

# Einrichtung einer Telefonhotline

## Hintergrund:

Trotz digitaler Kompetenzen, vorherigen Schulungen und technischen Einweisungen kann es während der Kurszeiten zu technischen Problemen kommen, die die Kursleitungen und Teilnehmenden nicht alleine lösen können. Festangestellte Mitarbeiter:innen sind vor allem während der Abend- und Wochenend-Kurse selten erreichbar. Der Frust, wenn technisch etwas nicht klappt und niemand helfen kann oder die Sorge, dass es jederzeit wieder passieren könnte, führt häufig dazu, dass Kursleitungen keine digitalen Angebote umsetzen wollen und Teilnehmende nicht daran teilnehmen.

## Zielsetzung:

Telefonische Erreichbarkeit während der Kurszeiten (auch am Abend und am Wochenende)

- ohne Überlastung der festangestellten Mitarbeiter:innen
- ohne Schichtpläne oder Bereitschaftsdienste
- ortsunabhängig

## Erfahrungswerte:

Der baden-württembergische vhs-Digitalverbund „Die digitale vhs im ländlichen Raum“ etablierte eine Telefonhotline für den technischen Support im Zuge ihres Digitalprojekts. Etwa sieben Mitarbeiter:innen (darunter Festangestellte, FSJler:innen und Bundesfreiwilligendienstleistende) teilten sich eine Telefonnummer, um im Notfall die Hilfesuchenden telefonisch beraten zu können. Die Hotline wurde an mehreren vhs-Standorten in der Region genutzt.

Der neue Service wurde von Kursleitungen und Teilnehmenden sehr gut angenommen und ausgiebig genutzt. Nach Abschluss des Projekts behielten die beteiligten vhs'en die Telefonhotline bei. Inzwischen kommen etwa drei Anrufe wöchentlich an. Einen Schichtplan gibt es explizit nicht – „irgendwer geht immer ans Telefon“.



## Technische Umsetzungsmöglichkeit

Die App „satellite“ ermöglicht eine Provider- und Sim-Karten-unabhängige Erreichbarkeit über eine gemeinsame Telefonnummer.

Das bedeutet, über satellite wird eine offizielle Nummer vergeben, die auf bis zu zehn Smartphones ein-

gerichtet werden kann. Bei einem Anruf klingeln alle angemeldeten Geräte. Es kann der- oder diejenige rangehen, die gerade Kapazitäten hat. Auf der gemeinsamen Gruppennummer können beliebig viele Gespräche parallel geführt werden.

Die App ermöglicht es, die Nummer zu bestimmten Zeiten stumm zu schalten.

Das genannte Angebot der App ist kostenpflichtig.

([www.satellite.me](http://www.satellite.me))

## Personelle Kapazitäten:

- Es bedarf die Bereitschaft einiger Mitarbeiter:innen, die Hotline zu betreuen. Die Bereitschaft kann durch zusätzliche Anreize gefördert werden.
- Es ist wichtig, dass die Mitarbeiter:innen eine hohe Medienkompetenz mitbringen und die Technik der beteiligten vhs'en kennen, um im Notfall unterstützen zu können.
- Es ist denkbar, die Betreuung auf Honorarbasis auszugliedern.