



Newsletter Nr. 21

03.07.2012

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

die Fragen, die Herr Raudzus, Leiter der EDV Abteilung im Erzbischöflichen Ordinariat bei unserer Mitgliederversammlung mitgenommen hat wurden von Herrn Seibl, PC –Betreuung Kirchenstiftungen beantwortet. Hier die Antworten zur Information.

Viele Grüße
die Vorstandschaft des Berufsverbandes

1. Bezüglich des Schulungsangebotes sollte

- a. jeweils eine Warteliste geführt werden und so bedarfsgerecht die Häufigkeit der Schulungen angepasst werden.

Anmeldungen werden bis zum Erreichen der max. Teilnehmerzahl der Schulung angenommen. Danach eingehende Anmeldungen werden mit dem Status „Warteliste“ aufgenommen, damit im Fall von kurzfristigen Absagen der Kurs aufgefüllt werden kann. Nach dem Kurs werden die Teilnehmer, die nicht zum Zug kommen, über mögliche Folgetermine informiert. Wenn viele Personen auf der Warteliste stehen, wird geprüft, ob ein zusätzlicher Kurs eingeschoben werden kann.

Anm.: Alle PC-Betreuer wurden noch einmal über dieses bestehende Verfahren informiert, da wohl eine anders lautende Auskunft an eine Pfarrsekretärin ausgegeben wurde.

- b. überlegt werden, ob diese bedarfsgesteuert auch z.B. auf Dekanatsebene abgehalten werden können.

Dies wurde bereits in der Vergangenheit in Einzelfällen durchgeführt. Interessierte Dekanate können den Bedarf gerne bei der PC-Betreuung melden. Es sollten mind. 8 Personen verbindlich teilnehmen. Vor Ort muss ein geeigneter Raum (Tische u. Projektionsfläche) zur Verfügung stehen. Die Schulungsumgebung (Beamer, Schulungslaptops) werden von der PC-Betreuung zur Verfügung gestellt, An- und Abtransport muss vom Dekanat organisiert werden oder wird in Absprache vom Referent organisiert. Evtl. entstehende Fahrtkosten der Referenten werden weiterverrechnet.

- c. der jeweilige Inhalt bzgl. Praxis-Relevanz und Umfang zusammen mit dem Berufsverband überarbeitet werden. In diesem Zusammenhang sollte auch über ein Angebot an Folgeworkshops nach einigen Wochen der Anwendung nachgedacht werden.

Wir sind dankbar, dass der Verband mit uns zusammen die Schulungsinhalte bis zur Sommerpause überarbeiten wird. Der Bedarf an zusätzlichen Workshops kann bitte ab sofort an die PC-Betreuung gemeldet werden. Dieser wird dort versuchsweise gesammelt und bei Erreichen wirtschaftlicher Teilnehmerzahlen und -inhalten (i.d.R. 8 Personen, Themen für einen Tag) den Meldenden direkt angeboten. In 2013 soll noch einmal zusammen mit dem Berufsverband abgewogen werden, ob sich das Angebot bewährt hat.

Workshops für Meldewesen Plus werden laufend angeboten, für Friedhof und Intentio wurden mehrfach welche organisiert, die dann mangels Teilnehmer nicht stattgefunden haben.

Geprüft wird derzeit zudem die Einführung einer Evaluierung stattgefundener Kurse durch Umfragen bei den Teilnehmern.

- d. eine Angebotserweiterung bzgl. der jeweils neuen Windows bzw. Office-Versionen erfolgen.

Neu ausgelieferte PCs mit Windows 7 sind im „XP-Look“ installiert, so dass der Umstieg nicht schwer fallen sollte. Als Hilfestellung für Umsteiger von Office 2003 auf Office 2007 ist im Intranet das „Umsteigerhandbuch“ abrufbar (unter Service&Ressourcen – PC-Betreuung – Handbücher).

Schulungen für Standard-Anwendungen (Windows, Office) führen wir seit mehreren Jahren mangels Nachfrage nicht mehr intern durch, sondern verweisen auf folgende externe Anbieter: München AS-Computerschule am Ostbahnhof (www.as-computer.de), Frauen-Computer-Schule München-Rotkreuzplatz (www.fcs-m.de) oder die örtlichen Volkshochschulen und Bildungseinrichtungen.

- e. eine Angebotserweiterung bzgl. Schulung/Info der Änderungen bei größeren Updates z.B. in Meldewesen Plus erfolgen.

Hier werden bei größeren Updates Aktualisierungen des Handbuchs und Kurzanleitungen zu den neuen Funktionen per E-Mail verschickt. Bei Zusatzbedarf bitten wir, einen Workshopbedarf (vgl. 1c) an zu melden. .

2. bzgl. der Kommunikation mit dem Anwenderservice sollte

- a. eine Verbesserung bei der Telefonerreichbarkeit erzielt werden. Ein „ewiges“ Freizeichen ohne Abschluss (Mitarbeiter, Anrufbeantworter) erzeugt Unmut.

Bitte grundsätzlich bei allen Anfragen die Durchwahl 2007 (089/2137-2007) verwenden (außer Meldewesen). Der Anruf gelangt zum nächsten freien Mitarbeiter, der sich als „verfügbar“ eingebucht hat. Wenn alle Mitarbeiter im Gespräch oder nicht verfügbar sind, springt der Anrufbeantworter an und bittet darum, das Anliegen per Fax (089/2137-272007) oder per E-Mail (pc-betreuung-kirchenstiftungen@eomuc.de) zu senden.

Das „ewige Freizeichen“ kommt i.d.R. zustande, wenn ein Mitarbeiter bei einer Abwesenheit sich versehentlich nicht aus der Gruppenschaltung ausgebucht hat und deshalb sein Telefon in Abwesenheit läutet. Das Gespräch springt dann wieder auf die Gruppe um. Wir werden zukünftig genauer darauf achten.

An vier Vormittagen werden wir seit Oktober 2011 von Frau Benker in der Anrufannahme unterstützt. Eine weitere PC-Betreuerstelle befindet sich in Ausschreibung. Damit können wir sicherstellen, dass zumindest in den Standard-Servicezeiten (Montag bis Freitag von 9-12 Uhr und Montag bis Donnerstag von 14-16 Uhr) alle Anfragen persönlich entgegengenommen werden.

- b. eine Verbesserung zumindest bei der Eingangsbestätigung (idealerweise auch Bearbeitung) via Fax- oder e-Mail erzeugt werden (heute 3-4 Tage).

Im Jahr 2011 haben wir 18.601 Anfragen telefonisch, per Mail oder Fax entgegengenommen. Davon wurden 70,08% sofort beantwortet bzw. gelöst, 16,21 % innerhalb eines Arbeitstages. Das Erzeugen von Eingangsbestätigungen wäre zwar technisch möglich, stellt aber einen zusätzlichen Zeitaufwand dar. Wichtig erscheint uns auf folgendes hinzuweisen: Egal ob eine Anfrage telefonisch oder schriftlich eingeht, sie wird nach der gleichen Priorität behandelt (eingehende Faxe und E-Mails werden sofort bearbeitet und als Anfrage in das System eingepflegt). Bei Rückrufwünschen würde uns der Grund der Anfrage, der Name eines Ansprechpartners und Erreichbarkeitszeiten weiterhelfen. Wenn sich eine Anfrage zwischenzeitlich erledigt hat (Problem selbst gelöst), wäre eine Information darüber ebenfalls hilfreich.

3. bzgl. „Intentio zentral“ sollte die Priorisierung bei der Einführung erweitert werden um anstehende Beratungsaufträge an das Beratungsteam „Pfarrbüro“, da dies den Beratungs- und Veränderungsprozess stark erleichtert

In Absprache mit der Abt. Kirchenstiftungshaushalte der Erzb. Finanzkammer sollen bei der Einführung Haushaltsverbünde priorisiert werden. Daneben könnten Pfarreien mit ähnlichen Veränderungsprozessen ebenfalls ausgestattet werden, sofern dies von unseren Kapazitäten und technisch möglich ist.

Wir werden dem Beratungsteam anbieten, sich schon in der Planung von Beratungsaufträgen vorab enger ab zu stimmen.