Frankfurt am Main

4 Wochen 115

[06.04.2010] Nach einem Monat 115-Pilotbetrieb hat das Service-Center der Stadt Frankfurt am Main eine erste Bilanz gezogen: 3.500 Anrufe sind insgesamt eingegangen. Die durchschnittliche Wartezeit lag bei unter 20 Sekunden.

Beim D115-Service-Center der Stadt Frankfurt am Main gingen im ersten Monat des Pilotbetriebs etwa 3.500 Anrufe ein, rund 160 sind es durchschnittlich pro Tag. Wie die Stadt mitteilt, erreichten 85 Prozent aller Anrufer innerhalb von 30 Sekunden einen Mitarbeiter des Call Centers. Die durchschnittliche Wartezeit lag bei unter 20 Sekunden. Inhaltlich sind Themen wie Personalausweis, Reisepass und Kfz-Zulassung besonders gefragt. 88 Prozent der 115-Anrufe betrafen Frankfurt. Stadtrat Markus Frank ist mit der ersten Monatsbilanz zufrieden: „Die Anruferzahlen der ersten Wochen sind ein Beweis dafür, dass unser Angebot zu einer weiteren Verbesserung des Bürgerservices auf fruchtbaren Boden fällt.“ Ziel sei es nun, den neuen Telefonservice in Frankfurt und Offenbach noch bekannter zu machen. Einen Schritt dazu hatte die Finanzmetropole bereits mit einem Kinospot getan (wir berichteten).

(rt)

Stichwörter: 115, Frankfurt am Main, 115, Bürgerservice