

Überführung des Servicecenters 115 der MRN in den Regelbetrieb

KSD 20140541

ANTRAG

Der Stadtrat möge wie folgt beschließen:

Das Servicecenter 115 der Metropolregion Rhein-Neckar, das bis Ende des Jahres pilotiert ist, wird zum 01.01.2015 in den Regelbetrieb überführt.

1. Vorbemerkungen

Zum 02.11.2011 startete Phase 1 des Pilotbetriebs, in der zunächst nur Leistungen der Stadt Ludwigshafen beauskunftet wurden. Seit 11.05.2012 (Phase 2) werden die Leistungen des Servicecenters 115 der MRN auch anderen Gebietskörperschaften der Metropolregion zur Verfügung gestellt. Bisher sind als Kooperationspartner die Städte Speyer und Frankenthal, sowie die Kreise Bergstraße, Rhein-Neckar-Kreis und Rhein-Pfalz-Kreis beigetreten. Ab 01.01.2015 hat die Stadt Landau ihren Beitritt erklärt.

Darüber hinaus beauskunftet das Servicecenter 115 der MRN 76 kreisangehörige Kommunen über drei Ländergrenzen (Rheinland-Pfalz, Baden-Württemberg, Hessen). Insgesamt 1,2 Mio Einwohner leben im versorgten Gebiet.

2. Leistungen des Servicecenters

Unter der bundesweit einheitlichen Behördennummer 115 beauskunftet das Servicecenter 115 MRN in Ludwigshafen die eingehenden Anrufe.

2.1. Serviceversprechen

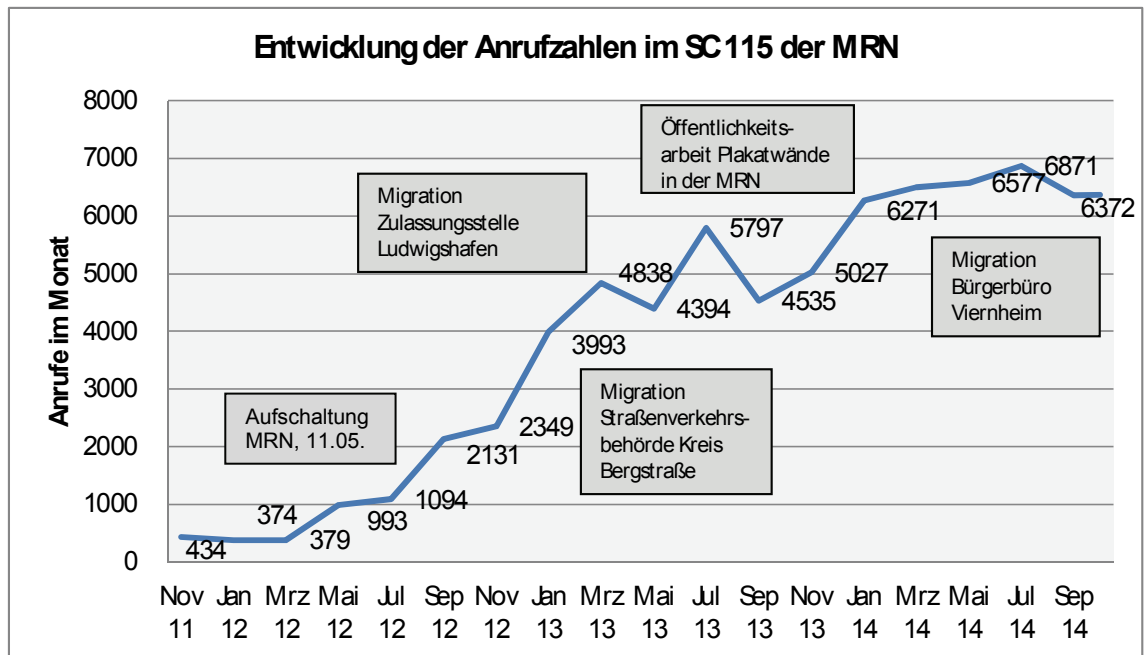
- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

2.2. Zusatzleistungen

Neben der Beauskunftung von 115 – Anrufen stehen den Kommunen und Kreisen optionale Zusatzleistungen zur Verfügung:

- **Ganztägiger Überlauf mit Ansage**
Wenn alle Leitungen (Zentrale, Hotline etc.) belegt sind, werden eingehende Anrufe in das SC MRN geleitet.
- **Umschaltung von Randzeiten mit Ansage**
In einem definierten Zeitraum werden eingehende Anrufe (Zentrale, Hotline etc.) in das SC MRN geleitet.
- **Dauerhafte Umschaltung mit Ansage**
Der betreffende Anschluss (Zentrale, Hotline etc.) wird dauerhaft in das SC MRN geleitet.

3. Entwicklung der Anrufzahlen



Migration = Die lokalen Rufnummern werden durch die einheitliche Behördenrufnummer 115 ersetzt.

4. Finanzierung des SC115

4.1. Kreisangehörige Gemeinden

Nur kreisangehörige Gemeinden, deren Landkreis Kooperationspartner ist, können Leistungen in Anspruch nehmen und zahlen einen Minutenpreis von 1,15 EUR.

4.2. Landkreise und kreisfreie Städte

Die Kooperationspartner tragen gemeinschaftlich mit Ludwigshafen das Betriebsrisiko. Die Betriebskosten des Servicecenters werden über einen fixen Sockelbetrag und über einen variablen Minutenpreis (nach Anrufaufkommen) gedeckt.

Wir gehen von folgenden Beträgen für alle Kooperationspartner aus (Stadt Ludwigshafen, Stadt Speyer, Stadt Frankenthal, Kreis Bergstraße, Rhein-Neckar-Kreis und Rhein-Pfalz-Kreis)

- Sockelbetrag von 14 ct. je Einwohner pro Jahr
- Minutenpreis von 89 ct.

Es erfolgt am Jahresende eine Spitzabrechnung der tatsächlich entstandenen Kosten des Servicecenters, sodass alle Kooperationspartner vom weiteren Ausbau des Servicecenters finanziell profitieren.

4.3. Veranschlagte Beträge im Doppelhaushalt 2015/2016

Aufwendungen und Erträge für das SC115 insgesamt in Höhe von je 470.000 €.

Davon veranschlagter Eigenanteil der Stadt Ludwigshafen pro Haushaltsjahr:

Sockelbetrag: 24.000 € (14 ct* 167.582 Ew.)

Anrufvolumen: 62.000 € (20.000 Anrufe/jährlich mit einer Durchschnittsdauer von 3,5 Minuten * 89 ct)

Gesamtbetrag: 86.000 €.

Mit dem Einstieg weiterer Kooperationspartner und dem Anstieg des Anrufvolumens wird der Eigenanteil der Stadt Ludwigshafen weiter sinken. Die Kosten sollen, soweit als möglich, intern verrechnet werden.