

Integrierte Services zum Themenbereich Beschäftigungsfähigkeit - Neues Arbeiten in NRW

- Begriffe
- 5 Schritte zu besseren Services
- KomNet, Prinzipien, Ergebnisse, Planungen

Begriffsbestimmung: „Beschäftigungsfähigkeit“

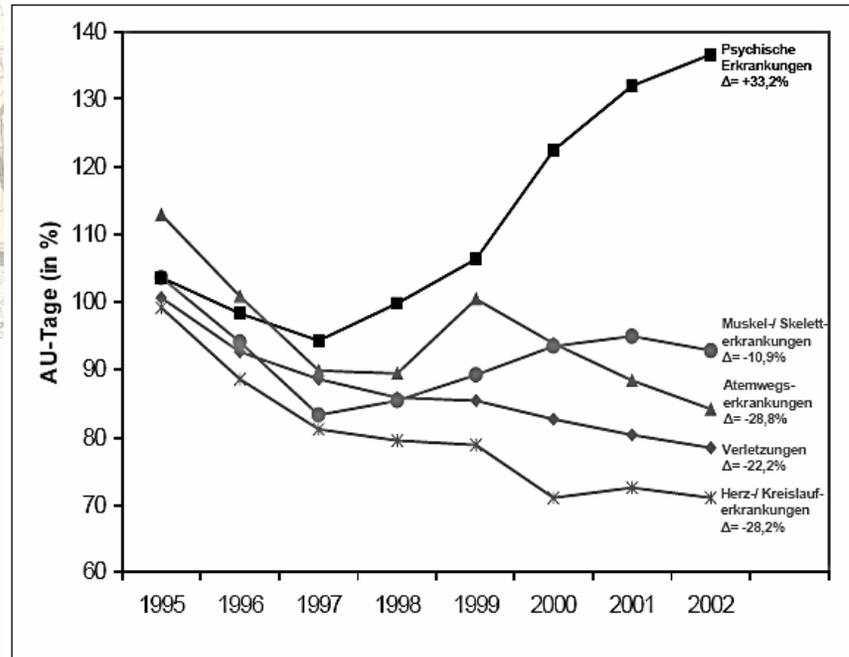


„Beschäftigungsfähig sind Frauen und Männer, die dauerhaft am wirtschaftlichen und sozialen Leben aktiv teilhaben können.“

Beschäftigungsfähigkeit ist wichtig, weil ...

- ... der demographische Wandel neue Anforderungen an Beschäftigte und Betriebe stellt.
- ... immer weniger junge Menschen nach ihrer Ausbildung in den Betrieb übernommen werden.
- ... Beschäftigte im Laufe ihres Berufslebens häufiger den Arbeitsplatz wechseln oder neue Aufgaben übernehmen müssen.
- ... Konjunktur und Umstrukturierungsprozesse in Unternehmen immer wieder Arbeitsplätze infrage stellen und berufliche Neuorientierungen erforderlich machen.
- ... Arbeitswelt und Arbeitsbedingungen sich immer schneller verändern.

Beschäftigungsfähigkeit: Änderung von Belastungsmustern



Entwicklung von Arbeitsunfähigkeitstagen nach Krankheitsarten;
Indexdarstellung 1994 = 100% (Quelle: Vetter, Küsgens, Dold 2004)¹⁵



Beschäftigungsfähigkeit, Handlungsfelder



- **Gesellschaftliches Klima, persönliche Einstellungen**
- **Gesundheit**
- **Arbeitsgestaltung, Arbeitsorganisation**
- **Handlungskompetenz, Qualifizierung**

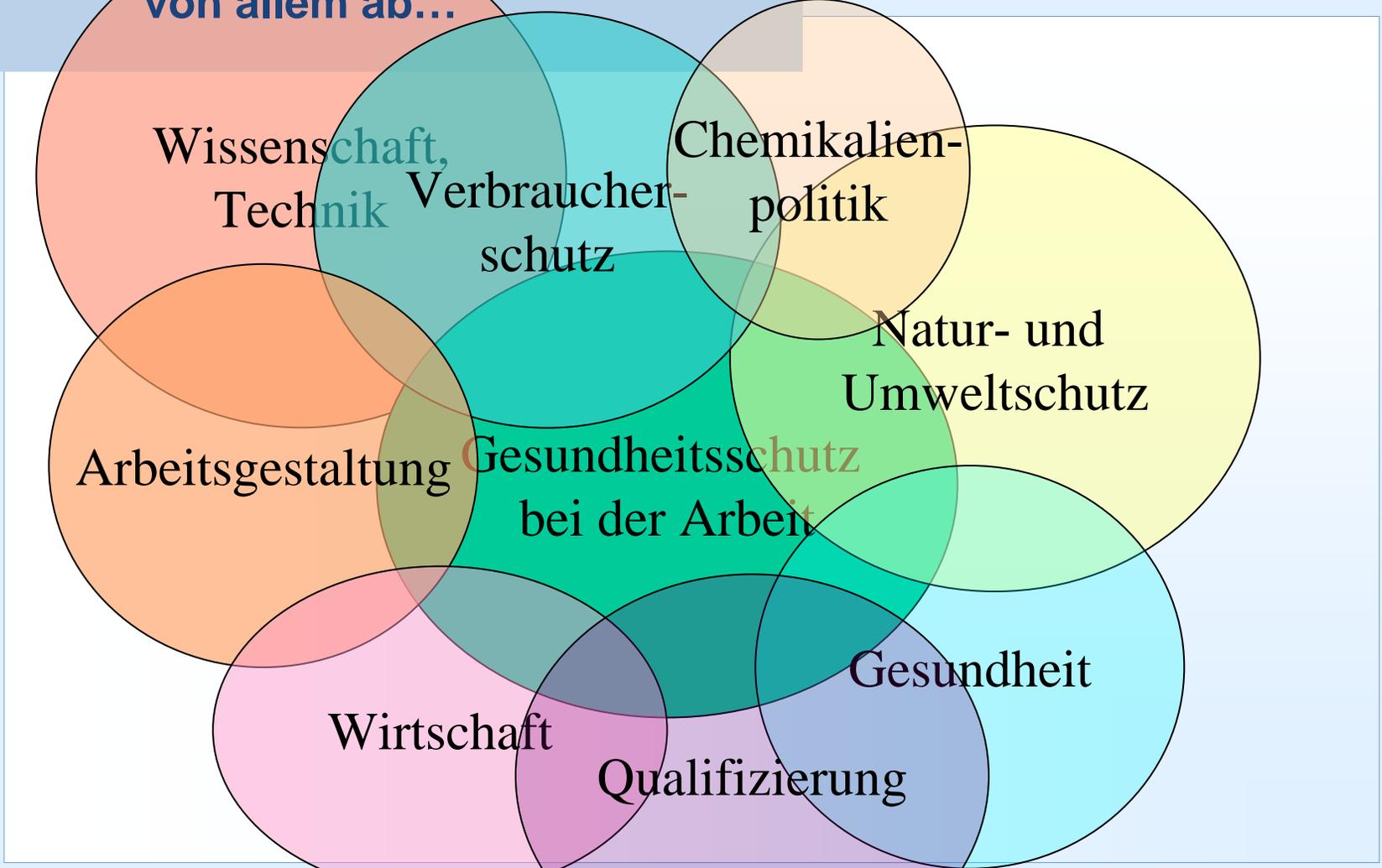
How to do employability? Beschäftigungsfähigkeit braucht Wissen!

Wissen wächst explosionsartig und veraltet immer schneller:

- Änderung von Belastungs- u. Beanspruchungsmustern
- Neue Erkenntnisse aus Forschung und Entwicklung
- Neue Beispiele guter und schlechter Praxis
- Änderungen des Regelwerks

- Täglich mehr als **15.000.000** neue Seiten im Internet
- Ein Mensch kann davon max **100** Seiten/Tag lesen.

„Irgendwie hängt alles immer stärker von allem ab...“



MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

Begriffsbestimmung: „Service“



Service (Deutsch)

Bedeutungen:

- [1] Dienstleistung, Dienst
- [2] Bedienung, Kundendienst
- [3] Tennis: Aufschlag

Beispiele:

- [1] Wir bieten Ihnen den *Service*, rund um die Uhr anrufen zu können.

Abgeleitete Begriffe:

Secret Service, Servicewüste, Vor-Ort-Service

nach: Wiktionary – Das freie Wörterbuch

Zwischen Angebot und Coaching Servicelücke schließen

	Informations- angebote	Wegweiser, Impuls- Beratung	Face to Face -Beratung, Prozess- Begleitung
Zielgruppen- orientierung	--		++
Kundenbindung	--		++
Flächendeckung	++		--
Steuerbarkeit	++		-
Techn. Aufwand	o		++
Personalaufwand	-		--

Diagramm zur Servicelücke: Ein zentraler orangefarbener Doppelpfeil mit einem roten Fragezeichen verbindet die Spalten 'Informationsangebote' und 'Face to Face -Beratung, Prozess-Begleitung'. Zwei weitere orangefarbene Pfeile zeigen von der mittleren Spalte 'Wegweiser, Impuls-Beratung' nach links und rechts zu den äußeren Spalten.

Bessere Services in 5 Schritten

Schritt 1: Kunden ernst nehmen, Interaktivität

Serviceschritt 1:

Kundenerwartungen ernst nehmen

Kundenerwartungen an Services:

- praxisorientiert und verständlich
- passgenau und umfassend
- neutral und vertrauenswürdig, von hoher Qualität
- schnell, unkompliziert, jederzeit erreichbar, kostenlos

**Wer weniger bietet,
wird nicht gefragt !!!**

Der unbekannte Service-Kunde



Einige Leitzahlen für NRW:

- 18 Mio Einwohner
- 8,5 Mio Privathaushalte
- 8,3 Mio Erwebstätige
- davon 1,8 Mio über 50 Jahre alt
- 5,6 Mio sozialvers. Beschäftigte
- 1,0 Mio Arbeitslose
- 700.000 Betriebe
- davon 97,6 % mit weniger als 50 AN

Serviceschritt 1: Interaktivität - Gegenkonzept zu Anbieterorientierung



- **Priorität von Kundeninteressen**
(gegenüber Anbieterzielen)
- **Individualisierbarkeit**
- **Kommunikation, Diskussion, Steuerung**
- **Nutzer zu Anbietern machen**
(Web 2.0-Strategie)

[STARTSEITE](#)

[AKTUELLES](#)

[JUNGE PERSPEKTIVEN](#)

→ FORUM

[ENGAGEMENT](#)

[HINTERGRUND](#)

[PRESSE](#)

[Home](#) > [Foren-Übersicht](#)

FOREN-ÜBERSICHT

Aktuelles Datum und Uhrzeit: 11.12.2006, 12:02

[Unbeantwortete Beiträge anzeigen](#)

Forum	Themen	Beiträge	Letzter Beitrag
 Projektideen Sie wollen sich für die Zukunft arbeitsuchender junger Menschen engagieren? Sie haben neue Projektideen für mehr Ausbildung? Sie wünschen sich Austausch und Feedback zu Ihrem Konzept? Dies ist die Info- und Diskussionsplattform für alle, die gute Ideen für mehr Ausbildung haben.	1	1	03.11.2006, 15:46 Klaus-Peter Jansen →□
 Beispiele aus der Praxis Hier stellen Experten und Fachleute Ihre Projekte für mehr Ausbildung vor. Holen Sie sich wichtige Tipps und Anregungen, erfahren Sie, wie die Umsetzung gelingen kann. Vielleicht finden Sie beispielhafte Projekte, die zur Nachahmung geeignet sind. Oder es ergeben sich interessante Netzwerk- und Synergieeffekte.	1	1	07.11.2006, 09:21 Klaus-Peter Jansen →□
 Unternehmerisches Engagement Zahlreiche Unternehmer engagieren sich für die Ausbildung junger Menschen. Oft sind es ungewöhnliche Ansätze, neue und frische Ideen und Projekte. Hier tauschen sich Unternehmer über Ihre Erfahrungen aus, geben Praxistipps aus Unternehmersicht und regen zur Nachahmung und unternehmerischem Engagement auf.	0	0	Keine Beiträge
 Offtopic Alles, was es sonst noch gibt...	3	5	22.11.2006, 19:06 maisy →□

Benutzername:

Passwort:

Login

[FOREN-ÜBERSICHT](#)

[REGISTRIEREN](#)

[FAQ](#)

[SUCHEN](#)

[BEDINGUNGEN](#)

[PROFIL](#)

[POSTEINGANG](#)

 [Neue Beiträge](#)

► [Verwandte Artikel entdecken](#) : [Musik](#) (23) [Bücher](#) (17) [DVD](#) (10)

Kundenrezensionen

Durchschnittliche Kundenbewertung: ★★★★★

[Schreiben Sie eine Online-Rezension](#) und teilen Sie Ihre Meinung anderen Kunden mit.

7 von 7 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich:

★★★★★ **Das beste Werk über die Beatles**, 2. Februar 2001

Rezensentin/Rezensent: jgu2000@hotmail.com (Leipzig, Deutschland) - [alle meine Rezensionen ansehen](#)

Über die Beatles gibt es bereits Unmengen an Biographien, auch eine oder zwei sehr gute (wer speziell an der Entwicklung ihrer Musik interessiert ist, sollte sich "The Beatles" von Mark Hertsgaard kaufen). Insofern musste da schon was ganz besonderes aufgefahren werden, um das noch zu toppen und einen Kaufanreiz zu bieten. Schließlich ist die Band seit über 30 Jahren auseinander, und der Preis von 128 Mark ist...puuh! Aber, und jetzt kommt's: nicht verschwendet! Ab sofort braucht keine Beatles-Biographie mehr geschrieben zu werden. Keine könnte noch bunter, informativer, detailreicher, authentischer und auch lustiger sein als diese. Es ist einfach amüsant zu lesen, wie George Harrison seine Unschuld verliert oder wie die Jungs sich in ihren Anfangszeiten im Tourbus nachts immer wie ein Sandwich übereinander legen, um nicht so sehr zu frieren. Stunde um Stunde könnte man abends blättern und in diesem Buch lesen. Es dauert wirklich eine ganze Zeit, bis man es durchhat. Die fantastischen Fotos sind zwar oft sehr groß, die Schrift aber dafür extrem klein, und das bei dem großen Format und immerhin 370 Seiten. Übrigens kommen nicht nur die vier selbst zu Wort, sondern auch Stu Sutcliffe, Astrid Kirchherr, George Martin, Neil Aspinall und noch andere. Die hoffentlich letzte Biographie der Beatles. Besser geht's nicht.

War diese Rezension für Sie hilfreich? JA NEIN ([Rezension unzumutbar?](#))

1 von 10 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich:

★★★★★ **Einfach wunderbar!!!**, 30. Januar 2001

Rezensentin/Rezensent: **Rezensentin/Rezensent**

Es ist wirklich super das es dieses Buch gibt!Es ist ein richtiger Schatz!Wenn Sie es lesen, werden Sie wissen was ich - und alle anderen die es gelesen haben - damit meinen!

War diese Rezension für Sie hilfreich? JA NEIN ([Rezension unzumutbar?](#))

1 von 1 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich:

★★★★★ **Druckfehler treibt die Sammlerleidenschaft an**, 14. Januar 2001

Rezensentin/Rezensent: peter.koeglmeier1@arcormail.de (Freital, Sachsen) - [alle meine Rezensionen ansehen](#)

Insgesamt gibt das Buch auch für ungeübte Beatlesfans noch so einiges her. Interessant sind auch die Abbildungen von Zeichnungen

Search

Photos Groups People

NEW Search by Camera

Everyone's Photos

Arbeitsschutz

SEARCH

Advanced Search

Full text Tags only

✔ We found 15 photos about **Arbeitsschutz**.

[Show details](#)

View: [Most relevant](#) • [Most recent](#) • [Most interesting](#)



From [schuetzergp](#)



From [schuetzergp](#)



From [elexx](#)



From [fresh_air197...](#)



From [fresh_air197...](#)



From [rasch2000](#)



From [cgammel](#)



From [shelag](#)



From [BVMV](#)



From [pehei](#)



From [rasch2000](#)



From [rasch2000](#)



From [king of...](#)



From [BVMV](#)



From [netztaucherb...](#)



Good Practice Portal

Good Practice Datenbank

Home

[Good Practice Datenbank](#)

Ihre Good Practice

Good Practice Newsletter

KomNet Online-Beratung

MobbingLine-Beratung

Good Practice Netzwerke

Wir über uns

Intern (Login)



Good Practice Datenbank

Die Good Practice Datenbank bietet Ihnen die Möglichkeit von erfolgreich umgesetzten Arbeitsgestaltungsmaßnahmen anderer Unternehmen und Verwaltungen einfach zu lernen. Nach welcher [Such-Strategie](#) Sie dabei vorgehen, können Sie selbst entscheiden.

Suche in Gestaltungsbereichen:

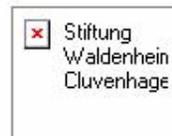
- [Arbeitsmittel und Arbeitsumgebung](#)
- [Arbeitszeit](#)
- [Arbeitsorganisation](#)
- [Betriebsklima und Unternehmenskultur](#)
- [Beruf und Freizeit \(Work-Life-Balance\)](#)
- [Demographischer Wandel](#)
- [Persönliche Qualifizierung und individuelle Gesundheitsförderung](#)

Suche:

Seite: [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#) >>| (1-10 von 160) [erweiterte Suche](#)

Wäschetransport - Mechanische, physische und biologische Risiken

Wäschetransport ist in physischer, mechanischer und biologischer Hinsicht ein Risiko. Um Gesundheitsschäden zu vermeiden, ist die geeignete Handhabung (Arbeitstechnik) und der eigene Schutz sicher



Good Practice Portal

Ihre Good Practice

- Home
- Good Practice Datenbank
- Ihre Good Practice**
- Good Practice Newsletter
- KomNet Online-Beratung
- MobbingLine-Beratung
- Good Practice Netzwerke
- Wir über uns
- Intern (Login)

<u>7</u>	8	<u>9</u>
4	<u>5</u>	<u>6</u>
<u>1</u>	2	3
<u>0</u>	ACCESSKEY	

Titel Ihres Good Practice Beispiels

Betriebsangaben

Betriebsname:

Straße:

PLZ:

Ort:

Internetadresse:

Betriebsgröße:

Gründungsjahr:

Wirtschaftssektor:

Betriebliche(r) Ansprechpartner/in

Name:

Funktion:

E-Mail:

Telefon:

Fax:

Berater/in

Bessere Services in 5 Schritten

Schritt 1: Kunden ernst nehmen, Interaktivität

Schritt 2: Wissenssegmente öffnen und vernetzen

Serviceschritt 2:

Wissenssegmente öffnen,
Zugänge schaffen

Das Manko angebotsorientierter Informationsvermittlung:

Gesundheit

Arbeitsgestaltung

Qualifikation

- Risiko, mit Aufwand Antworten zu geben auf Fragen, die kaum jemand stellt!
- Es können nur viele einzelne Wissenssegmente berücksichtigt werden.
- Diese zu finden und zu verknüpfen, bleibt dem Kunden überlassen.



**Wo ist die passende
Nadel im Heuhaufen der
Informationsvielfalt ???**

**Möglicherweise gibt es da draussen ja
irgend jemanden, der einen schnellen Weg
zu „richtigen“ Antworten kennt ?!!!**

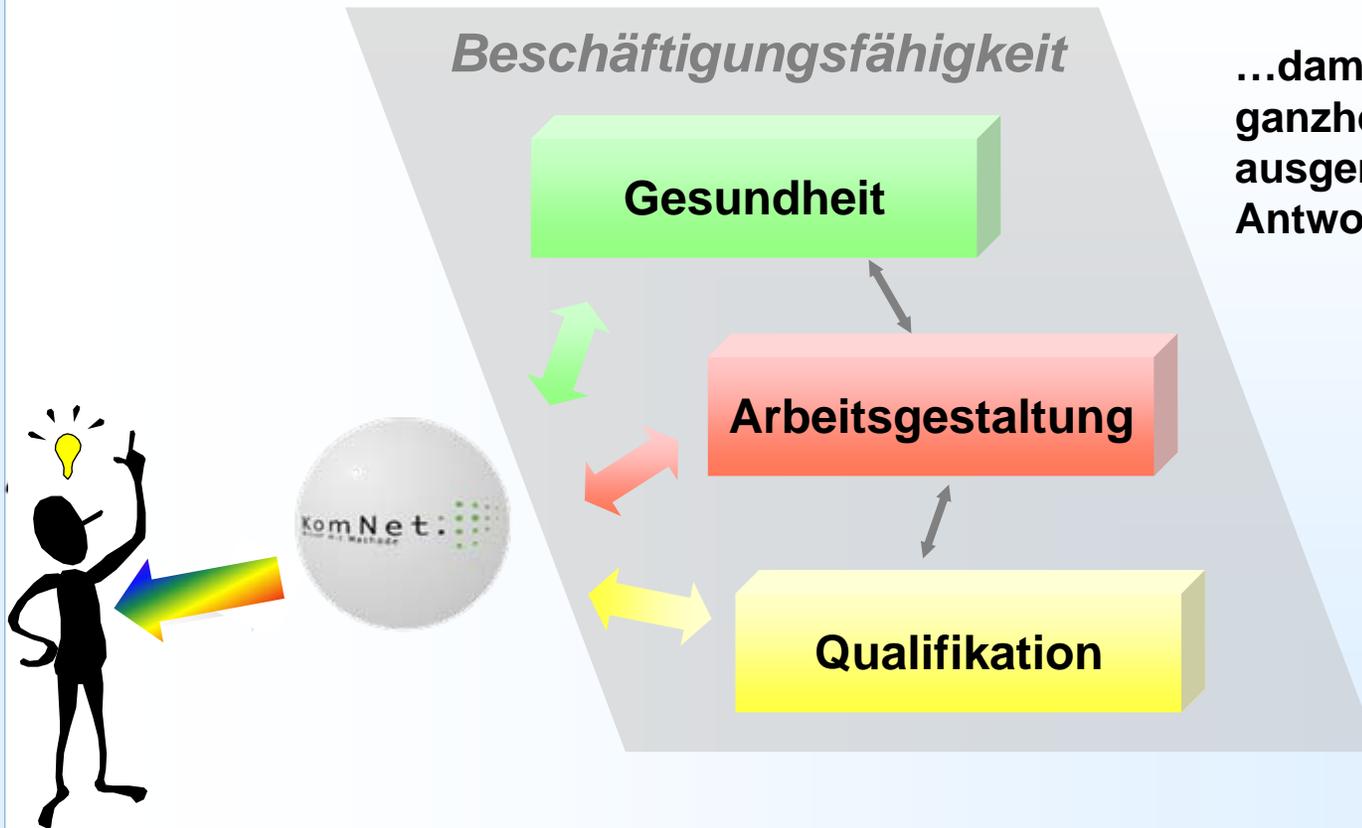


Serviceschritt 2:

Wissenssegmente öffnen,
Zugänge schaffen

Wissensträger und Wissensbereiche vernetzen und bündeln...

...damit Kunden
ganzheitlich
ausgerichtete
Antwort erhalten.



Kooperation: Pflicht und Chance in der entgrenzten Wissensgesellschaft



- Veränderungstempo und wachsende Komplexität zwingen zu Konzentration auf Kernkompetenzen und Kooperation.
- Niemand kann mehr „Alles Alleine“ wissen“
- Globalisierung und Vernetzung ermöglichen neu Wege und Qualitäten von Kooperation.

Bessere Services in 5 Schritten

Schritt 1: Kunden ernst nehmen, Interaktivität

Schritt 2: Wissenssegmente öffnen und vernetzen

Schritt 3: Qualität sichern

Serviceschritt 3: Qualität sichern

Gruppen-Startseite | Hilfe | Anmelden

Google Groups

Web Bilder Groups News Froogle Mehr »

Arbeitsschutz Suche [Erweiterte Groups-Suche](#) [Einstellungen](#)

Mitglieder: [Anmelden](#)
Neue Nutzer: [Beitreten](#)

Kürzlich besucht [\[löschen\]](#)
[de.soc.recht...soziales](#)
[de.comm.info...ing.misc](#)
[Groups Alerts](#)
[Eine neue Gruppe erstellen](#)
[Info über Google Groups](#)

Gesucht in **de.soc.recht.arbeit+soziales** - Ansicht in [Groups Beta](#) ^{Neu!}

Arbeitsschutz

Neues Thema beginnen - [Bei dieser Gruppe anmelden](#) - [Info über die Gruppe](#)

[Nach Relevanz sortiert](#) [Nach Datum sortiert](#)

25 Ergebnisse für **Arbeitsschutz**.

[Arbeitssicherheit](#)
... Die Gewerbeaufsicht (bzw. das Landesamt für **Arbeitsschutz**) könnten aber bestimmte Auflagen machen (zB Sachverständigengutachten). ...
26 Sep. 23:46 von Felix Mueller - 12 Nachrichten - 3 Autoren

[Achtung, seit 18.08.2006 neues Gesetz](#)
... nun auch hier. Also das was bisher auf **Arbeitsschutz** und einige andere Bereiche beschränkt war gilt nun wohl auch für das AGG.
19 Aug. 22:18 von Andreas Gumtow - 45 Nachrichten - 17 Autoren

[Betriebsbedingte Kündigung \(Gerechtfertigt \) ?](#)
... Kann es nicht beides sein? (Und du wolltest mir anfangs nicht mal glauben...) <http://www.wernerschell.de/Rechtsalmanach/Arbeitsschutz/kuendigung.htm> ...
29 Jul. 07:41 von Martina Diel - 67 Nachrichten - 15 Autoren

[Weg zur Frühstückspause-Arbeitszeit?](#)
Manche Leute scheinen nicht nicht akzeptieren zu wollen, daß auf bestimmten Gebieten, dazu zählen **Arbeitsschutz** und bestimmte soziale Mindestbedingungen ...
17 Apr. 16:43 von Lutz Schulze - 24 Nachrichten - 10 Autoren

[Kündigung in Schwangerschaft](#)
... Dazu will er sich den Segen vom **Arbeitsschutz** holen. ... der obersten landesbehörde für den **Arbeitsschutz** genehmigen lassen. Genau so hiess die. ...
19 Jan. 03:28 von Achim Waldek - 3 Nachrichten - 2 Autoren

[regionale Feiertage](#)
... Dietmar Hollenberg: Im reinen Servicebereich läßt sich aber fast immer ein betrieblicher Notfall konstruieren, bei dem das Amt für **Arbeitsschutz** auch der ...
1 Okt. 2005 04:35 von Dietmar Hollenberg - 15 Nachrichten - 10 Autoren

Anzeigen

[Arbeitsschutz](#)
hochwertiger **Arbeitsschutz**
Arbeitsschutz -3% online
www.wolkdirekt-arbeitsschutz.de

[Günstiger Arbeitsschutz](#)
Arbeitsschutz & Industriebedarf in Spitzenqualität zu Top Preisen
www.guenstiger-arbeitsschutz.de

[Arbeitsschutz Großhandel](#)
Mit Online-Shop für Unternehmen aus Industrie, Handel und Gewerbe
www.konstant-arbeitsschutz.de

[Arbeitsschutzkleidung](#)
Professionelle Beratung und Full-Service - rundum versorgt mit MEWA!
www.mewa.de

[Arbeitsschutz - Werkzeuge](#)
Fachgrosshandel für PSA, Werkzeuge, Lager- und Betriebseinrichtungen
www.buehning-joswig.de

[Demofeld für Profis](#)

IRW.



WIKIPEDIA
Die freie Enzyklopädie

Wikipedia:Qualitätssteigerung

< Mitmachen < Qualitätssteigerung

Navigation

- [Hauptseite](#)
- [Über Wikipedia](#)
- [Themenportale](#)
- [Von A bis Z](#)
- [Zufälliger Artikel](#)

Mitmachen

- [Hilfe](#)
- [Wikipedia-Portal](#)
- [Letzte Änderungen](#)
- [Spenden](#)

Suche

Werkzeuge

- [Links auf diese Seite](#)
- [Änderungen an verlinkten Seiten](#)
- [Hochladen](#)
- [Spezialseiten](#)
- [Druckversion](#)
- [Permanentlink](#)

Bewertungen und Auszeichnungen

Review

Um Meinungen über Fehler und Unvollständigkeiten einzuholen und die Artikel einer größeren Gruppe von Lesern vorzustellen.

Bewertungen

Hervorragende Artikel, Listen, Bilder und gesprochene Aufnahmen werden mit einem entsprechendem Prädikat ausgezeichnet. Hier wird darüber abgestimmt, ob ein Kandidat die strengen Voraussetzungen dafür erfüllt. Siehe auch [Auszeichnungen](#).

Abstimmungen und Diskussionen

Meinungsbilder

Mit Hilfe von Meinungsbildern versucht man Fragen zu klären, um in Teilbereichen der Enzyklopädie Konsistenz herzustellen.

Umfragen

Umfragen aller Art zur Wikipedia mit freiwilliger Teilnahme.

Diskussionen zu wiederkehrenden Themen

Grundsätzliche Diskussionen zu bestimmten Themen bei den Löschkandidaten.

Verbesserungsvorschläge

Diskussion von Verbesserungsvorschlägen an der deutschsprachigen Wikipedia.

Gute Artikel schreiben

Wie schreibe ich gute Artikel

Die Pflichtlektüre für Autoren mit vielen Ratschlägen für den guten Schreibstil.

Bibliotheksrecherche

Anfragen an Wikipedianer, die zur Recherche die gewünschten Informationen in einer Bibliothek nachschlagen.

Bibliothek

Eine Auflistung von Büchern der Wikipedianer, die man darum bitten kann, Informationen nachzuschlagen.



Löschen von Artikeln

Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung versucht Artikel zu retten, die den Anforderungen nicht entsprechen, um einen Löschantrag abzuwenden.



Löschkandidaten

Hier werden Artikel zur Löschung vorgeschlagen, die den Qualitätskriterien der Wikipedia nicht entsprechen.

Löschprüfung

Und hier lässt sich nach der Löschung beantragen, einen Artikel wiederherzustellen, wenn man die Löschung für falsch hält oder den Löschgrund ausräumen möchte.

Serviceschritt 3: Qualität sichern

- Inhaltliche Qualität
- Effektivität
- Verständlichkeit
- Bearbeitungsdauer
- „Hilfe zur Selbsthilfe“
- Antwortstrukturierung
 - Basiswissen
 - Instrumente
 - Positivbeispiele
 - Ansprechstellen



Bessere Services in 5 Schritten

- Schritt 1: Kunden ernst nehmen, Interaktivität
- Schritt 2: Wissenssegmente öffnen und vernetzen
- Schritt 3: Qualität sichern
- Schritt 4:** Wissen sichern und verfügbar machen

Serviceschritt 4:

Wissen sichern und breit
verfügbar machen



Google™
Answers

Search Answers

Google Answers is no longer accepting questions.

We're sorry, but Google Answers has been retired, and is no longer accepting new questions. Search or browse the existing Google Answers index by using the search box above or the category links below.

[Arts and Entertainment](#)

[Reference, Education and News](#)

[Business and Money](#)

[Relationships and Society](#)

[Computers](#)

[Science](#)

[Family and Home](#)

[Sports and Recreation](#)

[Health](#)

[Miscellaneous](#)

...Anforderungen an Service-Anbieter:

- Kundenwünsche und eigene Strategien verbinden
- Schnelle Wege zu optimalen Wissensträgern finden
- Richtige Kundenkanäle schalten
- Qualität sichern, Feedback einholen
- Servicekosten nachhaltig optimieren



KomNet – Integriertes Service- u. Wissensmanagement

- ❑ Nennen Sie uns Ihr Problem!
- ❑ Wir finden schnellste Wege zur Lösung,
- ❑ bündeln die Einzelmeinungen von Experten
- ❑ zu einer verständlichen Gesamtantwort
- ❑ von hoher Qualität
- ❑ und machen sie für Alle verfügbar !

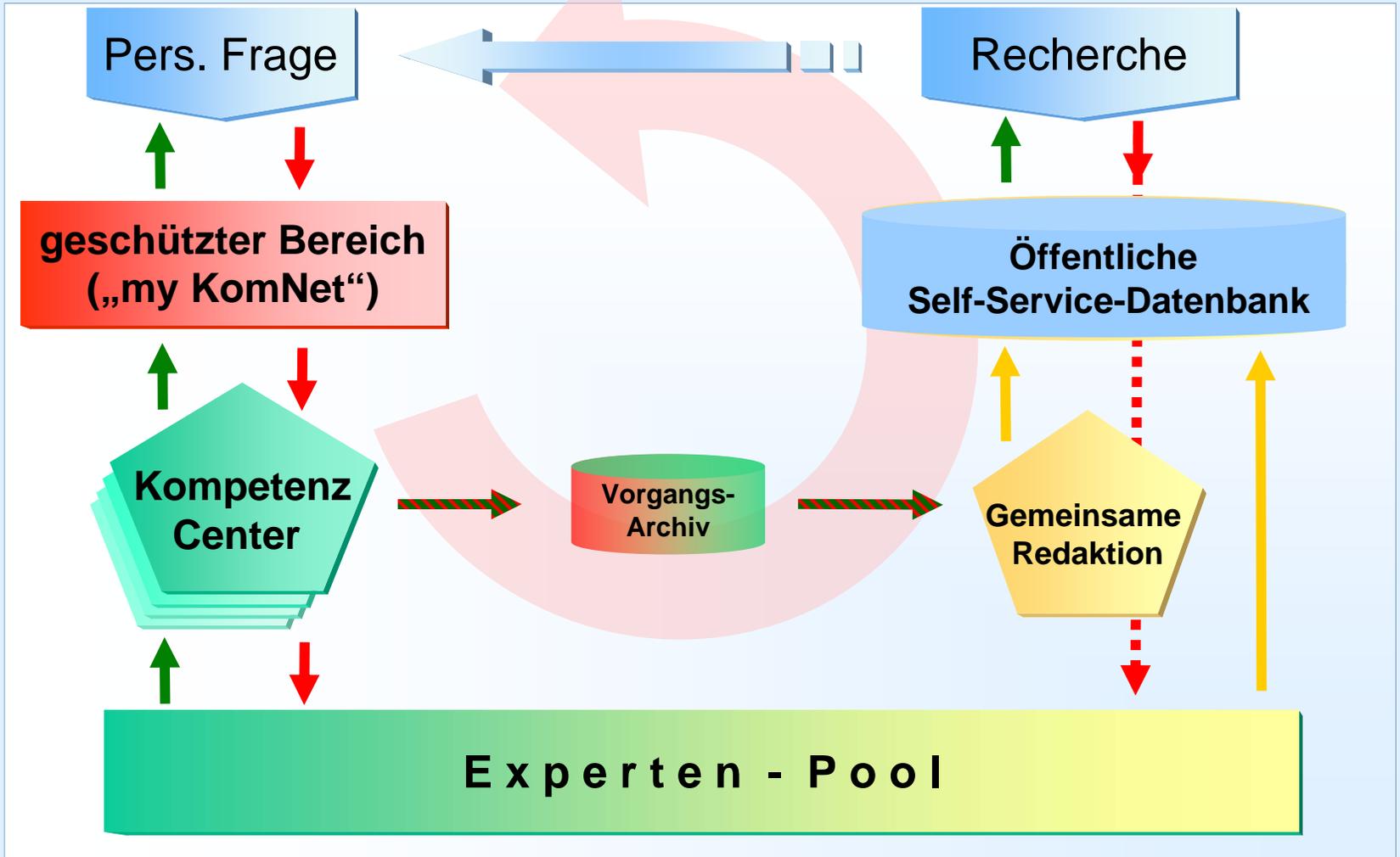


KomNet – Service- und Wissensmanagement

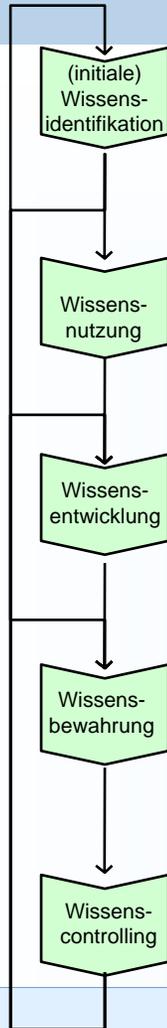
Besonderheiten:

- Hohe Effizienz durch Wissensbewahrung und Selfservice
- Niedrige Nutzungsschwelle, variable Zugangskanäle
- Vernetzung von Ressorts und Themenbereichen
- Universelle Einsetzbarkeit
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Transparenz von Wissensquellen, Nutzungs- und Prozessdaten
- Verknüpfung von Angebot und Nachfrage

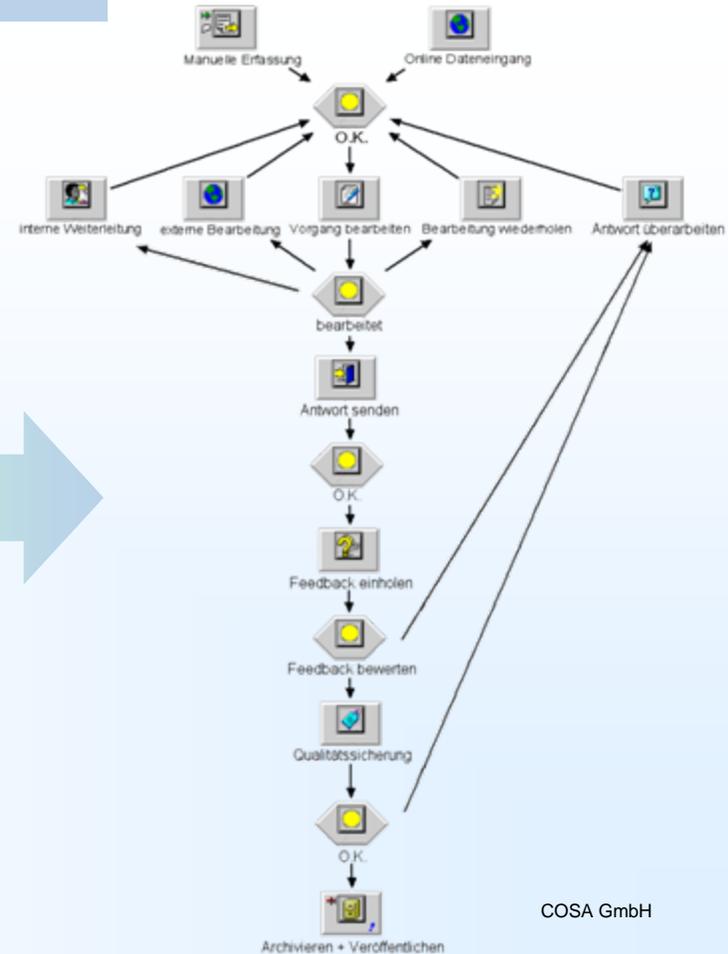
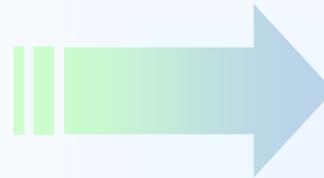
KomNet.



Der KomNet-Workflow: Abbildung der Prozesse für innovatives Beratungs- und Wissensmanagement



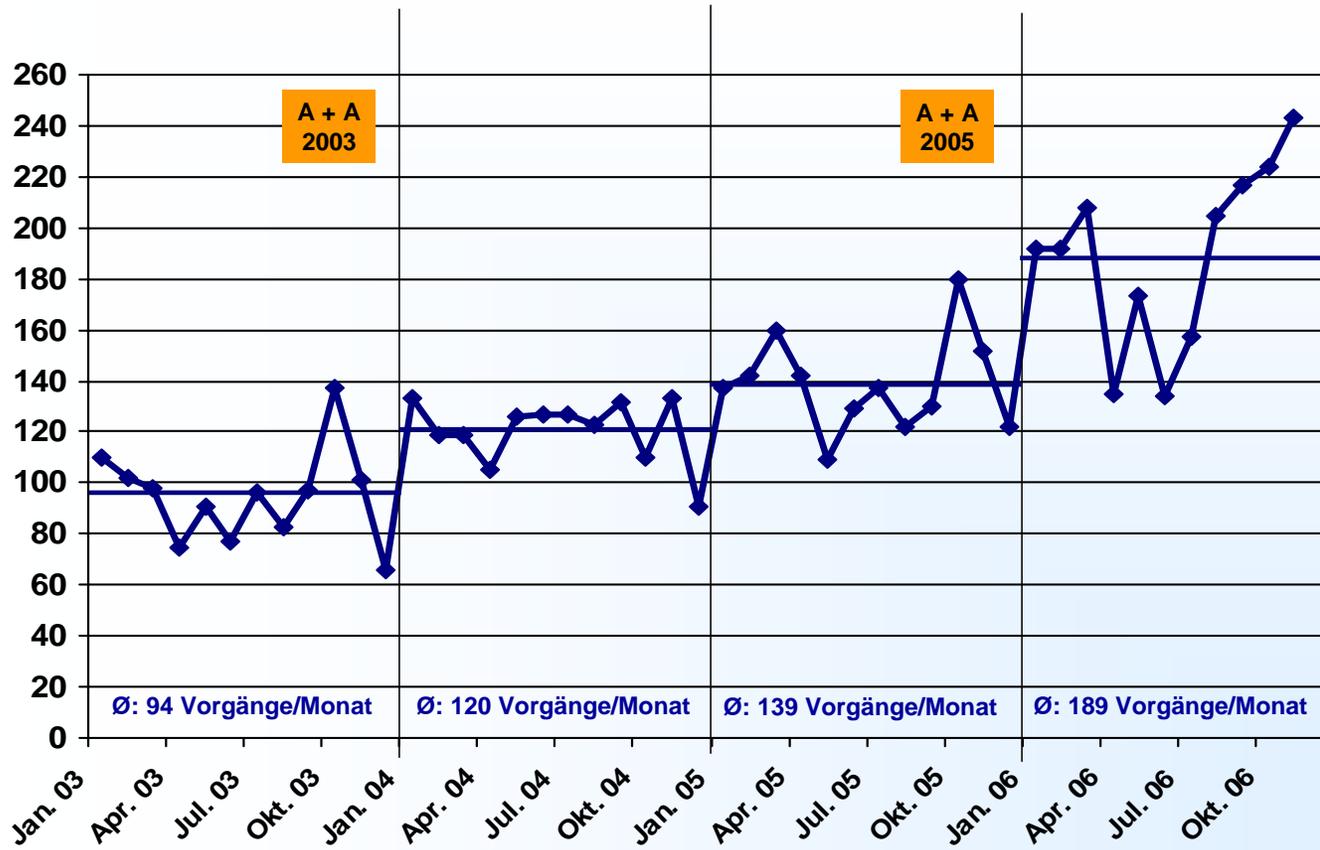
nach:
IDS Scheer 2003



COSA GmbH

Anfragen an KomNet

Stand: 01.12.2006



Von Allgemein bis Speziell... Support-Levels

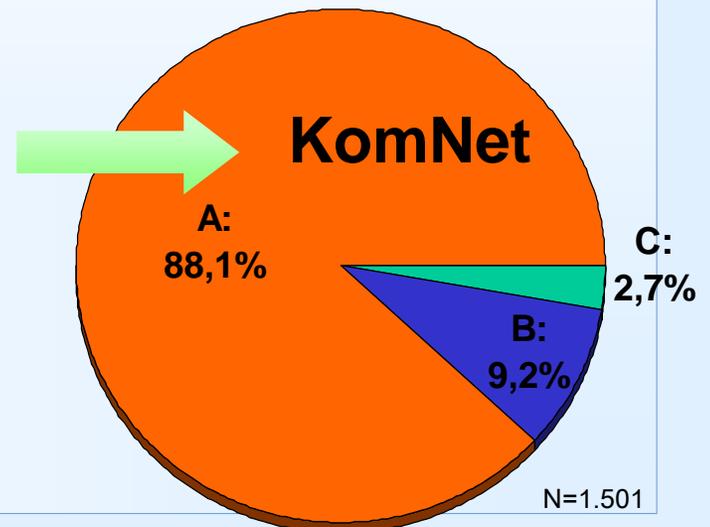
Typ C-Fragen,
beziehen sich auf einfache, organisatorische/administrative
Fragestellungen
„Woher bekomme ich die Broschüre mit dem Titel ...?“

Typ B-Fragen,
betreffen unspezifische inhaltliche Anfragen
„Ich möchte etwas über Arbeitszeitmodelle wissen.“

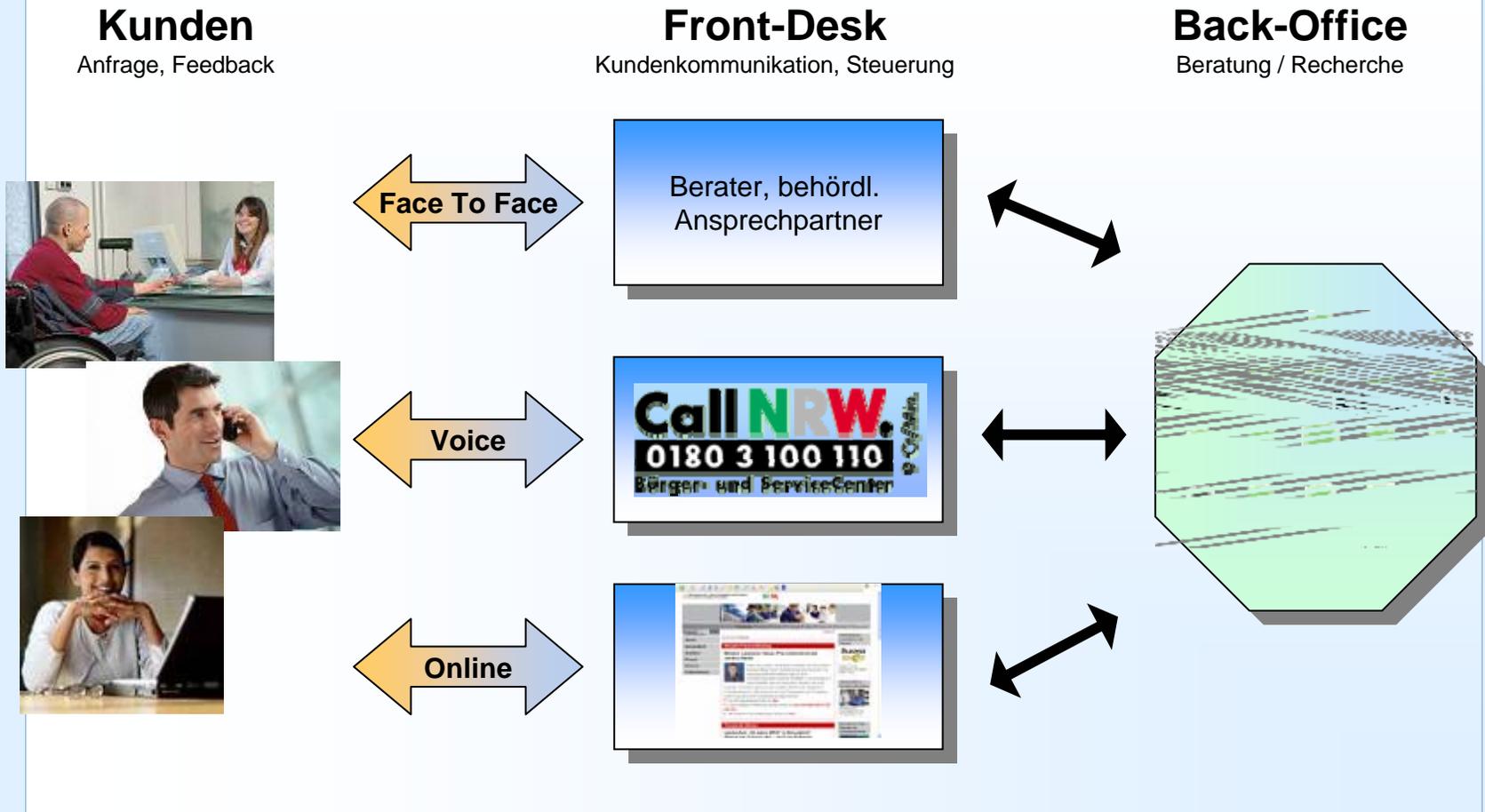
Typ A-Fragen,
themenisieren konkrete Fragestellungen / Problemlagen.
*„Gibt es ein Gesetz zum Schutz für Nichtraucher am
Arbeitsplatz? Wird da unterschieden, ob am Arbeitsplatz
selbst oder im Konferenzraum nicht geraucht werden
darf?“*

→ CallCenter

→ CallCenter



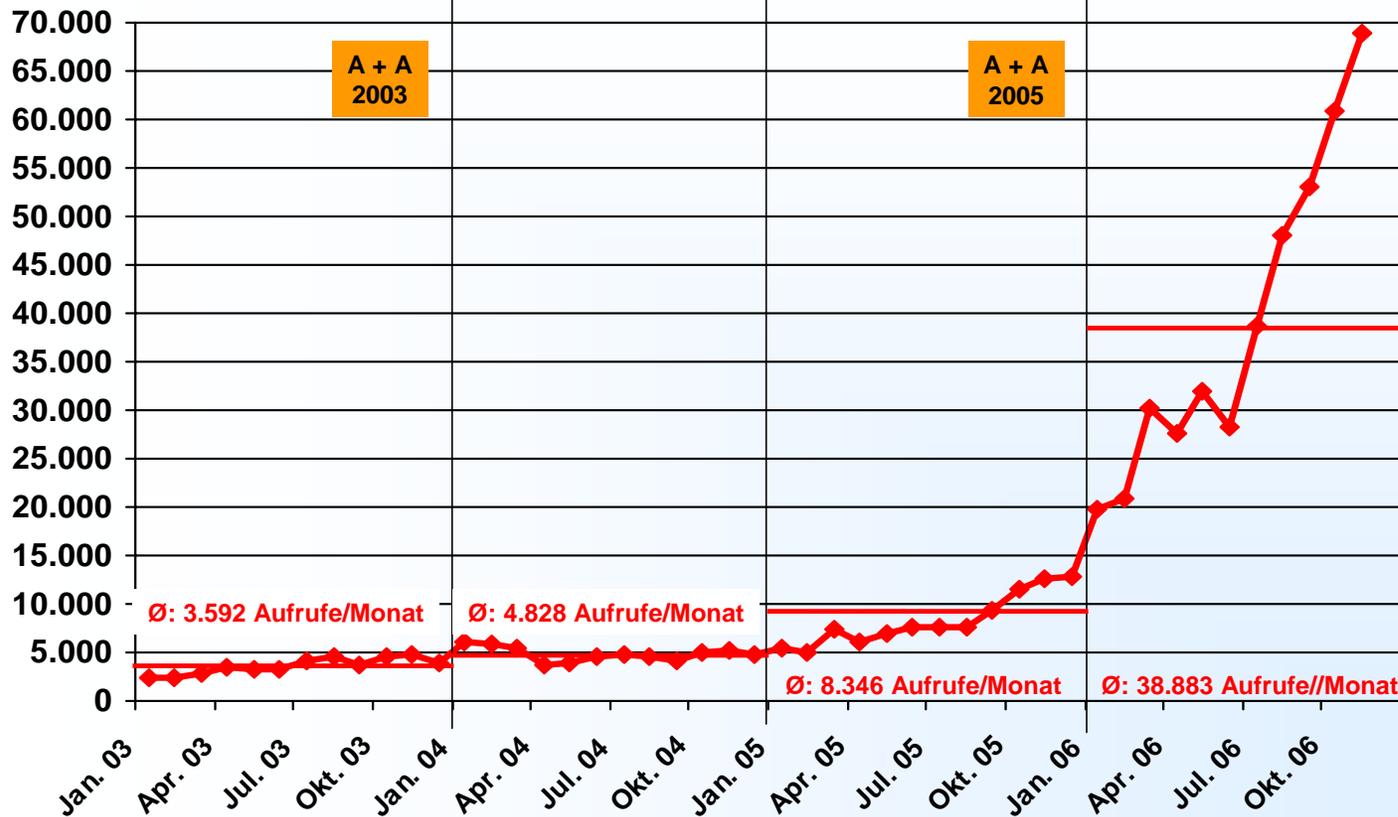
Integriertes Servicesystem: Multi-Channel-Strategie



MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

Abrufe von KomNet-Anworten

Stand: 01.12.2006



MAGS, I/2, M. Deilmann, 12/06



Web Bilder Groups News Froogle Mehr »
Suche Arbeitsplatzausstattung Teleheimarbeit
Erweiterte Suche
Einstellungen
Suche: Das Web Seiten auf Deutsch Seiten aus Deutschland

Web

KomNet Dialog 2637 : Arbeitsplatzausst...
KomNet - Online-Beratung und Wissensmanagem...
komnet.nrw.de/.../prg/details_dr.xp?GA0%26C998...
26GIGA%26DR%262637%26%26;;%26ARB%26-

Online recherchieren
10 Resultate für telearbeit ODER teleheimarbeit.
Teleheimarbeit : Ergebnisse anzeigen Dialog:26...
132.195.14.44/cgi-bin/komnet/asinfo.cgi?
query=telearbeit,teleheimarbeit¬query=&who...
Im Cache - Ähnliche Seiten

Online recherchieren
Arbeitsplatzausstattung bei Teleheimar...
Stand:19.01.2006 12:58:27. Kategorie:Gest...
132.195.14.44/.../asinfo.cgi?
setcat=&CALLERID=GIGA&query=telearbe...
Zusätzliches Ergebnis - Im Cache - Ähnlich...
[Weitere Ergebnisse von 132.195.14.44]

MALTA Modellprojekt Alternierende T...
Dateiformat: PDF/Adobe Acrobat - HTML-Version
Alternierende Teleheimarbeit kann als neue For...
Arbeitsplatzausstattung einschließlich Telefonan...
www.arbeitsschutz.nrw.de/nocms/lafa/edita/Edita...

Telearbeit
Während, wie oben bereits beschrieben, die Tele...
Zusatzkosten der doppelten Arbeitsplatzausstatt...
ourworld.compuserve.com/homepages/BWwiedema...
Im Cache - Ähnliche Seiten

Hausarbeiten.de: Die Perspektiven der Zu...
Man unterscheidet dabei die Teleheimarbeit und...
Büroarbeitsplatzfläche und der Arbeitsplatzausst...
www.hausarbeiten.de/faecher/hausarbeit/bwe/1529...
Ähnliche Seiten

Datenschutz und Datensicherheit: Telearb...
Es gibt in Österreich derzeit kein Gesetz, das Tel...
Arbeitsplätze: 20; Arbeitsplatzausstattung; Leist...
www.learnunited.de/p/referate/02/2615.htm - 21k -
Im Cache - Ähnliche Seiten

Datenschutz und Datensicherheit Telearbe...
Es gibt in Österreich derzeit kein Gesetz, das Tel...
Arbeitsplatzausstattung. Leistungsfähige PC's. L...
www.referate10.com/referate/Informatik/4/Datenschl...

KomNet Dialog 2637 : Arbeitsplatzausstattung bei Teleheimarbeit - Microsoft Internet Explorer

Browser toolbar with menu (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Favoriten, Extras), navigation buttons (Zurück, Suchen, Favoriten), address bar (http://komnet.nrw.de/callcenter/prg/details_dr.xp?GA0%26C99854598348976%26CALLCENTER%26GIG...), and search bar (Google G, Los geht's!)



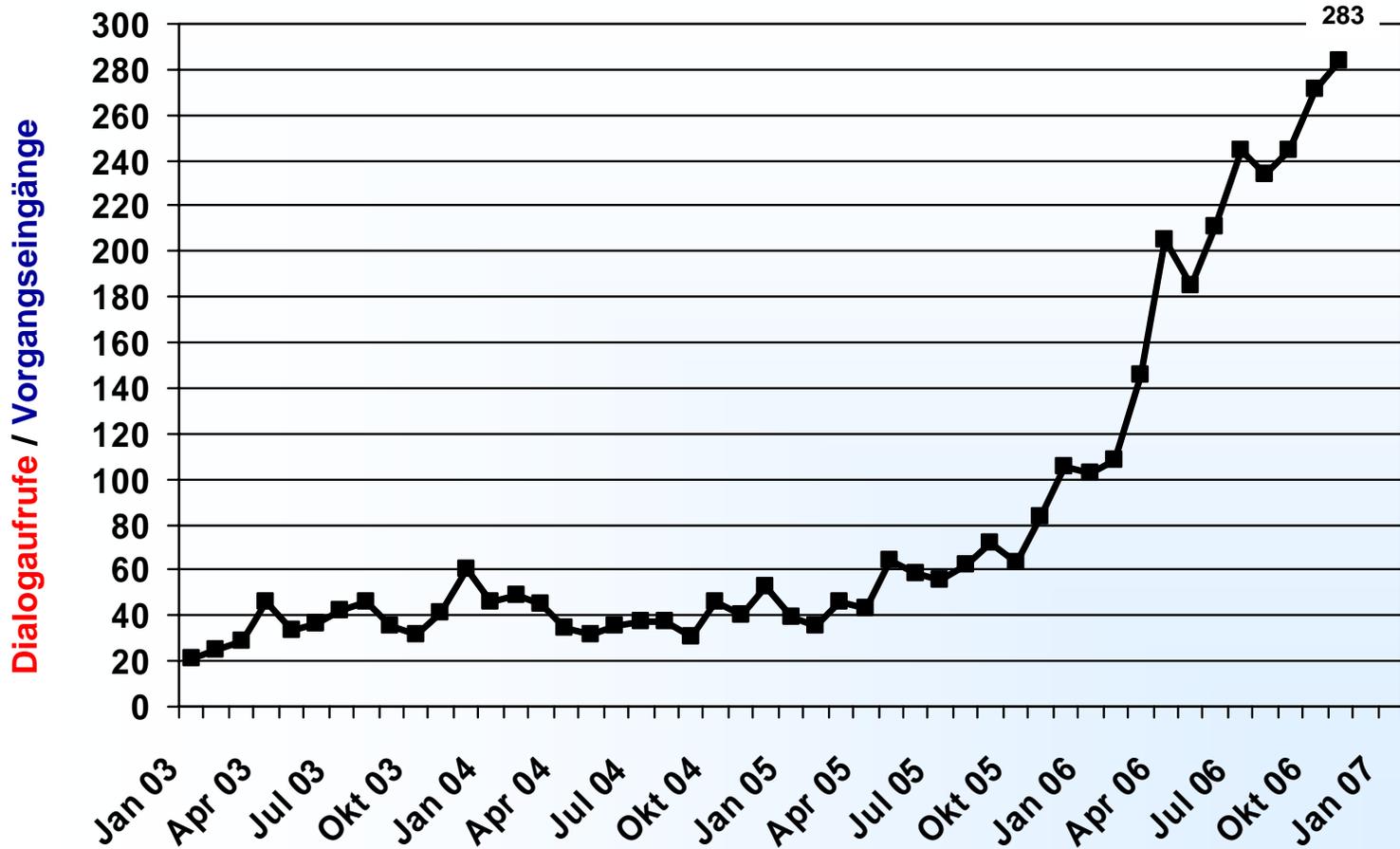
Dialognummer : 2637
letzte Bearbeitung : 19.01.2006 12:58:27.
BEREICH : Arbeit und Gesundheit
Hauptkategorie : Gestaltung von Arbeitsplätzen
Einzelkategorie : Bildschirmarbeitsplätze
Unterkategorie : Organisatorische Maßnahmen

Dialog 2637
Frage :

Ich bin seit einigen Jahren alternierender Telearbeiter (2 Tage pro Woche). Als Ausstattung des heimischen Arbeitsplatzes wurde mir vom Arbeitgeber - neben dem Laptop - externe Tastatur, Maus und Drucker zur Verfügung...

Wachsende Effizienz im Beratungs- u. Wissenskreislauf

Stand: 01.12.2006

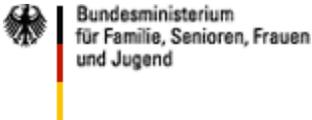


MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

KomNet – Anwendungsfelder



Seit 1999: Aufbau einer länderübergreifenden
Beratungs- und Wissensplattform für das Themenfeld
Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit



Implementierung eines Wissens-Back-Office für die
themenübergreifende Hotline des Bundesministeriums
für Familie, Senioren, Frauen und Jugend



Realisierung eines dezentralen, länderübergreifenden
IT-Helpdesks mit Wissensmanagement-Komponente in
NRW und Schleswig-Holstein (<http://www.itnet-sh.de>)



Seit 2005: Ausweitung in die Themenfelder
**Beschäftigungsfähigkeit, Arbeitsgestaltung und
Qualifizierung**



seit 11/2006 : Ausweitung in den Bereich
Chemiepolitik (gemeinsam mit MWME, MUNLV, VCI
u. IGBCE)



EU-Award „best practice
government“ 2001



Gewinner „e-Government in Bundes-
und Landesverwaltungen“ 2001



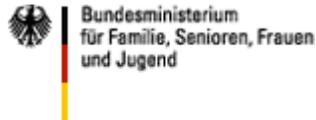
2. Platz „e-Government in Bundes -
Landes- und Kommunalverwaltungen“ 2004

MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

Referenzen:



Aufbau einer länderübergreifenden Beratungs- und Wissensplattform für das Themenfeld Arbeit und Gesundheit (www.komnet.nrw.de)



Implementierung eines Wissens-Back-Office für die themenübergreifende Hotline des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend



Realisierung eines Experten- und Beratungsverbundes für das Themenfeld „betriebliche Altersvorsorge“ (www.infonetz-altersvorsorge.de)



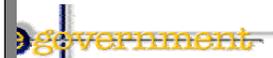
Realisierung eines dezentralen, länderübergreifenden IT-Helpdesks mit Wissensmanagement-Komponente in NRW und Schleswig-Holstein (<http://www.itnet-sh.de>)

Im Aufbau:

Einsatz des Systems KomNet in den Themenfeldern Beschäftigung, Qualifikation und Chemiepolitik



EU-Award „best practice government“ 2001

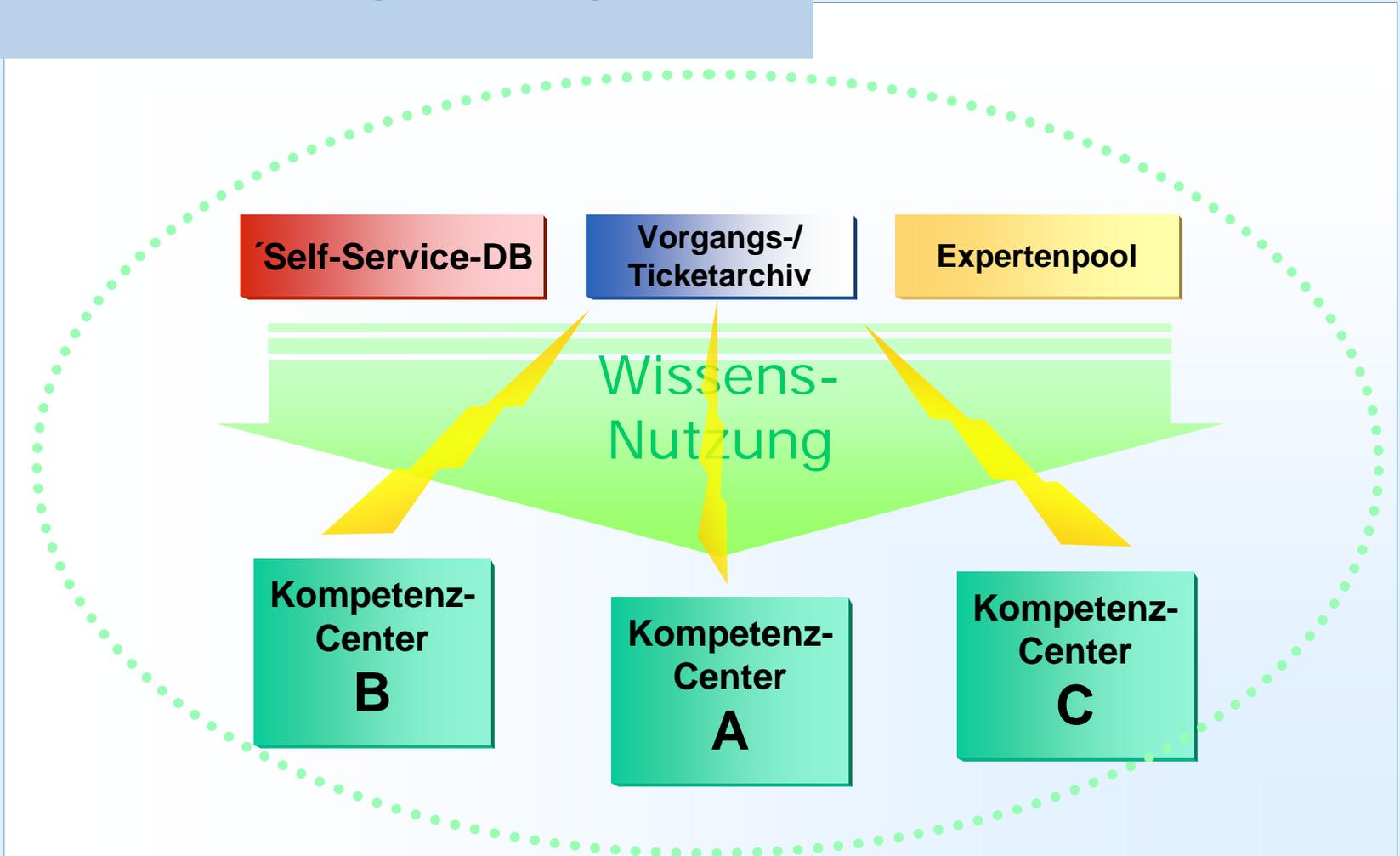


Gewinner „e-Government in Bundes- und Landesverwaltungen“ 2001



2. Platz „e-Government in Bundes- und Kommunalverwaltungen“ 2004

Virtueller Serviceverbund durch vollständige Webintegration



MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

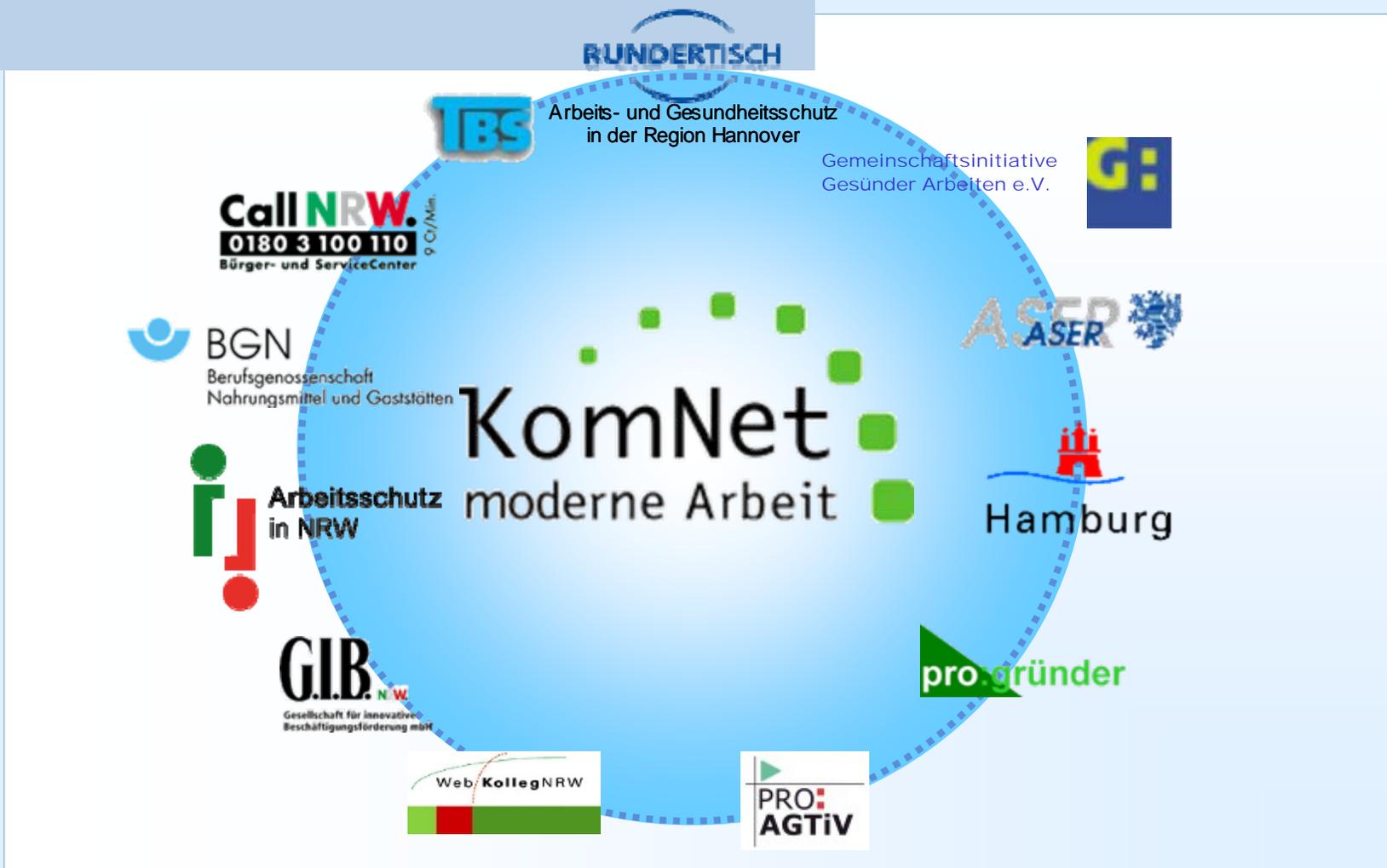
KomNet- Kernstück: Das virtuelle KompetenzCenter

Virtuelle Teams z.B. im
Köln-Regionale Zusammenarbeit
Köln-Regionale Zusammenarbeit,
Köln-Regionale Zusammenarbeit,
Chemikalienpolitik und IT-Support

- Einfache Schaffung von „Wissens-Comunities“
- Teilung von Wissen und Nutzung von Kernkompetenzen
- systematisierte, organisationsübergreifende Wissenszugriffe



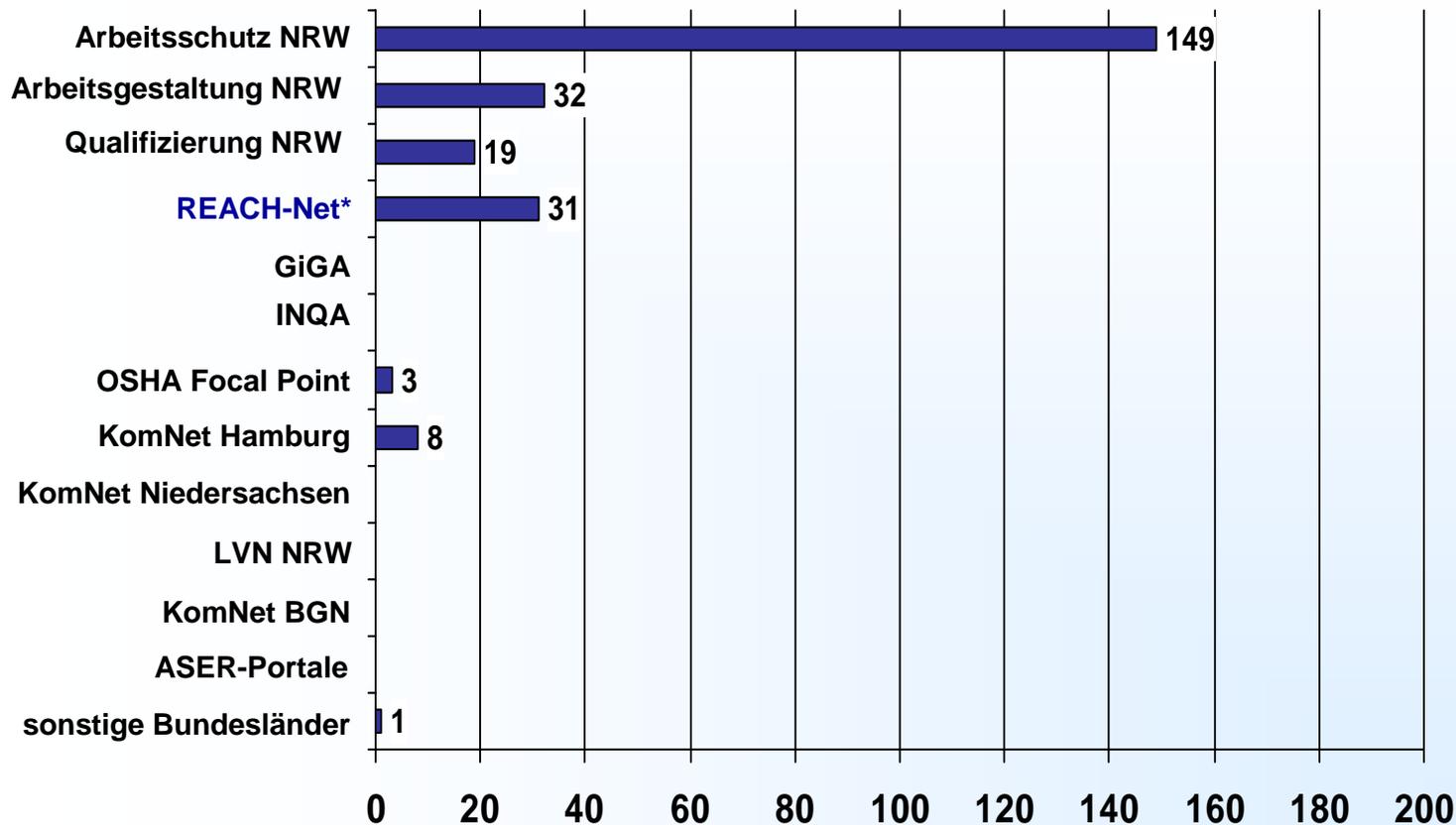
Die KomNet „Wissens-Community“ Moderne Arbeit / Arbeitsschutz



MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

KomNet Moderne Arbeit: Vorgangseingänge im November 2006 nach Zugangsportalen

N = 243, Stand: 01.12.2006



MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

Rechte und Optionen der KomNet-Partner

1. Nutzung der technischen Module des KomNet-Systems
2. Nutzung des Wissens der KomNet-Experten für eigene Beratungs- und Informationsaufgaben
3. Nutzung der Dialogdatenbank auch ausserhalb von KomNet (z.B. in Info-Portalen)
4. Nutzung des KomNet-Archivs
5. Nutzung sonstiger gemeinsamer Module (Logos, Flyer, Dokumente usw.)
6. Teilnahme an Workshops und Erfahrungsaustauschen
7. Mitgestaltung der Weiterentwicklung des KomNet Arbeitsschutz

KomNet
Arbeitsschutz

Selbstverpflichtung der KomNet-Partner

1. Unmittelbare (persönliche) Einbindung von Experten
2. Vertraulichkeit
3. Nutzung des KomNet-Systems (Technik, Strukturelemente, Prozesse, Standards)
4. Nutzung der „Marke“ KomNet
5. Schaffung geeigneter Zugangskanäle
6. Beteiligung an den lfd. Kosten

KomNet
Arbeitsschutz

KomNet Arbeitsschutz Grundsätze

- 1. Kundenorientierung**
- 2. Vertraulichkeit und Neutralität**
- 3. Qualität**
- 4. Präventives Verständnis**
- 5. Kooperation und Wissensteilung**
- 6. Effizienz**

...über 8 Brücken: KomNet-Partner werden

1. Servicestrategie anpassen
2. KC-Personal auswählen u. qualifizieren
3. Know-How-Schwerpunkte benennen
4. Integration in Infoportale, Voice-Services u. a. Module
5. Pilotexperten benennen
6. Pilotbetrieb
7. Evaluation
8. Bewerbung

Pilotprojekt REACH-Net - die Projektpartner



- Landesregierung NRW
(Wirtschafts-, Arbeits-, Umweltministerium)



Niedersächsisches
Umweltministerium

- Land Niedersachsen (Umweltministerium)

baua:

Bundesanstalt für Arbeitsschutz
und Arbeitsmedizin

- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin



VCI
nrw

- Verband der chemischen Industrie, NRW



- Stiftung Arbeit und Umwelt der Gewerkschaft
Bergbau, Chemie, Energie



IHK
Industrie- und Handelskammer
zu Köln

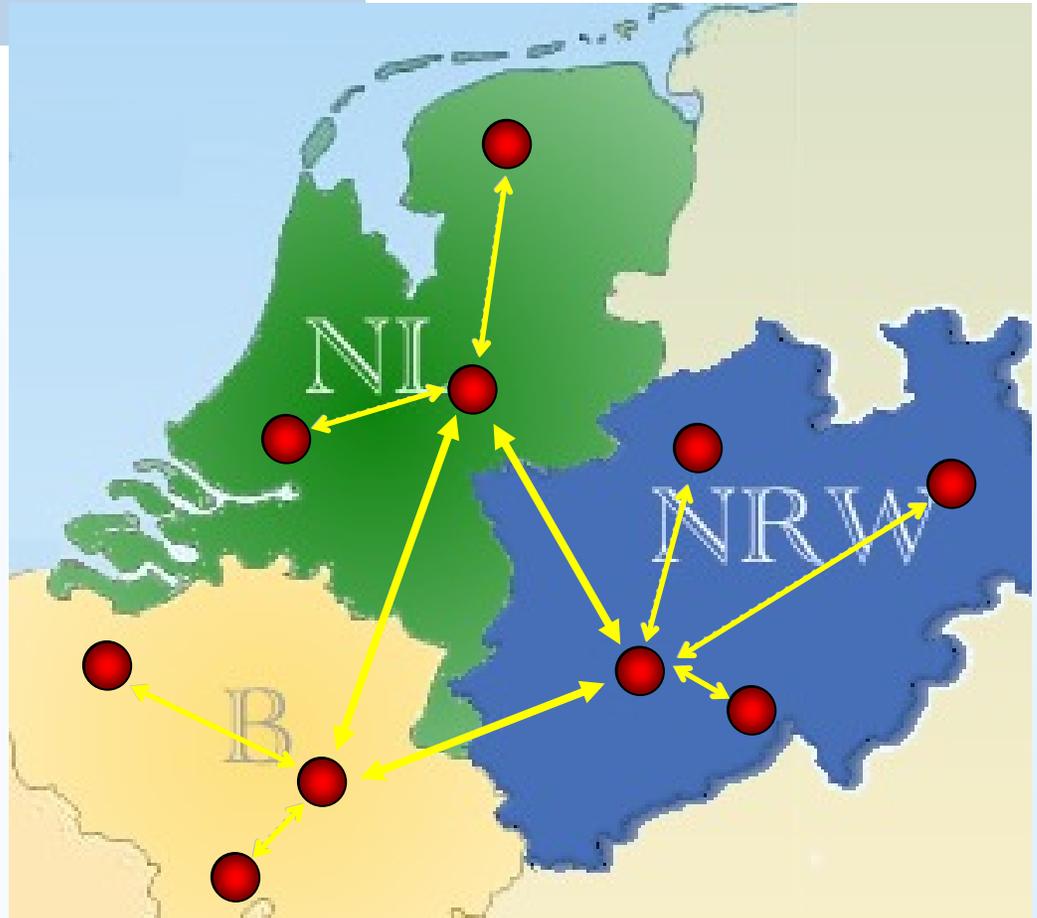
- Industrie- und Handelskammer zu Köln

virtuel competence centers

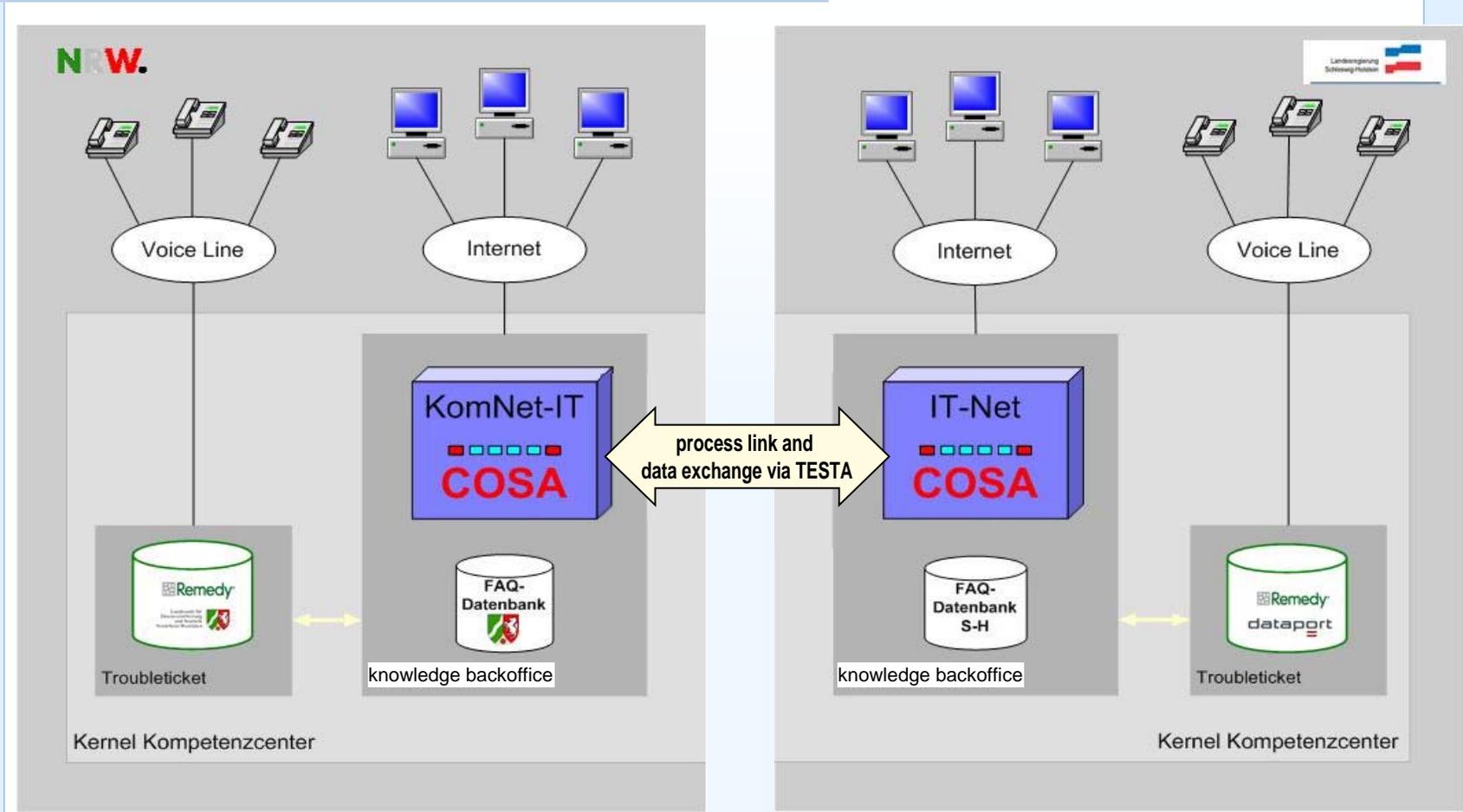
advantages :

... expert-sharing

i.e. in co-operation with
different countries



“linked KomNet - service nets“ such as KomNet-IT-Support



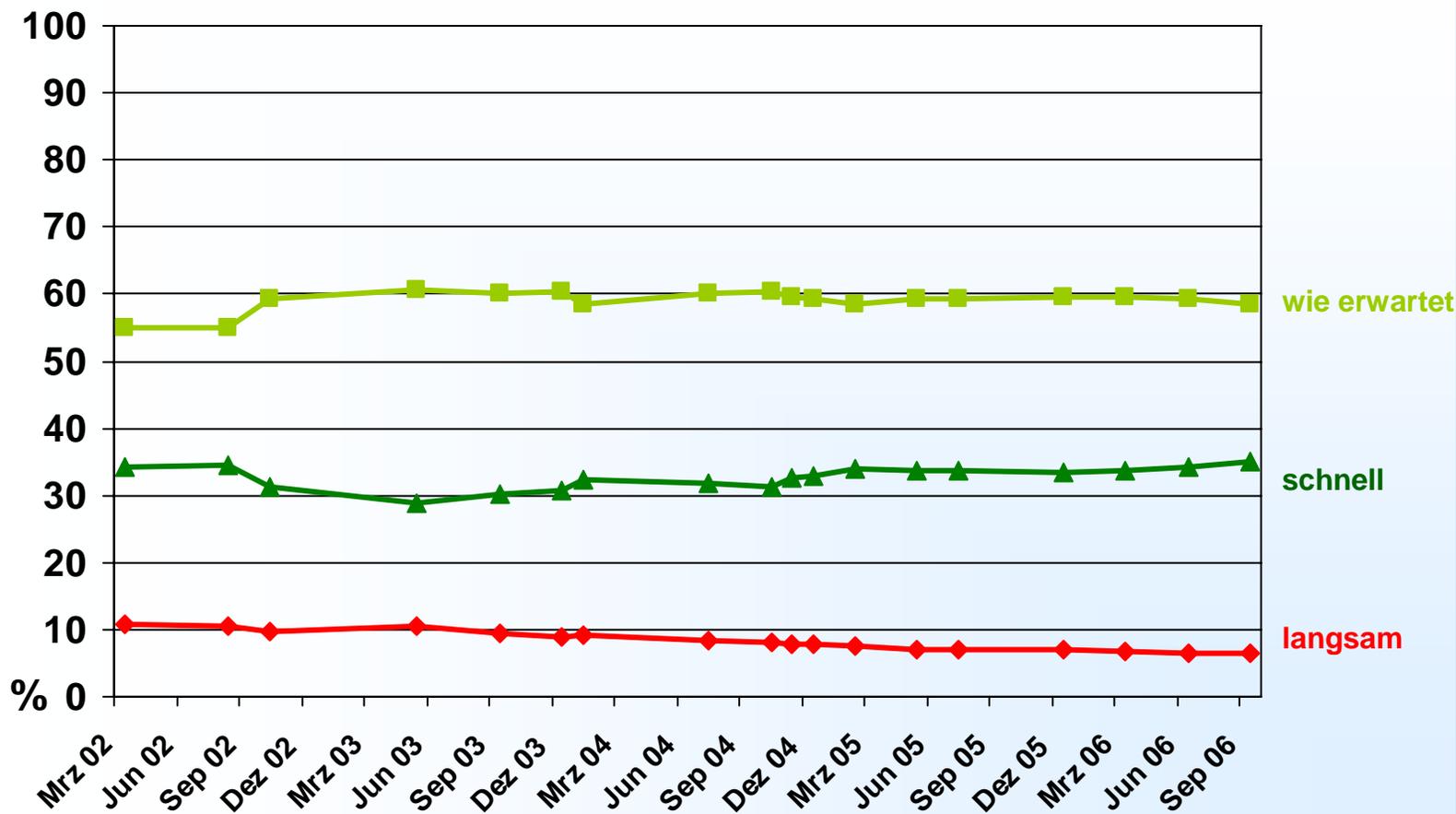
MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

Bessere Services in 5 Schritten

- Schritt 1: Kunden ernst nehmen, Interaktivität
- Schritt 2: Wissenssegmente öffnen und vernetzen
- Schritt 3: Qualität sichern
- Schritt 4: Wissen sichern und verfügbar machen
- Schritt 5:** Kundenverhalten ernst nehmen

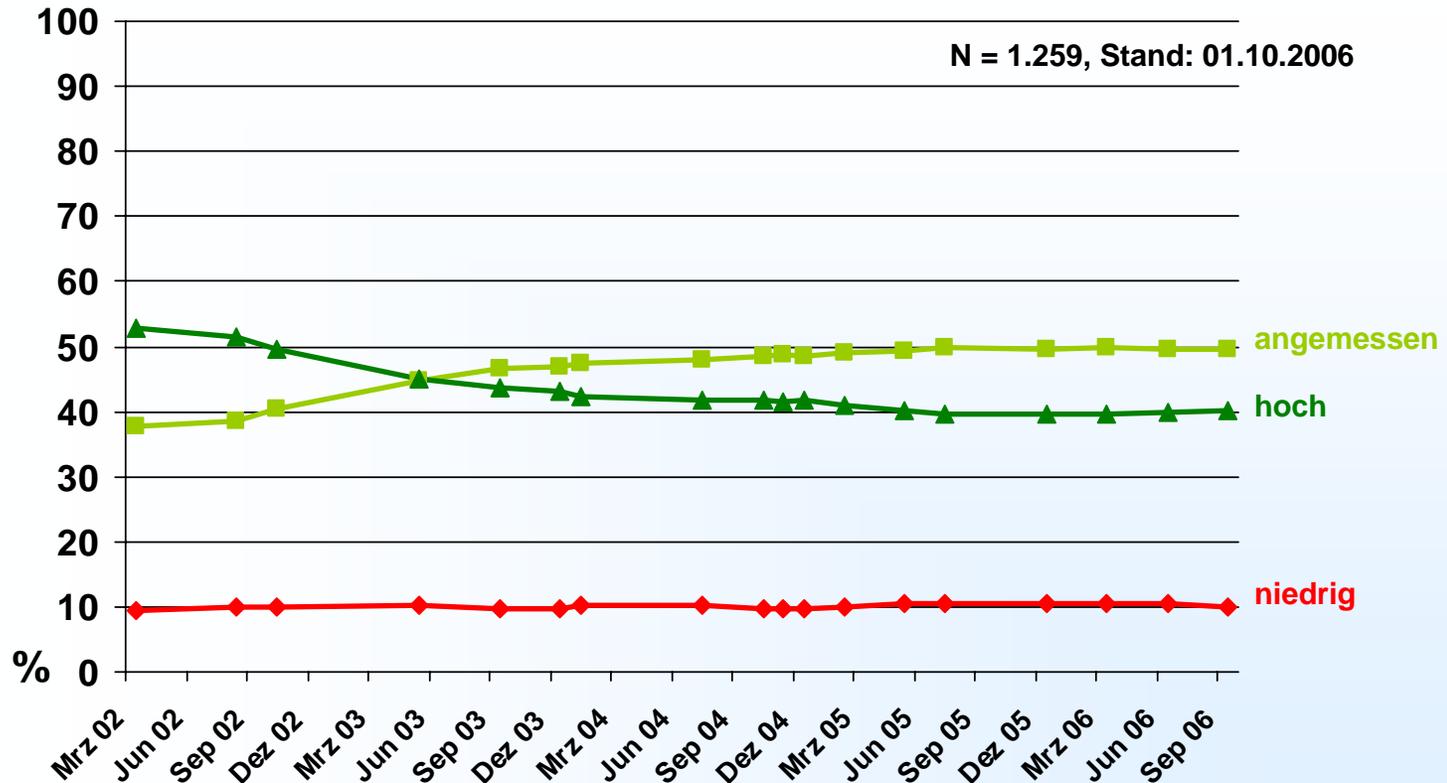
Kundenzufriedenheitsentwicklung mit den Vorgangsausgängen nach Antwortschnelligkeit (Termineinhaltung)

N = 1.259, Stand: 01.10.2006

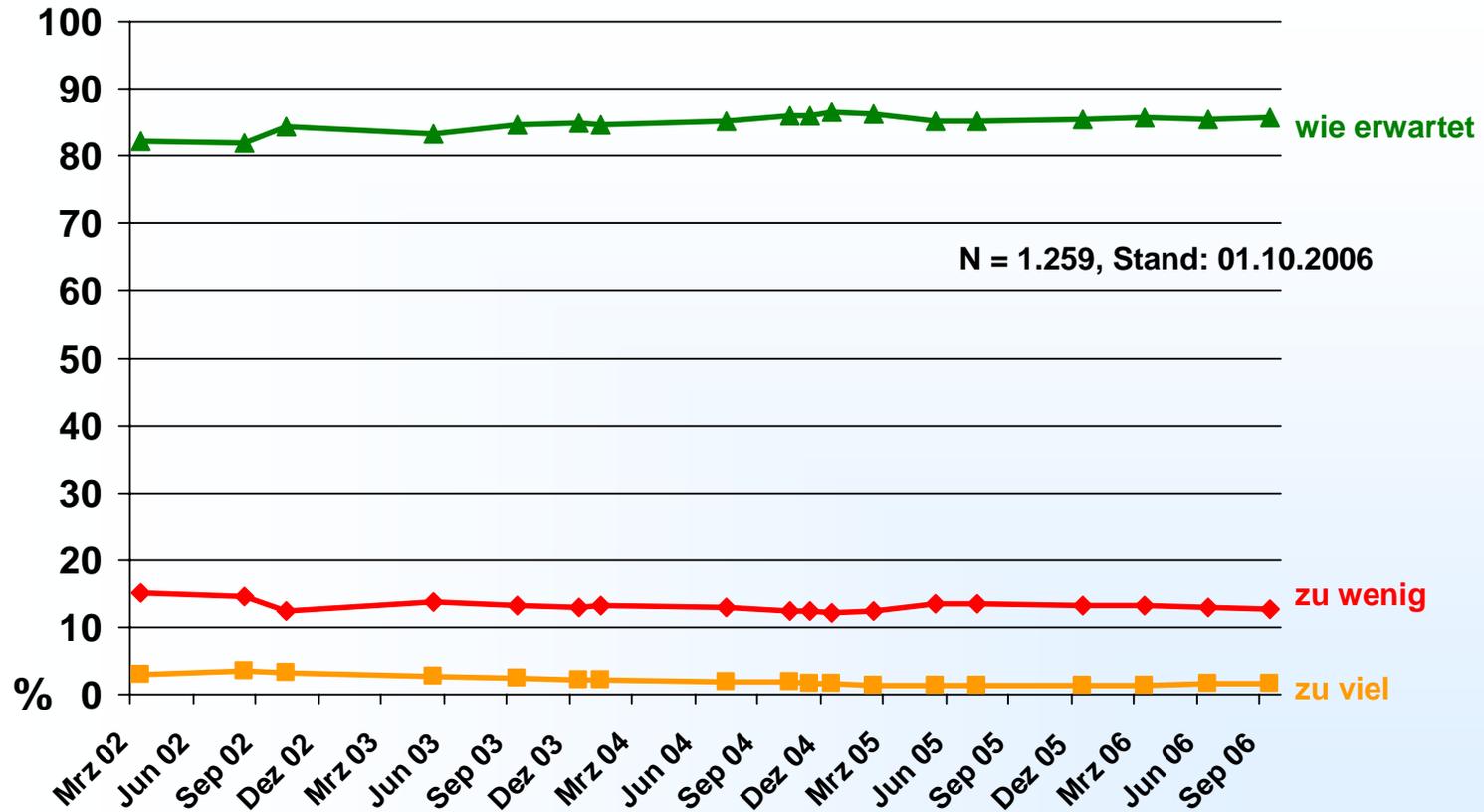


MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

Kundenzufriedenheitsentwicklung mit den Vorgangsausgängen nach Inhaltlicher Qualität der Antwort (Güte)

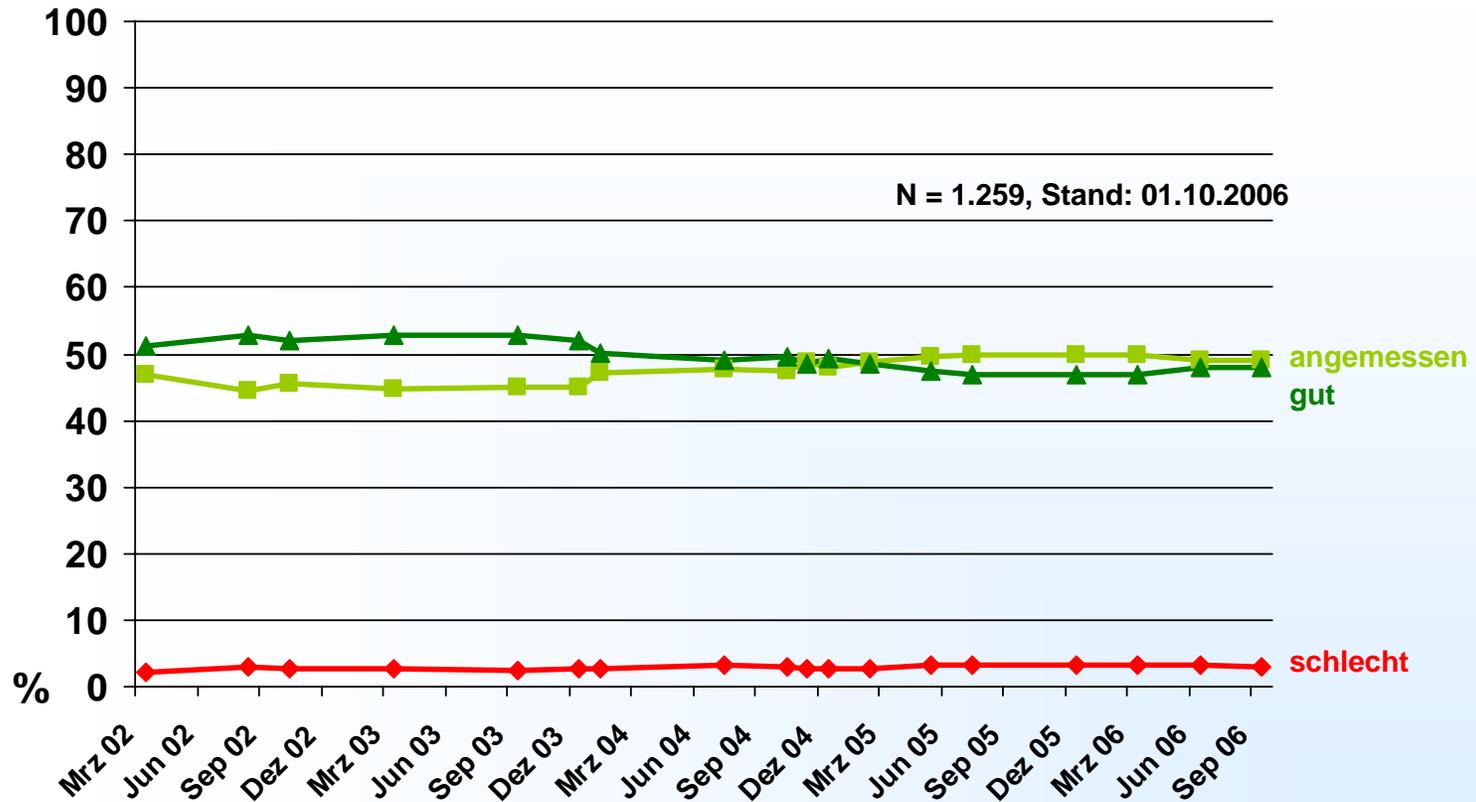


Kundenzufriedenheitsentwicklung mit den Vorgangsausgängen nach Umfang der Antwort



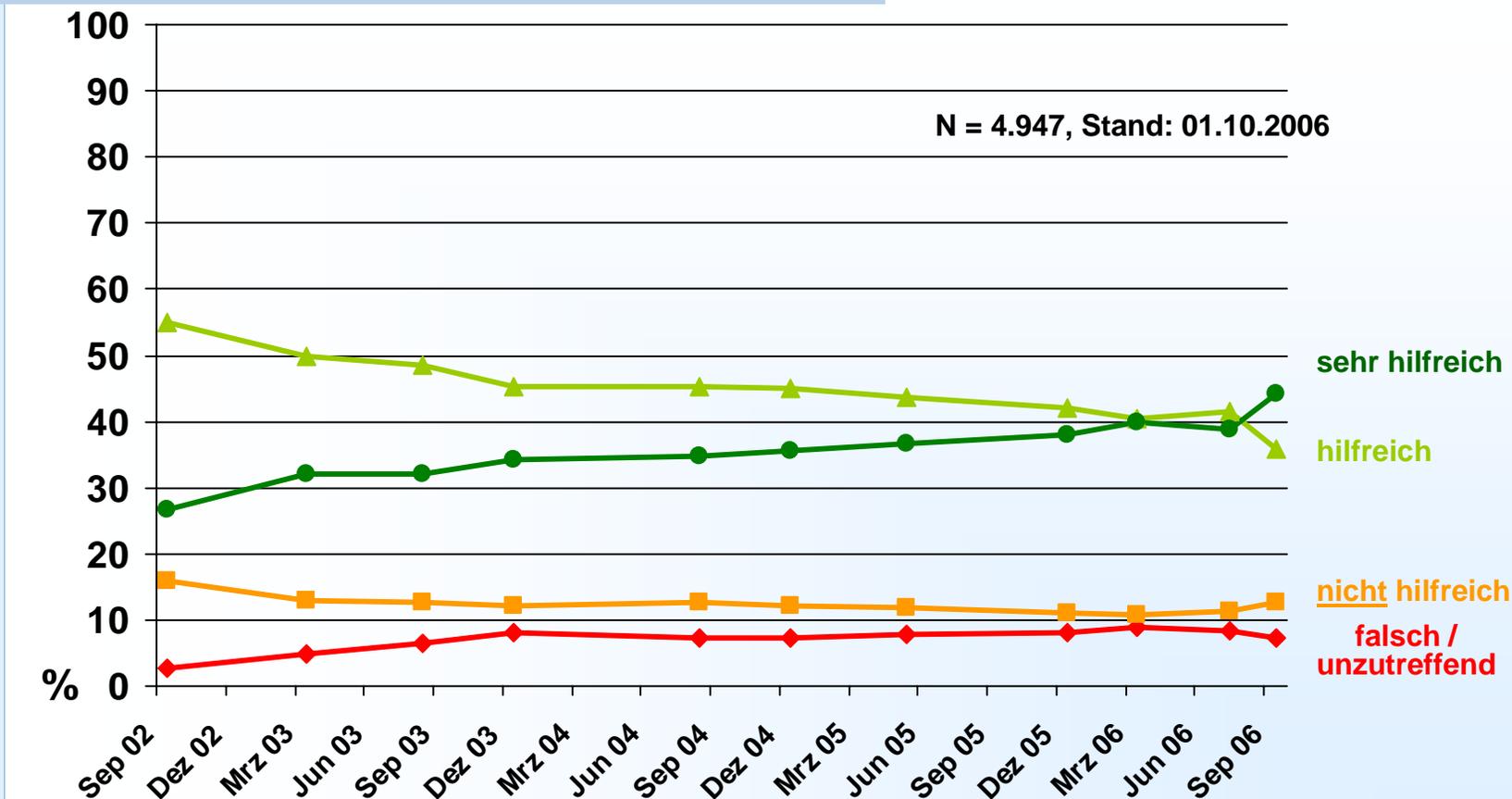
MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

Kundenzufriedenheitsentwicklung mit den Vorgangsausgängen nach Verständlichkeit der Antwort



MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

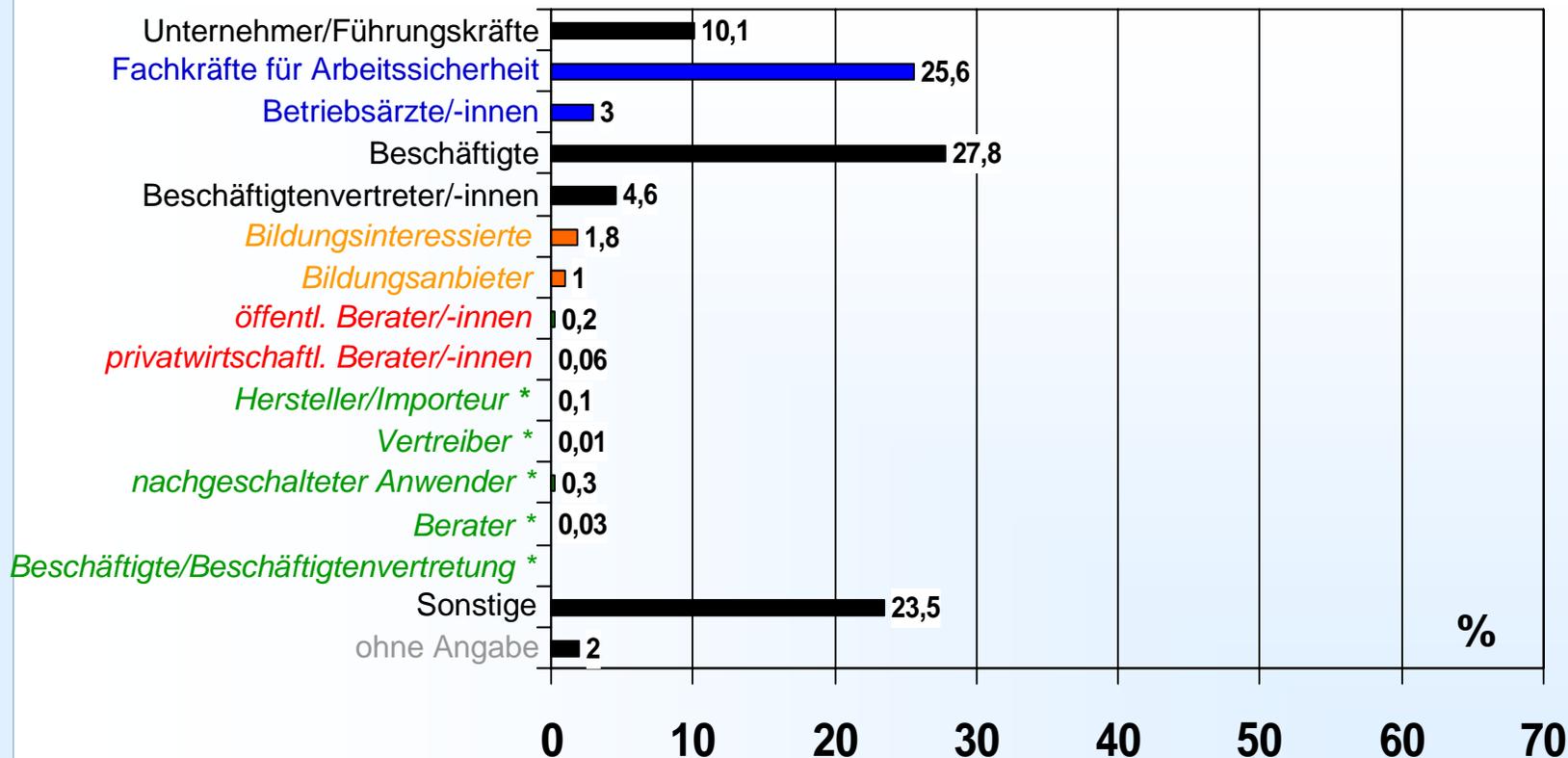
Bewertungsentwicklung der **aufgerufenen Dialoge** durch die Nutzer der **KomNet-Dialogdatenbank**



MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

Vorgangseingänge nach Nutzergruppen

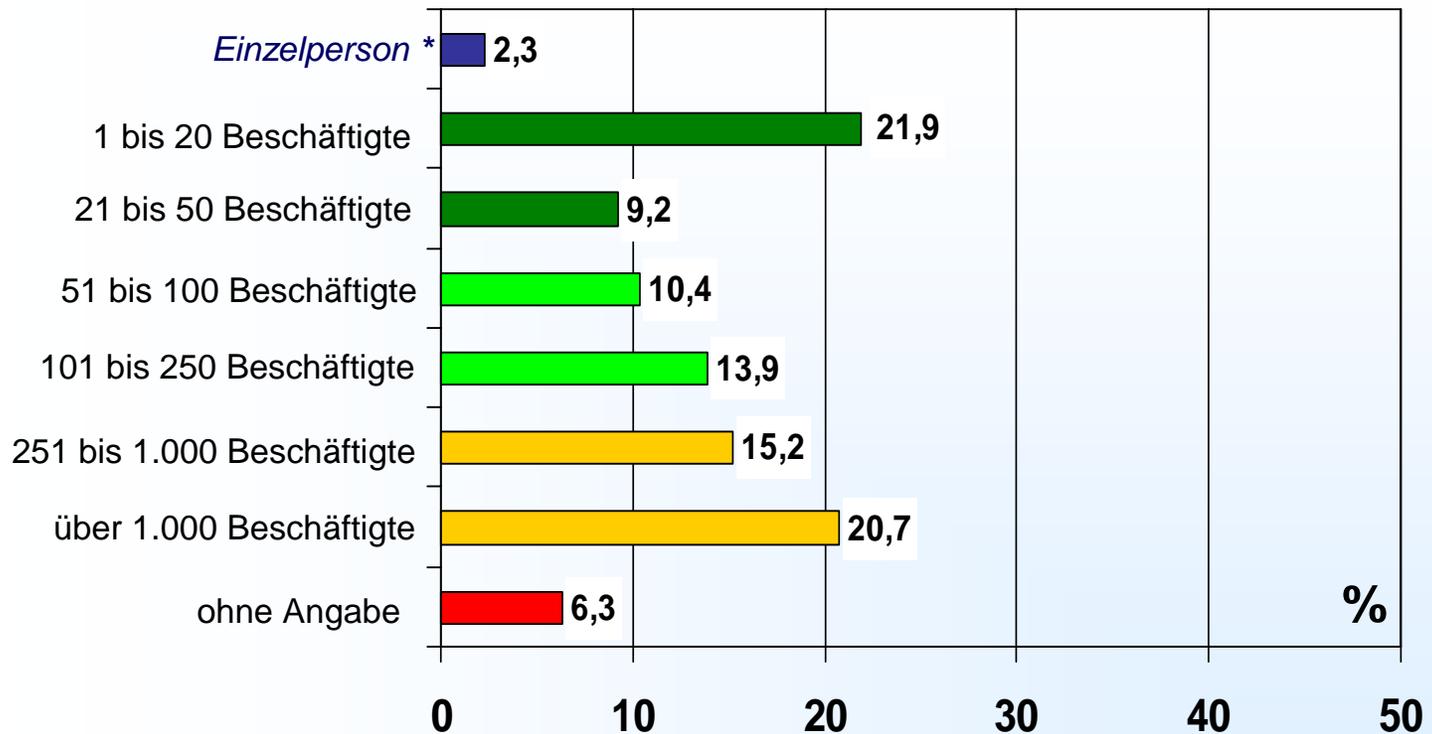
N = 6.238, Stand: 01.12.2006



* = Nutzergruppen-Erweiterung seit November 2005

Vorgangseingänge nach Betriebsgrößen

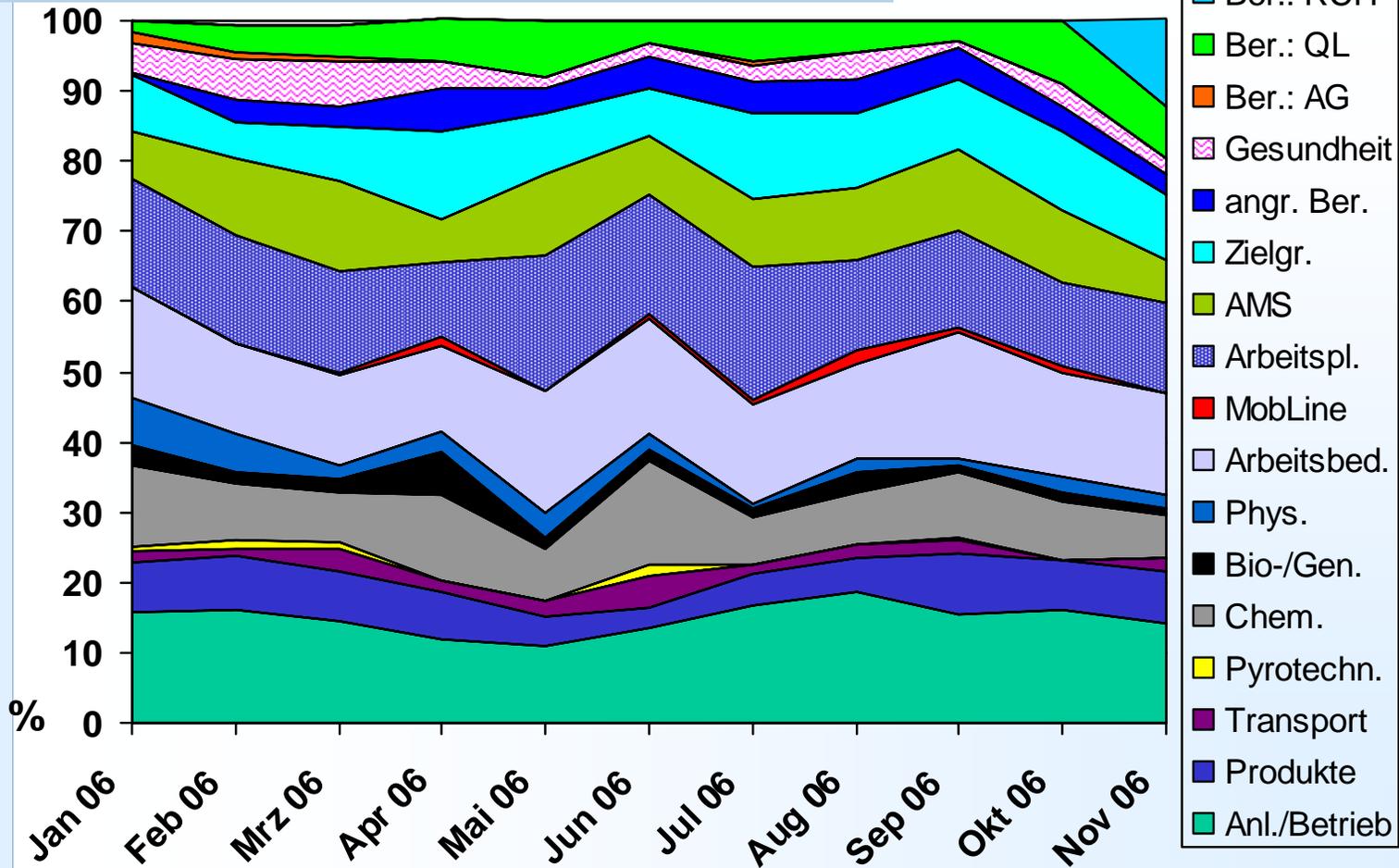
N = 6.238, Stand: 01.12.2006



* = Betriebsgrößenklassen-Erweiterung seit Juli 2006

KomNet Moderne Arbeit /REACH-Net Vorgangseingänge im Jahr 2006

Stand: 01.12.2006

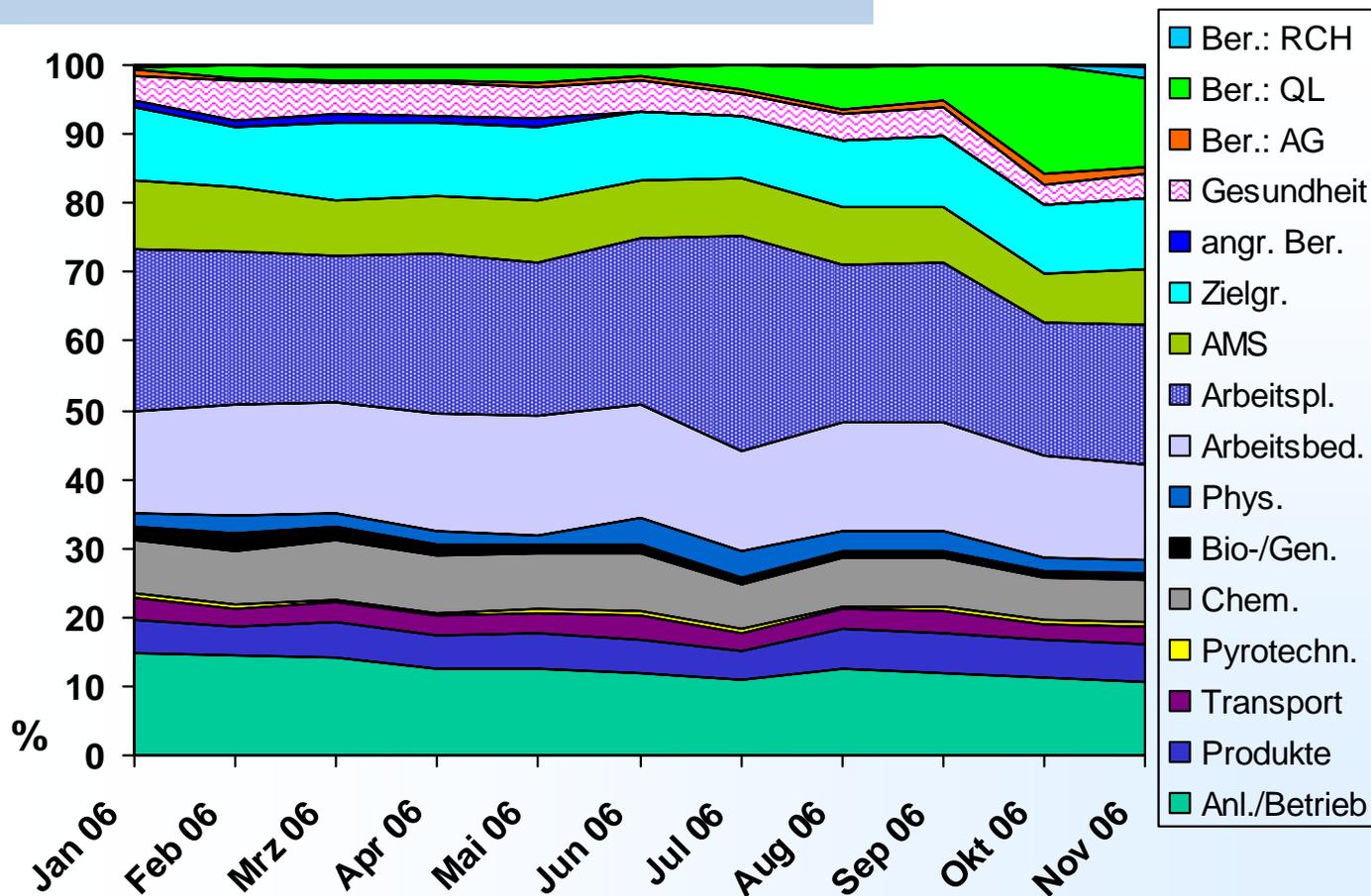


* = Themenbereichs-Erweiterung seit November 2006

MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

KomNet Moderne Arbeit /REACH-Net Dialogaufrufe im Jahr 2006

Stand: 01.12.2006



* = Themenbereichserweiterung seit November 2006

MAGS, I12, M. Deilmann, 12/06

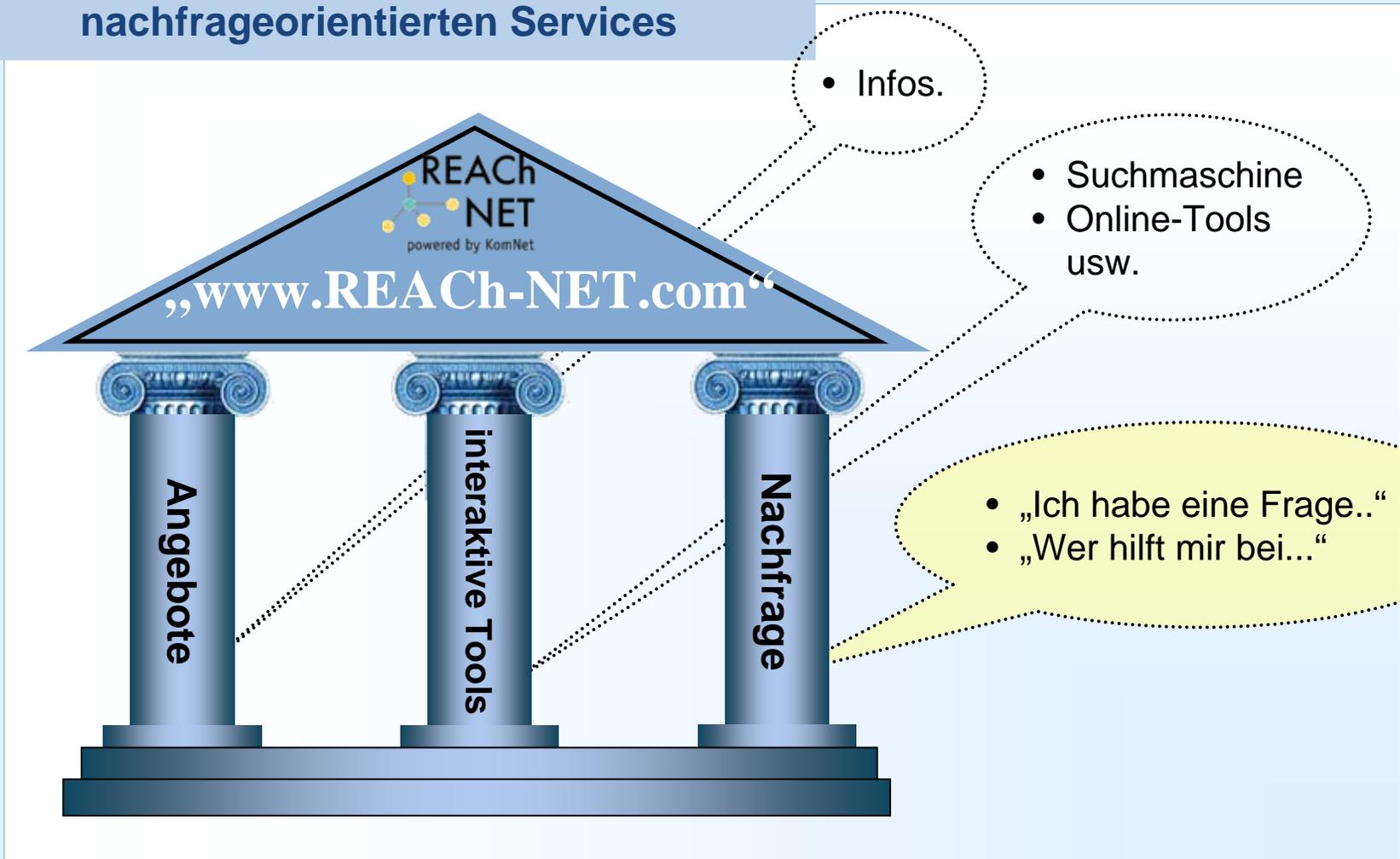
Bessere Services in 5 Schritten

- Schritt 1: Kunden ernst nehmen, Interaktivität
- Schritt 2: Wissenssegmente öffnen und vernetzen
- Schritt 3: Qualität sichern
- Schritt 4: Wissen sichern und verfügbar machen
- Schritt 5: Kundenverhalten ernst nehmen

Zusammenfassung: KomNet-Potentiale

- Imagegewinn durch flächen- und themendeckende Servicefähigkeit,
- Erhöhung der Attraktivität von Webangeboten
- Entlastung von Referaten und nachgeordneten Einrichtungen bei der Beantwortung von Anfragen,
- Transparenz des Expertenwesens
- Auswertung repräsentativen Nutzungs- und Prozessdaten zur Unterstützung fachpolitische Steuerungsaufgaben.

Das REACH-Net-Portal: Mischung aus angebots- und nachfrageorientierten Services





Direktzugang zur KomNet-Beratung: Nutzerkennung Passwort

- Online recherchieren
- Experten fragen

- Was ist KomNet?
- Wie funktioniert KomNet?
- Aktuelles
- Hilfe und FAQ's
- Wir über uns

» [Startseite](#) » [Online recherchieren](#)

Online recherchieren - Beschäftigungsfähigkeit

[Druckversion](#)

Suche nach:

[erweiterte Suche](#) [Übersicht](#) [Hilfe/Suchtipps](#)

5 Resultate für **beruf UND rückkehr**

[Hat man nach Rückkehr aus dem Erziehungsurlaub Anspruch auf Teilzeitarbeit?](#)

[Ergebnisse anzeigen](#) Dialog:3551 Stand:20.10.2005 12:44:39

Kategorie: Besondere Zielgruppen - werdende und stillende Mütter - Arbeitszeit- und Ruhepausenregelung

Meine Frau möchte nach drei Jahren Erziehungsurlaub nicht mehr in Vollzeit, sondern nur noch in Teilzeit arbeiten. Hat Sie darauf einen gesetzlichen Anspruch? Der Arbeitgeber will evtl. einen befristeten Teilzeitarbeitsvertrag abschließen. Ist dieser befristete Teilzeitvertrag rechters? ...

[Welche Konsequenzen hat es für Arbeitgeber und Arbeitnehmer, wenn ein Arbeitsmediziner zusätzliche Untersuchungen empfiehlt?](#)

[Ergebnisse anzeigen](#) Dialog:4339 Stand:28.09.2006 15:42:44

Kategorie: Gesundheitsschutz - Vorsorge- und Eignungsuntersuchungen - Konsequenzen aus Befunden

Ein Mitarbeiter Busfahrer ist längere Zeit krank. Er leidet an dem Schlafapnoesyndrom und bekommt schlecht Luft. Nach der **Rückkehr** des Mitarbeiters fand ein Kranken**rückkehr**gespräch statt. Der Mitarbeiter willigte ein, eine freiwillige Untersuchung vom Arbeitsmediziner durchführen zu lassen. Dieser stellte fest, dass der Einsatz bedenkenlos sei, aber sehr ...

[Arbeitsplatzausstattung bei Teleheimarbeit](#)

[Ergebnisse anzeigen](#) Dialog:2637 Stand:19.01.2006 12:58:27

Kategorie: Gestaltung von Arbeitsplätzen - Bildschirmarbeitsplätze - Organisatorische Maßnahmen

Ich bin seit einigen Jahren alternierender Telearbeiter 2 Tage pro Woche. Als Ausstattung des heimischen Arbeitsplatzes wurde mir vom Arbeitgeber - neben dem Laptop - externe Tastatur, Maus und Drucker zur Verfügung gestellt. Ich arbeite an einem Winkel-Schreibtisch, auf dem sich auch Monitor, Tastatur u. Maus meines Privat-PCs befinden. Damit genügend A ...

[Bereitstellung eines Parkplatzes für leistungsgewandelten Mitarbeiter, Mobbing - betriebliche Umsetzung - Zuständigkeiten?](#)

[Ergebnisse anzeigen](#) Dialog:172 Stand:23.05.2002 14:44:10

Kategorie: Besondere Zielgruppen - Leistungsgewandelte Arbeitnehmer

Es geht um einen 42-jährigen Mitarbeiter im QS-Bereich und Controlling einer großen Chemie-Firma mit 6500 Mitarbeitern. Er ist seit 10 Jahren in der Firma. Vor 2 Jahren bildete sich ein Gehirntumor und er war ein Jahr krankgeschrieben und er bekam einen Schulbehindertenausweis mit 90 bis 9944. Die **Rückkehr** war für ihn mit folgenden

powered by KomNet

Beratungsservice nutzen

[REACH-Wissensdatenbank](#)
[REACH-Net Experten fragen](#)

REACH-Net Konzept

[Was ist REACH-Net?](#)
[REACH-Net Partner](#)
[REACH-Net Experten](#)

Hilfe zu REACH-Net

[Wie funktioniert REACH-Net?](#)
[Häufige Nutzer-Fragen](#)

REACH-Net Informationen

[Aktuelles](#)
[Weitere Informationen](#)

Herzlich Willkommen bei REACH-Net

REACH-Net – die moderne Online-Beratung

Schnelle Antworten und praxiserprobte Lösungen für jedermann. Das ermöglicht REACH-Net in dem Themenfeld rund um die REACH-Verordnung. Mit REACH-Net können Sie komfortabel, qualitätsgesichert und kostenlos das Fachwissen und die Erfahrung von ausgewiesenen Experten der verschiedensten Fachorganisationen nutzen. So ermöglicht modernes Wissensmanagement kundenorientierten Beratungsservice zu allen Fragen rund um die REACH-Verordnung.



Recherchieren oder eigene Fragen stellen?

Bei REACH-Net können Sie nach passenden Antworten und praxiserprobten Lösungen in der [REACH-Wissensdatenbank](#) recherchieren oder selbst [eigene Fragen stellen](#). Alle Antworten sind qualitätsgesichert – die Lösungen praxiserprobt. Erfahrene REACH-Net Nutzer wählen gleich den Direktzugang.

- [REACH-Wissensdatenbank](#)
- [REACH-Net Experten fragen](#)

Und auch per Telefon erreichbar:

Auch per Telefon können Sie den Beratungs-Service von REACH-Net nutzen. Einfach 01803 - 24 36 43 wählen (9 Cent pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG). Hier meldet sich der **REACH-Helpdesk der BAuA**, beim Informationszentrum der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, und kümmert sich um Ihre Fragen oder Ihr Anliegen.

Direktzugang:

Nutzerkennung

Passwort

Die häufigsten Fragen zu REACH:

Top 1

[Welche Pflichten habe ich als Exporteur von chemischen Formulierungen ins Nicht-EU-Ausland in Abhängigkeit von der Herkunft der Rohstoffe?](#)

Top 2

[Wie gilt REACH für Stoffe, die nur intern produziert und eingesetzt werden?](#)

Top 3

[Was ist mit Zwischenprodukt im Sinne von REACH gemeint?](#)



Suchwort

[Startseite](#) | [Größer](#) | [Kleiner](#) | [Kontrast](#) | [Hilfen](#) | [Übersicht](#) | [Kontakt](#) | [Impressum](#)

Drucken

Ministerium

Arbeit

Arbeitsmarkt

Arbeitsschutz

► Qualifikation

Berufliche Bildung

Weiterbildung

NRW in Europa

Gesundheit

Soziales

Presse

Service

Publikationen

Sie sind hier: [Startseite](#) | [Arbeit](#) | [Qualifikation](#) | [Bildungsscheck](#)

Bildungsscheck – Weiterbildung zum halben Preis



Mit einem bundesweit einmaligen flächendeckenden Angebot setzt die Landesregierung neue Akzente in der beruflichen Weiterbildung. Mit dem Bildungsscheck NRW sollen berufstätige Frauen und Männer zu mehr Weiterbildung motiviert werden. Im Hinblick auf den demografischen Wandel ist die Qualifizierung von älteren Beschäftigten sowie Migrantinnen und Migranten ein Erfolgsfaktor für die Unternehmen.

Als Anreiz dafür, dass mehr Arbeitnehmer und Unternehmen die vorhandenen Angebote nutzen, bietet der Bildungsscheck NRW Weiterbildung zum halben Preis. Das Land übernimmt mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds die Hälfte der Weiterbildungskosten (bis maximal 750 € pro Bildungsscheck). Angesprochen sind Beschäftigte kleinerer und mittlerer Unternehmen, die länger als zwei Jahre an keiner vom Betrieb veranlassten beruflichen Weiterbildung mehr teilgenommen haben.

Expertenrat rund um den Bildungsscheck NRW gibt es auf der Internetseite www.komnet.nrw.de.

Fragen und Antworten zum Thema finden Sie [hier](#)

Und so funktioniert die Vergabe des Bildungsschecks:

- Empfänger können einzelne Personen aus Unternehmen mit bis zu 250 Beschäftigten oder diese Unternehmen sein.
- **Über 200 Bildungsberatungsstellen** bei Wirtschaftsorganisationen, Kammern

Online-Beratung
zum Bildungsscheck



Alle Antworten zum Thema:
Im Internet recherchieren oder
direkt unsere Experten
fragen: [Infos](#)

Telefonservice
zum Bildungsscheck



Informationen per Telefon
von montags bis freitags,
8 bis 18 Uhr (für 9ct/min)

Aktuelles Falblatt
zum Bildungsscheck



Weitere Infos:

www.komnet.nrw.de

www.reach-net.com

Michael.Deilmann@mags.nrw.de

Tel. 0211.8618.3519