

Duisburg is Calling

CAAt-Award-Gewinner Deutschland

Effiziente Arbeitsabläufe von Verwaltungen und die Erweiterung der Dienstleistungen der öffentlichen Hand sind bei den Bürgern eng mit den Begriffen „innovative und moderne Verwaltung“ verknüpft. Als Kunden der Stadt fordern sie einen vergleichbaren Service, den sie bereits aus der Privatwirtschaft kennen und schätzen gelernt haben. Immer wichtiger wird dabei die schnelle Erreichbarkeit, aber auch hohe Beratungskompetenz.

Die Auswertung einer von der Stadt Duisburg im April 2001 durchgeführten Verkehrsmessung ergab, dass fast 60 Prozent der telefonischen Bürgeranfragen ihr tatsächliches Ziel nie erreichten. Dass solche Werte für Großstadtverwaltungen durchaus symptomatisch sind, belegen auch Vergleiche mit anderen Städten. Eine hohe Erreichbarkeit ist jedoch ein wichtiger Baustein für eine Verbesserung des Service öffentlicher Verwaltungen. Ein wegweisendes Projekt, das genau an diesem Punkt ansetzt, erregte auf der diesjährigen Call Center World die Aufmerksamkeit der Besucher. Norbert Brandstädter, Leiter des ersten Call Centers einer Großstadtverwaltung, nahm für Call Duis-



Foto: Management Circla (links)/Call Duisburg (rechts und alle weiteren Fotos)



Norbert Brandstädter, Leiter des Projekts Call Duisburg und diesjähriger Preisträger des CAAt-Awards für den Call Center-Manager des Jahres Deutschland.

burg den begehrten CAT-Award und damit die Auszeichnung zum Call Center-Manager des Jahres 2003 für Deutschland entgegen.

Inhouse-Call Center ist nicht gleich Inhouse-Call Center

Mit der Errichtung eines Call Centers verfolgte die Stadt Duisburg im wesentlichen folgende Ziele:

- Sofortige Erreichbarkeit für die Bürger
- Vermeidung des serviceunfreundlichen Weitervermittels
- Bündeln aller Informationen zu häufig nachgefragten Produkten und Dienstleistungen der Verwaltung in einer komplexen Wissensdatenbank
- Entlastung der innerbetrieblichen Verwaltungseinrichtungen von standardisierten telefonischen Anfragen
- Konsolidierungseffekte zur Entlastung des Haushaltes.

Das Call Center einer Verwaltung ist jedoch nicht mit unmittelbar mit dem Inhouse-Call Center eines privatwirtschaftlichen Unternehmens vergleichbar. Denn dem in der Regel überschaubaren Leistungsangebot eines produzierenden Unternehmens steht hier ein nahezu endloses Dienstleistungsspektrum gegenüber, das sich häufig über verschiedene Kompetenzbereiche erstreckt. So findet man im Projektbuch der Stadt Duisburg insgesamt 2 500 verschiedene Dienstleistungen, die teilweise höchst komplex und äußerst differenziert sind. Für all diese Angelegenheiten galt es im Call Center die erforderlichen Informationen vorzuhalten.

„Uns ist es egal zu wissen, ob ein Bürger vor einem halben Jahr schon einmal wegen einer Mülltonne angerufen hat. Schnelle Hilfe und guter Service bei der Lösung aktueller Probleme haben bei uns Vorrang.“

Norbert Brandstädter

Im Focus

Call Duisburg

Bereits sieben Monate nach dem Projektauftrag konnte die Stadt Duisburg ihr Call Center in Betrieb nehmen. Hier der Projektverlauf im Überblick:

- 9. Februar 2001: Vorstellung des Projektes
- 22. Februar 2001: Projektauftrag
- bis 15. April 2001: Ist-Analyse
- bis 15. Mai 2001: Konzept & Stellenbemessung
- 15. Juni 2001: Interne Stellenausschreibung
- 25. Juni 2001: Beschluss des Stadtrates
- 1. September 2001: Abschluss der Baumaßnahmen
- 30. August 2001: Beginn der Schulungen
- 1. Oktober 2001: Eröffnungsveranstaltung

In nur sieben Monaten von Null auf Hundert

Die Idee für die Einrichtung eines kommunalen Call Centers entstand im Frühjahr 2001. Diesbezügliche Erfahrungen lagen bei anderen Städten noch nicht vor, tatsächlich waren andere Kommunen seit Jahren erfolglos mit dem Aufbau eines eigenen Call Centers beschäftigt.

Ende März 2001 erhielt Norbert Brandstädter als verantwortlicher

Projektleiter den Auftrag für die Realisierung des Call Duisburg Projekts. Als Termin für die Fertigstellung des Call Centers wurde der 1. Oktober 2001 fest geschrieben. Um dieses ehrgeizige Ziel zu erreichen, mussten die Meilensteine entsprechend eng gesteckt und die Einhaltung akribisch genau eingehalten werden. Nach insgesamt nur siebenmonatiger Vorbereitungszeit konnte Duisburg als erste deutsche Stadtverwaltung ein eigenes Call Center in Betrieb nehmen.

Die Call Center-Agents beantworten heute alle eingehenden Anrufe so weit und tiefgehend wie möglich. Hier hilft eine mit allen relevanten Informationen ausgestattete Wissensdatenbank, die die Agents sicher



Die Stadt Duisburg hält als erste deutsche Großstadtverwaltung ein Call Center für Kundenkontakte vor.

und schnell durch die verschiedenen Themenbereiche führt. Die Wissensdatenbank basiert im Wesentlichen auf zwei wichtigen Säulen. Grundlage für alle Informationen zu den Dienstleistungen der Stadt sind die von den Ämtern und Instituten erstellten Internetseiten. Rechtzeitig vor Inbetriebnahme des Call Centers wurden die einzelnen Ämter gebeten, alle Informationen zu ihren Produkten und Dienstleistungen nach einem einheitlichen Schema zu erfassen. Damit wird gewährleistet, dass die Datenpflege auch künftig dezentral erfolgt. Parallel dazu wurde ein speziell auf die Bedürfnisse von Call Duisburg abgestimmtes Reporting System beschafft, mit dem alle Fra-





Über eine selbstlernende Wissensdatenbank haben die Agents Zugriff auf das geballte Wissen der Verwaltung.

gen zu den einzelnen Produkten erfasst werden.

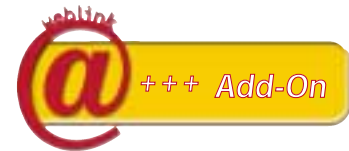
Anrufe, die nicht sofort mit der Wissensdatenbank bearbeitet werden können, werden heute nicht mehr quer durch die Stadtverwaltung weiter vermittelt. In diesen Fällen recherchiert Call Duisburg die benötigten Informationen und ruft die Bürger dann zu einem definierten Zeitraum zurück. Anschließend wird die neue Fragestellung in das Reporting System eingepflegt, sodass die Wissensdatenbank stetig wächst. Mit Hilfe dieses selbstlernenden Datenbanksystems wird sichergestellt, dass heute etwa 80 Prozent der eingehenden Anrufe durch Call Duis-

burg fallabschließend beantwortet werden können.

Gleichzeitig wurden die Ämter und Institute der Stadt Duisburg in erheblichem Maße von regelmäßigen telefonischen Anfragen entlastet. Wesentliche Effizienzsteigerungen ergaben sich auch bei den Workflows. Beispielsweise führt heute die Mitteilung eines Bürgers über eine Gefahrenstelle dazu, dass diese in weniger als zwei Stunden beseitigt ist. Die Liste der Optimierungen ließe sich nach Brandstätters Worten noch beliebig fortsetzen.

Mehrfach ausgezeichnet und trotzdem nicht müde

Die verschiedenen Ämter und Institute der Stadt haben frühzeitig die Entlastungen durch Call Duisburg im innerbetrieblichen Bereich erkannt, sodass sich sehr bald eine hohe Akzeptanz einstellte. Neben der Bearbeitung regelmäßig anfallender Anfragen werden im Call Center auch Beratungen für besondere Aktionen angeboten. Dazu gehören unter anderem ein Beratungstelefon im Sozialbereich, Festival-Hotlines oder die Übernahme von Outbound-Gesprächen bei Bürgerumfragen. Eine im Juni 2002 durchgeführte Kundenumfrage führte zu dem Ergebnis, dass Call Duisburg auch von den Bürgerinnen und Bürgern der



Mehr Informationen finden Sie in unserer Add-On-Area im Internet.

■ www.callcenterprofi.de

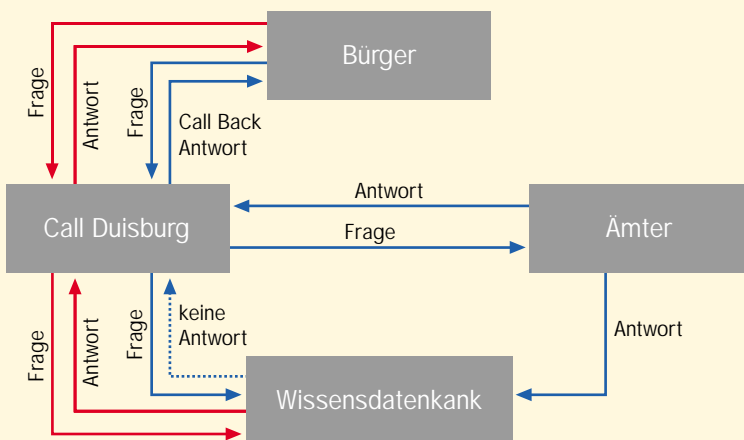
Stadt äußerst positiv bewertet wird. Über 90 Prozent der Befragten äußerten sich zu den Fragestellungen Schnelligkeit, Kompetenz, Beratungsqualität und Freundlichkeit sehr zufrieden.

Call Duisburg hat darüber hinaus auch bei den Städten in Deutschland und im benachbarten Ausland große Beachtung gefunden. Seit der Eröffnung vor einem Jahr forderten etwa 500 Städte den von Call Duisburg herausgegebenen Projektbericht an, und rund 90 Delegationen anderer deutscher Großstadtverwaltungen besichtigten seitdem das Call Center vor Ort. Bei zahlreichen überörtlichen Veranstaltungen und Kongressen sowie von Kommunalwissenschaftlern wird Call Duisburg inzwischen als „Best Practise“ im kommunalen Bereich beschrieben. Erste Früchte ihrer Arbeit erntete die Stadt Duisburg im Jahr 2002, als Call Duisburg im Rahmen des international anerkannten Speyerer Qualitätswettbewerbs der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften (in Zusammenarbeit mit der Bertelsmann Stiftung) als „herausragendste Stadtverwaltung im Bereich Bürgerorientierung“ mit dem ersten Platz ausgezeichnet wurde. Für die Zukunft strebt Call Duisburg an, Dienstleistungen auch für andere Behörden zu übernehmen. Seit April 2002 werden von Call Duisburg mehrere Aufträge im Inbound- und Outbound-Bereich für das Arbeitsamt Duisburg durchgeführt. Eine Weiterentwicklung zum Kompetenz Center durch die Bearbeitung aller E-Mail-Kontakte der Stadt sowie eine stärkere Einbindung in verschiedene internetbasierte Anwendungen sind als Folgeobjekte vorgesehen. ■

Alexander Jünger

Alexander.Juenger@bertelsmann.de

Der Callflow bei Call Duisburg



Bleibt das Call Center eine Antwort schuldig, wird ein Call Back vereinbart.

Quelle: CallDuisburg, 2003