

Kapitel 2

Wegweiser zur Erreichung gesunder und effizienter Service Center in der öffentlichen Verwaltung



Wegweiser zur Erreichung gesunder und effizienter Service Center in der öffentlichen Verwaltung

Claudia Brasse, Kai Seiler, Rolf Brandel, Reinhild Reska, Rainer Tielsch

Der Wegweiser in diesem Kapitel ermöglicht Ihnen, zu den relevanten Fragen über die Gestaltung von Service Centern eine knappe und präzise Antwort zu erhalten. Darin werden Verweise auf weitere Module der gesamten Handlungshilfe vorgenommen. An den verwiesenen Stellen können Sie dann vertiefende Informationen zum jeweiligen Thema bekommen, sich Praxisbeispiele anschauen oder Methoden und Checklisten kennenlernen.

Darüber hinaus werden zusätzliche Hinweise auf weiterführende Literatur, Ratgeber und nützliche Internet-Links gegeben, um bei Bedarf umfassende Informationsquellen zur Verfügung zu haben.

Folgende Fragen werden dabei behandelt:

- 1) *Welchen Nutzen haben Service Center für die öffentliche Verwaltung? (S.3)*
- 2) *Welche Leistungen können angeboten werden? (S. 4)*
- 3) *Was kostet die Einführung eines Service Centers? (S. 5)*
- 4) *Wie gehe ich vor? (S. 6)*
- 5) *Was ist bei der Ausstattung des Service Centers zu beachten? (S. 7)*
- 6) *Wie organisiert man die Arbeit im Service Center am besten? (S. 8)*
- 7) *Welche Qualifikationen benötigen die Mitarbeiter? (S. 9)*
- 8) *Was ist zu beachten um möglichen Fehlbelastungen vorzubeugen? (S. 10)*
- 9) *Wie lässt sich die Akzeptanz des Service Centers intern steigern? (S. 11)*
- 10) *Welche Zukunftstrends gibt es für öffentliche Service Center? (S. 12)*
- 11) *Welche Möglichkeiten bestehen für Personen mit Behinderungen in Service Centern? (S. 13)*
- 12) *Wo gibt es fachliche Unterstützung? (S. 14, S. 15)*

Insgesamt ist es wichtig zu betonen, dass nur bei ganzheitlicher Planung und Gestaltung gesunde und effiziente Arbeitsbedingungen für die Service-Center-Beschäftigten geschaffen werden können. Das Ver-T-iCall-Projektteam hofft, Ihnen mit diesem Kurzleitfaden eine erste Orientierung durch die vielfältigen und zu beachtenden Aspekte geben zu können.

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>1) Welchen Nutzen haben Service Center für die öffentliche Verwaltung?</p> <p>Die Erwartungen an die Leistungen eines Service Centers in der öffentlichen Verwaltung werden von unterschiedlichen Interessengruppen wie den Bürgern, der Politik, den Fachämtern usw. bestimmt. Worin der Nutzen eines Servicecenters für diese Gruppen bestehen kann,.....→ Kap. 3.1.2</p> <p>- anhand welcher Kriterien er sich messen lässt→ Kap. 3.1.2</p> <p>- und welche Möglichkeiten zur Integration der verschiedenen Erwartungshaltungen es gibt,→ Kap. 3.2.3; Praxishilfe "Ver-T-iCall-Toolbox" im Anhang</p> <p>finden Sie in den nebenstehenden Verweisen.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Hein, U., Nägele, U., Cott, R. (2000): <i>Callcenter-Lösungen für kommunale Verwaltungen</i>. Köln: ExperTeam AG; - Tellur GmbH (2001): <i>Modellkonzept für ein interkommunales Community Care Center</i>. Stuttgart: Wirtschaftsförderung Region Stuttgart

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>2) Welche Leistungen können angeboten werden?</p> <p>Prinzipiell können in einem Service Center die vielfältigsten Dienstleistungen – von der klassischen Telefonvermittlung bis hin zu Fachauskünften und –bearbeitungen per E-Mail und Internet – angeboten werden. Allerdings sind die Möglichkeiten in der öffentlichen Verwaltung aufgrund von Datenschutzbestimmungen und anderen rechtlichen Rahmenbedingungen eingeschränkt. Worauf besonders zu achten ist, erfahren Sie in den nebenstehenden Kapiteln.</p>	<p>→ Kap. 4.2.1 → Kap. 3.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hein, U., Nägele, U., Cott, R. (2000): <i>Callcenter-Lösungen für kommunale Verwaltungen</i>. Köln: ExperTeam AG; - Bogumil, J. et al. (2001): <i>"Verwaltung auf Augenhöhe?"</i>. Berlin: ed. sigma - <i>Produktkataloge von Verwaltungen</i>

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>3) Was kostet die Einführung eines Service Centers?</p> <p>Die Implementierung eines Service Centers ist mit beachtlichen Kosten für die technische Ausstattung, die Arbeitsumgebungsgestaltung, sowie die Rekrutierung und Qualifizierung des erforderlichen Personals verbunden. Dass aber gerade die Investitionen in eine gesundheitsförderliche Ausstattung und Arbeitsgestaltung sich langfristig rechnen (durch weniger Fehlzeiten, effizienteres und motivierteres Arbeiten, erhöhte Zufriedenheit), liegt auf der Hand.</p> <p>Häufig stellt sich im Zuge der Planung auch die Frage, inwieweit die Vergabe an einen externen Dienstleister in Betracht zu ziehen ist. Womit Sie rechnen müssen und was für oder gegen eine externe Vergabe spricht, wird im nebenstehenden Kapitel anhand von Beispielen dargestellt.</p>	<p>→ Kapitel 3.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> - KGSt (Hrsg.): <i>Kosten eines Arbeitsplatzes, KGSt-Bericht 8/1999, Köln</i> - KGSt (Hrsg.): <i>Technikunterstützte Informationsverarbeitung: Die ökonomische Dimension, KGSt-Bericht 7/1996, Köln</i> - Sievers, K.: <i>Call Center-Kosten – Entscheidungshilfen zum Aufbau eines Call Centers, aus: Tele-Talk, Nr. 11/98, S. 80ff</i>

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>4) Wie gehe ich vor?</p> <p>Die Planung und Implementierung eines Service Centers in der öffentlichen Verwaltung ist ein komplexes Projekt, bei dem viele verschiedene Aspekte und Interessenlagen berücksichtigt werden müssen. Moderne Projektmanagementtools und erste Erfahrungen aus bereits existierenden Service Centern können hierfür wertvolle Hilfestellungen bieten. Wie Sie Stolperstellen umgehen und das Service Center erfolgreich auf den Weg bringen lesen Sie hinsichtlich der/des</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projektorganisation, → Kap. 3.2 ff. - Beachtung verschiedener Einflussfaktoren, → Kap. 3.3 ff. - Ableitung von Maßnahmen zur Arbeitsgestaltung, → Kap. 4.1 u. Kap. 4.2.2 - Fallbeispiele mit Problemanalysen, → Kap. 4.3 ff. - Projektcontrolling und Zwischenanalysen. → Praxishilfe "Ver-T-iCall-Toolbox" im Anhang 		<ul style="list-style-type: none"> - TBS NRW, Technologieberatungsstelle beim DGB Landesbezirk NRW e.V., Beteiligungsinstrumente bei betrieblicher Umgestaltung – Handbuch mit Methodenkoffer - Mayrshofer, D.; Kröger, H. A.: Prozesskompetenz in der Projektarbeit – Ein Handbuch für Projektleiter, Prozessbegleiter und Berater, Hamburg 1999 - Kastner, M. (Hrsg.). (1998). Verhaltensorientierte Prozessoptimierung. Herdecke: MAORI. - TBS NRW, Technologieberatungsstelle beim DGB Landesbezirk NRW e.V., Projektmanagement für Betriebsräte - Heft 32

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>5) Was ist bei der Ausstattung des Service Centers zu beachten?</p>		
<p>Da es sich bei der Arbeit in einem Service Center vorrangig um Bildschirmarbeit handelt, sind bei der Ausstattung alle diesbezüglichen</p>		
<p>Verordnungen zu beachten.</p>	<p>→ Kapitel 3.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Bildschirm- und Büroarbeitsplätze - Leitfaden für die Gestaltung (BGI 650), Verwaltung-Berufsgenossenschaft, Hamburg</i>
<p>Außerdem existieren bereits z.T. umfangreiche Gestaltungshilfen zur ergonomischen Ausstattung, zur Akustik, zum Raumklima,</p>		
<p>zum Licht etc.</p>	<p>→ CCall-Leitfaden "Arbeitsumgebung und Ergonomie" (erhältlich unter http://www.ccall.de)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Call Center - Hilfen für die Planung und Einrichtung (BGI 773), Verwaltung-Berufsgenossenschaft, Hamburg</i>
<p>Der direkte Draht zum Bürger impliziert darüber hinaus spezielle Anforderungen an die Technik, wie leichte Verfügbarkeit der Daten, Schnelligkeit und auch die Unterstützung des internen Wissensmanagements. Ferner ist hierbei auch wichtig zu bedenken, mit welchen technischen Entwicklungen die öffentliche Verwaltung in diesem</p>		
<p>Kontext rechnen kann.</p>	<p>→ Ver-T-iCall-Report "Einflussgrößen und Ziele einer ganzheitlichen Planung von Service Centern" im Anhang unter "Reports"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Callcenter Design – arbeitswissenschaftliche Planung und Gestaltung von Callcentern, Hrsg. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin</i> - <i>CCall-Report „Arbeitsumgebung und Ergonomie“</i> - <i>CCall-Tool „Auswahlhilfe für Luftbefeuchter“</i>

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>6) Wie organisiert man die Arbeit im Service Center am besten?</p>		
<p>Zur Beantwortung dieser Frage muss zunächst definiert werden, welche Dienstleistungen angeboten werden sollen. Hieraus ergeben sich die Kernaufgaben des Service Centers und das hierauf zugeschnittene „optimale“ Organisationskonzept. Dabei nimmt</p>	<ul style="list-style-type: none"> - das jeweilige Dienstleistungsspektrum, → Kapitel 4.2.1 und 4.2.2 - die Qualifikation der Beschäftigten und deren Beteiligung, → Kapitel 4.1.5; Kap. 4.2.2; Praxishilfe "Ver-T-iCall-Toolbox" im Anhang - die Schnittstellengestaltung zu Fachämtern/Back Office.. → Kapitel 4.1.1 und Kapitel 4.3.3 	<ul style="list-style-type: none"> - TBS NRW, Technologieberatungsstelle beim DGB Landesbezirk NRW e.V., Arbeitsorganisation im Call Center – Teamarbeit mit qualifizierten Beschäftigten – Veranstaltungsdokumentationen
<p>einen zentralen Stellenwert ein. Wie Sie bei der organisatorischen Gestaltung eines Servicecenters vorgehen können, wird wie rechts aufgezeigt erläutert.</p>		

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>7) Welche Qualifikationen benötigen die Mitarbeiter?</p>		
<p>Die Arbeit im Service Center beinhaltet neben den fachlichen Inhalten spezifische Anforderungen wie Kommunikationsstärke, Kundenorientierung, Stressresistenz und Umgang mit Emotionsarbeit. Es kann nicht vorausgesetzt werden, dass vorhandenes Personal diese Qualifikationen „einfach so“ mitbringt. Vielmehr sind bei der Rekrutierung interner (wie es in öffentlichen Verwaltungen für derartige Projekte üblich ist) oder externer Mitarbeiter diese Anforderungen gleichermaßen zu beachten. Es sind</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Brasse, C., Langhoff, T., Herter, S.: <i>Partizipative Entwicklung eines Instrumentes zur Kompetenzbeurteilung im Call Center</i>, in: Michael Kastner (Hrsg.): <i>Call Center mit Blick auf Krisen- und Notsituationen</i>, S. 155 f.; Lengerich
<p>Fähigkeits- und Anforderungsprofile festzustellen</p>	<p>→ Kapitel 4.1.5</p>	
<p>und Qualifizierungsmaßnahmen durchzuführen.</p>	<p>→ Kapitel 4.1.5, Praxishilfe "Ver-T-iCall-Toolbox" im Anhang</p>	
<p>Welche Methoden Ihnen hierbei zur Verfügung stehen erfahren Sie in den nebenstehenden Verweisen.</p>		

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>8) Was ist zu beachten um möglichen Fehlbeanspruchungen vorzubeugen?</p>		
<p>Eine adäquate Prävention arbeitsbedingter Erkrankungen erfordert eine ganzheitliche Arbeitsgestaltung, wie sie in den hier zugrundeliegenden Praxisleitfäden beschrieben wird. Durch das optimale Zusammenwirken von Organisation, Person und Technik können somit Beanspruchungen und Erkrankungen verhindert bzw. reduziert werden. Die besonderen Belastungsfaktoren im Service Center resultieren vorrangig aus der geringen Autonomie und der hohen Monotonie der Tätigkeit. Möglichkeiten der Prävention liegen neben der</p>		<ul style="list-style-type: none"> - CCall-Leitfaden "Effektive Arbeitsgestaltung" (erhältlich unter http://www.ccall.de) - CCall-Leitfaden "Get fit for Work: Gesundheitsförderung im Call Center" (erhältlich unter http://www.ccall.de) - CCall-Leitfaden "Stimmig Arbeiten im Call Center: Lösungen für Stimmbeschwerden" (erhältlich unter http://www.ccall.de) - http://www.baua.de (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin)
<p>ergonomischen Arbeitsgestaltung</p>	<p>→ CCall-Leitfaden "Arbeitsumgebung und Ergonomie" (erhältlich unter http://www.ccall.de)</p>	
<p>und entspannungsförderlichen Arbeitszeit-/Pausenregelung</p>	<p>→ Praxishilfe "Toolbox" im Anhang</p>	
<p>daher vor allem im Zuschnitt der Tätigkeit selbst.</p>	<p>→ Kap. 4.2.1 und 4.2.2</p>	
<p>Wie sie potenzielle Belastungsfaktoren identifizieren</p>	<p>→ Praxishilfe "Toolbox" im Anhang</p>	
<p>und welche Gegenmaßnahmen eingeleitet werden können, ist ausführlich in den Verweisen dargestellt.</p>		

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>9) Wie lässt sich die Akzeptanz des Service Centers intern steigern?</p> <p>Erfahrungsgemäß ist die Akzeptanz eines Service Centers innerhalb der Verwaltung eher gering. Dies äußert sich beispielsweise in der Schwierigkeit, internes Personal zu rekrutieren oder in der geringen Bereitschaft der Fachabteilungen zur Zusammenarbeit. Nebenstehend erfahren Sie, worin die Gründe mangelnder Akzeptanz liegen, welche Möglichkeiten es gibt die Akzeptanz des Service Centers früh- bzw. rechtzeitig zu fördern und welche Maßnahmen dazu zu ergreifen sind..... → Kap. 4.1.2</p>		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kastner, M. (1996) (Hrsg.): Auf dem Weg zum "Schlanken Staat" – Der konstruktive Umgang mit Widerständen. Herdecke: MAORI</i> - <i>Saßmannshausen, A. & Seiler, K. (2001). Ziele und Zielkonflikte im Veränderungsprozess öffentlicher Verwaltungen - Relevanz für innovative Dienstleistungsangebote. In: Öffentliche Beratungsdienste - vom Call Center zur Service- und Informationsagentur, Aktionsheft 1 des Projektes Ver-T-iCall. Wuppertal: ASER</i>

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>10) Welche Zukunftstrends gibt es für öffentliche Service Center?</p>		
<p>Derzeit sind Bürgerbüros und zentrale (telefonische) Bürgerdienste in aller Munde. Doch welche neuen Möglichkeiten werden Verwaltungsreform und die technologische Entwicklung eröffnen? Und vor allem: inwieweit wird sich das Kundenverhalten – sprich der Bürger – verändern? Werden zukünftig Verwaltungsanfragen nur noch per Internet erstellt und gelöst? Einige fundierte Thesen zu diesen Fragen finden Sie in den nebenstehenden Reports.....</p>	<p>→ Ver-T-iCall-Report - "Zum Stand innovativer Beratungsdienste der öffentlichen Verwaltung", Beitrag 1, S. 3; siehe Anhang "Reports"</p> <p>→ Ver-T-iCall-Report "Delphi-Studie zur Ableitung von Arbeitsgestaltungsempfehlungen hinsichtlich moderner Dienstleistungsstrukturen in öffentlichen Verwaltungen", siehe Anhang "Reports"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Frieß, Hickel, Mai & Mückenberger (Hrsg.). <i>Moderonisierung des öffentlichen Dienstes - eine Zukunftsbilanz.</i> edition Hans-Böckler-Stiftung, 2001 - BMI, Stabsstelle Moderner Staat - <i>Moderne Verwaltung, Moderner Staat - Moderne Verwaltung, Aktivitäten zur Staats- und Verwaltungsmodernisierung in Bund und Ländern 2000</i>, Berlin 2000 - Beyer, L. & Brandel, R. (2001). <i>Amtsstunden rund um die Uhr? Öffentliche Verwaltungen öffnen neue „Portale“.</i> In: IAT- Jahrbuch 2000/2001, S. 59 - 78. Gelsenkirchen: Institut Arbeit und Technik



Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>11) Welche Möglichkeiten bestehen für Personen mit Behinderungen in Service Centern?</p> <p>Da zur Zeit in den öffentlichen Verwaltungen nur wenige Service Center existieren, sind Menschen mit Behinderungen auch kaum dort zu finden. Sie werden in der Regel (noch) auf anderen Arbeitsplätzen eingesetzt.</p> <p>Arbeitsplätze in Service Centern bieten eine zusätzliche Alternative zum Einsatz für Beschäftigte mit Behinderungen. Unabhängig von der Notwendigkeit, die potenziellen Agents für ihre Tätigkeit im Service Center zu qualifizieren, gegebenenfalls die Ausstattung des Arbeitsplatzes ebenso wie die Dauer des täglichen Arbeitseinsatzes anzupassen, gelten für Beschäftigte mit Behinderungen die gleichen Anforderungen wie für alle anderen Beschäftigten im Service Center: Bereitschaft zur Kommunikation, Dienstleistungsorientierung und Belastbarkeit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ CCall-Leitfaden "Behinderte Menschen im Call Center: Informationen für eine erfolgreiche Integration" (erhältlich unter http://www.ccall.de) ➔ Ver-T-iCall-Report "Möglichkeiten und Grenzen zur Beschäftigung von Personen mit Behinderungen in Service Centern öffentlicher Verwaltungen", siehe Kap. 4 	<p>CCall-Report "Informationen für Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen im Call Center" (erhältlich unter http://www.ccall.de)</p> <p>CCall-Report "Bedarfsorientierte Integration behinderter Menschen im Call Center" (erhältlich unter http://www.ccall.de)</p> <p>CCall-Report "Gestaltung behindertengerechter Arbeitsplätze" (erhältlich unter http://www.ccall.de)</p>

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<p>12) Wo gibt es fachliche Unterstützung?</p> <p>Das Kompetenznetzwerk aus folgenden Partnern kann Ihnen zu verschiedenen Schwerpunkten Beratung und Unterstützung bei der Arbeitsgestaltung und Organisationsentwicklung anbieten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Institut ASER e.V. an der Bergischen Universität - GH Wuppertal / Gesellschaft für wissenschaftlich-technische Beratung mbH, Wuppertal: Auftragsforschung zum betrieblichen Gesundheitsmanagement, zur Organisationsentwicklung und zur Qualifizierung sowie entsprechende Seminare und Fortbildungen zur Call-Center-Gestaltung; Kontakt: Institut ASER e.V., Corneliusstraße 31, 42329 Wuppertal, Tel.: 0202-731000, Fax: 0202-731184, E-Mail: aser1@uni-wuppertal.de - prospektiv GmbH, Dortmund: Forschung und Beratung zu den Themen Qualitätsmanagement und Arbeitsgestaltung sowie Personal- und Organisationsentwicklung in Call Centern; Kontakt: prospektiv Gesellschaft für betriebliche Zukunftsgestaltungen mbH, Friedensplatz 6, 44135 Dortmund, Tel.: 0231-55697635, Fax: 0231-55697630, E-Mail: info@prospektiv-do.de - Universität Dortmund, Lehrstuhl für Grundlagen und Theorien der Organisationspsychologie: Forschungsprojekte zum Arbeits- und Gesundheitsschutz in Service und Call Centern; Kontakt: Universität Dortmund, Lehrstuhl für Grundlagen und Theorien der Organisationspsychologie, Emil-Figge-Straße 50, 44227 Dortmund, Tel.: 0231-7554150, Fax: 0231-7555452, E-Mail: kastner@orgapsy.uni-dortmund.de - Technologieberatungsstelle beim DGB NRW, Regionalstelle Mönchengladbach: Seminare zum Thema Arbeitsgestaltung in Service Centern der öffentlichen Verwaltung, Beratung von Projekten und Reorganisationen; Kontakt: TBS beim DGB NRW, Goebenstraße 4, 41061 Mönchengladbach, Tel.: 02161-294070, Fax: 02161-2940729; E-Mail: info@tbs-nrw.de 		

Fragestellung/Antwort	Kapitel	Weiterführende Hinweise
<i>(Fortsetzung)</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="241 432 1995 576">- Institut Arbeit und Technik im Wissenschaftszentrum Nordrhein-Westfalen, Gelsenkirchen: Beratung zu Personalmanagement-Strategien in Service Centern (Leitbildentwicklung, Mitarbeiterbindung und -zufriedenheit, Arbeitszeitgestaltung, Qualifizierung und Entlohnung); Kontakt: Institut Arbeit und Technik, Munscheidtstraße 14, 45886 Gelsenkirchen, Tel.: 0209-1707283, Fax: 0209-1707110, E-Mail: info@iatge.de <li data-bbox="241 608 1995 751">- SchubertEisfeller, Gießen: Beratung zur Integration von Personen mit Behinderungen in Service Centern (Auswahl, Qualifizierung, Förderung und Arbeitsplatzgestaltung); Kontakt: SchubertEisfeller Partnerschaft von Betriebswirten und Ingenieuren, Kerkraderstraße 9, 35394 Gießen, Tel.: 0641-9481860, Fax: 0641-9481863, E-Mail: schubert@schubert-eisfeller.de <li data-bbox="241 783 1995 895">- ABoVe GmbH, Gießen: Forschung im Bereich Arbeitswissenschaft und Beratung in der Umsetzung der Themenschwerpunkte Integration von Personen mit Behinderungen, Arbeitsorganisation und -gestaltung sowie ergonomische Gestaltung von Arbeitsbedingungen <li data-bbox="241 927 1995 1038">- Systemkonzept - Gesellschaft für Systemforschung und Konzeptentwicklung mbH: Qualifizierung und Organisationsentwicklung in Service Centern; Kontakt: Systemkonzept, Aachener Straße 68, 50674 Köln, Tel.: 0221-569080, Fax: 0221-5690810, E-Mail: info@systemkonzept.de 		

Das Kapitel "Wegweiser zur Erreichung gesunder und effizienter Service Center in der öffentlichen Verwaltung" wurde im Auftrag der Projektleitung des Projektes Ver-T-iCall erstellt. Es ist gleichzeitig Bestandteil der gemeinsamen Handlungshilfe "Gesünder Arbeiten im Call Center" der Projekte CCall und Ver-T-iCall. Ferner ist dieses Kapitel im Internet unter <http://www.ver-t-icall.de> verfügbar.

Projektleitung:

Bergische Universität - GH Wuppertal
Fachbereich 14 - Sicherheitstechnik /
Fachgebiet Arbeitssicherheit/Ergonomie
Prof. Dr.-Ing. Bernd H. Müller
Dipl.-Psych. Kai Seiler
Gaußstraße 20
42097 Wuppertal

Ver-T-iCall - Projektmanagement:

Institut ASER e.V.
Dr. Rainer Tielsch
Corneliusstraße 31
42329 Wuppertal

Kontakt:

Internet: <http://www.ver-t-icall.de>
E-Mail: aser1@uni-wuppertal.de
Telefon: 0202 / 73 10 00
Telefax: 0202 / 73 11 84

Wuppertal, im Oktober 2002

Das Projekt Ver-T-iCall wurde gefördert aus Mitteln des



**Bundesministerium
für Wirtschaft
und Arbeit**

und unterstützt durch das



Ministerium für
Wirtschaft und Arbeit
des Landes Nordrhein-Westfalen

NRW.