

A photograph of two female call center agents sitting at a desk in a bright office. They are both wearing headsets and looking at their laptops. The office has large windows in the background with greenery visible outside. A yellow diagonal overlay covers the left side of the image, containing text.

Servicecenter Call Aachen

Fachbereich Bürger*innenservice
Abteilung 12/200

www.aachen.de

1 von 14 in Zusammenstellung

Servicecenter Call Aachen

Was machen die eigentlich?

- Telefonische Erreichbarkeit von **Montag – Freitag von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr**
 - professionell und bürger*innenfreundlich – inklusive Komfortvermittlung
 - Telefonische und schriftliche (Mail-) Beauskunftung (Wissensdatenbank, Homepage, Serviceportal)
 - Ticketservice (Aufnahme per Mail, Mängelmelder, Serviceportal)
 - Telefonische Terminvereinbarung – Tel.nr. **432-1234**
- Bewerbung der Online-Dienstleistungen „**Sie können dies online machen und ich zeige Ihnen gerne wie**“
- Qualitätsmanagement der Onlineauftritte (Fehler, Usability, etc.)
- Unterstützung bei Veranstaltungen, Krisenstab/Bürgertelefon und PASS
- Professionelles Wissensmanagement → **Wissen ist Macht! Lassen Sie es uns wissen...**
- *Und vieles mehr...*

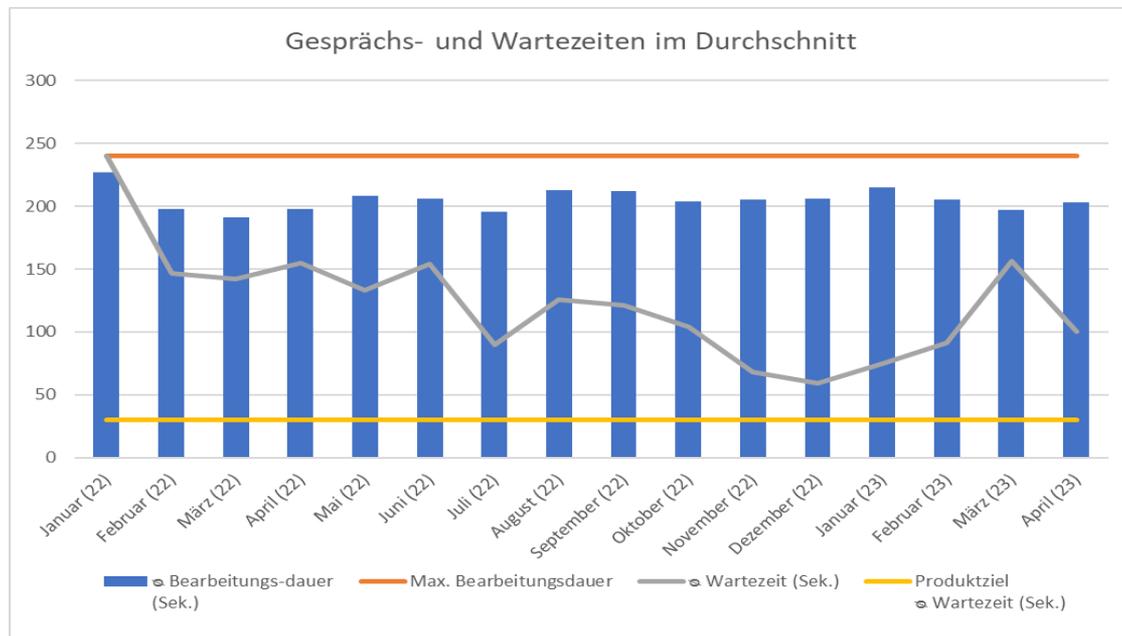
Servicecenter Call Aachen

Statistik 12/200 (Stand 30.04.2023)

Quelle: ACD-System (Reporting und Monitoring)

Portfolio: 71 Piloten (telefonische Themeneingänge wie 4320)

Jahr	Anrufvolumen	Erreichbarkeit	Angenommen
2019	417.712	67%	271.609
2020	634.478	48%	294.932
2021	827.310	35%	285.224
2022	510.544	47%	234.467
2023	138.080	54%	74.907





Hochwertiges Wissensmanagement: kooperativ und partnerschaftlich

StädteRegion Aachen

museumsdienst aachen

APAG

aachener stadtbetrieb

Gemeinde Roetgen
Tor zur Eifel

115
IHRE BEHÖRDENNUMMER

KREIS EUSKIRCHEN

Gewoge
AKTIENGESELLSCHAFT

stadtbibliothek aachen

Gemeinde Merzenich

vhs Volkshochschule Aachen

ASEAG

stadt aachen

Bildnachweise: städtewerke-aachen.de, aachener-stadt.de, aachener-gerichte.de, etc.

Kooperationen (Verträge) mit dem Servicecenter Call Aachen

Einnahmen: 2021 = 468.000 € - 2022 = 336.000 € → 2023 (Hochrechnung): 433.000 €

Das Servicecenter Call Aachen

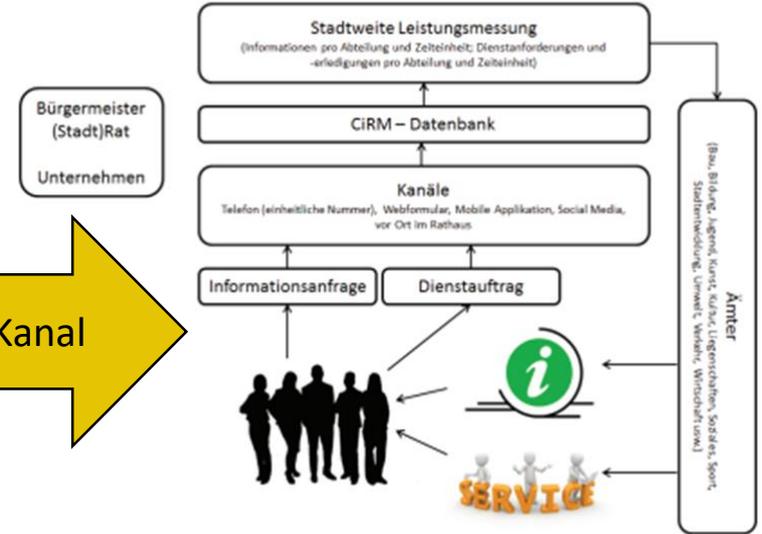
als Baustein für den Multikanaldialog

Serviceportal
Mängelmelder

Google

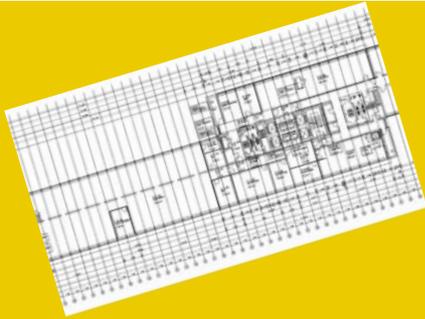


Bürger*innen wählen den Kanal



(Quelle: Ilhan et al. 2019, S.140)

- **Projektantrag** für ein Citizen Relationship Management
Schwerpunkt: Multikanaldialog- und Anliegenmanagement

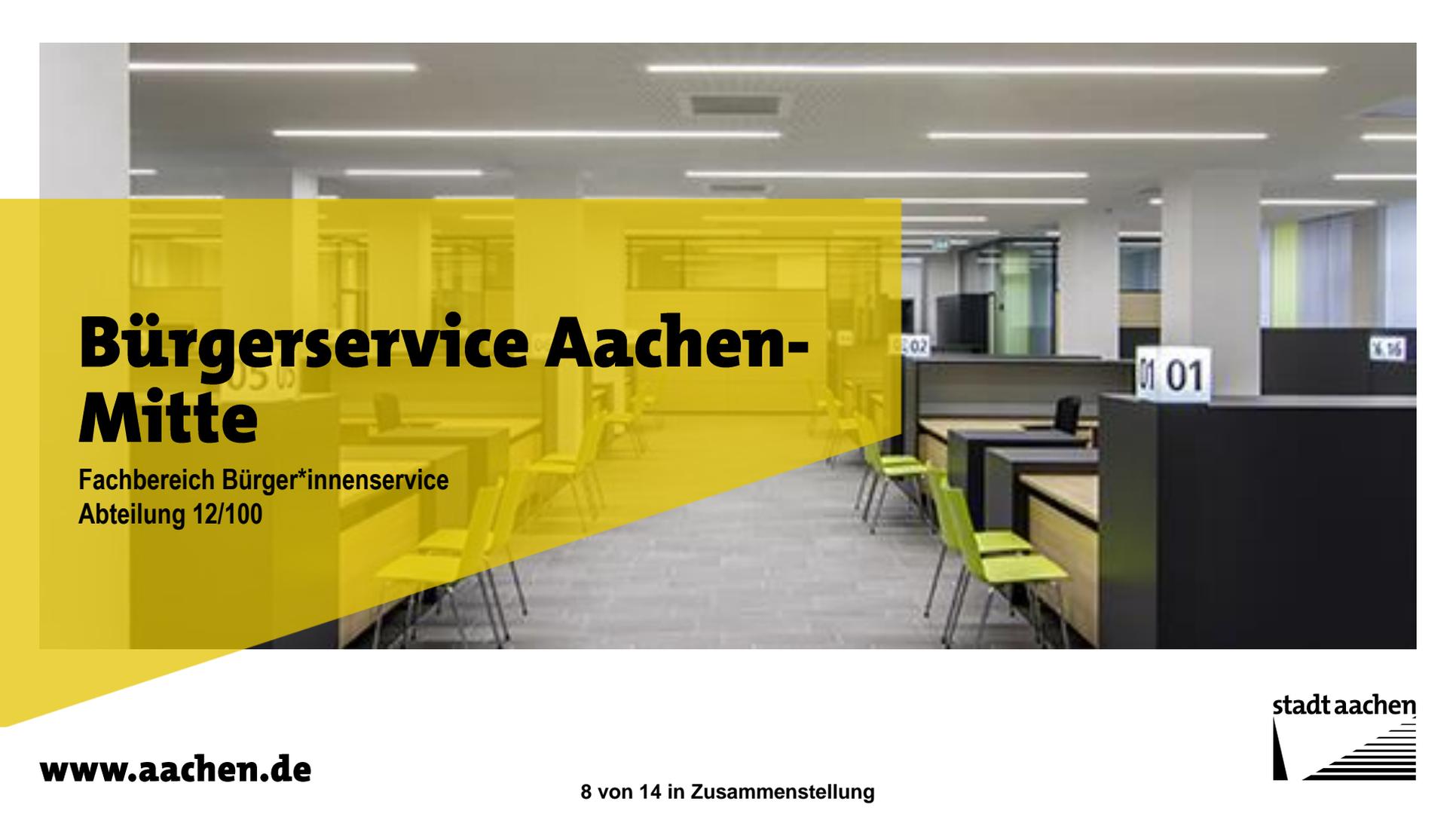


Wirtschaftswissenschaften | P&C Management & Consulting GmbH



Umzug vom Servicecenter zur Aureliusstraße

Ab Sommer 2023 wird man das Servicecenter Call Aachen und FB 12/000 in der Aureliusstraße finden.



Bürgerservice Aachen- Mitte

Fachbereich Bürger*innenservice
Abteilung 12/100

www.aachen.de

8 von 14 in Zusammenstellung

Bürgerservice Aachen-Mitte

Herausforderungen 2022

- **Ukraine-Krise**

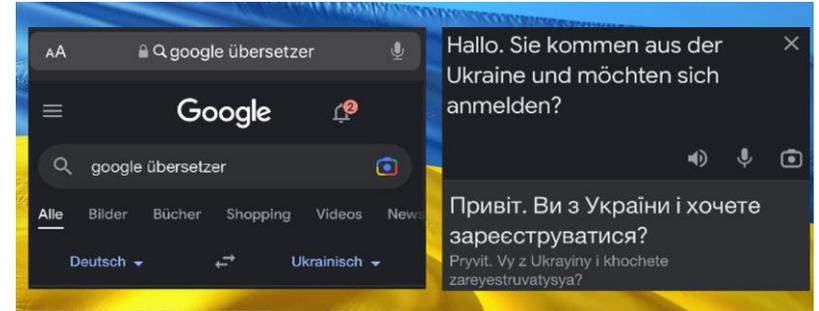
- Viele zusätzliche Anmeldungen
- Hoher Regelungsbedarf (rechtlich/organisatorisch)
- Erhöhter Bedarf nach Führungszeugnissen

- **Lockerungen der Corona-Bestimmungen**

- Nie dagewesenes Passaufkommen
- Hoher Bedarf an Führungszeugnissen

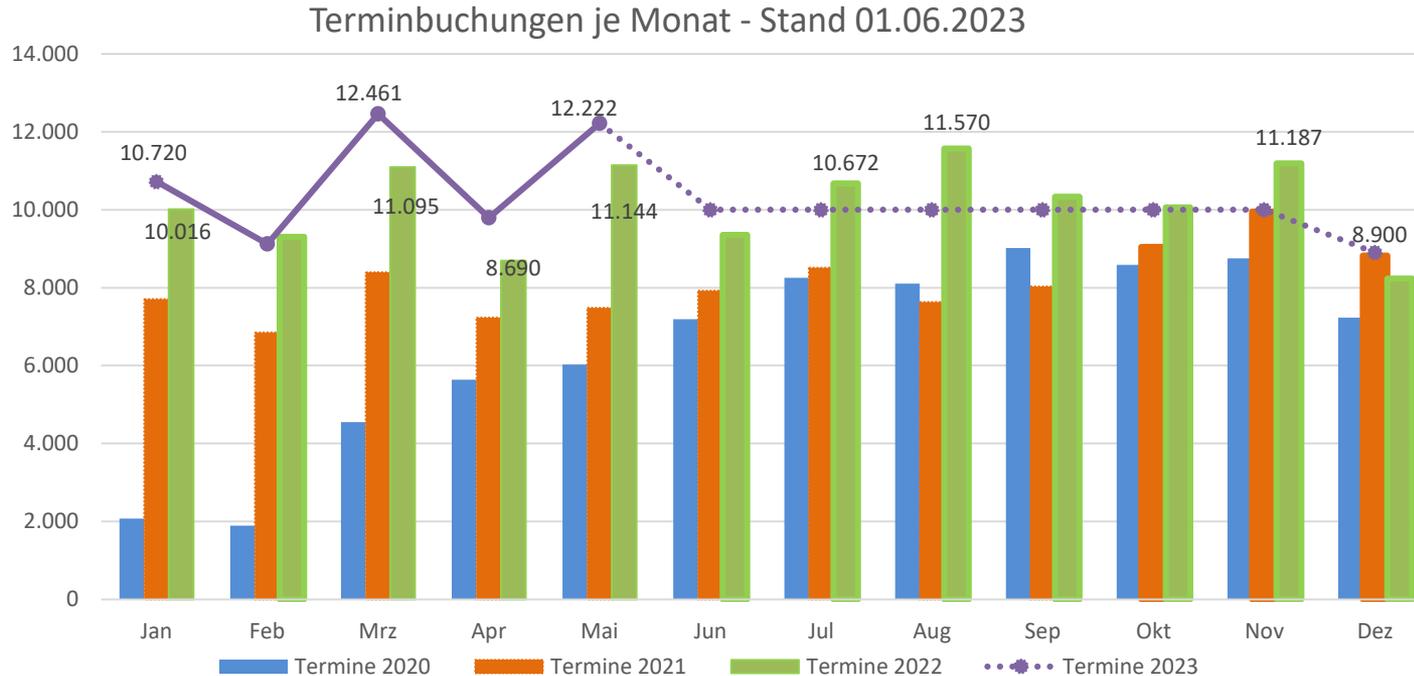
- **Ausbau Bewohnerparken**

- **11 neue Mitarbeiter*innen zur Einarbeitung**



Bürgerservice Aachen-Mitte

Termine, Termine, Termine...



Bürgerservice Aachen-Mitte

Top 5 der 2022 gebuchten Dienstleistungen

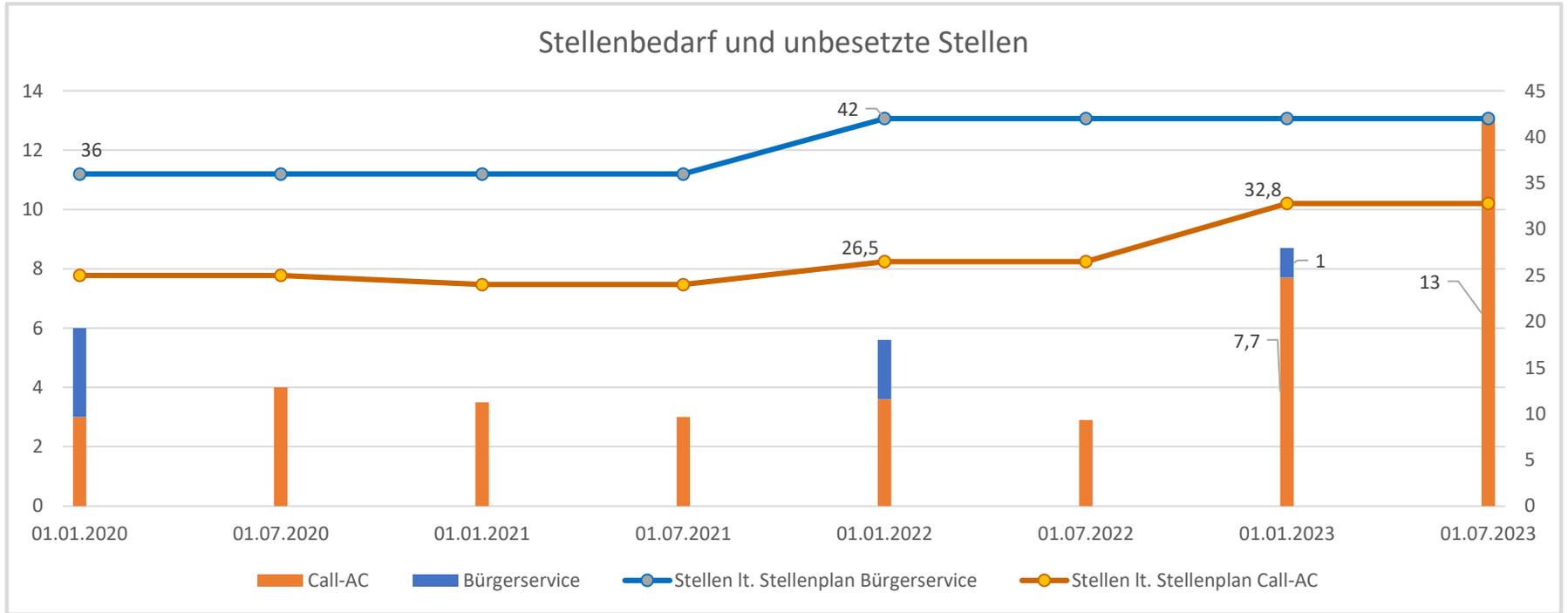
• An-, Um- und Abmeldungen	33.862
• Beantragung und Abholung von Ausweisdokumenten	29.980
○ davon für Auslandsdeutsche: 4.770 Termine	
• Führungszeugnisse	13.661
• Bewohnerparkausweise	5.650
• Dienstleistungen Straßenverkehrsamt	4.565
Summe:	87.718 gebuchte Serviceleistungen

(Annahme: 1 Buchung = 1 Serviceleistung, was sehr selten der Fall ist...)

Insgesamt 121.670 Terminbuchungen in 2022, wovon die TOP 5 rund 2/3 der Terminkapazitäten in Anspruch nahmen.

Bürgerservice Aachen-Mitte

Entwicklung des Personalbedarfs



Bürgerservice Aachen-Mitte

Die weiteren Aussichten...?!

- Senkung der Vorlaufzeiten für die Terminbuchungen
- Morgendliches Angebot von 140 tagesaktuellen Terminen
- Gute telefonische Erreichbarkeit für alle Anliegen
- Unterstützung beim Ausbau eines effizienten Mängelmelders
- Optimierung des Terminbuchungsprogrammes
- Stabilisierungen des Personalbestandes
(u.a. durch rechtliche Prüfung einer 3-jährigen Bleibeverpflichtung bei FB 12 für externe Einstellungen)



Und sollte es mehr schlechtes Wetter als vorhergesagt geben, so werden zumindest genügend „sturmsichere Schirme“ und weiterhin engagierte Mitarbeiter*innen das Beste daraus machen...

Bürgerservice Aachen-Mitte

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

