

Stuttgart, 03.06.2011

Telefonzentrale / ServiceCenter Stuttgart

Beschlußvorlage

Vorlage an	zur	Sitzungsart	Sitzungstermin
Verwaltungsausschuss	Vorberatung	öffentlich	08.06.2011
Gemeinderat	Beschlussfassung	öffentlich	09.06.2011

Beschlußantrag:

1. Zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und des Bürgerservices überträgt die LHS den Betrieb einer städtischen Telefonzentrale ab dem 01.01.2012 auf die NetCom Stuttgart GmbH.
2. Der Absicht, die Telefonzentrale ab 2012 kontinuierlich zu einem D115-fähigen ServiceCenter unter Berücksichtigung finanzieller Gesichtspunkte auszubauen, wird zugestimmt. Zu diesem Zweck werden die bei den Ämtern und Eigenbetrieben (ausgenommen das Klinikum) für telefonische Auskünfte und Beratung eingesetzten Personalkapazitäten im künftigen ServiceCenter Zug um Zug organisatorisch zusammengefasst. Entsprechend des weiteren Ausbaus und der damit verbundenen messbaren Aufgabenwahrnehmung bei dem ServiceCenter werden nachfolgend Stellenanteile aus den Ämtern und Eigenbetrieben zum ServiceCenter übertragen.
3. Vom Personalbedarf für 12 zusätzliche Stellen ab 01.08.2011 (1 Stelle) bzw. 01.11.2011 (11 Stellen) zur Sicherstellung des Betriebs der Telefonzentrale mit entsprechender Qualität wird Kenntnis genommen. Die Verwaltung wird ermächtigt, außerhalb des Stellenplans das folgende Personal unbefristet einzustellen:
 - Leitung: 100%, bis EG 12, ab 01.08.2011
 - 11 ServiceCenter-Agenten: 100%, bis EG 8, ab 01.11.2011

Über die erforderlichen Stellenschaffungen wird im Rahmen des Stellenplanverfahrens 2012/2013 entschieden.

4. Von den folgenden, entstehenden Kosten für den Betrieb der Telefonzentrale wird zustimmend Kenntnis genommen:

Stufe 1 – Neuaufbau der Telefonzentrale

2011

Vorbereitungs- und Anlaufkosten von 366.000 € für Neuaufbau der Organisation und der Infrastruktur (211.000 €) sowie Vorlaufkosten für Personal (155.000 €). Die notwendigen Investitionen von 672.000 € für die räumliche und technische Infrastruktur werden durch die NetCom erbracht.

Ab 2012

Laufende Betriebskosten von jährlich 1.090.000 € (davon Personalkosten 706.000 € und sonstige Betriebskosten 384.000 €).

5. Die Vorbereitungs- und Anlaufkosten von 366.000 € werden im Haushalt 2011 über- planmäßig bereitgestellt. Die Finanzierung erfolgt aus Mitteln der Deckungsreserve.
6. Der Vertreter der Stadt wird beauftragt, in der Gesellschafterversammlung der Stuttgarter Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft (SVV) der Neufassung des Gesellschaftsvertrags der NetCom GmbH (s. Anlage 1) zuzustimmen.
7. Die Landeshauptstadt Stuttgart entsendet nach der notariellen Beurkundung des neuen Gesellschaftsvertrags der Netcom Stuttgart GmbH folgende Mitglieder in den Aufsichtsrat der NetCom:
 - 1) Der/die künftige Beigeordnete für Allgemeine Verwaltung und Krankenhäuser
 - 2) Volker Schaible, Amtsleiter Stadtkämmerei
 - 3) Jörn Meier-Berberich, kfm. Vorstand der SSB AG
8. Von der Absicht der NetCom, die technische Geschäftsführung neu zu ordnen (bisher Herr Klaus Leupolz EnBW, zukünftig Herr Martin Augspach SSB), wird Kenntnis genommen. Die kaufmännische Geschäftsführung obliegt weiterhin Herrn Hartmut Votteler SSB.

Begründung:

1. Auftrag/Ausgangssituation

Derzeit werden die zentral eingehenden Anrufe bei der Stadt Stuttgart (216-0) von der Telefonzentrale eines Tochterunternehmens der EnBW (EnBW Regional AG) – früher TWS - entgegengenommen und weitervermittelt. Die Ansprüche der Kunden nach weitergehenden Auskünften über Zuständigkeiten sowie erforderlichen Unterlagen gehen zunehmend über die Arbeit einer reinen Telefonzentrale hinaus. Da die EnBW Regional AG im Rahmen ihrer strategischen Ausrichtung ihr Kerngeschäft nicht in dem Bereich eines „ServiceCenters“ sieht, wurde der Vertrag

in beidseitigem Einvernehmen zum **31.12.2011** offiziell gekündigt.

Das Telefon ist nach wie vor das am meisten genutzte Kontaktmedium zur Verwaltung. Durch die Einrichtung eines ServiceCenters wird die Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung einfacher, strukturierter und zielgerichteter. Der Zugang über eine einheitliche, leicht zu merkende Telefonnummer in Verbindung mit einem ServiceCenter dient als wesentliches Element zur Verbesserung des Bürgerservices.

Mit der Neuansiedlung der Telefonzentrale soll deshalb die Einrichtung eines kommunalen ServiceCenters, das sich zu der Einhaltung der sogenannten D115-Service-Versprechen verpflichtet, verbunden und damit die telefonische Erreichbarkeit der Landeshauptstadt Stuttgart deutlich verbessert werden.

Im Rahmen der Haushaltskonsolidierung wurde für den Bereich der TK-Kosten das Einsparziel in Höhe von 621.000 EUR festgelegt, darin enthalten sind 240.000 EUR für Einsparungen bei der Telefonzentrale. Dabei war davon ausgegangen worden, dass bei einem Insourcing der Telefonvermittlung der bisher zu zahlende Anteil der Mehrwertsteuer wegfallen würde. Nicht berücksichtigt waren die Mehrkosten, die durch die höhere Dienstleistungsqualität eines D115-ServiceCenters und dem damit verbundenen Personalbedarf entstehen.

Der Ausbau soll stufenweise erfolgen (vgl. Punkt 7). Beginnend mit der Telefonzentrale mit Start zum 01.01.2012 wird diese in der Folgezeit zu einem D115-ServiceCenter ausgebaut, das zunächst Auskünfte zu Verwaltungsleistungen, Ansprechpartnern und Einrichtungen der Stadtverwaltung liefert. Der Stand, die D115-Service-Versprechen erfüllen zu können, soll bis Anfang 2013 erreicht sein. Nach erfolgreicher Umsetzung im Kernbereich der Stadtverwaltung (inkl. Bezirksrathäuser und Eigenbetriebe ohne Klinikum) ist ein weiterer Ausbau in Richtung Beteiligungsunternehmen der Stadt bzw. bei weiteren Kommunen in der Region Stuttgart als Option vorgesehen.

Im Hinblick auf den geplanten stufenweisen Ausbau der Telefonzentrale zu einem D115-ServiceCenter wurde zunächst die Kooperation mit einem entsprechenden Partner wie z.B. dem Zweckverband Kommunale Datenverarbeitung Region Stuttgart (KDRS) angestrebt (vgl. GRDRs 703/2010). Da der KDRS der Stadt letztlich nur die Bereitstellung der Technik, aber nicht den eigentlichen Betrieb des Telefonservices anbieten konnte, wurden weitere wirtschaftliche Alternativen im Konzern Stadt Stuttgart geprüft.

In der Projektlenkungsgruppe am 03. März 2011 unter Vorsitz von Herrn OBM Schuster wurde der Vorschlag favorisiert, die bisher bei der EnBW angesiedelte Telefonzentrale ab 2012 bei der **NetCom Stuttgart GmbH** anzusiedeln. Eine spätere Zusammenarbeit mit dem KDRS – z.B. bei dem Zusammenschluss mit weiteren Kommunen in der Region Stuttgart – ist möglich.

2. Einheitliche Behördenrufnummer 115

Die Zielsetzung des bundesweiten eGovernment-Vorhabens D115 ist es, Bürgerinnen und Bürgern unter einer einheitlichen Behördenrufnummer unabhängig

von der betroffenen Verwaltungsebene kompetente Auskünfte über häufig wiederkehrende Leistungen in der öffentlichen Verwaltung zu erteilen sowie einzelne Verwaltungsdienstleistungen wie die Bestellung von Personenstandsunterlagen oder Feinstaubplaketten anzubieten.

Bei D115 handelt es sich um ein Verbundvorhaben. Dieser Verbund setzt sich aus den D115-Servicecentern aller teilnehmenden kommunalen, Landes- und Bundesverwaltungen zusammen. Diese haben sich auf ein einheitliches D115-Serviceversprechen geeinigt, das nach und nach ausgebaut werden soll:

- Die 115 ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter des ServiceCenters angenommen.
- Mindestens 55 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt abschließend erledigt.
- Wenn ein Anruf weitergeleitet und der zuständige Bearbeiter nicht erreicht wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine

Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf. Dies setzt eine entsprechende organisatorische Regelung bei den Fachämtern und Eigenbetrieben voraus.



Am 14. April 2011 startete die einheitliche Behördennummer 115 nach zweijährigem erfolgreichem Pilotbetrieb in den Modellregionen in den Regelbetrieb. Als weitere Zielsetzung geht es nun darum, die 115 als qualitativ hochwertigen Bürgerservice bundesweit zu etablieren. Ziel ist ein flächendeckendes Angebot in 2013.

Auch die Landeshauptstadt Stuttgart möchte sich mit Aufbau eines

D115-Service-Centers dem Verbundvorhaben anschließen. Bereits mit der Gemeinderatsdrucksache 90/2008 wurde im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der Bezirksämter die Vorbereitung einer einheitlichen Bürgerservice-Telefonnummer nach dem Modell der D115-Service-Nummer beschlossen.

3. Zielsetzung

Durch die Bündelung der telefonischen Auskünfte an einer zentralen Stelle soll die Erreichbarkeit der Stadtverwaltung Stuttgart nachhaltig verbessert werden. Das ServiceCenter Stuttgart ist unabhängig von Sprechtagen der Fachämter innerhalb der Service-Zeiten von 8:00 bis 18:00 Uhr als Ansprechpartner für die Anliegen der Bürger da. Schnell, freundlich und kompetent soll Auskunft im ServiceCenter Stuttgart erteilt werden, wobei sich das Serviceangebot zunächst auf allgemeine stadtweite Anfragen konzentrieren soll. Die Bürger/-innen können sich telefonisch z.B. über die benötigten Unterlagen oder Zuständigkeiten informieren. Entsprechend der bisherigen Statistiken der Telefonzentrale wurden im Jahr 2010 ca. 41 % der Gespräche durch die Telefonvermittlung abschließend bearbeitet und bei ca. 29 % der vermittelten Gespräche konnte kein städtischer Ansprechpartner erreicht werden. Im Vergleich dazu liegt der Wert bei der Stadt Köln, die ihr ServiceCenter schon länger betreibt, deutlich höher. Mindestens 85% aller Anfragen können dort im Erstkontakt abschließend erledigt werden.

Voraussetzung für die erfolgreiche Tätigkeit des ServiceCenters ist der Aufbau und die Pflege einer Wissensdatenbank, die alle notwendigen Informationen aktuell und standardisiert zur Verfügung hält. Parallel dazu werden die Informationen aus der Wissensdatenbank der Bürgerin und dem Bürger über das Internet angeboten. Grundlage ist der bereits heute über SOLID, www.stuttgart.de sowie über die Mobil-Angebote bereit gestellte Informationsbestand.

4. Konzeption für das ServiceCenter der LHS

Für die Planung und Umsetzung des ServiceCenters bei der LHS wurde ein Projekt eingerichtet, das sich aus Beteiligten der Stadtverwaltung, wie auch Vertretern der NetCom bzw. SSB zusammensetzt. Vorgabe und Ziel ist der Neuaufbau der Telefonzentrale durch die NetCom Stuttgart GmbH zum 01.01.2012 und sukzessiver Ausbau zu einem D115-ServiceCenter.

Voraussetzung für die Finanzierbarkeit und Wirtschaftlichkeit des Vorhabens ist die Bündelung der Auskunftsstellen, die für die Bürger bisher bei den Ämtern und Eigenbetrieben zur Verfügung stehen. In dem Maße, wie der Ausbau zu einem D115-ServiceCenter realisiert wird, sind die Personalressourcen im ServiceCenter zu konzentrieren.

Nach erfolgreicher Umsetzung im Kernbereich der Stadtverwaltung (inkl. Bezirksrathäuser und Eigenbetriebe ohne Klinikum) werden weitere Ausbaumöglichkeiten in Richtung Konzern (SSB, Stuttgart Marketing GmbH etc.) bzw. Region Stuttgart angestrebt.

4.1 Übertragung auf die NetCom

Die NetCom Stuttgart GmbH Telekommunikationsdienste wurde in 1996 mit dem Ziel errichtet, die Kommunikationsnetz-Ressourcen und Telekommunikations-Dienstleistungen der LHS, der SSB und der damaligen TWS zu vermarkten. Die NetCom ist eine 100% Tochtergesellschaft der Stuttgarter Versorgungs- und Verkehrs GmbH (SVV). Die Geschäftstätigkeit hat sich so entwickelt, dass die Vermietung des Telekommunikationsnetzes der SSB und der EnBW (früher TWS) im Mittelpunkt steht. Derzeit beschränkt sich die Geschäftstätigkeit auf die Abwicklung sowie Verlängerung bereits bestehender Verträge. Eine Neuakquisition erfolgt seit einigen Jahren nicht mehr.

Es bietet sich an, den Betrieb eines ServiceCenters Stuttgart gemeinsam mit diesem bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erfahrenen städtischen Unternehmen umzusetzen.

4.1.1 Personalausstattung

In der Stufe 1 – Neuaufbau der Telefonzentrale zum 01.01.2012 – wird entsprechend der bisherigen Ausstattung bei der EnBW (10 Vollzeitbeschäftigte, 3 Teilzeitkräfte) von einem erforderlichen Personalbestand von mindestens **11 Stellen für die ServiceCenter-Agenten/-innen** und **einer Stelle für die ServiceCenter-Leitung** ausgegangen.

Der Vertrag mit der EnBW wurde zum 31.12.2011 gekündigt. Das Stammpersonal der Vermittlung, das innerhalb der EnBW für andere Aufgaben abgezogen wird, bzw. das Unternehmen verlässt, wird innerhalb der EnBW sukzessive durch Leasingkräfte ersetzt. Dies wird weitere Einbußen bei der Qualität und des Services zur Folge haben. Daher ist es erforderlich, dass zeitnah mit dem Neuaufbau der Telefonvermittlung begonnen wird. Um einen möglichst reibungslosen Übergang gewährleisten zu können, muss schnellstmöglich das neue Personal rekrutiert und entsprechend qualifiziert werden. Die Stellen der ServiceCenter-Agenten/-innen werden daher zum **01.11.2011** benötigt. Die Leitungsstelle muss spätestens zum **01.08.2011** besetzt werden, da der Aufbau des ServiceCenters durch die/den zukünftige/n Leiter/in erfolgen soll.

Ausgehend von den Erfahrungen aus dem D115-Verbundprojekt und den Erfahrungswerten vergleichbarer Großstädte, geht pro Jahr eine Anfrage pro Einwohner mit allgemeinem Inhalt in die Verwaltung ein. Bei einer Kommune wie die LHS mit rund 580.000 Einwohnern ist somit mit 580.000 Anrufen pro Jahr zu kalkulieren. Aus den Erfahrungen der Teilnehmer des D115-Verbundes, dass ein ServiceCenter-Agent ca. 20.000 Anrufe pro Jahr bewältigen kann, ergibt sich die Formel, dass pro 20.000 Einwohner 1 Vollzeitkraft im ServiceCenter benötigt wird. Ausgehend von den 580.000 Einwohnern der LHS ergibt sich daher ein rechnerischer Personalbedarf von ca. 29 Stellen für die ServiceCenter-Agenten/-innen. Daneben werden im Endausbau noch zwei Stellen für die Teamleitungen sowie eine Stelle für die ServiceCenter-Leitung benötigt.

Der Ausbau der Telefonzentrale zum ServiceCenter erfolgt tatsächlich jedoch bedarfsbezogen, das heißt, unter Berücksichtigung des tatsächlichen Anrufaufkommens und der Maßgabe der Einhaltung des D115-Service-Versprechens sowie unter Berücksichtigung der möglichen Finanzierung. Entsprechend erfolgt die Abrechnung der NetCom GmbH mit der

Stadt auf Basis nachweisbarer Leistungen.

In einem ersten Schritt werden die in Ämtern und Eigenbetrieben vorgehaltenen Personalressourcen für telefonische Auskunftsstellen im ServiceCenter gebündelt werden. In weiteren Schritten ist die Einbeziehung städtischer Beteiligungsunternehmen, wie auch die Erbringung von entsprechenden Dienstleistungen für andere Städte (z.B. 0711-Verbund) denkbar.

4.1.2 Stellenbesetzung

Um auch aus personalwirtschaftlicher Sicht eine möglichst reibungslose Umstellung der städtischen Telefonzentrale auf ein ServiceCenter der Stadtverwaltung Stuttgart gewährleisten zu können, bedarf es gut ausgebildeter und besonders engagierter und motivierter Mitarbeiter/-innen. Im ServiceCenter sind diese Mitarbeiter/-innen erste Anlaufstelle für die Stuttgarter Bürger(innen) und damit von ganz zentraler Bedeutung für die Außendarstellung der Stadtverwaltung Stuttgart beim Erstkontakt.

Um anrufbedingte Spitzenzeiten im Tages- und Wochenverlauf abfangen zu können, ist der Anteil an Teilzeit und flexiblen Arbeitszeiten sehr hoch. Zum Start des ServiceCenters wird es im Rahmen der „Anlernphase“ zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Im Laufe des Einführungszeitraumes wird die mittlere Bearbeitungszeit eines Telefonats jedoch sinken, so dass sukzessive neue Aufgaben übernommen werden können.

Die ServiceCenter-Leitung wird im Rahmen der Planungsphase den Aufbau und die Konzeption des ServiceCenters maßgeblich beeinflussen und begleiten und sich danach eigenverantwortlich um die Steuerung und Betreuung des ServiceCenters kümmern. Neben der fachlichen Gesamtverantwortung, der Führung und Leitung des ServiceCenter-Personals wird vor allem in der Anfangsphase die Sicherstellung der Qualität und des Serviceversprechens, wie auch der weitere stufenweise Ausbau und die Erweiterung des Aufgabenportfolios eine entscheidende Rolle spielen.

4.2 Räumlichkeiten

Die Planungen des zukünftigen ServiceCenters Stuttgart haben sich an den Anforderungen eines modern, effizient und mitarbeiterorientiert gestalteten ServiceCenters orientiert. Die Konzeption des ServiceCenters Stuttgart wurde nicht zuletzt auch durch den Besuch des 2009 neu aufgebauten ServiceCenters der Stadt Frankfurt geprägt. Die dort für die Konzeption zuständige Planungsgesellschaft konnte auch für die Planung des ServiceCenters Stuttgart gewonnen werden.

Die Suche der NetCom Stuttgart GmbH nach den optimalen Räumlichkeiten hat sich auf ein 4-stöckiges Bürogebäude in Stuttgart-Vaihingen konzentriert, das die Grundanforderungen erfüllt und noch flexibel an die speziellen Bedürfnisse eines ServiceCenters angepasst werden kann. Besonderer Wert wurde neben dem Raumkonzept auch auf entsprechend große bzw. flexibel erweiterbare Räumlichkeiten gelegt, die auch in Zukunft die Möglichkeit bieten, zusätzliches Personal für weitere Aufgaben unterzubringen.

Das Servicecenter wäre im 3.OG des Bürogebäudes angesiedelt und würde zukünftig aus zwei übersichtlichen Großräumen mit einer Gesamtfläche von ca. 290m² bzw. 170m² (inkl. Verkehrswegen), sowie einem Aufenthaltsbereich mit Teeküche, einem Besprechungs- und Schulungsraum, und den Räumen für die ServiceCenter-Leitung sowie Teamleitung bestehen. Der Raumplan ist in der Anlage 2 beigefügt.

Die Umbaumaßnahmen und die Ausstattung könnten in einem Zeitraum von fünf Monaten unter Bereitstellung der notwendigen Ressourcen vollzogen werden. Um in Anbetracht der knappen Zeitschiene – Fertigstellung zum 01.12.2011 - die erforderlichen Umbaumaßnahmen rechtzeitig vornehmen zu können, müsste Mitte Juni 2011 der Mietvertrag unterzeichnet und ab 01.07.11 mit den ersten Baumaßnahmen begonnen werden.

Bei den einmaligen Gesamtkosten für die Umbaumaßnahmen, Büroeinrichtung und –ausstattung der Stufe 1 (Telefonzentrale) fallen Kosten in Höhe von ca. 672.000 € an, die durch die NetCom GmbH erbracht und über die Betriebskosten refinanziert werden.

4.3 Technik / DV-Verfahren

Die für den Betrieb des ServiceCenters Stuttgart benötigte Technik, die Telekommunikationsanlage mit entsprechenden Applikationen (ACD, CTI usw.) wird von der NetCom Stuttgart GmbH bereit gestellt. Für die Arbeitsplätze werden in der Stufe 1 25 PC's (wegen der Teilzeitarbeitsplätze) mit entsprechender Software-Ausstattung und Anbindung an das städtische Netz benötigt.

4.4 Wissensdatenbank

Die Mitarbeiter/-innen im ServiceCenter sollen alle eingehenden Anrufe so weit wie möglich abschließend beantworten. Sie bedienen sich dafür einer speziellen Wissensdatenbank, die mit den relevanten und aktuellen Informationen der Stadtverwaltung ausgestattet und die Mitarbeiter/-innen sicher und schnell durch die abgefragten Themenbereiche führt. Diese Wissensdatenbank wird die Leistungsfähigkeit des ServiceCenters in entscheidendem Maße prägen und wird den Mitarbeitern/-innen des ServiceCenters von der Stadt Stuttgart zur Verfügung gestellt.

Basis für das Wissensmanagement ist zunächst eine Informationsbasis, um einheitliche und verlässliche Auskünfte geben zu können. Sämtliche Informationen für den D115-Wissenspool werden im D115-Verbund durch die teilnehmenden ServiceCenter deshalb in standardisierten Formaten bereitgestellt. Die Verantwortung für die sachliche Richtigkeit, Bereitstellung und Pflege der Informationen trägt jede an D115 teilnehmende Verwaltung selbst. Primäre Quelle für die LHS ist das Content Management System infopoolBS, aus dem der Internet-Auftritt der Stadt, SOLID und das Mobil-Portal seine Daten beziehen. Dieser Informationsbestand wird zudem mit den Inhalten des Verwaltungsportals des Landes www.service-bw.de abgeglichen. Damit ist die Gleichheit und Aktualität der Informationen in den verschiedenen Informationskanälen sichergestellt.

Entsprechend dem Standard im D115-Verbund, verpflichtet sich jeder D115-Teilnehmer, zur Aufnahme des Betriebs die am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen bereitzustellen. Für die kommunalen Teilnehmer wurden diese Leistungen in der sogenannten Top100-Liste definiert, die sich aus den Messungen bereits im Betrieb befindlicher telefonischer ServiceCenter ergab. Aufgrund des Verwaltungszuschnittes in der LHS entfallen allein auf das Amt für öffentliche Ordnung 68 der 100 Top-Leistungen. An zweiter Stelle folgt das Standesamt mit 8 %. Diese Top 100 decken über 90 % der Anfragen in einem ServiceCenter ab. Die ersten fünf sind: Personalausweis beantragen, Melderegisterauskunft einholen, Kraftfahrzeug anmelden, Kfz ummelden und Reisepass beantragen. Die vorläufige Liste der kommunalen "Top 100" und die darauf entfallenen Ämter als Startvoraussetzung für D115 sind der Anlage 3 zu entnehmen.

Mit diesem definierten Leistungsumfang soll in der Anfangsphase begonnen werden. Hierbei handelt es sich jedoch eher um Aufgaben einer „qualifizierten Telefonzentrale“. Parallel dazu wird an dem Ausbau der Wissensdatenbank gearbeitet, um die Dienstleistungen des ServiceCenters weiter auszubauen und letztendlich für Bürger/-innen, Unternehmen und die Verwaltung ein optimales und wirtschaftliches Leistungsangebot zu erhalten.

Die bestehenden Bürgertelefone / Telefonzentralen in der Stadtverwaltung - wie z.B. die Bürgerinformation in den Bürgerbüros, Infostellen beim Standesamt, beim Eigenbetrieb Abfallwirtschaft, beim Tiefbauamt, beim Sozialamt, Garten- Friedhofs- und Forstamt – sollen, soweit sinnvoll, ab 2012 schrittweise in das ServiceCenter integriert und das Aufgabenportfolio des ServiceCenters entsprechend erweitert werden. Begonnen wird entsprechend den oben beschriebenen Top100-Leistungen mit den Bereichen, die in erster Linie von den Anfragen der Kunden betroffen sind (vgl. Anlage 4). Der oben definierte Leistungsumfang bezieht sich zunächst nur auf die Ämter und Eigenbetriebe der Stadtverwaltung (ohne Klinikum). Die Anbindung der Beteiligungsunternehmen und ein weiterer Ausbau in die Region sollen optional erst zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen.

Können Anfragen vom Bürger nicht sofort beantwortet werden, sollen diese im Regelfall nicht weiterverbunden, sondern dem zuständigen Bearbeiter ein sogenanntes Ticket (= eine vom CallCenter-System generierte E-Mail) mit der Anfrage zugestellt werden. Entsprechend dem D115-Standard verpflichtet sich die Stadtverwaltung innerhalb von 24 Stunden während der Arbeitszeiten dem Kunden eine Rückmeldung zu seiner Anfrage zu geben.

5. Finanzielle Auswirkungen

Für den Betrieb der Telefonzentrale und deren Ausbau zu einem D115-ServiceCentrum entstehen voraussichtlich folgende Kosten:

Stufe 1 – Neuaufbau der Telefonzentrale

2011

Es entstehen Vorbereitungs- und Anlaufkosten von 366.000 € für Neuaufbau der Organisation und der Infrastruktur (211.000 €) sowie Vorlaufkosten für Personal (155.000 €). Da im Haushalt keine Mittel dafür eingestellt sind, sind diese Kosten überplanmäßig aus der Deckungsreserve bereitzustellen.

Die 2011 notwendigen Investitionen von 672.000 € für die räumliche und technische Infrastruktur werden durch die NetCom erbracht und über die Betriebskosten refinanziert.

Ab 2012

Es ist mit laufenden Betriebskosten von jährlich 977.000 € zu rechnen (davon Personalkosten 593.000 € und sonstige Betriebskosten 384.000 €). Die Kosten für die bisherige Telefonzentrale bewegten sich mit rund 1 Mio. € in ähnlicher Höhe.

6. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Der Aufbau eines ServiceCenters erfordert zunächst Investitionen. Die Einrichtung eines ServiceCenters Stuttgart soll jedoch nicht dauerhaft zu Mehrkosten bzw. Stellenerhöhungen führen. Mit der Einrichtung und dem effektiven Betrieb eines kundenorientierten ServiceCenters können für die Stadtverwaltung mittelfristig Synergieeffekte erreicht werden. Das ServiceCenter nimmt den Fachämtern eine Vielzahl an Telefonanrufen ab, so dass die Fachbereiche ungestörter und effektiver arbeiten können. Durch die Konzentration eines großen Teiles der allgemeinen Anrufe im Service-Center (als Front-Office) werden sich bei den eingesetzten Mitarbeiter/-innen der Stadtverwaltung Entlastungen ergeben. Dies schafft den Mitarbeiter/-innen die Möglichkeit der Konzentration auf ihre Fachaufgaben und setzt damit Arbeitszeitanteile für andere Aufgaben frei. So wurden zum Beispiel in Wuppertal 8 von 48 betroffenen Stellen eingespart. Andere Städte wie Köln und Frankfurt gehen mit dem ServiceCenter im Sinne eines verbesserten Bürgerservice in Vorleistung und erwarten in der Folge durch die zentrale Beauskunftung innerhalb der Stadtverwaltung Synergieeffekte.

Über entsprechende Statistiken und daraus resultierende Kennzahlen besteht die Möglichkeit im Betrieb genau festzustellen, für welche Fachbereiche wie viele Anrufe zu welchem Thema beim ServiceCenter eingegangen und beantwortet worden sind. Anhand dieser Werte lässt sich eine tatsächliche Entlastung der Ämter nachweisen und berechnen. Die Kennzahlen bieten außerdem die Möglichkeit einer exakten Leistungsverrechnung. Dies gilt auch, wenn das ServiceCenter in Zukunft Leistungen für andere Verwaltungen durchführen soll. Im Zuge des weiteren Ausbaus müssen daher entsprechend der tatsächlich nachweisbaren Entlastung entsprechende Stellen(anteile) von den betroffenen Ämtern erbracht und in das ServiceCenter verlagert werden. Eine konkrete Quantifizierung der genannten Einsparpotenziale kann jedoch erst erfolgen, wenn sich die Einrichtung des Servicecenters im Betrieb bewährt hat. Ein „Entlastungskonzept“ (Zusammenführung der Telefonzentralen/Bürgertelefone im Servicecenter) kann daher frühestens ab 2014 umgesetzt werden.

7. Umsetzung

Zur Realisierung der Maßnahme sind im Einzelnen die folgenden

Umsetzungsschritte geplant:

- Neuaufbau der Telefonzentrale durch die / mit der NetCom Stuttgart GmbH zum 01.01.2012 (= Stufe 1) und sukzessiver Ausbau zu einem D115-ServiceCenter (=Stufe 2)
- In der ersten Stufe soll die städtische Telefonzentrale neu aufgebaut werden. Der sich anschließende sukzessive Ausbau zu einem D115-ServiceCenter wird die qualifizierten telefonischen Auskünfte für die gesamte Stadtverwaltung - inkl. Bezirksrathäuser und Eigenbetriebe, ohne das Klinikum – umfassen (=Stufe 2).
- Mittelfristig besteht die Möglichkeit eine Erweiterung der telefonischen Auskünfte für die Beteiligungsunternehmen der Stadt Stuttgart (z.B. Stuttgart Marketing, SSB) (Stufe 3a) und / oder für die Region Stuttgart (insbesondere Vorwahl 0711) (=Stufe 3b) vorzunehmen.
- Die räumliche Ansiedlung ist in angemieteten Räumlichkeiten der NetCom angedacht.
- Nach § 80 Abs. 3 LPVG ist die zuständige Personalvertretung anzuhören.

Darüber hinaus werden mit dieser Maßnahme folgende Verbesserungen beabsichtigt:

- Wirtschaftlichere Aufgabenerledigung in den Fachämtern durch eine Verlagerung und Zusammenführung der sonstigen Bürgertelefone / Telefonzentralen in der Stadtverwaltung beim ServiceCenter.
- Verbesserung des Service durch eine schnellere Bearbeitung der Bürgeranliegen und die Schaffung von mehr Bürgernähe.
- Optimierung der zu erteilenden Auskünfte durch den Aufbau einer zentralen Wissensdatenbank.
- Ausweitung der Erreichbarkeit. Zukünftig soll die Telefonzentrale / ServiceCenter montags bis freitags in der Zeit von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr für die Bürgerinnen und Bürger erreichbar sein.

8. Gesellschaftsrechtliche Änderungen

Der Gesellschaftsvertrag der Netcom muss wegen der Übernahme des neuen Geschäftsfeldes, aber auch aus anderen Gründen überarbeitet werden. Neben einer Erhöhung des Stammkapitals von 25.565 € auf 100.000 € durch die SVV soll der Gesellschaftszweck erweitert und die Zuständigkeiten der Organe den neuen Gegebenheiten angepasst werden. Zudem wurde er hinsichtlich der Vorgaben der städtischen Public Corporate Governance überarbeitet.

Momentan ist die Geschäftsführung der NetCom mit je einem Geschäftsführer der EnBW und der SSB besetzt. Die kaufmännische Funktion nimmt Herr Hartmut Votteler, Unternehmensbereichsleiter Controlling, Finanzen und Steuern bei der SSB, wahr. Die Position des technischen Geschäftsführers ist mit Herrn Klaus Leupolz, EnBW Reg AG besetzt. Mit dem Aufbau der technischen Infrastruktur für die städtische Telefonzentrale und später die BürgerService Nr. D115 werden weitere umfassende Dienstleistungen im technischen und kaufmännischen Bereich durch die SSB erbracht. Das neue Geschäftsmodell der NetCom macht Änderungen bei der Besetzung der technischen Geschäftsführung notwendig. Diese soll künftig mit dem Unternehmensbereichsleiter Datenverarbeitung und Organisation der SSB,

Herrn N. N. (Name wurde aus Datenschutzgründen gelöscht), besetzt werden. Herr Leupolz ist über diese Pläne bereits informiert.

Der Aufsichtsrat der NetCom soll entsprechend der neuen Geschäftsstruktur besetzt werden. Künftig sollen zwei Vertreter der Stadt und ein Vertreter der SSB von der LHS entsandt werden. Seither war der Aufsichtsrat mit je einem Mitglied der SSB, der EnBW (TWS) und der LHS besetzt. Auch hierüber ist die EnBW bereits informiert.

Finanzielle Auswirkungen

Beteiligte Stellen

Michael Föll
Erster Bürgermeister

Anlagen

- 1 - Gesellschaftsvertrag NetCom
- 2 - Raumplan
- 3 - TOP 100-Leistungen
- 4 - Verteilung Leistungen Stadtverwaltung