Magdeburg

Spitze bei 115-Nutzung

[03.02.2014] Seit drei Jahren ist die Magdeburger Verwaltung via 115 erreichbar. Das Anrufaufkommen hat in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen: Bei den Nutzerzahlen liegt die Stadt im bundesweiten Vergleich mittlerweile in der Spitzengruppe.

Drei Jahre nach dem Start der einheitlichen Behördenrufnummer (wir berichteten) zeigt sich die sachsen-anhaltische Landeshauptstadt Magdeburg sehr zufrieden mit den Nutzerzahlen. Wie die Stadtverwaltung meldet, hat die Zahl der Anrufe über die 115 stetig zugenommen: von 10.423 Anrufen im Jahr 2011 auf bereits 41.939 Anrufe im Jahr 2013. Gemessen am Gesamtanrufaufkommen im ServiceCenter lag der Anteil der Anrufe über die einheitliche Behördenrufnummer – entsprechend dem damaligen Bundesdurchschnitt – anfangs bei etwa fünf Prozent. Inzwischen gehe rund ein Fünftel aller Anrufe für die Stadtverwaltung über die 115 ein. „Das ist eine sehr gute Quote, die bundesweit eine der höchsten ist“, sagt Magdeburgs Beigeordneter für Kommunales, Umwelt und allgemeine Verwaltung, Holger Platz. Bezogen auf die 115-Anrufe je 1.000 Einwohner liege Magdeburg im Bundesvergleich nach den Stadtstaaten Hamburg und Berlin auf Rang 3 und bei den Flächenländern auf dem ersten Platz. „Der Durchbruch gelang mit der Verknüpfung von 115 und Terminvergabe für die Bürgerbüros, die Ausländerbehörde und die Führerscheinstelle im April 2012“, ergänzt Frank Ehlenberger, Leiter des Magdeburger BürgerService. „Seitdem gibt es die Möglichkeit, Termine online oder telefonisch über die 115 zu vereinbaren. Dies fand wie erhofft breites Interesse bei den Bürgern, sodass die 115 dadurch schnell verbreitet werden konnte.“ Gleichzeitig ist es nach Angaben der Kommune gelungen, den Anteil abschließender Auskünfte zu erhöhen. Dies liege vor allem an einem gut ausgebauten Wissensmanagement. Im ServiceCenter könnten derzeit im Durchschnitt 94 Prozent aller Fragen sofort beantwortet werden. „Das Serviceversprechen der 115 wird damit nicht nur eingelöst, sondern in Magdeburg deutlich überboten“, freut sich Holger Platz. Die Stadt rührt auch weiterhin kräftig die Werbetrommel für den einheitlichen Behördenruf. So fahren ab sofort zwei Fahrzeuge des Städtischen Abfallwirtschaftsbetriebs mit Werbetafeln für die 115 auf verschiedenen Routen durch das Stadtgebiet.

(bs)

Stichwörter: 115, Magdeburg, Call Center, Bürgerservice