

Call Center

Siegburg ruft Köln

[10.03.2010] Wer bei der Stadt Siegburg anruft, landet im Call Center der Stadt Köln. Diese Kooperation ist als Test gestartet. Erste Erfahrungen deuten jedoch auf eine Dauerlösung hin.

Das Call Center der Stadt Köln hat die Aufgaben der Telefonzentrale für die Siegburger Verwaltung übernommen. Rund 30 Mitarbeiter aus Köln waren vorab in Siegburg zu Gast, um ein Gefühl für die Kreisstadt zu entwickeln. Am Arbeitsplatz hilft ein von der Stadt Siegburg entwickeltes elektronisches Informationssystem. Laut einer Pressemitteilung der Stadt Siegburg ist die Kooperation zunächst als Test angelegt. Erste Erfahrungen sprächen jedoch für eine dauerhafte Lösung, die inhaltlich weiter ausgebaut werden könne. So werden momentan 95 Prozent aller Anrufe innerhalb von 18 Sekunden angenommen. Zahlen, die nach Angaben der Stadt vor der Kooperation undenkbar waren. Mit dem neuen Konzept sei zudem die Voraussetzung für Siegburgs Beteiligung an der einheitlichen Behördenrufnummer 115 geschaffen. Das Kölner Call Center mit insgesamt mehr als 150 Mitarbeitern stellt seinen Service neben der Stadt Köln auch den Städten Bonn und Leverkusen sowie dem Rhein-Erft-Kreis zur Verfügung.

(rt)

Call Center Stadt Köln

Stichwörter: 115, Siegburg, Köln, Call Center, Bürgerservice, 115