

## Case Study

# Support-Hotline im Auftrag des Amtes für Informatik und Organisation des Kantons Bern (KAIO)

Für die Gewährleistung einer zentralen, technisch sinnvollen und funktionierenden Supportlösung für die Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons Bern setzt das KAIO auf Callpoint als strategischen Outsourcing-Partner.



## Problemstellung

Das KAIO betreut verschiedene Direktionen und Projekte bei der Entwicklung und Realisation von eGovernment-Lösungen. In einer ersten Phase ging es darum, für den Anmeldedienst «BE-Login» den telefonischen Support für die Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons Bern auch ausserhalb der Bürozeiten der Verwaltung zu gewährleisten.

Die Vielfalt der Fragen der Anrufenden ist dabei sehr gross: von prozessualen Fragen, inhaltlichen Aspekten bis hin zu technischen Problemen gilt es möglichst viele Fragen bereits beim ersten Kontakt mit den Callcenter-Agents zu lösen. Die First Contact Resolution steht dabei im Vordergrund.

## Zielsetzung

Die übergeordnete Zielsetzung ist die Realisation eines funktionierenden, qualitativ hochstehenden 7/24 h Supports für die eGovernment-Lösungen des Kantons Bern.

Mit dem Outsourcing an Callpoint strebte das KAIO vielfältige Ziele an. Dazu zählen eine hohe Service-Qualität, eine hohe First Contact Resolution sowie maximale Flexibilität für saisonale Volumenschwankungen oder für die Zuschaltung neuer Services. Zugleich sollten Kosteneinsparungen gegenüber einer Inhouse-Lösung realisiert werden.

## Vorgehen

Für die technische Umsetzung musste zuerst eine VPN-Anbindung inkl. Zugriff auf das Support Client Tool von BE-Login eingerichtet werden.

Der gesamte 1st-Level-Support, das heisst Telefonie und die Erstellung von Tickets, übernimmt Callpoint. Die Projekt-, Prozess- und Produktinformationen werden ebenfalls geteilt, so dass diese fortlaufend von beiden Parteien mit den neuesten Erkenntnissen aktualisiert werden können. Am Callpoint-Standort in Basel wurde ein Multiskill-Team umfassend auf die neuen Systeme und Prozesse geschult. Dieses Team wurde dann virtuell aufgeteilt in ein Kernteam, das auch als interner 2nd-Level-Support agiert und bis 80 Prozent des Support-Volumens bearbeitet. Ein zusätzliches Team deckt den Overflow ab, das vor allem bei starker Auslastung und in Randzeiten eingesetzt wird. Auf diese Weise wird der Anspruch an die Qualität und die Quantität erfüllt.

Zudem musste ein 2nd- und 3rd-Level-Support bei den Fachstellen der angebotenen Direktionen organisiert werden, dem komplexe Fälle weitergeleitet werden. Deren Resultate fliessen direkt in die Wissensdatenbank bei Callpoint ein und erhöhen somit die First Contact Resolution.

## Resultate

---

Dank einer exzellenten Schulung sowie dem Zugriff auf alle relevanten Systeme erzielte Callpoint von Anfang an eine 60-prozentige First Contact Resolution, die mittlerweile auf über 80 Prozent erhöht werden konnte. Aufgrund der positiven Erfahrung werden weitere Direktionen mit weiteren eGovernment-Lösungen dazugeschaltet.

Die Zusammenarbeit funktioniert dank kompetenten Ansprechpersonen auf beiden Seiten sehr gut und die konzipierte technische Lösung ohne Medienbrüche überzeugt.

## Besonderheiten

---

Der Austausch zwischen dem KAIO und Callpoint ist aufgrund der Themenvielfalt und verlangten Wissenstiefe in Fachfragen und Prozessabläufen intensiv. Ein hoher Qualitätsanspruch, viel Engagement und Herzblut sind bei allen Involvierten spürbar.

Dies führt zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der die First Contact Resolution laufend verbessert und den Einwohnerinnen und Einwohnern des Kantons Bern einen immer besseren Service bietet.

## Über das Amt für Informatik und Organisation des Kantons Bern (KAIO)

---

Das Amt für Informatik und Organisation des Kantons Bern (KAIO) ist das Kompetenzzentrum für die Umsetzung der Digitalisierung in der Kantonsverwaltung. Mit seinen Dienstleistungen, vor allem im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik (ICT), ermöglicht das KAIO der Kantonsverwaltung, ihr Geschäft digital zu transformieren.

Das KAIO stellt der gesamten Kantonsverwaltung standardisierte Lösungen und Dienstleistungen rund um die Digitalisierung zur Verfügung. Diese realisiert es kundenorientiert, sicher, wirtschaftlich und in hoher Qualität. Dabei stützt sich das KAIO auf leistungsfähige Lieferantinnen und Lieferanten.

## Über Callpoint

---

Callpoint bietet Schweizer Call Center Services in den Bereichen Customer Service, Pikettdienst, Helpdesk und Telemarketing - vor allem für grössere Unternehmen. Rund 600 zufriedene und kompetente Mitarbeitende an den Standorten Basel, Fribourg und Zürich sorgen für höchste Service- und Verkaufsqualität. Langjährige Erfahrung, ausgeprägtes regulatorisches Know-how und spezifische Branchenkenntnisse machen Callpoint zum idealen Partner für Kundenmanagement-Projekte.

## Kundenfeedback

---

*«Mit Callpoint steht den Einwohnerinnen und Einwohnern des Kantons Bern eine Support- Lösung zur Verfügung, die jederzeit erreichbar ist und bei Problemen kompetent unterstützen kann.»*

*Silvio Burgermeister, Leiter Service Desk Kanton Bern*