Potsdam

Vier Jahre Service-Center 115

[17.05.2017] Seit dem Jahr 2013 nimmt die Stadt Potsdam Fragen der Bürger unter der einheitlichen Behördennummer 115 entgegen. Das Anrufaufkommen ist seitdem konstant gestiegen.

Das Service-Center 115 der Stadt Potsdam hat sein vierjähriges Bestehen gefeiert. Als erster Teilnehmer im Land Brandenburg ist die Landeshauptstadt Potsdam im März 2013 dem bundesweiten 115-Verbund beigetreten und hat seit der Eröffnung des Service-Centers 115 nach eigenen Angaben rund 500.000 Anrufe angenommen. Die Zahl der Anrufe sei dabei kontinuierlich gestiegen: Von circa 88.000 Anrufen im Jahr 2013 auf rund 132.500 Anrufe im Jahr 2016. „Seit dem Anschluss Potsdams an den 115-Verbund haben wir richtig viel erreicht“, sagt Bürgermeister Burkhard Exner. „Aus der vormals einfachen Telefonvermittlung der Stadt wurde ein moderner Telefonservice für die Potsdamer Bürgerinnen und Bürger aber auch für die Wirtschaft und Verwaltung selbst.“ Neben einem zentralen Wissensmanagement teilen die Mitglieder des 115-Verbunds auch einheitliche Qualitätsstandards. Das gemeinsame Serviceversprechen garantiert, dass 75 Prozent der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden angenommen und 65 Prozent der Anliegen im Erstkontakt vollständig erfüllt werden. „Unser Service-Center ist hier sogar noch deutlich besser. 81 Prozent aller Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen und 75 Prozent aller angenommenen Anrufe können ohne Weitervermittlung abschließend beantwortet werden“, meint Bürgermeister Exner. „Das zeigt: wir halten unser Serviceversprechen und die Bürgerinnen und Bürger können auf einen kompetenten Ansprechpartner vertrauen.“

(bs)

Stichwörter: 115, Potsdam