DLR Projektträger

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Weiterbildungsdatenbanken in der telefonischen Beratung

Erfahrungen aus dem BMBF-Projekt „Servicetelefon Weiterbildungsberatung“

18.03.2015

BMBF-Projekt: Servicetelefon Weiterbildungsberatung

Projektziele

- Gleiche Voraussetzungen beim Zugang zur und Bereitstellung von informierender Weiterbildungsberatung
- Leichter Zugang zu einer verlässlichen (öffentlich-finanzierten), anbieterneutralen informierenden Weiterbildungsberatung

durch:

- Schaffung eines bundesweit einheitlichen sichtbaren Zugangs zu Weiterbildungsinformation und Weiterbildungsberatung
- Verbesserung der Transparenz der Angebotslage
- Einbindung und Vernetzung vorhandener Angebote
- Etablierung von Weiterbildungsberatung als (bürgernahe) Dienstleistung
- Sicherung von Qualität und Informationsgehalt der Weiterbildungsberatung

Nutzung von Weiterbildungsdatenbanken durch Co-Browsing

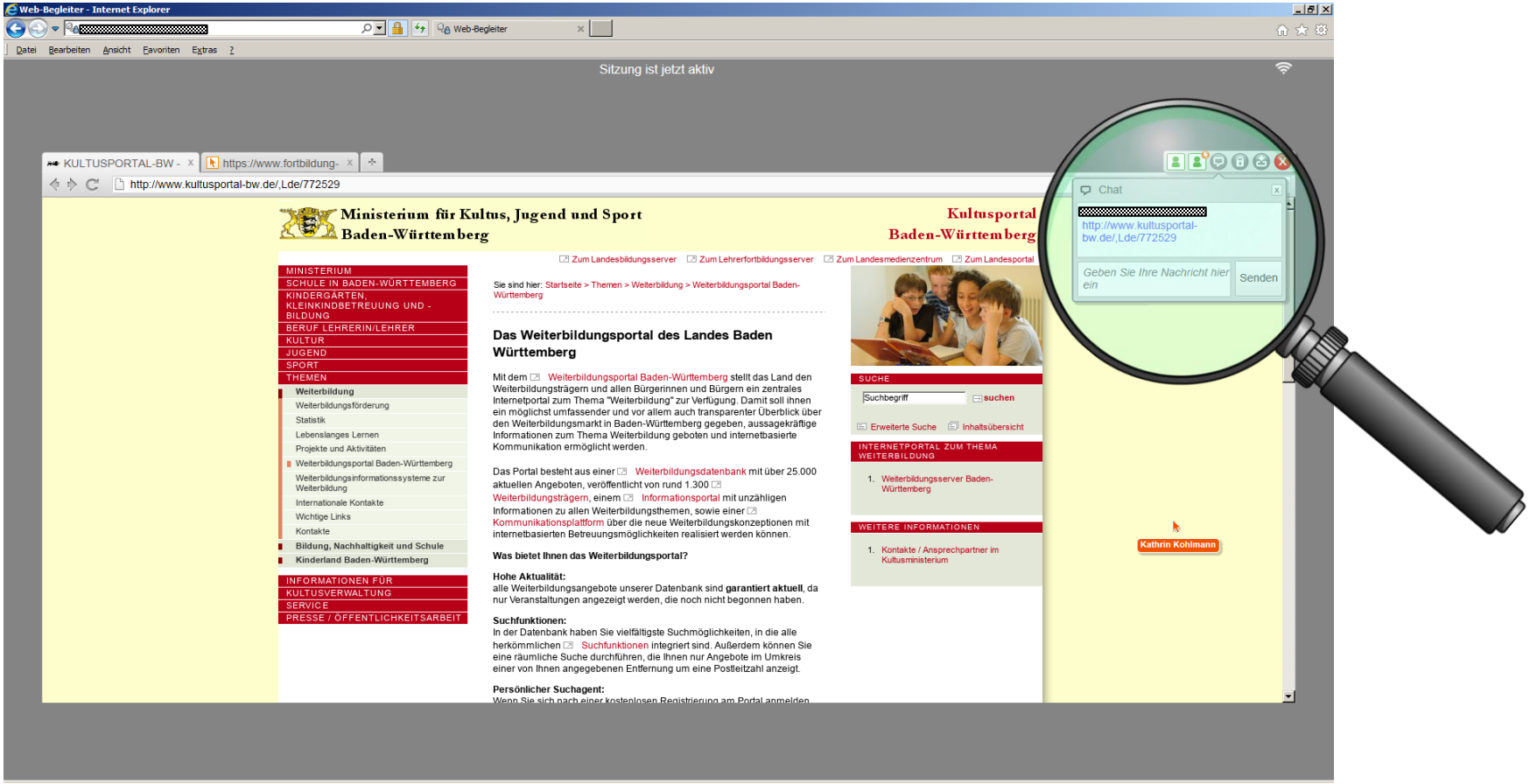
Was ist Co-Browsing?

- Beim Co-Browsing können Ratsuchende zusammen mit dem Berater gemeinsam auf Webseiten navigieren, also über das Internet in Echtzeit kommunizieren und durch die Struktur von Seiten (oder Datenbanken) geführt werden.
- Dazu wird eine sichere (128 bzw. 256 Bit HTTPS Verschlüsselung mit einem kommerziellen Zertifikat) und einfach strukturierte Internetadresse genannt. Der Ratsuchende surft sie von seinem PC aus an.
- Der Berater nennt dem Ratsuchenden zur Eingabe dann einen Sitzungscode, worüber sich beide auf dem Co-Browsing-System verbinden können.
- Ist eine gemeinsame Verbindung zustande gekommen, öffnet sich beim Berater und dem Ratsuchenden ein virtueller Browser im jeweiligen Browserfenster.
- Ausschließlich in diesem Bereich des virtuellen Browsers können Informationen geteilt werden. Es erfolgt kein Direktzugriff auf den PC des Ratsuchenden.

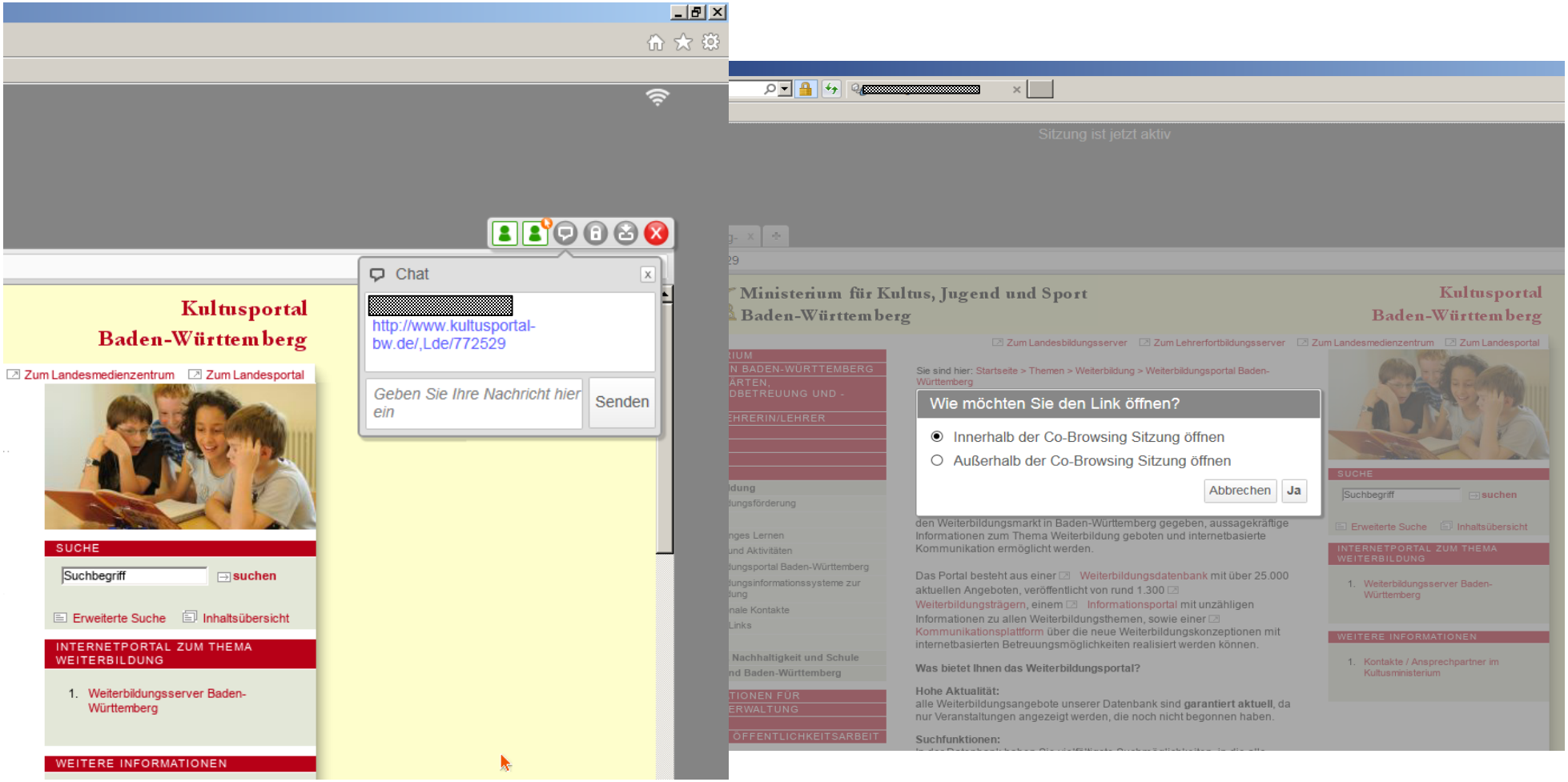
Bisherige Erfahrungen aus der Testphase

- für 25% der Anrufe ist Co-Browsing sinnvoll
  - nach Einschätzung der Telefonberater ist für ca. ein Viertel der Anrufe eine Co-Browsing-Unterstützung passend;
  - Ablehnungen sind fast ausschließlich auf äußere Umstände zurückzuführen (z.B.: Bürger waren unterwegs oder am Arbeitsplatz; es war kein internetfähiges Gerät verfügbar)
- zuverlässiges System
- erweiterte Beratungstiefe
  - Telefonate, die durch den Einsatz des Co-Browsing eine Unterstützung erfahren, sind durch eine größere Beratungstiefe gekennzeichnet
- positives Feedback der Bürger

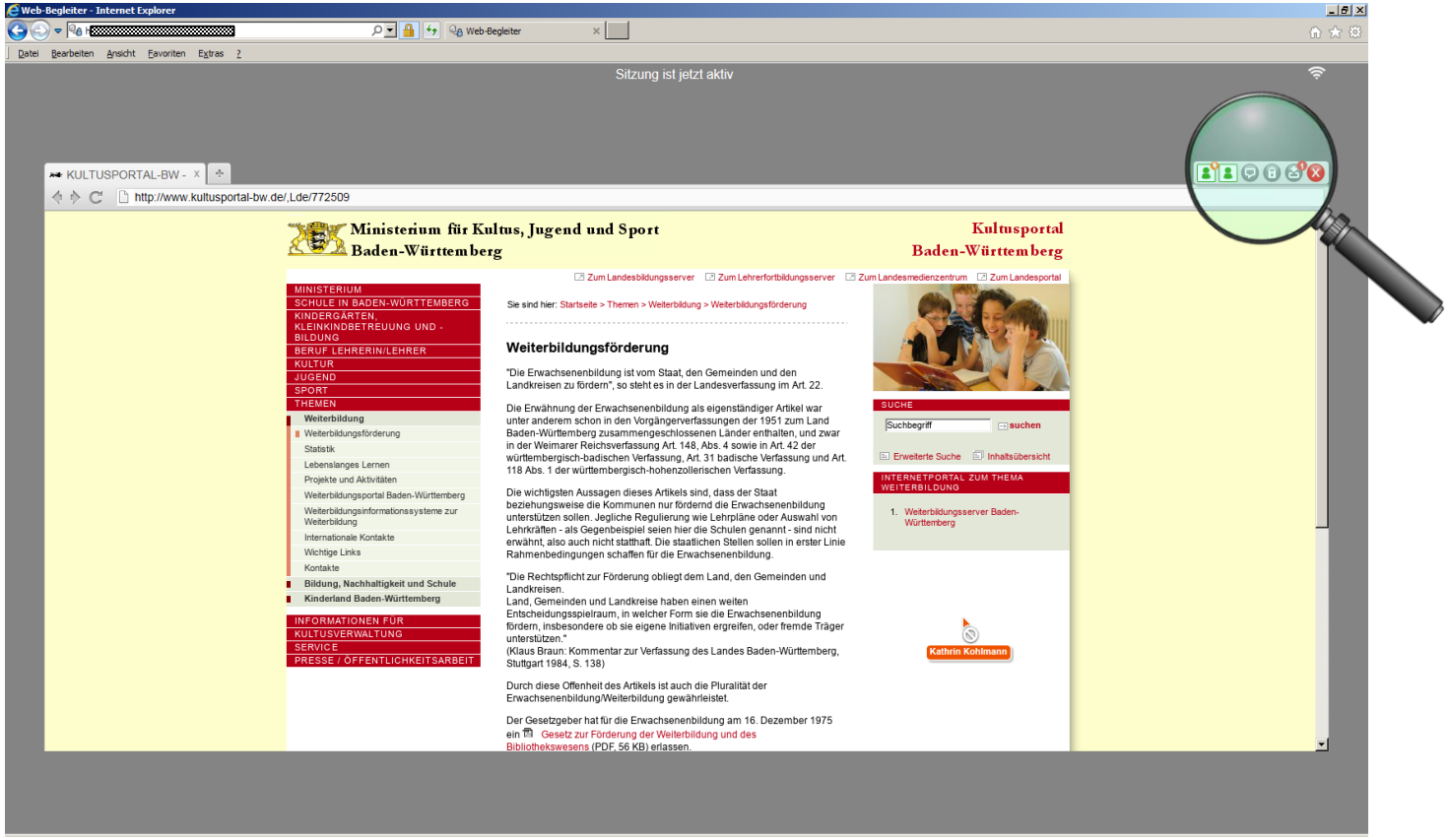
Wie kann ich kommunizieren?



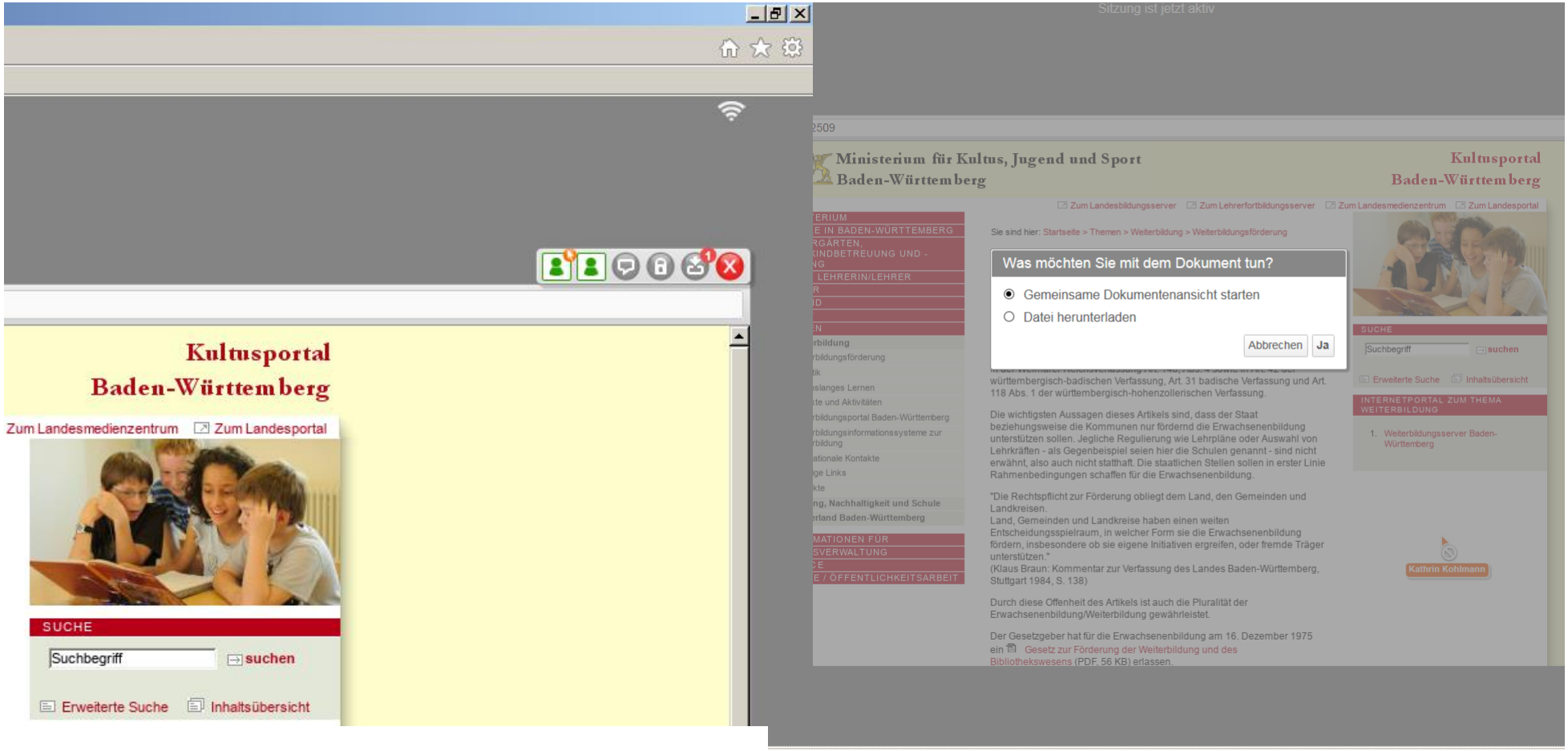
BMBF-Projekt: Servicetelefon Weiterbildungsberatung



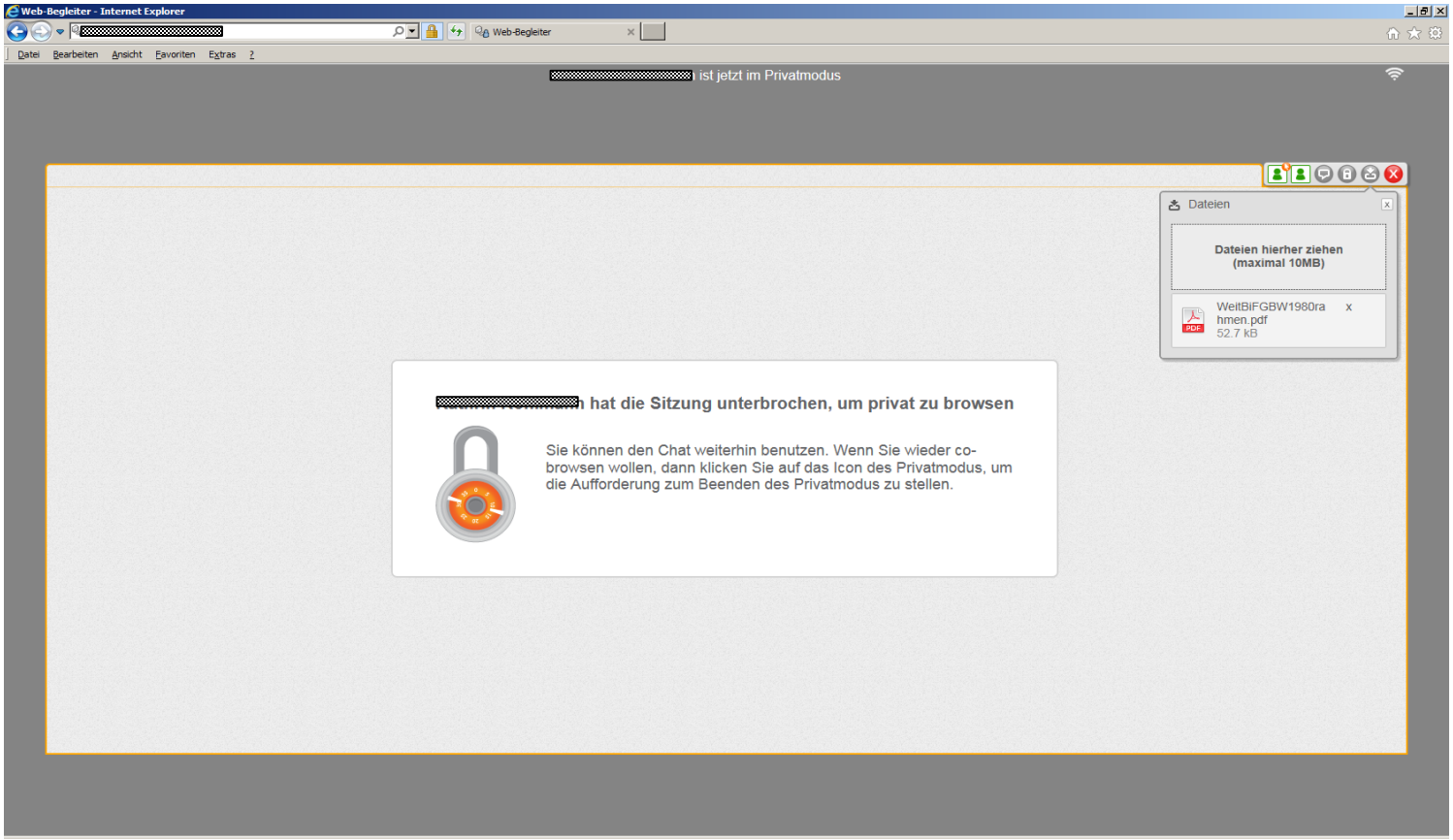
Was kann ich noch tun?



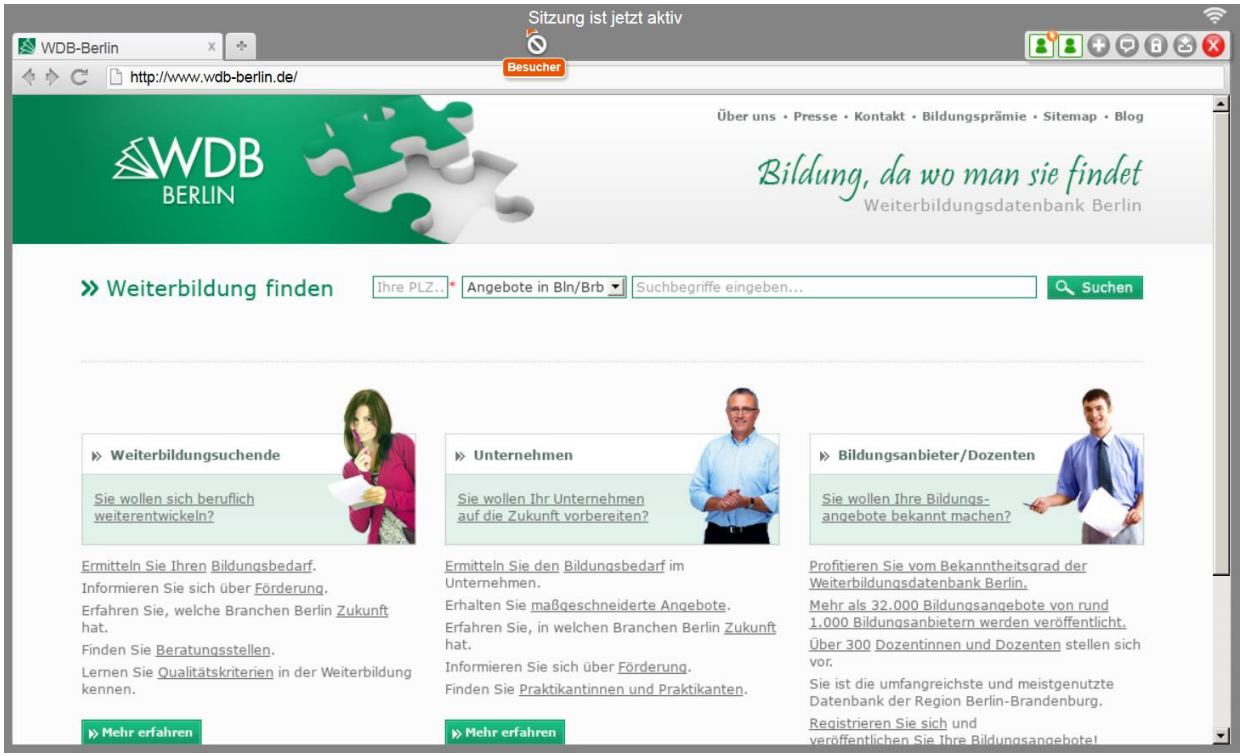
BMBF-Projekt: Servicetelefon Weiterbildungsberatung



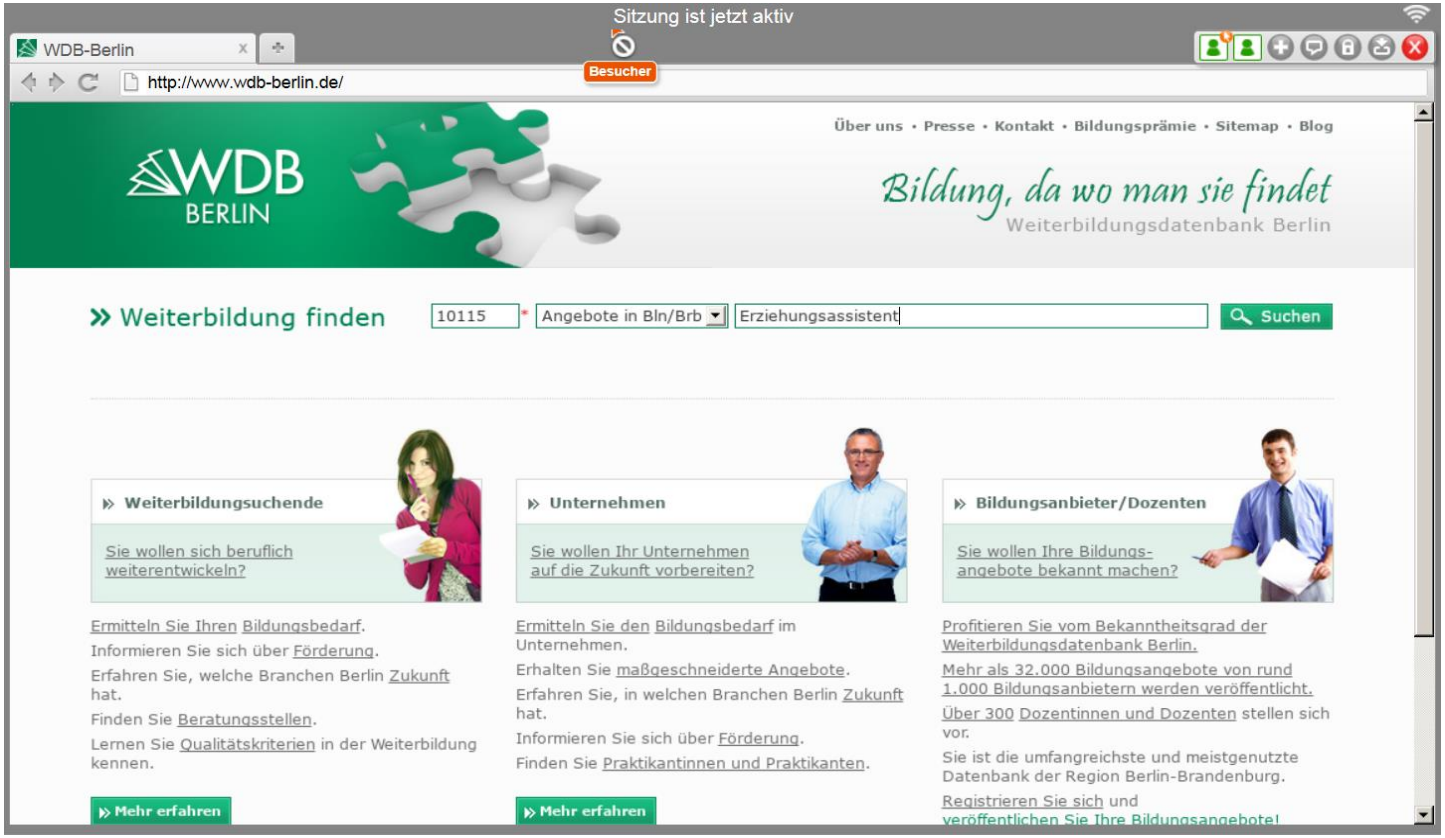
BMBF-Projekt: Servicetelefon Weiterbildungsberatung



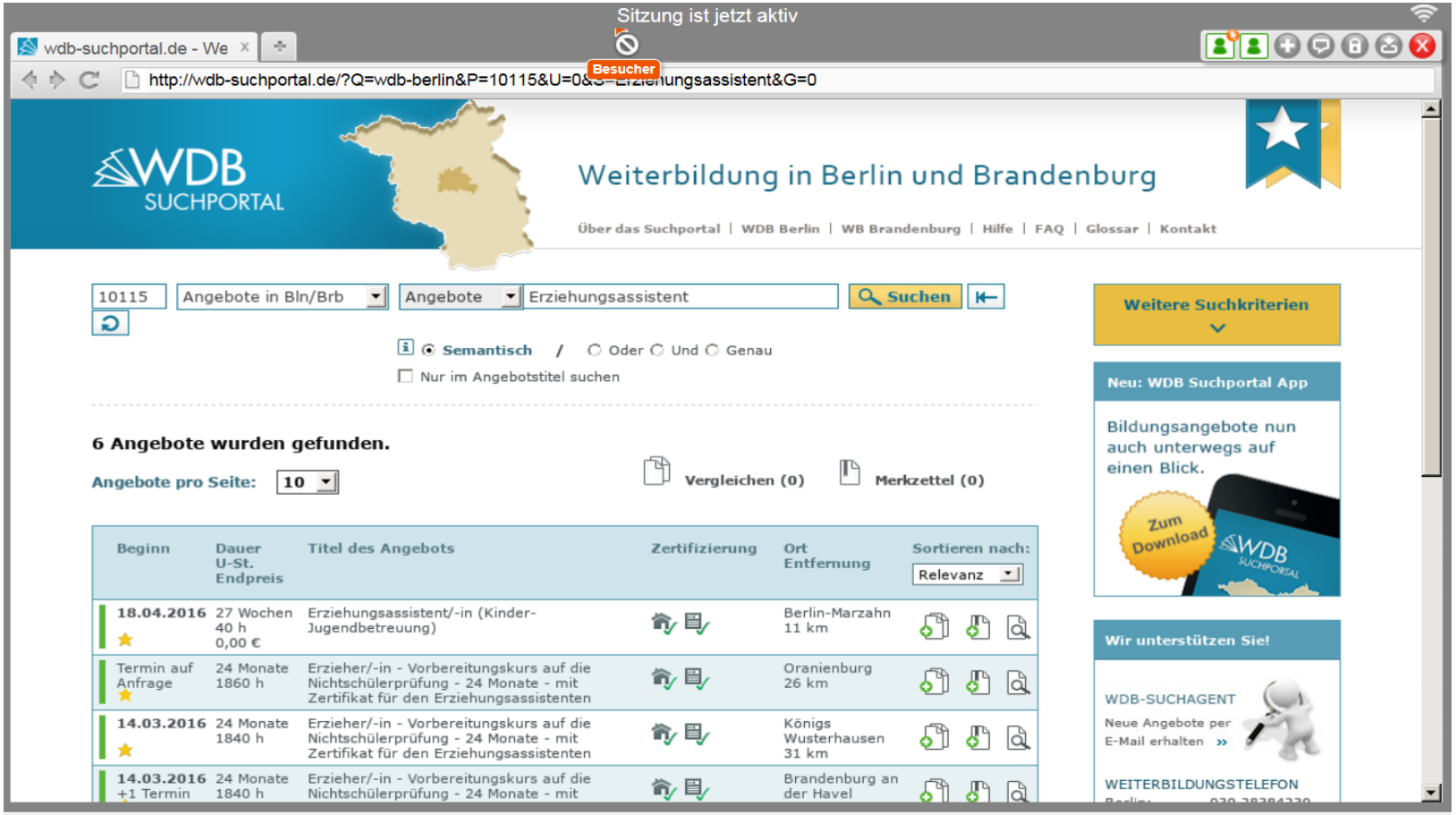
Auf einer Weiterbildungsdatenbank



BMBF-Projekt: Servicetelefon Weiterbildungsberatung



BMBF-Projekt: Servicetelefon Weiterbildungsberatung



Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Projektträger
im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.
Lebenslanges Lernen
Heinrich-Konen-Str.1
53227 Bonn

Katinka Bartl	Markus Weiland	Michael Kempmann
Tel: 0228 3821-1606	Tel: 0228 3821-1901	Tel: 0228 3821-1845
Katinka.Bartl@dlr.de	Markus.Weiland@dlr.de	Michael.Kempmann@dlr.de