

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



**Jahresbericht 2012**

## Standortbestimmung

Das Jahr 2012 war für das Call-Center erneut ein Jahr der kontinuierlichen Weiterentwicklung und des stetigen Wandels. Es hat sich sukzessive den in der Jahresbilanz 2011 formulierten Zielen angenommen und den sich verändernden Rahmenbedingungen gestellt. Beispielsweise konnten die ersten Servicrufnummern auf die 115, die einheitliche Behördenrufnummer, überführt, das stadtinterne Produktportfolio ausgebaut und die Zusammenarbeit mit den bestehenden Kooperationspartnern ausgebaut werden. Der vorliegende Jahresbericht gibt einen Einblick in die Themenfelder, mit denen sich das Call-Center im Jahr 2012 vorrangig befasst hat.

## Die wesentlichen Entwicklungen im Jahr 2012 im Einzelnen:

### **Starker Anstieg des Anrufvolumens seit Frühjahr 2012 und Nachbesetzung von vakanten Stellen im Front-Office**

Bereits ab der 8. Kalenderwoche 2012 wurde ein, im Vergleich zum Vorjahr, außergewöhnlich hohes Anrufvolumen beim Call-Center verzeichnet. Dadurch konnte die seit Jahren gute Erreichbarkeit von 90% plus X leider nicht aufrechterhalten werden und ist im Jahresabschluss 2012 auf unter 80% gesunken. Dennoch ist positiv festzuhalten, dass trotz erheblicher Vakanzen im Front-Office in Gesprächsminuten und Nacharbeitszeit gerechnet eine nahezu identische Leistung wie im Vorjahr erbracht werden konnte (rd 3,74 Mio. Produktivminuten). Dies entspricht umgerechnet einer Steigerung der Arbeitsleistung pro Vollzeit-Agent von rd. 10% im Vergleich zum Vorjahr. Weitere und detailliertere Angaben zum Anrufvolumen können unter der Überschrift „Zahlen, Daten, Fakten“ nachvollzogen werden.

Um das gesteigerte Anrufvolumen abzudecken und die gute Erreichbarkeit des Call-Centers aus den vergangenen Jahren wiederzuerlangen, mussten und konnten die fluktuationsbedingt vakanten Stellen im Front-Office erstmals nach 2010 wieder extern nachbesetzt werden. Beginnend ab November 2012 bis Januar 2013 wurden insgesamt neunzehn Teilzeitkräfte auf 19,5 Std. Basis im Front-Office des Call-Centers eingestellt. Dies entspricht ca. 20% der im Front-Office arbeitenden Belegschaft.

### **Ideenwettbewerb „Neuer Name für das Call-Center“**

Der Ideenwettbewerb zur Umbenennung des Call-Centers geht auf eine Initiative der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Call-Center zurück. Ziel des Ideenwettbewerbes ist es, einen neuen Namen für das Call-Center zu ermitteln, der den vielschichtigen Service des Call-Centers widerspiegelt und sich in seiner Bedeutung von herkömmlichen Call-Centern der Privatwirtschaft abhebt.

Auch bei den Kölner Bürgerinnen und Bürger und der Presse ist der Ideenwettbewerb nicht unbemerkt geblieben. Die Presse hat bereits im März 2012 über den I-

deenwettbewerb berichtet, woraufhin anschließend Bürgerinnen und Bürger Initiativvorschläge für einen neuen Namen für das Call-Center eingereicht haben. Dies verdeutlicht, welche Aufmerksamkeit und hohes Interesse das Call-Center auch bei den Kölner Bürgerinnen und Bürger genießt.

Daher sollen nun auch neben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch die Bürgerinnen und Bürger aktiv in den Prozess der Namensfindung einbezogen werden: Im Jahresverlauf 2012 haben die Call-Center-Beschäftigten insgesamt rd. 185 Vorschläge für einen neuen Namen für das Call-Center unterbreitet. Diese wurden im weiteren Verfahren mit Unterstützung u.a. des Personal- und Organisationsamtes, des Amtes für Presse und Öffentlichkeitsarbeit und den E-Government und Online-Diensten gesichtet und geprüft.

Im nächsten Schritt entscheiden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Call-Centers über die fünf besten Vorschläge aus dieser Auswahl. Die Kunden des Call-Centers wählen dann in einem letzten Schritt per Telefon- und/oder Internetvoting den endgültigen Namen des Call-Centers aus. Der neue Name soll bis Mitte 2013 fest stehen und dann auch publik gemacht werden.

### **Vergrößerung des städtischen Produktportfolios und Entlastung der Fachdienststellen:**

Das Call-Center versteht sich nicht nur als ein Servicedienstleister für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Köln und dessen Kooperationspartnern. Auch innerhalb der Stadtverwaltung möchte es ein Dienstleister für die Kolleginnen und Kollegen der diversen Ämter und Dienststellen sein. So übernimmt das Call-Center im Ergebnis vieler Detailgespräche mit den Fachdienststellen und unter Einbindung des Personal- und Organisationsamtes auch immer wieder Servicrufnummern, entweder dauerhaft oder im Rahmen von zeitlich begrenzten Aktionen, die originär auf die Fachdienststellen geschaltet wären. Das Call-Center hat seit seinem Bestehen zwischenzeitlich mehr als 10 Millionen Anrufe bedient und konnte damit die Fachdienststellen nachhaltig und spürbar entlasteten.

Neben den bekannten Themenfeldern wie Fragen rund um die Kfz-Zulassung oder Terminanfragen für das Kundenzentrum / Meldehallen hat das Call-Center im Jahr 2012 beispielhaft folgende neue Themen, gerade auch in besonders sensiblen Themenfeldern, zusätzlich aus der Verwaltung übernommen:

- Vergabe von Kindertagesstättenplätzen  
Ende Januar hat das Call-Center die Servicrufnummer für die Vergabe von Plätzen in Kindertagesstätten des Amtes für Kinder, Jugend und Familie übernommen. Eltern, die ihr Kind in einer städtischen Kindertagesstätte vormerken lassen möchten, können dies nun bei dem Call-Center tun. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Call-Centers geben die Angaben der Eltern hierzu in ein Online-Tool ein. Nur noch in Einzelfällen werden die Anrufe direkt an die Kolleginnen und Kollegen qualifiziert weitergeleitet.
- Köln-Pass  
seit dem 11. Juni 2012 informiert das Call-Center auch rund um das Thema „Köln-Pass“. Im Fokus dieses Services steht die Auskunft von Fragen rund um

die Antragsstellung als auch die Beantwortung der am häufigsten gestellten Fragen, die sogenannten FAQ.

- Einsatz bei der NRW-Landtagswahl 2012  
Erstmals hat das Call-Center die Wahlergebnisse aus den Wahllokalen erfasst. Über 60 freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Wahlergebnisse am Wahlsonntag zeitnah nach Schließung der Wahllokale aus den 800 Stimmbezirken telefonisch entgegen genommen und in eine Webanwendung eingepflegt. Sie haben damit dazu beigetragen, dass schon frühzeitig eine verlässliche Prognose zur Verfügung stand. Gleichzeitig konnte hierdurch auf das zeitaufwendige Vorgehen des dezentralen Erfassens in den Bürgerämtern verzichtet werden.
- Seit Frühjahr 2012 übernimmt das Back-Office eine unterstützende und steuernde Funktion bei der Bearbeitung der über die Stadt Köln App eingehenden Nachrichten.
- Das Back-Office des Call-Centers hat ebenfalls seit Anfang 2012 die Bearbeitung des zentralen E-Mailpostfaches der Stadtverwaltung, [stadtverwaltung@stadt-koeln.de](mailto:stadtverwaltung@stadt-koeln.de), übernommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Back-Office sichten hierbei die eingehenden E-Mails und leiten dies dann qualifiziert innerhalb der Stadtverwaltung an die Fachdienststellen weiter.

Neben der Vorbereitung und Überführung von weiteren Servicenummern aus der Fachverwaltung gehört der regelmäßige Austausch zwischen dem Call-Center und den Fachdienststellen zum Alltagsgeschäft. Der Austausch stellt keine punktuelle oder saisonbedingte Tätigkeit dar, sondern ist vielmehr als ein fließender Prozess im gesamten Jahresverlauf zu sehen. Der ständige Kontakt zu den Fachdienststellen ist unabdingbar, um aktuelle und richtige Informationen für die Beauskunftung der verschiedenen Anfragen gewährleisten zu können, Workflows und Schnittstellen miteinander abzustimmen und so im Ergebnis den Service für die Kunden sukzessive zu optimieren.

### **Erweiterung der Kooperationen:**

Das Call-Center ist vor dem Hintergrund, die Wirtschaftlichkeit und Produktivität sukzessive zu erhöhen bereits seit dem Jahr 2005 diverse Kooperationen in der Region eingegangen. Hierdurch hat es sich bereits zu einem sogenannten Multicenter entwickelt und nimmt auch bundesweit eine führende Rolle in der Thematik kommunale Zusammenarbeit ein.

Auch weiterhin werden Wünsche für neue Kooperationen an das Call-Center herangetragen oder der Wunsch geäußert, bereits bestehende Kooperationen inhaltlich zu erweitern:

- Im Dezember 2012 konnte die jüngste Kooperation des Call-Centers mit der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn nach einer rund einjährigen

Testphase in den Echtbetrieb überführt werden. Zum ersten Mal ist das Call-Center eine Kooperation mit einer Hochschule und keinem kommunalen Partner eingegangen und beantwortet nun auch Fragen rund um das Universitätsleben. Die Universität Bonn ist mit dem Abschluss der Kooperation gleichzeitig auch dem 115-Verbund beigetreten, als erste Universität bundesweit!

- Der Service für die städtische Tochter Stadtentwässerungsbetriebe Köln (A-öR) wurde ebenfalls ausgebaut. Bislang beantworteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Call-Centers in erster Linie Fragen rund um die sogenannte „Dichtheitsprüfung“. Der Service des Call-Centers soll in Zukunft auch die Beantwortung der
  - Anrufe bei dem zentralen Servicetelefon der Stadtentwässerungsbetriebe
  - am häufigsten gestellten Fragen an die Stadtentwässerungsbetriebe (FAQ) und
  - das Bedienen einer Webanwendung zur Aufnahme von Anregungen, Beschwerden und Hinweisen umfassen.

Die inhaltlichen, technischen und formalen Voraussetzungen wurden im vergangenen Jahr hierfür geschaffen. Anfang Februar 2013 hat der Rat über den Abschluss der Kooperation entschieden und der Erweiterung der Kooperation zugestimmt.

- Für das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach, die ein Kooperationspartner des Call-Centers im 115-Verbund ist, hat das Call-Center im Zeitraum Dezember 2011 bis Januar 2012 erstmalig die Zählerstanderfassung der Wasseruhren begleitet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Call-Centers haben hierbei die von den Kunden des Abwasserwerkes gemeldeten Zählerstände in eine Webanwendung des Abwasserwerkes eingepflegt und die Daten hierüber weitergegeben.  
Auch im Zeitraum Dezember 2012 bis Januar 2013 konnte der Service für das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach auf Basis der guten Zusammenarbeit und gesammelten Erfahrungswerte wiederholt werden.  
Die positiven Erfahrungen in der gemeinsamen Zusammenarbeit haben dazu geführt, dass derzeit über eine Vollkooperation mit der Stadt Bergisch Gladbach nachgedacht wird.

### **Entwicklungen bei der 115, der einheitlichen Behördenrufnummer:**

Der 115-Verbund befindet sich deutschlandweit mit dem Ziel der Flächendeckung weiterhin im Aufbau. Zurzeit sind im gesamten Bundesgebiet rund 20 Millionen Einwohner an den 115-Verbund angeschlossen. Im Jahr 2012 sind beispielsweise das Land Mecklenburg-Vorpommern, die Stadt München und die Metropolregion Rhein-Neckar dem 115-Verbund beigetreten.

Auch inhaltlich wird die Marke 115 kontinuierlich weiterentwickelt, folgende Themen sollen hierfür beispielhaft genannt werden:

- **Überführung von Servicerufnummern auf die 115**  
Das Spektrum an diversen Servicerufnummern in der Stadtverwaltung ist immens. Aktuell sind bereits zahlreiche Servicerufnummern auf das Call-Center geschaltet, bei denen jeweils sehr viel speziellere Workflows mit den Fachdienststellen abzustimmen sind. Im Tagesgeschäft des Call-Centers ist das Gesamtanrufvolumen auf ca. 2/3 Zentrale (221-0) und 1/3 Servicerufnummern aufgesplittet. Vor dem Hintergrund der Philosophie 115 soll diese Bandbreite an Servicerufnummern sukzessive durch Migration auf die 115 verringert werden.  
Das Ziel für das Jahr 2012 lautete, zwei Servicerufnummern auf die 115 zu überführen, welches auch erfolgreich umgesetzt werden konnte:
  - Zum 04.06.2012 konnte die erste Servicerufnummer auf die 115 umgestellt werden. Seitdem können Kölner Bürgerinnen und Bürger aus ganz Deutschland unter der einheitlichen Behördenrufnummer erfragen, ob der beantragte Personalausweis oder Pass in der Meldehalle oder im Kundenzentrum zur Abholung bereit liegt.
  - Im 3.Quartal wurde der zweite Service mit insgesamt neun verschiedenen Servicerufnummern auf die 115 überführt. Seit dem 24. September 2012 können unter der 115 nun deutschlandweit Termine in den Kölner Meldehallen / in dem Kundenzentrum vereinbart werden. Hierfür wurde die Onlineanwendung „Terminvereinbarung Online“ in Zusammenarbeit mit den E-Government und Online-Diensten und dem zentralen Bürgerservice in die 115 integriert.

Dieser Prozess setzt sich 2013 fort.

## **Mitarbeiterzufriedenheit bei den Beschäftigten des Call-Centers**

Im Jahr 2009 wurde beim Call-Center eine umfangreiche Umfrage zur Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit bei den Beschäftigten des Call-Centers im Front-Office durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Befragung wurden seinerzeit mit Hilfe eines unabhängigen Dritten, Herrn Diplom Psychologe Zimmermann-Höreth, ehemaliger Leiter der Familienberatung und des schulpсихologischen Dienstes der Stadt Köln, aufbereitet.

Als Ergebnis dieser ersten Umfrage wurden Vorschläge zur Prozessoptimierung erarbeitet, die organisatorisch auch umgesetzt werden konnten. Beispielsweise wurde die Funktion einer Teamsprecherin oder eines Teamsprechers eingeführt als auch ein Teamserver für das Call-Center aufgebaut, um die Vielzahl der vorhandenen Informationen noch transparenter zu gestalten. Auch konnte dem Wunsch der Beschäftigten nach einer Aufstockung ihrer Stundenanzahl entsprochen werden.

Herr Zimmermann-Höreth hat im Jahr 2012 eine Nachbetrachtung des Veränderungsprozesses durchgeführt. Hierbei bediente er sich einer Befragungsmethode der gesetzlichen Unfallversicherung, die einen Vergleich eines Wunschwertes zu einem Realwert vorsieht. Durch die Differenz dieser Werte wird dabei deutlich, wie weit entfernt die aktuelle Ist-Situation von dem angestrebten Optimum entfernt ist. Die Befragung erfolgte in den folgenden elf Themenbereichen:

- Handlungsspielraum
- Vielseitiges Arbeiten
- Ganzheitliches Arbeiten
- Soziale Rückendeckung
- Zusammenarbeit
- Passende inhaltliche Arbeitsanforderungen
- Passende mengenmäßige Arbeit
- Passende Arbeitsabläufe
- Passende Arbeitsumgebung
- Information und Mitsprache
- Entwicklungsmöglichkeiten

Als besonders positive Ergebnisse der Nachbetrachtung wurden folgende Erkenntnisse gewonnen:

- Die Beschäftigten erfahren ausreichende Rückendeckung von den Vorgesetzten.
- Die Arbeitsabläufe stimmen mit den inhaltlichen Anforderungen überein.
- Die Anforderungen an Intelligenz und die Konzentrationsfähigkeit zur Arbeits erledigung entspricht den Fähigkeiten der Beschäftigten.

Herr Zimmermann-Höreth hat das positive Gesamtergebnis in der Sitzung des AVR am 05. November 2012 vorgetragen und hat dabei herausgestellt, dass im Call-Center eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit besteht und dass sich dieses Ergebnis in Gegenüberstellung zu Befragungsergebnissen bei privaten Call-Centern deutlich positiv abhebt. Formuliertes Ziel der Call-Center-Leitung ist es daher, dieses Maß an Zufriedenheit unter lfd. Einbindung der Beschäftigten dauerhaft zu erhalten.

## **Zahlen, Daten, Fakten**

- Zum 1. August 2012 hat das Call-Center als Beitrag zur Haushaltskonsolidierung seine Servicezeiten um eine Stunde täglich auf montags bis freitags 7 - 18 Uhr reduziert. Dadurch konnten die Personalressourcen des Call-Centers im Ergebnis besser eingesetzt und schwach frequentierte Randzeiten abgebaut werden.
- 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.

- Die Aufteilung des täglichen Anrufvolumens bleibt nahezu identisch (Köln rd. 3.000, Bonn rd. 600, Leverkusen rd. 350, Rhein-Erft-Kreis rd. 400, Siegburg rd. 150, Behördennummer 115 rd. 100).
- Seit Bestehen des Call-Centers wurden für Köln und seine Partner bereits über 10 Millionen Anrufe bedient.
- Die seit Jahren gute Erreichbarkeit von 90% plus X konnte im Ergebnis nicht aufrechterhalten werden und liegt im Jahresabschluss 2012 unter 80%. Diesen Wert gilt es 2013 wieder nachhaltig zu verbessern.
- Die durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Anrufes betrug im Jahresverlauf rd. 3:07 Minuten. Dieser Wert setzt sich zusammen aus der Gesprächszeit sowie der erforderlichen Nacharbeitszeit, auch Produktivminuten genannt. Dieser Wert liegt deutlich über dem Vorjahresniveau mit einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 2:51 Minuten / Anruf.  
Die längere Gesprächszeit ist als ein Indikator für ausführliche Informationen und einen umfangreichen Service zu werten und spricht für eine Qualitätssteigerung des Call-Center Services. (Anmerkung: Reine Vermittlungsgespräche dauern vergleichsweise durchschnittlich nur rd. 1:30 Minuten).
- Vor dem Hintergrund der verminderten Erreichbarkeit konnte trotz erheblicher Vakanzen im Front-Office in Gesprächsminuten und Nacharbeitszeit gerechnet (rd 3,74 Mio. Produktivminuten) eine nahezu identische Leistung wie im Vorjahr erbracht werden. Dies entspricht umgerechnet einer Steigerung der Arbeitsleistung pro Vollzeit-Agent von rd. 10% im Vergleich zum Vorjahr.
- 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 rd. 100% aller Anfragen beantwortet.
- Das Call-Center hat 2012 innerhalb seines zur Verfügung stehenden Budgets gewirtschaftet. Dabei belaufen sich die Erlöse durch Kooperationen auf rd. 1,1 Mio. EUR. Damit decken die Erlöse aus den Kooperationen rund 20 % der Kosten des Call-Centers.
- Die am häufigsten nachgefragten Themen sind weiterhin in den folgenden Bereichen zu finden:
  - Pass- und Meldeangelegenheiten:
    - Terminvereinbarung Online für die Meldehallen und das Kundenzentrum
    - Allgemeine Informationen zu Meldeangelegenheiten
    - Abfrage, ob der Personalausweis/Reisepass abholbereit ist
  - Kfz-Angelegenheiten
  - Informationen zum Fundbüro



- Informationen im Bereich Fachstelle Wohnen des Amtes für Soziales und Senioren wie bspw. die Beantragung eines Wohnberechtigungsscheins
- Leistungen des Standesamtes, wie bspw. die Bestellung von Urkunden
- Die Wissensdatenbank wurde kontinuierlich ausgebaut und umfasst inzwischen ein Produktportfolio von über 13.000 Dokumenten. Dies umfasst Produktbeschreibungen, Dienstleistungen und Handlungsanweisungen, zuzüglich externer Sites sowie des erweiterten elektronischen Telefonbuches.
- Die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Call-Centers ist nach Auffüllen der Vakanzen im Jahresverlauf 2012 im Vergleich zum Vorjahr unverändert. Zum 31.12.2012 sind 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Call-Center tätig, in 2011 waren es ebenfalls 130. Davon sind 116 im Betrieb (Front- und Back-Office) eingesetzt.
- Rd.  $\frac{2}{3}$  der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Front-Offices des Call-Centers sind teilzeitbeschäftigt. Rd. 84 % der Beschäftigten sind Frauen. Rd. 11,5 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind schwerbehindert bzw. gleichgestellt.
- Das Call-Center bildet bereits seit dem Jahr 2007 Auszubildende in dem zweijährigen Berufsbild „Servicefachkraft für Dialogmarketing“ aus. Auch im Jahr 2012 konnten wieder fünf neue Auszubildende eingestellt werden. Seit 2007 haben bereits sechzehn Auszubildende ihre Ausbildung erfolgreich beendet und wurden ohne Ausnahme in ein Beschäftigungsverhältnis bei der Stadtverwaltung übernommen. Lediglich drei Auszubildende haben ihre Ausbildung frühzeitig auf eigenen Wunsch beendet.

## Ausblick / Herausforderungen für das Call-Center

Stillstand ist Rückschritt. Das Call-Center wird auch 2013 seinen Beitrag für eine sukzessive Optimierung des Bürgerservices erbringen. Mit Stand heute sind schon einige Entwicklungen absehbar, so z.B.:

- Der nächste Jahresbericht wird erstmals nicht mehr unter dem Namen „Call-Center“ firmieren. Durch den neuen Namen wird dem Wunsch der Belegschaft nach einer neuen Identität Rechnung getragen und ein neues Selbstverständnis für die geleistete Arbeit geschaffen. Dies soll auch dazu beitragen, die Mitarbeiterzufriedenheit weiterhin auf dem vorhandenen hohen Stand aufrecht erhalten zu können.
- Die ersten Services, die das Call-Center für die Fachdienststellen im Jahr 2013 übernimmt, stehen bereits fest:
  - Bauaktenbestellung für das Bauverwaltungsamt  
Als Service für die Kunden der Bauverwaltung wird das Call-Center in 2013 die Bestellung von Bauakten entgegennehmen und diese an die Bauverwaltung weiterleiten.
  - Terminvereinbarung Online im Ausländerwesen  
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Call-Centers können in Kürze für die Kundinnen und Kunden des Ausländeramtes, wie auch bereits bei den Meldehallen und dem Kundenzentrum, Termine über eine Webanwendung reservieren.
  - Servicerufnummer der Friedhofsverwaltung  
Ab Februar 2013 informiert das Call-Center über Fragen rund um die Leistungen der Friedhofsverwaltung.
- Auch die Weiterentwicklung der Behördennummer 115 hat weiterhin Priorität:
  - Überführung von drei weiteren Servicerufnummern auf die 115  
Im Juni 2013 werden neun Servicerufnummern, über die man Informationen zu den Meldehallen bzw. dem Kundenzentrum erfragen kann auf die 115 überführt.
  - Perspektivischer Verzicht der zentralen Einwahlnummer 221-0 zugunsten der 115  
Die für die Migration erforderlichen organisatorischen Veränderungen und strategischen Konzepte werden in 2013 entwickelt und mit deren Umsetzung sukzessive begonnen. Die politischen Gremien werden im weiteren Verfahren eingebunden.

Die einheitliche Behördennummer 115 ist seit Frühjahr 2009 am Markt. Die sukzessive Fokussierung auf die 115 z.B. durch Überführung diverser Servicerufnummern oder auch die Einleitung des Prozesses der Ablösung der langjährigen Zentral-Nr.

221-0 ist die logische Konsequenz des Geschehens der letzten Jahre. Innerbetrieblich werden diese Dinge das Call-Center, aber vor allem die dort arbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchaus vor gewisse Herausforderungen stellen. Diese gilt es gemeinsam zu meistern, damit die bisher erreichten Werte wie z.B. eine hohe Kunden- wie aber auch eine gute Mitarbeiterzufriedenheit auch 2013 ff. gehalten werden können.

Ausgefertigt: Schoer

Gez. Perkhof