

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Unterausschuss Informations- und Kommunikationstechniken	16.09.2013
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	23.09.2013

Neuer Rückruf-Service durch das Bürgertelefon der Stadt Köln

Für die Kundinnen und Kunden der Stadt Köln ist das Bürgertelefon häufig der erste direkte Kontakt zur Stadtverwaltung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgertelefons bedienen täglich rund 5.000 Anrufe zu den verschiedensten Themenbereichen sowie zusätzlich rund 60 E-Mails oder Anfragen, die über das Kontaktformular auf der städtischen Internetseite eingehen. Die stetige Weiterentwicklung des Bürgerservices, über den derzeitigen Status quo hinaus, zählt für das Bürgertelefon dabei zum Selbstverständnis.

Ab sofort wird das Bürgertelefon daher einen erweiterten neuen Rückruf-Service anbieten.

Über ein benutzerfreundlich gestaltetes Formular auf der Startseite der städtischen Internetpräsenz kann jede Besucherin oder jeder Besucher den neuen Rückruf-Service des Bürgertelefons in Anspruch nehmen. Dazu hinterlegen die Kundinnen oder die Kunden ihren Namen und ihre Telefonnummer in dem Formular. In einem Freitextfeld umreißen sie zudem noch ihre Anliegen.

Nach einer kurzen Bestätigung ihrer Angaben, wird die Anfrage als E-Mail an das Bürgertelefon der Stadt Köln gesendet. Von dort erhalten die Kundinnen oder die Kunden schnellstmöglich einen Rückruf mit der passenden Antwort auf die Anfrage.

Die Einführung des neuen Rückruf-Service bietet sowohl für die Kundinnen und Kunden des Bürgertelefons, als auch für das Bürgertelefon der Stadt Köln Vorteile:

- Die Kundinnen und Kunden können unabhängig von den üblichen Öffnungszeiten der Dienststellen und auch unabhängig von den Öffnungszeiten des Bürgertelefons, Anfragen an das Bürgertelefon richten.
- Die Kundinnen und Kunden werden aktiv von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürgertelefons zurückgerufen und haben keine Wartezeiten bis zur Anrufentgegennahme oder längere Gesprächszeiten bis zur Lösungsfindung.
- Das Bürgertelefon kann die Recherche und die Rückrufe außerhalb der Stoßzeiten vornehmen.
- Für das Bürgertelefon bedeutet der neue Service daher vor allem eine verbesserte Auslastung während eher anrufschwächeren Zeiten.

Die Entwicklung des neuen Services ist für die Stadt Köln mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Sowohl die Erstellung des Formulars, als auch die Integration des Workflows beim Bürgertelefon wurden von der Verwaltung in Eigenregie durchgeführt.

gez. Höing