

Siegburger Termine

Orgenmusik zur Marktzeit
mit Adolf Fichter
Sankt Servatius
jeden Samstag, 11.30 Uhr

**Begegnung mit Israel
"Our Country"**
Fotoausstellung von
Alex Libak
Stadtmuseum, Markt 46
bis Sa., 30.4.2011

Dieter Ludwig "Dille"



Kunst- und Ausstellungshalle,
Junges Forum Kunst
Luisenstraße 80
Info: 0173-2118257
bis Mo., 25.4. 2011

**Heather Sheehan:
Visitors and other Beings**
Stadtmuseum, Markt 46
bis So., 22.5.2011

"Hoch lebe die Eisenbahn"
Fotos von Wolfgang Cloessner
**Ausstellungseröffnung
Di. 12.4. 19.30 Uhr**
Stadtmuseum
Galerie im Foyer
Mi., 13.4. bis So., 29.5.2011

**Alternativ Rock
im Kulturcafé**
mit den Bands
"LakeCisco", "Black Lemon"
und "The Riot Jams"
Ringstraße 6a
Eintritt: 5 Euro
15.4.2011, 19.30 Uhr

**Lars von Trier:
"Dear Wendy"**
Studiobühne
Humperdinckstraße 27
Fr., 15.4. 2011, 20 Uhr

**Kappendraht
goes unplugged**
Stadtmuseum, Markt 46
Fr., 15.4. 2011, 20 Uhr

Werke von Gustav Mahler
Radegund Ebus - Sopran
Rainer Land - Bass
Renate Müller - Klavier
Auferstehungskirche
Siegburg, Annostraße 14
Sa., 16.4.2011, 18 Uhr

**These Days
"The Sound of Bon Jovi"**
Kubana, Zeithstraße 100
Sa., 16.4.2011, 21 Uhr

**Jazz im Brauhaus
Saetown Seven**
Siegburger Brauhaus
So., 17.4.2011, 11 Uhr

Kinderflohmarkt
Marktplatz, Holzgasse,
untere Kaiserstraße und
Fußgängerzone
So., 17.4.2011, 10 - 18 Uhr

22. Orgelzyklus
(Ostermontag)
Rolf Müller (Altenberg)
St. Servatiuskirche
Mo., 25.4.2011, 17 Uhr

Antikmarkt
Möbel, Deko-Objekte,
Schmuck, Gemälde,
50er, 60er und 70er Jahre
Design, Porzellan,
Antiquariat, Art Deco, u.v.m.
Marktplatz
So., 1.5.2011, 11 bis 18 Uhr



AMTSBLATT der KREISSTADT SIEGBURG

Jahrgang 12

Nr. 10

13. April 2011



Hinweisbekanntmachung

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

zwischen der Stadt Siegburg
und der Stadt Köln

zur Übernahme des Telefonservices der Stadt Siegburg durch das von der Stadt Köln betriebene Call-Center

Zwischen der
Stadt Siegburg - Haupt-und Personalamt -, vertreten durch den Bürgermeister,
Rathaus, 53721 Siegburg,

nachstehend „Stadt Siegburg“ genannt,

und der Stadt Köln - Zentrale Dienste -, vertreten durch den Oberbürgermeister,
Rathaus, 50667 Köln,

nachstehend „Stadt Köln“ genannt,

wird gemäß §§ 23 ff. des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit in der Fassung der Bekanntmachung vom Oktober 1979 (GV. NRW. S.621/SGV. NRW 202), zuletzt geändert durch Gesetz vom 8. Mai 2009 (GV. NRW. S. 298), folgende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Übernahme des Telefonservices der Stadt Siegburg geschlossen:

Präambel

Mit öffentlich-rechtlicher Vereinbarung vom 20.8.2009/11.9.2009 wurde zwischen den Kooperationspartnern vereinbart, den Telefonservice der Stadt Siegburg zunächst testweise durch das von der Stadt Köln betriebene Call-Center abwickeln zu lassen. Dieser Service im Rahmen der Stufe 1 wird bereits seit dem 1.12.2009 erfolgreich durchgeführt. In dieser Vereinbarung werden nunmehr die Modalitäten für die endgültige Übernahme des Telefonservices ab Stufe 2 geregelt. Die Stadt Siegburg wird hierzu das Internetportal im Bereich der „TOP-Dienstleistungen“ so aufbereiten, dass eine umfassende Auskunftserteilung möglich ist (Stufe 2). Eine Ausdehnung auf das gesamte Produktportfolio der Stadtverwaltung (Stufe 3) und die Übernahme von Onlineservices (Stufe 4) erfolgt sukzessive. Eine Erläuterung der geplanten Stufen ist als Anlage 1 beigefügt.

§ 1 Vereinbarungsgegenstand

1. Vereinbarungsgegenstand ist die Übernahme des Telefonservices der Stadt Siegburg durch das von der Stadt Köln betriebene Call-Center. Die Aufgaben erledigung erfolgt in einem Front- und einem Back-Office.
2. Die Abwicklung der im Call-Center der Stadt Köln für die Stadt Siegburg eingehenden Anrufe erfolgt
 - unter Einsatz der in Köln eingesetzten Hard- und Softwareausstattung
 - nach dem gleichen qualitativen Standard wie bei den für die Stadt Köln eingehenden Anrufen unter den in § 2 genannten Bedingungen
 - in den Räumlichkeiten des Call-Centers der Stadt Köln unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen und gilt dauerhaft für den Betrieb des Front-Office. Die räumliche Zuordnung des Back-Office ist im Zuständigkeitsbereich der Stadt Siegburg vorgesehen.
 - unter Nutzung der auch für das Call-Center der Stadt Köln vorhandenen Sachgebiete (Infrastruktur, Wissen und Front-Office).

§ 2 Aufgaben der Stadt Köln

1. Die Stadt Köln stellt sicher, dass das Call-Center für die aus Siegburg kommenden Anrufe in der Zeit von
 - Montag 7.30 Uhr - 18 Uhr
 - Dienstag 7.30 Uhr - 18 Uhr
 - Mittwoch 7.30 Uhr - 18 Uhr
 - Donnerstag 7.30 Uhr - 18 Uhr
 - Freitag 7.30 Uhr - 13 Uhr erreichbar ist (ausgenommen sind Feiertage sowie regionale Brauchtumstage).

Die Stadt Köln strebt an, während dieser Zeiten grundsätzlich alle für die Stadt Siegburg im Front-Office eingehenden Anrufe entgegen zu nehmen. Dazu wird eine Erreichbarkeit des Call-Centers für die aus Siegburg eingehenden Anrufe von 90 % im Quartalsdurchschnitt und eine mittlere Annahmezeit im Quartalsdurchschnitt von 30 Sekunden, im Rahmen der von der Stadt Köln zu vertretenden Parameter, vereinbart.

Zu den o.g. Parametern gehören allerdings nicht, die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technisch bedingte Abbrecher (z.B. durch Provider etc).

Außerhalb der Servicezeiten wird eine Bandansage geschaltet. Inhalte der Bandansagen erfolgen in Abstimmung mit der Stadt Siegburg.

2. Die Stadt Köln verpflichtet sich, auf Basis eines Wissensmanagements, das aus dem Internetangebot, zusätzlichen Handlungsanweisungen (für das Call-Center im Internet hinterlegte Informationen) und einem elektronischen Telefonbuch der Stadt Siegburg besteht, im Front-Office folgende Aufgaben zu übernehmen:
 - Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen und Anliegen zur Entlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Verwaltung der Stadt Siegburg
 - Selbständige Auskunftserteilung und Beratung von telefonischen Anfragen auch für interne Mitarbeiter/innen
 - Vermittlung von Anrufen in die Verwaltung der Stadt Siegburg, wenn eine selbständige Auskunftserteilung nicht möglich oder Vermittlung ausdrücklich gewünscht ist
 - Herausgabe der Rufnummer, wenn dies gewünscht ist
 - Eine unmittelbare Vermittlung auf Mobilfunkgeräte findet nicht statt.
3. Die Begrüßung durch die Front-Office-Agents sowie eventuelle Bandansagen erfolgen in Abstimmung mit der Stadt Siegburg. Die Warteschleifenmusik wird für Siegburg zur Verfügung gestellt.
4. Die Stadt Köln ist dazu verpflichtet, über die Aufgabenerledigung die in Call-Centern üblichen Statistiken und Kennzahlen mindestens monatlich zusammenzustellen und diese der Stadt Siegburg zuzuleiten. Hierunter fallen die automatisiert erstellbaren Berichte wie z. B. zu den eingegangenen Anrufen, an-

genommenen Anrufe, Erreichbarkeit, Gesprächsdauer, Nachbearbeitungszeiten im Front-Office, Anzahl der vom Front-Office an das Back-Office weitergeleiteten Vorgänge, Wartezeiten, Abbrecher etc.

5. Die Stadt Köln verpflichtet sich, im Bedarfsfall für die im Front-Office des Call-Centers beschäftigten Mitarbeiter/innen auf eigene Kosten die erforderlichen Schulungen zur Kommunikation sowie zur Call-Center eigenen Software durchzuführen.

§ 3 Aufgaben der Stadt Siegburg

1. Die Stadt Siegburg verpflichtet sich zur fristgerechten Zahlung der unter § 7 aufgelisteten Kosten.
 2. Die Stadt Siegburg hat die größtmögliche telefonische Erreichbarkeit sicher zu stellen und soll dem Call-Center bei Rückfragen behilflich sein.
 3. Die Stadt Siegburg stellt sicher, dass zu Beginn der Stufe 2 der Kooperation die „TOP–Dienstleistungen“, wie im Feinkonzept zu D115 vereinbart, abgestimmt zur Verfügung stehen. Die Stadt Siegburg wird die übrigen Informationen des Internetauftritts in einer gemeinsam abgestimmten Qualität sukzessive zur Verfügung stellen.
 4. Die Stadt Siegburg stellt das Personal für das Back-Office und organisiert das Back-Office in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten. Das Back-Office hat grundsätzlich dafür zu sorgen, dass jeder Anrufer innerhalb einer fall-spezifisch definierten Frist von maximal 24 Stunden eine Rückmeldung erhält, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist. Dauerhafte Abweichungen hiervon sind dem Call-Center mitzuteilen.
 5. Die Stadt Siegburg strebt im Sinne des gemeinsamen Qualitätshandbuchs (s. § 4) an, die für die Auskünfte im Front-Office erforderlichen siegburg-spezifischen Informationen und Daten bedarfsgerecht, aktuell und durch Köln qualitätsgesichert zur Verfügung zu stellen. Dies gilt z.B. für die verwaltungsintern und unter www.siegburg.de veröffentlichten Informationen, schriftlich formulierte Handlungsanweisungen sowie das interne elektronische Telefonbuch.
 6. Die Stadt Siegburg erklärt sich im Bedarfsfall bereit, zur besonderen Qualifizierung der im Front-Office des Call-Centers beschäftigten Mitarbeiter/innen auf eigene Kosten und durch eigenes Personal Schulungen durchzuführen. Die Schulungen erfolgen zu siegburg-spezifischen Themen. Hierzu erfolgt eine vorherige zeitliche Absprache und inhaltliche Abstimmung mit dem Sachgebiet Wissen des Call-Centers.
 7. Die Stadt Siegburg verpflichtet sich, die Anrufe an die Ruf-Nr. 02241/102-0 während der vereinbarten Öffnungszeiten auf eine VDN (Vector Dial Number) der Telefonanlage des Call-Centers der Stadt Köln umzuleiten. Die Kosten hierfür trägt die Stadt Siegburg.
 8. Die Stadt Siegburg benennt für die Zusammenarbeit mit der Stadt Köln konkrete und entscheidungsbefugte Ansprechpartner für sämtliche Bereiche (z.B. DV-Angelegenheiten, Qualitätssicherung etc.).
 9. Die Stadt Siegburg ist verpflichtet, von ihr durchgeführte Sonderaktionen, soweit möglich, mit einer angemessenen Vorlaufzeit anzukündigen.
- Sonderaktionen in diesem Sinne sind z.B. mengenmäßig gebündelte Postsendungen an Bürger/innen, in denen ein Hinweis auf eine Verwaltungsrufnummer mit Auswirkungen auf das Call-Center bzw. eine im Call-Center auf einem separaten VDN auflaufende Telefonnummer angegeben ist, oder ähnliche Aktionen die vom Geschäft der laufenden Verwaltung abweichen.

§ 4 Leistungsspektrum und Qualität

Die Qualität und das Leistungsspektrum der im Front-Office erbrachten Dienstleistungen orientieren sich am gemeinsam abgestimmten Qualitätshandbuch in seiner jeweils aktuellen Fassung. Änderungen und Ergänzungen im Qualitätshandbuch werden im Einvernehmen von beiden Seiten vereinbart.

§ 5 Technische Voraussetzungen

1. Die Übernahme der Anrufe geschieht, indem die auf die Rufnummer der Telefonzentrale (02241/102-0) eingehenden Anrufe durch die Stadt Siegburg an das Kölner Call-Center umgeleitet werden.
 2. Die Stadt Siegburg hat auf ihre Kosten für die technische Anbindung und individuelle, über den Standard hinausgehende, Anpassung der in Köln eingesetzten Software-Lösungen zu sorgen.
- Dies gilt insbesondere für etwaige von Siegburg gewünschte Erweiterungen der Call-Center-Software, den Zugriff auf Onlinedienste der Stadt Siegburg sowie den angestrebten Anschluss an verschiedene, zur Zeit noch nicht näher beschriebene DV-Verfahren der Stadt Siegburg. Die Kooperationspartner ermöglichen diese technische Verknüpfung unter Beachtung eines sicheren elektronischen Datenverkehrs. Die Stadt Köln übernimmt die laufende Wartung und Pflege der im Call-Center eingesetzten Hardware- und Softwareprodukte, sowie die rechtskonforme Sicherung der Datenbestände.
3. Die Kooperationspartner verpflichten sich, geplante bzw. bevorstehende Änderungen der technischen Infrastruktur mit einer Vorlaufzeit von mindestens 3 Monaten bekannt zu geben. Es ist gemeinsam sicherzustellen, dass die eingesetzte Technik in den Schnittstellen kompatibel bleibt. Die Durchführung der damit verbundenen Arbeiten erfolgt in enger Abstimmung mit dem jeweils anderen Kooperationspartner.
 4. Die Stadt Siegburg trägt die Kosten gewünschter Änderungen in Bezug auf die Art der Erfassung statistischer Merkmale, die eine Anpassung der Technik bedürfen. Sofern diese Änderungen auch für die Stadt Köln vorteilhaft sind, tragen die Parteien diese Kosten je zur Hälfte.
 5. Die Stadt Siegburg erhält die Rechte zur Nutzung und Weiterverarbeitung aller im Call-Center für Siegburg gespeicherten Datenbestände.

§ 6 Personal

1. Die Tätigkeit des Front-Office wird grundsätzlich durch Mitarbeiter/innen der Stadt Köln, die des Back-Office durch Mitarbeiter/innen der Stadt Siegburg wahrgenommen.

§ 7 Entgelte

Die Stadt Siegburg verpflichtet sich, für die Übernahme der telefonischen Serviceleistungen durch die Stadt Köln im Einzelnen folgende Kosten zu erstatten

- Die anfallenden Personal-, Sach- und Gemeinkosten werden mit einem Erstattungsbetrag von 1,37 Euro je Produktivminute (Telefonie zuzüglich Nacharbeit) sekundengenau verrechnet. Falls die vereinbarten Leistungen - auch Teile der Leistungen - der Umsatzsteuer unterliegen sollten, wird die gesetzliche Umsatzsteuer nachträglich in Rechnung gestellt. Die näheren Einzelheiten, die der Preisgestaltung zugrunde gelegt werden, werden von den Partnern gesondert festgehalten.

- Änderungen bei den Personal- und Mietkosten, nachgewiesene Kostensteigerungen bei den Sach- und Gemeinkosten sowie Veränderungen bei dem Basisparameter Produktivminuten sind von der Stadt Siegburg zu tragen.

Kostensenkungen werden ebenfalls an die Stadt Siegburg weiter gegeben. Die jeweilige Kostensteigerungen sowie Kostensenkungen wirken sich durch Anpassung des betroffenen Kostenblocks auf den Erstattungsbetrag je Produktivminute aus. Der Stadt Siegburg wird dies entsprechend aufgeschlüsselt dargestellt.

- Die Stadt Köln stellt der Stadt Siegburg halbjährlich, jeweils zum 31. Oktober und zum 30. April des jeweiligen Vertragsjahres, eine Rechnung. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Rechnung fällig und auf das Konto 690 629 58 bei der Sparkasse Köln Bonn, BLZ 370 501 98, unter Verwendung des Kassenzeichens 801.120.000.170 zu zahlen.

- Müssen für individuelle, über den vorgenannten Standard hinausgehende Serviceleistungen nach § 2 von der Stadt Köln Software-Lizenzen gekauft werden, so trägt die Stadt Siegburg über die Kostenerstattung nach § 7 Ziffer 1 hinaus die Kosten dieser notwendig werdenden Software-Lizenzen sowie die Kosten für hierfür anfallende Schulungen. Diese werden der Stadt Siegburg gesondert in Rechnung gestellt.

§ 8 Datenschutz

- Eine Speicherung, Nutzung und Übermittlung personenbezogener Daten ist in Bezug auf die aus Siegburg kommenden Anrufe nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die im Front-Office des Call-Centers mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Dies gilt nicht in Bezug auf die Übermittlung der Daten an die Mitarbeiter/innen des Back-Office.

- Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Nach Ablauf von 6 Monaten werden die personenbezogenen Daten aus den gespeicherten und abgeschlossenen Vorgängen gelöscht.

§ 9 Haftung

- Die Stadt Köln hat die Stadt Siegburg von etwaigen Schadenersatzansprüchen freizustellen, die Dritte ihr gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit ihrer Mitarbeiter/innen wegen fehlerhafter Auskunftserteilung im Front-Office oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen.

- Die Stadt Köln haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihr nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind.

Die Stadt Köln übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von der Stadt Siegburg übermittelten Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

§ 10 Dauer der öffentlich- rechtlichen Vereinbarung

- Diese Vereinbarung beginnt am 1.1.2011. Sie hat eine Laufzeit bis 31.12.2013 und verlängert sich jeweils um weitere zwei Jahre, sofern sie nicht spätestens 12 Monate vor ihrem Auslaufen von einer der Parteien gekündigt wird.

- Mit Beginn des Betriebs der Stufe 2 endet die am 20.8.2009/11.9.2009 abgeschlossene Vereinbarung, die zu diesem Zeitpunkt automatisch erlischt.

- Bei Fortführung der Kooperation über den 31.12.2013 hinaus können die Grundlagen der Kostenerstattung im Rahmen neuer Verhandlungen angepasst werden.

§ 11 Kündigung

- Die Vereinbarung kann aus einem wichtigen Grund jederzeit gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist insbesondere dann gegeben, wenn eine der Parteien gegen eine der in dieser Vereinbarung getroffenen Abreden in erheblichem Maß oder wiederholt verstößt und der anderen Partei ein Festhalten an dem Vertrag nicht mehr zumutbar ist. Ein wiederholter Verstoß liegt vor, wenn sich eine Zuwiderhandlung gegen den Vertrag trotz vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen ereignet.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der in § 2 Abs. 1 genannte Basisparameter wiederholt im Quartalsdurchschnitt oder kontinuierlich nicht erreicht wird oder die Verpflichtungen von § 3 Abs. 1 wiederholt nicht oder unvollständig geleistet werden.

Eine Kündigung aus wichtigem Grund setzt voraus, dass sich die Parteien vor einer eventuellen Kündigung über die Gründe auseinandersetzen und versuchen eine Einigung zu erzielen.

- Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund hat die Partei, die Anlass zu der Kündigung gegeben hat, der anderen Partei den ihr durch die Kündigung entstandenen und nachgewiesenen Schaden zu ersetzen.

- Bei Kündigung aus wichtigem Grund durch eine der Vertragsparteien treten die Rechtsfolgen der Kündigung erst nach einer Übergangszeit von zwölf Monaten in Kraft.

- Die Kündigung aus wichtigem Grund nach § 11 Abs. 1 sowie die Kündigung nach § 10 Abs. 1 bedürfen der Schriftform.

- Können sich die Parteien trotz eingehender Verhandlungen über eine Vertragsanpassung oder die Wirksamkeit einer Kündigung, die von einem der Vertragspartner z.B. aus wirtschaftlichen Gründen für erforderlich gehalten wird, nicht verständigen, erhalten beide Parteien ein sofortiges Sonderkündigungsrecht ohne Angabe von Gründen, welches das Vertragsverhältnis mit Ablauf von 12 Monaten beendet. § 11 Ziffer 2 (Schadensersatzpflicht) findet hierbei keine Anwendung.

§ 12 Salvatorische Klausel

- Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein oder sollte sich in der Vereinbarung eine Lücke herausstellen, so soll dadurch die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt sein. Beide Parteien nehmen dann unverzüglich Verhandlungen auf, um eine neue Regelung zu vereinbaren, die der unwirksamen Bestimmung in ihrem Regelungsgehalt möglichst nahe kommt.

- Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

- Diese Vereinbarung wird zweifach ausgefertigt. Jede Partei erhält eine Ausfertigung.

gez. F. Huhn
Stadt Siegburg
Bürgermeister

Siegburg, den 4. Januar 2011

i.A. gez. Lehmann
Stadt Siegburg
Co-Dezernent

Siegburg, den 4. Januar 2011

gez. Roters
Stadt Köln
Oberbürgermeister

Köln, den 25. Januar 2011

i.V. gez. Guido Kahlen
Stadt Köln
Stadtdirektor

Köln, den 25. Januar 2011

Gemäß § 11 Abs. 1 S. 2 GkG weise ich auf die Veröffentlichung vom 21.3.2011 im Amtsblatt für den Regierungsbezirk Köln hin.

Anlage 1 zur Vereinbarung mit der Stadt Siegburg

Abstufungen:	Leistung des Call-Centers: Qualitativ - technisch - personell	Leistung des Kooperationspartners:
Stufe 1: Vermittlungsdienst sowie Auskunftserteilung zu wenigen definierten Themenstellungen	Steuerung des Telefoneingangs: - Klärung von Zuständigkeiten - Gezielte und freundliche / vorgeschaltete Gesprächsvermittlung - Einfachste Auskünfte z.B. zu Öffnungszeiten Regelung des Umgangs mit Fehlermeldungen Regelung des Umgangs mit Beschwerden	Lfd. Bereitstellung (elektronisch) der notwendigen Informationen - Dienststellen und Ansprechpartner (z.B. über ETB) - Grundinformationen, z.B. Öffnungszeiten - Sicherstellung der Erreichbarkeit und Informationen über Abweichungen Ansprechpartner für Grundsätzliches
Stufe 2: Call-Center-Dienstleistung Definiertes Produktportfolio	Zusätzlich zu Stufe 1: Wissensbasis durch Internetauftritt des Kooperationspartners, ergänzt durch Handlungsanweisungen, Ziel: - Abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen im gemeinsam definierten, noch eingeschränkten Produktportfolio mit Schnittmengen zu den TOP 100-Dienstleistungen von D 115 - Zugriffsmöglichkeit auf das Wissensmanagementsystem des Call-Centers - Aufnahme und Weiterleitung der Bürgeranfragen (Ticketsystem) im definierten Umfang - Zugriffsmöglichkeit auf das Ticketsystem des Call-Centers Reporting wesentlicher statistischer Daten, Prognostik, Fehlerreporting zur Sicherstellung gleichbleibender Qualität, Beschwerdemanagement mit Auswertung zur Qualitätssteigerung Trainingsmaßnahmen/Schulungen für die Call-Center-Agents	Zusätzlich zu Stufe 1: - Internetauftritt mit allen wesentlichen Informationen (nach den technischen Spezifikationen aus dem Projekt D 115: XML oder MF) - Implementierung aller notwendigen Informationen in das Wissensmanagementsystem des CC - Ergänzende Erklärungen durch Erstellung von Handlungsanweisungen in Eigenregie - Auf Wunsch Festlegung von inhaltlichen Schwerpunkten - Einrichtung eines Back-Office (Empfänger und Bearbeitung Tickets) - Eigene Qualitätssicherung Fachliche Unterstützung von Trainingsmaßnahmen / Schulungen
Stufe 3: Call-Center-Komplettservice Vollständiges Produktportfolio	<u>Zusätzlich zu Stufe 2:</u> Abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen zum gesamten Produktportfolio unter Berücksichtigung der TOP 100-Dienstleistungen	<u>Zusätzlich zu Stufe 2:</u> Bereitstellung des gesamten Wissensbestandes
Stufe 4: Call-Center-Komplettservice zzgl. der Übernahme von Online-Diensten	Zusätzlich zu Stufe 3: Übernahme von definierten Online-Diensten, z.B. Urkundenservice, Terminvereinbarungen etc.	Zusätzlich zu Stufe 3: - Technische Bereitstellung der erforderlichen Online-Tools - Absprache der damit verbundenen Workflows

Herausgeber des Amtsblattes und verantwortlich für den Inhalt ist der Bürgermeister der Kreisstadt Siegburg, Nogenter Platz 10, 53721 Siegburg, Telefon: 02241/102-0, Fax.: 02241/102-284. Das Amtsblatt kann gegen Erstattung der Kosten beim VWP-Verlag, Friedensplatz 2, 53721 Siegburg, bezogen werden.

Siegburger Termine

Verkaufsoffener Sonntag
1.5.2011 11 bis 18 Uhr

Fuchs am Sonntag
Barbara Teuber liest aus Truman Capote: "Miriam"
Pumpwerk, Bonner Straße 65 So., 1.5.2011, 11 Uhr

Stadtführung mit Spaziergang zur Abtei
Treffpunkt:
Eingang Stadtmuseum So., 1.5.2011, 14 Uhr

"Treffpunkt Erde - bist du dabei?"
Szenencollage frei nach Antoine de Saint-Exupérys "Der kleine Prinz"
Kunst- und Ausstellungshalle, Luisenstraße 80 So., 1.5.2011, 15 Uhr

"Mystik - eine unmittelbare Gotteserfahrung"
Dozent: Peter Leifeld
VHS im Stadtmuseum, Markt Mo., 2.5.2011, 19.30 Uhr

Das Königreich Bhutan
Dozent: Gregor Verhufen
VHS im Stadtmuseum Mo., 2.5.2011, 19.30 Uhr

"Auf der Suche nach dem eigenen Lebensweg"
Jana Haas, spirituelle Autorin und Engel-Expertin, spricht über persönliche Entwicklung
Stadtbibliothek, Griesgasse Di., 3.5. 2011, 20 Uhr

"Gute Nachbarn - nette Nachbarn. Gespräche am Gartenzaun"
Eine Aufführung des Volkstheaters Siegburg Stadtmuseum, Markt 46 Mo., 3.5.2011, 19.30 Uhr

Führung über den Nordfriedhof
Treffpunkt Haupteingang Alte Lohmarer Straße Mi., 4.5.2011, 15 Uhr

Musik zur Besinnung
Flötenklasse Jost Nickel
Marienkapelle Do, 5.5.2011, 18 Uhr

Kirmes auf dem Brückberg
Fr. 6.5. - So. 8.5.2011

Höhner: "Himmel Hoch High"
Rhein-Sieg-Halle
Bachstraße 1 Fr., 6.5.2011, 20 Uhr

"Popmotor"
Der überregionale Bandcontest
Kubana, Zeithstraße 100 Fr., 6., 20.5.2011, 20 Uhr Fr., 27.5.201, 19.30 Uhr

Tag der offenen Moschee und Internationales Kinderfest
Händelstraße 2 Sa. 7.5.2011, ab 11 Uhr

Red Rose Day
Innenstadt Sa. 7.5.2011

Information der Kreisstadt Siegburg Verantwortlich für die Bürgerservice-Seiten i.S. des Pressegesetzes NW: Kreisstadt Siegburg Ralf Reudenbach 53721 Siegburg Tel. 02241 102 301 Fax 02241 102450 E-Mail presse@siegburg.de