

Vorlage		Vorlage-Nr:	FB 11/0056/WP15
Federführende Dienststelle:		Status:	öffentlich
Fachbereich Personal und Organisation		AZ:	FB 11
Beteiligte Dienststelle/n:		Datum:	24.08.2005
		Verfasser:	Frau Wellen, Herr Kinny, Herr Zimmermann
Stellenbemessung Servicecenter Call Aachen			
Beratungsfolge:			TOP: __
Datum	Gremium	Kompetenz	
07.09.2005	PVA	Entscheidung	

Finanzielle Auswirkungen:

Im Jahr ergeben sich zusätzliche Personal- und technikbezogene Arbeitsplatzkosten in Höhe von rund 85.500 €, die durch Einnahmen für die Serviceleistungen der ARGE Aachen refinanziert werden.

Beschlussvorschlag:

Der Personal- und Verwaltungsausschuss beschließt, im UA 02200 1,8 Planstellen, vergütet nach Verg.Gr. VII BAT, für das neue Servicecenter Call Aachen einzurichten.

Des weiteren wird beschlossen, dass im Rahmen des möglichen Ausbaus von finanzierten Dienstleistungen für den Zweckverband Straßenverkehrsamt kostenneutral weitere Stellen eingerichtet werden.

Bei nicht erfolgreicher interner Stellenausschreibung wird die Verwaltung ermächtigt, im benötigtem Umfang extern einzustellen. Alle Möglichkeiten der Personalkostenreduzierung sind auszuschöpfen.

Erläuterungen:

Der **Stellenbedarf von Call Aachen** wurde **zu Beginn des Projektes im September 2004 mit 14,3 Stellen** fixiert. Entsprechend wurde der Hauptausschuss in seiner Sitzung am 09.03.2004 informiert. Im Vergleich des Kölner und Duisburger Call-Center Ansatzes wurde konservativ als Berechnungsgrundlage die Kölner Lösung gewählt. Die Duisburger Lösung hätte einen Wert von 17,2 Stellen ergeben. Zugrunde lag ein angenommenes **Anrufvolumen** von 25.000 Calls/ Monat bzw. **300.000 im Jahr** und die Annahme, dass die Leitungskraft noch laufend in den Produktivbetrieb zu zu 25% ihrer Arbeitskapazität eingebunden werden kann.

Innerhalb des Projektes wurde das Bestreben in die Tat umgesetzt, zügig viele Servicetelefone auf Call Aachen zu routen und mit den Fachbereichen / Ämtern zu deren Entlastung verstärkt zu kooperieren. Im Monat der Eröffnung von Call Aachen, **Juni 2005**, konnte das neue Servicecenter bereits 33.007 Calls statistisch erfassen. Dies bedeutet ein **zu erreichendes jährliches Anrufvolumen von 400.000**. Der zügig voran schreitende Auf- und Ausbauprozess ermöglicht es der Leiterin von Call Aachen nicht, zu einem relevanten Anteil ihrer Arbeitszeit selbst Anrufe zu bearbeiten. Dies wird sich in Hinblick auf die wachsende Leitungsspanne in Zukunft auch nicht ändern.

Die Entlastungseffekte werden bei zunehmend strapazierter Personalkapazität in den Fachbereichen / Ämtern dringend benötigt. Gerade Call Aachen bietet eine wirksame Möglichkeit des Ausgleichs im Zuge der Haushaltskonsolidierung, in dem im ersten bzw. unmittelbaren Kontakt der Stadtverwaltung zu den Bürgerinnen und Bürgern der Dienstbetrieb mit hoher Servicequalität zu möglichst niedrigen Arbeitsplatzkosten und optimierter Arbeitsorganisation gesichert bleibt. Im Innenverhältnis kann auf den höher bewerteten Sachbearbeiterstellen eine Konzentration auf das Kerngeschäft erfolgen, so dass sonstige Belastungen bei zunehmendem Erfolg von Call Aachen stellenwirksam abgebaut werden können. Dies hält der Fachbereich Personal und Organisation bei zukünftigen Bedarfsberechnungen nach. Aufgrund des Streumaßes der Entlastung kann eine 1:1 Betrachtung „zunehmender Geschäfte für Call Aachen“ und „wegfallender Arbeiten in den Fachbereichen / Ämtern“ nicht angestellt werden.

Hinzu kommen die **seit 18.07.2005** zu erbringenden **Serviceleistungen für die ARGE Aachen**. Die Stadt Aachen bietet Services zu einem Preis von 0,85 € pro Call Minute an. Hierdurch können die kundenbezogenen Personal- und Sachkosten abgedeckt werden. Call Duisburg hat Services zu ähnlichen Konditionen für die Duisburger Arbeitsverwaltung angeboten. Bei der Kalkulation wird von einem Jahresvolumen von 50.000 Anrufen mit einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von 2 Minuten ausgegangen. Diese Werte wurden in den ersten 3 Wochen der aktiven Unterstützung der ARGE Aachen verifiziert. **Über den neuen Dienst wird an Hand der z.Zt. gemessenen Werte eine zusätzliche Einnahme von 85.000 € erzielt.** Vergabe- und steuerrechtliche Bedenken für die extern zu erbringende Serviceleistung bestehen nicht.

Kontrollmessungen für den Zeitraum vom 01.08.-17.08.2005 ergaben sogar ein zu erwartendes **Jahresvolumen von 480.000 Anrufen**, hierin finden sich die Anrufe für die ARGE von ca. 50.000 nachweislich wieder.

Weitere neue Services sind vereinbart bzw. in Planung, so ist beispielsweise mit dem Stadttheater Aachen abgesprochen, dass mit Beginn der neuen Spielzeit 2005/2006 der Kartenvorverkauf auch über Call Aachen abgewickelt werden kann.

Bereits im Aufbau von Call Aachen wurden frühzeitig Gespräche mit dem Zweckverband Straßenverkehrsamt Aachen, ein Partner mit umfangreichen Bürgerkontakten, geführt.

Statistische Auswertungen über das Gesprächsvolumen des SVA-Aachen ergaben, dass im Falle eines Kontraktes mit einem Jahresvolumen zwischen 50.000 und 100.000 Gesprächen zu rechnen ist. Zusammen mit dem heutigen Volumen würde dies bedeuten, dass Call Aachen zukünftig jährlich mit weit mehr als 500.000 Anrufen konfrontiert werden wird.

Um das derzeit tatsächliche Anrufvolumen (Hochrechnung August - 480.000/Jahr) im vereinbarten Servicelevel von 90% in 10 Sekunden bewältigen zu können, werden kurzfristig zusätzlich 1,8 Stellen benötigt, die durch o.a. Einnahmen von der ARGE Aachen refinanziert werden.

Verlaufen die Verhandlungen mit dem Zweckverband SVA - Aachen positiv, werden hierfür zusätzliche Stellen erforderlich. Auch hier werden anhand der vorliegenden Statistiken Personalbemessungen vorgenommen und durch die dann erzielten Einnahmen refinanziert.

Es sollen möglichst Kräfte mit einer 25-stündigen Wochenarbeitszeit gewonnen werden. Diese können dienstplanmäßig so eingesetzt werden, dass Arbeitsplätze durch 2 MitarbeiterInnen geteilt werden, was hilft, Kosten zu sparen und den Angebotspreis für Services attraktiv zu gestalten.

Leider ist derzeit nicht zu verhindern, dass sich die personelle Unterbesetzung auf den Servicelevel auswirkt. Mindestens 90% aller eingehenden Anrufe sollen innerhalb von maximal 10 Sekunden Wartezeit bearbeitet werden. Die Qualität ist in den letzten 3 Wochen auf etwa 80-85% und ca. 20 Sekunden je nach Anrufvolumen gesunken.

Sollte die interne Ausschreibung nicht erfolgreich sein, wird der Fachbereich Personal und Organisation extern Personal anwerben, nach Möglichkeit zu günstigeren Vergütungsbedingungen als nach Verg.Gr. VII BAT, wiederum unter den Aspekten der Haushaltskonsolidierung und der Positionierung von Call Aachen als regional gerne nachgefragtes Servicecenter.

Call Aachen wird zu Beginn des Jahres 2006 einen Zwischenbericht über Stand und Entwicklung der Serviceleistung Call Aachen liefern.

