

**Kurzübersicht****Direktorium, Hauptabteilung II Bürgerangelegenheiten, Service und Fachaufgaben,  
Zentraler Telefonservice (D-II-ZTS)****Organisation des Kommunalen Callcenters**

Erste Ebene – Zentraler Telefonservice

**Überblick zum Prüfungsgegenstand**

Der gesamtstädtische Telefonservice, auch Kommunales Callcenter (KCC) genannt, besteht aus einer funktionalen Einheit drei verschiedener Ebenen, in der es zentrale und dezentrale Aufgaben gibt. Die erste Ebene stellt den Zentralen Telefonservice (ZTS) mit der stadtweit bekannten Telefonnummer (089)233-00 dar. Die zweite Ebene wird in verschiedenen städtischen Referaten durch die dortigen Servicetelefone, auch Fachbereichs-Callcenter genannt, wahrgenommen. Die dritte Ebene stellen die jeweiligen Sachbearbeitungen in den entsprechenden Fachbereichen der städtischen Dienststellen dar.

Aus den Ergebnissen von Bürgerinnen-/ Bürgerbefragungen im Rahmen des Reformcontrollings war für das Direktorium zu erkennen gewesen, dass die Ansprüche im Bereich der Dienstleistung gesamtstädtische Telefonservice kontinuierlich wachsen. Eine gute telefonische Erreichbarkeit, kompetente Auskünfte und schnelle Erledigung von Anfragen auf allen drei Ebenen werden vorausgesetzt. Im Sinne kontinuierlicher Verbesserungen hin zu einem kundenorientierten sowie modernen Dienstleister war es Ziel, die Effizienz Schritt für Schritt zu steigern und mit Hilfe zahlreicher organisatorischer sowie technischer Maßnahmen weiterzuentwickeln. Einen Höhepunkt und Meilenstein des Verbesserungsprozesses sollte die Einführung der bundesweite Behördenrufnummer „115“ darstellen.

Der Prüfungsschwerpunkt lag auf dem Zentralen Telefonservice (ZTS), im Betrachtungszeitraum der Jahre 2010 bis 2012.

**Zielsetzung der Prüfung**

Das Ziel der Prüfung war es, einen Beitrag zu leisten, um ggf.

- die Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns zu verbessern
- sowie die eingesetzten Ressourcen für diese Aufgabe zu optimieren.

**Prüfungsergebnisse (Zusammenfassung)**

- Die kurzzeitige Öffentlichkeitsarbeit zur Bekanntmachung der „115“ haben das Anrufaufkommen im ZTS nicht signifikant verändert.
- Nach den Veränderungen im Aufgabenzuschnitt mit anspruchsvolleren Tätigkeiten und vertieften Auskünften ist im ZTS eine tatsächliche Stellenbemessung mit der Freischaltung der „115“ im Betrachtungszeitraum noch nicht durchgeführt worden. Dies ist aber im Rahmen des Projekts für 2013 geplant.
- Durch die neue Arbeitsweise beim ZTS ist davon auszugehen, dass die Servicetelefone in den Referaten entlastet werden und Stellenverlagerungen oder Stellenzuschaltungen beim ZTS erforderlich werden.
- Die Erstellung von Konzepten, Modellen und Zwischenberichten beschränkt sich auf Tätigkeitsberichte im Projekt und die Stadtratsberichtspflicht Mitte 2014.
- Das Angebot, an Gremien und Arbeitskreisen im „115“-Verbund mitzuwirken, wurde 2012 aus Kapazitätsgründen nur unregelmäßig wahrgenommen. Ab dem Jahr 2013 wird die Teilnahme an allen relevanten Gremien und Arbeitskreisen realisiert.
- Für die „115“-Erfordernisse zum Qualitätsmanagement ist mit der Callcenter-Anlage bei Funktionen und Kennzahlen nur eine eingeschränkte Nutzung möglich und die vorgegebene Oberfläche kann nicht eingerichtet werden.

- Die Generierung von Messwerten/ Kennzahlen kann über die Callcenter-Anlage nur teil-automatisiert erfolgen. Die Aufbereitung der Daten ist mit Mehraufwand verbunden. Daten müssen mit hohem zeitlichen Aufwand manuell kopiert und zusammengefügt werden.
- Das „115“-Serviceversprechen zum Qualitätsstandard des „115“-Verbundes hat aufgrund technischer Störungen der Telekommunikationsanlage im Monat September und Oktober 2012 nur eine Qualität von 80 Prozent erreicht.
- Auf Basis der durch die Umstrukturierung der IT neu eingeführten Prozesse wird in Zusammenarbeit mit dem internen IT-Dienstleister [IT@M](#) die erforderliche Servicevereinbarung (inkl. SLAs) weiter abgestimmt und ergänzt.
- Die nur teilautomatisierte und aufwändige Disposition der ZTS-Arbeitskräfte kann, wie das Direktorium bereits festgestellt hatte, mit Beschaffung eines geeigneten IT-Systems deutlich verbessert werden. Die Disposition bei Personalausfällen würde erheblich erleichtert und optimiert.

### **Empfehlungen auf der Basis der Prüfungsergebnisse (Zusammenfassung)**

- Eine Nachfassaktion mit dem Presseamt und dauerhaft angelegte Öffentlichkeitsarbeit „115“ ist zu forcieren.
- Eine tatsächliche Stellenbemessung ist rasch voranzutreiben. Der tatsächliche Stellenbedarf ist kontinuierlich mit einer fortschreibenden Stellenbemessung zu ermitteln. Stellenverlagerungen oder Stellenzuschaltungen sind regelmäßig zu prüfen.
- Im Rahmen einer planerischen Sicherheit zukünftiger Entscheidungen sollten die Eckpfeiler eines internen Berichtswesens institutionalisiert werden.
- Die Teilnahme an der Gremienarbeit im „115“-Verbund ist zu forcieren. Durch interkommunalen Erfahrungsaustausch, Nutzung bewährter Konzepte, Dokumentation des Wissens sowie Expertenberatung im „115“-Verbund bietet sich die Möglichkeit, die Bürgerzufriedenheit und somit das Ansehen der LH München zu steigern und zu sichern.
- Die „115“-Erfordernisse zum Qualitätsmanagement sind zügig mit der Implementierung der neuen Callcenter-Anlage umzusetzen.
- Die Vereinfachung der Datenaufbereitung ist weiter zu forcieren und sollte spätestens mit der neuen Callcenter-Anlage im Jahre 2014 abgeschlossen werden.
- Mit Blickrichtung auf das Serviceversprechen zum Qualitätsstandard des „115“-Verbundes sollen dokumentierte Störungen ausgewertet werden und als Erfahrungsschatz für die Zukunft, insbesondere die neue Anlage, dienen.
- Die Abstimmung und Ergänzung der IT-Servicevereinbarungen (SLAs) mit dem internen IT-Dienstleister [IT@M](#) sollen weiterhin mit dem entsprechenden Nachdruck fortgeführt werden.
- Die Beschaffung des Personaldispositionssystems ist zu forcieren. Bei Verzögerungen sind Alternativlösungen zu prüfen.

### **Stellungnahmen der geprüften Organisationseinheit vom 26.07.2013, 23.12.2013 und 12.02.2014 (Zusammenfassung)**

Die Optimierungsmaßnahmen haben insgesamt zu einem besseren Service geführt.

Die Öffentlichkeitsarbeit ist am 01.04.2013 vom ZTS übernommen worden und ein Gesamtkonzept wird erarbeitet.

Die Stellenbemessung wird bis 31.12.2013 mit allen neuen Aufgaben durchgeführt.

Eine Teilnahme an „115“-Gremien ist durch das Back-Office ab 01.03.2013 gewährleistet und ein Jour Fixe wird eingerichtet, in dem Konzepte, Modelle, sinnvolle Verfahrensweisen erörtert, diskutiert und festgehalten werden.

Beim Berichtswesen laufen derzeit zwei Prozesse parallel, es wird ein Statistik-Konzept erarbeitet und an der Themengruppe Berichtswesen im „115“-Verbund mitgewirkt. Die Beschaffung des Personaldispositionssystems wurde in die IT-Vorhabensplanung eingebracht und ein Fachkonzept er-

stellt. Das Vorhaben wird wegen der wesentliche Abhängigkeit erst nach Implementierung der neuen Callcenter-Anlage durchgeführt.

Im Rahmen der „115“ landen ca. 10 % aller Anrufe im ZTS, bundesweit liegt dieser Schnitt bei knapp 6 %.

Mit dem Prüfbericht besteht Einverständnis.

Der Rechnungsprüfungsausschuss übernimmt die Prüfungsergebnisse und trägt die Empfehlungen des Revisionsamts mit.