

CASE STUDY

KÖLN SETZT NEUE MASSSTÄBE

AUF EINEN BLICK



Die Organisation:
Stadt Köln, Bürgertelefon
www.stadt-koeln.de

Branche: Öffentlicher Sektor

Kennzahlen: Service für rd. 2,5 Mio. Einwohner in der Region, Ca. 1,1 Mio. Gespräche p.a., > 85 % abschließende Auskunft im Erstkontakt

Eingesetzte Produkte:
Knowledge Center

Herausforderung

- Aufbau und Etablierung eines Bürgertelefons, das als zentrale und kompetente Anlaufstelle für sämtliche städtischen Angelegenheiten dient und über 60 Ämter entlastet
- Implementierung von praxisnahen Wissensmanagement-Prozessen und einer intelligenten Wissensdatenbank für eine bedarfsgerechte Informationsversorgung der Service-Mitarbeiter
- Deutliche Steigerung der Lösungsrate im Erstkontakt und Reduzierung der Call-Handling-Time – trotz der Themenvielfalt

Projekt-Meilensteine

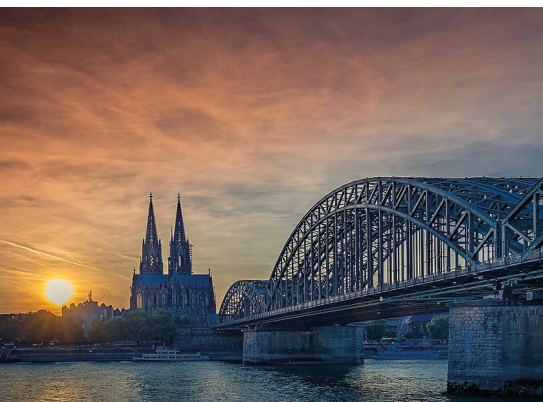
- Definition der Ziele eines modernen Bürgerservices sowie der organisatorischen Prozesse
- Strukturierung und Klassifizierung der Dokumenteninhalte für die Wissensdatenbank
- Implementierung der Software und Integration der Datenquellen, Umsetzung des Berechtigungskonzeptes
- Sukzessive Erweiterung der Dienstleistungen für Nachbarstädte wie Bonn, Leverkusen und Bergisch Gladbach, Kooperation mit Behördennummer 115

Warum unymira ausgewählt wurde

- Unymira bietet im Rahmen eines umfangreichen Ausschreibungsverfahrens das beste Preis-/Leistungsverhältnis
- Hohe Technologie- und Beratungs-Kompetenz von unymira, positives Kundenfeedback bei vielen ähnlichen Referenzprojekten
- Die Wissensdatenbank Knowledge Center deckt sämtliche fachlichen Anforderungen ab und ist flexibel integrierbar

Nutzen

- Umfangreiches Services-Portfolio spiegelt den Wandel zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen und führt zu deutlichem Imagegewinn
- Signifikante Verbesserung wichtiger Key Performance Indikatoren: Erstlösungsrate der Bürgeranfragen steigt von 50 auf über 85 %, die durchschnittliche Gesprächsdauer sinkt von 300 auf 120 Sekunden, Einarbeitungszeit neuer Service-Mitarbeiter sinkt um zwei Drittel.
- Wirtschaftlichkeit, Effektivität und Qualität ermöglichen Ausweitung der Services für weitere Städte
- Nahtlose Integration in die bundesweite 115-Wissensdatenbank



Service-Telefon für alle städtischen Angelegenheiten

— Viele Aufgaben in der städtischen Verwaltung sind nach Themenbereichen aufgeteilt und orientieren sich nicht an Prozessen. Meist fehlt zudem eine zentrale Anlaufstelle, bei der Rat suchende Bürger kompetente Informationen aus einer Hand erhalten. Neue Wege beschritt deswegen die Kölner Stadtverwaltung. Mit einem kommunalen Call Center wollte man in puncto Bürgerservice eine Vorbildrolle innerhalb der deutschen Städtelandschaft einnehmen.

Ein städtisches Service Center sollte sämtliche Bürgeranfragen aufnehmen und im Idealfall im Rahmen eines Telefonates abschließend beantworten.

Ziel war es, durch einen individuellen Service den Bürgern nicht nur lange Wege und unnötige Wartezeiten zu ersparen, sondern auch stark frequentierte Bereiche bei den 60 städtischen Ämtern zu entlasten. Angesichts der Fülle der Themen kam dabei einem integrierten Wissensmanagement eine Schlüsselrolle zu, das die Service-Mitarbeiter in die Lage versetzt, rasch und bedarfsgerecht auf die relevanten Dokumente zuzugreifen und kompetent zu antworten.

“Die vielen erhaltenen Dankeschreiben zeigen klar die positiven Eindrücke der Kölner Bürger, die den schnellen, freundlichen Service sowie die Kompetenz und Qualität der Auskünfte schätzen.”

Axel Hansen, stv. Leiter Bürgertelefon,
Leiter Infrastruktur – Stadt Köln

Bürgerdeutsch contra Amtsdeutsch – das System vermittelt

— Nach Projektstart ging es zunächst um die Strukturierung und Klassifizierung der Dokumenteninhalte. Voraussetzung für die angestrebte hohe Service- und Lösungskompetenz des Call Centers war ein reibungsloser Wissens-Transfer von den zuständigen kommunalen Fachleuten bis zum Bürger vor Ort. Hierfür wurde mit Knowledge Center eine intelligente Wissensdatenbank implementiert, die den raschen Zugriff auf 15.000 interne und externe Dokumente gewährleistet. Die Besonderheit ist, dass der Service-Agent entsprechende Kundenanfragen auch umgangssprachlich eingeben kann und über diese semantische Suche eine nach Passgenauigkeit qualifizierte Dokumentenliste als Suchergebnis erhält.



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. Über mehrere Projektphasen und Produktzyklen hinweg konnte die Lösung von 2002 bis 2017 immer mehr verfeinert werden und bietet heute die Basis für professionellen Bürger-Services auf sehr hohem Qualitätsniveau.

Kölner Erfolgsgeschichte Vorbild für Behördennummer 115

— Durchschnittlich etwa 6.000 Bürger richten derzeit pro Tag Anfragen an die Kölner Stadtverwaltung, ganz überwiegend via Telefon. Und bei besonderen Anlässen klingelt das Service-Telefon weit über 10.000 Mal. Das Leistungsspektrum umfasst die Information und Beratung zum kompletten Produktportfolio der Stadtverwaltungen – insgesamt etwa 4.000 Einzelthemen. Des Weiteren werden Terminvereinbarungen, das Beschwerdemanagement und Sonderservices erbracht. Äußerst positiv ist, dass 85 % der Anfragen durch die Call Center-Mitarbeiter direkt und abschließend beantwortet werden können. Die durchschnittliche Annahmezeit beträgt unter 15 Sekunden. Für die Beantwortung der komplexeren Fragen rufen die Back-Office-Mitarbeiter den Bürger innerhalb von 2 Stunden zurück.

Und der Service hat sich herumgesprochen. Auch die Städte Bonn, Leverkusen, Siegburg, Bergisch Gladbach und der Rhein-Erft-Kreis nutzen inzwischen die Dienste und Infrastruktur des Kölner Call Centers. Ende 2015 wurde das Bürgertelefon der Stadt Köln außerdem auf die einheitliche Behördennummer 115 umgeschaltet. Die Initiative für eine bundesweit einheitliche Behördennummer hatte sich auch am Erfolgsmodell der Stadt Köln orientiert.