

# **Öffentlich-rechtliche Vereinbarung**

**zwischen der Stadt Bergisch Gladbach, Fachbereich Umwelt und Technik, Abwasserwerk**

**und der Stadt Köln**

**zur Übernahme des Telefonservices des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach durch das von der Stadt Köln betriebene Call-Center**

Zwischen der

Stadt Bergisch Gladbach, Fachbereich Umwelt und Technik, Abwasserwerk, vertreten durch den Bürgermeister, Wilhelm-Wagener-Platz, 51429 Bergisch Gladbach

nachstehend „Stadt Bergisch Gladbach“ genannt,

und der Stadt Köln - Zentrale Dienste - , vertreten durch den Oberbürgermeister, Rathaus, 50667 Köln,

nachstehend „Stadt Köln“ genannt,

wird gemäß §§ 23 ff. des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit in der Fassung der Bekanntmachung vom Oktober 1979 (GV. NRW. S.621/SGV. NRW 202), zuletzt geändert durch Gesetz vom 08. Mai 2009 (GV. NRW. S. 298), folgende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Übernahme des Telefonservices des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach durch das von der Stadt Köln betriebene Call-Center geschlossen:

## **Präambel**

Mit dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung wird zwischen den Kooperationspartnern vereinbart, den Telefonservice des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach zunächst testweise durch das von der Stadt Köln betriebene Call-Center abwickeln zu lassen. Dieser Service soll im Rahmen der Stufe 1 ab dem 01.12.2011 durchgeführt werden. Hierzu zählen die telefonische Beratung im Zusammenhang mit der Zählerelbstablesung im Dezember 2011 bzw. Januar 2012 sowie die Annahme der Zählerstände für die Erhebung der Abwassergebühren. Sofern dieser Test erfolgreich durchgeführt wird, sind sich die Parteien bereits jetzt darüber einig,

den Telefonservice um weitere telefonische Dienstleistungen, wie z.B. Auskünfte im Zusammenhang mit der Durchführung des § 61 a LWG NRW sowie telefonische Annahme von Beschwerden zu erweitern.

In dieser Vereinbarung werden daher auch die Modalitäten für die endgültige Übernahme des Telefonservices geregelt. Die Stadt Bergisch Gladbach wird hierzu das Internetportal im Bereich der „TOP- Dienstleistungen“ so aufbereiten, dass eine umfassende Auskunftserteilung möglich ist (Stufe 2). Eine Ausdehnung auf das gesamte Produktportfolio des Abwasserwerks (Stufe 3) und die Übernahme von Onlineservices (Stufe 4) erfolgt sukzessive. Eine Erläuterung der geplanten Stufen ist als Anlage 1 beigefügt.

## **§ 1 Vereinbarungsgegenstand**

1. Vereinbarungsgegenstand ist die Übernahme des Telefonservices des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach durch das von der Stadt Köln betriebene Call-Center. Die Aufgabenerledigung erfolgt in einem Front- und einem Back-Office.
2. Die Abwicklung der im Call-Center der Stadt Köln für das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach eingehenden Anrufe erfolgt
  - unter Einsatz der in Köln eingesetzten Hard- und Softwareausstattung
  - nach dem gleichen qualitativen Standard wie bei den für die Stadt Köln eingehenden Anrufen unter den in § 2 genannten Bedingungen
  - in den Räumlichkeiten des Call-Centers der Stadt Köln unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen und gilt dauerhaft für den Betrieb des Front-Office. Die räumliche Zuordnung des Back-Office ist im Zuständigkeitsbereich des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach vorgesehen.
  - unter Nutzung der auch für das Call-Center der Stadt Köln vorhandenen Sachgebiete (Infrastruktur, Wissen und Front-Office).

## **§ 2 Aufgaben der Stadt Köln**

1. Die Stadt Köln stellt sicher, dass das Call-Center für die aus dem Bereich des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach kommenden Anrufe in der Zeit von

Montag	07.30 Uhr - 18.00 Uhr
Dienstag	07.30 Uhr - 18.00 Uhr
Mittwoch	07.30 Uhr - 18.00 Uhr
Donnerstag	07.30 Uhr - 18.00 Uhr
Freitag	07.30 Uhr - 13.00 Uhr erreichbar ist

(ausgenommen sind Feiertage sowie regionale Brauchtumstage).

Die Stadt Köln strebt an, während dieser Zeiten grundsätzlich alle für das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach im Front-Office eingehenden Anrufe entgegen zu nehmen.

Dazu wird eine Erreichbarkeit des Call-Centers für die aus dem Bereich des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach eingehenden Anrufe von 90 % im Quartalsdurchschnitt und eine mittlere Annahmezeit im Quartalsdurchschnitt von 30 Sekunden, im Rahmen der von der Stadt Köln zu vertretenden Parameter, vereinbart.

Zu den o.g. Parametern gehören allerdings nicht, die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technisch bedingte Abbrecher (z.B. durch Provider etc).

Außerhalb der Servicezeiten wird eine Bandansage geschaltet. Inhalte der Bandansagen erfolgen in Abstimmung mit dem Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach.

2. Die Stadt Köln verpflichtet sich, auf Basis eines Wissensmanagements, das aus dem Internetangebot, zusätzlichen Handlungsanweisungen (für das Call-Center im Internet hinterlegte Informationen) und einem elektronischen Telefonbuch der Stadt Bergisch Gladbach besteht, im Front-Office folgende Aufgaben zu übernehmen:
  - Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen und Anliegen zur Entlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Verwaltung des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach
  - Selbständige Auskunftserteilung und Beratung von telefonischen Anfragen auch für interne Mitarbeiter/innen
  - Vermittlung von Anrufen in die Verwaltung der Stadt Bergisch Gladbach, wenn eine selbständige Auskunftserteilung nicht möglich oder Vermittlung ausdrücklich gewünscht ist
  - Herausgabe der Rufnummer, wenn dies gewünscht ist

Eine unmittelbare Vermittlung auf Mobilfunkgeräte findet nicht statt.

3. Die Begrüßung durch die Front-Office-Agents sowie eventuelle Bandansagen erfolgen in Abstimmung mit dem Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach. Die Warteschleifenmusik der Stadt Bergisch Gladbach wird für die Stadt Köln zur Verfügung gestellt.
4. Die Stadt Köln ist dazu verpflichtet, über die Aufgabenerledigung die in Call-Centern üblichen Statistiken und Kennzahlen mindestens monatlich zusammenzustellen und diese dem Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach zuzuleiten. Hierunter fallen die automatisiert erstellbaren Berichte wie z. B. zu den eingegangenen Anrufen, angenommenen Anrufe, Erreichbarkeit, Gesprächsdauer, Nachbearbeitungszeiten im Front-Office, Anzahl der vom Front-Office an das Back-Office weitergeleiteten Vorgänge, Wartezeiten, Abbrecher

etc.

5. Die Stadt Köln verpflichtet sich, im Bedarfsfall für die im Front-Office des Call-Centers beschäftigten Mitarbeiter/innen auf eigene Kosten die erforderlichen Schulungen zur Kommunikation sowie zur Call-Center eigenen Software durchzuführen.

### **§ 3 Aufgaben des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach**

1. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach verpflichtet sich zur fristgerechten Zahlung der unter § 7 aufgelisteten Kosten.
2. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach hat die größtmögliche telefonische Erreichbarkeit sicher zu stellen und soll dem Call-Center bei Rückfragen behilflich sein.
3. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach stellt sicher, dass zu Beginn der Stufe 2 der Kooperation die „TOP–Dienstleistungen“, wie im Feinkonzept zu D115 vereinbart, abgestimmt zur Verfügung stehen. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach wird die übrigen Informationen des Internetauftritts in einer gemeinsam abgestimmten Qualität sukzessive zur Verfügung stellen.
4. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach stellt das Personal für das Back-Office und organisiert das Back-Office in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten. Das Back-Office hat grundsätzlich dafür zu sorgen, dass jeder Anrufer innerhalb einer fallspezifisch definierten Frist von maximal 24 Stunden eine Rückmeldung erhält, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist. Dauerhafte Abweichungen hiervon sind dem Call-Center mitzuteilen.
5. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach strebt im Sinne des gemeinsamen Qualitätshandbuchs (s. § 4) an, die für die Auskünfte im Front-Office erforderlichen spezifischen Informationen und Daten bedarfsgerecht, aktuell und durch Köln qualitätsgesichert zur Verfügung zu stellen.

Dies gilt z.B. für die verwaltungsintern und unter [www.bergischgladbach.de](http://www.bergischgladbach.de) veröffentlichten Informationen, schriftlich formulierte Handlungsanweisungen sowie das interne elektronische Telefonbuch.

6. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach erklärt sich im Bedarfsfall bereit, zur besonderen Qualifizierung der im Front-Office des Call-Centers beschäftigten Mitarbeiter/innen auf eigene Kosten und durch eigenes Personal Schulungen durchzuführen. Die Schulungen erfolgen zu den spezifischen Themen des Abwasserwerks. Hierzu erfolgt eine vorherige zeitliche Absprache und inhaltliche Abstimmung mit dem Sachgebiet Wissen des Call-Centers.

7. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach verpflichtet sich, die Anrufe an die Ruf-Nr. 02202/14-xxxx während der vereinbarten Öffnungszeiten auf eine VDN (Vector Dial Number) der Telefonanlage des Call-Centers der Stadt Köln umzuleiten. Die Kosten hierfür trägt das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach.
8. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach benennt für die Zusammenarbeit mit der Stadt Köln konkrete und entscheidungsbefugte Ansprechpartner für sämtliche Bereiche (z.B. DV-Angelegenheiten, Qualitätssicherung etc.).
9. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach ist verpflichtet, von ihr durchgeführte Sonderaktionen, soweit möglich, mit einer angemessenen Vorlaufzeit anzukündigen.

Sonderaktionen in diesem Sinne sind z.B. mengenmäßig gebündelte Postsendungen an Bürger/innen, in denen ein Hinweis auf eine Verwaltungsrufnummer mit Auswirkungen auf das Call-Center bzw. eine im Call-Center auf einem separaten VDN auflaufende Telefonnummer angegeben ist, oder ähnliche Aktionen die vom Geschäft der laufenden Verwaltung abweichen.

#### **§ 4 Leistungsspektrum und Qualität**

Die Qualität und das Leistungsspektrum der im Front-Office erbrachten Dienstleistungen orientieren sich am gemeinsam abgestimmten Qualitätshandbuch in seiner jeweils aktuellen Fassung. Änderungen und Ergänzungen im Qualitätshandbuch werden im Einvernehmen von beiden Seiten vereinbart.

#### **§ 5 Technische Voraussetzungen**

1. Die Übernahme der Anrufe geschieht, indem die auf die Sammelrufnummer des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach (02202/14-xxxx) eingehenden Anrufe durch das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach an das Kölner Call-Center umgeleitet werden.
2. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach hat auf seine Kosten für die technische Anbindung und individuelle, über den Standard hinausgehende, Anpassung der in Köln eingesetzten Software-Lösungen zu sorgen.

Dies gilt insbesondere für etwaige vom Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach gewünschte Erweiterungen der Call-Center-Software, den Zugriff auf Onlinedienste des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach sowie den angestrebten Anschluss an verschiedene, zur Zeit noch nicht näher beschriebene DV-Verfahren des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach. Die Kooperationspartner ermöglichen diese technische Verknüpfung unter Beachtung eines sicheren elektronischen Datenverkehrs. Die Stadt Köln übernimmt die laufende Wartung und Pflege der im Call-Center eingesetzten Hardware-

und Softwareprodukte, sowie die rechtskonforme Sicherung der Datenbestände.

3. Die Kooperationspartner verpflichten sich, geplante bzw. bevorstehende Änderungen der technischen Infrastruktur mit einer Vorlaufzeit von mindestens 3 Monaten bekannt zu geben. Es ist gemeinsam sicherzustellen, dass die eingesetzte Technik in den Schnittstellen kompatibel bleibt. Die Durchführung der damit verbundenen Arbeiten erfolgt in enger Abstimmung mit dem jeweils anderen Kooperationspartner.
4. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach trägt die Kosten gewünschter Änderungen in Bezug auf die Art der Erfassung statistischer Merkmale, die eine Anpassung der Technik bedürfen. Sofern diese Änderungen auch für die Stadt Köln vorteilhaft sind, tragen die Parteien diese Kosten je zur Hälfte.
5. Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach erhält die Rechte zur Nutzung und Weiterverarbeitung aller im Call-Center für das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach gespeicherten Datenbestände.

## **§ 6 Personal**

1. Die Tätigkeit des Front-Office wird grundsätzlich durch Mitarbeiter/innen der Stadt Köln, die des Back-Office durch Mitarbeiter/innen des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach wahrgenommen.

## **§ 7 Entgelte**

Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach verpflichtet sich, für die Übernahme der telefonischen Serviceleistungen durch die Stadt Köln im Einzelnen folgende Kosten zu erstatten

1. Die anfallenden Personal-, Sach- und Gemeinkosten werden mit einem Erstattungsbetrag von 1,37 € je Produktivminute (Telefonie zuzüglich Nacharbeit) sekundengenau verrechnet. Falls die vereinbarten Leistungen - auch Teile der Leistungen - der Umsatzsteuer unterliegen sollten, wird die gesetzliche Umsatzsteuer nachträglich in Rechnung gestellt. Die näheren Einzelheiten, die der Preisgestaltung zugrunde gelegt werden, werden von den Partnern gesondert festgehalten.
2. Änderungen bei den Personal- und Mietkosten, nachgewiesene Kostensteigerungen bei den Sach- und Gemeinkosten sowie Veränderungen bei dem Basisparameter Produktivminuten sind vom Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach zu tragen.

Kostensenkungen werden ebenfalls an das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach weiter gegeben. Die jeweilige Kostensteigerungen sowie Kostensenkungen wirken sich durch Anpassung des betroffenen Kostenblocks auf den Erstattungsbetrag je Produktivminute aus. Dem Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach wird dies entsprechend aufgeschlüsselt dargestellt.

3. Die Stadt Köln stellt dem Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach halbjährlich, jeweils zum 31. Oktober und zum 30. April des jeweiligen Vertragsjahres, eine Rechnung. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Rechnung fällig und auf das Konto 690 629 58 bei der Sparkasse Köln Bonn, BLZ 370 501 98, unter Verwendung des Kassenzeichens 801.120.000.170 zu zahlen.
4. Müssen für individuelle, über den vorgenannten Standard hinausgehende Serviceleistungen nach § 2 von der Stadt Köln Software-Lizenzen gekauft werden, so trägt das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach über die Kostenerstattung nach § 7 Ziffer 1 hinaus die Kosten dieser notwendig werdenden Software-Lizenzen sowie die Kosten für hierfür anfallende Schulungen. Diese werden dem Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach gesondert in Rechnung gestellt.

### **§ 8 Datenschutz**

1. Eine Speicherung, Nutzung und Übermittlung personenbezogener Daten ist in Bezug auf die aus Bergisch Gladbach eingehenden Anrufe nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die im Front-Office des Call-Centers mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Dies gilt nicht in Bezug auf die Übermittlung der Daten an die Mitarbeiter/innen des Back-Office.
2. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Nach Ablauf von 6 Monaten werden die personenbezogenen Daten aus den gespeicherten und abgeschlossenen Vorgängen gelöscht.

### **§ 9 Haftung**

1. Die Stadt Köln hat das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach von etwaigen Schadenersatzansprüchen freizustellen, die Dritte ihr gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit ihrer Mitarbeiter/innen wegen fehlerhafter Auskunftserteilung im Front-Office oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen.
2. Die Stadt Köln haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihr nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind.

Die Stadt Köln übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die vom Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach übermittelten Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

## **§ 10 Dauer der öffentlich- rechtlichen Vereinbarung**

1. Diese Vereinbarung beginnt am 01.12.2011. Sie hat eine Laufzeit bis 31.12.2013 und verlängert sich jeweils um weitere zwei Jahre, sofern sie nicht spätestens 12 Monate vor ihrem Auslaufen von einer der Parteien gekündigt wird.
2. Bei Fortführung der Kooperation über den 31.12.2013 hinaus können die Grundlagen der Kostenerstattung im Rahmen neuer Verhandlungen angepasst werden.

## **§ 11 Kündigung**

1. Die Vereinbarung kann aus einem wichtigen Grund jederzeit gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist insbesondere dann gegeben, wenn eine der Parteien gegen eine der in dieser Vereinbarung getroffenen Abreden in erheblichem Maß oder wiederholt verstößt und der anderen Partei ein Festhalten an dem Vertrag nicht mehr zumutbar ist. Ein wiederholter Verstoß liegt vor, wenn sich eine Zuwiderhandlung gegen den Vertrag trotz vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen ereignet.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der in § 2 Abs. 1 genannte Basisparameter wiederholt im Quartalsdurchschnitt oder kontinuierlich nicht erreicht wird oder die Verpflichtungen von § 3 Abs. 1 wiederholt nicht oder unvollständig geleistet werden.

Eine Kündigung aus wichtigem Grund setzt voraus, dass sich die Parteien vor einer eventuellen Kündigung über die Gründe auseinandersetzen und versuchen eine Einigung zu erzielen.

2. Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund hat die Partei, die Anlass zu der Kündigung gegeben hat, der anderen Partei den ihr durch die Kündigung entstandenen und nachgewiesenen Schaden zu ersetzen.
3. Bei Kündigung aus wichtigem Grund durch eine der Vertragsparteien treten die Rechtsfolgen der Kündigung erst nach einer Übergangszeit von zwölf Monaten in Kraft.
4. Die Kündigung aus wichtigem Grund nach § 11 Abs. 1 sowie die Kündigung nach § 10 Abs. 1 bedürfen der Schriftform.
5. Können sich die Parteien trotz eingehender Verhandlungen über eine Vertragsanpassung oder die Wirksamkeit einer Kündigung, die von einem der Vertragspartner z.B. aus wirtschaftlichen Gründen für erforderlich gehalten wird, nicht verständigen, erhalten beide Parteien ein sofortiges Sonderkündigungsrecht ohne Angabe von Gründen, welches das Vertragsverhältnis mit Ablauf von 12 Monaten beendet. § 11 Ziffer 2 (Schadensersatzpflicht) findet hierbei keine Anwendung.

## § 12 Salvatorische Klausel

1. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein oder sollte sich in der Vereinbarung eine Lücke herausstellen, so soll dadurch die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt sein. Beide Parteien nehmen dann unverzüglich Verhandlungen auf, um eine neue Regelung zu vereinbaren, die der unwirksamen Bestimmung in ihrem Regelungsgehalt möglichst nahe kommt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.
3. Diese Vereinbarung wird zweifach ausgefertigt. Jede Partei erhält eine Ausfertigung.

---

Stadt Bergisch Gladbach  
Bürgermeister

Bergisch Gladbach, den

---

Stadt Köln  
Oberbürgermeister

Köln, den

---

Stadt Bergisch Gladbach  
Erster Beigeordneter

Bergisch Gladbach, den

---

Stadt Köln  
Stadtdirektor

Köln, den

Anlage

## Anlage 1 zur Vereinbarung mit dem Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach

Abstufungen:	Leistung des Call-Centers: Qualitativ - technisch - personell	Leistung des Kooperationspartners:
<b>Stufe 1:</b> Vermittlungsdienst <i>sowie</i> Auskunftserteilung zu wenigen definierten Themenstellungen	Steuerung des Telefoneingangs: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klärung von Zuständigkeiten</li> <li>• Gezielte und freundliche / vorgeschaltete Gesprächsvermittlung</li> <li>• Einfachste Auskünfte z.B. zu Öffnungszeiten</li> </ul> Regelung des Umgangs mit Fehlermeldungen Regelung des Umgangs mit Beschwerden	Lfd. Bereitstellung (elektronisch) der notwendigen Informationen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienststellen und Ansprechpartner (z.B. über ETB)</li> <li>• Grundinformationen, z.B. Öffnungszeiten</li> <li>• Sicherstellung der Erreichbarkeit und Informationen über Abweichungen</li> </ul> Ansprechpartner für Grundsätzliches
<b>Stufe 2:</b> Call-Center-Dienstleistung Definiertes Produktportfolio	<u>Zusätzlich zu Stufe 1:</u> Wissensbasis durch Internetauftritt des Kooperationspartners, ergänzt durch Handlungsanweisungen, Ziel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen im gemeinsam definierten, noch eingeschränkten Produktportfolio mit Schnittmengen zu den TOP 100-Dienstleistungen von D 115</li> <li>• Zugriffsmöglichkeit auf das Wissensmanagementsystem des Call-Centers</li> <li>• Aufnahme und Weiterleitung der Bürgeranfragen (Ticketsystem) im definierten Umfang</li> <li>• Zugriffsmöglichkeit auf das Ticketsystem des Call-Centers</li> </ul> Reporting wesentlicher statistischer Daten, Prognostik, Fehlerreporting zur Sicherstellung gleichbleibender Qualität, Beschwerdemanagement mit Auswertung zur Qualitätssteigerung Trainingsmaßnahmen/Schulungen für die Call-Center-Agents	<u>Zusätzlich zu Stufe 1:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetauftritt mit allen wesentlichen Informationen (nach den technischen Spezifikationen aus dem Projekt D115: XML oder MF)</li> <li>• Implementierung aller notwendigen Informationen in das Wissensmanagementsystem des CC</li> <li>• Ergänzende Erklärungen durch Erstellung von Handlungsanweisungen in Eigenregie</li> <li>• Auf Wunsch Festlegung von inhaltlichen Schwerpunkten</li> <li>• Einrichtung eines Back-Office (Empfänger und Bearbeitung Tickets)</li> <li>• Eigene Qualitätssicherung</li> </ul> Fachliche Unterstützung von Trainingsmaßnahmen / Schulungen
<b>Stufe 3:</b> Call-Center-Komplettservice Vollständiges Produktportfolio	<u>Zusätzlich zu Stufe 2:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen zum gesamten Produktportfolio unter Berücksichtigung der TOP 100-Dienstleistungen</li> </ul>	<u>Zusätzlich zu Stufe 2:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung des gesamten Wissensbestandes</li> </ul>
<b>Stufe 4:</b> Call-Center-Komplettservice zzgl. der Übernahme von Online-Diensten	<u>Zusätzlich zu Stufe 3:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Übernahme von definierten Online-Diensten, z.B. Urkundenservice, Terminvereinbarungen etc.</li> </ul>	<u>Zusätzlich zu Stufe 3:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technische Bereitstellung der erforderlichen Online-Tools</li> <li>• Absprache der damit verbundenen Workflows</li> </ul>