

Beschlussvorlage	Geschäftsbereich	Zentrale Dienstleistungen
	Ressort / Stadtbetrieb	Geschäftsbereichsbüro 400
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Stephan Friedrich 563 5470 563 8134 stephan.friedrich@stadt.wuppertal.de
	Datum:	09.01.2007
	Drucks.-Nr.:	VO/1265/07 öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
18.01.2007	Ausschuss Zentrale Dienste	Empfehlung/Anhörung
06.02.2007	Ausschuss für Finanzen und Beteiligungssteuerung	Empfehlung/Anhörung
07.02.2007	Hauptausschuss	Empfehlung/Anhörung
12.02.2007	Rat der Stadt Wuppertal	Entscheidung
Aufbau und Einrichtung eines Service-Centers hier: Finanzierungsplan und außerplanmäßige Bereitstellung von Haushaltsmitteln für das Jahr 2007		

Grund der Vorlage

Die Einrichtung eines Service-Centers ist vom Rat der Stadt im Rahmen des Haushaltssicherungskonzeptes 2006/2007 (Drucks.-Nr. VO/1519/05) als Maßnahme zur Haushaltskonsolidierung beschlossen worden. Die zur Umsetzung dieser Maßnahme notwendige Finanzierung ist durch einen Beschluss des Rates verbindlich festzulegen.

Beschlussvorschlag

Zur Umsetzung des Ratsbeschlusses vom 19.12.2005 zum Haushaltskonsolidierungskonzept 2006/2007 (Drucks.-Nr. VO/1519/05) stimmt der Rat im Rahmen der in der Begründung genannten Eckpunkte folgender Finanzierung für die Einrichtung eines Service-Centers zu:

1. Zur Finanzierung der auf das Jahr 2007 entfallenden Kosten werden die anteiligen laufenden Kosten i.H.v. ca. 95.000 € und die anteiligen Investitionskosten i.H.v. ca. 80.000 € außerplanmäßig zur Verfügung gestellt.
2. Die Finanzierung der verbleibenden Investitionskosten in Höhe von ca. 80.000 €, die Finanzierung der laufenden Betriebskosten sowie die konkreten Deckungs- bzw. Einsparungsbeiträge sind bei der Aufstellung des Doppelhaushalts 2008/2009 und der mittelfristigen Finanzplanung bis 2012 zu berücksichtigen.

Unterschrift

Dr. Slawig

Begründung

Die Stadt Wuppertal will mit der Einrichtung des Service-Centers einen deutlichen Beitrag zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und damit des Bürgerservices leisten. Im Rahmen einer Frequenzmessung aller von außen bei der Stadtverwaltung Wuppertal eingehenden Telefonanrufe wurde nachgewiesen, dass lediglich 56 % der Anrufer erfolgreich waren. Berücksichtigt man zusätzlich die Anzahl der Anrufe, die auf Anrufbeantwortern eingehen, so ist festzuhalten, dass jeder zweite Anrufer die Stadt nicht erreichen konnte. Das Projekt „Einrichtung eines Service-Centers“ strebt eine telefonische Erreichbarkeit von 80-90 % an. Bis zu 80 % der dort eingehenden Anrufe zu eindeutig standardisierbaren Themen sollen im Service-Center abschließend behandelt werden. Voraussetzung für die Tätigkeit des Service-Centers ist der Aufbau einer Wissensdatenbank, die alle notwendigen Informationen aktuell zur Verfügung hält. Darüber hinaus greift das Service-Center unter Berücksichtigung des Datenschutzes auf verschiedene Fachverfahren der Leistungseinheiten zu. Zusätzlich sollen die Informationen aus der Wissensdatenbank dem Bürger über das Internet angeboten und damit elektronisch abgewickelte Antragsverfahren ermöglicht werden. Die Stadt Wuppertal macht hier einen großen Schritt zum E-Government.

Neben der deutlichen Verbesserung der Erreichbarkeit der Stadt und der Steigerung der Qualität des Bürgerservices soll dieses Projekt gleichermaßen einen nachhaltigen Beitrag zur Haushaltskonsolidierung leisten. Durch die Konzentration eines großen Teiles der Anrufe im Service-Center (als Front-Office) entfallen in den publikumsintensiven Leistungseinheiten unzählige Anrufe. Dies schafft den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit der Konzentration auf ihre Fachaufgaben und setzt damit erhebliche Arbeitszeitanteile frei. Im Service-Center selbst sitzen speziell auf das effiziente Telefonieren trainierte MitarbeiterInnen. Durch diese und andere Synergieeffekte können im Ergebnis verwaltungsweit Stellen abgebaut werden.

Die nachfolgend dargestellte Kostenbetrachtung beruht auf einer bewusst vorsichtigen Kalkulation, in der nur die bereits heute messbaren Einflussfaktoren rechnerisch berücksichtigt wurden. So liegen sowohl für die in den Ressorts und Stadtbetrieben wegfallenden Sachkosten (für Möbel, Technik, Miete etc.), als auch für mögliche Einnahmen aus Fremdakquise noch keine belastbaren Zahlen vor. Des weiteren lässt sich die erwartete deutliche Service-Verbesserung gegenüber den Bürgern der Stadt Wuppertal nicht quantifizieren. Auch eine grundsätzlich mögliche Ergebnisverbesserung durch eine spätere Beteiligung der Städte Solingen und Remscheid ist nicht in die Kostenbetrachtung des Projektes eingeflossen. Dennoch reichen die vorliegenden Daten aus, um im Ergebnis die Wirtschaftlichkeit des Service-Center-Projektes zu begründen.

Den nachfolgend dargestellten Zahlen in der Kostenaufstellung und zu den Personaleinsparungen liegen äußerst umfangreiche Kalkulationsunterlagen zu Grunde, die mit größtmöglicher Sorgfalt recherchiert und zu großen Teilen von spezialisierten externen Beratern erarbeitet oder verifiziert worden sind. Die Risiken, die bei der Vorkalkulation aller denkbaren Kosten und Einspareffekte bei einem Projekt dieser Bedeutung und Größenordnung bestehen, sind – soweit zum jetzigen Zeitpunkt kalkulierbar – angemessen berücksichtigt.

Kosten und Finanzierung

Der Finanzierungsplan des Projektes ist ausgerichtet auf eine zunächst 10 jährige Betrachtung in Anlehnung an die Laufzeit eines abzuschließenden Mietvertrages für die räumliche Unterbringung des Service-Centers und einen stufenweisen Aufbau des Service-Centers über die nächsten vier Jahre.

Kostenaufstellung

Jahr	2007	2008	2009	2010	2011...	2017
Laufende Kosten:						
Personalkosten		920.024	1.389.886	1.767.036	1.767.036	1.767.036
Miete einschl. Betriebskosten / Betriebsbedarf	37.000	148.000	148.000	148.000	148.000	148.000
Beratung	50.000	87.500	88.000	50.000		
ACD*/ CTI* Technik	5.000	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000
Investitionen:						
DV-Ausstattung	100.000	35.610	24.340	17.850		
Möbel, Einrichtung	77.012	40.252	39.268			
Gesamt	269.012	1.246.386	1.704.494	1.997.886	1.930.036	1.930.036

* Automatic Call Distribution, bewirkt eine intelligente Anrufverteilung / Computer Telephone Integration, Kopplung der klassischen Telekommunikation und der Datenverarbeitung an einem Computer

Die personelle Besetzung des Service-Centers soll durch interne Umsetzung von MitarbeiterInnen erfolgen, so dass es sich bei den o.g. Personalkosten nicht um Zusatzkosten handelt. Auch die Kosten für die DV-Ausstattung stellen keine Zusatzkosten dar, da sie durch entsprechende Priorisierung laufender TUI-Mittel gedeckt werden können.

Zusätzlich zu finanzieren sind zunächst die Kosten für die Miete, die Beratung, die ACD / CTI – Technik und die Möbel. Dabei sollen die Mietkosten mittelfristig durch Abmietungen an anderen Stellen kompensiert werden.

Den Kosten stehen folgende Einsparungen gegenüber, die in umfangreichen Prüfungen von einem externen Berater ermittelt wurden:

- Einsparpotential in den Ressorts/Stadtbetrieben (R/SB) nach entsprechender Aufgabenverlagerung in das Service-Center 48 Stellen
- Stellenbedarf im Service-Center 40 Stellen
- Verbleibendes Einsparpotential nach Aufgabenverlagerung von den R/SB in das Service-Center (ca. 16 %) 8 Stellen

Die Realisierung dieser 8 Stellen soll sukzessive bis zum Jahr 2011 erfolgen. Daraus ergibt sich ab dem Jahr 2011 eine jährliche Entlastung des Haushalts in Höhe von ca. 350.000 €. Hinzu kommen weitere Einsparungen z.B. durch das niedrigere Gehaltsgefüge im Service-Center gegenüber dem Verwaltungsdurchschnitt, die sich jedoch heute noch nicht quantifizieren lassen.

Im Haushaltsplan 2006/2007 sind für die Einrichtung eines Service-Centers bisher keine Mittel veranschlagt. Die Mittel für das Jahr 2007 müssen daher außerplanmäßig bereitgestellt werden. Die haushaltsneutrale Finanzierung wird über Mehreinnahmen aus der Investitionspauschale sichergestellt.

Zeitplan

Das Service-Center soll in mehreren Stufen aufgebaut werden. Nach der Finanzierungsentscheidung des Rates soll in Abstimmung mit dem Gebäudemanagement bis zum Herbst 2007 eine erste Ausbaustufe mit bis zu 20 Arbeitsplätzen geschaffen werden. Bis zu diesem Zeitpunkt muss auch die Grundstruktur der Wissensdatenbank aufgebaut sein.

In den Jahren 2008 bis 2010 ist in mehreren Ausbaustufen die Erweiterung des Service-Centers auf bis zu 40 Arbeitsplätze geplant.