

# MITTEILUNGSVORLAGE

			<b>Vorlage-Nr.: M 19/0356</b>
<b>701 - Fachbereich Abfall und Verwaltung</b>			<b>Datum: 17.06.2019</b>
<b>Bearb.:</b>	<b>Wermke, Andreas</b>	<b>Tel.:</b>	<b>öffentlich</b>
<b>Az.:</b>			

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Sitzungstermin</b>	<b>Zuständigkeit</b>
<b>Umweltausschuss</b>	<b>19.06.2019</b>	<b>Anhörung</b>

## ASC - Neuerung und Anschaffungen

Das ASC wird sich in Zukunft durch folgende Neuerungen/Anschaffungen noch serviceorientierter, kundenfreundlicher und professioneller positionieren:

- Vorauswahlmenü für die Kunden, d.h. die Bürgerinnen und Bürger können anhand eines Tastendrucks zum passenden Mitarbeiter verbunden und kompetent beraten werden
- Die Begrüßungs- und Warteansagen werden professionell getextet und eingesprochen
- Die Ansagen außerhalb der Erreichbarkeit leiten die Kunden zu unserem online-Angebot weiter und/oder es können persönliche Nachrichten hinterlassen werden
- Musikuntermalung während der Ansagen sowie Wartemusik wird eingespielt und verkürzt den Kunden die Wartezeit
- Visualisierung der Wartefeldsituation (Real Time Interface & Softpanel) in jedem Büro des ASC, d.h. unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen auf einen Blick:
  - wie viele Kunden befinden sich in der Warteschleife
  - die aktuelle Wartezeit
  - die durchschnittliche Wartezeit
  - wie viele Mitarbeiter sind im Gespräch
  - wie viele Mitarbeiter sind frei

Somit kann sofort personell auf Spitzen reagiert werden, wenn das Anrufaufkommen steigt und umgekehrt.

Sachbearbeiter/in	Fachbereichsleiter/in	Amtsleiter/in	mitzeichnendes Amt (bei über-/ außerplanm. Ausgaben: Amt 11)	Stadtrat/Stadträtin	Oberbürgermeisterin