

Steria Mummert

Verbraucher-Hotline braucht Zeit

[08.12.2009] Die Einführung einer Verbraucher-Hotline analog zum einheitlichen Behördenruf 115 plant das Verbraucherschutzministerium. Die Firma Steria Mummert Consulting hat den Aufbau innerhalb eines Jahres als riskant bezeichnet.

Das Verbraucherschutzministerium plant, eine bundesweite Verbraucher-Hotline nach dem Vorbild der einheitlichen Behördenrufnummer 115 aufzubauen. Bereits im kommenden Jahr soll die zentrale Service-Telefonnummer eingeführt werden. Das Beratungsunternehmen Steria Mummert Consulting erwartet für Aufbau und Betrieb Kosten von mehreren Millionen Euro und warnt vor einer überstürzten Einführung. Vor allem das Wissensmanagement bedürfe besonderer Sorgfalt. „Das Ziel, ein solches zentrales Verbrauchertelefon innerhalb eines Jahres aufzubauen, ist extrem ambitioniert und durchaus riskant“, sagt Christian Mohser, E-Government-Experte bei Steria Mummert Consulting. „Für ein derartiges Projekt sollte sich das Verbraucherschutzministerium mindestens zwei Jahre Zeit nehmen. Das zeigen auch unsere Erfahrungen mit dem Behördenruf 115.“

(rt)

Stichwörter: 115, Steria Mummert Consulting, Verbraucherschutz, Hotline, 115