



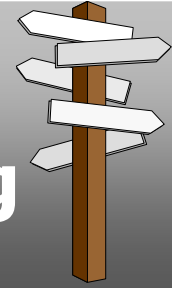
# **Gemeinsames Call-Center der Städte Köln / Bonn / Leverkusen**

3. egov-day in Koblenz  
29. Januar 2008

# Telefonzentrale damals ...



Ziel:  
Vermittlung



... und um 1965 ...





## Call-Center Köln / Bonn / Leverkusen



## Ziel: Verbesserung des Bürgerservices



**Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Kompetenz,  
Verlässlichkeit**



**Abbildung von Lebenslagen**



**Umfassende Informationen an zentraler Stelle**



**möglichst abschließende Bearbeitung**

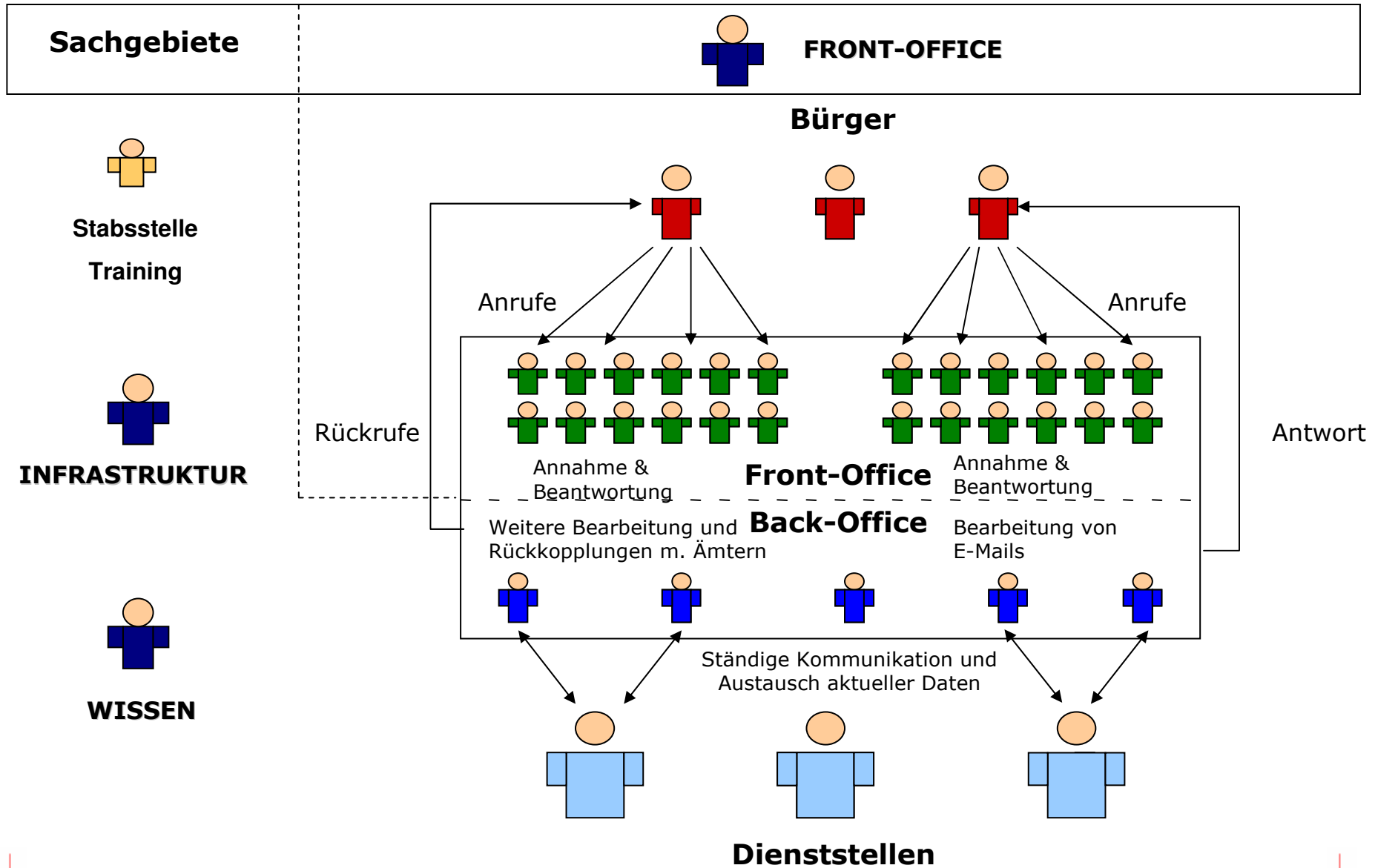


**Entlastung der Fachdienststellen**



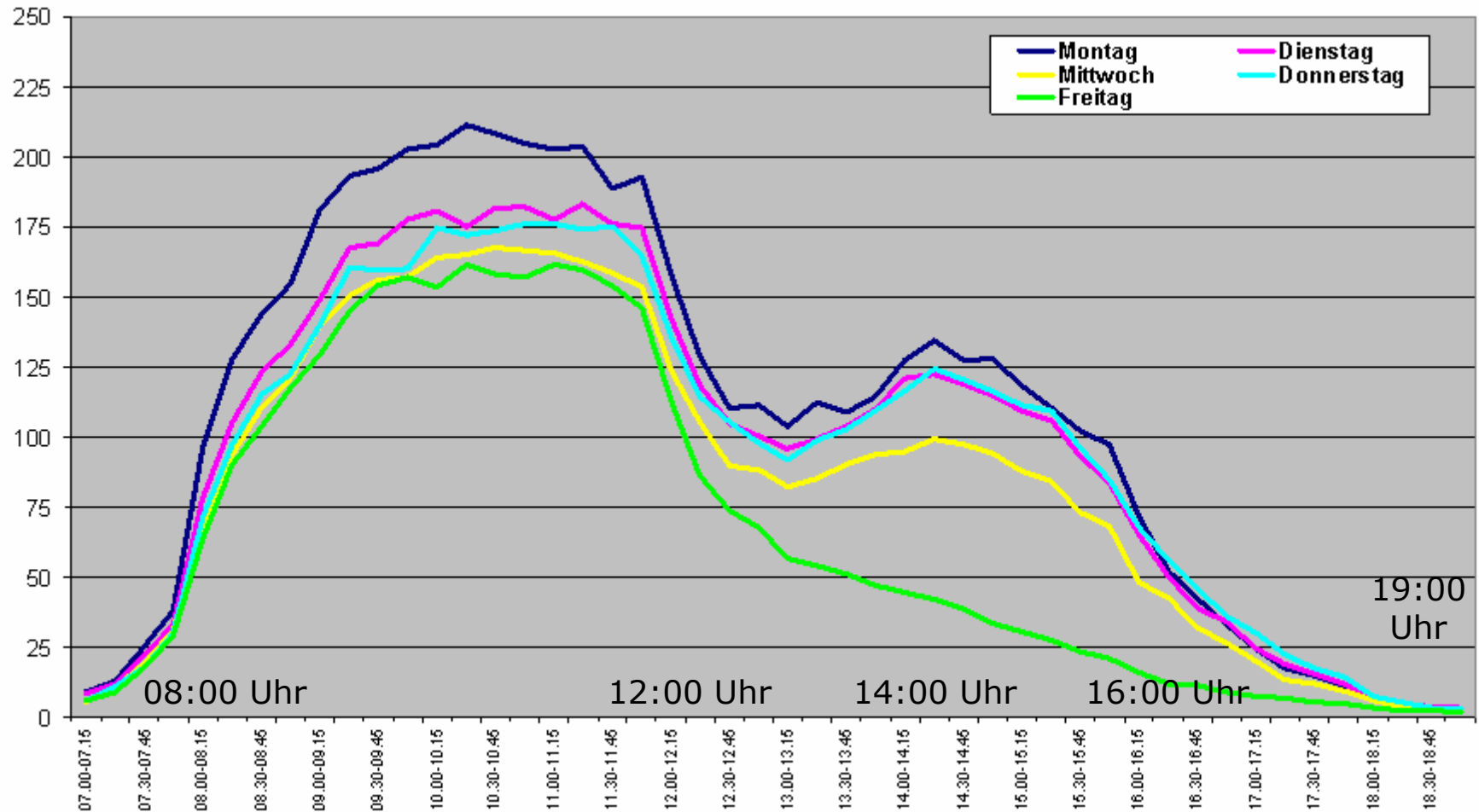
## Meilensteine der Entwicklung des Call-Centers

<b>2000</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektstart</li> <li>• Verkehrsmessung</li> </ul>
<b>2001</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratsbeschluss / Stelleneinrichtung</li> <li>• Arbeitskreise mit Dienststellen</li> </ul>
<b>2002</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalauswahl / Qualifizierungsmaßnahmen</li> <li>• Beginn des Pilotbetriebes im Juli</li> </ul>
<b>2003</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auflösung Telefonzentrale / Beginn Echtbetrieb im Mai</li> </ul>
<b>2004</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratsbeschluss zur Kooperation mit der Stadt Bonn</li> <li>• Genehmigung der Bezirksregierung zur Kooperation</li> </ul>
<b>2005</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Neuorganisation des Call-Centers</li> <li>• Übernahme des Telefonservices der Stadt Bonn zunächst im Probebetrieb</li> </ul>
<b>2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übernahme des vollständigen Telefonservices der Stadt Bonn</li> <li>• Sukzessive Ausweitung des Produktportfolios des Call-Centers in Zusammenarbeit mit internen und externen (Kooperations-)Partnern</li> </ul>
<b>2007</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratsbeschluss zur Kooperation mit der Stadt Leverkusen, Start: September 2007</li> <li>• Ratsbeschluss Teilnahme am Interessenbekundungsverfahren „Servicerufnr. 115“</li> <li>• Auswahl zur Modellregion „Servicerufnummer 115“</li> </ul>





## Durchschnittliche Verteilung der eingehenden Anrufe





## Zahlen, Daten, Fakten ...

- Derzeit 120 Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen; davon 100 im Betrieb (Front- und Back- Office)
- Rd. 85 % Frauen, Rd. 37 % teilzeitbeschäftigt
- Montags bis freitags von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr geöffnet
- Regelmäßige Qualitätsmessung durch Analyse Kundenzufriedenheit beginnend Ende 2006 mit Schulnote 1,6 ( u.a. Bewertungsparameter § 18 TVöD )

- Service für rd. 1,5 Millionen Einwohner in der Region
- Tägliches Anrufvolumen ca. 5.600 Anrufe (Köln 3.900, Bonn 1.100, Leverkusen 600 )
- Rund 1,65 Millionen Anrufe p.a.
- Rund 1,5 Millionen Anrufe ( 90% ) können angenommen werden
- durchschnittliche Annahmezeit: Jahresmittelwert rd. 15 Sekunden
- Seit Bestehen des Call-Centers wurden mehr als 4,5 Millionen Kölner Anrufe und bereits rd. 500.000 Bonner und rd. 35.000 Leverkusener Anrufe bearbeitet

- Rd. 95% der angenommenen Bürgeranrufe werden im Front-Office abschließend bearbeitet (85 % anhand Wissensdatenbank mit über 4.000 Produktbeschreibungen, 10 % durch Rückfragen im Fachamt )
- Schwerpunktthemen der Anrufer in den Themenbereichen öffentliche Ordnung (rd. 25 %), Pass- und Meldewesen (rd. 15% ), Soziales (rd.12%) Standesamt (rd. 5 %)

## Auszeichnungen



### "e-city-nrw"

Sonderpreis in der Kategorie Best Practice D115  
Behörden Spiegel / Landesregierung NRW  
November 2007



### Anerkennung

Bundeswettbewerb "kommKOOP",  
Erfolgreiche Umsetzung der Kooperation mit der Bundesstadt Bonn  
Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung  
Oktober 2006



### "CRM Best Practice AWARD in Gold,"

Implementierung von Workflows und Technik im Call-Center  
Fachzeitschrift *acquisa*  
12.11.2003



## Leistungskatalog und Potenziale (Umgesetzt)

### Information und Beratung

- **Information und Beratung für über 4000 Produkte**
- Rückrufservice Back Office
  - Leistungsvereinbarungen mit Fachämtern
  - Fallabhängig
- Telefondienstleistungen für Meldehallen, ca. 400 Anrufe pro Tag

### Terminvereinbarungen

- Online – Terminreservierungen für Meldehallen
- Terminvereinbarung / Anmeldung Eheschließung

### Beschwerdemanagement

- Störungs- und Schadensmeldungen für alle 284 Kölner Schulen
- Verbraucherbeschwerden Lebensmittelüberwachung

### Sonderservices

- Bürgerbeteiligung zum Bürgerhaushalt 2008
- Temporäre Service-Hotline (z.B. Wahlen, Großveranstaltungen, Krisenlagen )
- Urkundenbestellservice des Standesamtes
- Wunschkennzeichenvergabe



## Leistungskatalog und Potenzial (In der Konzeption)

- Einbindung in das gesamtstädtische Beschwerdemanagement
- Personenauskunft in Großschadenslagen und bei Evakuierungen
- **Aktive Teilnahme Modellprojekt D 115**
  - **über Stadtgrenzen hinweg**
  - **über Verwaltungsebenen hinweg**

(Für 2008 geplant)

- Fundsachenauskünfte
- Ausweitung Beschwerdemanagement (Straßen, Wege, Plätze, städtische Dienstgebäude)
- Info- und Servicetelefon Kultur  
( Events, Museumsführungen, Sonderaktionen, VHS, Bibliothek, etc. )
- Terminreservierung für „Belehrungen gem. Infektionsschutzgesetz“
- Vorfilterung „KASA – Kölner AntiSprayAktion“



## Regelkreis Wissensmanagement im Call-Center (vereinfachte Darstellung)

### Wissensidentifizierung und Wissensbasen

- ☞ **Internetangebot**
- ☞ **allgemeines Fachwissen**
- ☞ **ständiger Austausch mit Fachämtern**
- ☞ **ständiger Austausch mit Kooperationspartnern**
- ☞ **externe Informationen (z. B. stadtnahe Gesellschaften)**

### Wissensaufbereitung

- ☞ **Für Medium Telefon geeignet**
- ☞ **möglichst einheitliches Layout**
- ☞ **Einfügen CC-spezifischer Informationen**
- ☞ **Erstellen von Handlungsanweisungen**
- ☞ **Definition Qualität & Leistungsspektrum**

### Wissensoptimierung

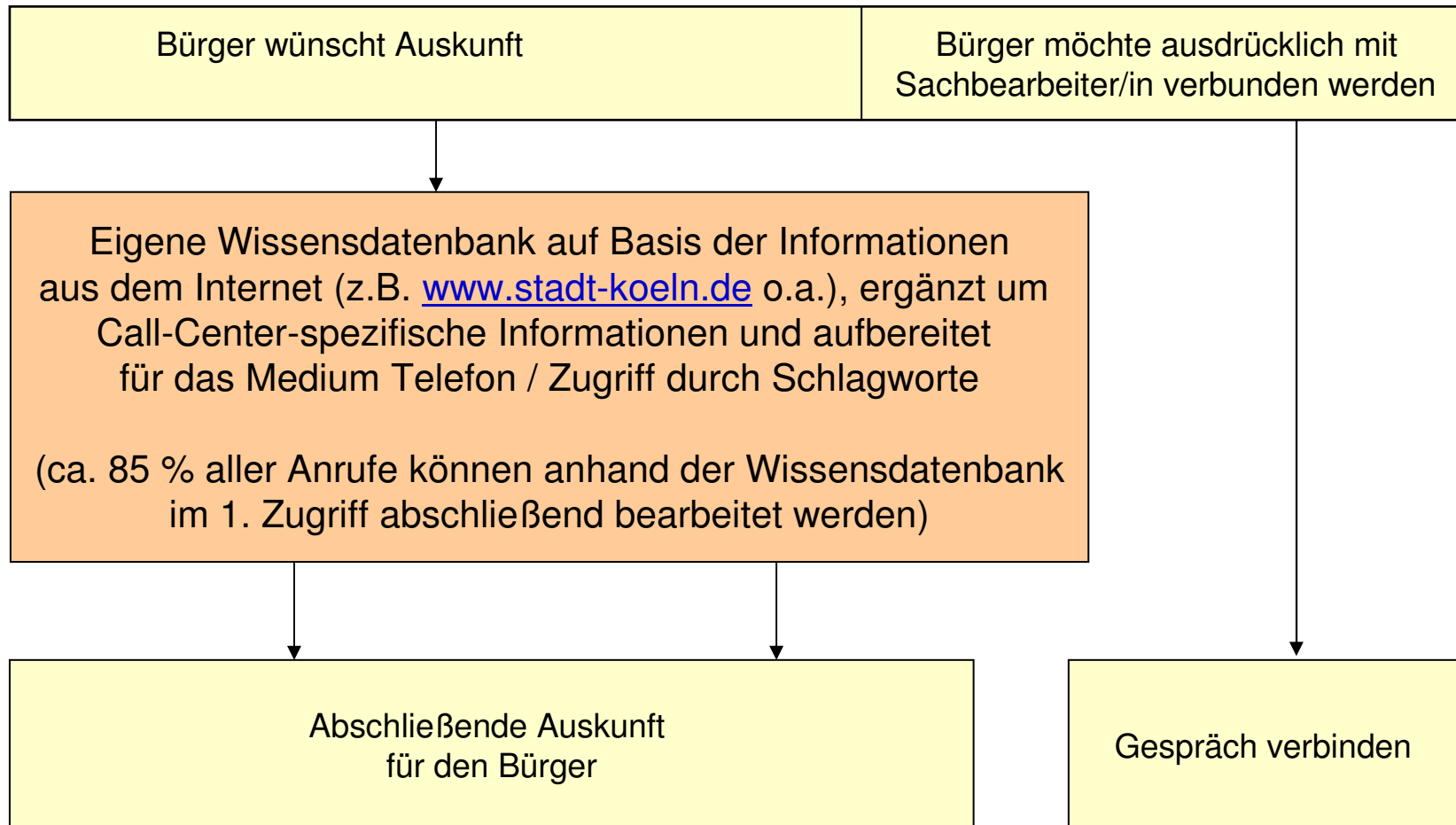
- ☞ **Erkennen von Wissensdefiziten**
- ☞ **Wissenskorrektur / -ergänzung**
- ☞ **Prozessoptimierung**

### Wissensgebrauch

- ☞ **Auskunft und Beratung**
- ☞ **Bestätigung des gefundenen Wissens**
- ☞ **„lernen“ im System**



## Workflow im Front-Office





## Arbeitsmaske der Front-Office - Agents

**Wissenssuche**

Anwendungsbereich: stadtkoeln

Ihre Frage (mindestens 2 Wörter):  
bäume ragen in die strasse

1. Handlungsanweisungen  2. Adressen  3. Frauen-Info-Telefon  
 4. Produktbeschreibungen  5. VHS

Suchen

Abschließen    Abschließen nach Rückfrage im Amt    Abschließen und Übernahme durch das Fachamt    Abschließen Mitarbeiter namentlich gewünscht    Kein Treffer / Bürgerakte nicht erwünscht

Suchergebnisse ( 6 ):

- 4. Produktbeschreibungen Köln
  - Fällung / Rückschnitt auf Privatgrundstücken - Servicebereich - Umwelt...
  - Schulung für asthmakranke Kinder - Servicebereich - Gesundheit - Stadt...
  - Schutz von Bäumen + Alleen als Naturdenkmal - Servicebereich Umwelt - ...
  - Befreiung/Ausnahme vom Landschaftsschutz - Servicebereich - Umwelt - S...
  - Fällung / Rückschnitt städtischer Bäume - Servicebereich - Landschaft ...
  - Gassi gehen - Servicebereich - Rund ums Tier - Hund - Stadt Köln

Telefonnummer des Sachbearbeiters    Besonderheiten

### Fällung / Rückschnitt städtischer Bäume

Wenn Sie städtische Bäume oder Gehölze aufgrund erteilter Baugenehmigungen beschneiden oder fällen möchten, benötigen Sie eine Fällgenehmigung.

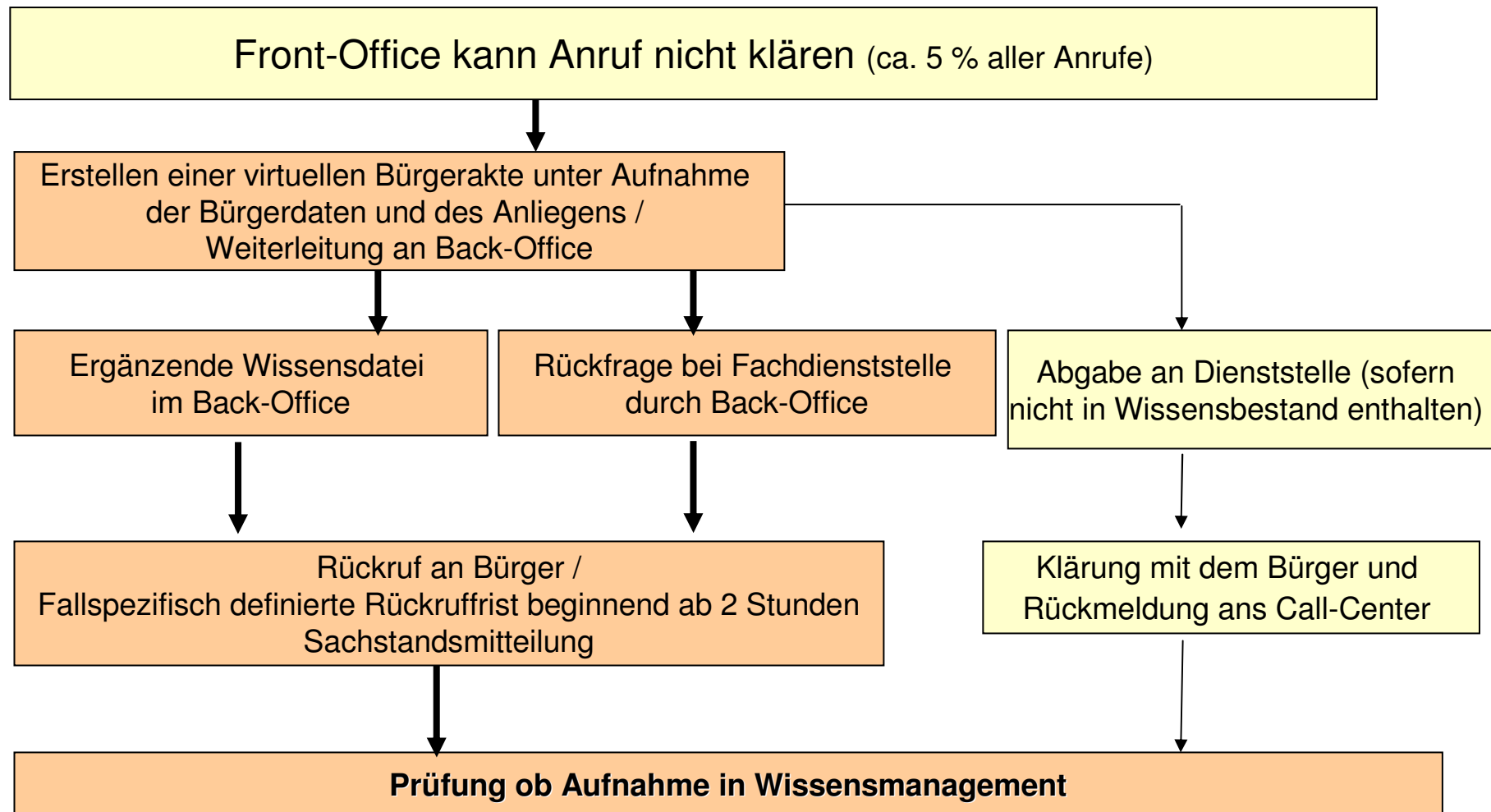
Benötigt werden:

- Antragsbegründung
- 1 Lageplan im Maßstab 1:250 oder eine aussagekräftige Skizze
- Fotos der zu fällenden Bäume

Vorsprache:



## Workflow Front- / Back-Office





## Arbeitsmaske Front- und Back-Office - Agents (Bürgerakte)

Datei Bearbeiten Ansicht Hilfe Stadt Köln

Startseite Wissensuche Vorgänge **Bürgerakte** Call Script

Anzeigen: [Dropdown] Abfragen: [Dropdown]

---

**\*Nachname:**

**Geburtsdatum:**

**Anrede:**

**Strasse:**

**PLZ:**

**Telefon-Nr. (privat):**

**Telefon-Nr. (geschäftlich):**

**Vorname:**

**Geburtsort:**

**Akademischer Grad:**

**Hausnummer / -zusatz:**

**Stadt:**

**Mobiltelefon-Nr. (privat):**

**Mobiltelefon-Nr. (geschäftlich):**

**Firma:**

**Geburtsname:**

**Namensvorsatz:**

**Fax-Nr. (geschäftlich):**

**Fax-Nr. (privat):**

**E-Mail-Adresse:**

**Geschlecht:**

**Kommentare:**

---

Weitere Informationen Vorgänge Wissensuche

Abfrage 1 - 1 von 1 | SmartScript Übernahme / Freigabe Abschliessen

Plar	Rea	N	Vorgangsnr	Zusammenfassung	Beschreibung	Plandatum	Status	Bürger	Vorname	Telefon-Nr.	Mobiltelefo	Fax
■	■		1-4897211	Baumschutzsatzung		08.09.2006 13:	Eröffnet	Nachname ein	Vorname einge			

---

Arbeitsschritte 1 - 2 von 2 | Weiterleiten

Ter	Neu	Arbeitsschr	Typ	Beschreibung	Kommentar	Alarm	Geplanter Star	Dauer	Geplantes E	Früheste
■		1-2SOE5	Anruf - eingehend	Vorgang angenommen			08.09.2006 11:29:	2	08.09.2006 11:	
■		1-2SOEE	Wissensuche	Baumschutzsatzung			08.09.2006 11:29:	10	08.09.2006 11:	

0 von 0



## Wichtige Abstimmungsprozesse bei interkommunaler Zusammenarbeit

- Vereinbarungsgegenstand und Dienstleistungstiefe
- Aufgaben der Stadt Köln und der Kooperationspartner (Rechte und Pflichten)
- Leistungsspektrum und Qualität (Dienstleistungstiefe wird individuell vereinbart)
- Technische Voraussetzungen
- Personal
- Entgelte
- Dauer der öffentlich- rechtlichen Vereinbarung
- Verfahrensfragen (u.a. Ratsbeschlüsse, Genehmigung Aufsichtsbehörde)
- Datenschutz



## Umfang des Telefonservices für die Partner (individuell zu vereinbaren)

Bundesstadt Bonn

100%

Stadt Leverkusen: Ausbau des Service im vereinbarten 4-stufen Modell:

Stufe 1: Übernahme der Telefonzentrale mit reiner Auskunft- und Vermittlungstätigkeit

Stufe 2: CC Dienstleistungen in Schwerpunktthemen, insbesondere Bürgerbüro, Fachbereich Straßenverkehr, Fachbereich Recht und Ordnung

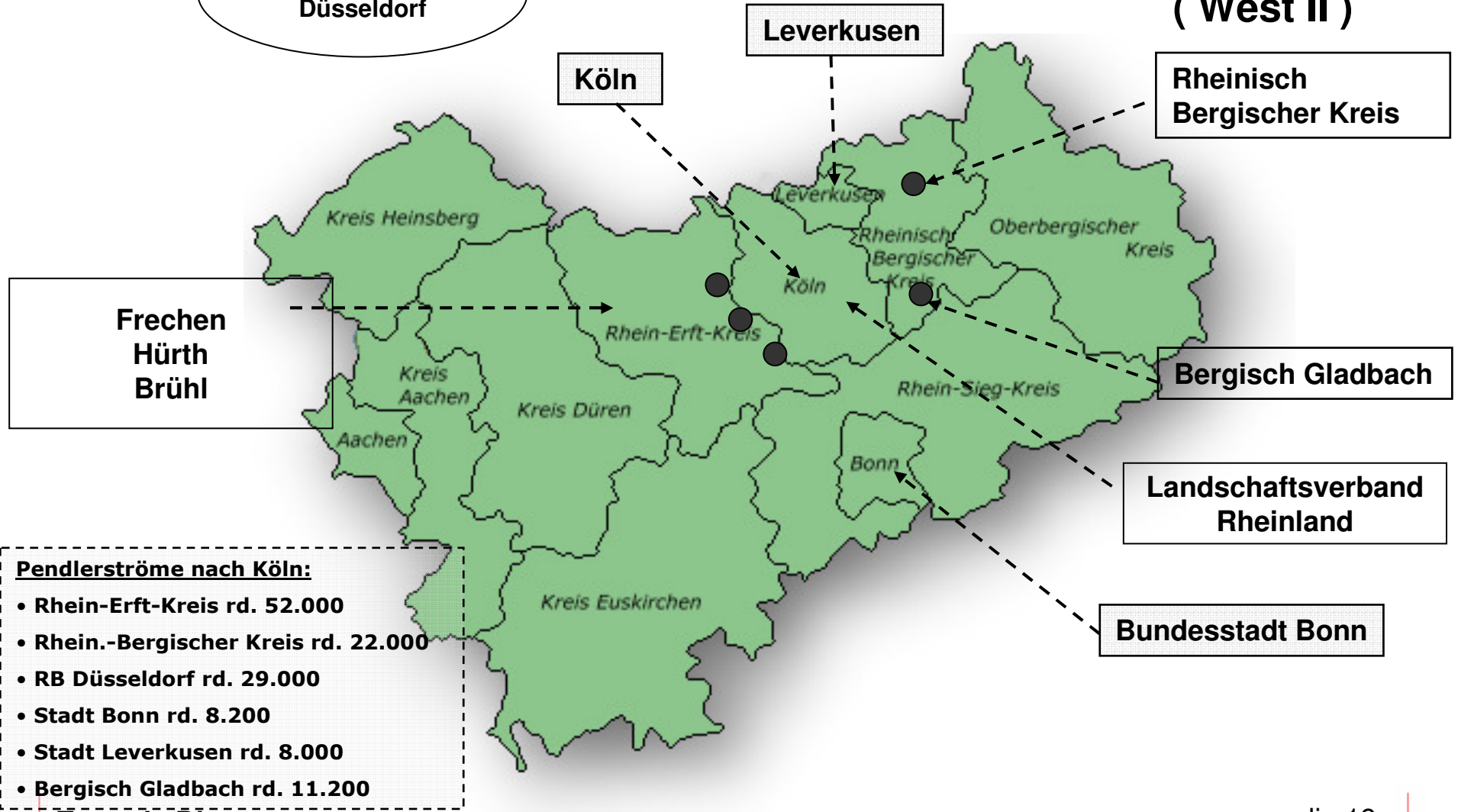
Stufe 3: Allgemeine CC Dienstleistungen im gesamten Produktportfolio der Stadtverwaltung

Stufe 4: CC Dienstleistungen einschließlich sachbearbeitender Tätigkeit im Bereich der Online-Dienste



# Service Nummer D 115 Modellregion Köln / Bonn / Leverkusen ( West II )

Call NRW –  
Bürger- und ServiceCenter  
Düsseldorf



Zentrale Dienste / Call-Center



**Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:**

**Dieter Huland**

**e-mail: dieter.huland@stadt-koeln.de**

**Rufnummer: 0221 / 221-25005**

**Frank Perkhof**

**e-mail: frank.perkhof@stadt-koeln.de**

**Rufnummer: 0221 / 221-70007**

**Axel Hansen**

**e-mail: axel.hansen@stadt-koeln.de**

**Rufnummer: 0221 / 221-70710**



**Vielen Dank  
für Ihr  
Interesse**