«'.

Abbildung 2. CityCall Einstiegsseite

Zwischen dem zentralen Such- und Wissensbereich und den Funktionsschaltflächen befindet sich der Bereich an, in dem die Statistik gestartet und gestoppt werden kann, wenn die Funktionalität administrativ nicht deaktiviert worden ist. Die genaue Funktionsweise wird in einem anderen Abschnitt beschrieben.

## 3.3 Die Stichwortsuche

Die Stichwortsuche bezieht sich auf die Volltextrecherche und die Suche im Telefonverzeichnis. Im Folgenden soll auf beide Funktionen näher eingegangen werden:

### 3.3.1 Volltextrecherche

Rechts neben dem Eingabeformular werden während der Eingabe bereits die Informationen zur Anzahl der Suchergebnisse des lokalen Mandanten angezeigt. Parallel werden die Suchergebnisse bereits während der Eingabe im unteren Bereich aufgelistet, so dass der Agent direkt die Informationen über den Erfolg seiner Recherche erhält.

Über Radiobuttons kann die Sortierung geändert werden. Die alphabetische Sortierung zeigt die Ergebnisse entsprechend des Titels der Ergebnisse an. Die Sortierung nach Relevanz ergibt sich aus der Gewichtung durch die Suchmaschine. Diese Gewichtung (score) erhöht sich, je häufiger der eingegebene Begriff in den Daten des Artikels befindet. Zusätzlich ist die Position des Begriffs gewichtet, so dass eine Übereinstimmung im Title stärker bewertet wird als die Übereinstimmung mit Synonymen, oder der Einleitenden Beschreibung. Innerhalb von CityCall wird standardmäßig nicht der gesamte Inhalt für die Suche berücksichtigt, um zu verhindern, dass bei der Recherche nach ‚Personalausweis‘ alle Objekte gefunden werden, bei denen der Personalausweis lediglich mitgebracht werden muss. Zur Einschränkung der Ergebnisse kann die Suche mit Hilfe der Radiobuttons auf ‚Dienstleistungen‘ oder ‚Organisationen‘ eingeschränkt werden. Die Voreinstellung dieser Buttons kann im System konfiguriert werden. Für den lokalen Mandanten werden die Änderungen direkt ausgeführt. Die Suche innerhalb der externen Datenquellen oder der 115-Softwareplattform werden erst mit dem Klick auf den ‚Suchen‘ Button gestartet. Der Button ‚Zurücksetzen‘ revidiert die Eingaben des Agenten und zeigt das Formular wieder beim Seitenaufruf dargestellt wurde.

#### Suchergebnis

Die Listen der Suchergebnisse werden unterhalb der Eingabeformulare aufgelistet. Je nach Konfiguration werden zusätzlich zu den Ergebnissen des lokalen Mandanten auch die Ergebnisblöcke von externen Datenquellen und der parallelen 115-Suche auf angezeigt

**Stichwortsuche** Mandant oder Ort: CityCall (Version 2) ▼

**Wissensmanagement** +

Suchbegriff:

Sortierung:  Alphabetisch  Relevanz

Suche über:  alles  Dienstleistungen  Organisationen

**Suchergebnis**

1 Treffer in »CityCall (Version 2)«

23 Treffer in »D115-OpenSearch«

**Telefonverzeichnis** +

Name, Vorname:

1 Suchergebnisse in »CityCall (Version 2)« für »Amt«

Amt für Umwelt usw

23 Suchergebnisse in »D115-OpenSearch« für »Bürger«

**Nordrhein-Westfalen**

- Studium Universale (10%)
- LVR-Bibliothek der Zentralverwaltung (8%)
- LVR-Bibliothek der Zentralverwaltung (7%)

**Bund**

- Beschäftigung und Entsendung von EU-Bürgern (13%)
- Beschäftigung und Entsendung von EU-Bürgern (13%)

Abbildung 3. Ansicht des Suchergebnis

Den Ergebnissen aus der Wissensdatenbank wird einem entsprechenden Symbol vorangestellt, das angezeigt ob der Datensatz ein Produkt, eine Organisation oder ein Medium ist.



Symbol	Bedeutung
	Das beschriebene Blatt symbolisiert ein Produkt.
	Die Tür symbolisiert eine Organisation.

Tabelle 3.1. Symbole und ihre Bedeutung



Auf der Suchergebnisseite wird unter der Schaltfläche des Suchbegriffs ein Bereich zur Verfeinerung der Suche angezeigt. Hier ist es möglich den Suchbegriff zu bearbeiten und nachträglich Einfluss auf die Einschränkung auf Dienstleistungen und Organisationen zu nehmen.

Sortierung:  Alphabetisch  
 Relevanz

Suche über:  alles  
 Dienstleistungen  
 Organisationen

Abbildung 4. Wissensmanagement

Weiterhin ist es möglich die Sortierung der Ergebnisse zu bestimmen. Zur Auswahl stehen hier eine alphabetische Sortierung und eine Sortierung nach der Relevanz des Suchbegriffes im Titel und im Text der Dienstleistung bzw. der Organisation.

### 3.3.2 Ansicht eines Produkts

Durch einen Mausklick auf einen Eintrag in der Ergebnisliste gelangt man in die Ansicht des Produktes. Innerhalb des ‚Brotkrumenpfades‘ kann mit einem Klick auf ‚Ergebnis‘ wieder zurück zur letzten Suche navigiert werden. Sollte über eine Ergebnisseite zu weiteren Objekten (Organisationen/Mitarbeiter) navigiert werden, werden diese ebenfalls in den Brotkrumenpfad aufgenommen.

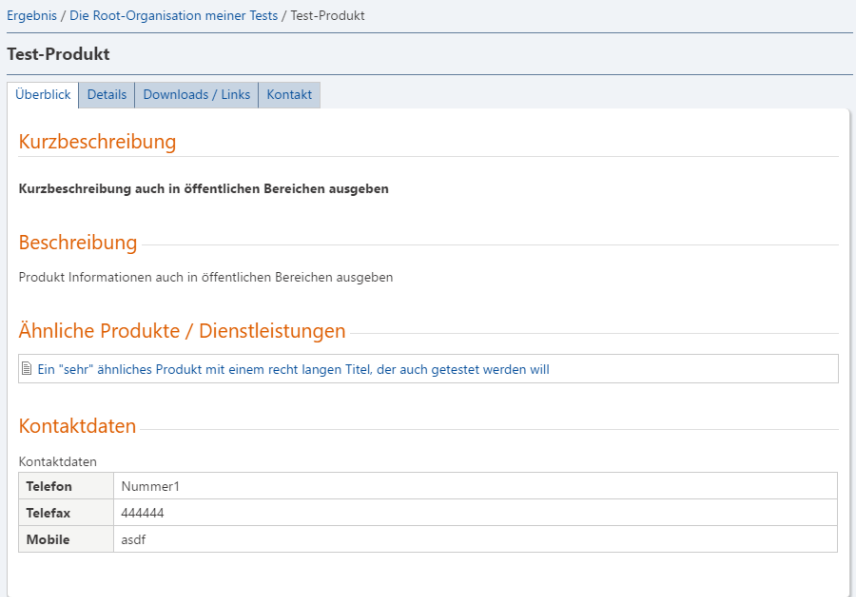


Abbildung 5. Ansicht eines Produkts

Diese Ansicht ist in bis zu vier Registerkarten aufgeteilt. Die erste Registerkarte zeigt die eigentlichen Beschreibungstexte an. Daten die ausschließliche für die Service Center Agenten gedacht sind, werden durch Block mit gelben Hintergrund hervorgehoben. Unterhalb des Informationsblocks werden, falls vorhanden, ähnliche Dienstleistungen angezeigt.

Die Ansicht der Registerkarten kann durch einen Mausklick geändert werden. Die Registerkarte „Details“ zeigt daraufhin, falls vorhanden, die Detailinformationen für das Produkt wie die benötigten Unterlagen, Gebühren, rechtliche Grundlagen, uvm.

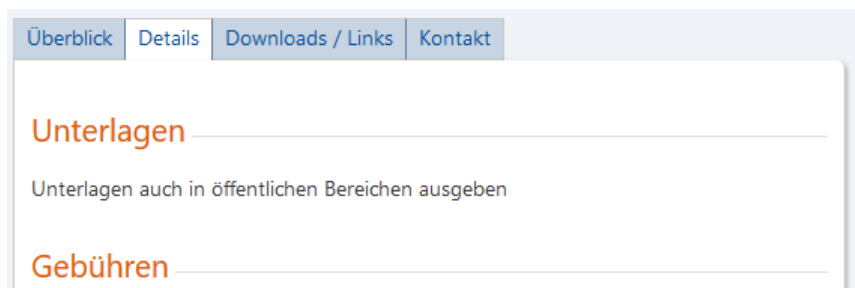


Abbildung 6. Registerkarte Details eines Produkts

Die dritte Registerkarte listet Links mit weiterführenden Informationen oder bietet Formulare und andere Downloads zu dem Thema auf.



Abbildung 7. Registerkarte Links eines Produkts

Die vierte Registerkarte zeigt die Kontaktinformationen des entsprechenden Produktes. Aufgelistet werden neben der erbringenden Organisation auch die zuständigen Mitarbeiter mit den Kontaktdaten wie Telefon oder E-Mail Adresse. Sofern vorhanden werden auch die genauen Zuständigkeitsbereich und Einschränkungen der Mitarbeiter wie Buchstaben- oder Aktenzeichenbereiche angezeigt.

Überblick | Details | Downloads / Links | **Kontakt**

## Zuständige Mitarbeiter/innen

Liste der zuständigen Mitarbeiter

Name	Telefon	Kontakt
 Herr Martin Muster	0251 4826 546	

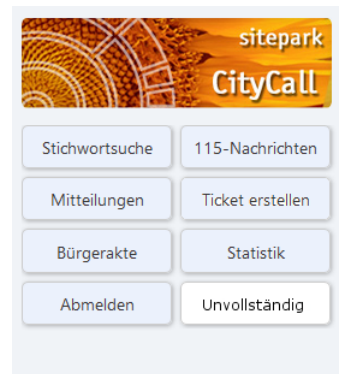
## Organisationseinheiten

 Die Root-Organisation meiner Tests

Abbildung 8. Registerkarte Kontakt eines Produkts

### 3.3.3 Unvollständigkeit eines Produkts

Auf der rechten Seite, unterhalb der Statistik-Box ist eine Schaltfläche mit dem Titel „Unvollständig“ platziert. Diese Schaltfläche ermöglicht es dem Call Center-Agenten, einen Hinweis auf Unvollständigkeit der Informationen an die Administration zu verschicken und befindet sich auf den Ansichtsseiten von Produkten und Organisationseinheiten.



The image shows a user interface for 'sitepark CityCall'. At the top, there is a header with the 'sitepark CityCall' logo. Below the header, there is a grid of eight buttons: 'Stichwortsuche', '115-Nachrichten', 'Mitteilungen', 'Ticket erstellen', 'Bürgerakte', 'Statistik', 'Abmelden', and 'Unvollständig'. The 'Unvollständig' button is highlighted in a darker shade, indicating it is the focus of the image.

Abbildung 9. Unvollständigkeit melden

Nach einem Mausklick auf diese Schaltfläche wird ein Eingabeformular angezeigt. In diesem Formular kann der Agent die nötigen Hinweise für die Nachbearbeitung durch die Redaktion eintragen und versenden.

## Ticket erstellen

**Formular** Bürgerdaten

Unvollständigkeits-Meldung (E-Mail)

Betreff: \*:

Mitteilung::

Abbildung 10. Unvollständigkeits Ticket erstellen

### 3.3.4 Ansicht einer Organisationseinheit

In der Detailansicht einer Organisationseinheit werden die wichtigsten Informationen über maximal vier Registerkarten aufgelistet. Das Einstiegsregister zeigt die Adresse, die Kontaktmöglichkeiten, die Öffnungszeiten und die Position der Organisation in der Verwaltungsgliederung.

Ergebnis / Die Root-Organisation meiner Tests / Dezernat I

## Dezernat I

Überblick Dienstleistungen Downloads / Links Kontakt

### Beschreibung

Leitung: Oberbürgermeister Sven Sung

Büroleiter: Christian Lehr  
 Telefon: 0611 / 31-3186  
 Fax: 0611 / 31-3945

Persönlicher Referent: Marc Kneiper  
 Telefon: 0611 / 31-2670  
 Fax: 0611 / 31-3901

### Kontaktdaten

Kontaktdaten

<b>Telefon</b>	0611 31-2921
<b>Telefax</b>	0611 31-3901
<b>E-Mail</b>	✉ <a href="mailto:oberbuergemeister@wiesbaden.de">oberbuergemeister@wiesbaden.de</a>

### Gliederung

- **Dezernat I**
  - ⋮ Amt für Umwelt usw

Abbildung 11. Ansicht einer Organisationseinheit

Die Registerkarte „Dienstleistungen“ listet alle Produkte und Dienstleistungen der Organisationseinheit auf.

## Dezernat I

Überblick Dienstleistungen Downloads / Links Kontakt

### Produkte und Dienstleistungen

📄 Ein "sehr" ähnliches Produkt mit einem recht langen Titel, der auch getestet werden will

Abbildung 12. Registerkarte Details einer Organisationseinheit

Die dritte Registerkarte zeigt auch hier eine Liste von Downloads und Links zu der Organisation.

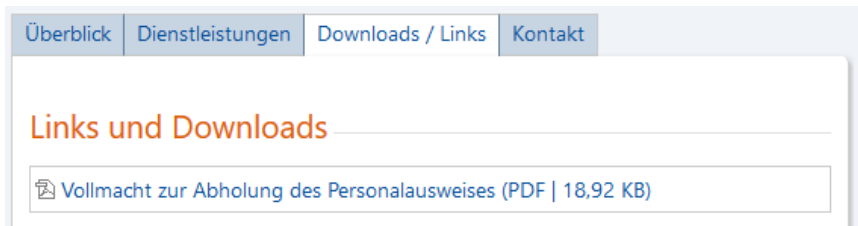


The screenshot shows a web interface with four tabs: 'Überblick', 'Dienstleistungen', 'Downloads / Links', and 'Kontakt'. The 'Downloads / Links' tab is active. Below the tabs, the heading 'Mitarbeiter/innen' is displayed in orange. Underneath, the text 'Liste der Mitarbeiter/innen' is shown. A table with four columns: 'Name', 'Funktion', 'Telefon', and 'Kontakt' contains two entries. The first entry is 'Herr Martin Muster' with phone number '0251 4826 546' and an email icon. The second entry is 'Herr Dr. Person van Test' with the function 'Amtsleiter, Mädchen für alles' and phone number '0215 123'.

Name	Funktion	Telefon	Kontakt
 Herr Martin Muster		0251 4826 546	
 Herr Dr. Person van Test	Amtsleiter, Mädchen für alles	0215 123	

Abbildung 13. Registerkarte Links einer Organisationseinheit

Die vierte Registerkarte listet alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Organisation mit Namen, Funktion, Telefonnummer und E-Mail Link auf.



The screenshot shows the same web interface with the 'Kontakt' tab active. Below the tabs, the heading 'Links und Downloads' is displayed in orange. A single entry is shown in a box: a document icon followed by the text 'Vollmacht zur Abholung des Personalausweises (PDF | 18,92 KB)'.

Abbildung 14. Registerkarte Kontakt einer Organisationseinheit

## 3.4 Telefonverzeichnis

Auf der Seite der Stichwortsuche ist unterhalb der Volltextrecherche die Suche für das Telefonverzeichnis platziert und ermöglicht die Recherche nach Mitarbeiter anhand ihrer Namen, Vornamen, Adressen, Rufnummern, Funktionen, zugeordneten Dienstleistung oder Organisationen.



The screenshot shows a web interface for a search function. At the top left, the title 'Stichwortsuche' is displayed. To its right, there is a dropdown menu labeled 'Mandant oder Ort:' with the selected value 'CityCall (Version 2)'. Below this, the main search area is titled 'Telefonverzeichnis' and contains several input fields: 'Name, Vorname:' (split into two columns), 'Telefon, Adresse:' (split into two columns), 'Funktion:', 'Dienstleistung:', and 'Behörde, Kürzel:' (split into two columns). At the bottom of the form, there are two buttons: 'suchen' (search) and 'zurücksetzen' (reset). A small '+' icon is located in the top right corner of the search area.

Abbildung 15. Telefonverzeichnis

Nachdem ein oder mehrere Suchbegriffe eingegeben wurden, kann über die Schaltfläche „Suchen“ nach den Kontakten gesucht werden. Ein Mausklick auf „Zurücksetzen“ setzt die Eingabefelder wieder zurück.



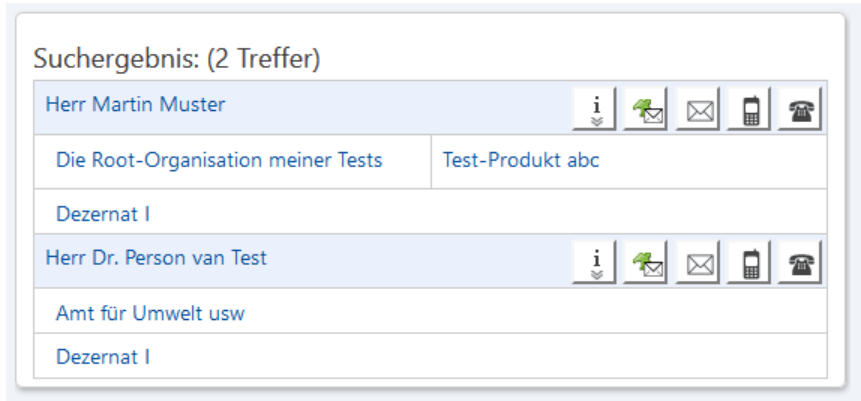


Abbildung 16. Telefonverzeichnis

Die Ergebnisseite zeigt zunächst die Anzahl der Suchergebnisse an. Darunter werden die gefundenen Personen in einer Tabelle mit Namen und Vornamen aufgelistet. Rechts davon werden Schaltflächen für Kurzanweisungen aufgelistet. Sofern die Daten vorhanden sind, werden Funktionen zur Erstellung einer E-Mail, Anwahl einer möglichen CTI, oder die Erstellung eines Tickets in einem angebundenen Ticketsystem dargestellt. Der ‚Info‘ Button blendet die Daten auf Wunsch auch lesbar ein.

Anschließend werden die mit diesem Mitarbeiter verknüpften Organisationen sowie die Produkte angezeigt, für die der Mitarbeiter eine Zuständigkeit besitzt.

## 3.5 115-Suche

Wie zu Beginn beschrieben, wird direkt eine 115-Suche ausgelöst, wenn in dem Eingabefeld des Mandanten ein Ort eingetragen wird. Die 115-Suche ermöglicht so eine Beauskunftung außerhalb der städtischen Wissensdatenbank. Mit dieser Suchmaske wird der Datenbestand des 115 Verbunds durchsucht, der aus den bereitgestellten Daten der Städte besteht, die Teilnehmer der 115 Projektgruppe sind.

The screenshot shows a web interface for a keyword search. At the top right, there is a dropdown menu labeled 'Mandant oder Ort:' with 'Leverkusen' selected. Below this, the interface is divided into two main sections. The left section is titled 'Wissensmanagement' and contains a search form with the following elements: a text input field for 'Suchbegriff:' containing the word 'Bürger'; a 'Sortierung:' section with radio buttons for 'Alphabetisch' and 'Relevanz' (which is selected); and a 'Suche über:' section with radio buttons for 'alles' (selected), 'Dienstleistungen', and 'Organisationen'. There are two buttons: 'suchen' and 'zurücksetzen'. The right section is titled 'Suchergebnis' and displays the text '43 Treffer in »115-Suche `Leverkusen`«'. Below the search form, there is another section titled 'Telefonverzeichnis' with two text input fields for 'Name, Vorname:' and two buttons: 'suchen' and 'zurücksetzen'.

Abbildung 17. Wissensmanagement

This screenshot shows the same search interface as in the previous image, but with the 'Mandant oder Ort' dropdown menu open. The dropdown list contains several entries: 'CityCall (Version 2)', 'CityCall (Version 2)', 'St/BUS-Wiesbaden', and 'Noch keine Suche in »115-Suche `Leverkusen`«'. The search form below the dropdown has 'Suchbegriff:' set to 'Amt'. The 'Sortierung:' and 'Suche über:' options are also visible.

Abbildung 18. Mandant oder Ort

Die Suche erfolgt über die Eingabe der gesuchten Leistung und dem gewünschten Ort. Sollte die Eingabe des Ortes nicht eindeutig sein, wird nach dem Absenden der Suche Hinweis angezeigt. Die von der 115 Softwareplattform angebotenen alternativen Orte werden anschließend in dem (Mandaten-) Auswahlfeld aufgelistet. Nach der Auswahl eines Ortes kann die Suche schließlich gestartet werden.

**Stichwortsuche** Mandant oder Ort: **Bellin (Ortsteil von Lam**

Wissensmanager  
 Suchbegriff:  Berlin, Stadt  
 Sortierung:  Berlin (Ortsteil von Krakow am See, Stadt, PLZ: 18292)  
 Berlin (Ortsteil von Lammershagen, PLZ: 24238)  
 Berlin (Ortsteil von Ueckermünde, Stadt, PLZ: 17373)  
 Berlin (Ortsteil von Seedorf, PLZ: 23823-24326)  
 Suche über:  Bernau bei Berlin, Stadt  
 Erlin (Ortsteil von Michelfeld, PLZ: 74545)  
 Ferlin (Ortsteil von Hebertsfelden, PLZ: 84332)  
 KGA Neu Berlin (Ortsteil von Berlin, Stadt, PLZ: 10115-14199)  
 Neuenhagen bei Berlin  
 Perlin  
 Rüdersdorf bei Berlin  
 Schöneiche bei Berlin

Telefonverzeichnis  
 Name, Vorname:  -- Lokale Mandanten: --  
 CityCall (Version 2)  
 BUS-Wiesbaden

Suchergebnisse in »115-Suche `Berlin`«  
 Ungenaue Ortsangabe für die Suche im »115-Suche `Berlin`«

Die Suchergebnisse sind in lokalen, regionalen und bundesweiten Ergebnislisten aufgeteilt, sofern entsprechende Treffer existieren.

Abbildung 19. 115 Suche auf einen Ort begrenzen

**Stichwortsuche** Mandant oder Ort: Berlin, Stadt

---

**Wissensmanagement** +

Suchbegriff:

Sortierung:  Alphabetisch  Relevanz

Suche über:  alles  Dienstleistungen  Organisationen

**Suchergebnis**

33 Treffer in »115-Suche `Berlin`«

---

**Telefonverzeichnis** +

Name, Vorname:

---

33 Suchergebnisse in »115-Suche `Berlin`« für »Bürger«

**Berlin**

- Widerspruchsrechte gegen Datenübermittlungen und Melderegisterauskünfte (27%)
- Bauvorhaben - städteplanerische und planungsrechtliche Aspekte - Beratung (22%)
- Daueraufenthaltskarte für Familienangehörige von Bürgern der EU (außer Deutschland) und des EWR (18%)
- Aufenthaltskarte für Familienangehörige von Bürgern der EU (außer Deutschland) und des EWR - Ausstellung (16%)
- Namensänderung in den Fahrzeugpapieren (15%)
- Beglaubigungen von Auskünften in Steuersachen, Ansässigkeitsbescheinigungen für das Ausland (Apostille/Legalisation) (15%)
- Antragsbescheinigung für Familienangehörige von Bürgern der EU (außer Deutschland) und des EWR (13%)
- Feststellung der fachlichen Ausbildereignung nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) (13%)
- Zulassungsbescheinigung Teil I für KFZ wegen Verlust oder Diebstahl ersetzen (11%)
- Feinstaubplakette beantragen (11%)

Abbildung 20. 115 Suchergebnis

Nach dem Anklicken eines Ergebnisses werden die Details innerhalb der CityCall Applikation dargestellt.



# Statistik

Das Statistik-Panel ist eine Erweiterung im Service Center.

Über die Funktionen des Panels können sowohl die Aufrufe, als auch die erfolgreichen Beauskunftungen mit Gesprächszeiten zu den einzelnen Inhaltsseiten des Service Centers für statistische Auswertungen erfasst werden. Für die Auswertungen können die gesammelten Daten der jeweils (primären) Organisation zugeordnet werden. Bei der Auswertung werden die jeweiligen Zahlen innerhalb der Organisationsstruktur hierarchisch aufsummiert und bis zur bei der jeweils übergeordneten Organisation angezeigt.



Abbildung 21. Das Statistik-Panel

## 4.1 Bedienung

Die Beauskunftung startet auf der Recherche-Seite des Service Centers, auf der das Statistik-Panel bereits eingebunden ist. Im oberen Bereich des Panels wird durch die Anzeige der bereits verstrichenen Zeit der aktuelle Status der Zeitmessung angezeigt.

Symbol	Bedeutung
Statistik 00:00	zeigt eine laufende Messung an. Beim Überfahren mit der Maus wird die Zeit der aktuellen Beauskunftung als Tooltip ausgegeben.

Tabelle 4.1. Bedienung der Statistik

Vor der Recherche kann die Zeitmessung über die Schaltfläche der Statistik neu gestartet werden. Es folgt die Recherche für die Beauskunftung. Wurde ein Eintrag aus den Suchergebnissen der Recherche ausgewählt und angeklickt, wird der einfache Aufruf der Seite bereits durch das Panel in die Statistik-Datenbank gesichert. Sollte dieser Artikel schließlich auch zum Erfolg der Beauskunftung beigetragen haben, kann das über die Schaltflächen 'Erfolg eintragen' beziehungsweise 'Erfolg eintragen und Zählung beenden' festgehalten werden. Die Schaltfläche 'Erfolg eintragen' sichert die aufgezeichnete Zeit an dem Artikel und setzt den Zählerstand auf 0 ohne die Messung zu beenden. Anschließend kann eine weitere Beauskunftung oder eine Nacharbeitung stattfinden. Die Schaltfläche 'Erfolg eintragen und Zählung beenden' trägt ebenfalls die Zeit in die Datenbank ein, beendet aber anschließend die Messung.

Funktionen der Schaltflächen:






Schaltfläche	Bedeutung
	Neustart: Mit dem 'Neustart' kann der Zähler gestartet werden. Sollte bereits eine Messung laufen, wird durch den Neustart die aktuelle Zeit verworfen ohne sie zu sichern und der Zähler beginnt bei ' 0 '.
	Eintragung einer erfolgreichen Beauskunftung: Sichert den Zählerstand am Artikel und beginnt die Messung wieder bei ' 0 ' um beispielsweise eine weitere Recherche durchzuführen.
	Eintragung einer erfolgreichen Beauskunftung mit Beendigung der Zählung: Sichert den Zählerstand am Artikel und beendet die Messung.
	Eintragung einer nicht abschließenden Beauskunftung: Sichert den Zählerstand zu dem Artikel und beginnt die Messung wieder bei ' 0 ' um beispielsweise eine weitere Recherche durchzuführen.
	Eintragung einer nicht abschließenden Beauskunftung mit Beendigung der Zählung: Sichert den Zählerstand am Artikel und beendet die Messung.

Tabelle 4.2. Schaltflächen und ihre Bedeutung

---

Die Auswertung der Statistik-Daten steht in der Regel nur den Administratoren zur Verfügung und wird hier nicht weiter beschrieben.



## 4.2 115-Informationsweiterleitung

Die 115-Weiterleitung ermöglicht das Weiterleiten von Anfragen direkt an einen Ansprechpartner des 115-Verbundes. Sollten Anfragen an das eigene ServiceCenter gerichtet sein, werden diese tabellarisch hier aufgelistet.

Absender	Empfänger	Bürger	Intro	
Sitepark GmbH (P100007)	Sitepark (P100007)	Herr Hying	test	<a href="#">Details</a> <a href="#">Löschen</a>

Abbildung 22. Statistik

Durch einen Mausklick auf den Button ‚erstellen‘ wird der Agent gefragt ob die Einwilligungserklärung zur 115 Weiterleitung vom Anrufenden akzeptiert wurde. Nach Bestätigung öffnet sich das Formular mit den Eingabemöglichkeiten für die 115-Weiterleitungs-Informationen.

Die Schaltfläche „Zurücksetzen“ leert das Formular und die Schaltfläche „Absenden“ generiert eine XML-Datei mit den eingetragenen Informationen als Inhalt und versendet diese an den ausgewählten 115-Teilnehmer.

### 4.2.1 Eingegangene Nachrichten lesen.

Durch das hochladen von empfangene 115-CML-Nachrichten oder dem Klick auf den ‚Details‘ Button aus der Liste der eingegangenen 115 Nachrichten wird die Detailansicht der Nachricht angezeigt.

Mögliche Funktionen zum Löschen oder Beantworten sind unterhalb der Details aufgelistet.

### Details Informationsweiterleitung

**Rahmendaten:**

<b>Generierung</b>	10.09.2015 17:14:10
<b>Sender</b>	Sitepark GmbH (P100007)
<b>Empfänger</b>	Sitepark (P100007)
<b>Anliegen Typ</b>	Anfrage
<b>Erfassungs-Zeit</b>	10.09.2015 17:13:54
<b>Erster Export</b>	10.09.2015 17:14:09

**Anliegen:**

<b>Nachricht</b>	test
<b>Vorgangsnummer</b>	
<b>Aktenzeichen</b>	
<b>Arbeitsschritte</b>	
<b>Dateianhänge</b>	

**Kunde:**

<b>Name</b>	Herr Hying
<b>Firma</b>	
<b>Straße/Hausnr.</b>	
<b>Plz/Ort</b>	
<b>Adress-Zusatz</b>	
<b>Kontakt</b>	
<b>Datenschutz</b>	Die Kundin/der Kunde hat der Aufnahme, Speicherung und Weiterleitung ihrer/seiner persönlichen Daten am 10. September 2015 17:13:54 CEST zugestimmt

**Aktionen:**

Als gelesen markiere   Als ungelesen markieren   löschen

Weiterleiten ...   zurück

Abbildung 23. Statistik



# Bürgeranfragen

Sollten Bürgeranfragen nicht abschließend geklärt werden können und eine Bearbeitung durch einen Back-office-Sachbearbeiter benötigen, können die Agenten diesen eine Nachricht/Ticket zukommen lassen.

Ohne ein angeschlossenes Ticketsystem können lediglich E-Mails an zuvor hinterlegte Adressen verschickt werden.

Durch Anwahl des Buttons ‚Ticket erstellen‘ kann zunächst das gewünschte Formular ausgewählt werden. Anschließend wird das Formular mit den notwendigen Informationen befüllt. Im nächsten Schritt werden die Daten des Anfragenden erfasst. Sollte er bereits im System hinterlegt sein, kann er durch Eingabe des Nachnamens gesucht werden. Anderenfalls können die Daten aufgenommen werden sofern der Anrufer die Aufnahme und Speicherung der persönlichen Daten zugestimmt hat.

Im letzten Schritt kann ein Empfänger der Nachricht ausgewählt werden, sofern nicht bereits ein Empfänger vordefiniert wurde.



# Stichwortverzeichnis

## Symbole

115-Informationsweiterleitung, 28

## B

Bedienung der Statistik, 26  
Browsereinstellungen, 4

## C

Cache-Konfiguration, 4  
CityCall, 1, 2  
Cookies-Konfiguration, 4

## E

Einführung, 1  
Einstiegsseite, 9

## F

Firefox  
    Cache, 5  
    Cookies, 5  
    Java-Script, 5, 5  
Funktionsübersicht, 7

## I

Internet Explorer, 4  
    Cookies, 4  
    Java-Script, 4

## J

Java-Script-Konfiguration, 4

## L

Loginvorgang, 8

## O

Organisationseinheit, 16

## P

Produktansicht, 12

## S

Service Center, 1  
Statistik, 25  
Stichwortsuche, 10

## T

Telefonverzeichnis, 19

## U

Unvollständigkeit, 15

## W

Wissensmanagement, 21