



# Das Servicecenter der Stadt Dortmund

Stadt Dortmund  
Bürgerdienste



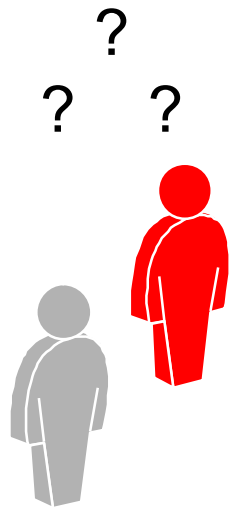
# Unsere Standardleistungen

- Intensive Beratung am Telefon für Dortmunder Bürger und unsere Kooperationspartner zu Dienstleistungen aus dem kommunalen, Landes- und Bundesbereich
- Versand von Unterlagen
- Weiterleitung von Gesprächen
- Organisation von Rückrufen (Rückrufhotline)

© S.Hofschlaeger / PIXELIO



# Beratung am Telefon (Beispiel)



Eheschließung:

Was müssen wir tun?  
Was müssen wir  
mitbringen?  
Wo müssen wir hin?  
Wo können wir getraut  
werden?



# Beratung am Telefon (Beispiel)

- Information  
Unterlagen
- Auskünfte  
(Anschreiben  
Zusatzkosten  
usw.)
- Urkunde  
beim Standesamt
- Terminbuchung  
Eheschließung



enden  
sten, Ort  
nte-Orte  
ntage,  
Besonderheiten  
ene werden  
der

# Besondere Dienste

- Wunschkennzeichen
- Schriftliche und telefonische Auskünfte aus dem Melde-, Kfz- und Gewerbemelderegister
- Beratung zu Kursen der Volkshochschule, Musikschule
- Terminvereinbarung für alle Leistungen der Bürgerdienste
- Informationen zu Fundsachen
- Informationen zum Bildungs- und Teilhabepaket
- Aufnahme von Störungsmeldungen: IT-Störungen, Schrottautos usw.
- Rückrufe und Beschwerden
- Bestellung von Personenstandsurkunden
- Bedienung der 115
- Usw.



# 115 – Die Idee der einheitlichen Behördenrufnummer



# 115 – Die Idee der einheitlichen Behördenrufnummer

Oder Infofilm

- 115 – der Zugangskanal für alle Dienstleistungen der Behörden unabhängig der Ebene (über 20.000 Behörden in der BRD)
- Die Rufnummer ist **leicht zu merken**.
- 115 ist **nachfrageorientiert strukturiert** und konzentriert sich darauf, oft nachgefragte Dienstleistungen schnell und präzise zu beantworten.
- Das 115-Personal ist **immer** zuständig, erteilt entweder **sofort** die Auskunft oder klärt und **ruft zurück**.
- Nicht **sofort lösbar**e Anfragen werden nach Möglichkeit innerhalb von **einem Arbeitstag** gelöst.
- Die Lösung von Anfragen erfolgt **Hilfe stellend** und **zielorientiert**



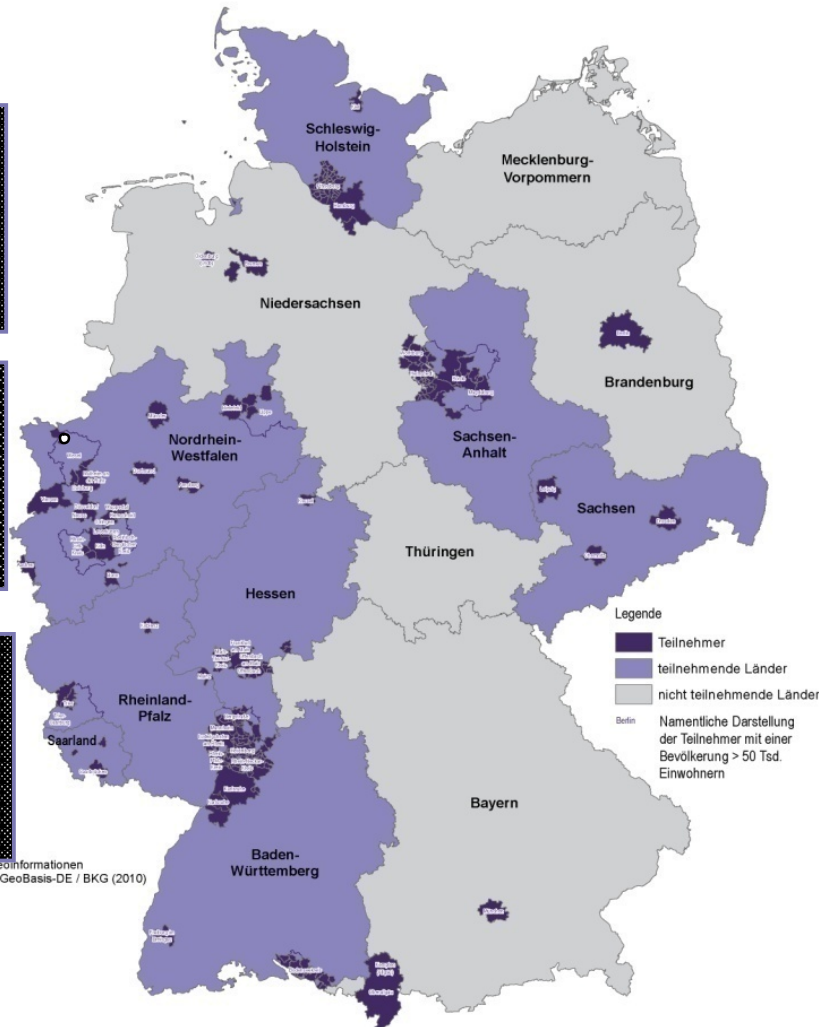


# 115-Teilnehmer/innen

**Start Pilotbetrieb**  
3/2009:  
10 Mio.  
EinwohnerInnen

**Ende Pilotbetrieb**  
4/2011:  
15,3 Mio.  
EinwohnerInnen

**Abdeckung 115-Service**  
09/2012:  
rund 22 Millionen  
EinwohnerInnen  
282 Kommunen



Stand: 2. September 2012

## 11 Teilnehmende Länder

Baden-Württemberg  
Berlin  
Bremen  
Hamburg  
Hessen  
Nordrhein-Westfalen  
Rheinland-Pfalz  
Saarland  
Sachsen  
Sachsen-Anhalt  
Schleswig-Holstein

## Bundesverwaltung

88 Bundesbehörden





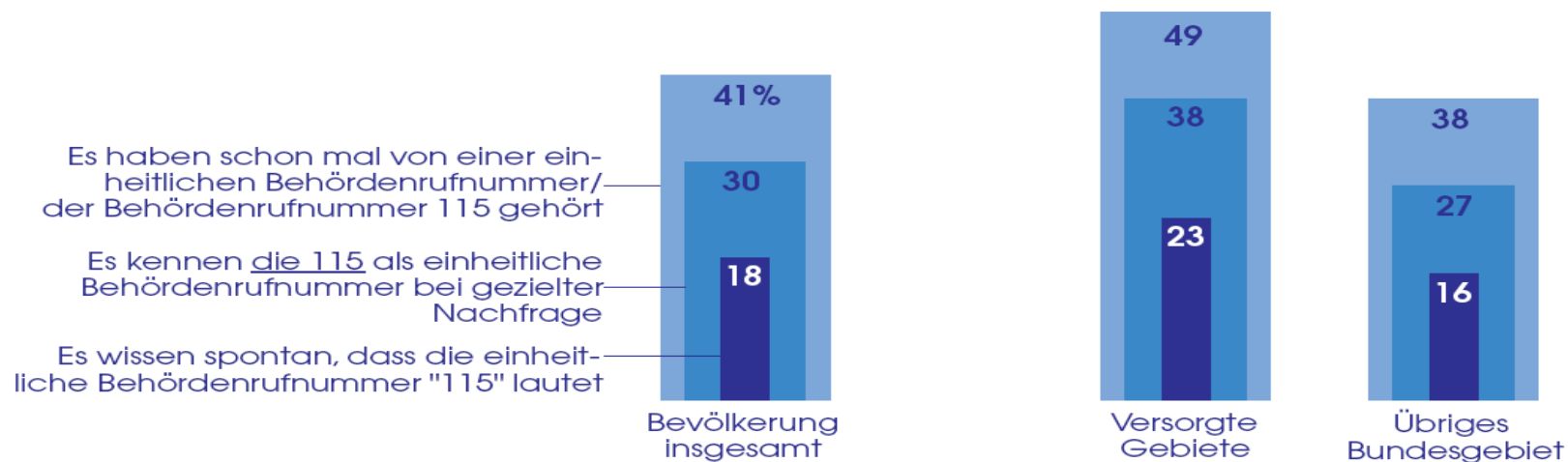
# Bekanntheitsgrad 115

## Ungestützte und gestützte Bekanntheit der einheitlichen Behördenrufnummer 115

Fragen: "Es gibt ja seit einiger Zeit eine einheitliche Behördenrufnummer, unter der man als Bürger Auskünfte zu einer Vielzahl von Behördenfragen erhält. Haben Sie schon mal von dieser einheitlichen Behördenrufnummer gehört, oder hören Sie davon jetzt zum ersten Mal?"  
Falls "schon gehört":

"Wissen Sie zufällig, wie diese Behördenrufnummer lautet?"

"Die einheitliche Behördenrufnummer, die ich meine, lautet 115. Haben Sie von dieser Nummer (vorher) schon einmal gehört, oder hören Sie davon (jetzt) zum ersten Mal?"



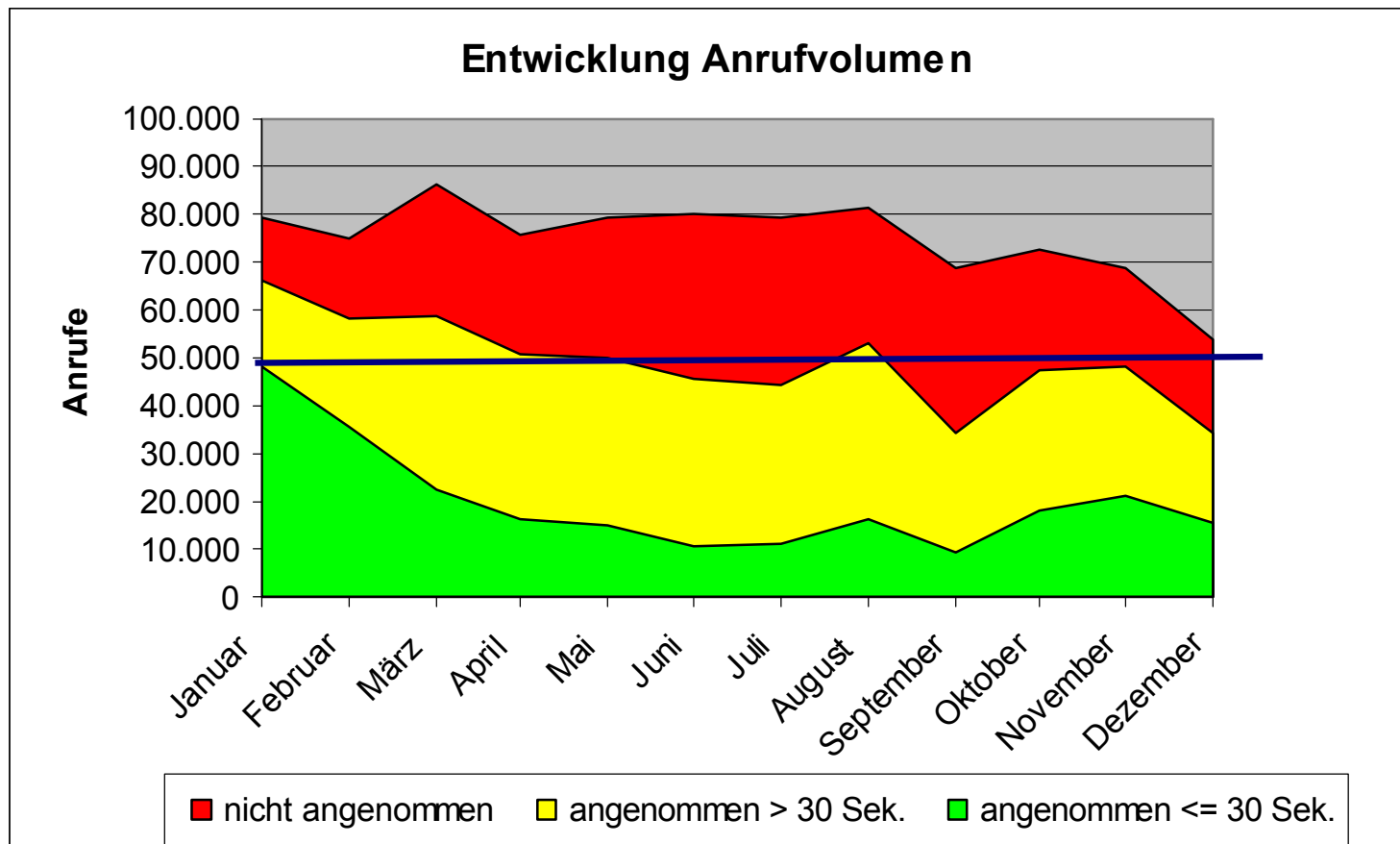
Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre  
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11001, Dezember 2012

© IfD-Allensbach

# Zahlen, Daten, Fakten doline

Entwicklung:	Telefonzentrale Servicecenter gegründet 2001 D115 Servicecenter seit 03/2009
Anrufe:	rd. 900.000 Anrufe im Jahr 2012 rd. 3.500 Anrufe täglich 54 % der Anrufe über die zentrale Einwahlrufnummer, 46 % der Anrufe über Sonderrufnummern
Personal:	ca. 50 Mitarbeiter/-innen
Servicezeiten:	Montags – freitags 06:30 – 20:00 Uhr Samstags 08:30 Uhr – 12:30 Uhr (Service wird seit 07.2012 nicht mehr angeboten) = 71,5 Wochenstunden (durchgängig)

# Entwicklung der Anrufzahlen

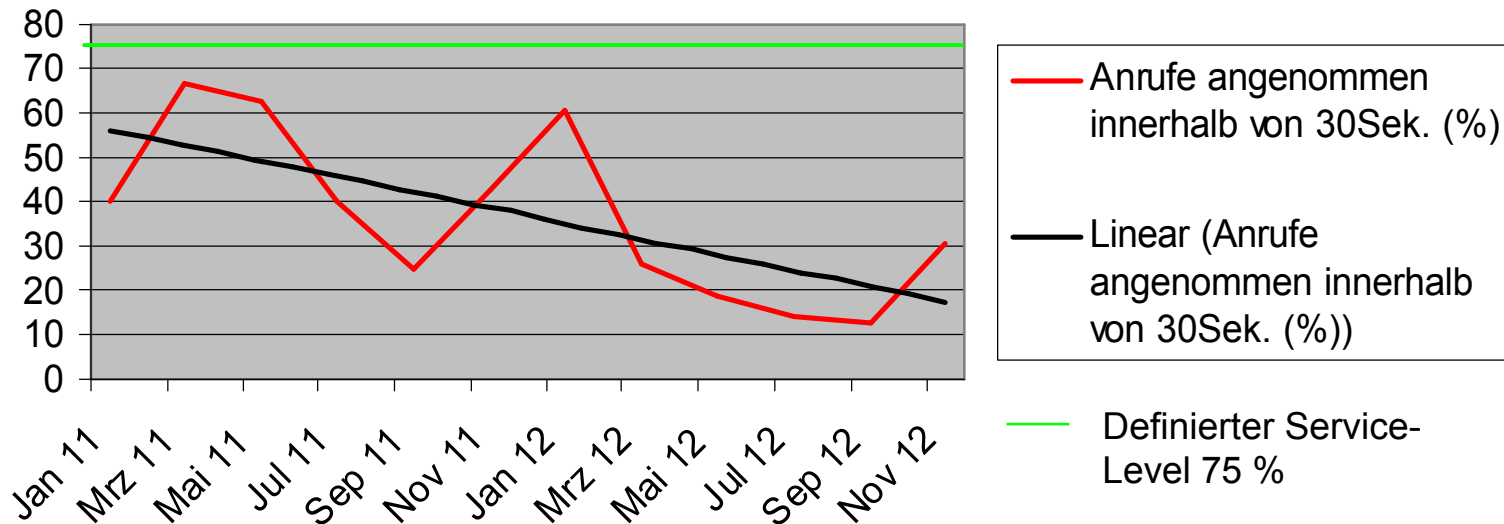


Durchschnittlich  
angenommen:  
49.300 Anrufe /  
Monat



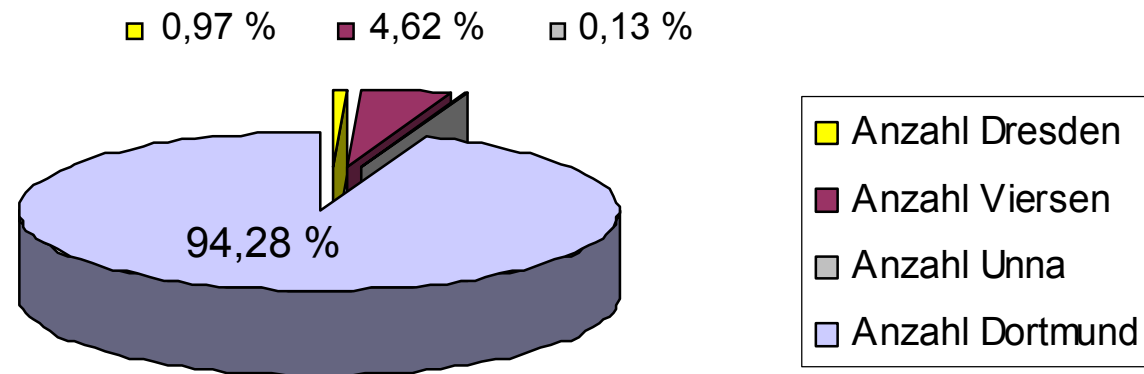
# Entwicklung Service-Level

Anteil der Anrufe, die bei doline innerhalb von 30 Sekunden angenommen werden  
- Service-Level 75 / 30 -



# Anrufzahlen Kooperationen

## Anrufverteilung Dortmund / Kooperationen Januar bis Oktober 2012



# Warum Kooperationen?

## Operative Zusammenarbeit im Dienstleistungssektor:

- Effizienz durch Größenvorteile:
  - Verteilung der Kosten auf mehrere Träger
  - Flexiblerer Einsatz des Personals
  - Höhere Auslastung der Mitarbeiter
- Qualitätsverbesserung durch Zusammenarbeit
- Effizienzpotentiale durch Standardisierung



# doline - Bürgerservice

Stadt Dortmund  
Bürgerdienste



Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit! Für Fragen stehe ich  
gerne zur Verfügung.

**Simone Dorka**

Leiterin des Servicecenters  
Stadt Dortmund  
Telefon: 0231/50-13000  
E-Mail: [sdorka@stadtdo.de](mailto:sdorka@stadtdo.de)

