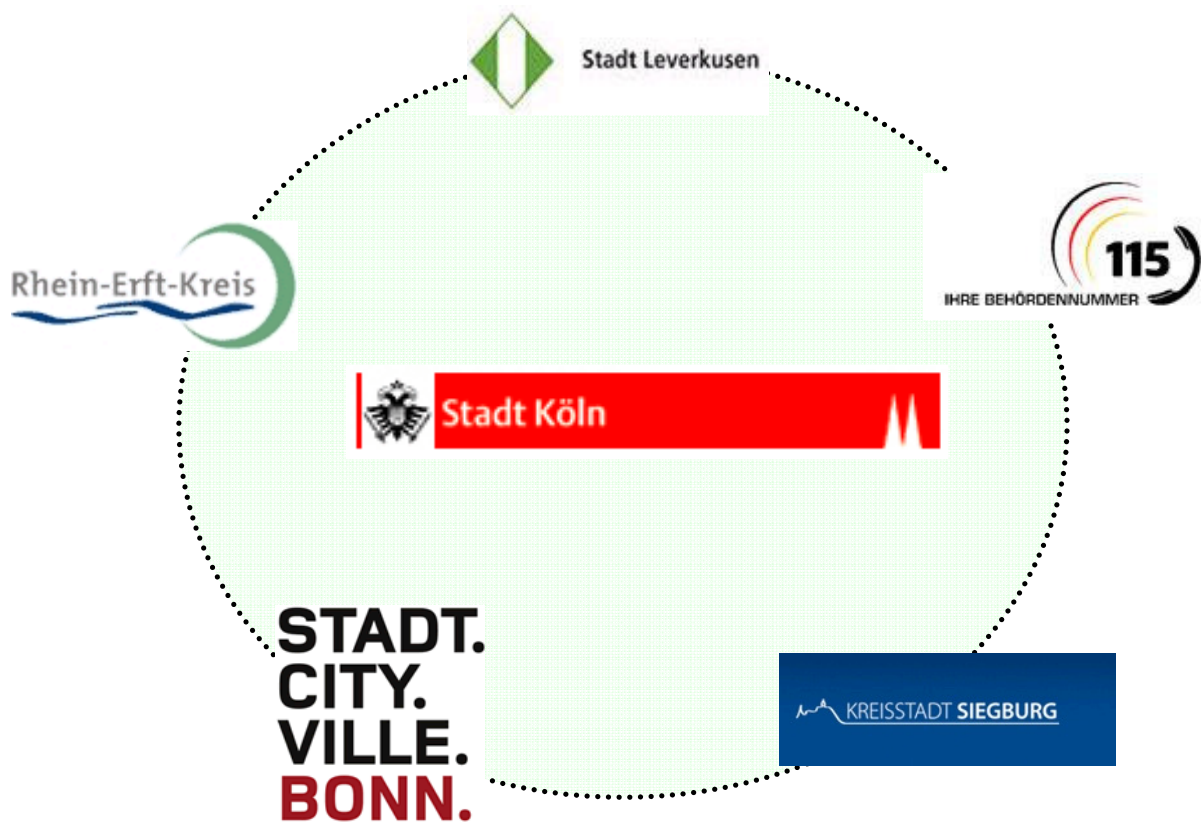


Call-Center der Städte Köln/ Bonn/ Leverkusen/ Siegburg und des Rhein-Erft-Kreises, der Universität Bonn sowie Service-Center 115-Region Köln



Jahresbilanz 2011
Ergebnisse, Entwicklungen, Perspektiven

1. Rückblick und Standortbestimmung

Aufgrund der bisher guten Erfahrungen mit den bereits eingegangenen Kooperationen hat das Call-Center 2011 erneut eine neue Herausforderung angenommen. Die erstmalige Zusammenarbeit mit einem Partner der Landesverwaltung startete im Oktober 2011 zunächst als Pilotphase. Seitdem wird das Produktspektrum des Call-Centers durch die Beauskunftung für die Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn ergänzt.

Daneben konnte das Call-Center aus den sehr guten Erfahrungen der Zusammenarbeit mit den StEB Köln profitieren und mit dem Abwasserwerk Bergisch Gladbach einen weiteren Kooperationspartner zum Thema Abwasser gewinnen. Die beiden neu hinzugewonnenen Partner zeigten sich mit den hier erbrachten Leistungen hoch zufrieden und beide Partnerschaften sollen 2012 inhaltlich noch weiter ausgebaut werden. Bei beiden Themengebieten hat das Call-Center wiederum bundesweites Neuland beschritten.

Neben den Kooperationen mit externen Partnern wurde auch das stadtinterne Produktportfolio -wie bereits 2010 geplant- weiter ausgebaut. Einige der dabei übernommenen Servicenummern haben es auf Anhieb unter die TOP 10 der meistnachgefragten Leistungen im Call-Center geschafft (z.B. Fundbüro, Meldehallen-Terminvereinbarung online).

Dieser kontinuierliche Ausbau von anrufstarken Themen führte auch dazu, dass die Produktivität im Call-Center (Auslastung) in den letzten Jahren nochmals gesteigert wurde. Sie misst sich ausschließlich in der Gesprächs-/Telefonie und Nacharbeitszeit je Vollzeit-Agent und hat mittlerweile die 50.000 Produktivminuten/VollzeitAgent/anno deutlich überschritten (Vglswert bei Beginn der Berechnungen 2008: rd. 42.000 Produktivminuten).

Das Thema bundeseinheitliche Behördenrufnummer 115 ist nach wie vor hoch aktuell. Der Rat der Stadt Köln hat im Frühjahr 2011 entschieden, dass Köln auch über den Projektstatus hinaus im Regelbetrieb Teilnehmer der 115 bleibt. Dies gilt auch für alle regionalen Kooperations-Partner, mit denen neue Kooperations-Vereinbarungen geschlossen wurden.

Die Zufriedenheit der Kunden des Call-Centers zeigt sich einmal mehr im Ergebnis der bereits zum dritten Mal automatisiert durchgeführten Kundenzufriedenheitsbefragung. Im Jahr 2011 beteiligten sich auf freiwilliger Basis erneut rd. 22.000 Kunden innerhalb eines Zeitraums von 12 Wochen. Im Vergleich zum Vorjahr konnte noch einmal ein leicht verbessertes Endergebnis mit der Schulnote ~ 1,37 erreicht werden (2010: ~ 1,4). Diese Benotung ist seit dem Jahr 2006, in dem eine solche Abfrage erstmals durchgeführt wurde, konstant erreicht worden.

2. Wesentliche Entwicklungen im Jahresverlauf:

I. Quartal

Aufschaltung auf die Software BIAS

Das Call-Center beauskunftet ab Februar aus dem Abschleppverfahren BIAS, das vom Ordnungsamt zur Verfügung gestellt wird. Ab diesem Zeitpunkt ist es dem Anrufer möglich, bereits durch das Call-Center die Information zu erhalten, wo sein abgeschlepptes Fahrzeug abzuholen ist.

Kooperation mit der Stadt Siegburg

Die seit Anfang 2010 laufende Kooperation startet in die 2. Stufe. Zusätzlich zu telefonischer Vermittlung und einfachen Auskünften werden weiterführende Auskünfte zu ausgesuchten Themen gegeben. Darüber hinaus erhält der Anrufer ebenfalls die Möglichkeit, dass sein Anliegen als Ticket aufgenommen und an das Back-Office in Siegburg weitergeleitet wird.

Start des 115-Regelbetriebs

Das zunächst in der Pilotphase angelaufene Projekt 115 geht zum 01.04.2011 in den Regelbetrieb. Mit der Überleitung in den Regelbetrieb und der Teilnahme weiterer Behörden im gesamten Bundesgebiet können mittlerweile rund 18 Millionen Bürgerinnen und Bürger diesen telefonischen Bürgerservice nutzen.

II. Quartal

Aufschaltung auf die Software FUNDUS

Ab Mai 2011 greift das Call-Center auf die Software FUNDUS des Fundbüros der Stadt Köln zu. Dies ermöglicht den Kunden bereits im ersten telefonischen Kontakt Auskunft darüber zu erhalten, ob ein verlorener Gegenstand im Fundbüro abgegeben wurde und verbessert den Bürgerservice damit erheblich.

Informationsveranstaltung für junge Führungskräfte

Im Sommer findet im Call-Center auf Einladung von Herrn Stadtdirektor Kahlen ein Informationstag für junge Führungskräfte der Stadt Köln statt. Teilnehmer sind die Führungskräfte, die an den beiden Fortbildungsprogrammen „Mentoring“ und „Führung für neue Führungskräfte“ teilnehmen. Im Vordergrund steht bei dieser Veranstaltung der Bürgerservice, der im Call-Center geleistet wird und der durch die Zusammenarbeit mit weiteren Dienststellen kontinuierlich ausgebaut werden kann. Bereits einige Wochen nach dem Termin finden die ersten Gespräche zur nochmaligen Vertiefung oder einer neuen Zusammenarbeit zwischen dem Call-Center und einigen Dienststellen der Stadt Köln statt.

III. Quartal

Das Call-Center bildet aus

Bereits zum fünften Mal seit 2007 stellt das Call-Center Auszubildende zur Servicefachkraft für Dialogmarketing ein, die ihre zweijährige Ausbildung im Call-Center absolvieren. Insgesamt haben bisher 22 Auszubildende ihre Ausbildung im Call-Center begonnen, wovon mittlerweile 12 ihre Ausbildung abgeschlossen haben und alle als festangestellte Agents im Call-Center übernommen werden konnten. Derzeit befinden sich noch 7 Auszubildende in ihrer Ausbildung. 3 Auszubildende haben die Ausbildung auf eigenen Wunsch vorzeitig abgebrochen.

Zusammenarbeit mit dem Abwasserwerk Bergisch Gladbach

Der Wunsch nach besserer Erreichbarkeit veranlasst das Abwasserwerk Bergisch Gladbach, einen Kooperationspartner zu suchen. Daraufhin meldet das Abwasserwerk Interesse an einer Zusammenarbeit mit dem Call-Center an. Ziel ist es, die Meldungen der Haus- und Wohnungseigentümerinnen und -eigentümer aus Bergisch Gladbach zum Zählerstand der Wasseruhr telefonisch entgegen nehmen zu lassen.

Umsetzung der Ergebnisse der Mitarbeiterzufriedenheitsabfrage

Nachdem im Verlauf des Jahres 2010 die Ergebnisse aus der, durch Herrn Dipl.-Psychologen Jürgen Zimmermann-Höreth begleiteten, Mitarbeiterzufriedenheitsabfrage ausgewertet wurden, werden in diesem Jahr die dabei erzielten Resultate umgesetzt. Dazu gehören u. a. die Ernennung sog. Teamsprecherinnen und Teamsprecher und die Installation eines sog. Teamservers, der als Informationsportal fungiert und dadurch einen noch transparenteren Informationsaustausch für die Sachgebiete und Front-Office-Agents gewährleistet.

Einführung der Terminvereinbarung online (TeO)

Das Call-Center startet den Service der Online-Terminvereinbarung für die Meldehallen und das KUZ Innenstadt. Dieser Service gibt der Anruferin und dem Anrufer die Möglichkeit, durch den Anruf im Call-Center einen verbindlichen Termin in den Meldehallen zu vereinbaren. Dieser Service wird sehr gut angenommen und ist 2011 die am dritthäufigsten angewählte Servicrufnummer.

Durch die Erweiterung um den vorgenannten Service sowie den Service FUNDUS vergrößert das Call-Center sein Produktportfolio in besonders stark nachgefragten Bereichen. Beide Servicrufnummern etablieren sich auf Anhieb bis zum Jahresende unter den Top Ten der im Call-Center am meisten nachgefragten Servicrufnummern.

IV. Quartal

Kooperation mit der Universität Bonn

Im Oktober startet die Pilotphase der Kooperation mit der Universität Bonn. Damit betritt das Call-Center Neuland, da mit dieser Pilotphase erstmals eine 115-Kooperation mit einem der Landesverwaltung angehörigen Partner eingegangen wird. Der Service startet in Form einer serviceorientierten telefonischen Kundensteuerung, wobei es u. a. die Aufgabe der Agents ist, den richtigen Ansprechpartner aus einer Vielzahl von dezentral organisierten Einheiten wie z. B. Rektorat und Dekanat herauszufinden. Gerade aufgrund dieser andersartigen Organisationsstruktur, im Vergleich zu den bekannten Strukturen einer Kommunalbehörde, stellt dieser Service eine neue Herausforderung dar. Für den guten Service, den das Call-Center seit Beginn der Kooperation leistet, bedankt sich der Rektor der Universität Bonn mit Schreiben vom 21.12.2011 bei Herrn Oberbürgermeister Roters.

Besuch der Stadt München

Anfang Oktober ist eine siebenköpfige Delegation der Landeshauptstadt München für zwei Tage im Call-Center zu Besuch. Zum Aufbau eines eigenen Service-Centers hat man sich bundesweit umgesehen und Köln als Modell gewählt. Der zweitägige Besuch dient somit als Informations-Veranstaltung zur Vorbereitung des eigenen Service-Centers. Der Oberbürgermeister der Stadt München bedankt sich bei Herrn Oberbürgermeister Roters mit Schreiben vom 14.10.2011 für die wertvolle Unterstützung.

Start der Kooperation mit dem Abwasserwerk Bergisch Gladbach

Am 19.12. startet die Kooperation mit dem Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach. Bis Ende Januar 2012 haben die Haus- und Wohnungseigentümerinnen und -eigentümer in Bergisch Gladbach die Möglichkeit, den Zählerstand Ihres Wasserzählers telefonisch an das Call-Center zu übermitteln sowie allgemeine Fragen rund um das Thema Abwasser zu stellen. Der Service wird von den Kunden sehr gut angenommen. Die hohe Erreichbarkeit von über 92 % verstärkt bei den Abwasserwerken den Wunsch nach weiterer Zusammenarbeit.

Teilnahme am NRW-Tag im Rahmen des Deutschlandfestes

Vom 01. bis 03.10.2011 finden in Bonn das Deutschlandfest und der NRW-Tag statt. Das Servicespektrum der einheitlichen Rufnummer 115 wird im Rahmen eines Informationsstandes und eines Preisausschreibens den Kunden dargestellt und in zahlreichen Gesprächen erläutert.

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 weiterhin der Montag.
- Im Jahr 2011 wurden rd. 1,27 Mio. Kunden bedient. Die Gesamtzahl der eingegangenen Anrufe betrug rd. 1,37 Mio. Anrufe. Damit ist sowohl die Zahl der angenommenen als auch die der eingegangenen Anrufe im Vergleich zu 2010 leicht rückläufig. Im Gegensatz dazu konnte die Erreichbarkeit gesteigert werden. Diese hat sich 2011 im Vergleich zum Vorjahr noch einmal deutlich verbessert und lag bei rd. 93 % (2010 rd. 91 %).
- 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 liegt auf Vorjahresniveau. Die Dauer der Bearbeitungszeiten ist Ausdruck für die gesamte Qualität. Vermittlungsgespräche dauern vergleichsweise durchschnittlich rd. 1:30 Minuten.
- Trotz eines leicht rückläufigen eingehenden Anrufvolumens ist positiv festzuhalten, dass die daraus resultierenden Produktivminuten (Gesprächs- und Nacharbeitszeit) im Vergleich zum Vorjahr mit rd. 3,75 Mio. Produktivminuten leicht übertroffen werden konnten (2010: rd. 3,7 Mio.).
- Die Aufteilung des täglichen Anrufvolumens bleibt nahezu identisch (Köln rd. 3300/ Bonn rd. 730/ Leverkusen rd. 400/ Rhein-Erft-Kreis rd. 400/ Siegburg rd. 120/ 115-Service rd. 70).
- Der Anteil der im ersten Kundenkontakt vom Front-Office inhaltlich abschließend beantworteter Anfragen lag erneut bei rd. 90 %. 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 nahezu 100% aller Anfragen beantwortet. Das Serviceversprechen der 115 (75/30, d. h. 75 % der Anrufe werden innerhalb von 30 Sek. angenommen) wurde das ganze Jahr mehr als erfüllt.
- Das Call-Center hat 2011 innerhalb des zur Verfügung stehenden Budgets gewirtschaftet. Dabei belaufen sich die Erlöse durch Kooperationen auf rd. 1,13 Mio. EUR und konnten somit im Vergleich zum Vorjahr noch mal um rd. 27.000 EUR gesteigert werden (+ 2,4 %).

- 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 31.12.2011 sind 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Call-Center tätig (2010: 145). Davon sind 113 im Betrieb (Front- und Back-Office inkl. Azubis) eingesetzt (2010: 127).
- Rd. 70 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Front-Offices des Call-Centers sind teilzeitbeschäftigt. Rd. 85 % der Beschäftigten sind Frauen. Rd. 16 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind schwerbehindert bzw. gleichgestellt (Vglswert gesamtstädtische Quote: rd. 6,5 %).
- Das Call-Center hat im Laufe des Jahres 2011 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. 7 % an Auszubildenden.
- Seit Bestehen des Call-Centers bis zum 31.12.2011 wurden zwischenzeitlich mehr als rd. 9,7 Millionen Anrufe bearbeitet.

4. Ausblick

Mit dem Jahr 2011 geht ein erfolgreiches Jahr für das Call-Center zu Ende. Wie bereits in den Jahren zuvor galt es, neue Herausforderungen anzunehmen und diese zu meistern.

Neue Kooperationen, wie die mit der Universität Bonn, stellen dabei die Weichen für eine weiterhin erfolgreiche Zukunft. Diese Kooperationen zeigen, dass das Call-Center sich stetig weiterentwickelt und so Stück für Stück zu einem Dienstleister werden kann, der nicht nur für das originäre Produktportfolio einer Kommunalverwaltung zuständig ist, sondern auch darüber hinaus einen kundenorientierten Service in der Region für alle Verwaltungsbereiche bieten kann.

Dieses vielfältige Aufgabenspektrum übersteigt oftmals das Produktportfolio eines klassischen „Call-Centers“, da zahlreiche Services weit über eine reine telefonische Beauskunftung hinausgehen. Darüber hinaus ist der Begriff Call-Center im Bewusstsein der Bürgerinnen und Bürger durch schlechte Erfahrungen mit kommerziellen Call-Centern negativ belegt. Daher hat sich das Call-Center für 2012 eine Änderung des Namens vorgenommen, die das derzeit geleistete Serviceniveau zum Ausdruck

bringen soll. Anfang 2012 ist unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Call-Centers ein Ideenwettbewerb gestartet worden, mit dem Ziel, einen neuen Namen für das Call-Center zu finden.

Der Ausbau des stadtinternen Produktportfolios, die Vertiefung und inhaltliche Ausweitung der Zusammenarbeit mit bestehenden Partnern und die Gewinnung neuer Partner bleiben vorrangige Ziele des Call-Centers für 2012. In diesem Zusammenhang nimmt auch die bundeseinheitliche Behördenrufnummer 115 einen immer größeren Stellenwert ein. Perspektivisch wird die Aufgabe zu meistern sein, zahlreiche Zentral- und Servicrufnummern, bürger- und serviceorientiert vollständig unter der 115 zu subsumieren.

Anlage (Kundenzufriedenheitsbefragung 2011)