



Abt. I - Studierendenservice



## **Das Campus Center der Technischen Universität Berlin**

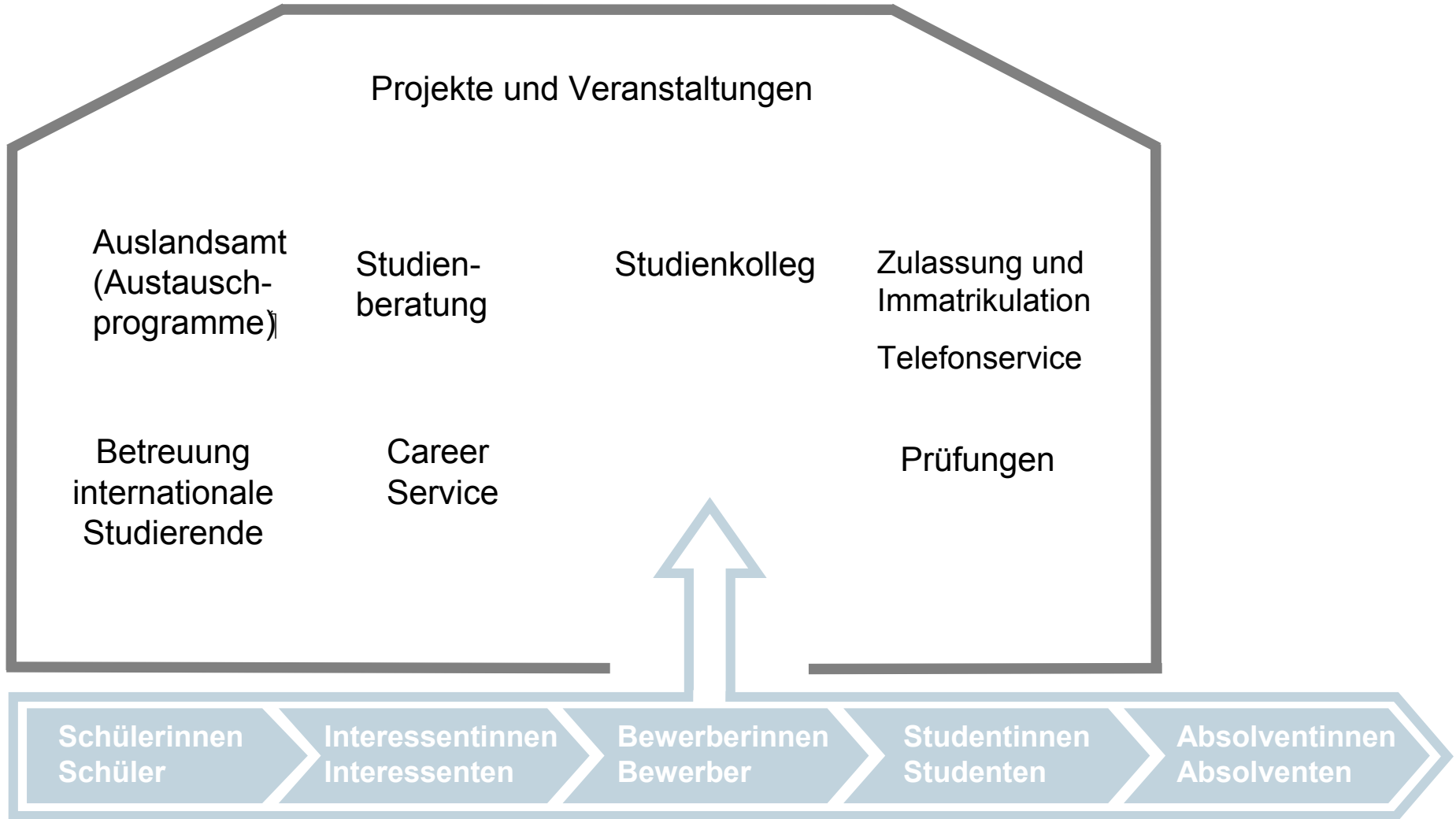
**vorge stellt im HIS-Forum Prüfungsverwaltung am 4.6.2009**

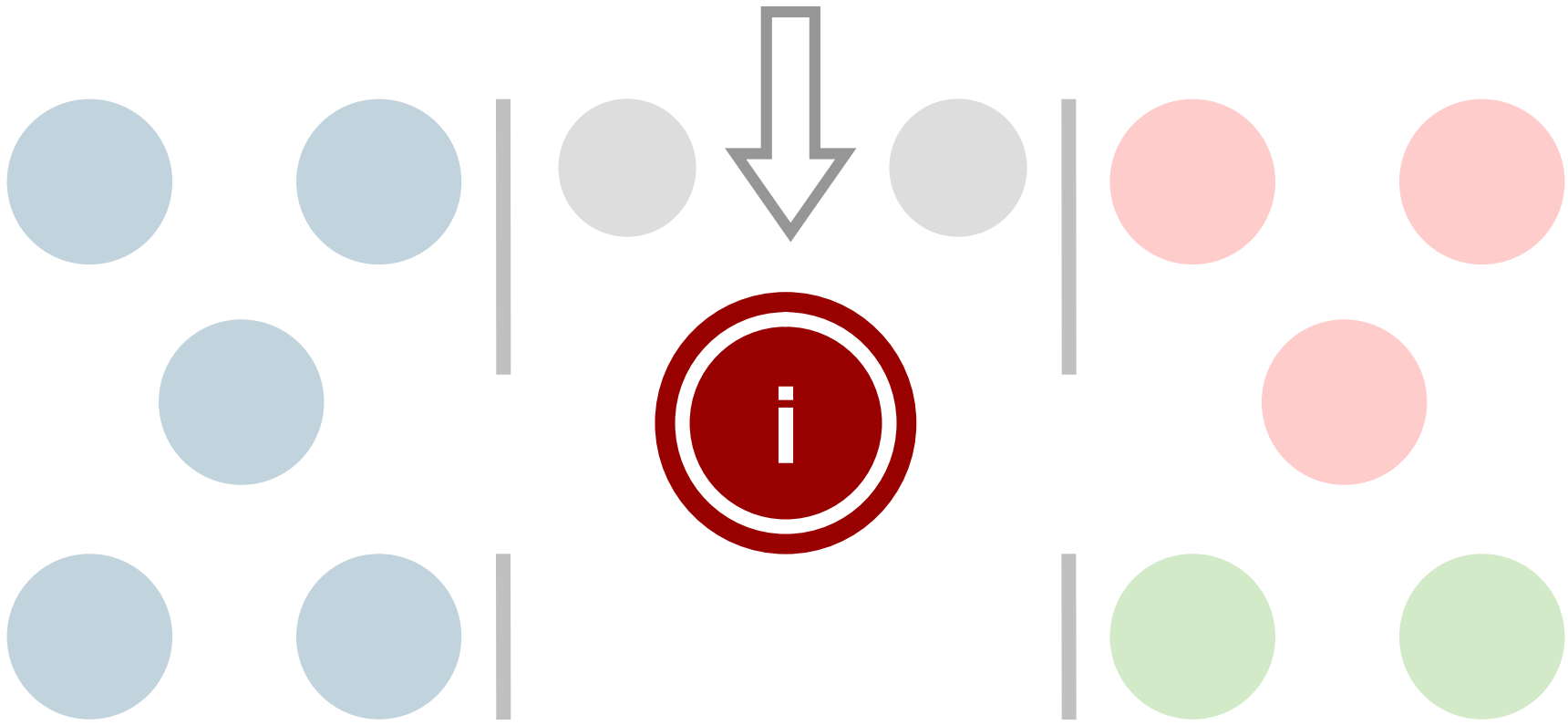


Technische Universität Berlin



# Abt. I - Studierendenservice





**Campus Center**

## Das Campus Center

Ein hochwertiges Willkommen und Portal in prominenter Lage

- Zentrale Koordination
- Vollelektronischer Aufruf
- Serviceinseln und Wartezonen
- Selbstbedienung und Selbstinformation
- Transparenz der Abläufe
- Verschiedene Anliegen an einem Ort: Administration und Beratung
- „Infothek“ – Datenbank der systematisierten Auslandsberichte



## **Öffnungszeiten des Campus Centers**

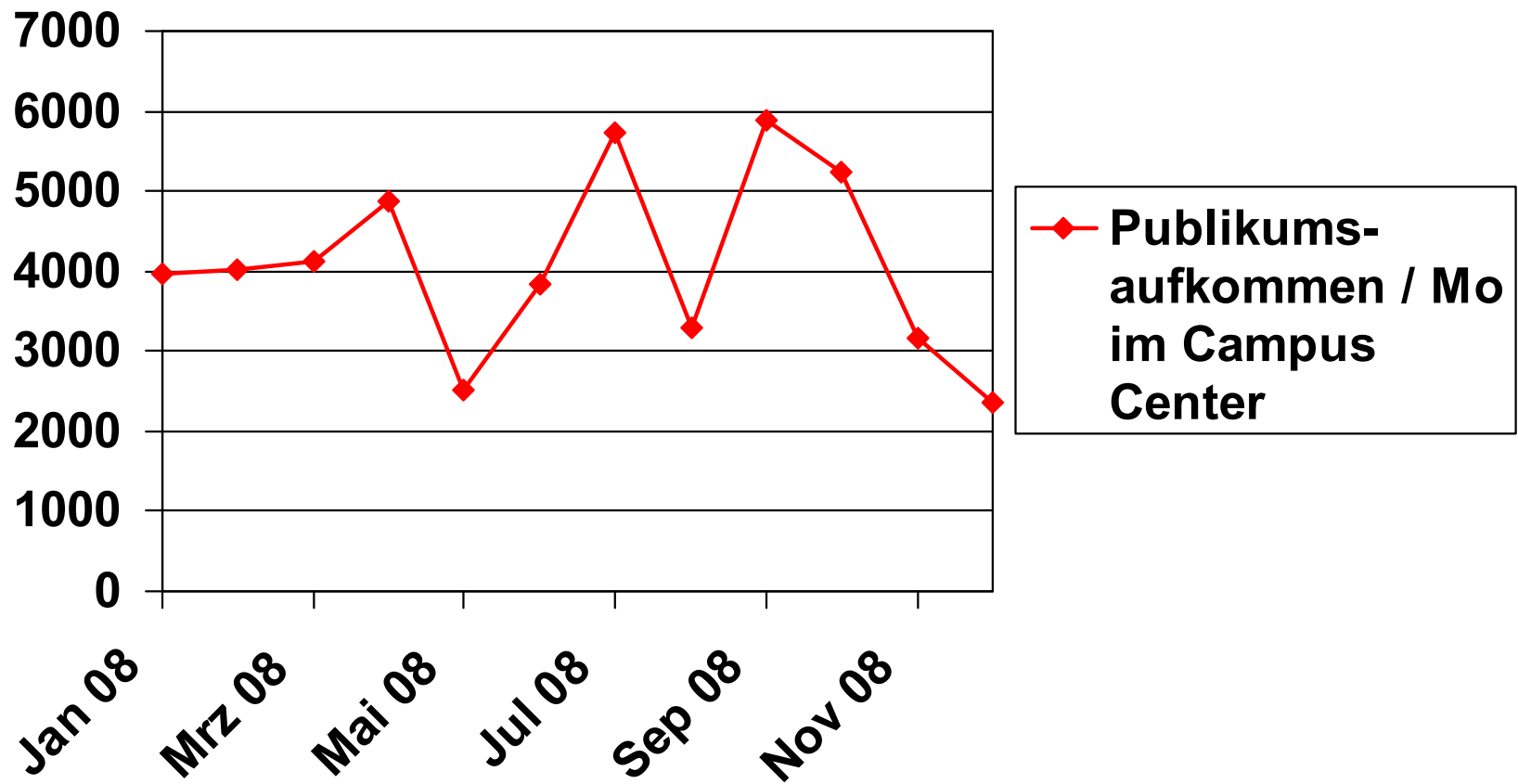
- Montag bis Donnerstag von 9.30 bis 15.00 Uhr
- Freitag von 9.30 bis 14.00 Uhr

## **Telefonservice und E-Mail-Beantwortung**

- Montag bis Donnerstag 9.00 bis 17.00 Uhr
- Freitag von 9.00 bis 14.00 Uhr



# Abt. I - Studierendenservice



## Nachsteuern nach einem Jahr Echtbetrieb

- Ressourcenabwägung: Kommunikation nach oben (zusätzlicher Service nicht zum Nulltarif)
- Peak-Problem: In Spitzenzeiten Entlastung durch zusätzliche dezentrale Frontoffice-Arbeitsplätze (kein Nadelöhr schaffen)
- Flankieren:
  - Optimieren zusätzlicher Informationsquellen (Web, E-Mail, Hotline)
  - HIS-QIS: Selbstbedienungsfunktionen weiter erhöhen, insbesondere in der Prüfungsverwaltung
  - Schlüssiges Informationsmanagement zur Steuerung der Publikumsströme (Leitsystem, Web)





Vielen Dank für Ihr Interesse  
und viel Erfolg für Ihre Vorhaben!

**Kontakt:** Technische Universität Berlin  
Abteilung I - Studierendenservice  
Dr. Horst Henrici – IL (komm.)

[horst.henrici@tu-berlin.de](mailto:horst.henrici@tu-berlin.de)

Tel. 030/314-29768

Fax 030/314-29302