

REACH-Net – der kooperative REACH-Helpdesk in Europa

15. April 2008, Institut ASER e.V., Wuppertal

K.-H. Lang

Institut für Arbeitsmedizin, Sicherheitstechnik und Ergonomie e.V. (ASER)
an der Bergischen Universität Wuppertal

Pilotprojekt REACH-Net: Grundlage

EG-Verordnung REACH Nr. 1907/2006:
Amtsblatt der Europäischen Union (L 396) vom 30.12.2006

Erwägungsgrund (39)

Um den Unternehmen, **insbesondere den KMU**, zu helfen, die Anforderungen dieser Verordnung zu erfüllen, sollten die **Mitgliedstaaten** zusätzlich zu den von der Agentur bereitgestellten schriftlichen Leitlinien **einzelstaatliche Auskunftsstellen** einrichten.

Artikel 124 Sonstige Zuständigkeiten

...
Zusätzlich zu den ... **richten die Mitgliedstaaten nationale Auskunftsstellen** ein, die die **Hersteller, Importeure, nachgeschalteten Anwender** und **sonstige interessierte Kreise** hinsichtlich **ihrer jeweiligen Zuständigkeiten und Verpflichtungen im Rahmen dieser Verordnung beraten**, insbesondere hinsichtlich der **Registrierung von Stoffen** nach Artikel 12 Absatz 1.

Pilotprojekt REACH-Net: Exkurs: „(REACH-)Helpdesk“

Unter einem **Help Desk** versteht man i.a. den **Service zur Unterstützung von Anwendern von Hard- und Software oder anderen Dienstleistungsbereichen**.

1. **Tradierter Telefon- und Mailservice** (Call Center; Expertenhotline etc.);
2. **Klassischer IT-Support** (Fernwartung; Live Support System etc.);
3. **User Help Desk** (KomNet Moderne Arbeit; Gefahrgutredaktion etc.).
4. **[Websiteangebot? (Volltexte, Glossare, FAQs etc.)]**

Zentrale Bedeutung für **Wirtschaftlichkeit** und **Nutzerzufriedenheit**:

- ⇒ **Service Desk** als **einzigste Schnittstelle** zw. Helpdesk und Anwender, z.B. für **Beauftragung, Antwortübergabe, externe Statusverfolgung** etc.
- ⇒ **Arbeitsprozesse und -abläufe** zur **Generierung neuen Wissens** und **internen Statusverfolgung**.
- ⇒ Nichtöffentl. und öffentl. **Wissensdatenbank** zum **Wissensmanagement** für das **interne Servicepersonal** und die **externen Nutzer**.
- ⇒ **Suchmaschinen/Ontologiewerkzeuge** zur **schnellen Wissensfindung** für das **interne Servicepersonal** und die **externen Nutzer**.

Pilotprojekt REACH-Net: Exkurs: „(REACH-)Helpdesk“

1. **Tradierter Telefon- und Mailservice** (Call Center; Expertenhotline etc.);
2. **Klassischer IT-Support** (Fernwartung; Live Support System etc.);
3. **User Help Desk** (KomNet Moderne Arbeit; Gefahrgutredaktion etc.) bzw. **innovative** Service- und Wissensmanagementsysteme.

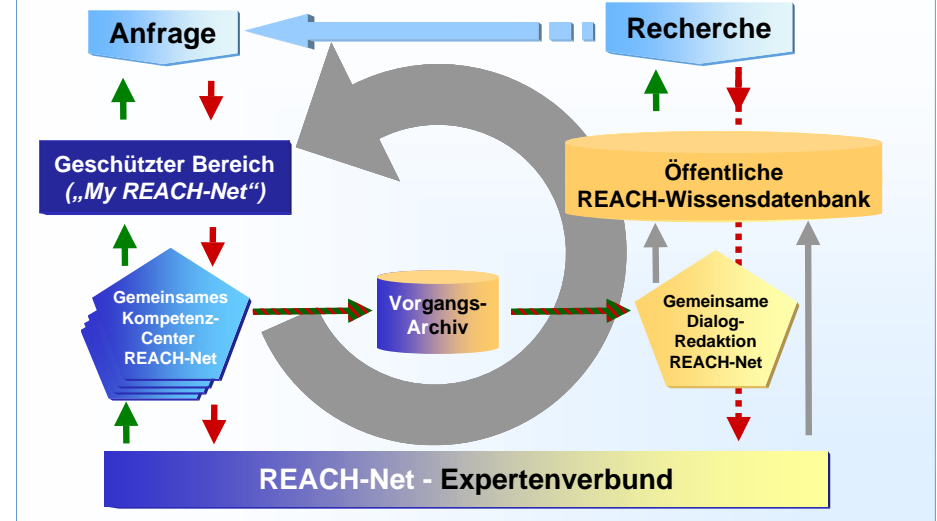


Pilotprojekt REACH-Net: Ziele

Aufbau und Erprobung eines **kooperativen, nachfrageorientierten Beratungsservice** zur REACH-Verordnung:

1. Einrichtung einer **Auskunftsstelle (REACH-Helpdesk)** insbesondere für **kleine und mittlere Unternehmen**.
2. **Sammlung von Kooperationserfahrungen** im Themenbereich der REACH-Verordnung als Grundlage für ein **effektives und effizientes** sowie ggf. **dauerhaftes Serviceangebot**.
3. **Gewinnung von Daten über Kundenbedarfe, Serviceprozesse und Kundenzufriedenheit** im Themenbereich der REACH-Verordnung.
4. **Basis sind KomNet und GiG**, das integrierte Service- und Wissensmanagementsystem **Kompetenznetz Moderne Arbeit** (www.komnet.nrw.de), und das **KMU-Gefahrstoffportal Gefahrstoffe im Griff** (www.gefahrstoffe-im-griff.de).

Prozessschemata des nachfrageorientierten REACH-Net – Beratungsservice



Pilotprojekt REACH-Net: Insgesamt ca. 50 Experten/innen aus folgenden Organisationen

Interessenverbände:

- **Verband der Chemischen Industrie e.V., Frankfurt a.M.**
- ... und weitere 5 Verbände

Unternehmen:

- **Bayer AG, Leverkusen**
- ... und weitere 4 Unternehmen

Beratungsunternehmen/Ingenieurbüros (REACH-Consultants):

- **Institut für Ökologie und Politik GmbH, Hamburg**
- ... und weitere 34 Consultants

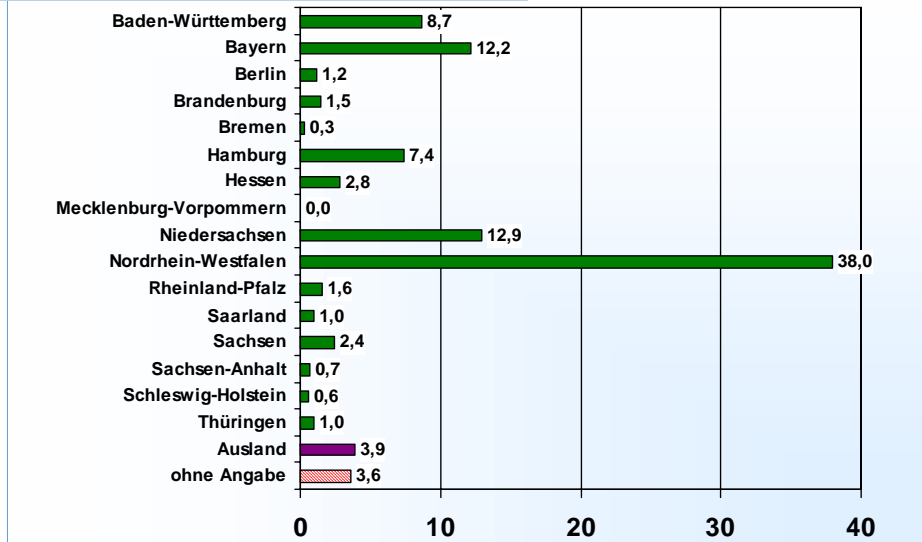
Landes- und Bundesbehörden:

- **Landesanstalt für Umwelt, Messungen und Naturschutz Baden-Württemberg, Karlsruhe**
- ... und weitere 8 Behörden

Pilotprojekt REACH-Net: REACH-Net – Portal – www.reach-net.com

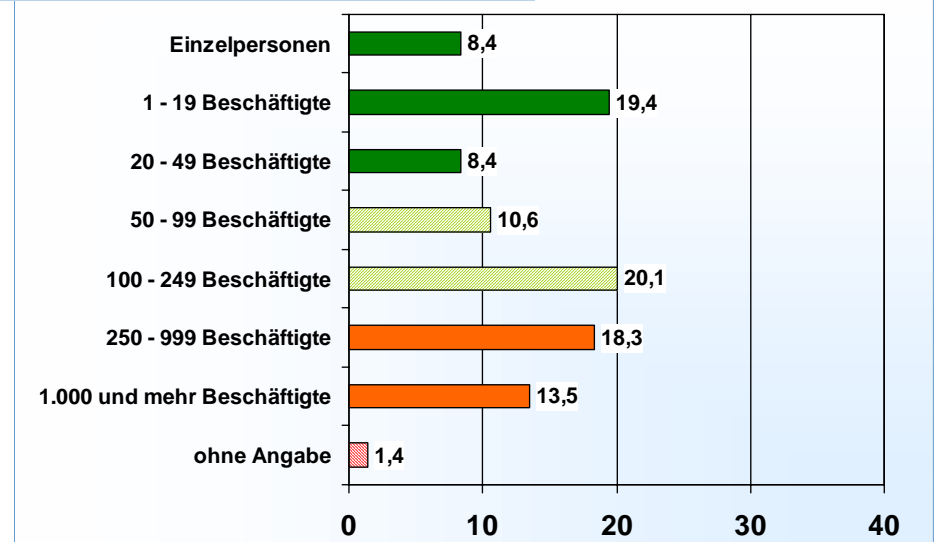
REACH-Net – Beratungsservice:
Herkunft (Bundesland) der
Fragesteller [%]

N = 1.235, Stand: 01.04.2008



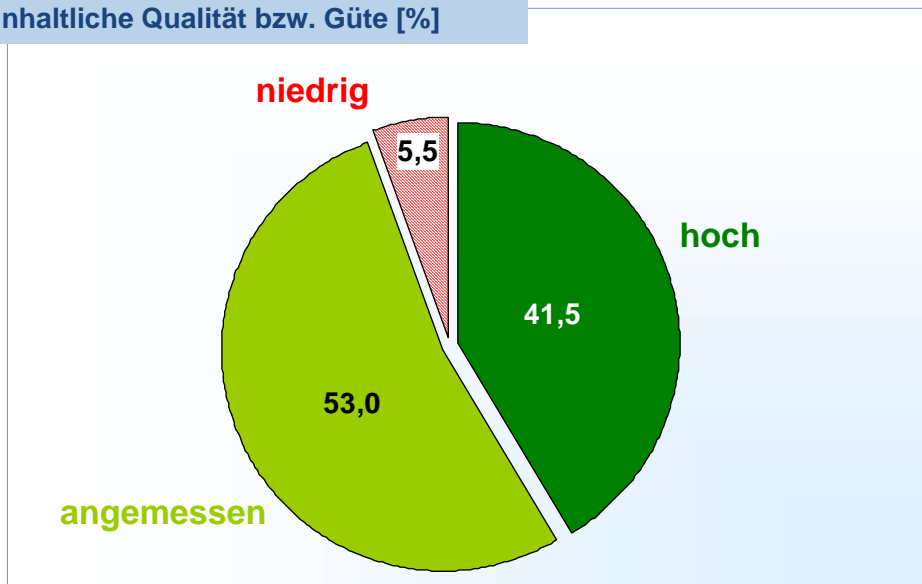
REACH-Net – Beratungsservice:
Betriebsgrößenklassen der
Fragesteller [%]

N = 1.235, Stand: 01.04.2008



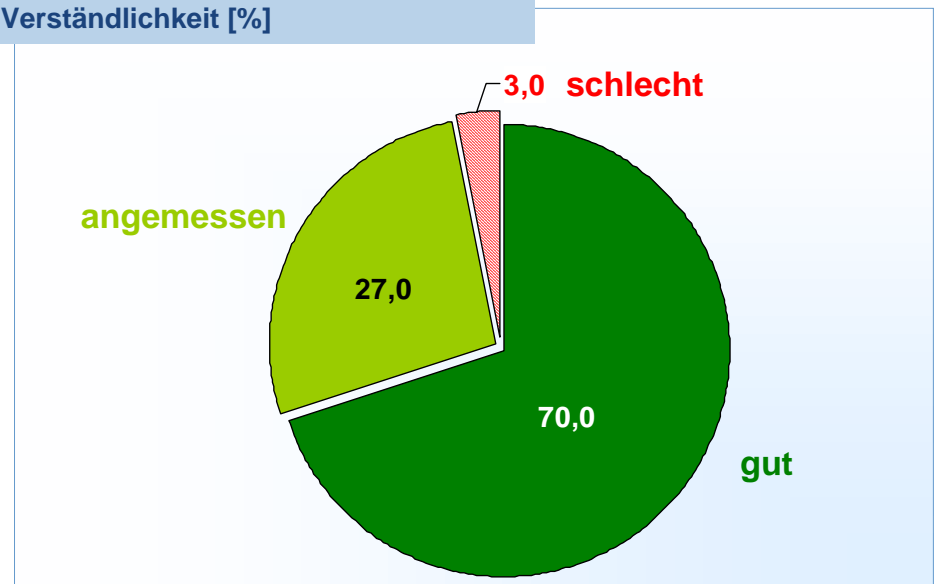
REACH-Net – Beratungsservice:
Kundenzufriedenheit mit Antwort –
Inhaltliche Qualität bzw. Güte [%]

N = 516, Stand: 01.04.2008



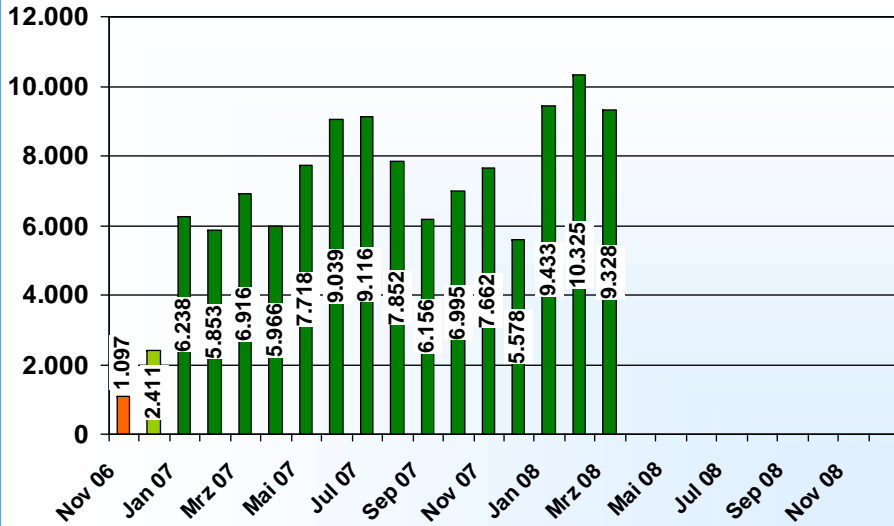
REACH-Net – Beratungsservice:
Kundenzufriedenheit mit Antwort –
Verständlichkeit [%]

N = 516, Stand: 01.04.2008



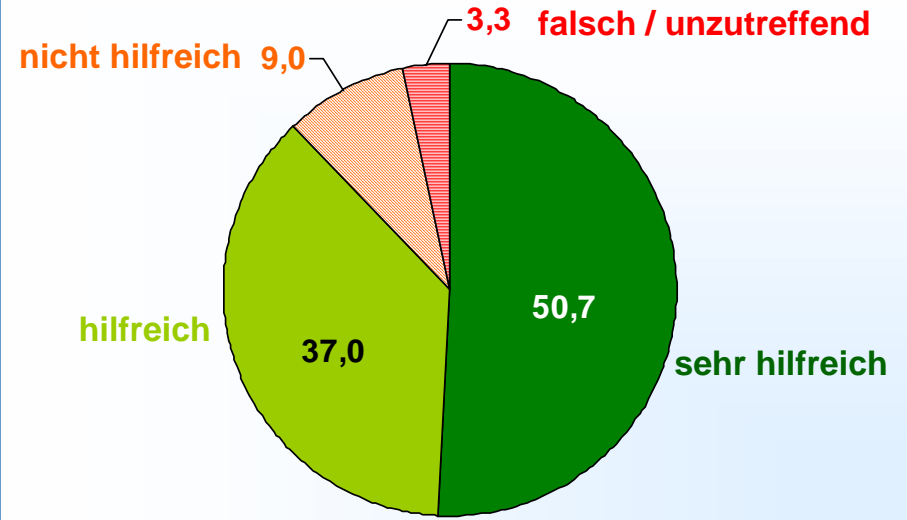
**REACH-Net – Beratungsservice:
 Entwicklung der Nachfrage –
 hier Direktabrufe [abs.]**

N = 117.683, Stand: 01.04.2008
 Ohne Dialogabrufe durch Internet-Suchroboter
 oder durch REACH-Net-Systembeteiligte!



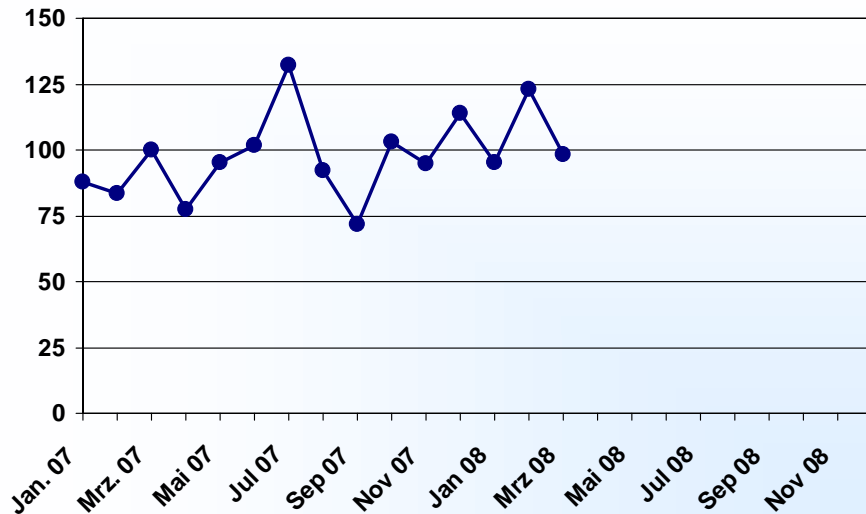
**REACH-Net – Beratungsservice:
 Nutzerzufriedenheit mit Dialogabruf –
 Einzelne Dialogbewertungen [%]**

N = 1.174, Stand: 01.04.2008



**REACH-Net – Beratungsservice:
 Effizienzindikator – Verhältnis zw.
 Dialogabrufe / Direktanfragen [abs.]**

Stand: 01.04.2008
 Ohne Dialogabrufe durch Internet-Suchroboter
 oder durch REACH-Net-Systembeteiligte!



**Vielen Dank für
 Ihre Aufmerksamkeit !**



- Literatur (s.a. www.institut-aser.de)
- Haben Sie noch weitere Fragen ?
- ...

Lang/Saßmannshausen/ Schäfer/Nolting	Abschlussbericht zum Pilotprojekt REACH-Net - Langfassung -
Lang/Saßmannshausen/ Schäfer/Nolting	Abschlussbericht zum Pilotprojekt REACH-Net - Kurzfassung -
Lang/Deilmann/Novor	Zusammenfassung und Fortschreibung der Ergebnisse zum Pilotprojekt REACH-Net