

CallCenter

MAGAZIN FÜR PROFESSIONELLES SERVICEMANAGEMENT

PROFI

SERVICE ALS USP

Vom Kostenfaktor zum
Innovationstreiber

KAPAZITÄTSMANAGEMENT

Täglich frischer Spargel,
stündlich Spitzenlast

KUNDENSERVICE-STUDIE

Zwischen Basics und
echter Begeisterung

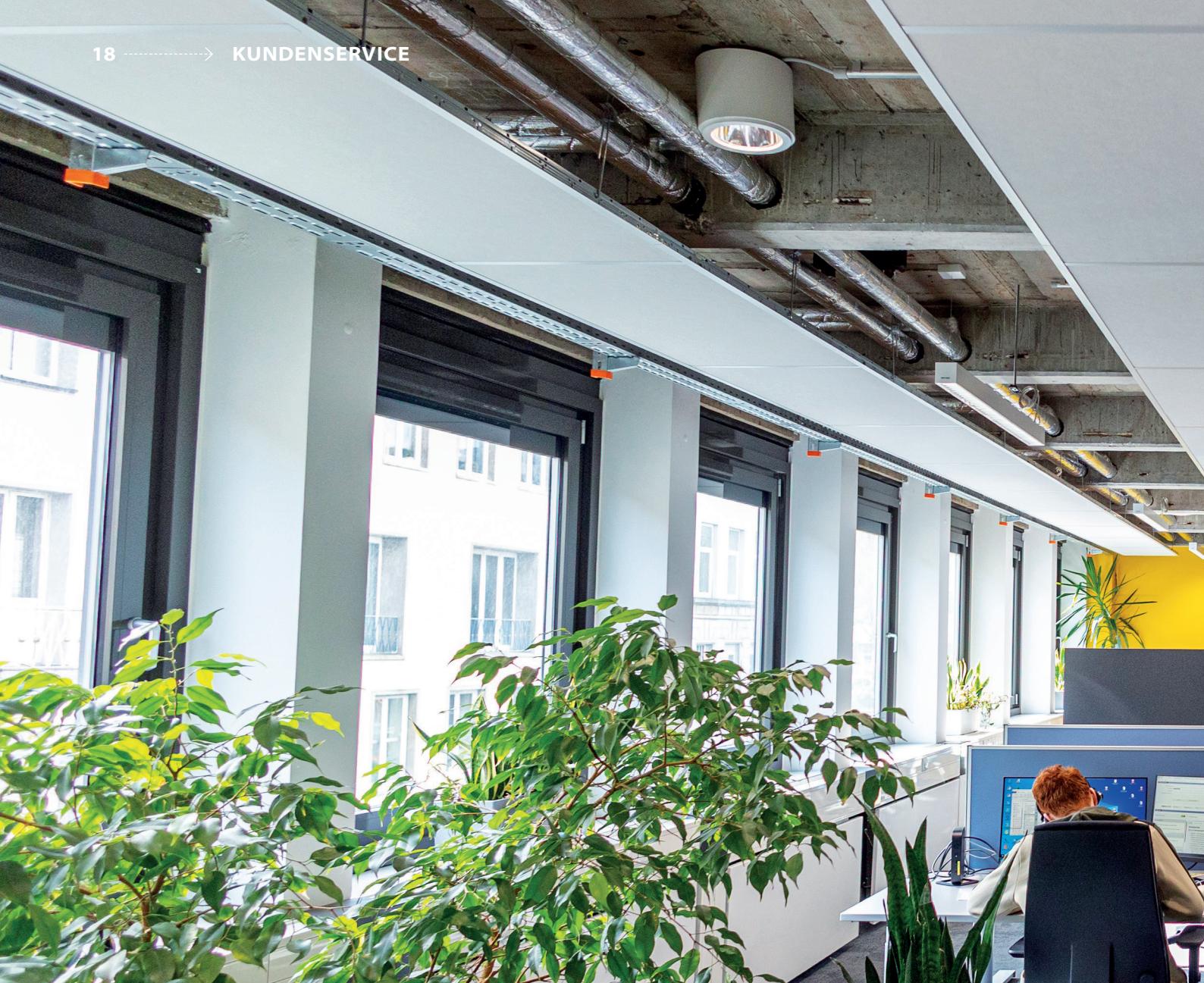


www.callcenterprofi.de | Heft 03 | Mai / Juni 2025

**VERWALTUNG UND
ÖFFENTLICHE HAND**

**Analoge
Servicewüste
oder digitales
Eldorado?**





20 Jahre Call Aachen

Wie kommunale Service Center Verwaltung nahbar machen

Vorsprung durch Nähe: Was 2005 als Reaktion auf überlastete Telefonzentralen begann, hat sich in zwei Jahrzehnten zu einer digitalen und menschlichen Schaltzentrale der Stadt Aachen entwickelt. Call Aachen steht heute exemplarisch für moderne Bürgernähe, kluge Kommunikation und vorausschauende Serviceentwicklung.



Sein 20 Jahren sorgt Call Aachen für den schnellen Draht zur Stadt. Beser erreichbar, näher am Menschen, mehr Bürgerservice, mit diesem Ziel wurde 2005 ein professionelles Service Center (SC) für die Stadt Aachen gegründet, da die damaligen Telefonzentralen dem Anrufvolumen und dem Beratungsbedürfnis der Bürger nicht gewachsen waren.

Mit der Verbreitung von Call Centern in der Privatwirtschaft stiegen auch die Erwartungen an die Kommunen. Eine kundenfreundliche Verwaltung und eine gute Erreichbarkeit über vielfältige Kommunikationskanäle bleiben weiterhin zentrales Ziel.

Von der Zentrale zur Schaltzentrale

Call Center galten Anfang der 2000-er Jahre in vielen Branchen bereits als Stan-

dard. Für Verwaltungen hingegen waren sie noch Neuland. Auch die Stadt Aachen spürte damals wachsende Erwartungen seitens der Bürger: Telefonzentralen stießen an ihre Grenzen, Anliegen blieben liegen, Erreichbarkeit wurde zur Herausforderung. 2005 fiel deshalb der Entschluss, ein professionelles Service Center aufzubauen und aus dem Nadelöhr wurde eine Nahtstelle.

Der Anfang war pragmatisch: Vermittlung von Anrufern, erste Informationen, einfache Auskünfte. Doch schon bald zeichnete sich ab, dass die Bürger mehr wollten und dass die Verwaltung auch dazu bereit war. Schritt für Schritt entwickelte sich Call Aachen zu einem modernen First-Level-Support für städtische Dienstleistungen – strukturiert, fallabschließend, freundlich.

Digitaler Wandel: Von der Auskunft zur Lösung

Ein echter Quantensprung gelang mit der Einführung einer professionellen Wissensdatenbank. Sie ermöglichte es den Service Center-Mitarbeitenden, Auskünfte nicht nur schneller, sondern vor allem fundierter zu geben. Gleichzeitig stellte das Onlinezugangsgesetz (OZG) neue Anforderungen: Kommunale Leistungen sollten digital, verständlich und barrierefrei verfügbar sein.

Call Aachen passte sich an. Die Informationen im internen System wurden auf Grundlage des Föderalen Informationsmanagements (FIM) und des bundeseinheitlichen Leistungskatalogs (LeiKa) strukturiert. Damit können heute über 90 Prozent aller Anliegen direkt im SC geklärt werden – ohne Weiterleitung, ohne Wartezeit auf Rückrufe.

STATEMENT



Sibylle Keupen, Oberbürgermeisterin der Stadt Aachen

„Neben einer Vielzahl von Formaten und Einrichtungen ist das Service Center Call Aachen eine wichtige persönliche Schnittstelle der Stadtverwaltung zu den Bürgerinnen und Bürgern.“

» Neben Telefonaten beantworten die aktuell 35 Mitarbeitenden auch E-Mails und Serviceportal-Nachrichten – insgesamt fast 80 000 pro Jahr. Der zeitliche Druck ist groß, die AHT (Average Handling Time) liegt dennoch bewusst bei etwa vier Minuten. Genug Zeit, um Anliegen empathisch und lösungsorientiert zu behandeln.

Stabilität in der Krise

Dass Call Aachen mehr ist als ein Kommunikationskanal, zeigte sich besonders in Krisenzeiten. Während der Corona-Pandemie standen die Leitungen nicht still. Bürger suchten Informationen, Orientierung und Verlässlichkeit. In einem Jahr wurden an die 800 000 Anrufe gezählt – das Doppelte des sonst üblichen Volumens. Informationen mussten ständig aktualisiert, Unsicherheiten aufgefangen werden. Call Aachen wurde zum „Krisentelefon“, zum Stabilitätsanker in bewegten Zeiten.

Auch in anderen Extremsituationen, von Bombenfundus bis zu Hochwassern, übernimmt das SC heute ad hoc kommu-

nikative Sonderrollen. Diese Vielseitigkeit ist nur durch eine kontinuierliche Weiterentwicklung möglich – technisch, organisatorisch und personell.

Moderner Arbeitsplatz für moderne Verwaltung

Im November 2023 zog Call Aachen in neue, zeitgemäße Räumlichkeiten. Neben einem besseren Schallschutz und ergonomischen Arbeitsplätzen sorgen Schulungs- und Sozialräume für ein motivierendes Umfeld. „Ich freue mich, dass die Mitarbeitenden optimale Arbeitsbedingungen vorfinden und sich in den neuen Räumlichkeiten wohlfühlen. Das trägt auch dazu bei, dass sie die Bürgerinnen und Bürger weiter motiviert und effizient unterstützen“, betont Dr. Markus Kremer, Beigeordneter für Personal, Feuerwehr und Sport.

Das SC denkt Arbeitskultur neu – auch bei der Auswahl des Personals. Ein speziell entwickeltes Auswahlverfahren mit Praxisübungen identifiziert Bewerber, die den Anforderungen im Bürgerkontakt ge-

wachsen sind. Weiterbildungen, Call-Skills-Trainings und Side-by-Side-Coachings sorgen für kontinuierliche Qualitätssicherung im Arbeitsalltag.

Schnittstelle Mensch-Technik

Digitalisierung ist kein Selbstzweck. Bei Call Aachen wird Technik als Mittel zur besseren Kommunikation verstanden. Seit 2022 ist das SC zum Beispiel auch für das Reviewmanagement von Google-Reszensionen zuständig. Ein sensibles Feld, das Fingerspitzengefühl und schnelle Reaktion verlangt. Der städtische Mängelmelder, ein Tool, über das Bürger defekte Ampeln oder wilden Müll melden können, wurde nahtlos in die Serviceprozesse integriert. Der Bearbeitungsstand ist online einsehbar, Beschwerden können nachverfolgt werden. So wird Transparenz erlebbar.

Auch bei der Einführung eines regelbasierten Chatbots über den 115-Verbund entschied sich Call Aachen für Qualität vor Schnelligkeit. Man wollte mit der Künstlichen Intelligenz (KI) lernen und nicht einfach blind darauf vertrauen. Die Testphase hat gezeigt, wie entscheidend eine qualifizierte Datenbasis ist, damit der Bot keine Fehlinformationen liefert.

115: Ein bundesweiter Schulterschluss

Aachen war von Anfang an dabei, als die einheitliche Behördennummer 115 pilottiert wurde. Heute ist Call Aachen Teil eines bundesweiten Netzwerks von über 600 Kommunen, das rund 69 Millionen Menschen erreicht. Die 115 ermöglicht Bürgern barrierefreien Zugang zu Verwaltungsinformationen, auch per Gebärde-telefon.

Seit 2025 ist Call Aachen zudem für den First-Level-Support aller „Einer-für-alle“-Online-Dienste (EfA) zuständig. Die Agents helfen Anrufenden, digitale Prozesse zu verstehen und umzusetzen. Damit sind sie eine wichtige Brücke in einer zunehmend digitalen Verwaltung.



Foto: © ServiceCenter Call Aachen

Heute sind – inklusive Call Aachen – insgesamt 54 Service Center im bundesweiten Verbund des Behördenrufs 115.



Foto: © ServiceCenter Call Aachen

Seit zwei Jahrzehnten verbindet Call Aachen die Bürgerinnen und Bürger direkt mit der Stadt – für bessere Erreichbarkeit und mehr Nähe.

Service ist keine Einbahnstraße

Die hohe Fallabschlussquote von über 90 Prozent ist kein Zufall. Sie basiert auf enger Zusammenarbeit mit den Fachämtern, einem gemeinsamen Verständnis von Servicequalität und einem klaren Ziel: die Entlastung der Sachbearbeitungen durch ein starkes First-Level. Nur so kann eine moderne Verwaltung effizient und zugleich bürgernah arbeiten.

Call Aachen versteht sich dabei auch als Feedbackschleife. Rezensionen, Be-

schwerden und Verbesserungsvorschläge fließen direkt in die Weiterentwicklung der Prozesse ein. Qualität ist kein Zustand, sondern sie ist Bewegung.

Blick nach vorn: Der Mensch bleibt zentral

Und die nächsten 20 Jahre? Sie werden digitaler, vernetzter, agiler. KI wird stärker eingebunden, neue Kanäle wie Co-Browsing, Live-Chats, Voicebots und Video-Beratung werden ergänzt. Das Ziel ist ein

umfassendes Citizen Relationship Management (CiRM), das Bürger über ihren bevorzugten Weg erreicht, egal ob analog, digital oder hybrid.

Dabei bleibt eines konstant: der Mensch im Mittelpunkt. Denn so klug ein Chatbot auch programmiert ist – bei emotionalen oder komplexen Anliegen bleibt die Stimme am anderen Ende der Leitung unverzichtbar.

„Die Stadt Aachen ist eine innovative Kommune des Bürgerdialogs, in der transparente Kommunikation auf Augenhöhe und eine aktive Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an erster Stelle stehen“, sagt Oberbürgermeisterin Sibylle Keupen. „Das Service Center Call Aachen ist dabei eine wichtige persönliche Schnittstelle der Stadtverwaltung zu den Menschen in unserer Stadt.“

Stefan Ganser



Foto: © ServiceCenter Call Aachen

Die Agents unterstützen Anrufende dabei, digitale Prozesse zu verstehen und anzuwenden – und bilden so eine entscheidende Brücke in der zunehmend digitalisierten Verwaltungswelt.

AUTOR



Stefan Ganser
ist Abteilungsleiter des
Service Centers Call Aachen.

LinkedIn: www.linkedin.com/in/stefan-ganser-19872b25b/

Tagesaktuelle Nachrichten
aus dem Call und
Contact Center-Bereich
finden Sie unter:

www.CallCenterProfi.de