

Call-Center der Städte Köln/Bonn/Leverkusen/Siegburg und des Rhein-Erft-Kreises, sowie Service Center D115 – Region Köln



Highlights 2011
Sitzung des IuK am 05.12.2011

Stand: 09/2011

Kooperationen mit externen Partnern



Die seit Anfang 2010 laufende Kooperation startete in die 2. Stufe: Zusätzlich zur tel. Vermittlung und einfachen Auskünften werden definierte Auskünfte zu weiteren ausgesuchten Themen gegeben



Start des Echtbetriebes im März 2011 nach 2-jähriger Pilotphase



Die Kooperation startete am 04.10.2011:
Das Call-Center betritt bundesweit erneut Neuland und übernimmt eine zielorientierte Steuerung des Anrufers



Ausblick 2012:
Zusammenarbeit mit dem Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach für die Erfassung von Zählerständen: Ende 2011/Anfang 2012



Interne Projekte zur Erweiterung des Produktportfolios

Eine Auswahl der im Verlauf des Jahres 2011 gestarteten Projekte:

- **Aufschaltung auf die Software BIAS**

Kunde erhält bereits im Call-Center die Info, wo sein abgeschlepptes Fahrzeug abzuholen ist

- **Aufschaltung auf die Software FUNDUS**

Kunde erhält bereits im Call-Center die Info, ob verlorene Gegenstände im Fundbüro der Stadt Köln abgegeben wurden

- **Terminvereinbarung online (TeO)**

Das Call-Center ist aktiv in den Testbetrieb eingebunden:
Kunde kann Termine für die Meldehalle oder Zulassungsstelle direkt mit dem Call-Center vereinbaren

- **Ausblick 2012:**

Servicerufnummern zu den Themen Bundeselterngehalt und Schwerbehindertenrecht werden 2012 auf Call-Center geschaltet



Zahlen, Daten, Fakten

	2009	2010	2011 <i>geschätzter Jahreswert*</i>
Anrufe gesamt	~ 1.200.000	~ 1.420.000	~1.490.000
Durchschnittliche Erreichbarkeit	~ 80 %	~ 90 %	~ 90 %
Produktivminuten	3.554.970	3.735.081	~4.060.000

**auf Basis der Zahlen des 3. Quartals 2011*



Besuche im Call-Center

Wie bereits in den vergangenen Jahren konnte das Call-Center auch 2011 wieder zahlreiche Gäste und Besuchergruppen begrüßen. Nachfolgend ist eine Auswahl dieser Besuche genannt:

- Am 06.07.2011 besuchte **Herr Oberbürgermeister Jürgen Roters** das Call-Center und machte sich - auch im Dialog mit Front-Office-Agents - vor Ort ein Bild des hier geleisteten Bürgerservices.
- Am 07.07.2011 fand eine Infoveranstaltung für Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Seminarreihe **„Führung für neue Führungskräfte“** statt, die von Herrn Stadtdirektor Kahlen initiiert und durchgeführt wurde
- Eine Delegation der **Landeshauptstadt München** war am 05. und 06.10.2011 zu Gast im Call-Center. Zum Aufbau eines eigenen Service-Centers hat man sich bundesweit umgesehen und Köln als Vorzeigemodell auserkoren. Der zweitägige Besuch diente somit als Info-Veranstaltung zur Vorbereitung des eigenen Service-Centers. Herr Oberbürgermeister Ude hat Herrn Oberbürgermeister Roters mit Schreiben vom 14.10.2011 für die wertvolle Unterstützung gedankt.