

Informationsunterlage zur Pressekonferenz von **Bürgermeister Klaus Luger** über das „**Linzer Teleservice Center – Aktuelle Situation und Bilanz**“ am Dienstag, 12. Mai 2020, um 10 Uhr, via Webex

Teleservice Center – der heiße Draht für BürgerInnenanliegen in der Krise

50 Prozent mehr E-Mails, 1.000 Telefonate täglich in Corona-Krise

Fast 250.000 Anrufe im vergangenen Jahr

20 MitarbeiterInnen des Teleservice Center (TSC) kümmern sich in „normalen Zeiten“ um die Anliegen und Wünsche der Linzerinnen und Linzer. Den BürgerInnen optimale Leistungen zu bieten, ist dabei oberstes Ziel. Mit dem österreichweit einzigartigen Service des Linzer Teleservice Centers setzt die Stadt bei der Betreuung der Kundinnen und Kunden Maßstäbe. Dies belegt ein Blick auf die Bilanz 2019: Im vergangenen Jahr wurden 246.000 Anrufe dokumentiert. Das entspricht etwa 1.000 Telefonaten pro Tag.

„Dies ist eine beeindruckende Bilanz. Aber auch in den Zeiten des Lock-Downs hat es im Teleservice Center ebenso wie im gesamten Bürgerservicebereich der Stadt Linz keinen Stillstand gegeben. Die wichtigsten Serviceleistungen und Angebote konnten aufrechterhalten werden“, betont Bürgermeister Klaus Luger.

„Seit 4. Mai findet der Dienstbetrieb des BürgerInnen-Service unter geänderten Rahmenbedingungen wie Plexiglaseinrichtungen sowie Schutzmasken und Sicherheitsabständen beim Kundenkontakt wieder verstärkt statt. Schrittweise werden zudem in dieser Woche bis 18. Mai die einzelnen Verwaltungs- und Dienstleistungen im Linzer Magistrat wieder hochgefahren, um für die Bürgerinnen und Bürger Service in gewohnter Qualität anbieten zu können“, informiert Luger.

Auch während des Lock-Downs infolge der Corona-Krise herrschte im Neuen Rathaus im Vergleich zu „normalen Tagen“ nur scheinbar Ruhe, denn die wichtigsten Aufgaben im BürgerInnenservicebereich wurden entweder vom Neuen Rathaus aus oder via Home-Office weiterhin erledigt, um im „Notbetrieb“ die wichtigsten Serviceleistungen aufrechtzuerhalten.

Gate-Keeper-Funktion des Teleservice Centers besonders in der Krise

Im Teleservice Center liefen natürlich gerade während der Ausgangsbeschränkungen die Drähte heiß. In den vergangenen Wochen hatte das Teleservice Center mehr denn eine Gatekeeper-Funktion für das BürgerInnenservice der Stadt Linz. Hier wurden nicht nur schwerpunktmäßig telefonische Auskünfte erteilt, sondern auch die verschiedensten E-Mails bearbeitet.

Welche Rolle dem TSC im digitalen Zeitalter zukommt, zeigen im Besonderen die Frequenzzahlen während des Lock-Downs.

TSC – der heiße Draht für BürgerInnenanliegen:

50 Prozent mehr E-Mails, 1.000 Telefonate pro Tag

Vor allem bei den BürgerInnenangelegenheiten, die per E-Mail erledigt werden konnten, wurde in der „Corona-Zeit“ ein Anstieg im Vergleich zu den Vormonaten um 50 Prozent verzeichnet. So wurden im März und April im TSC fast 3.000 E-Mails bearbeitet, das sind bei etwa 40 Arbeitstagen im Schnitt 70 E-Mails pro Tag.

Zu Beginn des Lock-Downs ab 16. März wurden pro Tag sogar bis zu 85 E-Mails bearbeitet, an die zuständigen Geschäftsbereiche weitergeleitet oder direkt beantwortet.

Vor allem das Angebot, Wohnsitzanmeldungen und Privathaushaltsbestätigung per Mail abwickeln zu können, war neben allgemeinen Fragen zu Covid-19 für diesen Anstieg ausschlaggebend.

Das TSC als „heißer Draht“ für BürgerInnenanliegen bewährte sich auch in und besonders während der Krise. Seit März werden täglich 1.000 Telefonate entgegengenommen, wobei in den ersten Wochen des Lock-Downs 70 Prozent aller Anfragen Themen rund um Corona betrafen, im April waren es noch 55 Prozent und derzeit ist immer noch ein Drittel diesem Themenkreis zuzuordnen. Diese Zahl ging jedoch in den vergangenen Tagen spürbar zu-

rück und eine Normalisierung im Hinblick auf Serviceangebote der Stadt zeichnet sich ab.

Das Beschwerdemanagement musste situationsbedingt auf dringende Anliegen beschränkt werden. Gemeldete Schäden wie defekte Ampeln, Verschmutzungen, Müllablagerungen etc. im öffentlichen Raum wurden weiterhin so rasch wie möglich behoben, da ja während der gesamten „Krisenzeit“ systemrelevante MitarbeiterInnen der Stadt und der Linz AG weiterhin an ihren Arbeitsplätzen im Einsatz waren.

„Während des Lock-Downs wurde so wie bisher weiterhin etwa 140 Beschwerden pro Monat nachgegangen. Dies zeigt, dass die Stadt in dieser Zeit in Bezug auf ihre infrastrukturelle Leistungsfähigkeit im Wesentlichen sehr gut aufgestellt war und ist“, unterstreicht Bürgermeister Klaus Luger.

Die Online-Plattform schau.auf.linz.at wurde allerdings ressourcenbedingt eingestellt. Mit einer Wiederaufnahme ist ab Juni oder Juli zu rechnen, wenn alle Anliegen von den Geschäftsbereichen wieder wie gewohnt bearbeitet werden können.

Digitalhauptstadt Linz setzt auf innovative Kommunikationsformen

Um den Ansturm an BürgerInnenanfragen bewältigen zu können, setzte die Stadt Linz auf völlig neue Mittel der Kommunikation.

So wurde das Online-Angebot eines „Call-Me-Back-Buttons“ im Teleservice Center weit mehr als bisher angenommen. „Nur“ 12 Call-Me-Back-Anfragen im Februar standen in den Monaten März 77 und im April 90 Anfragen über diese Funktion gegenüber.

Corona-Bot und Chatbot „ELLI“

Weiters hält die Stadt Linz auf ihrer Homepage www.linz.at ein umfangreiches und täglich, auch an den Wochenenden, aktualisiertes Informationsangebot mit Linz-spezifischen Inhalten zum Coronavirus bereit. www.linz.at verzeichnet dementsprechend hohe Zugriffszahlen und wird monatlich von Zigtausenden Linzerinnen und Linzern als Informationsquelle über die Situation in der Stadt genützt.

Zusätzlich führte die Stadt zum bereits bestehenden Chatbot „ELLI“ auf der Seite www.linz.at/coronavirus einen „Corona-Bot“ ein.

Dieser Bot beantwortet themenspezifische Fragen zu Corona und liefert aktuelle Informationen. Der Corona-Bot wird auch in Wien verwendet. Die Infos stammen aus Websites von Bundesministerien, der Österreichischen Agentur für Ernährungssicherheit (AGES) und anderen öffentlichen Quellen. Das Online-Service ist rund um die Uhr an sieben Tagen pro Woche erreichbar und generiert die Antworten in Echtzeit.

BürgerInnenservice auch während der Krise hochaktiv

Im übrigen Geschäftsbereich BürgerInnenangelegenheiten (GB BA) konnte und kann auch während der Corona-Krise Aufgabenstellungen vor allem in systemrelevanten Bereichen entsprochen werden. Anträge auf Heizkostenzuschuss, Bedarfsorientierte Mindestsicherung, Meldezettel usw. konnten „kontaktlos“ im Foyer des Neuen Rathauses abgegeben werden und wurden weiterhin bearbeitet. Im BürgerInnen-Service Center werden dringende Services erledigt, wie zum Beispiel die Ausstellung von Aktivpässen, Meldebestätigungen oder Privathaushaltsbestätigungen z.B. für Wohnbeihilfen sowie Lebensbestätigungen. Bewohnerparkkarten werden nach telefonischer oder E-Mail-Antragstellung ausgestellt und zugesandt. Kirchenaustritte werden ebenfalls nach schriftlicher Meldung bearbeitet.

Im Meldewesen wurden während der zeitlichen und räumlichen Einschränkungen durch Corona etwa 500 Auskünfte erteilt und 800 E-Mails bearbeitet, die etwa Wohnsitzmeldungen, Bestätigungen oder Personendatenkorrekturen für HandysignaturnutzerInnen betrafen.

Weiters wurden per E-Mail und Post 2.300 Wohnsitzanmeldungen vorgenommen und etwa 900 schriftliche Anträge auf Privathaushalts-Bestätigungen erledigt.

Trotz der Reiseeinschränkungen und der geschlossenen Grenzen wurden seit Beginn des Lock-Downs am 16. März etwa 200 Anträge für Reisedokumente bearbeitet, wobei in den ersten Wochen dringenden Einzelfällen entsprochen wurde. Seit 20. April erfolgt die Bearbeitung bei Passausstellungen mittels Terminvergaben täglich von 8 bis 13 Uhr.

Im Fundbüro abgegebene Wertgegenstände (im wesentlichen Schlüssel, Handtaschen, Geldtaschen, Handys) können nach telefonischer Terminvereinbarung im BürgerInnen-Service Center abgeholt werden. Die Abgabe von

Fundgegenständen sowie Verlustmeldungen werden ebenfalls über das BSC abgewickelt.

Am Beginn des Lock-Downs lag die KundInnenfrequenz im BürgerInnenservice trotz begrenzter Öffnungszeiten (wochentags von 8 bis 13 Uhr) zwischen 30 und 50 Personen. Sie stieg seit Mitte April sukzessive wieder an. Seit 4. Mai ist das BürgerInnenservice Center jeden Montag von 8 bis 18 Uhr und Dienstag bis Freitag vorerst weiterhin von 8 bis 13 Uhr geöffnet.

Derzeit werden an Montagen etwa 400, an den übrigen Wochentagen im Schnitt etwa 250 KundInnen verzeichnet.

Organisatorisch wird der Dienst im Teleservice Center derzeit mit etwa der Hälfte des regulären Personalstands von 20 MitarbeiterInnen im Wechseldienst abgewickelt, wobei ein Drittel der Anträge und Leistungen im Home-Office bearbeitet wird.

Im BürgerInnenservice Center arbeiten nun sechs MitarbeiterInnen im Schalterdienst sowie im Backoffice.

Rückschau auf die Arbeit im Teleservice Center 2019

Bei den fast 250.000 Anrufen im Teleservice Center im Vorjahr konnten 81 Prozent der konkreten Anliegen dabei abschließend beantwortet beziehungsweise erledigt werden. Die meisten Anfragen betrafen Fragen zum Aufenthaltsrecht (11.300), gefolgt von der Fundrecherche (10.700) sowie Reisepässen und Personalausweisen (10.500).

Die vorliegenden Zahlen beruhen auf den von den MitarbeiterInnen in der TSC-Software dokumentierten Anfragen. Die Zahl der tatsächlichen Anrufe im TSC ist noch um einiges höher, da es Anrufe gibt, die zu keiner Dokumentation führen.

„Die Stadt Linz erfüllt die Funktion einer Dienstleisterin für ihre BürgerInnen. Anliegen sollen so rasch und effizient wie möglich erledigt werden. Den AnruferInnen wird ein positives Feedback vermittelt. Dabei leisten die MitarbeiterInnen des Teleservice Center hervorragende Arbeit. Das Leistungsangebot wird aus der Erfahrung vorangegangener Geschäftsfälle laufend verbessert“, betont Bürgermeister Klaus Luger.

Die Aufgaben des Teleservice Centers (TSC) umfassen im Wesentlichen die telefonische Auskunftserteilung, die direkte Erledigung von Bürgeranfragen, die Bearbeitung bzw. Weiterleitung von E-Mails sowie das Feedbackmanagement.

Den Anrufenden bleibt somit nervenaufreibendes, mehrmaliges Weiterverbinden erspart. Gleichzeitig entlastet das professionelle Telefonservice die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Geschäftsbereiche. Da im Teleservice Center auch die Telefonzentrale des Magistrates integriert ist, werden viele Gespräche mit entsprechenden Vorinformationen an die gewünschten MitarbeiterInnen weitergeleitet.

Das 20-köpfige Team des Teleservice Centers ist bestens geschult, um rasch und kompetent über die breit gefächerte Aufgabenpalette Auskunft zu geben sowie diese unbürokratisch lösen zu können. Ob Kursanmeldungen für VHS und Musikschule, das Buchen einer Führung im Lentos, das Bestellen einer Urkunde, Auskünfte über Öffnungszeiten, Infos über Gewerbeangelegenheiten, Personenstandswesen, Pässe oder Meldeangelegenheiten – das kommunale Call Center weiß Bescheid.

Start für Chatbot „ELLI“

Im Juli 2019 erfolgte der Start für den Chatbot „ELLI“, der vom Wissensmanagement des Teleservice Centers redaktionell betreut wird. Auswertungen ergaben bis zu 500 Kontakte pro Tag bzw. 15.000 Konversationen im Monat. Es kann deshalb angenommen werden, dass das Serviceangebot sich auf die Anzahl der Anrufe im TSC positiv ausgewirkt hat.

„ELLI“ wurde zugunsten des neuen Coronabots während der Pandemie in der Medienpräsenz „zurückgefahren“, soll aber in Kürze wieder in den Vordergrund gerückt werden.

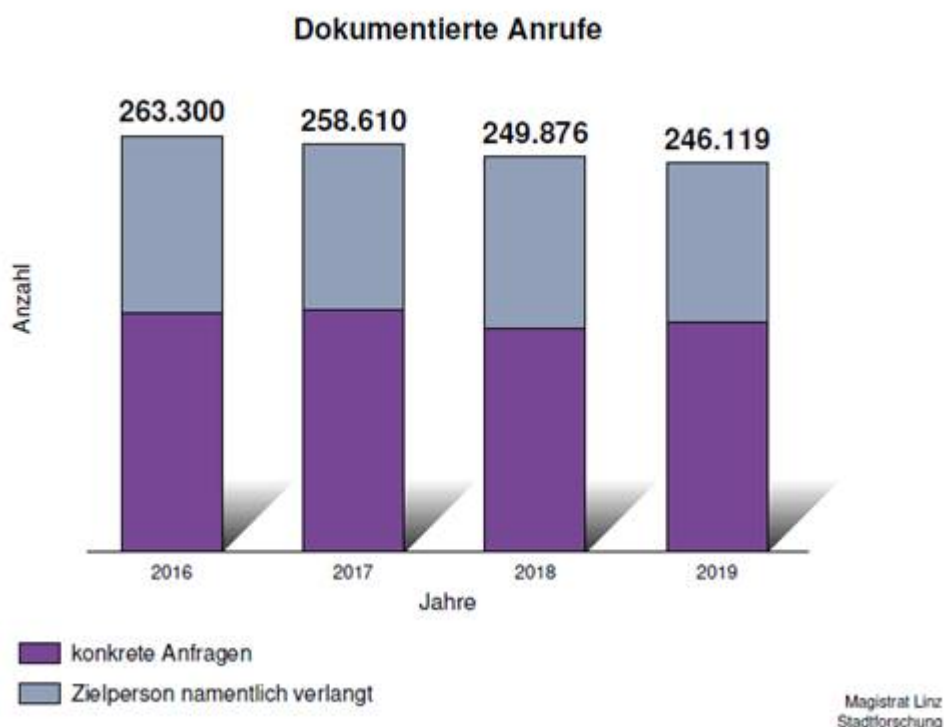
„Linz zählt zu den ersten Städten, die einen Chatbot zur Kommunikation mit den BürgerInnen eingeführt hat“, weist Bürgermeister Luger auf diese besondere Neuerung hin, die Linz auf dem Weg zur „Innovationshauptstadt“ begleitet. Unter fragelli.linz.at können jeden Tag rund um die Uhr Fragen per Chat gestellt werden. Ausgewählte Themenbereiche dafür sind das Pass- und Meldewesen, Haustiere, Parken, Veranstaltungstermine und Fahrplanauskünfte. Das Portfolio von „ELLI“ wird zudem ständig erweitert.

2019: Insgesamt 246.000 Anrufe, täglich 1.000 Telefonate

Von den 246.000 dokumentierten Anrufen im vergangenen Jahr betrafen 145.000 konkrete Anliegen. 19 Prozent davon wurden an die Fachbereiche weitergeleitet. 10 Prozent betrafen Serviceleistungen, die über eine reine Auskunft hinausgehen, wie beispielsweise VHS-Kursanmeldungen, Verlängerung der Verleihfrist bei Büchern oder die Buchung von Führungen im Lentos. 81 Prozent aller entgegengenommenen Anfragen konnten vom Team abschließend beantwortet und erledigt werden.

Leichter Rückgang gegenüber 2018

Die Gesamtzahl der dokumentierten Anrufe im Jahr 2019 ist mit einem Rückgang um 1,5 Prozent etwas niedriger als im Vorjahr (mit 250.000 Anrufen). 59 Prozent der AnruferInnen wandten sich mit einem konkreten Anliegen an die TSC-MitarbeiterInnen, 41 Prozent der AnruferInnen verlangten dabei namentlich MagistratsmitarbeiterInnen.



Das erhöhte Anrufvolumen 2016 ist auf die Bundespräsidentenwahl mit ihren Wiederholungen zurückzuführen. Im Jahr 2017 waren sehr viele Anrufe durch das „Superpassjahr“ (österreichweit liefen mehr als eine Million Reise-

pässe ab), die Nationalratswahl, ein Volksbegehren, eine Nebenwohnsitzerhebung und die große BürgerInnenbefragung bedingt.

Für das laufende Jahr, das wieder ein so genanntes Superpassjahr ist, wird wieder ein Anstieg erwartet. Die grundlegenden Daten und Fakten – also die Basis für die qualifizierte Arbeit im Teleservice Center – werden vom Team des Teleservice Centers in Abstimmung mit den Geschäftsbereichen in einer Wissensdatenbank aktuell gehalten.

Häufigste Anfragen: Aufenthaltsrecht und Reisepässe

Dabei fällt auf, dass vor allem Fragen zum Aufenthaltsrecht, vermutlich durch die abnehmende Zahl von AsylwerberInnen, und weiters auch Angelegenheiten rund um den Aktivpass an Bedeutung relativ abnehmen. Letztere Zahl korreliert auch mit dem allgemeinen Rückgang an AktivpassinhaberInnen.

Der Rückgang bei Fragen zu VHS-Kursen lässt darauf schließen, dass in diesen Fällen vermehrt die bequeme Möglichkeit der Information und Anmeldung via Internet in Anspruch genommen wird.

Ebenfalls auffallend ist die Zunahme bei Impfungen, was von einer erhöhten Sensibilisierung gegenüber Gesundheitshemen zeugt. Bedingt durch das Wahljahr ließ sich bei allen Fragen rund um die Wahl eine Verdreifachung im Vergleich zu 2018 feststellen.

Der Anstieg bei Fragen rund um das Meldewesen lässt den Schluss zu, dass die Informationsoffensive zu diesem Thema in Kooperation mit den Wohnungsgenossenschaften, anderen Vermietern und Hauseigentümern greift. Auch via Online-Medien hat die Stadt dafür gesorgt, dass Informationen zur Meldepflicht bei der Bevölkerung besser ankommen.

Häufigste Servicethemen			
	2018	2019	% Veränderung 2018 / 2019
Aufenthaltsrecht	11.418	11.264	-2,4 %
Fundrecherche	11.139	10.672	-4,2 %
Reisepässe/ Personalausweise	10.007	10.486	+4,8 %
Meldewesen	6.525	6.258	+4 %
VHS-Kurse	5.583	5.178	-7,3 %
Impfungen	3.418	4.994	+46 %
Buchverlängerungen/ Reservierungen	4.324	4.223	-2,3 %
Wahlen/ Volksbegehren	1.204	3.535	+294 %
Urkunden	2.468	2.760	+12 %
Aktivpass	2.324	2.232	-4 %

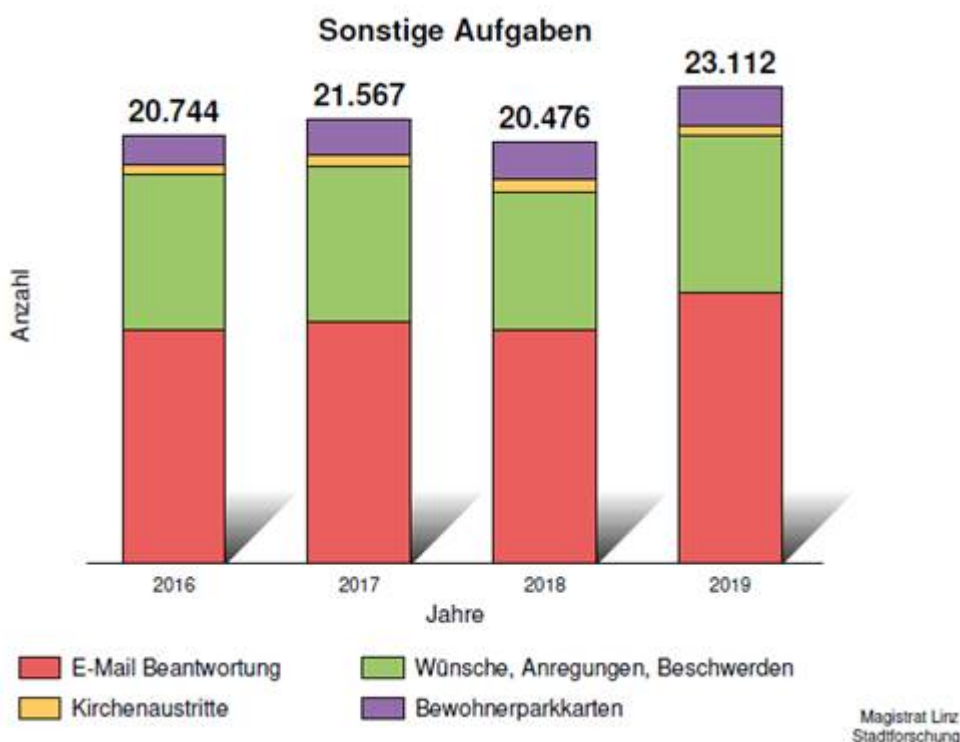
23.000 „sonstige Aufgaben“:

E-Mail-Beantwortungen, Kirchengaustritte, Bewohnerparkkarten

Zu den sonstigen Aufgaben des Teleservice Center, die in der Auswertung zur Telefonie nicht erfasst sind, gehört das so genannte Feedbackmanagement. Dieses umfasst das Erfassen, Weiterleiten und Evidenthalten von Geschäftsfällen bis zu deren Enderledigung bzw. Beantwortung.

Auch schriftliche Kirchenaustritte sowie die telefonisch oder online eingebrachte Bewohnerparkkarten-Anträge werden im TSC abschließend bearbeitet. In allen diesen „sonstigen“ Bereichen wurde das TSC in insgesamt 23.100 Fällen tätig.

In den vergangenen vier Jahren bedeutet das ein Plus von 11 Prozent.



13.100 Mal wurden E-Mails beantwortet, um 16 Prozent mehr als im Jahr zuvor. Dies bestätigt den allgemeinen Trend zur Digitalisierung.

Etwa 7.600 allgemeine Wünsche, Anregungen und Beschwerden wurden entgegengenommen und in 490 Fällen Kirchenaustritte erledigt. Bei Letzteren ließ sich verglichen mit dem Jahr zuvor ein Rückgang um 25 Prozent feststellen.

Weiters wurden 1.900 Bewohnerparkkartenanträge bearbeitet und die Unterlagen zugesandt, um 5 Prozent mehr als 2018. Die Steigerung bei den Bewohnerparkkarten hängt mit Zonenerweiterungen und mit einer allgemein steigenden Nutzung der Online-Beantragung zusammen.

Sonstige Aufgaben			
	2018	2019	% Veränderung 2018 / 2019
E-Mail-Beantwortung	11.383	13.164	+16 %
Wünsche, Anregungen, Beschwerden	6.633	7.561	+14 %
Kirchenaustritte schriftlich	654	489	-25 %
Bewohnerparkkarten	1.806	1.898	+5 %