

# Bewährte Hotline

von Thomas Gerick

**Das Projekt einer einheitlichen Bürger-Hotline 115 konkretisiert sich. In Deutschland gibt es dafür bereits erfolgreiche Modelle: Die Stadt Köln bietet mit ihrem Call Center eine zentrale Anlaufstelle für sämtliche städtische Angelegenheiten.**

In Kommunalverwaltungen sind viele Aufgaben nach Themenbereichen aufgeteilt und orientieren sich nicht an Prozessen. Es fehlt eine zentrale Anlaufstelle für Informationen aus einer Hand. Auch eine werkzeuggestützte Automatisierung wichtiger Abläufe gibt es in den seltensten Fällen. Neue Wege beschritt deswegen 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 städtische Angelegenheiten zu bieten und damit die über 60 Ämter zu entlasten.

Nach der Durchführung der organisatorischen Maßnahmen und dem Abschluss der Planungen erfolgte ab 2003 die technische Umsetzung. Neben den in einem Call Center notwendigen Telefoniefunktionen waren besonders zwei Themen erfolgskritisch:

- Einerseits die Verfolgung und Steuerung der Bürgeranfragen inklusive Erfassung, Eskalation und Reporting. Für diesen Zweck kam eine CRM-Software zum Einsatz.
- Es sollte andererseits sicherge-

stellt werden, dass unterschiedliche Agenten die gleiche Frage auch gleich beantworten. Berücksichtigt werden musste, dass Handlungsanweisungen in einem kommunalen

Call Center sehr umfangreich sind. Bei der zweiten Funktion handelt es sich daher um eine Wissensdatenbank, die den Agenten den Zugriff auf circa 15.000 interne und externe Dokumente bietet. Für diesen Zweck nutzten die Verantwortlichen der Stadt Köln ein Recherche- und Navigationswerkzeug auf Basis semantischer und neuronaler Netze.

Durch den Einsatz intelligenter Technologien in einer kommunalen Wissensdatenbank sollten insbesondere die folgenden Herausforderungen gemeistert werden: Zum einen muss der Agent die Suche im Rahmen des Telefonats durchführen. Ein weiteres Problem ist, dass der anrufende Bürger eine komplett andere Sprache (Umgangssprache) spricht, als sie in den Dokumenten zu



Das Kölner Call Center beantwortet auch Fragen aus Bonn.

finden ist (Amtsdeutsch). Entsprechend hoch ist die Anforderung an die Mitarbeiter im Bürgerservice, die Übersetzung zu übernehmen – oder die Maschine hat die beiden Sprachen und ihre Verbindung gelernt.

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. Heute kann der Serviceagent 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 Do-

kumente, deren Trefferquote dann für zukünftige ähnliche Anfragen steigt. Und so finden sich die passenden Dokumente in der Regel auf den vorderen drei Plätzen der Ergebnisliste. 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.

Insgesamt arbeiten heute 102 Angestellte im Call-Center-Bereich, davon 82 Agents im 1. Level und weitere 6 im Back Office zur Beantwortung komplexerer Fragen. Und die Akzeptanz bei den Serviceagenten ist sehr hoch. Durchschnittlich etwa 5.000 Bürger richten derzeit pro Tag Anfragen an die Kölner Stadtverwaltung, ganz überwiegend via Telefon. Und bei besonderen Anlässen klingelt das Servicetelefon an manchen Tagen bis zu 13.000-mal. Etwa ein Viertel der Anfragen betrifft das Amt für Öffentliche Ordnung (Kfz, Fundbüro), weitere Schwerpunkte betreffen das Amt für Soziales und Senioren (Sozialhilfe, Hartz IV, Job Center, GEZ), das zentrale Bürgeramt (Personalausweis, Meldeangelegenheiten, Lohnsteuerkarte) oder das Standesamt. Durchforstet werden etwa 3.500 interne Dokumente sowie externe Dokumente aus 20 Domains, beispielsweise die der städtischen Bäder.

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 zwei Stunden

zurück. Da die Wissensdatenbank auch gleichzeitig sämtliche Standardantworten 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. Damit sind die Agenten in der Lage, ihre Gespräche inklusive Dokumentation in circa 100–120 Sekunden zu bearbeiten. Auch in den Spitzenzeiten des Vormittags erhalten Bürger somit umgehend eine zufriedenstellende und abschließende Antwort.

80 Prozent der Anrufe werden als anonyme Sammelakte dokumentiert. In einem Fünftel der Fälle wird jedoch eine individuelle Bürgerakte angelegt, um wichtige Amtshandlungen mit Authentifizierung wie beispielsweise den Service bei Verlust von Lohnsteuerkarten zu veranlassen. Darüber hinaus unterstützen die Call-Center-Mitarbeiter auch Hotlines für bestimmte Kampagnen wie zum Beispiel vor Wahlen. Und der Service hat sich herumgesprochen. Auch die Stadt Bonn nutzt seit April 2006 die Dienste und Infrastruktur des Kölner Call Center. Sämtliche Anrufe Bonner Bürger werden vom Call Center in Köln entgegengenommen. Von der interkommunalen Kooperation profitieren alle: Köln optimiert seine Wirtschaftlichkeit, die Stadt Bonn spart Investitionskosten und bietet ihren Bürgern einen hochwertigen Dienst. Weitere Kooperationen mit den neun zentralen Bürgerämtern der Stadt sowie der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) sind inzwischen umgesetzt.

*Dr. Thomas Gerick ist Leiter Unternehmenskommunikation der USU AG in Möglingen.*