

Wissensdatenbanken im kommunalen Call Center Köln auf Draht

115 – mit dieser Vision für eine bundesweit einheitliche Bürgerhotline ging Angela Merkel vor 12 Monaten in die Offensive. Nach dem New Yorker Vorbild soll in Deutschland bundesweit eine zentrale Service-Nummer für alle Behördenfragen umgesetzt werden. Für diese Initiative gibt es bereits erfolgreiche Modelle. So ist die Stadt Köln seit 2003 „auf Draht“ und bietet durch ihr kommunales Call Center eine zentrale Anlaufstelle. Und der Erfolg zieht Kreise – die Stadt Bonn nimmt seit 2006, die Stadt Leverkusen seit Anfang 2008 die Dienste aus Köln in Anspruch.



Mitarbeiter des Kölner Call Centers

221 - der Kölner Weg

Neue Wege in puncto Bürgerkommunikation beschritt die Kölner Stadtverwaltung. Nach dem Vorbild der Partnerstadt Barcelona baute man seit 2000 ein kommunales Call Center auf. Die Motive hierfür waren vielfältig. Das Hauptziel war es, den Bürgern eine zentrale Anlaufstelle für sämtliche städtischen Angelegenheiten zu bieten und damit die über 60 Ämter zu entlasten.

Externe Ziele	Interne Auswirkungen
<ul style="list-style-type: none"> • Unnötige Wege werden erspart • unnötige Wartezeiten entfallen • Ärger wegen unvollständiger Unterlagen minimiert • Individuelle Betreuung • Sehr gute Erreichbarkeit der Verwaltung • Der Bürger wird freundlich und fachkompetent behandelt • Der Bürger erlebt Servicemerkmale der Privatwirtschaft 	<ul style="list-style-type: none"> • Stark frequentierte Bereiche werden entlastet • Mehr Kapazitäten für Sachbearbeitung • Bürger sind gut informiert und vorbereitet • Weniger Aufwand bei der Vorgangsbearbeitung • Verwaltungswissen wird gepoolt und digital gespeichert

Servicequalität durch Wissenstransfer

Nach der Durchführung der organisatorischen Maßnahmen und dem Abschluss der Planungen erfolgte ab 2003 die technische Umsetzung. Während das CRM-Werkzeug als führendes System die unterschiedlichen Vorgänge der Bürgerkontakte abbildete, lieferte eine selbstlernende integrierte Wissensdatenbank Antworten in Form von Dokumenten, Handlungsanweisungen und Gesprächsleitfäden.

Dabei galt es, insbesondere zwei Herausforderungen zu meistern: Zum einen muss der Agent die Suche im Rahmen des Telefonates durchführen. Deswegen hat er gar nicht die Zeit für komplexere Suchformulierungen. Ein weiteres Problem ist, dass der anrufende Bürger eine komplett andere Sprache („Bürgerdeutsch“) als sie in den Dokumenten zu finden ist („Amtsdeutsch“). Eine „amtliche Lebensbescheinigung“, der „Wohnsitzwechsel“ oder die „Erlaubnis zur Personenbeförderung“ fallen einem Bürger normalerweise nicht ein, wenn er einen Kinderfreibetrag eintragen lassen will, umgezogen ist oder einen Führerschein zum Taxifahren braucht. Entsprechend ist die Anforderung an die Ausbildung der Mitarbeiter im Bürgerservice hoch, die Übersetzung zu übernehmen - oder die Maschine hat die beiden Sprachen und ihre Verbindung gelernt.

Heute kann der Service-Agent entsprechende Kundenanfragen umgangssprachlich eingeben und erhält eine nach Passgenauigkeit qualifizierte Dokumentenliste als Suchergebnis. Mit der Auswahl und Bewertung der Suchergebnisse durch den Agent qualifiziert das System automatisch besonders geeignete Dokumente, deren Trefferquote dann für zukünftige ähnliche Anfragen steigt. Und so finden sich die passenden Dokumente in aller Regel auf den vorderen drei Plätzen der Ergebnisliste – ein Blick genügt und man ist auskunftsfähig. Das System schreibt alle wesentlichen Statistiken mit. Zu welchen Themen gab es wie viele Anrufe, wie hoch ist die Zahl der abgewickelten Calls pro Tag oder welche Fragen konnten nicht beantwortet werden. So sind auch Leistungswerte stets aussagekräftig darstellbar.

95 Prozent Erstlösungsrate

Insgesamt arbeiten heute 102 Angestellte im Call Center-Bereich, davon 82 Agents im 1. Level und weitere 6 im Backoffice zur Beantwortung komplexerer Fragen. Und die Akzeptanz bei den Service-Agents ist sehr hoch. Durchschnittlich etwa 6500 Bürger richten derzeit pro Tag Anfragen an die Kölner Stadtverwaltung, ganz überwiegend via Telefon.

Äußerst positiv ist, dass inzwischen bis zu 95 Prozent der Anfragen durch die Call-Center-Mitarbeiter direkt und abschließend beantwortet werden können. Für die Beantwortung der komplexeren Fragen rufen die Back-Office-Mitarbeiter den Bürger innerhalb von 2 Stunden zurück. Da die Wissensbank auch gleichzeitig sämtliche Standard-Antworten beinhaltet, mit denen die Anfragen dokumentiert werden, wird für diese 95 Prozent jeweils eine Lösung gefunden. Das System hat inzwischen etwa über 20.000 Standardfragen erlernt. Der Aufwand für die Betreuung des Selbstlernverfahrens liegt bei wenigen Stunden pro Monat. Damit sind die Agenten in der Lage, ihre Gespräche inklusive Dokumentation in ca. 100–120 Sekunden zu bearbeiten.

Bonn und Leverkusen antworten aus Köln

Und der Service hat sich herumgesprochen. Auch die Städte Bonn (seit April 2006) und Leverkusen (seit Januar 2008) nutzen die Dienste und Infrastruktur des Kölner Call Centers. Sämtliche Anrufe Bonner und Leverkusener Bürger werden vom Call Center in Köln entgegengenommen. Von der interkommunalen Kooperation profitieren alle: Köln optimiert seine Wirtschaftlichkeit, Bonn und Leverkusen sparen Investitionskosten und bieten ihren Bürgern einen hochwertigen Dienst.

Das Kölner Call Center ist eine Erfolgsgeschichte. Im Mittelpunkt der Aktivitäten steht der Kunde – der Bürger. Und Wissensmanagement dient in seiner Umsetzung als wissensbasierte Dienstleistung allein der optimierten Erfüllung der konkreten Aufgaben. Eindrucksvoll zeugt nicht zuletzt eine Vielzahl von Dankeschreiben vom positiven Feedback der Bürger, die den schnellen & freundlichen Service ebenso honorieren wie die kompetente und qualifizierte Beantwortung der Fragen.