

<b>Vorlage</b>		<b>Vorlage-Nr:</b> FB 12/0001/WP18
Federführende Dienststelle: FB 12 - Bürger*innenservice		Status: öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		Datum: 12.05.2023
		Verfasser/in: Frau Kuca
<b>Sachstandbericht aus den Abteilungen Bürgerservice und Servicecenter-Call-Aachen zur aktuellen Entwicklung des FB 12, insbesondere zum Terminangebot</b>		
<b>Ziele:</b>		
<b>Beratungsfolge:</b>		
<b>Datum</b>	<b>Gremium</b>	<b>Zuständigkeit</b>
01.06.2023	Personal- und Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme

**Beschlussvorschlag:**

Der Personal- und Verwaltungsausschuss nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

In Vertretung

Dr. Markus Kremer

Beigeordneter

## Finanzielle Auswirkungen

	JA	NEIN	
		X	

Investive Auswirkungen	Ansatz 20xx	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx ff.	Gesamt- bedarf (alt)	Gesamt- bedarf (neu)
	Einzahlungen	0	0	0	0	0
Auszahlungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
<i>+ Verbesserung / - Verschlechterung</i>	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

konsumtive Auswirkungen	Ansatz 20xx	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx ff.	Folge- kosten (alt)	Folge- kosten (neu)
	Ertrag	0	0	0	0	0
Personal-/ Sachaufwand	0	0	0	0	0	0
Abschreibungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
<i>+ Verbesserung / - Verschlechterung</i>	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

**Weitere Erläuterungen (bei Bedarf):**

## Klimarelevanz

### Bedeutung der Maßnahme für den Klimaschutz/Bedeutung der Maßnahme für die Klimafolgenanpassung (in den freien Feldern ankreuzen)

Zur Relevanz der Maßnahme für den Klimaschutz

Die Maßnahme hat folgende Relevanz:

<i>keine</i>	<i>positiv</i>	<i>negativ</i>	<i>nicht eindeutig</i>
X			

Der Effekt auf die CO<sub>2</sub>-Emissionen ist:

<i>gering</i>	<i>mittel</i>	<i>groß</i>	<i>nicht ermittelbar</i>

Zur Relevanz der Maßnahme für die Klimafolgenanpassung

Die Maßnahme hat folgende Relevanz:

<i>keine</i>	<i>positiv</i>	<i>negativ</i>	<i>nicht eindeutig</i>
X			

### Größenordnung der Effekte

Wenn quantitative Auswirkungen ermittelbar sind, sind die Felder entsprechend anzukreuzen.

Die **CO<sub>2</sub>-Einsparung** durch die Maßnahme ist (bei positiven Maßnahmen):

- gering  unter 80 t / Jahr (0,1% des jährl. Einsparziels)  
mittel  80 t bis ca. 770 t / Jahr (0,1% bis 1% des jährl. Einsparziels)  
groß  mehr als 770 t / Jahr (über 1% des jährl. Einsparziels)

Die **Erhöhung der CO<sub>2</sub>-Emissionen** durch die Maßnahme ist (bei negativen Maßnahmen):

- gering  unter 80 t / Jahr (0,1% des jährl. Einsparziels)  
mittel  80 bis ca. 770 t / Jahr (0,1% bis 1% des jährl. Einsparziels)  
groß  mehr als 770 t / Jahr (über 1% des jährl. Einsparziels)

**Eine Kompensation der zusätzlich entstehenden CO<sub>2</sub>-Emissionen erfolgt:**

- vollständig  
 überwiegend (50% - 99%)  
 teilweise (1% - 49 %)  
 nicht  
 nicht bekannt

## **Erläuterungen:**

Zu diesem Tagesordnungspunkt wird FB 12 die Ausgangssituation und die aktuelle Entwicklung des FB 12 für die beiden Abteilungen „Bürgerservice“ (12/100) und „Servicecenter-Call-Aachen“ (12/200) vorstellen.

Durch verschiedene Veränderungen bei der Terminvergabe und der Priorisierung bei unterschiedlichen Anrufgruppen konnten deutliche Optimierungen erreicht werden. Diese werden in der Sitzung näher erläutert.

Die Zahl der monatlich angebotenen Terminbuchungsmöglichkeiten wurde von 2020 bis 2023 jährlich gesteigert. Entsprechend stieg auch die Anzahl der Schalterarbeitsplätze im Großraumbüro am Standort Bahnhofplatz, wo die Platzkapazitäten nunmehr ihre Grenze erreicht haben. Dabei darf nicht außer Acht gelassen werden, dass der Bedarf der Bürger\*innen an Terminen von der Verwaltung nicht steuerbar ist.

Gleiches gilt auch für das Servicecenter. Das zukünftige Anrufvolumen lässt sich nur ansatzweise durch Vergangenheitswerte prognostizieren. Dies bleibt eine große Herausforderung für die Personalplanung.

Für den Bürgerservice befindet sich ein Berichtswesen zur Auswertung der Anzahl der Dienstleistungen und Bearbeitungszeiten in der Vorbereitung. Das angestrebte Berichtswesen wird beispielhaft vorgestellt werden.

Die Call-Center Systeme (ACD) lassen für eine rückblickende Betrachtung eine Zählung der ein- und ausgegangenen Anrufe zu. Dies lässt sich im Berichtswesen ausführlich darstellen. Die wichtigsten und steuerungsrelevanten Call-Center Kennzahlen werden in der Sitzung anhand einer Grafik erläutert.

Von verschiedenen Kooperationen des Servicecenters-Call-Aachen profitiert die Verwaltung gesamtstädtisch. Hinzu kommen zukunftsweisende Prozess- und Ablaufanpassungen (Kooperationsvereinbarungen, Mängelmelder, BIS, Anliegenmanagement, Wissensmanagement/WDB).

### **Beispiel:**

Zwischen dem Aachener Stadtbetrieb und dem Servicecenter Call Aachen wurde eine aktuelle Kooperationsvereinbarung geschlossen und alle Dienstleistungen des Servicecenters in Leistungsbeschreibungen definiert. Hiermit konnten die Qualität der telefonischen Erreichbarkeit für den E18 deutlich gesteigert, weitere interne Synergieeffekte erzielt und die Professionalisierung des Servicecenters-Call-Aachen vorangetrieben werden.

Mit einem modernen Multikanaldialog- und Anliegenmanagement strebt FB 12 an, es den Bürger\*innen so einfach wie möglich zu machen mit der Verwaltung in Kontakt zu treten. Ob online, persönlich, telefonisch, per Mail oder Chat, die Bürger\*innen können frei wählen. Ein professionelles System bündelt und steuert die Eingangskanäle. Die Einführung eines solchen Systems würde zahlreiche Vorteile mit sich bringen und ist als Projekt beantragt.

Die bereits aufgeführten Systeme sollen natürlich dazu beitragen, die Arbeitsplatzattraktivität zu steigern. Dazu gehören aber auch eine hybride Arbeitsgestaltung sowie moderne und komfortable Arbeitsplatzbedingungen.

Aus diesem Grund steht für Juni der Umzug des Servicecenter Call Aachen in die Aureliusstraße an.  
Die neuen Räumlichkeiten werden deutlich für motivierende Arbeitsbedingungen sorgen.  
Zum Sachstand der Umzugsaktivitäten wird ebenfalls in der Sitzung berichtet werden.

**Anlage/n: ./.**