

<b>Vorlage</b>		Vorlage-Nr:	FB 11/0178/WP15
Federführende Dienststelle:		Status:	öffentlich
Fachbereich Personal und Organisation		AZ:	FB 11 / 5
Beteiligte Dienststelle/n:		Datum:	13.05.2008
		Verfasser:	Frau Wellen
<b>Sachstandsbericht Servicecenter Call Aachen</b>			
Beratungsfolge:		<b>TOP:</b> _____	
Datum	Gremium	Kompetenz	
28.05.2008	PVA	Kenntnisnahme	

**Finanzielle Auswirkungen:**

keine

**Beschlussvorschlag:**

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

## **Erläuterungen:**

### **Rückblick:**

Im Jahr 2007 hat Call Aachen **456.809** Anrufe empfangen und davon **420.768** Anrufe angenommen (Hinweis: die Differenz ergibt sich zu einem großen Teil aus Anrufen, die innerhalb von 5 Sekunden abgebrochen wurden bzw. durch Anrufe in den Spitzenzeiten).

Somit liegt eine Erreichbarkeit von 92,11 % vor.

Die durchschnittliche Wartezeit für den Bürger bis der Anruf angenommen wurde, lag bei 11 Sekunden.

Zu diesem Anrufvolumen kommen noch ca. **20.000** ausgehende Anrufe, wo die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Call Aachen die Bürger in Spezialthemen zurückgerufen haben.

Mittlerweile sind über 60 so genannte „Pilotnummern“ eingerichtet. Über diese Pilotnummern kann schon bei Anrufergang identifiziert werden, welches Anliegen der Anrufer hat.

Je nach Thema werden diese Anrufe über die Telefonanlage direkt zu „Spezialisten“ im Call Aachen geleitet (so genannte Call-flow-Programmierung).

Die Pilotnummern erstrecken sich von Abfallberatung, ARGE, Baumschutz, Bafög über Tonnentausch bis zum Zweckverband Straßenverkehrsamt.

Sehr häufig wird z. B. die Sperrmüllterminvergabe genutzt. In 2007 wurden durch Call Aachen 42.380 Sperrmülltermine für Aachen-Innenstadt vergeben.

Ebenso erfolgt über Call Aachen die Bearbeitung der online-Anträge zu den Bewohnerparkausweisen, sowie die telefonische Beantragung von Verlängerungen bereits existierender Bewohnerparkausweise.

Ständige Servicetelefone hält Call Aachen z. B. für die Abfallberatung und den Kulturbetrieb vor. Aus aktuellem Anlass wurden Servicetelefone z. B. für Vogelgrippe, Eicheprozessionsspinner, Tonnentauschaktion geschaltet.

Hierdurch kann sehr schnell auf das aktuelle Informationsbedürfnis der Bürger reagiert werden.

Seit April 2007 sind ebenfalls über die Telefonanlage „Kostenstellen“ eingerichtet. Das bedeutet, jeder Anruf wird nach Ende des Gespräches einer Kostenstelle, also einer Dienststelle, zugeordnet. Somit ist nachvollziehbar, wie viele Gespräche mit welcher Gesprächsdauer für die einzelne Dienststelle stattgefunden haben.

Anhand dieser Kostenstellenliste kann ebenfalls nachvollzogen werden, welche Themen aktuell den Bürger am meisten interessieren.

### Weitere Dienstleistungen von Call Aachen in 2007:

- Bearbeitung von über 9.000 @-mails
- ca. 550 Faxe wurden bearbeitet bzw. weitergeleitet
- über 15.000 Briefsendungen wurden für andere Dienststellen durch Call Aachen kuvertiert bzw. sortiert.

### **Einnahmen durch externe Kunden:**

Insgesamt in 2007: **210.848,29-€**

### **Entwicklung 2008:**

Das Anrufvolumen ist weiter steigend.

Im I. Quartal 2008 wurden bereits 123.431 Anrufe empfangen und davon 110.522 angenommen (Hochrechnung für 2008: 493.724 empfangen, 442.088 angenommen).

Zu diesem genannten Volumen kommen für neue externe Kunden ca. 80.000 Anrufe (ab April 2008) und für den Kreis Aachen ca. 34.000 Anrufe (ab 1.8.08) hinzu.

Dies würde anhand der vorliegenden Zahlen ein geschätztes Anrufvolumen von über 550.000 Anrufen ergeben.

### Einnahmen Hochrechnung für 2008:

Im I. Quartal 2008 hat Call Aachen Einnahmen in Höhe von 89.915,16 Euro erzielt.

Eine Hochrechnung würde somit Einnahmen von ca. 360.000,- Euro ergeben. Hier ist jedoch ein Abzug im Bereich „Tonnentausch/Abfallberatung“ zu berücksichtigen, da das Anrufvolumen nach Beendigung dieser Aktion wieder rückläufig ist. Eine Schätzung könnte jedoch bei ca. 300.000,- Euro anhand der jetzt vorliegenden Daten liegen.

Hinzu kommen noch Einnahmen in 2008 für neue externe Kunden (ab April 2008) und den Kreis Aachen (ab August 2008).

## **Mitwirkung im Krisenstab**

Call Aachen ist Mitglied im Kernteam der Koordinierungsgruppe Krisenstab (KGS).

Das Servicecenter Call Aachen unterstützt hier u. a. mit Hilfe der Wissens- und Kontaktmanagement Software „communal.cc“ die KGS bei der online Dokumentation.

Im Rahmen der Bevölkerungsinformation und Medienarbeit (BuMA) wird im Ereignisfall beim Servicecenter Call Aachen ein Bürgertelefon geschaltet.

Diese Nummer ist bereits jetzt durch die Accom aktiv geschaltet, um im Ernstfall schnell reagieren zu können.

Zusätzlich werden die Aufgaben der Personenauskunftsstelle gemeinsam von DRK und Call Aachen wahrgenommen. Hierzu wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Call Aachen im gsl.net der Polizei entsprechend geschult.

### **Bisherige Einsätze im Rahmen des Krisenstabes**

- Reit WM 2006 (Vorbereitung durch Übung „Red Horse bzw. Red Pony“)
- Rahmenprogramm Reit WM 2006, z. B. Konzert „Tokio Hotel“
- Sturm „Kyrill“ Januar 2007
- Sonderlage „Eichenprozessionsspinner“ Juni 2007
- Heiligtumsfahrt 2007 (Vorbereitung durch Übung „Rote Mitra“)
- Konzert der „Hungrigen Wölfe“ August 2007
- Karlspreis 2008

### **Ausblick 2008**

- ab 1.8.08 Übernahme von Serviceleistungen für den Kreis Aachen
- Teilnahme am Projekt D115 - Einheitliche Behördenrufnummer

### **Anlage/n:**

keine