

Lübeck

Bei Anruf Hamburg

[27.09.2018] Mit dem Start der 115 hat Lübeck seine Telefonzentrale an den Telefonischen HamburgService (HS) übergeben. Dieser übernimmt jetzt auch die Terminvergabe für die Hansestadt.

Die Hansestadt Lübeck hat am 15. Mai 2018 ihren neuen telefonischen Bürgerservice unter der einheitlichen Behördenrufnummer aufgenommen ([wir berichteten](#)). Mit dem Start der 115 hat die Stadtverwaltung ihre Telefonzentrale an den Telefonischen HamburgService (HS) übergeben. Insgesamt werden dort rund 9.000 Anrufe pro Monat im Auftrag Lübecks bearbeitet. Das teilt der Hamburger Bezirk Wandsbek in einer Presseinformation mit.

„Unser Ziel, die Erreichbarkeit der Stadtverwaltung hinsichtlich Servicezeiten und Qualität zu verbessern, ist uns auf diesem Weg gelungen“, zieht Lübecks Bürgermeister Jan Lindenau eine erste Bilanz. „Nicht nur, dass Lübeck jetzt von Montag bis Freitag von 7 bis 19 Uhr und damit weit über die Verwaltungsservicezeiten hinaus erreichbar ist, auch erhalten fast 40 Prozent aller Anrufer direkt die gewünschten Informationen.“ Nach Aussage von Lindenau sollen die digital zur Verfügung gestellten Informationen Lübecks weiterhin qualitativ verbessert werden, sodass der HS künftig beim ersten Anruf noch mehr der gewünschten Informationen geben könne.

Seit 1. September 2018 übernimmt der HS auch das telefonische Termin-Management für die Hansestadt Lübeck, heißt es in der Pressemeldung weiter. Das bedeutet, dass der HS rund 1.000 Anrufe pro Woche zusätzlich bearbeitet und die telefonische Terminvereinbarung für den Bürgerservice (Stadtteilbüros, Kfz-Zulassung und Führerscheinstelle) übernimmt. Dies führe zu einer deutlichen Entlastung der Lübecker Verwaltung, wodurch mehr Zeit für den direkten Kundenservice zur Verfügung stehe und die Wartezeiten langfristig reduziert werden können.

Der Telefonische HamburgService ist das Service-Center der Freien und Hansestadt Hamburg, der Landeshauptstadt Kiel, der Hansestadt Lübeck sowie das 115-Service-Center für das Land Schleswig-Holstein und die Gemeinde Seevetal. Im HS arbeiten rund 150 Mitarbeiter.

(ba)

Stichwörter: 115, Lübeck, Hamburg, Telefonischer HamburgService (HS), Termin-Management