Frankfurt am Main

Auszeichnung für 115

[31.05.2010] Das D115-Service-Center der Städte Frankfurt am Main und Offenbach hat bei einem Call-Center-Test der Frankfurter Allgemeinen Zeitung am besten abgeschnitten.

Die Städte Frankfurt am Main und Offenbach nehmen seit März dieses Jahres am Pilotbetrieb für die einheitliche Behördenrufnummer 115 teil. Nun ist das D115-Service-Center der beiden Kommunen bei einem Test regionaler Call Center durch die Frankfurter Allgemeine Zeitung (FAZ) zum Testsieger erklärt worden. Wie das Presse- und Informationsamt der Stadt Frankfurt am Main berichtet, schneidet die 115 laut FAZ unter anderem beim Umgang mit sensiblen Kundendaten und der Freundlichkeit der Mitarbeiter gut ab. Zum Thema Kompetenz heißt es in der FAZ: „Bei keiner anderen Hotline kommen so viele unterschiedliche Anfragen zusammen. Deshalb liegen den Mitarbeitern Listen der hundert meist gestellten Fragen vor – das zahlt sich aus: Sowohl einfache Anfragen, als auch schwierigere Fälle waren kein Problem.“ Markus Frank, für die 115 zuständiger Personaldezernent bei der Stadt Frankfurt am Main, meint: „Ich hoffe, dass wir mit diesem Gütesiegel noch mehr Bürgerinnen und Bürger aus Frankfurt und Offenbach auf den Service der 115 neugierig machen.“

(bs)

Stichwörter: 115, einheitlicher Behördenruf, 115, Frankfurt am Main, Offenbach