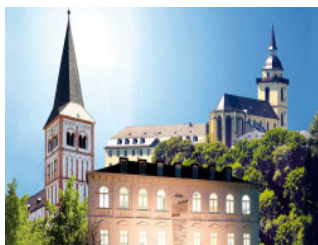


# Call-Center der Städte Köln/ Bonn/ Leverkusen/ Siegburg und des Rhein-Erft-Kreises sowie Service-Center D 115-Region Köln



## Jahresbilanz 2010

Ergebnisse, Entwicklungen, Perspektiven

## 1. Rückblick und Standortbestimmung

Seitdem das Call-Center der Stadt Köln im Mai 2003 seinen Betrieb aufgenommen hat, zeichnet es sich durch stetige Veränderung und Weiterentwicklung aus. Was 2005 als sehr fortschrittliche, bundesweit bis dato einmalige interkommunale Zusammenarbeit mit der Bundesstadt Bonn begann, ist zwischenzeitlich zum Alltagsgeschäft für das Call-Center geworden. Mittlerweile hat das Call-Center den telefonischen Service für insgesamt vier Partner im Umland komplett übernommen. Parallel dazu konnte auch das Kerngeschäft Köln aufgrund des immer stärker wachsenden Produktportfolios weiter ausgebaut werden.

Die vergangenen Jahre, vor allem das Jahr 2009, waren durch diesen steten Wandel geprägt, da in diesem Jahr u. a. die Kooperationen mit dem Rhein-Erft-Kreis und der Stadt Siegburg sowie der zunächst zweijährige Pilotbetrieb zur bundeseinheitlichen Behördenrufnummer D 115 gestartet sind.

Zielsetzung für das Jahr 2010 war es daher vorrangig, den aktuell erreichten Status quo selbstkritisch zu reflektieren, nach Optimierungspotential zu suchen, mögliche Verbesserungen umzusetzen, dabei vor allem das Kerngeschäft Köln nochmals zu stärken und im Ergebnis die Produktivität im Call-Center weiter zu steigern. Diese Ziele konnten erreicht werden.

So wurden sämtliche bestehenden Workflows überprüft und in Absprache mit den jeweiligen Dienststellen dahingehend optimiert, dass dem Call-Center - sofern aus Kundensicht sinnvoll - noch mehr und noch tieferes Wissen zur Auskunftserteilung zur Verfügung gestellt werden konnte. Auch konnte das Call-Center andere städtische Dienststellen bei der Übernahme von Servicenummern dauerhaft oder temporär unterstützen. Dabei profitieren die Kunden von einer Vielzahl an Eingangskanälen, die es dem Call-Center ermöglichen, im gleichen Zeitraum deutlich mehr Anrufe anzunehmen, als dies den jeweiligen Dienststellen möglich gewesen wäre. Beispiele für solche Servicenummerübernahmen im Jahr 2010 sind die Kulturförderabgabe (Bettensteuer) sowie die Lärmaktionsplanung. In beiden Fällen hat das Call-Center durch die Übernahme der Servicenummern temporär sowohl die Dienststellen entlastet als auch dem Kunden serviceorientiert geholfen.

Neben der Ausweitung der innerstädtischen Zusammenarbeit konnten die bestehenden Kooperationen mit den Städten Leverkusen und Siegburg in die Stufe 2 überführt werden. Damit verbunden sind eine weitere Optimierung des hinterlegten Wissens sowie ein Ticketsystem bei nicht abschließend beantworteten Anfragen zum neu eingerichteten Back-Office des Partners. Leverkusen und Siegburg stehen damit grundsätzlich auf einer Qualitätsstufe mit dem Rhein-Erft-Kreis und unterscheiden sich von Köln und Bonn im Wesentlichen nur noch darin, dass bestimmte Online-Services noch nicht über das Call-Center abgewickelt werden (z. B. Serviceleistungen Standesamt).

Durch diese wie auch weitere betriebsspezifische Maßnahmen ist es 2010 gelungen, die Produktivität im Call-Center nochmals zu steigern. Im Vergleich zum Jahresergebnis 2008 schloss das Jahresergebnis 2010 mit einer Produktivitätssteigerung von rd. 13% (2008 / 2009 rd. 9% sowie 2009 / 2010 rd. 4%).

Die erneut sehr guten Ergebnisse aus der Kundenzufriedenheitsbefragung, bei der rd. 35.000 befragte Kunden die Qualität der im Call-Center erbrachten Dienstleistung mit der Schulnote 1,4 bewertet haben sowie die unter der Belegschaft durchgeführte Mitarbeiterbefragung, die mit einem positiven Ergebnis schloss, komplettieren ein für das Call-Center gutes und erfolgreiches Jahr 2010.

## 2. Wesentliche Entwicklungen im Jahresverlauf:

### I. Quartal

#### **Auswertung der Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung**

Die positiven Ergebnisse der 2009 durchgeführten Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung werden ausgewertet. Der AVR wird Anfang 2011 hierzu gesondert unterrichtet. Die Moderation des gesamten Prozesses der Mitarbeiterbefragung übernimmt der ehemalige Leiter der Familienberatung und des Schulpsychologischen Dienstes der Stadt Köln, Herr Dipl.-Psychologe Jürgen Zimmermann-Höreth.

#### **Einbindung in Sondereinsätze**

Ende Februar übernimmt das Call-Center im Wochenenddienst die Rufnummer der Hochwasserschutzzentrale wegen der drohenden Flutung der Nord-Süd U-Bahnhaltestelle Heumarkt.

#### **Jahrestag der einheitlichen Behördenrufnummer D 115**

Der März steht ganz im Zeichen der einheitlichen Rufnummer D 115. Am 10. und 11.03. findet in Köln ein Workshop mit Teilnehmern aus dem gesamten Bundesgebiet statt, der erfolgreich abgeschlossen wird, da die Kölner Arbeitsweise auf die Arbeitsweise des Gesamtprojektes D 115 reflektiert wird. Am 24.03.2010 feiert das Projekt seinen ersten Jahrestag.

### II. Quartal

#### **Kooperation Leverkusen startet mit Stufe 2**

Die Stufe 2 der Kooperation mit der Stadt Leverkusen startet am 01.05.2010, d. h. das Call-Center bietet ab sofort einen inhaltlich-qualitativ erweiterten Service für die Leverkusener Kunden.

#### **Kundenzufriedenheitsabfrage für die Kooperationspartner**

Nach den guten Erfahrungen der letzten Jahre mit den automatisierten Kundenzufriedenheitsbefragungen der Kölner Kunden werden 2010 erstmals auch Befragungen bei den Kunden der Kooperationspartner nach ihrer Zufriedenheit mit

dem Call-Center durchgeführt. Am 03.05.2010 startet mit dem Rhein-Erft-Kreis der erste Kooperationspartner. Die insgesamt rund 1000 Befragten beurteilen den Service des Call-Centers mit der Note ~1,52.

### **III. Quartal**

#### **Einbindung in Sondereinsätze**

Aufgrund eines Bombenfundes in Köln-Niehl am 29.07.2010 werden umfangreiche Evakuierungen notwendig. Das Call-Center übernimmt das Info-Telefon und ist an diesem Tag bis 21 Uhr zu erreichen.

#### **Kundenzufriedenheitsabfrage für die Kooperationspartner**

Am 20.09.2010 startet als weitere Partner-Kundenzufriedenheitsabfrage die Abfrage für die Stadt Leverkusen. Wie schon beim Rhein-Erft-Kreis werden rund 1000 Kunden nach Ihrer Zufriedenheit mit dem Service des Call-Centers befragt. Die Leverkusener Kunden bewerten dies mit der Note ~1,46.

### **IV. Quartal**

#### **Innerstädtische Services**

Im November übernimmt das Call-Center temporär diverse Servicenummern für andere städtische Dienststellen (das Infotelefon zur Kulturförderabgabe, die Hotline zur Elternbefragung zum Thema Gemeinschaftsschule sowie das Infotelefon zum Thema Lärmschutzaktion).

#### **Kundenzufriedenheitsabfrage in Köln**

2010 werden in drei Zeiträumen von insgesamt zwölf Wochen rd. 35.000 Kunden nach deren Zufriedenheit mit dem Service des Call-Centers befragt. Mit der Schulnote ~1,4 wird der Service einmal mehr hervorragend bewertet. Ein kurzer Bericht zur Kundenzufriedenheitsbefragung ist als Anlage beigefügt.

#### **Kooperation mit der Stadt Siegburg**

Die Einführung der Stufe 2 in der Kooperation mit Siegburg wird vorbereitet. Am 14.12.2010 beschließt der Rat der Stadt Köln die Umsetzung für Anfang 2011.

### 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 freitagnachmittags - gehen die meisten Anrufe ein. Der anrufstärkste Wochentag bleibt der Montag.
- Im Jahr 2010 wurden rd. 1,3 Mio. Kunden bedient. Die Gesamtzahl der eingegangenen Anrufe ist mit rd. 1,42 Mio. Anrufen leicht rückläufig (- 110.000). Diese Entwicklung basiert vor allem auf dem weggebrochenen und nicht unerheblichen Anrufvolumen in den Bereichen Lohnsteuerkarten, Abfrage PASS-PA (Statusabfrage Beantragung Personalausweis) sowie den Belehrungen für das Gesundheitsamt. Hier hat es zum einen (LStKarten, BPA) gesetzliche Änderungen gegeben, durch die die telefonische Serviceleistung nicht mehr in Anspruch genommen werden kann bzw. muss. Zum anderen wurde durch die Fachdienststelle aufgrund der im Call-Center gesammelten Kundenerfahrungen eine Novellierung des Verfahrens „Belehrungen“ erarbeitet, so dass auch hier die Anrufzahlen stark rückläufig sind.
- Die Erreichbarkeit des Call-Centers hat sich 2010 im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert und lag bei rd. 90% (2009 rd. 80%). Dadurch konnten 2010 im Vergleich zum Vorjahr rd. 66.000 Anrufe mehr angenommen werden. Dies erklärt sich u. a. dadurch, dass Wiederanrufe vermieden werden konnten, weil sie bereits im ersten Anruf bedient wurden. Ansonsten führen Wiederanrufe rechnerisch zu einer schlechteren Erreichbarkeitsquote.
- Die Bearbeitungszeiten lagen im Jahresverlauf durchschnittlich bei insgesamt rd. 2:51 Minuten je Anruf. Dieser Wert setzt sich zusammen aus der Länge des Telefonats sowie der erforderlichen Nacharbeitszeit (= sogenannte Produktivminuten) und ist annähernd auf Vorjahresniveau (2009: rd. 2:50 Minuten).
- Trotz eines leicht rückläufigen eingehenden Anrufvolumens ist positiv festzuhalten, dass die daraus resultierenden Produktivminuten (Gesprächs- und Nacharbeitszeit) im Vergleich zum Vorjahr um rd. 180.000 Minuten gestiegen sind. Die Anzahl der insgesamt im Call-Center erwirtschafteten Produktivminuten betrug 2010 rd. 3.735.081 (2009: rd. 3.554.970).
- Die Aufteilung des täglichen Anrufvolumens bleibt nahezu identisch (Köln rd. 3.350 / Bonn rd. 800 / Leverkusen rd. 400 / Rhein-Erft-Kreis rd. 400 / Siegburg rd. 150 / D 115 rd. 100).

- 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 werden. Letztlich werden im Call-Center über das Front- und das Back-Office in weiteren Kundenkontakten rd. 100% aller Anfragen beantwortet.
- Das Call-Center hat 2010 innerhalb des zur Verfügung stehenden Budgets gewirtschaftet. Dabei belaufen sich die Erlöse durch Kooperationen auf rd. 1.109.700 EUR und konnten somit im Vergleich zum Vorjahr um rd. 190.000 EUR gesteigert werden (+ 17 %).
- 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 31.12.2010 sind 145 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Call-Center tätig (2009: 159). Davon sind 127 im Betrieb (Front- und Back-Office) eingesetzt (2009: 139).
- Rd. 72 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Front-Offices des Call-Centers sind teilzeitbeschäftigt. Rd. 83 % der Beschäftigten sind Frauen. Rd. 12 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind schwerbehindert bzw. gleichgestellt.
- Das Call-Center hat im Laufe des Jahres 2010 erneut zahlreiche mehrjährige Auszubildende mit Abschlüssen z. B. zum/zur Betriebssekretär/in und Servicefachkraft für Dialogmarketing beschäftigt. Dies ergibt im Jahresmittel einen Anteil von rd. 10 % an Auszubildenden.
- Seit Bestehen des Call-Centers bis zum 31.12.2010 wurden zwischenzeitlich mehr als rd. 8,5 Millionen Anrufe bearbeitet.

#### **4. Ausblick**

Das Call-Center hat in den letzten Jahren auch im bundesweiten Vergleich eine positive Entwicklung genommen und diese auf hohem Niveau stabilisiert. Zahlreiche Kooperationen, Aufbauarbeit im Thema D 115 sowie ein vor allem 2010 nochmals gestärktes Kerngeschäft Köln zeugen davon. Ziel der nächsten Jahre muss es sein, diese Leistungsfähigkeit auf hohem Niveau fortzuführen und - da wo möglich - aus Kundensicht sinnvoll sukzessive auszubauen.

Das Medium Telefon bleibt eines der zentralen Zugangskanäle des Kunden zu seiner Verwaltung. 2011 ff. sollen dem Kunden daher weitere Serviceangebote im Sektor Telefon unterbreitet werden. So ist z. B. für Frühjahr 2011 bereits die Einführung eines Call-Back-Services geplant. Hier kann der Kunde im Internet unter [www.stadt-koeln.de](http://www.stadt-koeln.de) via E-Mail um einen Rückruf des Call-Centers bitten, damit ihm dann offene Fragen zielgerichtet beantwortet werden.

Ständiges Betätigungsfeld im Call-Center bleibt zudem die Suche nach neuen Geschäftsfeldern, in denen städtische Dienststellen sinnvoll unterstützt und die Kundenorientierung dadurch im gesamtstädtischen Interesse optimiert werden kann. Als Beispiel sei hier die in Kürze startende Aufschaltung des Call-Centers auf das Abschleppverfahren BIAS – originär angebunden beim Ordnungs- und Verkehrsdienst - genannt.

Zum 31.03.2011 läuft der Pilotbetrieb D 115 formal aus. Der Rat der Stadt Köln wird Anfang 2011 eine Entscheidung über die Teilnahme Kölns am Regelbetrieb zu treffen haben. In diesem Zusammenhang sind dann 2011 auch erste Überlegungen dahingehend anzustellen, wie die zentrale Rufnummer 221-0, die zahlreich bestehenden und historisch gewachsenen Servicerufnummern sowie die bundeseinheitliche Servicerufnummer 115 sukzessive und unter Beibehaltung einer hohen Qualität miteinander verschmelzen können.

## **Anlage (Kundenzufriedenheitsbefragung 2010)**