

Einrichtung eines Service-Centers "D-115" bei der Stadtverwaltung Koblenz - 06.10.2010

	Beteiligung der Stadtverwaltung am Projekt	Keine Beteiligung der Stadtverwaltung am Projekt	Spätere Beteiligung der Stadtverwaltung am Projekt (nach 2011)
Einrichtung eines Servicecenters	Es wird ein modernes Servicecenter eingerichtet. Die Umbau-, Ausstattungs- und Einrichtungskosten (71.000 €) werden komplett vom Land gefördert.	Der zentrale telefonische Bürgerservice erfolgt weiterhin in der Telefonzentrale.	Die notwendigen Umbau-, Ausstattungs- und Einrichtungskosten für ein Servicecenter (derzeit mindestens 71.000 €) sind aus städtischen Mitteln zu tragen.
Städtische Telefonanlage	Die Telefonanlage wird zur Erfüllung der aus dem Projekt resultierenden Anforderungen technisch überarbeitet, womit uns eine moderne, dem derzeitigen technischen Stand entsprechende Anlage zur Verfügung steht. Diese ist auch ausbau- und zukunftsfähig. Die Kosten in Höhe von 226.000 € werden zu 100 % vom Land gefördert.	Unsere Telefonanlage erfüllt derzeit alle Anforderungen. Die aktuellen Wartungsverträge können nach Aussage der Fa. Siemens max. noch drei Jahre aufrechterhalten werden, da insbesondere Ersatzteile nicht mehr beschaffbar sind. Wir müssen dann eine neue Telefonanlage mit eigenen Mitteln (derzeit mindestens 226.000 € und Schuldendienst) finanzieren.	Ein technische Aufrüstung der Telekommunikationsanlage ist Voraussetzung zur Teilnahme am Projekt. Nach 2011 ist keine Förderung von Servicecentern seitens des Landes mehr vorgesehen, die Finanzierung muss dann aus eigenen Mitteln erfolgen (derzeit mindestens 226.000 € und Schuldendienst).
Optimierung des Bürgerservices	Serviceversprechen zur telefonischen Erreichbarkeit ohne vorherige Prüfung einer Zuständigkeit durch den Bürger, garantierte Anrufentgegennahme innerhalb von 30 Sekunden, 55 % der Anrufe werden abschließend beantwortet, Benachrichtigung, z. B, Rückruf, wenn keine Beantwortung oder Weiterleitung des Anrufes möglich ist.	Keine Optimierung des Bürgerservices in der angesprochenen Qualität.	Die Maßnahmen zur Optimierung unseres Bürgerservices sind ohne Förderung mit eigenen Mitteln zu finanzieren.

	Beteiligung der Stadtverwaltung am Projekt	Keine Beteiligung der Stadtverwaltung am Projekt	Spätere Beteiligung der Stadtverwaltung am Projekt (nach 2011)
Entlastung der Sachbearbeitung in den Fachämtern von nicht fallbezogenen Anrufen	Durch eine abschließende Beauskunftung von Anrufen in einem Servicecenter wird die Sachbearbeitung in den Fachämtern von nicht fallbezogenen Anrufen entlastet.	Weiterhin eine zeitliche Belastung der Sachbearbeitung in den Fachämtern durch nicht fallbezogene Anrufe.	Durch eine abschließende Beauskunftung von Anrufen in einem Servicecenter wird die Sachbearbeitung in den Fachämtern von nicht fallbezogenen Anrufen entlastet.
Betrieb einer Wissensdatenbank	Im Servicecenter wird als Grundlage der Beauskunftung eine Wissensdatenbank aktuell gepflegt Unser Anteil an den Betriebs- und Supportkosten beläuft sich auf max. 35.000 € von 2012 bis 2015; die Förderung bindet uns fünf Jahre an den Datenbanksupport, wobei 2011 die Kosten noch komplett vom Land übernommen werden.	Keine Wissensdatenbank.	Im Servicecenter wird als Grundlage der Beauskunftung eine Wissensdatenbank gepflegt. Die Betriebs- und Supportkosten müssten von uns allein getragen werden.
Interkommunale Zusammenarbeit beim Projekt D 115 mit den umliegenden Kreisen.	Die umliegenden Kreise sind nach den bisher durchgeführten Gesprächen grundsätzlich an einer Zusammenarbeit interessiert, warten aber die Eröffnung des Koblenzer Servicecenters ab. Angedacht ist insbesondere eine gegenseitige Vertretung, die auch unseren Personalbedarf reduziert.	Keine weitere interkommunale Zusammenarbeit bei diesem Thema.	Ob eine interkommunale Zusammenarbeit zu diesem Thema belebt werden kann, ist nicht einschätzbar.
Angebot D115 auf der BUGA durch das Land	Das Land wird auf der BUGA das Thema D115 präsentieren und dabei auch die teilnehmenden Kommunen einbeziehen. Bei einer Projektteilnahme können Interessierte direkt die Nummer 115 testen. Ein Möglichkeit, die unser Image als IT-Stadt bestätigt und entsprechende Beachtung finden wird.	Keine Möglichkeit, den Besucherinnen und Besuchern den Service D115 in einem <u>Koblenzer Servicecenter</u> zu bieten.	Die Möglichkeit besteht nur in 2011.