

Call-Center der Städte Köln/ Bonn/ Leverkusen/ Siegburg und des Rhein-Erft-Kreises sowie Service-Center D 115-Region Köln



Fünfjahresbilanz 2005 – 2009
Ergebnisse, Entwicklungen, Perspektiven

1. Rückblick und Standortbestimmung

Die bisherige Entwicklung des Call-Centers der Stadt Köln hat gezeigt, dass die Nachfrage nach optimiertem Bürgerservice im Bereich der öffentlichen Verwaltung, gerade auch über das Telefon, stetig steigt. Das Telefon bleibt neben dem Internet oder der persönlichen Vorsprache einer der hauptnachgefragtesten Zugangskanäle zur öffentlichen Verwaltung.

Die ersten positiven Erfahrungen mit dem neu eingerichteten Call-Center nach Start des sogenannten Echtbetriebes im Mai 2003 haben schnell dazu geführt, dass der Service für die Kölner Bürgerinnen und Bürger sukzessive und konstant ausgebaut wurde. Neben der zentralen Rufnummer 0221-221-0 wurde durch das Call-Center in den letzten Jahren in zahlreichen Gesprächen mit Fachdienststellen darum geworben, diverse aus verschiedensten Gründen existente Servicrufnummern auf das Call-Center zu schalten und den damit verbundenen Service durch das Front-Office im Call-Center der Stadt Köln zu leisten.

Das Produktportfolio im Call-Center konnte so im Interesse eines verbesserten Kundenservices in den letzten Jahren erheblich ausgebaut werden. Heute gehen viele Dienststellen der Stadtverwaltung Köln aktiv auf das Call-Center zu, um temporär oder auch dauerhaft, unter Begleitung durch das Organisationsamt, Servicrufnummern auf das Call-Center zu übertragen.

Beispiele für solche Service-Rufnummern sind Terminvereinbarungen für Behelfungen nach dem Infektionsschutzgesetz, der Urkundenservice, die Infotelefone der Meldehallen oder auch die Passstatusabfrage. Darüber hinaus übernimmt das Call-Center auch Service-Rufnummern zu aktuellen Anlässen, wie z. B. das Grippe-Info-Telefon zur Schweinegrippe bzw. die Info-Hotline zum Thema Bürgerhaushalt, die nur für einen bestimmten Zeitraum geschaltet werden.

In vielen Bereichen gehen die Leistungen des Call-Centers weit über eine reine telefonische Dienstleistung hinaus. Exemplarisch seien hier nochmals die Leistungen für das Standesamt genannt, bei denen die Front-Office-Agents in Absprache mit dem Fachamt bereits ein Stück weit Sachbearbeitung erbringen, indem sie im Gespräch mit dem und für den Kunden am Telefon ein Leistungspaket schnüren, das dann online dem Standesamt zur Enderbringung der Leistungen übermittelt wird. Die Bezeichnung „Call-Center“ ist gerade mit Blick auf die oftmals negative Berichterstattung solcher Einrichtungen der Privatwirtschaft insofern eher irreführend.

Aber nicht nur innerhalb der Stadtverwaltung hat sich das Call-Center mittlerweile als anerkannter Servicedienstleister etabliert. Die Kooperation mit der Bundeshauptstadt Bonn war der Beginn einer Reihe von Kooperationen, für die das Call-Center der Stadt Köln zwischenzeitlich den telefonischen Service übernommen hat. Dazu gehören mittlerweile auch die Städte Leverkusen und Siegburg sowie der Rhein-Erft-Kreis.

Für diese Kooperationspartner hat das Call-Center den gesamten Telefon-Service übernommen, d. h. die ursprünglichen Telefonzentralen der Partner wurden aufgelöst und die zentrale Nummer auf das Call-Center der Stadt Köln geschaltet. Durch diese Zusammenarbeit mit Dritten wurde das Produktportfolio nochmals stetig erweitert, so dass das Call-Center der Stadt Köln in der Region, aber auch bundesweit eine Vorreiterrolle in puncto interkommunale Kooperationen eingenommen hat.

Eine der bislang größten Herausforderungen stellte die Einführung der bundeseinheitlichen Service - Rufnummer D 115 dar. Köln hat sich seit Beginn dieses unter Federführung des BMI stehenden Projektes aktiv am Projektgeschehen beteiligt. Gemäß der Philosophie von D 115 wurden erstmals ebenenübergreifend Strukturen und Wissensinhalte von Kommunen, Kreisen, Ländern und dem Bund miteinander vernetzt.

Der Pilotbetrieb des Projektes startete Ende März 2009 für einen bundesweiten Kreis von rd. 10 Mio. Kunden. Das Call-Center der Stadt Köln, im Projekt unter dem Namen „Service-Center D 115 Region Köln“ firmierend, deckt davon rd. 2 Mio. Kunden ab. Die große Erfahrung mit den Kooperationspartnern ermöglichte den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sich sehr schnell auf die neuen Informationen einzustellen und somit auch zu den Leistungen der übrigen Projektteilnehmer D 115 qualitativ gute Auskunft zu erteilen.

Insbesondere in den ersten Tagen nach Projektstart verzeichnete die Rufnummer D 115 ein extrem hohes Anrufvolumen von rd. 1.000 Anrufen täglich, da viele Kunden den neuen Service testeten. Zwischenzeitlich hat sich das Anrufvolumen eingependelt und liegt bei täglich rd. 200 Anrufen.

Das Service-Center D 115 Region Köln bedient im Rahmen des sogenannten multizentrischen Ansatzes Partner aus der Region mit. Neben Köln werden auch die D 115 – Anrufe für Bonn, Leverkusen, den Rhein-Erft-Kreis, Frechen, Hürth, den Rheinisch-Bergischen Kreis, Bergisch Gladbach sowie den Landschaftsverband Rheinland bedient.

Während wie beschrieben Bonn, Leverkusen und der Rhein-Erft-Kreis über die interkommunale Kooperation bereits den gesamten telefonischen Service durch Köln abwickeln lassen, werden für Frechen, Hürth, den Rheinisch-Bergischen Kreis, Bergisch Gladbach sowie den Landschaftsverband ausschließlich die Anrufe, die über die 115 eingehen, durch das Call-Center der Stadt Köln angenommen. Dieser „multizentrische Ansatz“ ist das Zukunftsmodell im Projekt D 115, ermöglicht es doch interessierten gerade kleineren oder finanzschwachen Teilnehmern, sich mit relativ wenig Aufwand einem Service-Center der Region anzuschließen.

In allen Fällen, in denen das Call-Center der Stadt Köln telefonische Dienstleistungen für Dritte erbringt, wurden entsprechende vertragliche Vereinbarungen durch die zuständigen Räte beschlossen. Diese Vereinbarungen haben in den

vergangenen Jahren auch dazu geführt, dass ein Kostendeckungsbeitrag zugunsten des städtischen Haushalts erwirtschaftet werden konnte.

Das Call-Center hat in den letzten Jahren auch aufgrund der beschriebenen Entwicklung einen grundlegenden strukturellen Wandel durchlaufen. War der Start im Mai 2003 noch von vielen Unwägbarkeiten begleitet, ist das Call-Center 2010 fest im Serviceangebot der Stadt Köln etabliert. Jährlich weit über 1 Mio. Kunden kontaktieren das Call-Center der Stadt Köln und erhalten Auskünfte zur Stadtverwaltung Köln oder den kölnern Partnern.

Die Qualität der Auskunftserteilung ist gerade mit Blick auf die stetige Veränderungsgeschwindigkeit in der öffentlichen Verwaltung von wachsender Bedeutung. Das Call-Center führt daher seit mehreren Jahren auf eigene Initiative Kundenzufriedenheitsbefragungen durch. Bei einer erstmals automatisierten Kundenbefragung im Jahr 2009 haben sich innerhalb von 8 Wochen rd. 25.000 Kunden auf freiwilliger Basis beteiligt und die Qualität der vom Call-Center erbrachten Leistung mit der Schulnote 1,5 bewertet.

2. Wesentliche Entwicklungen der Jahre 2005 - 2009:

2005

Einbindung in Großschadensereignisse (GSE)

Gesamtstädtische Gespräche zur Einbindung des Call-Centers bei Großveranstaltungen und Großschadensereignissen werden aufgenommen.

Neben der Vorbereitung anstehender Veranstaltungen, wie z. B. des Weltjugendtags werden auch Szenarien zur Einbindung des Call-Centers bei möglichen Großschadensereignissen entwickelt. Bei den Ereignissen rund um den INEOS – Brand oder dem Einsturz des Historischen Archivs stand eine Einbindung des Call-Centers als zentrales Bürgertelefon im Krisenstab zur Disposition.

Start des Pilotbetriebes für die Stadt Bonn (BN)

Am 11.10.2005 erfolgt der offizielle und pressewirksame Start des Call-Center-Betriebes für die Bundesstadt Bonn. In einem 6-monatigen Pilotbetrieb werden zunächst 20 % der bei der Bonner Telefonzentrale eingehenden Anrufe in das Kölner Call-Center umgeleitet und dort bearbeitet.

2006

Kundenzufriedenheitsabfrage

Um ein Feedback von der Qualität der im Call-Center geleisteten Arbeit zu erlangen, wird mit den Planungen für eine Kundenzufriedenheitsabfrage begonnen. In Zusammenarbeit mit Studenten der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NRW in Köln wird die Abfrage als Projektarbeit durchgeführt. Mit eigens dafür entwickelten Fragebögen befragt die Studentengruppe 1000 (interne wie externe) Kunden. Der Gesamtnotendurchschnitt beträgt: 1,64.

Auch in den Folgejahren 2007 und 2008 werden Kundenzufriedenheitsabfragen nach diesem Verfahren durchgeführt. Die Noten bewegen sich auch hier im sehr guten Bereich (2007: 1,6; 2008: 1,4).

Betriebsstart Bonn 100 % (BN)

Seit dem 01.07.2006 wird der vollständige Telefonservice für die Bundesstadt Bonn übernommen. Die Aufgabe wird im Call-Center in zwei hierfür speziell ausgebildeten Teams angesiedelt. In diesen Teams wird die Telefonie für Köln und Bonn parallel bedarfsgerecht abgewickelt.

Auszeichnung für das Call-Center

Der Deutsche Städtetag und das Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen loben den Wettbewerb „KommKOOP-Erfolgreiche Beispiele interkommunaler Kooperation“ aus. Von 167 eingereichten Beiträgen erhält das Call-Center eine Auszeichnung für die „Kooperation mit der Bundesstadt Bonn auf dem Gebiet von Call-Center-Leistungen“.

2007

Betriebsstart 100 % Leverkusen (LEV)

Seit dem 01.09.2007 wird der vollständige Telefonservice für die Nachbarstadt Leverkusen übernommen. Die Aufgabe ist im Call-Center in zwei hierfür speziell ausgebildeten Teams angesiedelt. In diesen Teams wird die Telefonie für Köln und Leverkusen parallel bedarfsgerecht abgewickelt.

e-city-award 2007

Das Bundesministerium des Inneren und die Zeitschrift Behördenspiegel verleihen dem Call-Center Köln/ Bonn/ Leverkusen am 07.11.2007 den Sonderpreis in der Rubrik „Best Practice 115“. Die Auszeichnung erfolgt aufgrund der erfolgreichen Vernetzung von Dienstleistungen in der Region.

Bürgerhaushalt

Mit Einführung des Neuen Kommunalen Finanzmanagements (NKF) haben die Bürger die Möglichkeit, sich aktiv an der Gestaltung von Schwerpunkten des Haushalts zu beteiligen. Das Call-Center beteiligt sich aktiv an diesem Prozess, indem den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit gegeben wird, ihre Vorschläge über eine eigens eingerichtete Service-Rufnummer aufnehmen zu lassen.

Da der Service von den Bürgerinnen und Bürgern für den Doppelhaushalt 2007/08 gut angenommen wurde, beteiligte sich das Call-Center auch 2009 wieder erfolgreich am Bürgerhaushalt.

Bundesweite Rufnummer D 115

Im September 2007 stimmt der Rat der Stadt Köln der Bewerbung des Call-Centers als Modellregion für das Projekt D 115 zu. Im Oktober 2007 wird das Call-Center Köln/ Bonn/ Leverkusen gemeinsam mit den Verbundpartnern Frechen, Hürth, Bergisch Gladbach, Rhein-Erft-Kreis sowie dem Landschaftsverband

Rheinland vom Bund zur Modellregion West II ausgewählt. In der Folgezeit finden Auftaktveranstaltungen auf Bundesebene als auch im Bereich Modellregion West II statt.

2008

Bundesweite Rufnummer D 115

Im April 2008 beschließt der Rat die Teilnahme am Pilotbetrieb D 115 und stellt entsprechende Mittel bereit. Die internen Vorbereitungen zur Umsetzung des Projektes D 115 beginnen.

Kontinuierliche Ausweitung des Produktportfolios

Die Zusammenarbeit mit diversen städtischen Dienststellen wird weiter ausgebaut. Ziel ist es zum einen, den Workflow dahingehend zu optimieren, dass der Kunde bereits im Call-Center allumfassende Auskünfte erhält. Zum anderen soll durch die Übernahme der Servicrufnummern die Erreichbarkeit dieser Nummern verbessert werden.

2009

Start Pilotbetrieb D 115

Am 24.03.2009 startet bundesweit der Pilotbetrieb der D 115. Aufgrund zahlreicher Berichte in der Presse gehen anfangs täglich rd. 1000, später rd. 250, Anrufe zusätzlich im Call-Center ein. Die für die Umsetzung des multizentrischen Ansatzes erforderliche Vertragsunterzeichnung mit den Verbundpartnern D 115 in der Region findet am 06.04.2009 im Call-Center statt.

Start Kooperation Rhein-Erft-Kreis (REK)

Am 15.07.2009 startet die Kooperation mit dem Rhein-Erft-Kreis (REK). Der REK leitet das vollständige zentral eingehende Anrufvolumen auf das Call-Center der Stadt Köln um und betreibt keine eigene Telefonzentrale mehr. Beide Partner haben ein Leistungs- und Produktspektrum definiert, aus dem die Front-Office – Agents Auskünfte erstmals auch für eine Kreisverwaltung erteilen.

Automatisierte Kundenzufriedenheitsbefragung

Die Kundenzufriedenheitsabfrage wird 2009 erstmals automatisiert sehr erfolgreich und mit einem erneut sehr guten Ergebnis für das Call-Center durchgeführt. Nähere Einzelheiten siehe Anlage 1.

Kooperation Siegburg (SU)

Am 01.12.2009 startet die Kooperation mit der Stadt Siegburg. Diese ist zunächst auf einen Probetrieb von einem Jahr befristet. Bei Bewährung soll diese Kooperation dauerhaft bestehen. Das Call-Center der Stadt Köln übernimmt alle unter der bisherigen Zentralnummer eingehenden Anrufe für die Stadtverwaltung Siegburg.

Besuche im CC

Wie in den Vorjahren haben auch im Jahr 2009 zahlreiche nationale wie internationale Besucher-Gruppen Interesse daran gehabt, das Call-Center der Stadt Köln zu besichtigen, Erfahrungen auszutauschen oder auch umfangreiche Informationen mitzunehmen. Beispielfhaft seien genannt:

- ❖ Delegation aus der Partnerstadt Esch-sur-Alzette
- ❖ Besuch einer chinesischen Delegation aus der Provinz Jiangsu
- ❖ Besuch des Landrats und der Mitglieder des Kreistages des Rhein-Erft-Kreises
- ❖ Besuch und Sitzung des Gesamtpersonalrates in den Räumlichkeiten des Call-Centers
- ❖ Besuch einer Delegation der Stadt Troisdorf
- ❖ Besuch einer Delegation aus dem Bodenseekreis
- ❖ Besuch der FDP-Fraktion der Stadt Köln
- ❖ Besuch des Personalrates des Rhein-Erft-Kreises
- ❖ Besuch einer Delegation des Rhein-Sieg-Kreises
- ❖ Besuch des Bundesverwaltungsamtes Bonn
- ❖ Besuch der SPD-Fraktion der Stadt Köln
- ❖ Besuch der Mitglieder der Projektgruppe D 115 des BMI
- ❖ Besuch des Direktors des Landschaftsverbandes Rheinland (LVR)
- ❖ Besuch von Vertretern des LVR unter Begleitung von Herrn Stadtdirektor Kahlen

3. Zahlen, Daten, Fakten

- Das Call-Center bietet seinen Service 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 der Montag.
- Im Jahr 2009 wurden, wie auch in den Jahren davor, rd. 1,2 Mio. Kunden bedient.
- Die Erreichbarkeit des Call-Centers lag 2009 bei rund 80 % und damit etwas unter dem Vorjahreswert.
- Das durchschnittliche Anrufvolumen betrug 2009 rd. 5.500 (Köln 3.350/ Bonn 900/ LEV 450/ REK 400/ SU 200/ D115 200) angenommene Anrufe pro Tag im Jahresmittel.

- Der Anteil der im ersten Kundenkontakt vom Front-Office inhaltlich abschließend beantworteter Anfragen lag bei rd. 85 %. Damit konnte der konstant hohe Standard der Beantwortung im ersten Kundenkontakt beibehalten und im Vergleich zum Vorjahr sogar noch gesteigert werden (2008: rd. 83 %).
- Die Bearbeitungszeiten lagen im Jahresverlauf durchschnittlich bei insgesamt rd. 2:50 Minuten je Anruf. Dieser Wert setzt sich zusammen aus der Länge des Telefonats sowie der erforderlichen Nacharbeitszeit (= sogenannte Produktivminuten).
- Die Anzahl der im Call-Center erwirtschafteten Produktivminuten betrug 2009 3.554.970. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr 2008 ein verbessertes Betriebsergebnis von plus rd. 500.000 Produktivminuten (+ 14,94 %).
- Das Call-Center hat 2009 innerhalb des zur Verfügung stehenden Budgets gewirtschaftet. Dabei belaufen sich die Erlöse durch Kooperationen auf rd. 920.200 EUR und konnten somit im Vergleich zum Vorjahr um rd. 135.600 EUR gesteigert werden (+ 14,74%).
- Die Schwerpunktthemen der Kunden sind weiterhin mit Abstand in den Bereichen Amt für öffentliche Ordnung (z.B. Kfz-Zulassung), Bürgerämter (z.B. Pass- und Meldeangelegenheiten), Amt für Soziales und Senioren (z.B. Informationen zur Grundsicherung) sowie Standesamt (z.B. Bestellung von Urkunden) zu verzeichnen.
- Die Wissensbasis umfasst weiterhin ein Produktportfolio von über 4.000 Produktbeschreibungen, Dienstleistungen und Handlungsanweisungen, zuzüglich externer Sites sowie des erweiterten elektronischen Telefonbuches.
- Zum Stand 31.12.2009 sind 159 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Call-Center tätig. Davon sind 139 im Betrieb (Front- und Back-Office) eingesetzt.
- Rd. 73 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Front-Offices des Call-Centers sind teilzeitbeschäftigt.
Rd. 87 % der Beschäftigten sind Frauen. Rd. 8 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind schwerbehindert bzw. gleichgestellt.
- Das Call-Center hat im Laufe des Jahres 2009 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.
- Seit Bestehen des Call-Centers bis zum 31.12.2009 wurden zwischenzeitlich mehr als 7 Millionen Anrufe bearbeitet.

4. Ausblick 2010 ff.

Stillstand bedeutet Rückschritt. In den letzten Jahren konnte das Call-Center seine Leistungsfähigkeit mehrfach unter Beweis stellen. Die hervorragende Kundenresonanz ist ein Beleg für einen zeitgemäßen und guten Service am Kunden. Auch 2010 ff. soll dieser Veränderungsprozess sowohl stadintern als auch stadextern weiter vorangetrieben werden.

Der Pilotbetrieb D 115 endet im Frühjahr 2011. Der Rat der Stadt Köln wird rechtzeitig vor Ablauf des Pilotbetriebes darüber zu entscheiden haben, ob Köln nicht nur am Pilotbetrieb, sondern weiterhin teilnehmen wird. Sukzessive sollten weitere Partner in der Region gewonnen werden, um die Flächendeckung des Projektes D 115 weiter voranzutreiben.

D 115 kann auch ein Zugpferd für weitere Kooperationen in der Region sein. Der Rhein-Erft-Kreis ist der erste D 115 – Partner, der sich dazu entschlossen hat, im Jahresverlauf 2009 auch das gesamte Telefonie-Geschäft durch das Call-Center der Stadt Köln abwickeln zu lassen. Alle Kooperationen verbessern finanziell gesehen letztlich den Zuschussbedarf des Call-Centers. Kooperationen stellen aber auch eine besondere Herausforderung, gerade auch für die im Call-Center eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dar. Das Produktspektrum hat sich erheblich erweitert, personelle Ressourcen wurden nur in Teilen zugesetzt, die Steuerung des Call-Centers ist aufgrund der Komplexität des Tagesgeschäftes deutlich schwieriger geworden.

Dennoch bleibt das Call-Center im Kern eine Serviceeinrichtung für die Kunden der Kölner Stadtverwaltung. Die sukzessive Optimierung dieses Services bleibt eines der vorrangigen Ziele für 2010 ff.

Anlage (Kundenzufriedenheitsbefragung 2009)