

Vorlage Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation Beteiligte Dienststelle/n: Gebäudemanagement Presse- und Informationsbüro	Vorlage-Nr: FB 11/0007/WP15-1 Status: öffentlich AZ: FB 11/2 Zimmermann Datum: 09.11.2004 Verfasser: Zimmermann, Wolfgang						
Sachstand zum Aufbau von Call Aachen							
Beratungsfolge: TOP: __ <table border="0" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Datum</th> <th style="text-align: left;">Gremium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>24.11.2004</td> <td>Personal- und Verwaltungsausschuss</td> </tr> <tr> <td>14.12.2004</td> <td>Betriebsausschuss Gebäudemanagement</td> </tr> </tbody> </table>		Datum	Gremium	24.11.2004	Personal- und Verwaltungsausschuss	14.12.2004	Betriebsausschuss Gebäudemanagement
Datum	Gremium						
24.11.2004	Personal- und Verwaltungsausschuss						
14.12.2004	Betriebsausschuss Gebäudemanagement						

Beschlussvorschlag:

Der Personal- und Verwaltungsausschuss nimmt den Sachstandsbericht der Verwaltung zum Aufbau von Call Aachen zustimmend zur Kenntnis

Der Betriebsausschuss Gebäudemanagement stimmt der Umsetzung und Mittelverlagerung für Call Aachen zu.

Erläuterungen:

Sachstand zum Aufbau von Call Aachen

Die Verwaltung hat die rechnerische Darstellung in der Vorlage für die Sitzung des Hauptausschusses am 09.03.2004 nochmals intensiv geprüft und bestätigt, dass unter den seinerzeitigen Rahmenbedingungen die Aussage der Wirtschaftlichkeit im Falle einer städtischen Umsetzung des Projektes die Richtige gewesen ist und dies auch unter der erweiterten Zielsetzung nach Projektdefinition gilt (sh. Anlage). Das dort dargestellte Stufenkonzept wird nach der positiven Resonanz der Kontakte mit den Dienststellen in der Umsetzung beschleunigt, so dass es absolut zweckmäßig ist, die hierzu notwendigen infrastrukturellen Voraussetzungen für den eigentlichen „Endausbau“ vorzuziehen.

Wie mit der Vorlage zur Sitzung des Hauptausschusses am 03.11.2004 kurz eingeführt, ist nach dem Beschluss des Hauptausschusses am 07.07.2004, ein Call-Center in städtischer Regie aufzubauen, umgehend mit den Arbeiten begonnen worden. Die Erstellung der Konzeptionen zu Raum, Organisation, Personal, IT- und TK-Technik ist bereits weit fortgeschritten. Deshalb möchte die Verwaltung nachhaltig vorschlagen, die folgenden inhaltlichen Ausführungen zum Projektfortschritt zu würdigen und das erfolgversprechende Reformvorhaben gemeinsam zu steuern.

Raum

Aufgrund der Diskussion in der v.g. Sitzung über die Notwendigkeit der zusätzlichen Investition zur Herrichtung der Räumlichkeiten wird zunächst hierüber näher informiert.

Mit Sachstandsbericht zur Sitzung des Hauptausschusses am 9.3.2004 stellte die Verwaltung umfangreiche Kostenvergleiche zu den unterschiedlichen Betriebsmodellen für ein Call-Center vor. In diesen Vergleichen wurden unter den Kosten, die in beiden Modellen gleich anfallen, die Jahreskosten des IT-Arbeitsplatzes nach den Richtwerten der KGSt angesetzt. Konkretere Zahlen lagen bis dahin nicht vor, da auch der Standort von Call Aachen noch nicht definiert war. Die KGSt-Werte für einen sächlichen Büroarbeitsplatz beinhalten auch die Herrichtungs- und Instandhaltungskosten über den Nutzungszeitraum betrachtet. Berücksichtigt man den Lebenszyklus der die jetzige Investition verursachenden bautechnischen Maßnahmen, beträgt die jährliche zusätzliche investive Belastung für die Einrichtung von Call Aachen 8.000 €.

Im Übrigen gibt die Verwaltung folgenden Ansatz zu bedenken. Call Aachen als Nutzerin von Büroraum würde bei Ausgestaltung des Vermieter-Mietermodells an den Eigenbetrieb Gebäudemanagement eine monatliche Miete für den Call-Center fähig hergerichteten Raum bezahlen. Die Investitionskosten wären in der Mietzahlung berücksichtigt. Da das Zielmodell noch nicht umgesetzt ist, werden die Investitionskosten nicht dem Gebäudemanagement, sondern dem Projekt Call Aachen einseitig angelastet.

Zu dem Zeitpunkt der damaligen Kalkulation wurde von folgenden Voraussetzungen der Umsetzung des Projektes ausgegangen:

- Es sollte mit einfachen Mitteln ein zweiter Raum bzw. mehrere Räume in Anlehnung an die Unterbringung der MitarbeiterInnen der bisherigen Telefonzentrale geschaffen werden.
- 15 Arbeitsplätze waren vorgesehen.

Wie schon in der HA-Vorlage ausgedrückt, soll nach der von der Verwaltungsführung am 06.09.2004 verabschiedeten Projektdefinition ein professionelles Service Center für die Stadt Aachen mit dem Ziel der Ausweitung des Angebotes in der Region aufgestellt werden. Die hiernach beschriebene Vorgehensweise, in zügiger Schrittfolge sowohl die Effizienz der Stadtverwaltung nach innen zu steigern als auch für weitere Kunden gerüstet zu sein, stellt erweiterte Anforderungen an die räumliche Unterbringung.

Seit September 2004 hat das Projekt entsprechend seiner Verabschiedung eine starke Dynamisierung in der Verwaltung erfahren. Die mit den Fachbereichen, Ämtern, Bezirksämtern, dem Bürgerservice bereits geführten Gespräche verlaufen äußerst positiv. Ähnlich der positiven Erfahrungen des städtischen Call-Centers der Stadt Duisburg kann das hochfrequente Service-Telefonaufkommen innerhalb der Verwaltung auf Call Aachen konzentriert werden, ohne dass es einer Weiterleitung in die Verwaltung bedarf. So nehmen die kontaktierten Bereiche einen aktiven Part ein und erwarten von sich aus eine zügige Umsetzung der Zielvorgaben. Zur Erinnerung sollen möglichst fallabschließend 80% aller Bürgeranfragen allgemeiner Art durch Call Aachen bearbeitet werden. Die lebhaften Diskussionen zur Gesamtkonzeption zeigen, dass die Entlastungseffekte zur Konzentration auf das eigentliche Kerngeschäft der Verwaltungsbereiche einerseits und die Überlassung auf ein professionelles Service-Center andererseits zu einer Steigerung der Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns führen werden. Die Effekte treten bei entsprechender sächlicher und personeller Ausstattung sofort ein. Die Dauer eines herkömmlichen Telefongeschäftes beim Sachbearbeiter im Amt wird mit 6-8 Minuten inklusive aller Rüst- und Verlustzeiten angenommen. Ein Call Agent im Service Center mit entsprechender Gesprächstechnik, notwendigem Wissen und der technischen Infrastruktur benötigt inklusive der Nacharbeiten 3-4 Minuten (Verkehrsmessungswert der Stadt Köln). Ein zusätzlicher wirtschaftlicher Effekt tritt durch das Vergütungsgefälle zwischen zentraler Agententätigkeit und dezentraler Sachbearbeitung im Amt ein, in dem die Mischfunktionen durch Schaffung der Einrichtung getrennt werden können. Im Interesse der Dienststellen, des Bürgerservice und der notwendigen Haushaltskonsolidierung wird hier ein Projekt umgesetzt, das in der verwaltungsweiten Vernetzung und zukünftig auch in der interkommunalen Zusammenarbeit strukturverbessernde Wirkungen erzielt.

Die städtisch betriebenen Call-Center in Köln, Duisburg und neu ab 01.07.2004 in Mülheim an der Ruhr sowie auch der Wissenstransfer mit der beauftragten Fa. servicesite GmbH favorisieren nach den praktischen Erfahrungen klar eine Großraumlösung. Maßgebliche Gründe hierfür sind ein optimaler Personaleinsatz und die interaktiven Prozesse zum Austausch, zur Festigung und zur Weiterentwicklung von Wissen. Hierzu ist die Arbeit in einem räumlich zusammengeführten Team von Call Agenten mit jederzeitiger Möglichkeit der Verständigung untereinander und der spontanen Reaktion auf tagesaktuelle Ereignisse wie z.B. Personalengpässe und Sonderaktionen in den Dienstbereichen notwendig. Dies stellt erhöhte Anforderungen an die Arbeitsplatz- und Raumgestaltung aus arbeitsmedizinischer und sicherheitstechnischer Sicht. Nach den Empfehlungen der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft sowie der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin sind u.a. Richtwerte zu Raumgröße, Licht, Schallschutz, Ergonomie und Klimatechnik zu beachten. Call Aachen ist darauf eingestellt, das steigende Anrufvolumen und die verbesserte Servicequalität der Beantwortung mit einem hohen Auslastungsgrad an jedem Agenten-Arbeitsplatz in betriebswirtschaftlicher Weise zu managen.

Bekanntlich werden zunächst 16 voll ausgestattete Agenten-Arbeitsplätzen eingerichtet und besetzt. Eine Ausbaureserve von weiteren 8 Arbeitsplätzen ist bereits von Beginn an eingeplant, um bei der Erschließung neuer interner und externer Kundenpotenziale die Dienstleistungen auch zeitnah anbieten zu können. Die Verwaltung sieht hier einen entscheidenden Standortvorteil, wenn bei erfolgreicher Akquisition weiterer Geschäftsbereiche für das Service Center die Leistungsbereitschaft verlässlich und sofort hergestellt werden kann. Dies wird durch die Raumreserve und die daraufhin schon in der Konzeption angelegte technische Infrastruktur gewährleistet.

Die zusätzlichen 8 Plätze sollen auch im Interesse der städtischen Personalentwicklung genutzt werden. Dem Selbstverständnis für unsere Verwaltung als Dienstleisterin ihren Bürgerinnen und Bürgern und sonstigen Kunden gegenüber trägt die neue Einrichtung Call Aachen als Erstkontaktstelle besonders Rechnung. Dieses wird im Rahmen der Ausbildung auf die städtischen Nachwuchskräfte durch gezielten Einsatz im Call Aachen vermittelt. Zudem können die Arbeitsplätze für Saisongeschäfte und Sonderaktionen beansprucht werden.

Nach den Erfahrungswerten der anderen kommunalen Call Center ist die vorgesehene Gesamtausstattung auf die Größenordnung der Stadt Aachen bezogen realistisch:

Mülheim	172.000 Einwohner	17 Arbeitsplätze	1 AP/ 10.100 Einwohner
Duisburg	510.000 Einwohner	38 Arbeitsplätze	1 AP/ 13.400 Einwohner
Köln	1.000.000 Einwohner	100 Arbeitsplätze	1 AP/ 10.000 Einwohner
Aachen	256.000 Einwohner	16 Arbeitsplätze	1 AP/ 16.000 Einwohner
	24 Arbeitsplätze	1 AP/ 10.700 Einwohner	

Das Stufenkonzept der Stadt Aachen zeigt hierbei eine konservative Personalausstattung zu Beginn. Erst bei Bedarf, anhand von Verkehrsmessungen durch Call Aachen aufgezeigt, soll entsprechend angepasst werden. Selbst im Endausbau bewegt man sich im Rahmen relativ vergleichbarer Städte.

Organisation, erweiterte Services und Wissensmanagement

Zum 01.09.2004 wurde die Telefonzentrale des Gebäudemanagements zum Fachbereich Personal und Organisation in der Erkenntnis verlagert, da es sich bei der Bildung von Call Aachen um einen Organisationsentwicklungsprozess handelt. Aus der Zentrale mit bisher überwiegendem Vermittlungsgeschäft wird Call Aachen als Service Center entwickelt. Die Auskunftsfähigkeit und das neue Dienstleistungsangebot sind nur so gut, wie die Dienstbereiche bereit sind, ihr Fachwissen und die Zusammenarbeit einzubringen. Wie schon eingangs erwähnt, verläuft der wesentliche Projektschwerpunkt der Partnergewinnung erfolgreich. **Kontakt- und Informationsgespräche wurden bis heute geführt mit Bürgerservice am Katschhof, den Bezirksämtern, der Ausländerabteilung, der Schulverwaltung, dem Jugendamt, der Abfallwirtschaft des Aachener Stadtbetriebes, dem Fachbereich Wohnen, der Infostelle des Sozialamtes, dem Stadttheater und der Liegenschaftsverwaltung.**

Am 11.11.2004 fand zuletzt ein Gespräch mit dem **Zweckverband Straßenverkehrsamt** statt. Der Zweckverband ermittelt das Anrufvolumen des Monats Januar 2005. Parallel hierzu erarbeitet die Stadt ein Preismodell. Auf dieser Grundlage wird Anfang 2/2005 eine mögliche Übernahme von Servicediensten gemeinsam erörtert. Beispielhaft für eine Kontaktaufnahme zur Partnergewinnung ist die diesbezügliche Präsentation beigelegt.

In den letzten Tagen hat die Bezirksregierung die Kooperation des Call-Centers Köln mit der Stadt Bonn in Form einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zunächst für einen Probetrieb freigegeben. Jeder 5 Anruf für die Stadt Bonn wird durch Köln bedient. Hier zeigt sich die Machbarkeit der auch in Aachen angestrebten Ausdehnung der kommunalen Zusammenarbeit in möglicher Form der StädteRegion.

Innerhalb der Stadtverwaltung wurden folgende Servicemaßnahmen umgesetzt:

Seit 01.09.2004 **Erweiterung der Erreichbarkeit von Call Aachen freitags von 14.00 auf 16.00 Uhr.** Ca. 60 Bürgeranrufe an jedem Freitag können so zusätzlich bearbeitet werden. Mit Beginn des Regelbetriebes von Call Aachen im kommenden Jahr soll entsprechend der neuen Dienstzeitregelung der Verwaltung mo-fr eine einheitliche Erreichbarkeit von 7.00 **bis 18.00 Uhr** gewährleistet werden.

Seit 02.11.2004 **Übernahme der zentralen Anrufe für das Bezirksamt Haaren.** Hier schied eine Kraft aus, Call Aachen konnte helfen. Es besteht der einvernehmliche Wille der Bezirksamtsleitungen, dass die dortigen Zentralen zum schnellstmöglichen Zeitpunkt auf Call Aachen umgeroutet werden. Hierdurch werden ca. 4.200 Anrufe im Monat übernommen.

Ab 22.11.2004 unterstützt Call Aachen aktiv die **Sonderaktion Mülltonnenausch in den Stadtbezirken.** Die auf den Anschreiben aufgeführte Service-Nummer wird direkt auf Call Aachen geleitet und dort beauskunftet.

Eine baldige intensive **Zusammenarbeit zwischen dem Bürger Service am Katschhof und Call Aachen** ist vereinbart, wobei Call Aachen hier 700 Anrufe im Monat übernehmen wird.

Bereits umgesetzt ist die Neuorganisation des @mail Verkehrs. Call Aachen bietet die direkte Beantwortung und leitet nur die Sachbearbeitung betreffende Mails weiter. Hierdurch wird das Ziel erreicht, an Produktivität durch Wegfall des Mischbetriebes im Bürger Service (Publikum-Telefonie- @mails) zu gewinnen. Ein Bürgertelefon im Foyer mit direkter Anbindung an Call Aachen in den nächsten Wochen hilft zudem, den Publikumsandrang zu entzerren sowie hilfeschuchenden Bürgern bei geschlossener Einrichtung dennoch Auskunft und sonstige Dienstleistung (Aufnahme des Anliegens, e-mail Benachrichtigung an den zuständigen Bereich, Rückrufservice, Übersenden von Formularen) zu bieten.

Call Aachen bietet verschiedene **technische Services** an, z.B.:

- Programmieren und Erstellen von individuellen Texten für Anrufbeantworter bzw. Hinweistextfunktionen je nach Anforderung in den jeweiligen Dienststellen
- kurzfristige Rufumleitungen auf Call Aachen bei Dienstbesprechungen, Abwesenheit von Sachbearbeitungen oder ganzen Bereichen (z.B. aufgrund von Fortbildung) mit Dokumentation der eingegangenen Anrufe

Mit den Kontaktaufnahmen in den Organisationseinheiten wird bereits das dezentrale Fachwissen zur systemischen Aufbereitung angegangen. Hierzu wird die Teststellung der einzuführenden communal.cc Software genutzt, um Echtdaten für den späteren Regelbetrieb von Call Aachen zu erfassen. Das Projektteam arbeitet diesbezüglich eng mit der Online-Redaktion des Presse- und Informationsbüros zusammen. Das Wissensmanagement, als Werkzeug für die Verwaltung

verstanden, besteht aus einer Kombination von Einträgen in der neuen Wissensdatenbank communal.cc, dem vorhandenen Behördeninformationssystem im städtischen Internetauftritt und externen web-basierten Informationsquellen.

Die Prozessabläufe im Projekt sind auf Dauer gerichtet: Call Aachen übernimmt konsequent alles Wissen bzw. Verlinkungen zu häufigen Anfragen in die Datenbank und erhöht somit die Quote fallabschließender Auskünfte. Dabei entsteht durch die verbindliche Nutzung der automatisierten Vorgangsbearbeitung der neuen Software ein Standardisierungseffekt für die Prozessabläufe zwischen Call Aachen, der Online-Redaktion und den Dienststellen sowie ein Mehrwert für das Behördeninformationssystem. Call Aachen ist hierbei die entscheidende Triebfeder für die erstmals systematische Abbildung von Spezialwissen über eine Vielzahl von städtischen Produkten. Geplant ist die Einrichtung von Zugriffsrechten für die einzelnen Fachbereiche/ Ämter... auf die Wissensdatenbank. Hiervon profitieren auch die jeweiligen Dienststellen, indem Recherchen und Suchzeiten in vielen Fällen minimiert werden können. Auf Wunsch kann die Verwaltung die Systemumgebung gerne vorstellen um einen Einblick in die praktische Arbeit zu erhalten.

Personal

Die Besetzung der 16 Arbeitsplätze für Call Agenten ist auf einen Stellenbedarf von bekanntlich 14 Vollzeitkräften bezogen.

Unter Berücksichtigung der Arbeitsbedingungen, die durch fast ununterbrochene Bildschirmarbeit und ständige freundliche und aufmerksame Präsenz gegenüber dem Bürger geprägt sind, hat sich ein entsprechendes Arbeitszeitmodell bisher sehr bewährt. Eine wöchentliche Arbeitszeit zwischen 19,25 und bevorzugt 30 Stunden ist dabei aus arbeitsökonomischen Gründen besonders vorteilhaft und trägt der Flexibilität in der Personaleinsatzplanung Rechnung. Das benötigte Personal wird aus vorhandenen Kräften ausgewählt. Die Kräfte müssen ihre Eignung noch in einem praktischen Test beweisen. Sowohl für die neuen als auch die vorhandenen Mitarbeiter/innen ist ein auf die Belange von Call Aachen zugeschnittenes Qualifizierungsprogramm erstellt worden (Kommunikationstraining, IT-Grundkenntnisse, Spezialfortbildung der Produktlinie communal.cc sowie der TK-Einrichtung, Datenschutz,...). Für einen auf ständige Optimierung bedachten Service Center Betrieb sind darüber hinaus wiederholende Trainingsmaßnahmen durchzuführen.

IT- und TK-Technik

Das Anforderungsprofil für die Beschaffung der notwendigen Software ist ausgearbeitet und wird in den nächsten Tagen der regio iT übergeben. Beinhaltet sind Module zum Wissensmanagement, zum Workflow, zum elektronischen Telefonbuch sowie zur CTI (Computer Telephone Integration). Parallelisiert läuft der Testbetrieb, so dass die Anforderungen zügig umgesetzt werden können. Ein entsprechendes Angebot ist für die 49. Kalenderwoche avisiert.

Der funktionsbezogen erstellte Anforderungskatalog an die Telekommunikationstechnik wurde ebenso ausgearbeitet und der accom zwecks Erstellung eines konkreten Angebotes übersandt. Gespräche zur letztlichen Komponentenauswahl stehen in Kürze bevor. Hier muss mit besonders hohem Zeitdruck gearbeitet werden. Das Angebot wird in der 50. Kalenderwoche erwartet. Um einen professionellen und wirtschaftlichen Call-Center-Betrieb zu bewerkstelligen, sind geschäftstypische Funktionalitäten zu erfüllen. Beispielhaft

verbesserte Personaleinsatzplanung durch Zuordnung von Skills (Spezialistentelefon), Belastung und Prioritätsstufen mit Hilfe der ACD-Funktionalität . Hierüber lassen sich Gespräche gezielt verteilen.

Routing von Telefonanrufen nicht nur im Call Aachen zentral, sondern auch dezentral in ausgewählten Dienstbereichen zur Steuerung der arbeitsmäßigen Auslastung (gegenseitige Unterstützung und somit Vermeidung von zusätzlichen Ressourcen für Spitzenaufkommen). Umfassendes Reporting der eingehenden und ausgehenden Anrufe, Ermittlung des Service-Levels bei allen hochfrequenten Endstellen (also nicht nur die heutige 432-0)

Bei gutem weiteren Verlauf des Projektes kann der Betrieb von Call Aachen zum 01.04.2005 aufgenommen werden.

Anlage/n:

- Projektdefinition Call Aachen, FB 11/2 vom 06.09.2004- Projektzeitplan
- Präsentation für die Infoveranstaltung beim Zweckverband Straßenverkehrsamt Aachen am 11.11.2004