

Ausschuss Zentrale Dienste am 23.11.2006: TOP 1

Projekt Service Center: Sachstand

Präsentation eines Zwischenberichtes zum Projektstand

Wuppertal, den 22.11.2006

Agenda

- Ausgangslage: Verkehrsmessung (S. 3)
- Ausgangslage: Trennung Frontoffice – Backoffice (S. 4)
- Stand des Projektes (S. 5+6)
- Wirtschaftlichkeit / Kosten: Ergebnis (S. 7+8)
- Finanzierung (S. 9)

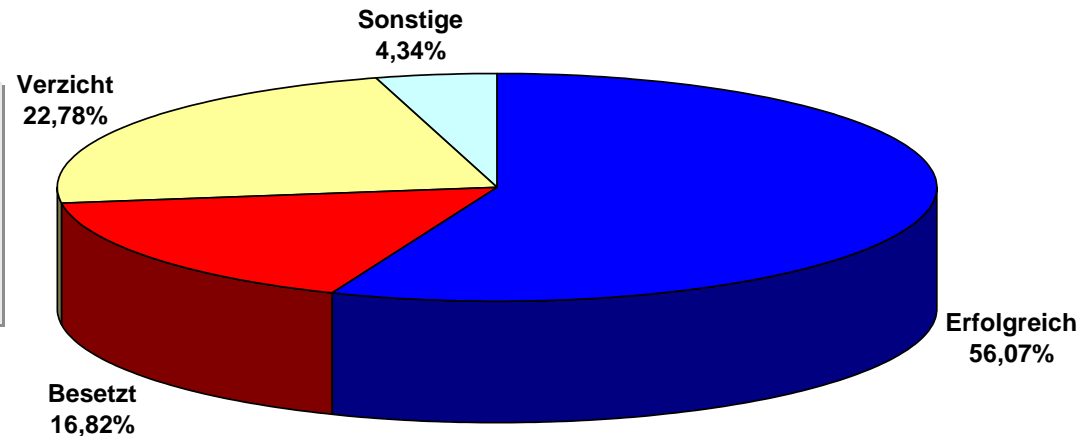
Wichtigste Ergebnisse der Verkehrsmessung



Verwaltung gesamt

Summe kommender Anrufe

Messzeitraum 08.08.- 08.09.05



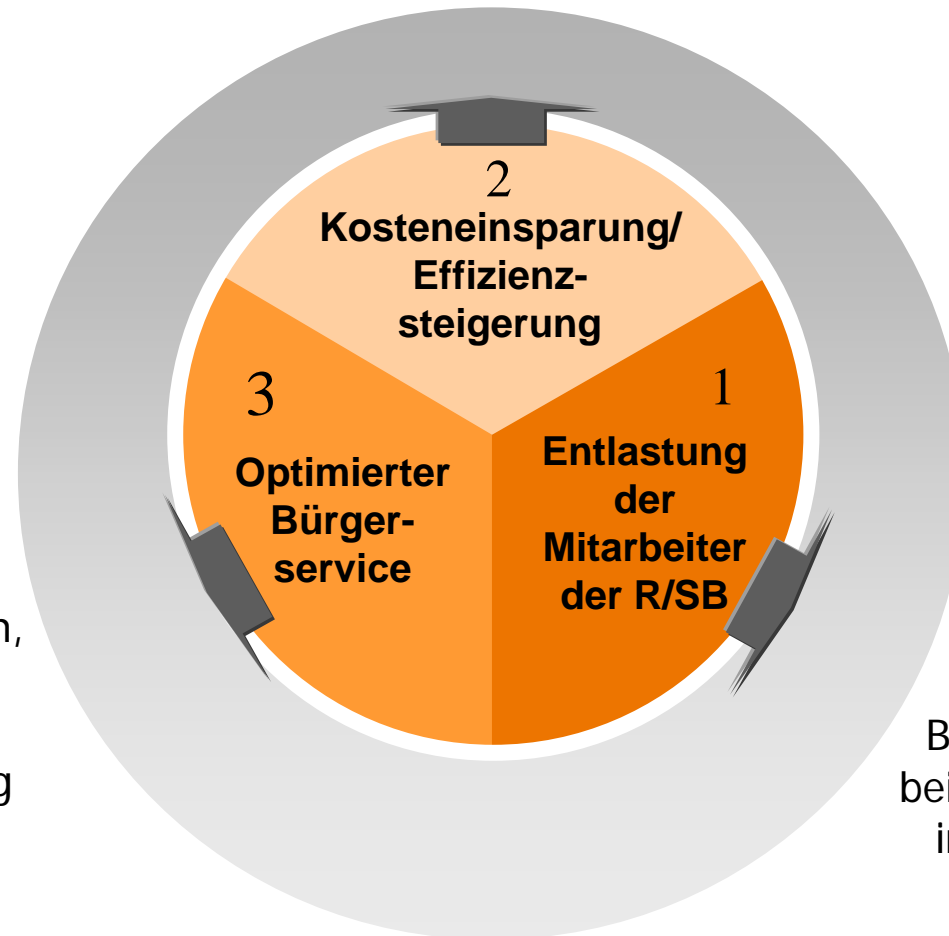
Einige wichtige Kennziffern:

- 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

Zielsetzungen Service Center



Trennung von Front- und Back
Office Prozessen



Lange Öffnungszeiten,
hohe Erreichbarkeit,
freundliche und
qualifizierte Beratung

hohe fall-
abschließende
Bearbeitungsquote
bei Standardanfragen
im Service-Center

Stand des Projektes

- Das Teilprojekt Personal hat alle erforderlichen personalwirtschaftlichen Vorbereitungen zur praktischen Projektdurchführung geschaffen (u.a. Anforderungsprofile, Stellenbeschreibungen, Auswahlverfahren, Qualifizierungskonzept).
- Im Teilprojekt Räume / Ausstattung hat das Gebäudemanagement in Abstimmung mit Fachplanern, den Projektbeteiligten u.a. einen Anforderungskatalog und Raumplan entwickelt sowie ein geeignetes Objekt (BEK-Gebäude) angeboten. Die Detailplanung und die abschließende Kostendarstellung laufen noch.

Stand des Projektes

- Das Teilprojekt Technik hat das Technische Pflichtenheft erstellt und die Anforderungen an Schnittstellen und an die neue Telefonanlage beschrieben.
- Im Teilprojekt Prozesse / Customizing wurden in Abstimmung mit mehreren Ressorts und Stadtbetrieben bürgerorientierte Pilotprozesse der Verwaltung aufgenommen, die Service-Center-geeignet sind. Im Rahmen der Projektumsetzung soll eine umfassende Wissensdatenbank aufgebaut werden, in der alle bürgerorientierten, standardisierbaren Leistungen erfasst sind.

Wirtschaftlichkeit / Nutzen: Ergebnis

- Im Auftrag des Lenkungsausschusses Prozessoptimierung / Aufgabenkritik wurde in den letzten Monaten (z.T. mit externer Unterstützung) intensiv an einer umfangreichen Kosten-Nutzenanalyse gearbeitet. Die Ergebnisse wurden dem Lenkungsausschuss am 17.11.2006 vorgelegt. Dieser hat nunmehr die Umsetzung des Projektes beschlossen.
- Für die Herrichtung des Service-Centers entstehen insbesondere Kosten in den Bereichen Investitionen (baulich, technisch, Einrichtung u.a.), Miete und Personal.

Wirtschaftlichkeit / Nutzen: Ergebnis

- Diesen Kosten sind Einsparungen gegen zu rechnen, die vor allem im Bereich Personal zustande kommen und sich zusammensetzen aus: weniger Personal zur Erledigung der Anrufe im Service-Center (SC) als in den R/SB, schnellere Antworten aus der Wissensdatenbank, niedrigeres Gehaltsgefüge im SC als in den R/SB u.a.
- Während in den ersten drei Jahren aufgrund der zu tätigen Investitionen und der erst nachlaufend umzusetzenden Personalkosteneinsparungen die Kosten die Einsparungen überschreiten, ergeben sich ab dem vierten Jahr Nettoeinsparungen.
- Über einen Amortisationszeitraum von 10 Jahren betrachtet ergibt sich ein Einsparvolumen von rd. 1.000.000 €

Finanzierung

- Für die Sitzung des Rates der Stadt Wuppertal am 12.02.2007 wird als Entscheidungsvorlage ein Finanzierungsplan für das Projekt Service-Center erstellt, der in den nächsten Wochen gemeinsam mit der Kämmerei und dem GMW erarbeitet wird.
- Zur Finanzierung des Projektes sind für die im Haushaltsjahr 2007 anfallenden Kosten außerplanmäßige Mittel über den Rat der Stadt zu beantragen, deren endgültige Höhe noch von den in den nächsten Wochen mit dem GMW zu führenden Planungsgesprächen abhängt.
- Für die ab dem Doppelhaushalt 2008 / 2009 anfallenden Kosten ist eine Aufnahme in diesen Doppelhaushalt vorgesehen.