

Ratskommission SAP/NKF/IuK am 06.03.2006: TOP 2

# Projekt Service Center

**Präsentation der Ausgangslage  
(telefonische Erreichbarkeitsstudie)  
und der Projektziele / -vorgehensweise**

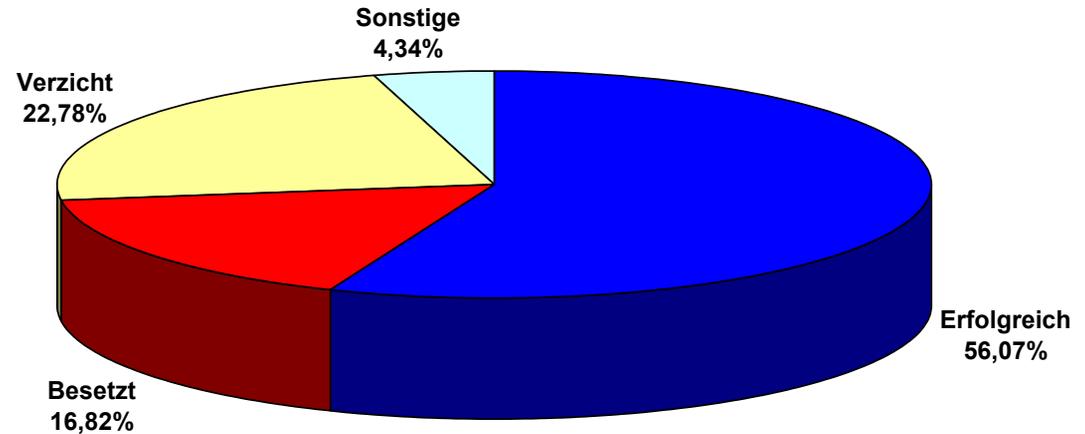
Wuppertal, den 06.03.2006

# Wichtigste Ergebnisse der Verkehrsmessung

## Verwaltung gesamt

### Summe kommender Anrufe

Messzeitraum 08.08. – 08.09.05



### Einige wichtige Kennziffern:

- Insg. **454.906** gemessene extern eingehende Anrufe pro Monat, Volumen liegt viel höher als angenommen; Kontaktfrequenz pro Bürger **1,26** Anrufe/Monat
- Telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung nur bei **56%**, fast **200.000** verlorene Anrufe/Monat, d.h. pro Jahr Verlust von ca. **2,4 Mio** Anrufen
- Der Bürger trifft häufiger auf unbesetzte Arbeitsplätze als auf bereits belegte Telefonleitungen
- Telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung liegt weit unterhalb des Maßstabs der Wirtschaft, jedoch im Mittelmaß der Verwaltungen in Deutschland

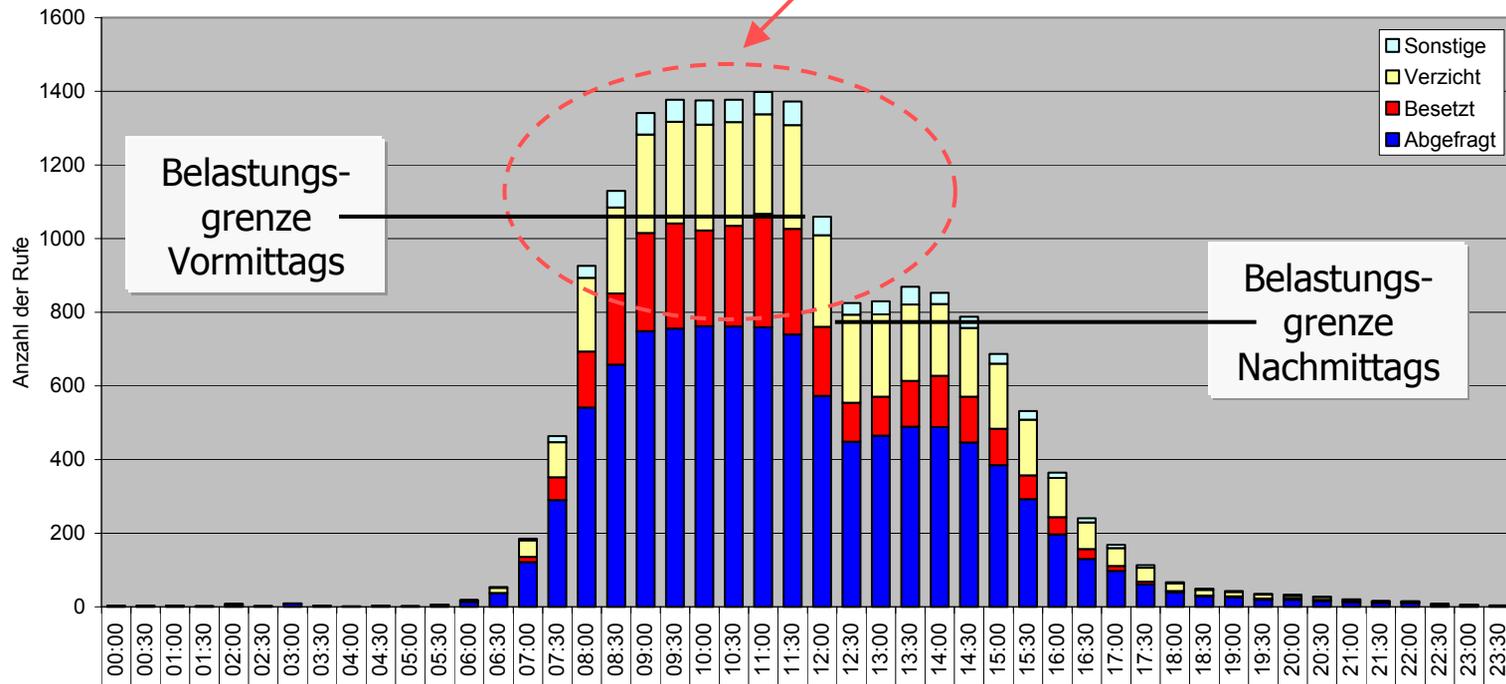
# Wichtigste Ergebnisse der Verkehrsmessung

## Verwaltung gesamt

### Tagesverlauf kommende Rufe

Typischer Wochentag (Mo.-Fr.)

Verlust von ca. 600 Anrufen pro 1/2 Std. in der Hauptverkehrszeit



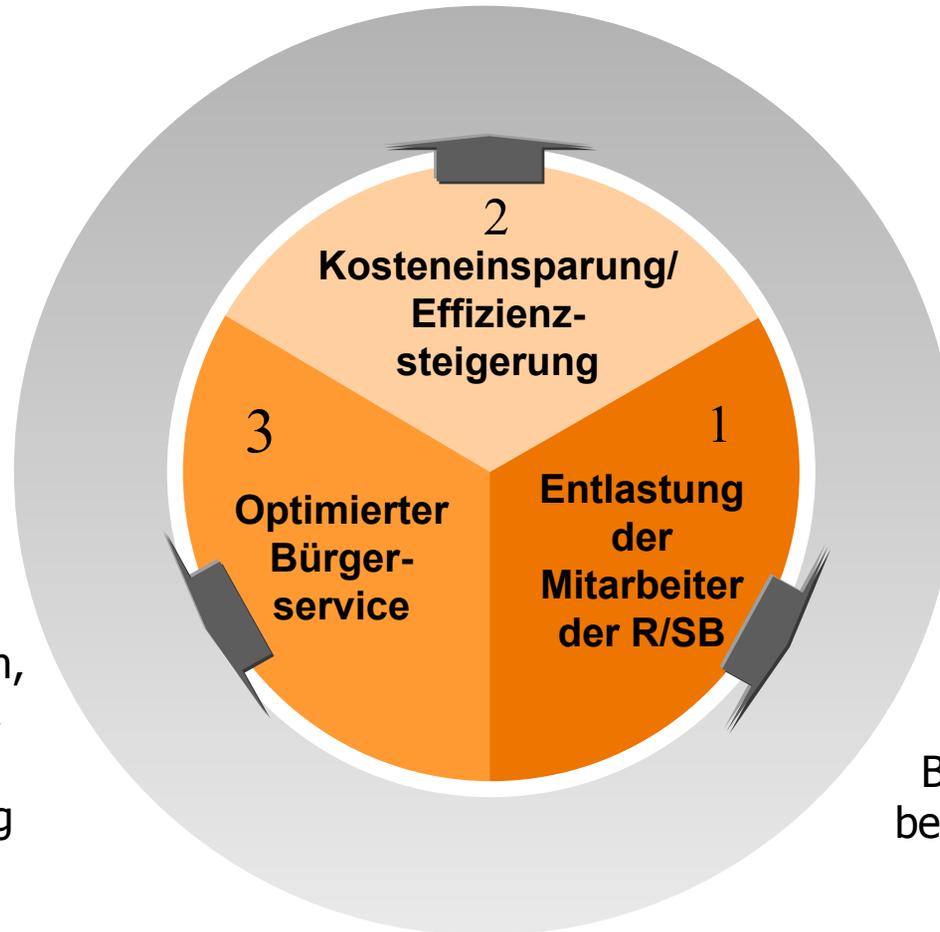
- Die Stadtverwaltung verliert sehr große Mengen extern eingehender Anrufe von Bürgern, Unternehmen und Institutionen. Die Anrufer müssen teilweise mehrfach versuchen, den Gesprächspartner zu bekommen. Dies führt sicherlich zu Unzufriedenheit über die Verwaltung.
- Jeder 4. Anrufer ist ein „Wahlwiederholer“ d.h. der Anruf könnte bei höherer Erreichbarkeit vermieden werden. Dies unterstreicht das hohe Wirkungspotential einer Reorganisation der telefonischen Erreichbarkeit.
- Die 14 „bürger nahen“ R/SB verlieren allein pro Monat ca. 110.000 Anrufe. Wenn Service-telefone gut organisiert sind und kommuniziert sind, ist die Erreichbarkeit gut. Die Trennung von Front- und Backoffice Bereichen ist offenbar die richtige Tendenz einer Reorganisation.

## Fazit

Der Lösungsansatz für die telefonische Kommunikation liegt **NICHT** in einer großen Anzahl individueller, d.h. dezentraler Lösungen, die die Ressorts schwer umsetzen können. Zudem gestattet die Personalsituation wenig Flexibilität.

# Zielsetzungen Service Center

Trennung von Front- und Back  
Office Prozessen



Lange Öffnungszeiten,  
hohe Erreichbarkeit,  
freundliche und  
qualifizierte Beratung

hohe fall-  
abschließende  
Bearbeitungsquote  
bei Standardanfragen

# Verbesserter Bürgerservice

- Bessere Erreichbarkeit
- Erhebliche Zeiteinsparung
- Schnelle und richtige Antworten
- Bessere Vorinformation
  - dadurch weniger persönliche Besuche
- Hohe abschließende Lösungsquote im ersten Kontakt
- Reduktion von Mehrfachanrufen zum selben Sachverhalt
- Schnelle und unbürokratische Hilfestellung
- Umfassendes Informationsangebot an zentraler Stelle

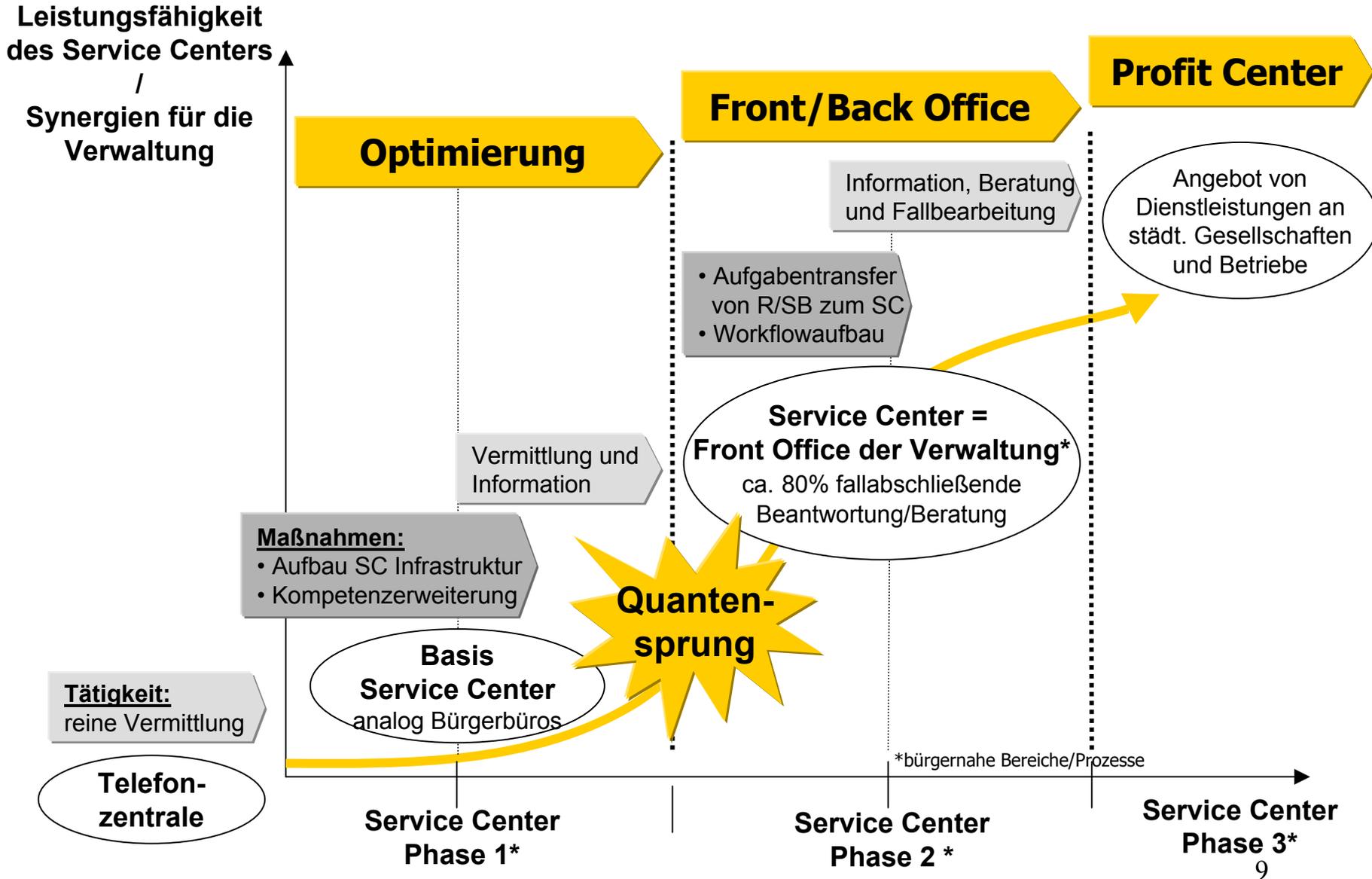
# Verbesserte Ablauforganisation

- Abfangen häufiger Fragen
- Produktivitätssteigerung durch Trennung von Publikumsverkehr und Telefonkontakt
- Elektronisch gestütztes Arbeiten
- Systematisierung von Wissen (Wissensdatenbank)
- Schnelles Auffinden von Wissen (Suchfunktionen)
- Statistiken über Kontakte (Telefon, E-Mail, Fax)
  - dadurch verbesserte Personaleinsatzplanung

# Kosteneinsparung

- Reduzierte Prozesszeiten
- Kürzere Gesamtgesprächs- und Bearbeitungszeiten
- Durch Wissensdatenbank geringere Suchzeiten
- Reduktion von Wiederanrufen
- Durch kompetente Auskunft Reduktion von Beschwerden
- Trennung von persönlichen und telefonischen Kontakten

# Mehr-Phasen Strategie zur SC-Einführung



\* Innerhalb der einzelnen Phasen erfolgt die Umsetzung in vielen kleinen Stufen (je R/SB)

# Projektstatus



- Der Projektauftrag wurde am 09.02.2006 vom Lenkungsausschuss Prozessoptimierung/Aufgabenkritik erteilt
- Die Projektlaufzeit ist auf mindestens vier Jahre geplant (2010)
- Neben einem Steuerungsteam wird es Teilprojekte geben zu den Themen
  - Personal
  - Technik
  - Prozesse/Customizing
  - Gebäude und Ausstattung
- Zur Zeit werden die Teilprojektteams gebildet und nehmen in den nächsten drei bis vier Wochen ihre Arbeit auf
- In der Lenkungsausschusssitzung PO/AK am 22.06.2006 sollen ein Pflichtenheft und ein Umsetzungskonzept vorgelegt und zur Umsetzung freigegeben werden
- Die Betriebsaufnahme ist in einer ersten Stufe zum 01.11.2006 geplant 10

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Haben Sie Fragen?

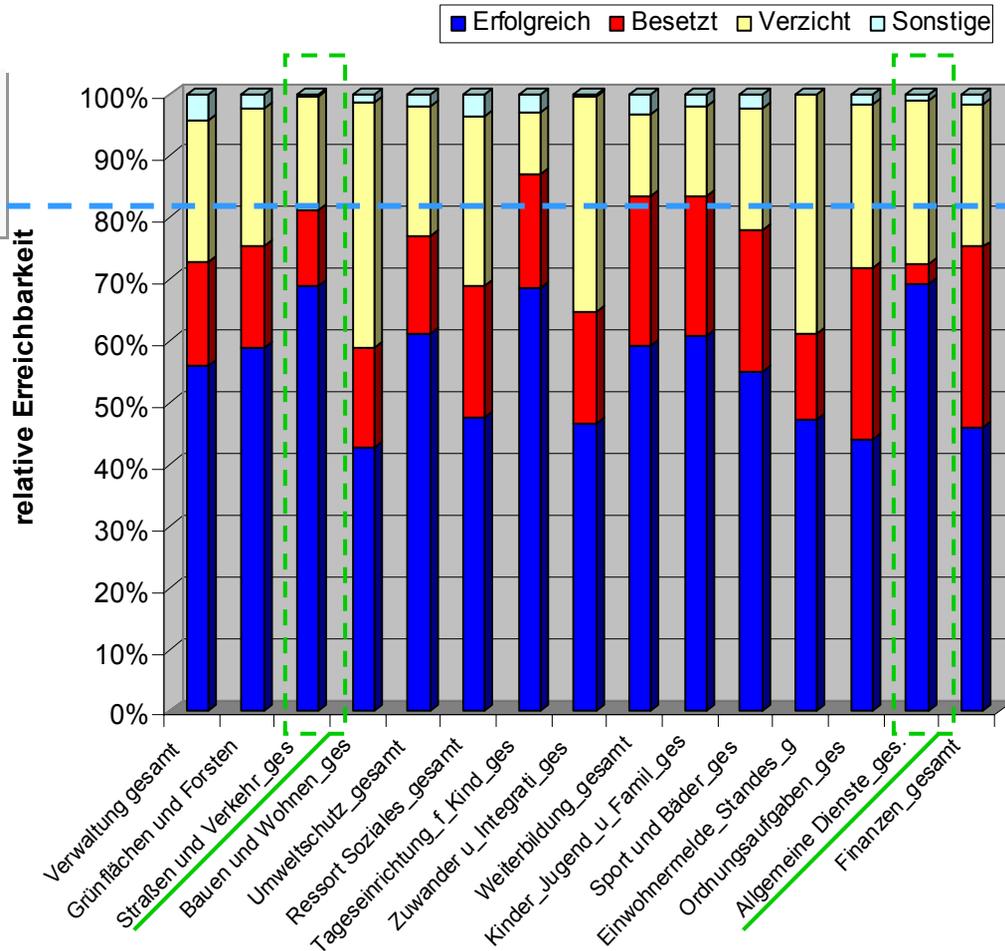


# Erreichbarkeit der 14 Ressorts

## Benchmark 14 wichtiger Ressorts

Vergleich der relativen Erreichbarkeit

angestrebter Servicelevel der Erreichbarkeit\*



- Die Ø Erreichbarkeit der 14 bürgernahen Ressorts liegt mit 54.6% noch unter dem Gesamtdurchschnitt der Verwaltung
- Einzelne Ressorts kommen nur auf ca. 40% Erreichbarkeit
- Keines der 14 Ressorts bietet heute eine gute telef. Erreichbarkeit
- Allgem. Dienste (TZ) und Straßen u. Verkehr sind noch positiv hervorzuheben

\* gilt insb. für bürgernahe Dienste

# Wirtschaftlichkeitsgutachten



## Simulation Mehr-Phasen-Modell Dimensionierung Service Center

Service Center =  
Front Office der Verwaltung  
nahezu erreicht!

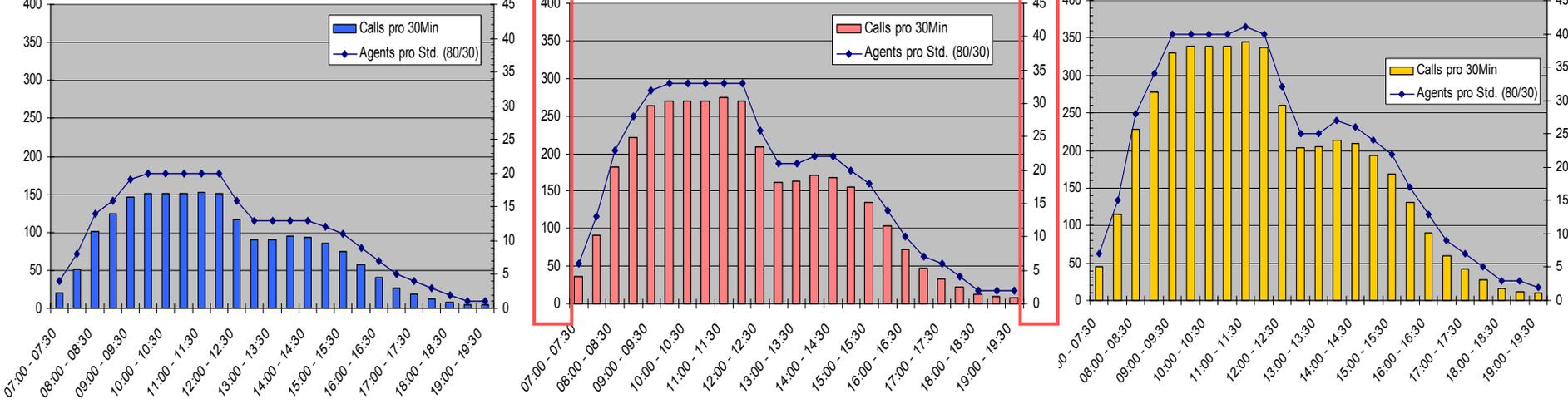
geplante  
Anrufe pro 1/2 h

Mitarbeiter („Köpfe“)  
pro 1/2 h

bis 31.12.2006

bis 31.12.2007

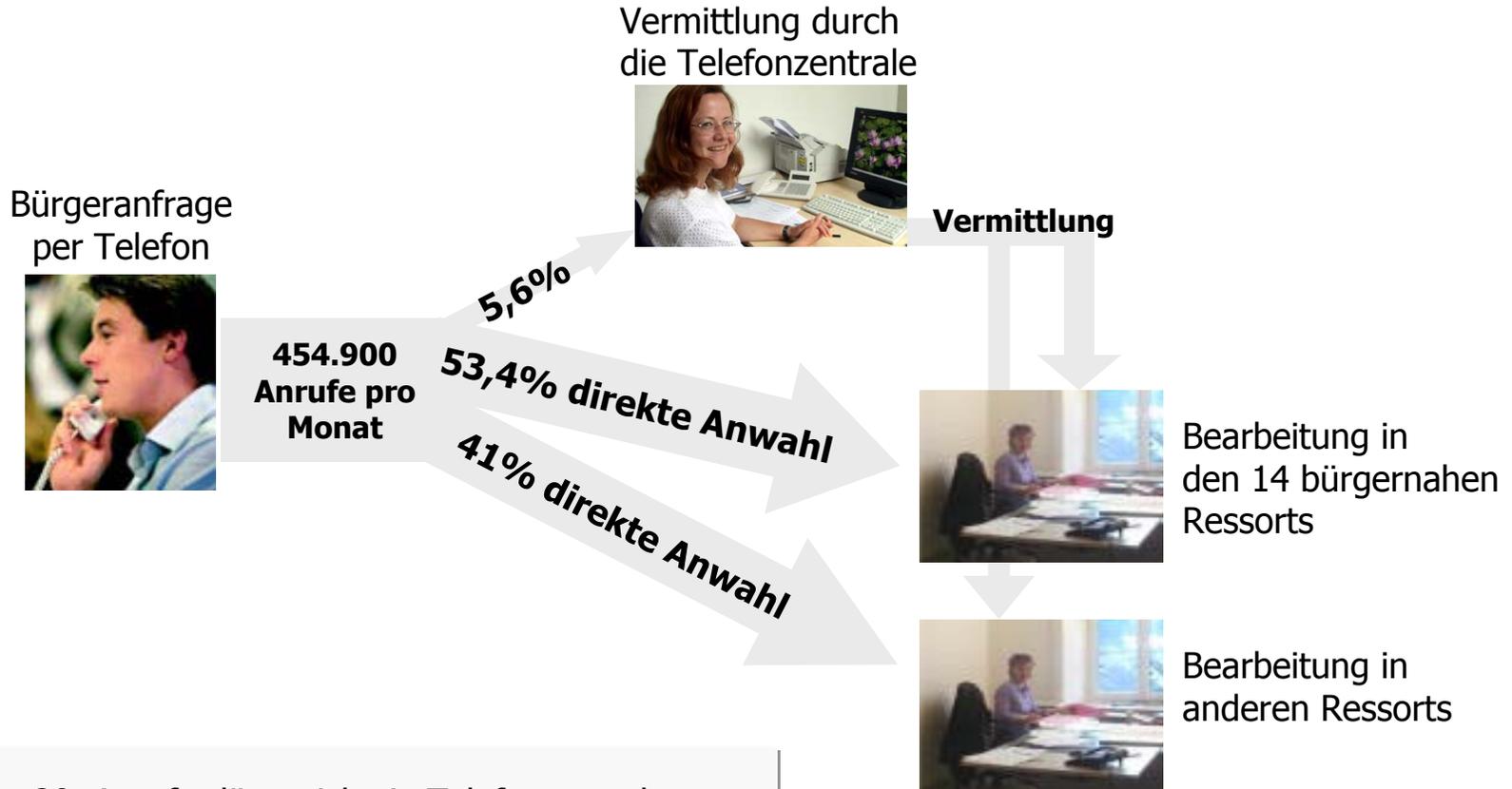
bis 31.12.2008



- Servicegrad Anrufannahme von 55% auf ca. 80-90% steigern
- Einheitliche Servicezeiten von Mo. bis Fr. 07.00 bis 20.00 Uhr; (Sa. optional)
- Personeller Aufbau des SC und gleichzeitige Entlastung der Ressorts von Bürgeranrufen erfolgt schrittweise, nach Standardisierungsgrad der Anfragen

\*Routing und Entlastung ist mit Ressorts noch nicht abgestimmt!

# Heutiges Anrufverhalten



- Nur jeder 20. Anrufer lässt sich via Telefonzentrale zu den Fachdiensten vermitteln, fast 95% wählen die direkte Durchwahl der Ressorts
- Die Einführung einer Servicrufnummer (Bsp. Duisburg) führt noch nicht zur Entlastung der Ressorts