

Mülheim an der Ruhr

Der Ton macht den Service

[29.09.2017] Den Austausch der Telefonanlagen im KommunikationsCenter hat die Stadt Mülheim an der Ruhr zum Anlass genommen, auch ihre Telefonansagen zu erneuern. Anrufer werden nun professionell mit einem eigens für die Stadt entwickelten Klangprofil begrüßt.

Das Telefon ist nach wie vor einer der wichtigsten Kontaktpunkte der Bürger mit der Verwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr. Die moderne Technik macht vieles möglich, aber beleben und mit Inhalt füllen müssen das Gespräch die Menschen an beiden Enden der Leitung. Dabei macht sprichwörtlich der Ton die Musik. Was den Anrufern beim KommunikationsCenter (KC) der Stadt Mülheim verborgen bleibt, sind Technik und Mensch hinter dem Service. Das KC verfügt seit Ende 2016 über neue Arbeitsgeräte und seit Mai 2017 über eine eigene klangliche Begrüßungskultur. Notwendig wurde der komplette Austausch aller Telefone der Mülheimer Stadtverwaltung, da der bestehende, zehnjährige Leasing-Vertrag auslief. „Die Installation einer moderneren Anlage wurde europaweit ausgeschrieben. Den Zuschlag erhielt Dimension Data“, erläutert Dirk Scheer, stellvertretender Leiter des Amts Zentraler Service bei der Stadt.

PC und Telefon wachsen stärker zusammen

Die Umrüstung war eine logistische Herausforderung. Sie begann in den Herbstferien 2016 in den Mülheimer Schulen. Ende Dezember waren dann sämtliche Verwaltungsapparate – inklusive aller Außenstellen – ersetzt.

Drei verschiedene Gerätetypen sind jetzt in der Mülheimer Verwaltung vertreten: 1.500 Büroarbeitsplätzen steht die einfache Variante zur Verfügung, während KommunikationsCenter und Bürgeragentur sowie Sekretariate und Amtsleitungen mit aufwendigeren Apparaten ausgestattet wurden. „Für alle aber gilt, dass PC und Telefon nun stärker zusammenwachsen“, erklärt Petra Koterzyna, Leiterin der Kommunikationsabteilung. So könne man Anruflisten leichter verwalten, Nummern aus dem Internet direkt anwählen sowie Telefonate auf Einzelne besser verteilen.

Akustisch einen professionellen Service bieten

Der erste Kontakt entscheidet oft über den gesamten weiteren Gesprächsverlauf – und zwar an beiden Enden der Leitung. „Wenn der erste Eindruck freundlich ist, ist der Anrufer entspannt, bereit zuzuhören und wir haben eine gute Chance, ihm direkt zu helfen. Bei den meisten Anliegen muss viel nachgefragt werden, um die richtige Information zu geben oder mit dem richtigen Fachbereich verbinden zu können“, meint Petra Koterzyna. „In einem Telefonat kann vieles sofort geklärt werden und man kommt schneller zum Ziel. Das bedeutet: Die Anrufer sind zufrieden, die Mitarbeiter ebenfalls und das zahlt sich aus, für unser Image, das Betriebsklima und dadurch auch für unseren Haushalt.“

Ist der Anschluss besetzt, dauert es in Mülheim nach der Begrüßungsansage im Durchschnitt nur fünf Sekunden bis zum persönlichen Kontakt. „Damit sind wir im branchenübergreifenden Vergleich deutlich besser als der Durchschnitt“, freut sich Oberbürgermeister Ulrich Scholten. „Wir dachten uns aber, dass es gut ist, wenn wir den Bürgerinnen und Bürgern auch akustisch einen professionellen Service bieten.“ Deshalb hat die Stadt in die Ausschreibung der Telefonanlage auch die Erneuerung der Ansagen einbezogen. Dazu sah der Anbieter die Sound- und Service-Profis der Firma comevis aus Köln vor.

Wie klingt die Stadt?

Um herauszufinden, wie der telefonische Erstkontakt mit der Stadt klingen soll, haben Teile des städtischen Kommunikationsteams sowie Spezialisten der Agentur einen Initial-Workshop abgehalten. Hier ging es darum, das Profil der Stadt zu skizzieren und dem Klangziel einen Namen zu geben. Dieser lautet nun: „So klingt Bürgerservice in Mülheim an der Ruhr – der Stadt am Fluss“. Unter dem Motto: „Der Ton macht den Unterschied“ wurde nach dem Analyse-Schema der Agentur vorgegangen. Zunächst wurde etwa eine Bestandsaufnahme von existierenden Klängen der Stadt gemacht. Aus gegensätzlichen Sound-Beispielen verschiedener Klang- und Stimmwelten wurde durch intuitives Auswählen ein Klangprofil und eine Klangarchitektur für Mülheim entwickelt. Immer feiner wurde herausgearbeitet, was für Mülheim als Stadt typisch ist. Aber auch die Positionierung der Stadtverwaltung als Dienstleisterin wurde definiert.

Eine männliche und eine weiblich Stimme

„Diese Klangaspekte immer tiefergehender zu charakterisieren und auszusortieren, die Stadt und sich selbst zu reflektieren, war eine ganz neue Erfahrung für die Kommunikationsteams“, erklärt Koterzyna. Erek Robra, Leiter des KC, ergänzt: „Wir waren erstaunt, wie analytisch man mit Sound-Mustern und so genannten Mood Boards umgehen kann und welche Erkenntnisse die Profis für die spätere Komposition daraus ziehen können. Zudem waren wir erstaunt, wie wir uns als Team ergänzten und selbst über unterschiedliche Zielgruppen hinweg mit der Auswahl zufrieden waren. Das ließ uns hoffen, dass sowohl Melodie als auch ausgewählte Stimmen die Hörerschaft positiv erreichen würden.“ „Mülheim ist eine der wenigen Städte, die einen professionellen Weg gegangen sind“, sagt comevis-Geschäftsführer Stephan Vincent Nölke. „Im Vergleich mit anderen, selbst großen Städten, ist diese Qualität noch immer eine Ausnahme. Mülheim kann stolz darauf sein.“

Das Ergebnis ist eine eigens für Mülheim komponierte Klangkonzeption mit zwei professionellen Stimmen – männlich und weiblich –, die Kunden freundlich begrüßen, Öffnungszeiten nennen oder auch mal um etwas Geduld bitten.

Der Mülheim-Sound hat Fans

Insgesamt wurden 23 Texte für den telefonischen Kontaktpunkt (Callflow) vertont. Selbst die verschiedenen Tageszeitstimmungen wurden klanglich berücksichtigt, ebenso die emotionale Stimmung der Anrufer beim Einsatz des Bürgertelefons in Ausnahmesituationen.

„Unsere Mitarbeiter können sich mit dem Mülheim-Sound identifizieren“, erklärt Petra Koterzyna. Und bezüglich der Resonanz von außen ergänzt Erek Robra: „Diejenigen, die sich zu unserem Mülheim-Klang geäußert haben, fanden ihn sehr schön, professionell und kurzweilig. Eine Person wollte deshalb sogar nach Mülheim umziehen.“

()

Hier ist zu hören, wie der Mülheimer Bürgerservice klingt:

Dieser Beitrag ist in der September-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Telefonie, Mülheim an der Ruhr,