Köln

Lob fürs Call Center

[10.08.2009] Das Call Center der Stadt Köln übertrifft beim 115-Pilotbetrieb die Zielsetzungen hinsichtlich Erreichbarkeit, Wartezeit und der abschließenden Beantwortung der Fragen. Dafür gab es jetzt Lob aus dem nordrhein-westfälischen Innenministerium.

Karl Peter Brendel, Staatssekretär im Innenministerium des Landes Nordrhein-Westfalen, hat die Arbeit des Kölner Call Centers gelobt. Er hatte das Call Center besucht, um sich über den Pilotbetrieb der einheitlichen Behördenrufnummer 115 zu informieren. Stadtdirektor Guido Kahlen betonte dabei, dass die vorgeschriebenen Ziele hinsichtlich Erreichbarkeit, Wartezeit und die vollständige Beantwortung der Fragen bereits jetzt mehr als erfüllt seien. So könnten über 75 Prozent der Anrufe schneller als in den angestrebten 30 Sekunden angenommen werden. Außerdem würden mittlerweile 80 Prozent der gestellten Fragen im ersten Anruf abschließend beantwortet. Die Vorgabe lautete hier 55 Prozent. Mit dem Service-Center 115 der Region Köln bietet die Rheinmetropole nach eigenen Angaben im Verbund mit Bonn, Leverkusen, Frechen, Hürth und Bergisch Gladbach, dem Rhein-Erft-Kreis, dem Rheinisch-Bergischen Kreis und dem Landschaftsverband Rheinland den Bürgern einen direkten Draht zur Verwaltung.

(rt)

Stichwörter: 115, Köln, Call Center, 115