

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	III
INHALTSVERZEICHNIS	V
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	VIII
TABELLENVERZEICHNIS	X
1. UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND	1
1.1. Hintergrund und Motivation	2
1.2. Aufbau der Untersuchung	6
2. SERVICECENTER ALS UNTERSUCHUNGSOBJEKT	9
2.1. Behördenrufnummer 115	9
2.2. Servicecenter	11
2.2.1. Die Begriffe Servicecenter und Callcenter	11
2.2.2. Nutzen der Servicecenter	12
2.2.3. Informationsdefizit.....	14
2.3. Vorgehen im Rahmen der Gesamtstudie	14
3. SERVICECENTER DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG.. 19	
3.1. Vorgehen der Status-quo-Analyse und Datenbasis	20
3.2. Auf dem Weg zum Servicecenter	23
3.2.1. Bürgerbüro	24
3.2.2. Telefonische Bürgerberatung.....	24
3.3. Motivation zum Aufbau der Servicecenter	26
3.4. Servicecenter auf kommunaler Ebene	29
3.4.1. Nutzenbilanz aus Sicht der Verwaltung.....	30
3.4.2. Zugangskanäle und deren Nutzungsintensität.....	32
3.4.2.1. <i>Telefonischer Zugang</i>	32
3.4.2.2. <i>Gründe für das heterogene Anrufvolumen</i>	36
3.4.2.3. <i>Weitere Kommunikationswege</i>	37
3.4.3. Serviceversprechen und ihre Einhaltung.....	38
3.4.3.1. <i>Abschluss- und Weiterleitungsrate</i>	41
3.4.3.2. <i>Zeitaufwand für Auskünfte</i>	43

3.4.4.	Anliegen der Anrufenden.....	45
3.4.5.	Dienstleistungsangebot	48
3.4.5.1.	<i>Leistungsangebot</i>	49
3.4.5.2.	<i>Informationsquellen</i>	51
3.4.6.	Organisation	54
3.4.6.1.	<i>Frontoffice und Backoffice</i>	54
3.4.6.2.	<i>Personal</i>	56
3.4.6.3.	<i>Technische Aspekte</i>	58
3.4.7.	Wirtschaftlichkeit und Leistungsverrechnung	60
3.4.7.1.	<i>Kostenstruktur</i>	60
3.4.7.2.	<i>Aspekte zur Wirtschaftlichkeit</i>	63
3.4.7.3.	<i>Leistungsverrechnung</i>	65
3.4.8.	Vorbereitung von Servicecentern.....	67
3.5.	Auf Unternehmen ausgerichtete Servicezentren	70
3.5.1.	Motivation.....	71
3.5.2.	Erkenntnisse	71
3.5.2.1.	<i>Dienstleistungsangebot</i>	72
3.5.2.2.	<i>Serviceversprechen</i>	73
3.5.2.3.	<i>Anliegen der Anrufenden</i>	74
3.5.2.4.	<i>Zugangskanäle</i>	74
3.5.2.5.	<i>Örtliche Integration</i>	75
3.5.2.6.	<i>Personal</i>	75
3.5.2.7.	<i>Vorbereitung</i>	77
3.5.2.8.	<i>Technische Aspekte</i>	77
3.5.2.9.	<i>Nutzenbilanz</i>	78
3.5.2.10.	<i>Entwicklungsmöglichkeiten</i>	79
3.6.	Servicecenter auf Landesebene	80
3.7.	Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung von 115.....	82
3.8.	Zusammenfassung	85
4.	PERSPEKTIVE DER KUNDEN.....	89
4.1.	Vorgehen der Kundenbefragungen und Datenbasis.....	89
4.2.	Validierung der Relevanz des telefonischen Zugangs.....	92
4.3.	Bürger	94
4.3.1.	Telefonische Interaktion	94
4.3.2.	Einschätzungen zur Behördenrufnummer	102
4.4.	Unternehmen.....	107
4.4.1.	Telefonische Interaktion	109
4.4.2.	Einschätzungen zur Behördenrufnummer.....	116

4.5. Zusammenfassende Gegenüberstellung	124
4.5.1. Telefonische Interaktion	125
4.5.2. Einschätzungen zur Behördenrufnummer.....	128
5. FAZIT	133
LITERATURVERZEICHNIS	138