

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
Unterausschuss Informations- und Kommunikationstechniken	03.09.2012
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	10.09.2012

### **Verkürzung der Öffnungszeiten des Call-Centers**

Im Rahmen der Haushaltskonsolidierung hat das Call-Center der Stadt Köln seine bisherigen Öffnungszeiten Montag - Freitag 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr ab dem 01.08.2012 auf 07.00 Uhr bis 18.00 Uhr komprimiert.

In dem Zeitraum ab 18.00 Uhr bis 19.00 Uhr ist seit Jahren nur noch ein marginales Anrufvolumen von rd. 30-40 eingehenden Anrufen zu verzeichnen. Dieser Spätdienst im Call-Center wurde durch eine Mitarbeiterin bzw. einen Mitarbeiter wahrgenommen, unterstützt durch die dann noch anwesende Teamleitung.

Mit den verringerten Öffnungszeiten können durch Nichtwiederbesetzung einer Vollzeit-Stelle EG 5 Personalkosten von rd. 55.000 € pro Jahr eingespart werden. Darüber hinaus kann das Front-Office Personal im Rahmen der Personaleinsatzplanung optimaler in den anrufstärkeren Zeiten eingesetzt werden.

Die Verringerung der Öffnungszeiten hat keine Auswirkungen auf die vertraglichen Beziehungen zu Kooperationspartnern. Die Verträge mit Dritten wurden in der Vergangenheit bereits alle so abgeschlossen, dass der Telefonservice spätestens um 18.00 Uhr endet. Dies gilt auch für die Servicezeit der 115.

gez. Kahlen