



## **ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE**

**Amt/Eigenbetrieb:**

19 Zentrale Steuerung

**Beteiligt:****Betreff:**Call Center/Info-Bereiche  
Aufhebung des Projektstatus**Beratungsfolge:**25.04.2006 Personalausschuss  
27.04.2006 Haupt- und Finanzausschuss**Beschlussfassung:**

Haupt- und Finanzausschuss

**Beschlussvorschlag:**

Der Abschlußbericht des Projektes Call Center/Info-Bereiche, die Aufhebung des Projektstatus sowie die künftige organisatorische Anbindung innerhalb des Vorstandsbereiches 4 werden zur Kenntnis genommen.

Die Vorlage wird zum 01.05.2006 realisiert.



Das Projekt Call Center/Info-Bereiche wurde zum 01.06.2002 eingerichtet und beauftragt, ab 1.2.2003 ein Call Center für eine zweijährige Pilotphase zu betreiben und außerdem Informationsbereiche in den neuen Rathäusern bei Fertigstellung eingerichtet zu haben und dauerhaft zu betreiben.

Die Pilotphase des Call Centers ist im Februar 2005 abgelaufen.

VB 4/PG hat zwischenzeitlich einen Abschlußbericht vorgelegt.

#### **Eckpunkte des Abschlussberichtes:**

- Nach Schaffung der organisatorischen und technischen Voraussetzungen wurde der Betrieb des Call Center am 10.03.2003 aufgenommen; die Informationsbereiche standen termingerecht zur Verfügung.
- Aufgrund gesammelter Erkenntnisse und Erfahrungen wurde die Aufgabenwahrnehmung projektintern umstrukturiert.
- Die sich aus der Umstrukturierung ergebenden Vorteile, wie z.B. bessere Einsatz- und Vertretungsmöglichkeiten, Abbau von Schnittstellen o.ä. konnten so bereits in der Projektphase genutzt werden.
- Während der Abschlussbericht des Teilprojektes Telefon/Info den Einsatz von insgesamt 21 Mitarbeitern vorsah, ist der Dienstbetrieb nun darauf ausgerichtet, alle Aufgabenbereiche mit 16,5 Stellen abzudecken.
- Die tatsächlichen Investitionskosten unterschreiten den in der Vorlage vom 03.04.2002 dargestellten Aufwand um 16.632,95 €.
- Die Zahl der Anrufe, die durch Auslastung der Telefonarbeitsplätze nicht angenommen werden konnten, lagen im Durchschnitt des Jahres 2004 noch bei ca. 8.300, zwischenzeitlich konnte dieser Wert deutlich verbessert werden (2005: ca. 5.000). Nach ersten Auswertungen setzt sich die positive Tendenz auch im Jahr 2006 deutlich fort.
- Die Auskunftsquote konnte von ursprünglich ca. 13% auf ca. 30% gesteigert werden. Die Fehlvermittlungsquote belief sich 2004 auf ca. 25%, zuletzt lag sie bei ca. 22%.
- Neben der zugenommenen Bedeutung der Wegweiserfunktion in den Gebäudekomplexen Rathaus I und Rathaus II können den Bürgerinnen und Bürgern in den Infobereichen durch abschließende Auskünfte und Aushändigung von Formularen, insbesondere bei Erstkontakte, Wege- und Wartezeiten zu und in den Fachdienststellen erspart werden.

## **BEGRÜNDUNG**

**Teil 3 Seite 1**

**Drucksachennummer:**

0327/2006

**Datum:**

06.04.2006

### **Allgemeines**

Der Verwaltungsvorstand hat am 12.02.2002 beschlossen, ein Call Center sowie Informationsbereiche in den neuen Rathäusern einzurichten. Dem grundlegenden Konzept mit den entsprechenden organisatorischen, personellen und finanziellen Konsequenzen hat der Haupt- und Finanzausschuss am 16.05.2002 zugestimmt (Drucksachen-Nr. 100026/02). Die Pilotphase des Call Centers ist im Februar 2005 abgelaufen.

Die Zentrale Steuerung hat den in der Anlage beigefügten Bericht geprüft und kommt zu folgenden Feststellungen:

### **1. Sachkosten**

Der vorgegebene Investitionsrahmen wurde um 16.632,95 € unterschritten; dieses Ziel wurde somit voll erreicht.

### **2. Personalkosten**

Die Darstellung im Abschlußbericht ist nachvollziehbar.

Bereits mit Veränderung der projektinternen Organisation (Verfügung von 19 vom 04.03.2004) wurde die Aufgabenwahrnehmung noch in der Pilotphase (März 2004) mit dem Ziel optimiert, den Betrieb dauerhaft mit 16,5 statt der ursprünglich geplanten 21 Stellen sicherzustellen.

Die seinerzeit angekündigten Einsparpotentiale wurden zwischenzeitlich realisiert.

### **3. Inhaltliche Bewertung - Call Center**

In der früheren Telefonzentrale standen 4 Auskunftsplätze für die reine Vermittlungstätigkeit zur Verfügung. Zur Zeit sind 7 Plätze vorhanden. Es erfolgt eine umfassende, teilweise abschließende Beratung der Anrufer/-innen.

Die vorgelegten Daten belegen, dass die wesentlichen Projektziele erreicht wurden. Durch abschließende Klärung von annähernd 30 % der eingehenden Anfragen konnten die Vermittlungsnotwendigkeiten in die Fachämter reduziert werden.

Ebenso ist durch die umfangreichen Besetzungszeiten die Erreichbarkeit der Verwaltung auch außerhalb der jeweiligen Sprechzeiten der Fachämter sichergestellt.

Die zu Beginn der Pilotphase des Call Center gestiegene Zahl der Anrufe, die durch Auslastung der Telefonarbeitsplätze nicht angenommen bzw. nicht vermittelt werden konnte,

war zunächst kritisch zu betrachten. Im Projektverlauf ist jedoch eine positive Tendenz festzustellen, d. h. die Zahl der nicht angenommenen bzw. nicht vermittelbaren Gespräche ist deutlich zurückgegangen.

Um diese positive Entwicklung auch künftig fortsetzen zu können, muss aus hiesiger Sicht 2 Aspekten besonderes Augenmerk zukommen:

- vollständige Besetzung aller Telefonarbeitsplätze zumindest während der anrufstarken Zeiten und
- Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit innerhalb der Verwaltung.

#### **4. Inhaltliche Bewertung - Informationsbereiche**

Zur Bewertung der Zielerreichung dieses Bereiches können die statistischen Daten der Informationsbereiche nicht herangezogen werden. Einerseits liegen keine Daten aus den ehemaligen Pförtnerbereichen vor, andererseits geht der Wert und Nutzen über eine reine Zahlenanalyse hinaus.

Neben einer zugenommenen Wegweiserfunktion in den Gebäudekomplexen Rathaus I und Rathaus II können den Bürgerinnen und Bürgern auch durch abschließende Auskünfte und Aushändigung von Formularen, insbesondere bei Erstkontakte, Wege- und Wartezeiten zu und in den Fachdienststellen erspart werden.

Das wesentliche Ziel der Informationsbereiche ist damit unabhängig von der Entwicklung der Kontaktzahlen erreicht.

Unter wirtschaftlichen Aspekten haben die Frequentierungsdaten dieser zentralen Anlaufpunkte dazu geführt, dass bereits in der Pilotphase Öffnungszeiten angepasst und die Dienstplangestaltung optimiert wurde.

Ergänzende Informationen zu den Info-Bereichen im Nebeneingang Rathaus I und im Technischen Rathaus:

##### **Info-Bereich Nebeneingang Rathaus I**

- Ca. 600 Ratsuchende finden hier wöchentlich einen Ansprechpartner vor.
- Der Zugang vom Parkdeck mit direktem Durchgang zum Rathaus an der Volme ist beaufsichtigt.
- Eine unmittelbare Absicherungsfunktion bei Feueralarm ist vorhanden.
- Neben den reinen Informationsaufgaben werden auch andere Aufgaben wahrgenommen (z. B. Aushang Öffentlicher Bekanntmachungen).

##### **Info-Bereich Technisches Rathaus (Rathaus II)**

- Neben den reinen Informationsaufgaben werden im wesentlichen noch folgende Aufgaben wahrgenommen:
- Paket- und Postannahme für Dienststellen im Haus,
- Entwertung von Parkkarten für Behindertenparkplätze,

- Schließtätigkeit der Eingangstür sowie eines Besprechungsraumes für Sprechstunden des Versorgungsamtes und des VdK,
- Ausgabe von gelben Säcken/Müllkalendern,
- Ausgabe eines Leihrollstuhles,
- Annahme von Materiallieferungen u.a..
- Der Zugang zum Technischen Rathaus ist beaufsichtigt (im Erdgeschoss des gesamten Gebäudekomplexes liegt sonst nur noch in ca. 30 m Entfernung der Info-Bereich des Sozialen Rathauses).
- Eine unmittelbare Absicherungsfunktion bei Feueralarm ist gegeben.

Aufgrund der Notwendigkeiten zur Haushaltskonsolidierung wurden folgende Alternativen geprüft:

- Besetzung durch einen Pförtnerdienst

Die Aufwendungen für Personalkosten könnten bei dieser Variante etwas gesenkt werden (Differenz EG 6 zu EG 5).

Das ursprüngliche Ziel, an diesen zentralen Stellen allgemeine Fragen und Anliegen der Bürgerinnen abschließend zu klären, müsste dann aufgegeben werden.

- Technische Lösung

Denkbar wäre der Einsatz eines **Wegeleit- und Informationssystems**. Einer möglichen Personalkosteneinsparung stünden jedoch Investitions- und Betriebskosten (auch i.S. des Pflegeaufwandes) gegenüber.

Um dem gewünschten Bürgerservice noch annähernd gerecht werden zu können, müßte ein in der Anwendung sehr einfaches System gewählt werden.

Den Sicherheitsaspekten kann mit dieser Variante nicht mehr Rechnung getragen werden.

Mit Einführung eines **beschränkten Zugangssystems** nur für Berechtigte (z.B. mit Hilfe einer Zugangsberechtigungskarte für Mitarbeiter/-innen und Mitglieder politischer Gremien) wären die gewünschten Zugänge für die Bürgerinnen und Bürger nicht mehr nutzbar.

Im Rathaus I entfiele der Zugang vom Parkhaus, der z.B. auch von externen Besuchern des Rathauses an der Volme (Besprechungen, öffentliche Sitzungen, Eheschließungen) genutzt wird.

Im Rathaus II müßten Besucher des Technischen Rathauses den gesamten Gebäudekomplex über den Zugang zum Sozialen Rathaus durchqueren (nicht auf allen Etagen besteht eine direkte Verbindung).

- **Völliger Verzicht auf die Informationsbereiche im Nebeneingang Rathaus I und Eingang Technisches Rathaus**

Dem Vorteil, das keine Personalkosten mehr anfallen, stehen die Nachteile eines fehlenden Ansprechpartners für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Sicherheitsaspekte gegenüber.

Ergebnis:

Eine Vor- und Nachteilsabwägung hat zu dem Ergebnis geführt, dass zum jetzigen Zeitpunkt aus Sicht der Verwaltung die Aufrechterhaltung aller Informationsbereiche u. a. aufgrund der z.T. unübersichtlichen Gebäudestrukturen und der Weitläufigkeit der Rathäuser I und II geboten ist.

Die aktuelle Personalstärke entspricht bei diesem Leistungsumfang einer Mindestausstattung; eine weitere Ausdünnung hätte zur Folge, dass in Urlaubs- und Krankheitsfällen eine stunden- oder tageweise Schließung nicht zu vermeiden wäre.

Gleichwohl besteht die Absicht, unter Berücksichtigung der weiteren Entwicklung Optimierungspotentiale z. B. durch Erschließung weiterer Synergien aufzugreifen.

## **5. Fazit**

Seit mehr als 10 Jahren wird kontinuierlich daran gearbeitet, die Verwaltung kundenorientierter zu gestalten. Gelungene Projekte wie z. B. die Bürgerämter, verschiedene Kundenbüros oder auch das Virtuelle Rathaus decken zwischenzeitlich die unterschiedlichsten Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger als Kunden der Stadtverwaltung ab. Neue Projekte wie aktuell z. B. das Servicezentrum Wirtschaft wurden eingerichtet.

Der qualifizierte Telefonservice wie auch die Informationsbereiche, die ebenfalls für Auskünfte und Beratungen zur Verfügung stehen, ergänzen diese Entwicklung konsequent. Beide Bereiche stellen faktisch eine „Visitenkarte“ der Verwaltung dar, deren Wirkung zu einem positiven Image der Stadt Hagen beitragen kann.

Da die im Projektbericht aufgezeigten kritischen Aspekte wie Zahl der abgewiesenen Anrufe bzw. zeitweise Schließung eines Informationsbereiches offenbar auch in der personellen Ausstattung begründet liegen, muss der Personalbedarf zu gegebener Zeit erneut überprüft werden.

Weitere Einsparpotentiale sind damit aus heutiger Sicht nicht erkennbar.

## **6. Formale Auflösung des Projektstatus**

Die Pilotphase wurde erfolgreich durchgeführt, so dass der Projektstatus im Zusammenhang mit einer zukünftigen organisatorischen Regelung aufzuheben ist.

Die Anbindung erfolgt im Bereich der Zentralen Dienste mit dem Ziel, über eine Neustrukturierung der Zentralen Dienste insgesamt weitere Synergien zu gewinnen.

Neben dem bereits vorhandenen Stellenvolumen erfolgt eine Kompensation der noch benötigten Stellen innerhalb der Verwaltung.

**FINANZIELLE  
AUSWIRKUNGEN**

**Teil 4 Seite 1**

**Drucksachennummer:**

0327/2006

**Datum:**

06.04.2006

Es entstehen keine zusätzlichen finanziellen und personellen Auswirkungen.

**VERFÜGUNG /  
UNTERSCHRIFTEN**

**Teil 5 Seite 1**

**Drucksachennummer:**

0327/2006

**Datum:**

06.04.2006

**Veröffentlichung:**

Ja

Nein, gesperrt bis einschließlich \_\_\_\_\_

**Oberbürgermeister**

**Gesehen:**

**Stadtkämmerer**

**Stadtsyndikus**

**Beigeordnete/r**

**Amt/Eigenbetrieb:**

19 Zentrale Steuerung

**Gegenzeichen:**

**Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:**

**Amt/Eigenbetrieb:**

**Anzahl:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_