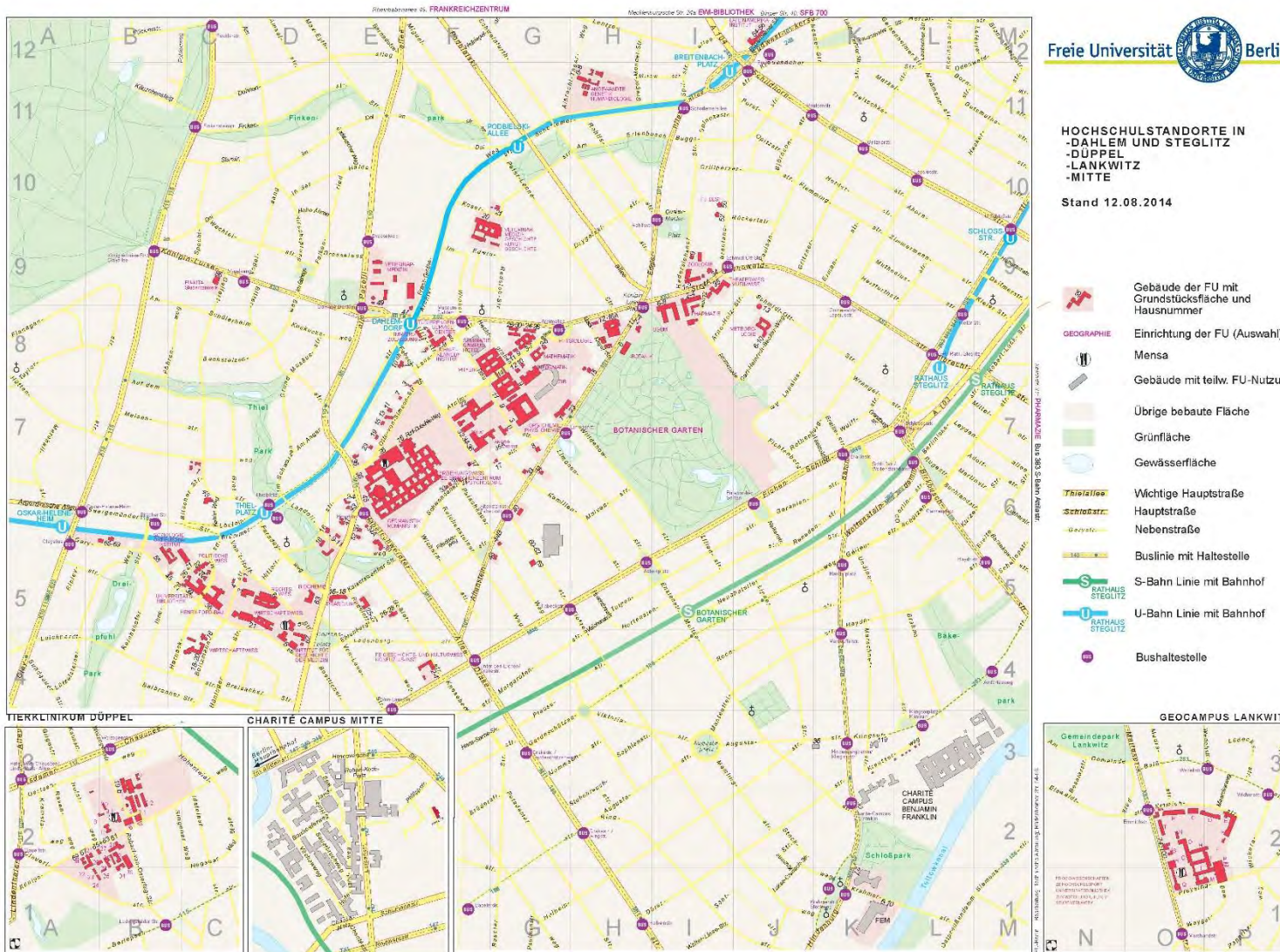


# Etablierung des Studierenden- Service-Centers (SSC) der Freien Universität Berlin

Tagungsbeitrag am 4.12.14

# Kennzeichen und Struktur der Freien Universität Berlin



# Große Campus-Universität (Berliner Südwesten)



# Dezentrale Struktur, viele kleine Gebäude



## Viele Anlaufstellen

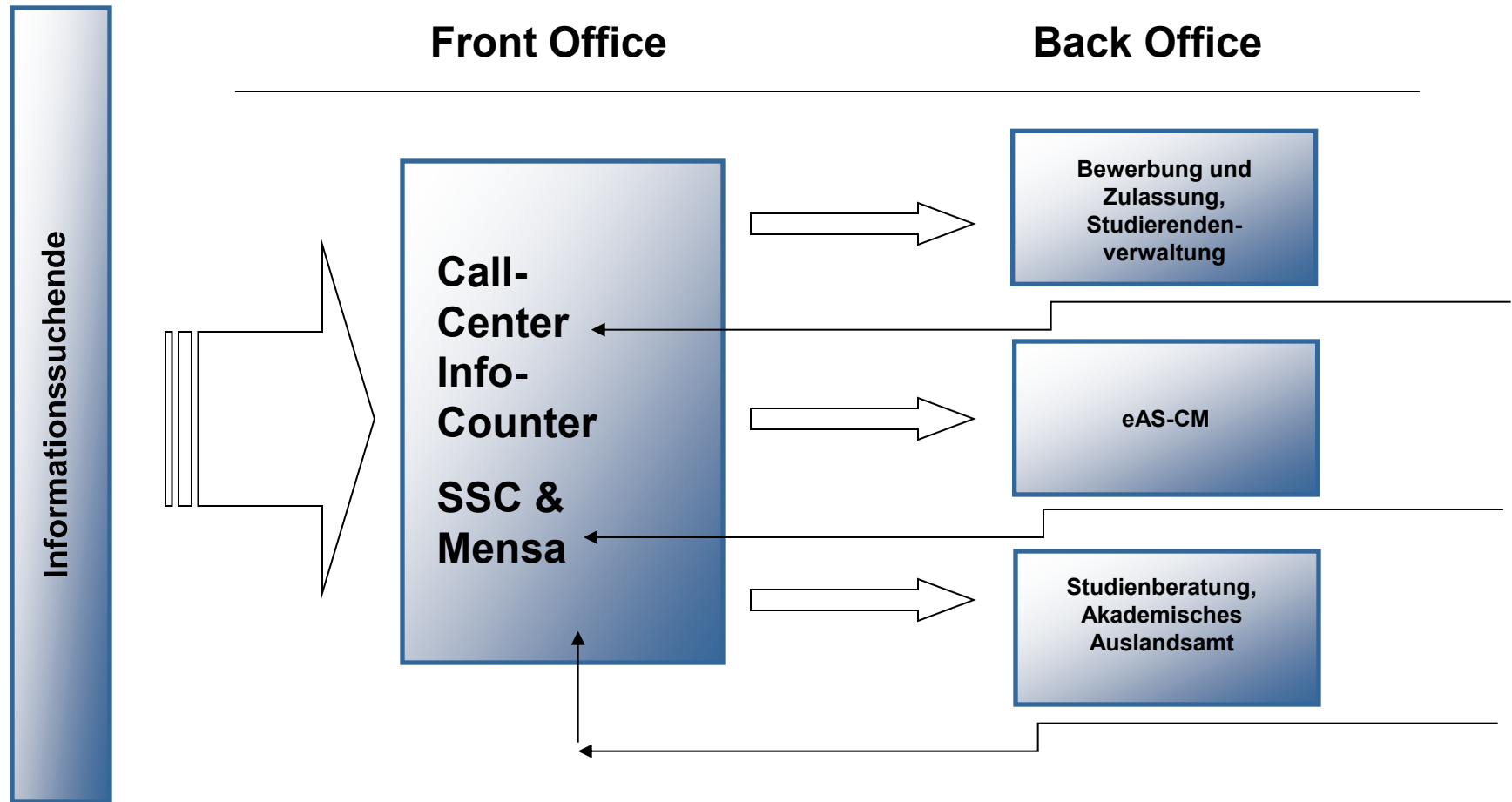


## Vorgeschichte des Studierenden-Service-Centers

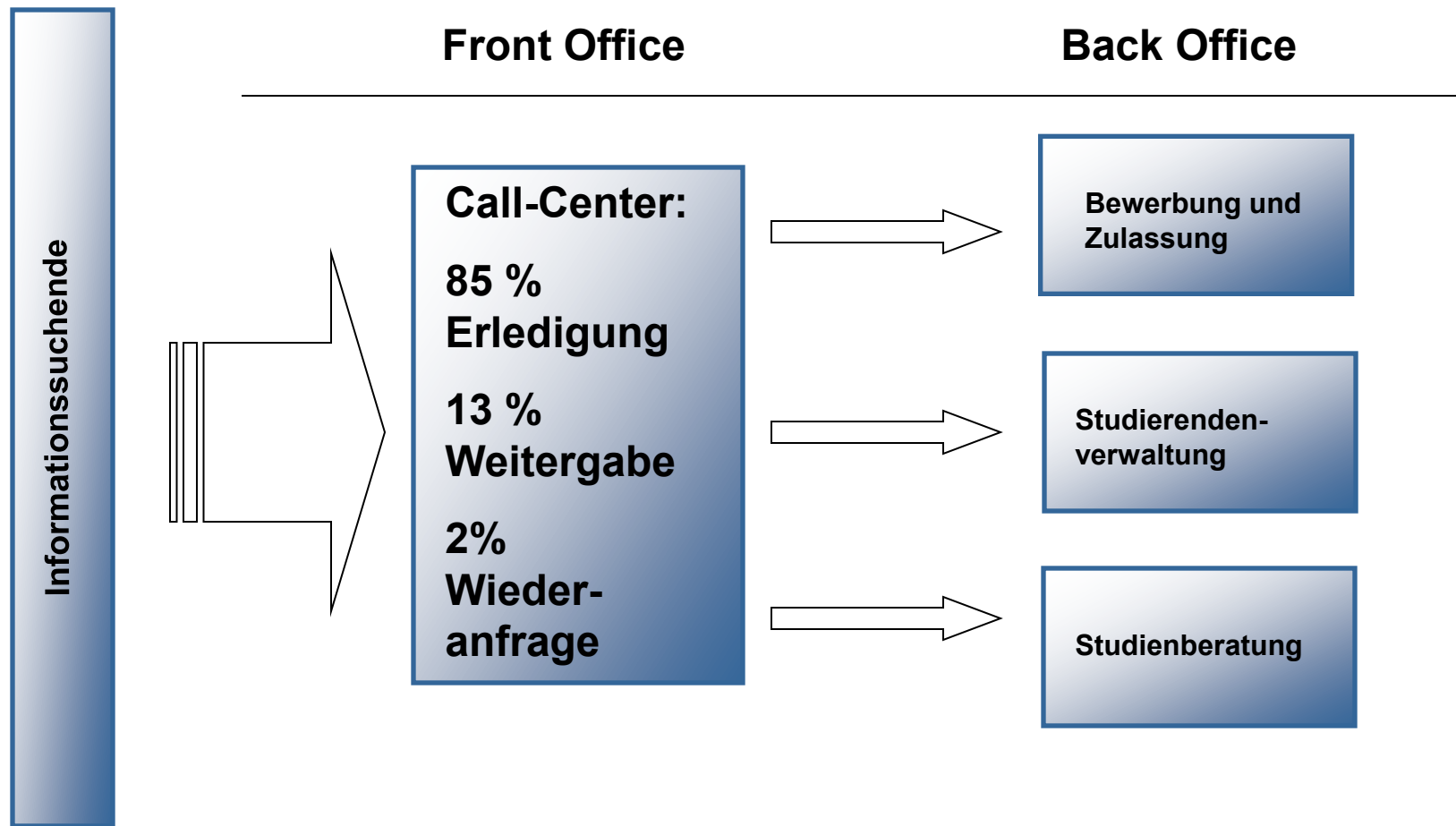
- Antrag „inFU:call“ Information und Service aus einer Hand (1999)
- Tagung: Call-Center an Hochschulen (2002)
- Einrichtung Call-Center und Front-/Backoffice-Konzept des Info-Service FU Berlin (2005)
- Erweiterung des Konzeptes (Info-Counter Mensa 2, Integration weiterer Hotlines; 2006 & 2008)
- Planung Studierenden-Service-Center (ab 2009, konkrete Bauplanung ab 2011)
- Inbetriebnahme SSC Iltisstr. 4 am 2.9.2014
- Weitere Umbaumaßnahmen Iltisstr. 1, komplette Inbetriebnahme Sommer 2015 (Iltisstr. 1&4)

# Front-Office Info-Service Studium – Backoffice-Bereiche

- Bündelung von Dienstleistungen der angeschlossenen Bereiche
- Trennung von Standardauskünften und Expertenwissen
- Bessere Erreichbarkeit
- Entlastung von Routineanfragen für Sachbearbeitung, Studienberater (Telefon, E-Mail und persönlich)







## Effekte

- Starke Entzerrung der Nachfrage an den Countern und am Telefon (Ausweitung der Öffnungszeiten)
- Bessere Leitung der Ströme der Informationssuchenden (am Telefon, per E-Mail und persönlich)
- Massive Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit
- E-Mail-Beantwortung in allen Bereichen in der Regel innerhalb von 24 h
- Besserer Informationsfluss zwischen den Bereichen
- Funktionierendes Intranetsystem (WIKI Wissensdatenbank)
- Verbesserung des Informationsmanagements (auch im Internet)

## Arbeitsschritte zur Integration weiterer Bereiche

- Schriftliche Definition der Aufgabe des Front-Office zu den Backoffice-Bereichen (Informations- und Beratungstiefe, Aufgabenteilung)
- Kalkulation der Anfragen und Kapazitäten, Festlegung von umgeleiteten Rufnummern, E-Mail-Adressen etc.
- Schulungskonzept für die Hilfskräfte, zweimal jährlich Schulung und Nachschulung durch den Backoffice-Bereich
- Festlegung von Backoffice-Strukturen (E-Mail-Adressen des Backoffice, Telefonnummern, Ansprechpartner, feste verlässliche telefonische Sprechzeiten)
- Festlegung der Ko-Finanzierung, Beitrag des Backoffice-Bereiches (alle Bereiche finanzieren Hilfskraftstellen)
- Festlegung von Qualitätsstandards und Ablaufroutinen



# Arbeitsorganisation & Aufgaben im Front-Office

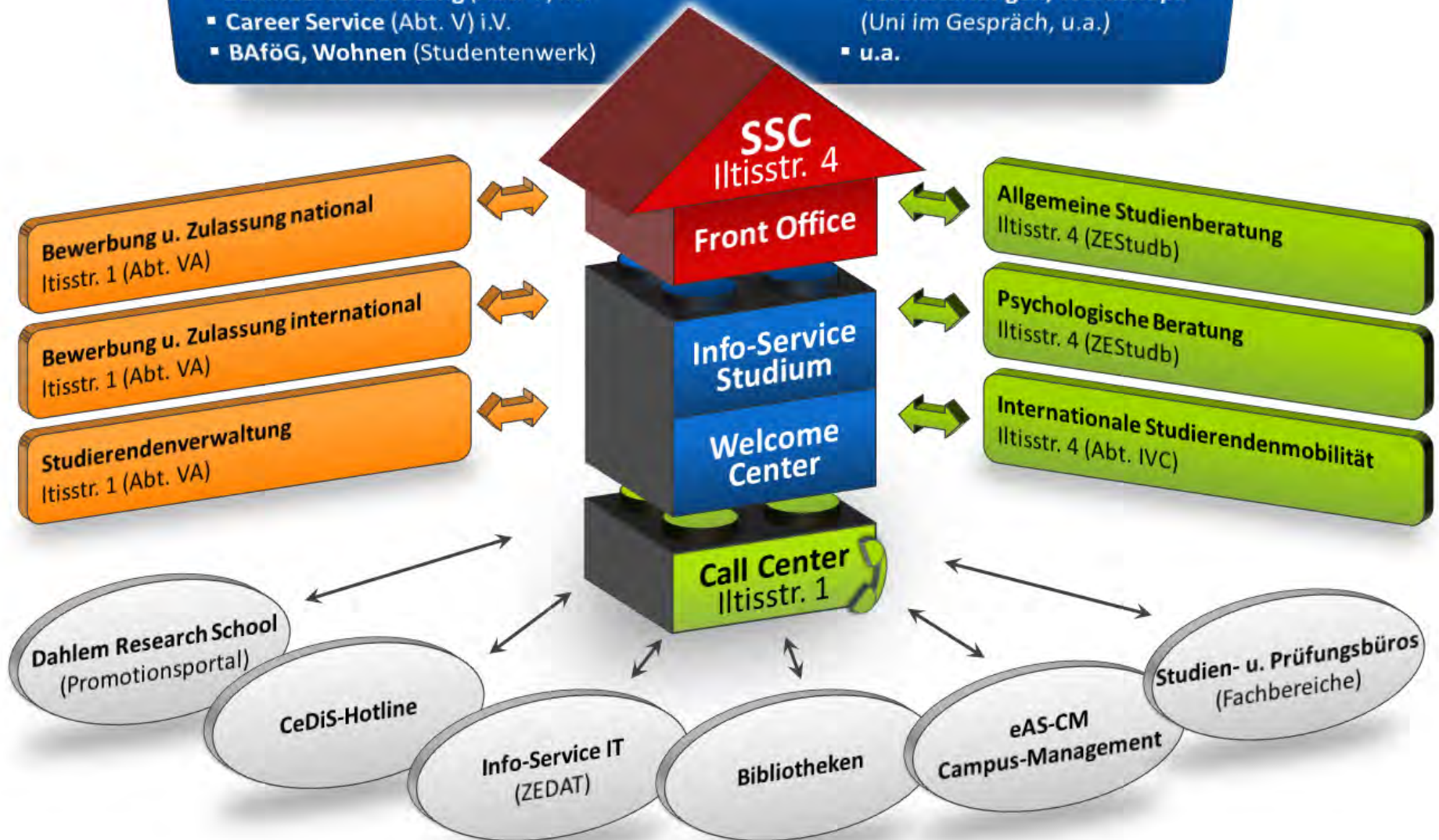
- Bis zu 45 stud. MA
- Schichtplanungssystem und Spezialisierung
- Systematische Schulung und Supervision
- Dokumentation und Auswertung der Anfragen
- Wissensdatenbank (WIKI)

Themen im Front-Office (Mo-Do 9-17, Fr 9-15)

- Auslandsstudium
- Austauschstudium
- Beurlaubung
- Bewerbung an der Freien Universität
- Campus Management
- Exmatrikulation
- Gasthörerschaft
- Hochschulwechsel
- Immatrikulation
- Nebenhörerschaft
- Orientierung an der Freien Universität
- Promotion an der Freien Universität
- Studienorganisation
- Rückmeldung
- Studienangebot der Freien Universität
- Studienfachwahl
- Wechsel von Studiengängen Modulangeboten
- Zulassung International

### SSC – vor Ort:

- Behindertenberatung (Abt. V) i.V.
- Career Service (Abt. V) i.V.
- BAföG, Wohnen (Studentenwerk)
- Veranstaltungen, Workshops (Uni im Gespräch, u.a.)
- u.a.



# Etablierung des Studierenden-Service-Centers Vision



# Etablierung des Studierenden-Service-Centers Realität



# Infothek





# Counter



# Präsenzbibliothek



# Wartebereich



# EG-Plan (Info-Service Studium)

braun,busse,architekten.

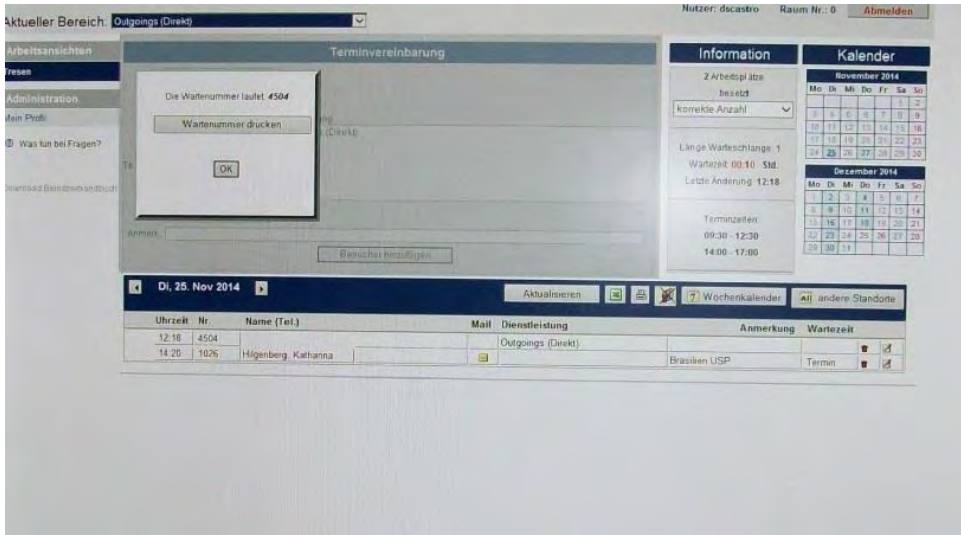


Möblierungs- und Farbkonzept  
Grundriss\_Erdgeschoss

# Einheitliches Terminvergabesystem (ZMS)



# Aufrufanlage



# Angebote des SSC

## Studierenden–Service–Center (SSC)

In der Illtisstr. 4, am U-Bahnhof Dahlem-Dorf, liegt die zentrale Anlaufstelle für alle Anliegen rund ums Studium an der Freien Universität. Im Erdgeschoß empfangen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des [Info-Service Studium](#). Im ersten und zweiten Obergeschoß sind die [Allgemeine Studienberatung](#), die [Psychologische Beratung](#) sowie die [Internationale Studierendenmobilität – Welcome Services](#) anzutreffen. Außerdem werden im Gebäude weitere Dienstleistungen verschiedener Serviceeinrichtungen angeboten.

Zusammen mit der Illtisstr. 1 ([Studierendenverwaltung](#), [Bewerbung und Zulassung national & Bewerbung und Immatrikulation international](#)) finden Studierende, Studieninteressierte, sowie Bewerberinnen und Bewerber alle wesentlichen Serviceangebote an einem Ort. Weitere Servicebereiche werden künftig in das Studierenden-Service-Center integriert.

<b>Studierenden–Service–Center</b>		
<b>Anschrift</b>	Illtisstr. 4 & Illtisstr. 1, 14195 Berlin	
<b>Öffnungszeiten</b>	Montag bis Donnerstag 9-17 Uhr, Freitag 9-15 Uhr	
<b>Telefon</b>	+49 (30) 838 70000	
<b>E-Mail</b>	<a href="mailto:info-service@fu-berlin.de">info-service@fu-berlin.de</a>	

Das Studierenden-Service-Center ist ganzjährig geöffnet. Für den Info-Service Studium brauchen Sie keine Voranmeldung. Zu denselben Zeiten können Sie auch den Info-Counter Mensa II in der Otto-von-Simson-Str. 26 besuchen. Die Sprechzeiten der weiteren Serviceeinrichtungen finden Sie im Verlauf aufgeführt.

☞ Alles einblenden

☞ **Info–Service Studium: alle Informationen rund um das Studium**

☞ **Allgemeine Studienberatung**

☞ **Psychologische Beratung**

☞ **Internationale Studierendenmobilität & Welcome Services**

☞ **Infothek**

☞ **Bewerbung und Zulassung**

☞ **Studierendenverwaltung**

☞ **BAföG–Beratung**

## Angebote des SSC

- Studieninformationen Mo-Do 9-17, Fr 9-15
- Abgabe und Ausgabe von Unterlagen
- Sprechstunden aller Backoffice-Bereiche, Terminvergabe
- Veranstaltungen für Schulklassen und Studieninteressierte
- Workshops für Studierende
- Veranstaltungen zum Auslandsstudium
- Infothek mit Präsenzbibliothek
- u.v.m.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Siegfried Engl, Freie Universität Berlin, Leitung Info-Service Studium  
(bereichsübergreifendes Front-Office), Stellv. Leitung Zentraleinrichtung  
Studienberatung und Psychologische Beratung