

Aachen

Call Center feiert 20-jähriges Bestehen

[18.08.2025] Seit nunmehr 20 Jahren ist Call Aachen die erste Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger der nordrhein-westfälischen Stadt. Das Servicecenter beantwortet nicht nur telefonische Fragen, sondern auch E-Mails und Nachrichten, die über das städtische Serviceportal eingehen, und begleitet Bürger bei der Abwicklung von Onlineprozessen.

Das städtische Servicecenter Call Aachen feiert in diesem Jahr sein 20-jähriges Bestehen. Im Jahr 2005 wurde es unter dem Motto „Mehr Bürgerservice für unsere Kunden“ eingerichtet. Ziel war es, ein professionelles und dauerhaft erreichbares Servicecenter für die [Stadt Aachen](#) zu schaffen. Damals führte die zunehmende Verbreitung von Call Centern in der Privatwirtschaft dazu, dass auch Bürgerinnen und Bürger höhere Erwartungen an die öffentliche Verwaltung stellten. Gleichzeitig stießen klassische Telefonzentralen an ihre Grenzen. Die Erreichbarkeit der Stadtverwaltung war eingeschränkt, Anliegen blieben teilweise unbeantwortet. Um dem entgegenzuwirken, entschied sich die Stadt für die Einrichtung eines modernen Servicecenters.

Vom Auskunftsdienst zum digitalen Support

Übernahm Call Aachen anfangs vor allem die Vermittlung von Anrufen und die Beantwortung einfacher Fragen, hat sich das Zentrum laut der Stadtverwaltung in der Zwischenzeit zu einem sogenannten First-Level-Support entwickelt: Rund 90% Prozent aller Anfragen würden demnach direkt beim ersten Kontakt bearbeitet und abgeschlossen – ohne Weiterleitung und in der Regel ohne Wartezeiten.

Grundlage hierbei sei eine interne Wissensdatenbank, die Informationen standardisiert, regelmäßig aktualisiert und schnell abrufbar macht. Damit erfülle Call Aachen auch zentrale Anforderungen des Onlinezugangsgesetzes. Dieses verpflichtet Behörden dazu, Verwaltungsleistungen digital anzubieten.

Hilfe bei digitalen Behördengängen

Neben Telefonanrufen beantworten die aktuell 35 Mitarbeitenden auch E-Mails und Nachrichten, die über das städtische Serviceportal eingehen. Jährlich kommen so fast 80.000 Kontakte zusammen. In Ausnahmesituationen übernimmt das Team des Servicecenters auch besondere Aufgaben. Während der Coronapandemie etwa verdoppelte sich das Anrufaufkommen: Call Aachen wurde zu einem zentralen Krisentelefon. Auch bei Bombenfunden oder Hochwasser übernimmt das Servicecenter ad hoc die Koordination der Kommunikation mit der Bevölkerung.

Ebenfalls vollständig in die Arbeitsprozesse des Servicecenters integriert wurde der [Mängelmelder](#) – ein digitales Meldesystem für defekte Ampeln oder wilden Müll. Bürgerinnen und Bürger können den Bearbeitungsstand ihrer Meldung online einsehen.

Seit dem Jahr 2025 ist Call Aachen außerdem für den First-Level-Support der sogenannten Einer-für-Alle(EfA)-Dienste zuständig. Dabei handelt es sich um digitale Verwaltungsdienste, die bundesweit einheitlich nutzbar sind. Die Agenten des Servicecenters unterstützen dabei telefonisch, erklären die digitalen Abläufe und begleiten auf Wunsch durch den Onlineprozess.

„61 Prozent der Bürgerinnen und Bürger nutzen Onlinedienste nicht, weil sie nicht wissen, dass sie ihr Anliegen auch online erledigen können oder weil sie Berührungängste haben. Dabei wäre es für sie viel einfacher und bequemer als ein Vor-Ort-Termin. Auch hier unterstützen wir, informieren die Bürgerinnen und Bürger und begleiten sie bei Bedarf per Telefon durch den Onlineprozess“, sagt Stefan Ganser, Abteilungsleiter des Servicecenters Call Aachen.

Zum 20-jährigen Jubiläum wurde ein Video über Call Aachen veröffentlicht. Es zeigt die Arbeit des Teams und kann auf YouTube angesehen werden.

(bw)

Zum Video über Call Aachen auf YouTube

Stichwörter: 115, Aachen, Mängelmelder