

Anlagenverzeichnis

Anlage 1a

Leistungsmerkmale für alle NebenstellenteilnehmerInnen entsprechend
Übersicht

Anlage 1b

Leistungsmerkmale der folgenden Kategorien, die gemäß § 52
BremPersPVG mit dem Personalrat zu vereinbaren sind

Anlage 2

Contact Center / Vermittlung

Anlage 3

Bedienungsanleitungen, Einweisungskonzept/Unterstützungskonzept

Nicht beigefügte weitere Anlagen zum TK-System:

Anlage 4

Dokumentation der Schnittstellen

Anlage 5

Systembeschreibung

Anlage 6

Datenschutzkonzept für den Betrieb

Anlage 7

Datenschutzkonzept für die Gebührendatenverarbeitung

TK-DV-Anlage1a		Standardnutzer	Gruppe2- Geheim	Bemerkung
Leistungsmerkmal	Kommentar bzw. Displayanzeige	1	2	
Anlage 1a Grundlegende Leistungsmerkmale				
Interne Anrufe	aus technischer Sicht kein LM, gehört zu den ConnectionCat	X	X	
Direkter Zugang zu einer externen Amtsleitung (DOD - Direct Outward Dialing)	aus technischer Sicht kein LM, gehört zu den Amberechtigungen	X	X	
Vermittlungsplatzanruf		X	X	
Nachwahl (MFV-Wahl)	MFV (4035) MFV senden (4039), Situationstaste	X	X	
Wahlwiederholung der letzten Nummer	Funktionstaste	X	X	abhängig vom Endgerät
<i>Erweiterte Wahlwiederholung (Speichern/Wahlwiederholung)</i>	<i>Einzelne Teilnehmerliste pro Anschluss löschar</i>	X	X	Einzelne Rufnummern können aus der Wahlwiederholungsliste gelöscht werden!
Anruf parken/parkenden Anruf heranziehen	Parken (4035) Anruf parken (4039)	X	X	ca. 2 1/2 Min dann Vermittlung
MakeIn	Symbole im Display (4039)	X	X	
Rückfrage oder Weiterleitung		X	X	
Wartestellung bei besetztem Anschluss	Anklopfen(Brekom Tastenlayout nennt diese Funktion Zweitanruf, am	X	X	Defaulteinstellung: Deaktiviert
Rückruf				
Rückruf an unbeantworteten Anrufer	Rückruf bei frei/ über Rückrufliste möglich	X	X	
Automatischer Rückruf bei Besetzt	Rückruf bei besetzt	X	X	Geht innerhalb der TK-Anlage
Namenwahl		X	X	Geräte m. alphabet. Tastatur
Bedingungslose sofortige Rufumleitung	(Ruf)Umleitung sofort	X	X	
Rufumleitung bei Nichtannahme	(Ruf)Umleitung nach Zeit (ca. 20 Sekunden)	X	X	
Rufumleitung an Voice Mail	(Ruf)Umleitung VM	X	X	
Rufumleitung an Voice Mail nach Zeit	(Ruf)Umleitung VM nach Zeit (ca. 20 Sekunden)	X	X	
Terminerinnerung	Termin (4039) Terminruf / Erinnerung (4035)	X	X	
Kurzwahl				
Individuelles Adressbuch	Individuelle Kurzwahl	X	X	
Allgemeine Kurzwahlnummern des System-Adressbuchs	Sammelkurzwahl	X	X	
Kurzwahlnummern für einzelne Entities	Kurzwahl für Mandant Bremen	X	X	
Nachwahl mit Kurzwahl-Zielen		X	X	
persönlicher Code	Pincode durch Nutzer änderbar, mindestens 4 stellig	X	X	
3er-Konferenz		X	X	
Mitnahme der Telefonnummer bei Umzug eines Teilnehmers (Substitution)	Statusanzeige während des Umzugs: Ausser Betrieb. Innerhalb des Dienstgebäudes möglich	X	X	Nur innerhalb einer CPU (5 Server im Netz) durch Administrator, wg. Redundanz
Anruflisten anzeigen	Herstellereinstellung: Abgehend 8, kommend: 16 intern, 16 extern	X	X	
Rufnummerübertragung wahlweise unterdrückbar (abgehend)	GeheimtIn (4039) bei abgehender Wahl kommt Identität geheim im Display. Es können zwei Default Gruppen definiert werden.		Nein	Standardgruppe: 1_wechselnd 2_ausgeschaltet
Voicebox	VoiceMail oder VM (4-6 stelliges Passwort)	X	X	
<i>Fax-Übertragung (496-Rufnummern)</i>		X	X	erfordert Postfach im E-Mail Verbund
Erstellen von Nachrichten (ohne Anrufbearbeitung)		X	X	
Nachrichten durchsehen		X	X	
Nachrichten schicken		X	X	
Textnachrichten		X	X	

Anmerkungen: Es werden standardmäßig zwei Standard LM-Gruppen eingerichtet, deren Teilnehmer z.B. nach Dienststelle zugeordnet sind. Innerhalb dieser beiden Gruppen sind Einzelteilnehmer, Gruppennutzung Teamfunktion, CheSe Funktion etc möglich (LM-Matrix). Beispiele:

Gruppe 1 Schulen und Kita mit Rufnummerübertragung aktiviert

Gruppe 2 Polizei, Betriebsprüfer etc. Rufnummerübertragung deaktiviert. (Aktivierung nicht möglich!)

Differenzierung findet nur zwischen INTERNEN und EXTERNEN Anrufen statt. Weitere Rufföne stehen nicht zur Verfügung.

TK-DV-Anlage1b		Standardnutzer	Gruppe2- Geheim	Bemerkung
Leistungsmerkmal	Kommentar bzw. Displayanzeige	1	2	
Anlage 1b Erweiterte Leistungsmerkmale				
Erweiterte Telefonkonferenz	Über zusätzliche Baugruppe bis 29 Teilnehmer möglich	X		Tastenprogrammierung
Manuelles auf Halten legen auf Endgeräte an Multiline-Anschlüssen	Rückfragefunktion	X		
Bedingungslose sofortige Rufumleitung Extern/ Geheimtln	Es erfolgt ein Eintrag in Anruflisten.	X	X	
CTI - Funktion (Computer Telefon Integration)	Weitere Regelungen im Rahmen BVN-Intra			Erfordert BVN E-Mail Anschluss, Tln bezogen über
Automatischer Anruf (mit Zeitverzug)	Babyruf, Holtlineruf, Röchelschaltung, Türöffner, Timer	X	X	
Leistungsmerkmale für Teamarbeit / Sammelanschluß				
Zusätzliche Rufnummer nur bei mehreren Einzelanschlüssen				LM des Einzelanschlusses aktiv vgl. Symbolbeschreibung der Anleitung
Teamfunktionen für Teilnehmer eines Teams	Symbole für im Gespräch, Zweitanrufannahme,	X		
Partner Zielwahl	Partner Nebenstelle (4035) Partner Apparat (4039)	X		
Anruf heranholen (individuell)	vordefinierte Tasten, oder Kennziffern	X		
Anruf heranholen (Gruppe)		X		
Anruf verteilen (Sammelanschlussgruppe)	Sammelrufnummer (Option: Parallel, Seriell Zyklisch)	X		Über Zuweisung möglich
Chef/Sekretär-Funktion				
Kurzwahl Chef/Sekretär		X		
Sekretär nicht am Platz oder abwesend	Sekretär abwesend	X		
Überlauf-Sekretär	Ersatz Sekretär	X		
Aktivierung der Filterungsfunktion	Filter: (Chef/Sek ein aus)	X		
Senden und Empfangen von Nachrichten (nur system und ip-Telefone)		X		endgeräteabhängig
Textnachrichten zwischen Chef/Sekretär (Sofortige Anzeige)	sogenannte "Bossmail" vom Sek zum Chef, mit sofortiger Anzeige	X		nur Chef/Sekretär, oder Vermittlungsplatz
Nachrichten zwischen Chef/Sekretär	Standardtextfunktionen	X		
Verwendung mit mehreren Leitungen (Multiline)		X		optional
Rufumleitung im Rufzustand		X		nur Chef/Sekretär
Selektive Rufumleitung auf Endgeräte an Multiline-Anschlüssen		X		nur bei Multiline
Rufumleitung auf der privaten Leitung	Selektive Rufumleitung je Multiline	X		
Berechtigung Flurtelefone				
	<i>Ohne Displays, Eigene Gruppe Einstellung siehe Bemerkung</i>			<i>nicht geheim Tln, Berechtigung: netzinterne</i>
Berechtigung Faxanschlüsse				
	<i>Entspricht den LM Berechtigung Einzeltelefon</i>			<i>nicht geheim Tln, Berechtigung:</i>
Leistungsmerkmale Vermittlung/Power-Vermittlung/Contact Center				
Einzeltelefon hat Standard-Leistungsmerkmale bei Nichtanmeldung !		V m l e i u r t n - t g		
Umleiten eines Anrufs				
Nacht-Rufumleitung		X		
Allgemeine Rufumleitung		X		
Nachtdienst		X		
Aufschalten der Vermittlung	Geht nicht bei CCD und Power-Vermittlung	X		Es erfolgt ein Tonsignal!
Zuteilen eines Amtes an nicht amtsberechtigten Anschlüssen	Geht nicht bei Powervermittlung und CCD	X		
Besetztlampenfeld	Bei allen Plätzen mit PC möglich	X		
Zuteilung einer Mehrfachkonferenz	Betreiberdienst	X		
Supervisorplatz	<i>Nur bei einer externen Organisationseinheit möglich</i>			<i>Platz mus physikalisch (LAN) im Netzsegment des</i>
Physikalische Integration ins Brekom Netzwerk. Für Powervermittlung und Vermittlungsplätze erforderlich	Integration und Netzmanagement durch Brekom, Intranetzugang (z.B.infosys) und Internet (z.B.bremen.de) möglich.	X	nein	

Anmerkungen: Es werden standardmäßig zwei Standard LM-Gruppen eingerichtet, deren Teilnehmer z.B. nach Dienststelle zugeordnet sind. Innerhalb dieser beiden Gruppen Gruppe 1 Schulen und Kita mit Rufnummerübertragung aktiviert
Gruppe 2 Polizei, Betriebsprüfer etc. Rufnummerübertragung deaktiviert. (Aktivierung nicht möglich!)

Anlage 2 Contact Center / Vermittlung

1 Zulässige Einstellungen und Auswertungen

1.1 Zulässig sind Auswertungen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und der Bürgerfreundlichkeit. Das kleinste Zeitintervall der Darstellung umfasst 60 Minuten. Zulässig ist die Auswertung der Anzahl der eingegangenen Anrufe insgesamt
[Systembezeichnung: Empfangene Anrufe (gesamt)]

Für die Zeiten, in denen regelmäßig mindestens vier Personen in einer Bearbeitungsgruppe am System angemeldet sind, sind folgende weitere Auswertungen zulässig

- Anzahl der bearbeiteten Anrufe *[Systembezeichnung gleichlautend]*
- Anteil der bearbeiteten Anrufe an den Anrufen insgesamt *[Systembezeichnung: Effektivität]*
- Anzahl der ohne Einreihen in die Warteschlange bearbeiteten Anrufe *[Systembezeichnung gleichlautend]*
- Anzahl der Abbrüche differenziert nach Wartezeit *[Systembezeichnung gleichlautend]*
- Anzahl der abgewiesenen Anrufe, die auf Ansage gehen weil die Warteschlangekapazität erschöpft ist *[Systembezeichnung Abgewiesene Anrufe]*.
- Anzahl der abgewiesenen Anrufe, wenn den Anrufenden eine Besetztinformation signalisiert wird *[Systembezeichnung Abgewiesene Anrufe wegen mangelnder Ressourcen]*.

Mit dem Personalrat ist zu vereinbaren, für welche Zeiträume diese Auswertungen erstellt werden dürfen.

Die Stadtvermittlung erhält vom Betreiber zur Dokumentation ihrer Vermittlungstätigkeit in andere Systeme nach Ziffer 7 Abs.1 folgende Auswertungen aus diesen Systemen:

- die Anzahl der Abbrüche differenziert nach Wartezeit *[Systembezeichnung gleichlautend]*
- Anzahl der Anrufe, die auf Ansage gehen weil die Warteschlangekapazität erschöpft ist. *[Systembezeichnung: Abgewiesene Anrufe]*
- Anzahl der Anrufe, wenn den Anrufenden eine Besetztinformation signalisiert wird *[Systembezeichnung Abgewiesene Anrufe wegen mangelnder Ressourcen]*.

1.2 Zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und der BürgerInnenfreundlichkeit kann der Personalrat folgende zusätzliche Auswertungen vereinbaren

- die durchschnittliche Dauer einer Fallbearbeitung (Gesprächsdauer inkl. Nachbearbeitungen, Vermittlungs- und Wartezeiten); *[Systembezeichnung: Durchschnittliche Gesprächsbearbeitungszeit]*
- die Anzahl der umgeleiteten Anrufe *[Systembezeichnung gleichlautend]*
- sowie bei Mischarbeitsplätzen die Anzahl der durchschnittlich am System angemeldeten Agenten *[Systembezeichnung: aktive Ressourcen]*
- in den Zeiträumen, in denen die Effektivität über 90 % liegt, der Anteil der bis zu einer definierten Wartezeit bearbeiteten Anrufe an den bearbeiteten Anrufen insgesamt *[Systembezeichnung: Service Niveau]*
- Anzahl der bearbeiteten Anrufe differenziert nach unterschiedlichen Aufgaben- bzw. Themenbereichen *[im System realisiert durch Transaktionscodes]*
- Durchschnittlichen Dauer einer Fallbearbeitung (Gesprächsdauer inkl. Nachbearbeitungen, Vermittlungs- und Wartezeiten) *[Systembezeichnung: Durchschnittliche Gesprächsbearbeitungszeit]* differenziert nach unterschiedlichen Aufgaben- bzw. Themenbereichen *[im System realisiert durch Transaktionscodes]*

Das kleinste Zeitintervall der Darstellung von unterschiedlichen Aufgaben und Themenbereichen umfasst eine Woche.

1.3 Die Anzeige der aktuellen Systemnutzung zur Unterstützung der Selbstorganisation der Beschäftigten stellt folgende Informationen dar:

a) Telefonanzeige

- Anzahl der Anrufe in der Warteschlange
- Längste Wartezeit eines Anrufenden in der aktuellen Warteschlange
- Durchschnittliche Wartezeit in der Warteschlange
- Anzahl der freien Agenten
- Anzahl der besetzten Agenten

b) Zusätzlich bei der Powervermittlung auf dem Bildschirm des Arbeitsplatzrechners

- die Anzahl angemeldeter und freier Vermittlungsagenten
- die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange
- die Wartezeit (WZ, Wartefeld für errechneten Schätzwert)
- Effektivität

1.4 Folgende Systemstati sind zulässig:

- bereit
- busy (in Arbeit)
- Nachbereitung
- nicht bereit
- aus

2 Dokumentation

3 Datenschutzkonzept