



Kundenzufriedenheitsabfrage 2009

Rückblick

Seit 2006 führt das Call-Center der Stadt Köln auf eigene Initiative jährlich eine Kundenzufriedenheitsabfrage durch. Die Tatsache, dass sich gerade die öffentliche Verwaltung unmittelbar nach Leistungserbringung einer kritischen Kundenbewertung aussetzt, hat auch bundesweit immer noch eine Ausnahmestellung. Die Kundenbefragung wurde in der Vergangenheit durch Studenten bzw. Auszubildende umgesetzt, die sich mehrere Wochen mit dem Thema befasst haben und sowohl die Fragen formuliert, als auch die Kunden zurückgerufen haben. Mit diesem Verfahren wurden rd. 1000 Kunden/ Jahr zu Ihrer Meinung über das Call-Center befragt.

Die Qualität der im Call-Center erbrachten Leistung wurde in den Jahren 2006 – 2008 fast gleichbleibend mit der Schulnote 1,5 – 1,6 beurteilt.

Ablauf 2009

Für die Befragung 2009 wurde hausintern erstmals ein automatisiertes Verfahren entwickelt. Der entsprechende Workflow ist als Anlage beigefügt. Der Kunde erhielt vor der Gesprächsannahme durch den Agent eine Bandansage, dass er auf freiwilliger Basis am Gesprächsende ein Qualitätsvotum abgeben kann. Am Gesprächsende folgte dann die nachfolgende Ansage für die Kunden, die an der Befragung teilnehmen wollten:

Vielen Dank, dass Sie an unserer Befragung teilnehmen. Bitte bewerten Sie 3 Fragen von 1 für „sehr gut“ bis 5 für „mangelhaft“ und drücken Sie die jeweilige Taste auf Ihrem Telefon:

Frage 1: Wie hilfreich war die Auskunft, die Sie vom Call-Center zu Ihrem Anliegen erhalten haben?

Geben Sie bitte jetzt Ihre Bewertung ab!

Frage 2: Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter im Call-Center?

Geben Sie bitte jetzt Ihre Bewertung ab!

Frage 3: Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität des Call-Center-Services?

Geben Sie bitte jetzt Ihre Bewertung ab!

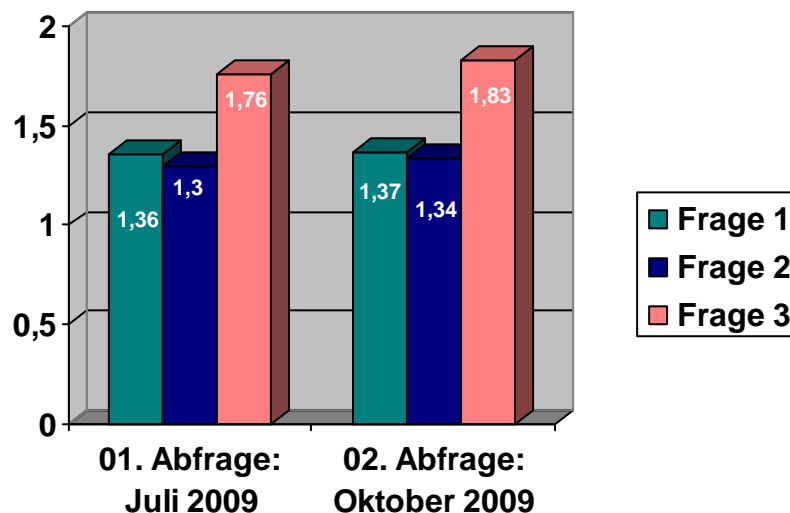
Vielen Dank, dass Sie teilgenommen haben. Auf Wiederhören.

In zwei Phasen von insgesamt ca. neun Wochen (01.07. - 04.08.2009 und 26.10. – 20.11.2009) haben sich rd. 25.000 Bürger an der Kundenzufriedenheitsbefragung beteiligt. Das Gesamtenergebnis liegt 2009 bei der Schulnote 1,49.

- 2 -

2009 wurde die Frage 2 am besten bewertet, gefolgt von Frage 1 und Frage 3.

Die Abschlussergebnisse der 3 Fragen im Überblick:



Das hervorragende Gesamtergebnis bestätigt nochmals die schon sehr guten Ergebnisse aus den Vorjahren, basiert dieses Mal allerdings auf einer erheblich größeren Beteiligung.

Das Ergebnis der Befragung ist seit dem Jahr 2007 auch LOB-Ziel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Front-Offices gem. § 18TVöD.

Ausblick

Die letztjährige Durchführung der automatisierten Kundenzufriedenheitsabfrage hat gezeigt, dass eine Vielzahl von Kunden bereit sind und auch ein hohes Interesse daran haben, den Service des Call-Centers zu bewerten.

Für 2010 ist daher eine erneute automatisierte Kundenzufriedenheitsbefragung geplant. Zielvorstellung ist eine Beteiligungszahl von rd. 50.000 Kunden.

Darüber hinaus wurde für 2010 bereits aktiv Kontakt mit den zwischenzeitlich zahlreichen Kooperationspartnern des Call-Centers aufgenommen, mit dem Ziel, auch den Kunden aus Bonn, Leverkusen, dem Rhein-Erft-Kreis sowie Siegburg eine solche Kundenzufriedenheitsbefragung zu ermöglichen und ein Feedback darüber zu bekommen, ob auch die für die Partner durch das Call-Center der Stadt Köln erbrachte Qualität gut bewertet wird.