

Call Center Bonn antwortet aus Köln

[12.10.2005] Die Bürger der Stadt Bonn können sich mit Fragen an die Verwaltung zukünftig an das Call Center der Stadt Köln wenden. Die Wissensdatenbanken der Call-Center-Agenten werden dementsprechend ergänzt.

Das Call Center der Stadt Köln wird ab sofort auch telefonische Anfragen der Bonner Bürger beantworten. Die Firma Siemens Business Services hat den Auftrag erhalten, die zentrale Software des Call Centers anzupassen und vorzubereiten für die gemeinsame Nutzung der bestehenden Infrastruktur durch die zwei Städte. Die Kooperation ist für beide Kommunen ein Gewinn: Die Stadt Bonn spart Investitionskosten und verbessert gleichzeitig ihren Bürgerservice. Die Stadt Köln optimiert durch die Teilnahme Bonns ihre Wirtschaftlichkeit. Siemens sorgt für die Anbindung der Bonner Call-Center-Agenten, indem unter anderem die Schnittstellen der Siebel-Software zur Wissenssuche und der CTI (Computer Telephony Integration) angepasst werden. Der Call-Center-Agent kann bei eingehendem Anruf sofort erkennen, ob dieser für die Stadt Köln oder für die Stadt Bonn bestimmt ist und die entsprechenden Informationen präparieren. Rund 65 Call-Center-Agenten bearbeiteten derzeit monatlich bis zu 100.000 Telefonanrufe und E-Mails. Etwa 80 Prozent der Anfragen beantworten die Mitarbeiter im Call Center mit Hilfe einer Datenbank sofort abschließend. Das Call Center ist wochentags von 7.00 bis 19.00 Uhr erreichbar. *(hi)*

<http://www.bonn.de>

<http://www.koeln.de>

<http://www.siemens.com/sbs>

Stichwörter: Call Center, Bonn, Köln, Siemens Business Service

Quelle: www.kommune21.de