

„Service-Center Köln als Dienstleister für die Region Köln – eine erfolgreiche Interkommunale Zusammenarbeit“



5. Regionalkonferenz „Wirtschaft trifft Verwaltung“ 17.06.2010 Mannheim

Gero Schmidt, Stadtverwaltung Köln



Ziele der bestehenden Kooperationen

- Verbesserung des telefonischen Bürgerservices
- Mehr inhaltliche Qualität – bessere Erreichbarkeit – möglichst abschließende Beantwortung
- Entlastung der Fachverwaltung UND:
 - Das Internetangebot sollte zur führenden „Wissensquelle“ ausgebaut werden!
(Multi-Kanal-Ansatz)
- Regionaler Bezug muss erkennbar bleiben (Beibehaltung der vertrauten Telefonnummer der Verwaltung, Kenntnis der örtl. Gegebenheiten)
- Service muss möglichst kostenneutral sein
- Kosten werden transparent verrechnet
- Qualitätskriterien müssen messbar sein (Berichtswesen) und vertraglich abgesichert werden (öffentlich-rechtliche Vereinbarung)

Leistungsspektrum der bestehenden Kooperationen

Köln und Bonn:

- Kompetente Information und Beratung zum kompletten Produktportfolio der Stadtverwaltungen (*4000 Einzelthemen*)
- Terminvereinbarungen, Beschwerdemanagement, Sonderservices (*Hotlines, Bürgerhaushalt, Urkundenbestellung, Wunschkennzeichen, Auskunft bei Großschadensereignissen etc.*)

Leverkusen, Rhein-Erft-Kreis und Siegburg: Ausbau des Services im 4-Stufen-Modell

- Stufe 1: Übernahme der Telefonzentrale mit reiner Auskunft- und Vermittlungstätigkeit und vereinzelte inhaltliche Zusatzauskünfte
- Stufe 2: CC Dienstleistungen in Schwerpunktthemen, insbesondere Bürgerbüro, Fachbereich Straßenverkehr, Fachbereich Recht und Ordnung,
- Stufe 3: Allgemeine CC Dienstleistungen im gesamten Produktportfolio der Stadt- bzw. Kreisverwaltung
- Stufe 4: CC Dienstleistungen einschließlich sachbearbeitender Tätigkeit im Bereich der Online-Dienste (z.B.: Terminvereinbarung, Wunschkennzeichen beantragen)



Einzugsgebiet der regionalen Verbundpartner





Der multizentrische Ansatz in der Region

Vorteile des multizentrischen Ansatzes:

- Nicht jede teilnehmende Verwaltung muss ein eigenes Servicecenter planen und selbst investieren in
 - technische und organisatorische Infrastruktur
 - personelle Ressourcen
- Der Dienst wird durch ein bestehendes Servicecenter wahrgenommen! (Dienstleistungsgedanke)
- Verbund schafft Synergien und erspart gewaltige eigene Investitionen!
- Verbund bringt gleichzeitig Mehrwert, Serviceverbesserung und Bürgernähe

unter Wahrung der örtlichen Identität



Fazit

Ein multizentrischer Ansatz ist sowohl finanziell, organisatorisch wie auch technisch realisierbar und bietet für die öffentliche Verwaltung die einmalige Chance, sich gegenüber den Bürgern und Wirtschaftsunternehmen als moderne und serviceorientierte Dienstleistungsorganisation zu präsentieren

***115 – der richtige Weg für
mehr Service am Telefon!***



Gero Schmidt

Mail: gero.schmidt@stadt-koeln.de

Rufnummer: 0221 / 221-25005

**Vielen Dank
für Ihr Interesse!**

