

# Aachen Call Center in Eigenregie

**[12.7.2004] Die Stadt Aachen wird ihr Call-Center-Projekt mit Nachdruck und ohne Beteiligung des örtlichen Energie- und Wasserversorgers STAWAG vorantreiben. Dies entschied jetzt der Hauptausschuss.**

Der Hauptausschuss der Stadt Aachen hat beschlossen, das bereits seit längerem geplante Call Center für die Stadtverwaltung in eigener Regie aufzubauen. Zeitweise hatte es Überlegungen gegeben, eine solche Einrichtung gemeinsam mit der STAWAG (Stadtwerke Aachen Aktiengesellschaft) zu betreiben. Die Stadt Aachen sei überzeugt, dass sich ein Call Center langfristig rechnen werde, teilt die Pressestelle mit und verweist auf die Vorteile, die im Allgemeinen mit einem Call Center verbunden werden: bessere telefonische Erreichbarkeit, Verbesserung des Services, Erhöhung der Kundenbindung. Nicht zuletzt hofft man auf eine Kostensenkung durch die Optimierung der Arbeitsabläufe am Telefon, also das möglichst rationelle Bearbeiten der Anfragen und Kontakte. Nach den Sommerferien will die Stadtverwaltung das Projekt mit Nachdruck vorantreiben. Vorbild dabei solle das bereits mehrfach mit internationalen Preisen ausgezeichnete Call Center der Stadt Duisburg sein. (sas)

<http://www.aachen.de>

Stichwörter: Aachen, STAWAG, Call Center, Duisburg

---

**Quelle:** [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de)