



Stadt Halle (Saale)
Geschäftsbereich I

04.04.2016

Hauptausschuss am 23.03.2016
Herr Wolter zum Thema: Schwierigkeiten bei der Erreichbarkeit von 115
Vorlagen-Nr.:
TOP: 10.3 zur Erreichbarkeit der Hotline 115

Frage 1: Probleme zur Erreichbarkeit der Hotline 115

Durchschnittlich konnten im Zeitraum Januar bis März 2016 13 % aller Anrufer im Servicecenter nicht entgegengenommen werden, im Jahr 2014 waren es durchschnittlich 9%

Monat	Einwahl Rufnummer	Anrufer	entgegen genommene Gespräche	Bürger konnte SC nicht erreichen	
				Summe	in Prozent
Jan 16	115	983	811	172	17%
	2210	8.131	7.270	861	11%
Feb 16	115	996	856	140	14%
	2210	9.487	8.558	929	10%
Mrz 16	115	814	694	120	15%
	2210	7.824	6.997	827	11%
Gesamt			25.186	3.049	13%

Das Servicecenter ist derzeit mit sieben Telefonagenten besetzt. Aufgrund personeller Ausfallzeiten durch Urlaub/Krankheit stehen durchschnittlich zwei Beschäftigte nicht zur Verfügung.

Ein weiterer Grund für das Entstehen einer Warteschleife ist, dass zeitgleich mehr Bürger im Servicecenter anrufen, als Telefonagenten zur Verfügung stehen. Arbeitstäglich reden wir hier von ca. zehn Warteschleifen für Anrufer. Diese Warteschleifen entstehen während der Sprechzeiten.

Egbert Geier
Bürgermeister