

Bielefeld

Call Center gestartet

[07.08.2008] Die Stadt Bielefeld hat mit der Einrichtung des BürgerServiceCenters den Schritt von der reinen Telefonvermittlung zum Call Center gewagt. Ziel ist eine möglichst abschließende Bearbeitung der Anrufe im Erstkontakt.

Das BürgerServiceCenter (BSC) der Stadt Bielefeld hat den Echtbetrieb aufgenommen. Laut einer städtischen Pressemitteilung ist damit der Schritt von der reinen Telefonvermittlung zur telefonischen Direkthilfe geschafft. Das BSC arbeitet nach dem Motto 80:20. Ziel ist es, bei 80 Prozent aller Anrufe spätestens nach 20 Sekunden das Gespräch mit dem Anrufer aufzunehmen. Erreichbar ist das BürgerServiceCenter montags bis freitags von 7 bis 18 Uhr sowie an Samstagen von 9 bis 13 Uhr. Außerhalb der Servicezeit erfolgt eine Bandansage mit wichtigen Rufnummern und der Möglichkeit, sein Anliegen aufzusprechen. 30 Mitarbeiter nehmen die bei der Stadt Bielefeld unter der Rufnummer 510 eingehenden Anrufe entgegen und beantworten sie nach Möglichkeit abschließend. Auf dem Infotag D115 der KGSt am 26. August 2008 in Darmstadt wird das BürgerServiceCenter vorgestellt.

(rt)

Stichwörter: 115, Bielefeld, BürgerServiceCenter, Bürgerservice, 115, Call Center