

# Call - Center der Stadt Köln



**Jahresbilanz 2008**  
Ergebnisse, Entwicklungen, Perspektiven

## Jahresbilanz 2008 des Call-Centers der Stadt Köln

### 1. Rückblick

Das Jahr 2008 ist erneut ein sehr erfolgreiches Jahr für das Call-Center und damit auch für seine Kunden gewesen.

Der größte Kooperationspartner, die Bundesstadt Bonn, zeigt sich mit der Zusammenarbeit weiter sehr zufrieden. Die im Herbst 2007 begonnene Kooperation mit Leverkusen konnte sukzessive inhaltlich und qualitativ im Interesse der Leverkusener Bürgerinnen und Bürger ebenfalls zur dortigen Zufriedenheit erweitert werden. Durch diese beiden Kooperationen hat sich das Call-Center bereits jetzt zu einem Serviceleister für rd. 1,5 Mio. Einwohner in der Region Köln/ Bonn/ Leverkusen entwickelt.

Das Projekt „Bundeseinheitliche Servicrufnummer D 115“ hat weiter an Fahrt und Konturen gewonnen. Im Frühjahr 2009 wird der Pilotbetrieb aufgenommen. Dabei fällt Köln eine auch bundesweit beachtete Position zu. In keiner anderen Modellregion übernimmt ein Service-Center in dieser Form des sogenannten multizentrischen Ansatzes den D 115 – Betrieb für seine umliegenden Verbundpartner in der Region.

Nicht zu vergessen der ständige Ausbau des Produktportfolios im Call-Center für die Kölner Bürgerinnen und Bürger. In Zusammenarbeit mit diversen Dienststellen ist es auch 2008 gelungen, den Bürgerservice für die Kunden dieser Stadtverwaltung sukzessive weiter zu erhöhen. Dass die Bürgerinnen und Bürger dieser Stadt dies honorieren, hat sich im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen gezeigt. Die Vorjahresergebnisse konnten durch die Abschlussnote 1,4 für 2008 nochmals verbessert werden.

### 2. Entwicklungen im Jahresverlauf

I. Quartal

#### **Auskünfte zum Thema Feinstaubplakette**

Das außergewöhnlich hohe Interesse am Thema „Feinstaubplakette“ schlägt sich in hohen Anrufzahlen nieder. Das Call-Center hat vor jedes Gespräch eine Bandansage geschaltet, um dem Kunden gezielt eine Beratung anzubieten. Diese Möglichkeit wird rege genutzt.

#### **Leistungsorientierte Bezahlung (LOB)**

Das Call-Center nimmt im Rahmen des TVÖD an LOB teil.

Die Zielvereinbarungen für das Front-Office setzen sich aus folgenden Bestandteilen zusammen:

- Ergebnis der Kundenzufriedenheitsabfrage 2008
- Durchführung von internen Testanrufen zur Messung der Qualität

## **Externe Einstellungen**

Aufgrund des stetig steigenden Aufgabenvolumens und –spektrums und der laufenden Fluktuation werden zum 01.03.2008 externe Bewerber auf vakanten Stellen in Form von Teilzeitkräften eingestellt.

## II. Quartal

### **Bundesweite Rufnummer D 115**

Der Rat der Stadt Köln hat in seiner Sitzung vom 24.04.2008 der Teilnahme am Pilotbetrieb D 115 zugestimmt und Mittel dafür bereitgestellt.

Die internen Vorbereitungen zur Umsetzung des Projektes D 115 beginnen. Bundesübergreifende Arbeitsgruppensitzungen z. B. zu den Themen Qualität, Personal/ Schulung, Technik, Kommunikation finden statt.

### **Marketing**

Um den Bekanntheitsgrad weiter zu steigern und auch die Öffnungszeiten des Call-Centers präserter zu machen, werden Plakate gedruckt und in besonders frequentierten städt. Dienstgebäuden ausgehängt (siehe Anlage 1). Der Internetauftritt des Call-Centers unter [www.stadt-koeln.de](http://www.stadt-koeln.de) wird durch Hinterlegen zusätzlicher Informationen weiter optimiert.

### **Übernahme des Services zum Thema „Dichtheitsprüfung“ für die Stadtentwässerungsbetriebe (StEB)**

Mit den Stadtentwässerungsbetrieben werden erste Gespräche bzgl. einer Übernahme der Auskunftserteilung zum Thema „Dichtheitsprüfung“, die Ende Januar 2009 starten wird, geführt.

### **Weitere Kooperationsinteressenten**

Durch die guten Ergebnisse der bereits bestehenden Kooperationen mit den Städten Bonn und Leverkusen und auch aufgrund der Projektentwicklung im Zusammenhang mit der bundeseinheitlichen Servicrufnummer D 115 haben weitere potenzielle Kooperationspartner in der Region Interesse an einer Zusammenarbeit signalisiert. Erste Gespräche werden geführt.

## III. Quartal

### **Das Call - Center bildet aus**

Das Call - Center beschäftigt mit Stand August 2008 insgesamt 10 Auszubildende zur IHK - Servicefachkraft für Dialogmarketing (=ca. 10 % der Beschäftigten im Front-Office). Zwei der Auszubildenden haben im Rahmen des Migrantinnen - Programms der Stadt Köln die vorgenannte Ausbildung nach einem sechsmonatigen Praktikum begonnen.

### **Software-Umstellung**

Wirtschaftliche Aspekte und besseres Handling haben dazu geführt, dass einer der beiden zentralen Software-Produkte des Call-Centers umgestellt werden soll. Die abschließenden Projektarbeiten schreiten voran. Die endgültige Umstellung ist für das Frühjahr 2009 geplant.

### **Kontinuierliche Ausweitung des Produktportfolios**

Die Zusammenarbeit mit den städtischen Dienststellen wird weiter ausgebaut. Exemplarisch seien hier die Volkshochschule und das Gesundheitsamt genannt. In Zusammenarbeit mit den Dienststellen konnte der Workflow dahingehend optimiert werden, dass der Kunde bereits im Call-Center größtmögliche Auskünfte erhält, damit sein Anliegen zielgerichteter bearbeitet werden kann als bisher.

Darüber hinaus konnte dadurch die Erreichbarkeit der übernommenen Servicenummern verbessert werden.

## IV. Quartal

### **Bundesweite Rufnummer D 115**

Das Feinkonzept zum Projekt D 115 wird fertig gestellt. Darin enthalten sind u. a. alle Grundvoraussetzungen, die ein Service-Center erfüllen muss, um am Projekt teilnehmen zu können. Das Schulungskonzept zur Vorbereitung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird erarbeitet und mit anderen teilnehmenden Service-Centern abgestimmt.

### **Kooperation Leverkusen**

Die Kooperationspartner verständigen sich darauf, ab 01.01.2009 der bisherigen Qualitätsstufe zunächst im Testbetrieb eine weitere Stufe folgen zu lassen. Ab Januar 2009 erhalten die Leverkusener Kunden nun auch Auskünfte zu definierten Schwerpunktthemen. Die Zusammenarbeit soll im Jahresverlauf 2009 inhaltlich wie qualitativ weiter ausgebaut werden.

### **Kooperation mit der StEB**

Der Vertrag zur Zusammenarbeit mit der StEB zum Thema „Dichtheitsprüfung“ wird unterzeichnet. Vorgesehen ist der Start dieses Services für Januar 2009. Das Call-Center fungiert als erste telefonische Anlaufstelle für Haus- und Grundstückseigentümer, die sich in den nächsten Jahren mit Fragen rund um das vorgenannte Themengebiet an die StEB wenden.

### **Kundenzufriedenheitsabfrage 2008**

Eine Studentengruppe der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NW, Abteilung Köln führt im Auftrag des Call-Centers eine Kundenzufriedenheitsabfrage durch. Dafür wurden 1000 Anrufer nach ihrer Zufriedenheit mit dem Service des Call-Centers befragt.

Erstmals wurde diese Befragung an die Zielvereinbarung im Rahmen der stadtweiten Leistungsorientierten Bezahlung (LOB) gekoppelt.

Die Befragung wurde mit der Note 1,4 abgeschlossen (siehe Anlage 2).

## Besuche im Call-Center 2008:

Das Call-Center ist auch 2008 erneut von einer Vielzahl von Besuchergruppen aufgesucht worden. Exemplarisch sind hierbei zu nennen:

Stadt Recklinghausen	23.01.
Stadt Siegburg	24.01.
Rhein-Sieg-Kreis	04.03.
Oberbergischer Kreis	11.03.
K21 (Zeitung)	12.03.
Kreis Euskirchen	09.04.
Kreis Lippe	05.06.
KRZN	11.07.
(Kommunales Rechenzentrum Nordrhein)	
Stadt Karlsruhe	13.08.
Stadt Gelsenkirchen	20.08.
Märkischer Kreis	29.08.
SPD Fraktion Hürth	02.12.
Studiengruppe Yiangsu (China)	03.12.

Im Rahmen des Projektes D115 fanden außerdem zahlreiche Besichtigungs- und Besprechungstermine im hiesigen Call-Center statt.

Als besonders hervorzuheben ist hier die Test- und Technik - Sitzung mit dem 2nd Level. Hier waren Vertreter verschiedener Bundesbehörden zu Gast.

### 3. Zahlen, Daten, Fakten

- Das Call-Center bietet seinen Service weiterhin montags bis freitags von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr an.
- Die Anrufspitzen haben sich unverändert etabliert. Zwischen 8 - 12 Uhr sowie 14 - 16 Uhr – außer freitags nachmittags gehen die meisten Anrufe ein. Der anrufstärkste Wochentag ist nach wie vor der Montag.
- Im Jahr 2008 wurden rd. 1,2 Mio. Kunden bedient.
- Die Erreichbarkeit des Call-Centers lag 2008 bei rund 87 %. Der Wert liegt insofern etwas unter dem Vorjahreswert. Ausschlaggebend hierfür ist das überdurchschnittliche Anrufvolumen u. a. rund um die Themen Feinstaubplakette sowie Kommunalisierung der Versorgungsämter.
- Dies entspricht einem Tagesvolumen von rd. 5.000 (Köln 3.500/ Bonn 1.000/ LEV 500) angenommenen Anrufen pro Tag im Jahresmittel.
- Der Anteil der im ersten Kundenkontakt im Front-Office inhaltlich abschließend beantworteter Anfragen lag bei rd. 83 %. Damit konnte der konstant hohe Standard der Beantwortung im ersten Kundenkontakt beibehalten und im Vergleich zum Vorjahr gesteigert werden (2007: rd. 82 %).

- Die Gesprächszeiten lagen im Jahresverlauf regelmäßig bei insgesamt rd. 1,45 Minuten je Anruf. Inklusive der erforderlichen Nacharbeitszeit „dauert“ ein Gesamtanruf durchschnittlich rd. 2,5 Minuten.  
Die Anzahl der im Call-Center erwirtschafteten Produktivminuten beträgt rd. 3.023.721. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr 2007 ein verbessertes Betriebsergebnis von plus rd. 260.000 Produktivminuten (+ 9,6 %).
- Zu den Kosten für 2008 können z. Z. keine Aussagen getroffen werden, da bedingt durch die Umstellung auf das Neue Kommunale Finanzmanagement keine Kosten- und Leistungsrechnung erstellt werden konnte.  
Das Call-Center hat 2008 innerhalb des zur Verfügung stehenden Budgets gewirtschaftet. Dabei belaufen sich die Erlöse durch Kooperationen auf rd. 784.400 EUR und konnten somit im Vergleich zum Vorjahr um rd. 122.800 EUR gesteigert werden (+ 18,56 %).
- Die Schwerpunktthemen der Anrufer und Anruferinnen sind weiterhin mit Abstand in den Bereichen Amt für öffentliche Ordnung, Bürgerämter, Amt für Soziales und Senioren sowie Standesamt zu verzeichnen.
- Die Wissensbasis umfasst weiterhin über rd. 4.000 Produktbeschreibungen, Dienstleistungen und Handlungsanweisungen zuzüglich externer Sites und erweitertes elektronisches Telefonbuch.
- Zum Stand 31.12.2008 sind 122 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Call-Center tätig. Davon sind 94 im Betrieb (Front- und Back-Office) eingesetzt.
- Rd. 57 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Front-Office sind teilzeitbeschäftigt. Rd. 93 % der Beschäftigten im Front-Office sind Frauen. Rd. 9 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Front-Office sind schwerbehindert bzw. gleichgestellt.
- Das Call-Center hat im Laufe des Jahres 2008 erneut zahlreiche Auszubildende mit Abschlüssen z.B. zur Betriebssekretärin und Servicefachkraft für Dialogmarketing beschäftigt. Dies ergibt im Jahresmittel einen Anteil von rd. 10 % an Auszubildenden.

#### **4. Ausblick 2009**

Das erneut gute Ergebnis 2008 ist Ansporn für alle Beteiligten, auch 2009 einen guten Jahresabschluss zu erzielen. Dabei wurden im Jahr 2008 schon wesentliche Weichenstellungen vorgenommen. Gespräche mit potenziellen Kooperationspartnern laufen sehr aktiv und zielführend. Bei weiterhin gutem Projektverlauf D 115 könnte es 2009 zu neuen Kooperationen kommen. Durch die bundesweit geführte Diskussion wurde das Interesse auch und gerade am Kölner Call-Center geweckt. Dem Kölner Call-Center und seinen Verbundpartnern werden bei dem Projektstart in den Pilotbetrieb eine wesentliche Rolle zukommen.

Zudem konnte durch die Zusammenarbeit mit den Stadtentwässerungsbetrieben Köln sozusagen erstmals modellhaft auch die „Kooperation“ mit einem städtischen Betrieb in der Form der Anstalt öffentlichen Rechts abgeschlossen werden. Da das Thema Dichtheitsprüfung auch in der Region gesetzlich umzusetzen ist, gibt es erste

Signale, dass sich ggf. weitere Partner eine gleichgelagerte Zusammenarbeit vorstellen könnten.

Dies alles deutet darauf hin, dass das Call-Center den bisher eingeschlagenen Weg, sich sukzessive zu einem Dienstleister der Region zu entwickeln, erfolgreich gestalten möchte.

Auch 2009 soll dabei nicht aus den Augen verloren werden, dass der einzig wahre Gradmesser die Zufriedenheit der Kunden darstellt. Für 2009 ist erstmals eine automatisierte Abfrage im Nachgang des Telefonates geplant. Ziel wird es sein, durch eine technische Abfrage möglichst viele Kunden zu ihrer Zufriedenheit mit dem Service des Call-Centers zu befragen, um dadurch einen noch repräsentativeren Wert als in den Vorjahren erlangen zu können.

---

## Anlagen

Anlage 1: Werbeplakat für das Call-Center

Anlage 2: Ergebnis der Kundenzufriedenheitsabfrage (Auszug)