

Stuttgart, 19.09.2012

115 - ServiceCenter Stadt Stuttgart (SCS)

Beschlußvorlage

Vorlage an	zur	Sitzungsart	Sitzungstermin
Verwaltungsausschuss	Vorberatung	öffentlich	26.09.2012
Gemeinderat	Beschlussfassung	öffentlich	27.09.2012

Beschlußantrag:

1. Nach erfolgreicher Inbetriebnahme des 115-ServiceCenters Stadt Stuttgart (SCS) sollen nach und nach die qualifizierten telefonischen Auskünfte für die gesamte Stadtverwaltung (Ämter und Eigenbetriebe ohne Klinikum) in das SCS integriert werden. Für diesen weiteren Ausbau werden zusätzliche Stellen im SCS benötigt, die nach einer Übergangsfrist entsprechend dem Refinanzierungsschlüssel (2/3 Entlastung und 1/3 Serviceverbesserung) von den von der Aufgabenverlagerung betroffenen Ämtern und Eigenbetrieben zu finanzieren sind. Von dem vorab beschriebenen Refinanzierungsschlüssel wird zustimmend Kenntnis genommen.
2. Vom zusätzlichen Personalbedarf in Höhe von 3 Stellen in Entgeltgruppe 8, der für den weiteren Ausbau des SCS in der Stadtverwaltung erforderlich ist, wird Kenntnis genommen. Die Verwaltung wird ermächtigt, außerhalb des Stellenplans Personalkapazitäten im Umfang von 3 Planstellen ab sofort unbefristet einzustellen:
 - 3 ServiceCenter-Agenten/-innen: 100%, EG 8Die Entscheidung über die Stellenschaffungen ist im Vorgriff auf den Stellenplan 2014 zu treffen.
3. Von den folgenden, entstehenden Kosten für den weiteren Ausbau des SCS wird zustimmend Kenntnis genommen:

2012

- a) Die für 2012 geplanten einmaligen Kosten in Höhe von rd. 378.000 € (inkl. MwSt) für notwendige Erweiterungen bei den technischen Anlagen und der Ausstattung für den angestrebten Endausbau des SCS liegen bei der NetCom Stuttgart GmbH. Die laufenden und die 2012 einmalig anfallenden Betriebskosten von rd. 145.000 € werden gegenüber der Landeshauptstadt Stuttgart verrechnet und sind überplanmäßig aus der Deckungsreserve Sachkosten bereitzustellen.
- b) Die für den weiteren personellen Ausbau des SCS erforderlichen Vorbereitungskosten (53.000 €) sind aus der Deckungsreserve Sachkosten bereitzustellen.

Ab 2013

- c) Die laufenden Betriebskosten in Höhe von rd. 89.000 € sind überplanmäßig aus der Deckungsreserve Sachkosten bereitzustellen.
- d) Die Mittel für den zusätzlichen Personalbedarf - 3 Planstellen im SCS (144.000 €) - sind überplanmäßig aus der Personaldeckungsreserve bereitzustellen.

Begründung:

1. Ausgangssituation

Entsprechend der Beschlussfassung vom 03.06.2011 (vgl. GRDRs 332/2011) wird die bisher bei der EnBW angesiedelte Telefonzentrale seit dem 01.01.2012 von der NetCom Stuttgart GmbH (NetCom) als ServiceCenter Stadt Stuttgart (SCS) betrieben. Für den Betrieb der Telefonzentrale wurden bei der Landeshauptstadt Stuttgart (LHS) 12 neue Stellen (1 Leitung, 11 ServiceCenter-Agenten) geschaffen. Das Personal wird der NetCom im Zuge einer Personalgestellung kostenneutral überlassen.

Die für die Personalgestellung nach § 1 AÜG seit 01.12.2011 erforderliche Genehmigung der Bundesagentur für Arbeit (BA) liegt mit Datum vom 29.11.2011 vor. Sie gilt für die Dauer eines Jahres gerechnet vom Tag nach der Zustellung. Eine Verlängerung ist jeweils möglich. Die für die weitere Personalgestellung erforderliche Verlängerung der Erlaubnis wurde bereits beantragt.

Es wird angestrebt im Januar 2013 mit der Erfüllung der TOP100-Leistungen und häufig nachgefragter stadtspezifischer Leistungen als zertifiziertes 115-ServiceCenter der Stadtverwaltung Stuttgart in Betrieb zu gehen. Anschließend soll das SCS sukzessive um weitere Leistungen ergänzt werden. Dies bedeutet, dass bis dahin alle Mitarbeiterdaten und wichtigen Informationen (mindestens) für die TOP100-Leistungen aktuell, vollständig und 115-konform aufbereitet und in dem Wissensmanagement-System zur Verfügung gestellt sein müssen. Die fachliche und inhaltliche Verantwortung liegt dafür bei den betroffenen Fachbereichen in den Ämtern und Eigenbetrieben.

Parallel dazu muss die Weiterentwicklung des Wissensmanagement-Systems als führendes System für die Auskunftserteilung im SCS bis zum angestrebten

Betriebstermin vorangetrieben werden.

Nach erfolgreicher Inbetriebnahme des 115-SCS sollen nach und nach die qualifizierten telefonischen Auskunftsbereiche für die gesamte Stadtverwaltung (Ämter und Eigenbetriebe ohne Klinikum) in das SCS integriert werden. Für diesen weiteren sukzessiven Ausbau werden zusätzliche Stellen im SCS benötigt.

2. Entwicklung der einheitlichen Behördenrufnummer 115

Seit die „115“ als einheitliche Behördenrufnummer in Deutschland im März 2009 mit dem zweijährigen Pilotbetrieb in den Modellregionen gestartet ist, hat sich bis heute viel verändert. Der Teilnehmerkreis auf Bund- und Landesebene bzw. bei den Kommunen ist stetig gewachsen. Inzwischen zählen 88 Bundesbehörden, elf Bundesländer und 277 Kommunen zu den Verbundteilnehmern und bieten ihren Bürgerinnen und Bürgern die Vorteile eines bundesweit einheitlichen und qualitativ hochwertigen telefonischen Auskunftsservices.

In Baden-Württemberg haben sich in den letzten zwei Jahren neben dem Bodenseekreis und dem Rhein-Neckar-Kreis bereits auch Freiburg, Heidelberg, Karlsruhe und Mannheim dem 115-Verbund angeschlossen und treiben nach den positiven Erfahrungswerten mit der einheitlichen Behördenrufnummer und der entsprechenden Überzeugung den Ausbau ihrer 115-Servicecenter voran.

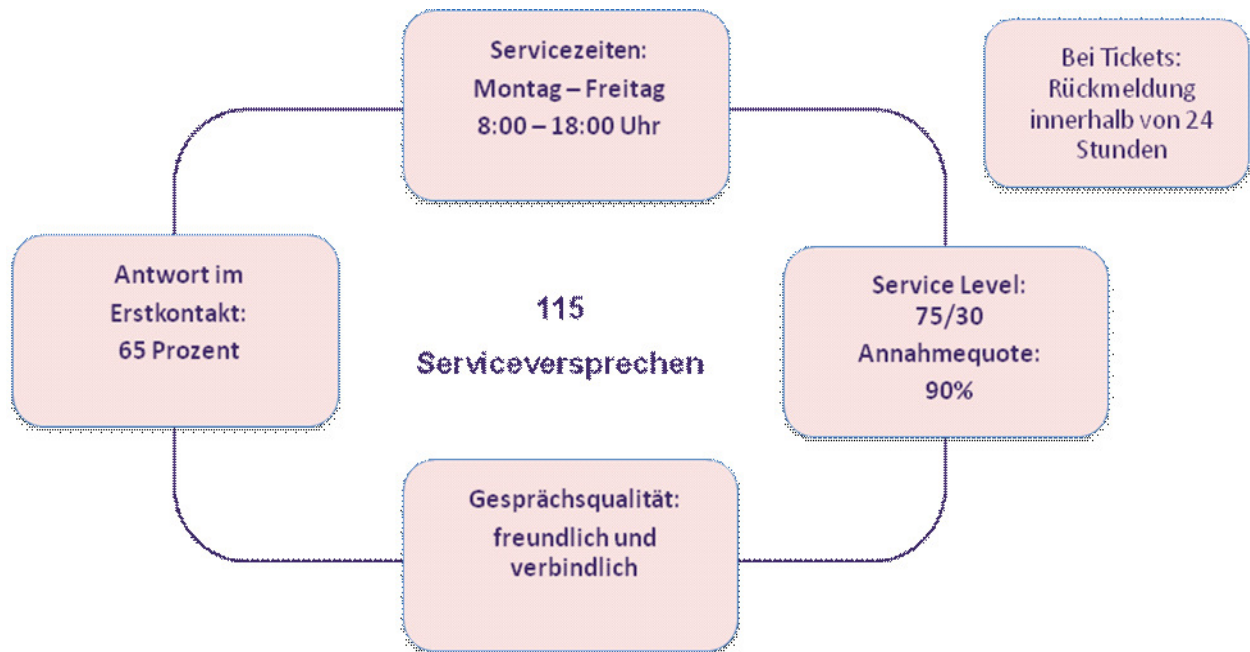
Ein weiterer wichtiger Meilenstein für die Akzeptanz und die Verbreitung der bundesweit einheitlichen Behördenrufnummer wurde damit gesetzt, dass die 115 seit 01.03.2012 bei allen Festnetzanbietern zum Ortstarif und bei einer Flatrate kostenfrei zu erreichen ist. Möglich war die spürbare Kostensenkung bei der Behördennummer durch Anpassungen in den Telekommunikationsnetzen der Festnetzanbieter, die bislang unterschiedlich hohe Tarife für einen Anruf bei der 115 angesetzt hatten. Für den weiteren Verlauf des Jahres 2012 sollen auch in den Mobilfunknetzen die Tarife auf das vergleichbare Ortstarif-/Flatrate-Niveau gesenkt werden. Die Umstellung hängt aber von den einzelnen Mobilfunknetz-Betreibern ab. Das Bundesinnenministerium ist daher mit den Anbietern in laufenden Gesprächen und verfolgt das Ziel, dass die Mobilfunkunternehmen die 115 künftig in ihre Flatrates integrieren.

Für die Bürgerinnen und Bürger fallen bei der Nutzung der 115 Kosten an, sobald die Warteschleife eines Servicecenters erreicht wurde. Anrufer, die außerhalb des Versorgungsgebietes oder außerhalb der Servicezeiten anrufen, hören eine Bandansage, müssen dafür aber nichts bezahlen.

Alle dem 115-Verbund angeschlossenen Servicecenter unterliegen dem 115-Serviceversprechen, mit dem ein bundesweit einheitlicher Standard und qualitativ hochwertiger Service verbunden ist.

Bestandteile des 115-Serviceversprechen sind neben der Gesprächsqualität die Servicezeiten, das Servicelevel und die Beantwortungsquote im Erstkontakt. Zudem ist der Einsatz eines Ticketing-Systems vorgesehen, über das sichergestellt werden kann, dass bei einer Nichtbeantwortung im SCS oder erfolglosen Anrufweiterleitung die Anfrage per Ticket (Email im sicheren TESTA-Netz) an die zuständige Stelle weitergeleitet wird und der Kunde bei 115-Anrufen innerhalb von 24 Stunden je nach Wunsch per Email, Fax oder Rückruf innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung von dem zuständigen Fachamt erhält. Diese Rückmeldung ist kostenfrei. So spart

der/die Bürger/-in bei einem Anruf unter der 115 in vielen Fällen nicht nur den Gang zur Behörde, sondern auch mehrmalige Anrufe, die durch die Suche nach der zuständigen Stelle anfallen können.



3. Konzeption ServiceCenter Stadt Stuttgart (SCS)

Der Ausbau im SCS soll im Rahmen eines bei der LHS neu aufgesetzten Projektes stufenweise erfolgen. Ab Januar 2013 sollen zunächst die am häufigsten nachgefragten Leistungen (TOP 100-Leistungen + Stuttgart-spezifische Leistungen) im SCS angeboten und in der geforderten Qualität beantwortet werden.

Für diesen ersten Ausbauschnitt, mit dem auch die grundlegenden Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zertifizierung als 115-ServiceCenter verbunden sind, ist ein zusätzlicher Personalbedarf in Höhe von 3 Stellen im SCS erforderlich.

Um den mit dem 115-Serviceversprechen verbundenen Anforderungen gerecht werden zu können, muss das bereits vorhandene und neu einzustellende Personal im SCS frühzeitig qualifiziert werden. Die zusätzlichen ServiceCenter-Agenten/-innen werden daher ab sofort benötigt. Die Verwaltung soll daher mit dem Beschlussantrag Ziffer 2 ermächtigt werden, Personalkapazitäten im Umfang von 3 Planstellen (in EG 8) ab sofort unbefristet einzustellen. Bei dem neu einzustellenden Personal wird es sich wie bisher um städtische Mitarbeiter/-innen der LHS handeln, die der NetCom im Zuge einer Personalgestellung für den Betrieb des SCS überlassen werden.

Darüber hinaus ist es erforderlich, dass alle Mitarbeiterdaten und wichtige Informationen (mindestens) für die TOP100-Leistungen von den zuständigen Fachbereichen in den Ämtern und Eigenbetrieben (ohne Klinikum) aktuell, vollständig und 115-konform in der Wissensmanagementdatenbank (infopoolBS) rechtzeitig vor der Inbetriebnahme im Januar 2013 zur Verfügung gestellt werden.

Über eine laufende Statistik wird die Zahl der eingehenden und bearbeiteten Anrufe beim SCS, deren Dauer einschließlich Nachbearbeitung dokumentiert. Mit Hilfe der

Stichwortvergabe im Wissensmanagement werden die Anrufe dem fachlich zuständigen Bereich zugeordnet. Die Statistik wird ab Betrieb des 115-SCS geführt und Ende Oktober 2013 erstmals ausgewertet. Mit dem weiteren Ausbau des SCS und der damit verbundenen Verlagerung von qualifizierten telefonischen Auskünften aus den Ämtern / Eigenbetrieben zum SCS sind für die Fachbereiche mittelfristig auch die folgenden Qualitätsgewinne verbunden:

- Zeitliche Entlastung der Fachbereiche durch Reduzierung von Arbeitsunterbrechungen durch Anrufe
- Reduktion der Besuche von Bürgern/-innen durch abschließende telefonische Beratung und Bearbeitung
- Reduktion der Mehrfachpflege von Daten
- Verbesserung des Informationsmanagements.

In einer Arbeitsgruppe, die sich aus den hauptsächlich betroffenen Ämtern und Eigenbetrieben zusammengesetzt hat, wurde die Erfassungsmethodik zur Ermittlung der im SCS erbrachten Verwaltungsleistungen (zunächst Anrufe) für die Ämter und Eigenbetriebe besprochen und abgestimmt. Bemessen werden alle abschließend beantworteten Anrufe im SCS. Dies bedeutet, dass Anrufe zu Bundes- und Landesthemen, allgemeine Auskünfte, zentrale Themen der Stadtverwaltung sowie weitergeleitete Anrufe nicht angerechnet werden. Die quantitative Messung erfolgt dabei über die Telefonanlage des SCS, die qualitative Messung über die Wissensmanagementdatenbank, in der eine Zuordnung der Anrufe zu den Fachbereichen erfolgt.

Die konkrete Entlastung der Ämter und Eigenbetriebe kann erst festgestellt werden, wenn sich die Einrichtung des SCS im Betrieb bewährt hat und die entsprechenden statistischen Werte vorliegen. Die qualifizierte Auskunftserteilung im SCS stellt in erster Linie eine Verbesserung des Serviceangebots gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern z.B. im Hinblick auf eine bessere Erreichbarkeit dar. Da nicht jede abschließende Beauskunftung im SCS auch zu einer tatsächlichen Arbeitsentlastung in dem betroffenen Amt/Eigenbetrieb führt, wird ein Refinanzierungsschlüssel von 2/3 Entlastung und 1/3 Serviceverbesserung vorgeschlagen. D.h. bei den Ämtern/Eigenbetrieben wird auf die Verrechnung von 1/3 des tatsächlich im SCS entstandenen Aufwands verzichtet.

Die Auswertungen aus der Statistik sowie die konkreten Auswirkungen auf die Ämter/Eigenbetriebe werden in der Arbeitsgruppe noch vor den Haushaltsberatungen zum Doppelhaushalt 2014/2015 vorgestellt und besprochen. Daher ist eine zeitlich befristete Vorfinanzierung von längstens 12 Monaten der für die Stufe 2 (Ausbau innerhalb der Stadtverwaltung) zunächst benötigten 3 Stellen erforderlich. Das aus der Auswertung der Statistik resultierende oben genannte „Entlastungskonzept“ (in Form von Budgetreduzierungen bzw. KW-Vermerken) kann frühestens im Herbst 2013 zum Doppelhaushalt 2014/2015 umgesetzt werden.

Spätestens im Herbst 2013 wird die Verwaltung zum Ausbau des SCS und der Entwicklung des Servicelevels im Gemeinderat berichten, um ggfs. zum

Doppelhaushalt 2014/2015 weitere notwendige Beschlüsse herbeizuführen.

4. Weiterer Ausbau des SCS

Nach erfolgreicher Einführung und Umsetzung der 115 innerhalb der Stadtverwaltung (Ämter und Eigenbetriebe ohne Klinikum) werden beim SCS weitere Schritte in Richtung Kooperation mit den anderen 0711-Kommunen (Esslingen, Leinfelden-Echterdingen, Fellbach, Filderstadt, Ostfildern, Sonnenhof, Denkendorf, Aichwald) bzw. sukzessive eine Erweiterung des inhaltlichen Portfolios und des Einzugsbereichs in Richtung Konzern (SSB, Tourismus, Stadtwerke Stuttgart) und Region Stuttgart angestrebt.

Um das Ziel eines bürgernahen 115-Service unter Nutzung einer kommunalen Servicecenterlandschaft zu erfüllen, werden 115-Anrufe in den versorgten Gebieten grundsätzlich dem räumlich zuständigen Servicecenter zugeordnet. Das heißt, es erfolgt anhand einer aggregierten Standortinformation eine automatische Weiterleitung des Anrufs an das örtlich zuständige 115-Servicecenter. Die örtliche Zuständigkeit bei den kommunalen Verwaltungen ergibt sich technisch bedingt durch den Vorwahlkreis. Handelt es sich, wie im Falle von 0711, um einen gemeinsamen Vorwahlkreis, liegt es nahe, sich um mögliche Formen einer Kooperation zu bemühen. Die unterschiedlichen denkbaren Kooperationsmodelle (zentrales Servicecenter, Anschluss an ein bestehendes Servicecenter, virtuelles Servicecenter) wurden im Rahmen des Verbundprojektes D115 bereits aufgearbeitet und in verschiedenen Konzeptionen gegenübergestellt.

Da auf Seiten der LHS ein hohes Interesse besteht, parallel zu weiteren Ausbau des SCS, gemeinsam mit den anderen 0711-Kommunen nach möglichen Lösungen für eine Kooperation zu suchen, ist für den 13. November 2012 ein erstes Orientierungsgespräch im SCS zum weiteren Vorgehen geplant.

5. Finanzielle Auswirkungen

Für den Ausbau des SCS (Stufe 2) zu einem 115-fähigen SCS entstehen voraussichtlich folgenden Kosten:

2012

Wie bereits in der GRDRs 332/2011 dargelegt wurde, ergibt sich ausgehend von den Erfahrungen bzw. Hochrechnungen aus dem 115-Verbundprojekt und von anderen vergleichbaren Großstädten ein rechnerischer Personalbedarf von insgesamt ca. 32 Personen (inkl. Leitung und Teamleitungen) für den Endausbau beim SCS im 115-Betrieb. Aus Wirtschaftlichkeitsgründen wurden die Erweiterungen der technischen Anlagen und die Ausstattung der Arbeitsplätze bereits im Hinblick auf den Endausbau vorgenommen. Die für 2012 geplanten einmaligen Kosten in Höhe von rd. 378.000 € (inkl. MwSt) liegen bei der NetCom. Die laufenden und 2012 einmalig anfallenden Betriebskosten von rd. 145.000 € werden gegenüber der LHS verrechnet und sind überplanmäßig aus der Deckungsreserve Sachkosten bereitzustellen.

Die für den weiteren personellen Ausbau des SCS erforderlichen Vorbereitungskosten (53.000 €) sind aus der Deckungsreserve Sachkosten bereitzustellen.

Ab 2013

Die ab 2013 anfallenden laufenden Betriebskosten in Höhe von rd. 89.000 € sind überplanmäßig aus der Deckungsreserve Sachkosten bereitzustellen.

Die Mittel für den zusätzlichen Personalbedarf - 3 Planstellen im SCS (144.000 €) - sind überplanmäßig aus der Personaldeckungsreserve bereitzustellen.

Finanzielle Auswirkungen**Beteiligte Stellen**

Werner Wölfle
Bürgermeister

Michael Föll
Erster Bürgermeister

Anlagen