



Sachbearbeitung ZSD/D - Interne Dienste

Datum 04.05.2023

Geschäftszeichen

Beschlussorgan Hauptausschuss

Sitzung am 04.05.2023 TOP

Behandlung öffentlich

GD 162/23

**Betreff:** Einführung eines Multikanal-Servicecenters bei der Stadtverwaltung Ulm (MSC)  
- Projektbeschluss -

**Anlagen:** Ausarbeitung "Konzeptionelle Umsetzung Multikanal-Servicecenter-Projekt für die Stadtverwaltung Ulm" vom März 2023, in Zusammenarbeit mit Firma audius

**Antrag:**

1. Dem Projekt "Einführung eines Multikanal-Servicecenters bei der Stadtverwaltung Ulm" ab 01.01.2024 wird zugestimmt.
2. Dazu wird innerhalb des Piloten die bestehende Fernsprechzentrale zu einem Multikanal-Servicecenter ausgebaut und in einem ersten Schritt die Telefonzentrale des Meldewesens (Sachgebiet der Abteilung Bürgerdienste III) integriert.
3. Als weitere Ausbaustufen sind geplant:
  - ab 2025 die Integration der kompletten Abteilung Bürgerdienste III
  - ab 2026 alle Abteilungen der Bürgerdienste und
  - ab 2026/2027 ff. weitere publikumsintensive Stellen der Stadtverwaltung.
4. Die anfallenden Investitionskosten für den Piloten in Höhe von zunächst ca. 70.000 € werden in 2023 beim PRC 1120-250 zur Verfügung gestellt und durch noch vorhandene Finanzmittel aus dem VoIP-Projekt Nr. 7.11200002 beim PRC 1120-250 gedeckt.
5. Für laufende Kosten sind ab 2024 die Personalkosten um rund 20.000 € sowie die Sachausgaben um rund 15.000 € zu erhöhen. Die Personalausgaben werden über das Personalbudget gedeckt. Die Finanzierung der Sachausgaben für die ersten zwei Jahre erfolgt aus vorhandenen Mitteln im PRC 1120-250.

Zur Mitzeichnung an:

BD, BM 1, GPR, OB, ZSD/HF, ZSD/IT, ZSD/P

Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des

Gemeinderats:

Eingang OB/G

Versand an GR

Niederschrift §

Anlage Nr.

6. Nach Evaluation des Piloten in 2024 ist eine weitere Ausbaustufe im Jahr 2025 geplant, die nach derzeitigem Stand vier zusätzliche Stellen sowie die damit zusammenhängenden Raum,- Einrichtungs-, Ausstattungs-, IT-Kosten, zur Folge hätte. Diese Ausbaustufe sowie die hierfür noch freizugebenden Mittel werden im Rahmen der Haushaltsplanung 2025 kalkuliert und ggf. umgeschichtet.
7. Die weiteren Ausbaustufen werden entsprechend dem Bedarf in den Folgejahren ebenfalls im Rahmen der Haushaltsplanung beantragt. .
8. Die Finanzierung erfolgt vorbehaltlich der Finanzierbarkeit aller zu erfüllenden städtischen Aufgaben und der Beschlussfassung des Haushaltsplans durch den Gemeinderat.
9. In der Abteilung ZSD/D wird ein Sachgebiet "Servicecenter" ab 2024 eingerichtet.

Gauß

**Sachdarstellung:**

Zusammenfassende Darstellung der finanziellen Auswirkungen

Finanzielle Auswirkungen:	ja
Auswirkungen auf den Stellenplan:	ja

MITTELBEDARF			
INVESTITIONEN / FINANZPLANUNG (Mehrjahresbetrachtung)		ERGEBNISHAUSHALT 2024[einmalig / laufend]	
PRC: 1120-250 Projekt / Investitionsauftrag: 7.11200002		PRC 1120-250:	
Einzahlungen	€	Ordentliche Erträge	
		<i>davon Auflösung Sonderposten</i>	
Auszahlungen	70.000 €	Ordentlicher Aufwand	35.000
		<i>davon Abschreibungen</i>	
		Kalkulatorische Zinsen (netto)	
Saldo aus Investitionstätigkeit	70.000 €	Nettoressourcenbedarf	
MITTELBEREITSTELLUNG			
<u>1. Finanzhaushalt 2023</u>		<b>2024</b>	
Auszahlungen (Bedarf):	70.000 €	<b>innerhalb</b> Fach-/Bereichsbudget bei PRC 1120-250	35.000,00
Verfügbar:	200.000 €		
<b>Ggf. Mehrbedarf</b>	€	<b>fremdes</b> Fach-/Bereichsbudget bei PRC	
Deckung Mehrbedarf bei PRC			
PS-Projekt 7	€	Mittelbedarf aus <b>Allg. Finanzmitteln</b>	
bzw. Investitionsauftrag 7	€		
<u>2. Finanzplanung 2024 ff</u>			
Auszahlungen (Bedarf):	0 €		
i.R. Finanzplanung veranschlagte Auszahlungen	€		
Mehrbedarf Auszahlungen über Finanzplanung hinaus	€		
Deckung erfolgt i.R. Fortschreibung Finanzplanung			

## **I Ausgangslage und Begründung**

Bei der Stadt Ulm besteht eine Vielzahl an Eingangskanälen, die an unterschiedlichen Stellen bearbeitet werden und nicht standardisierte Bearbeitungs- und Weiterleitungsprozesse innerhalb der Stadtverwaltung zur Folge haben. Ziel der Stadt Ulm mit dem Betrieb des Multikanal-Servicecenters ist, die eigene telefonische Erreichbarkeit zu erhöhen, den Bürgerservice und -zufriedenheit spürbar zu verbessern und die digitale Handlungsfähigkeit sicherzustellen.

Mit der Einbettung des Multikanal-Servicecenters als zentrales Front-End werden

- digitale und analoge Zugangskanäle gebündelt,
- Informationen zu Dienstleistungen standardisiert und einheitlich über alle Schnittstellen angeboten und verarbeitet,
- sowie Verwaltungsverfahren bestmöglich vorbereitet, teilweise eingeleitet und abgeschlossen.

Im Rahmen einer Messung von eingehenden Telefonanrufen bei der Stadtverwaltung wurde nachgewiesen, dass bei einzelnen zentralen Rufnummern mitunter lediglich ca. 40 % der Anrufe angenommen und bearbeitet wurden. Mit der Einführung eines MSC wird künftig eine telefonische Erreichbarkeit der Stadtverwaltung von bis zu 90% angestrebt.

Neben der deutlichen Verbesserung des Bürgerservice wird dieses Projekt gleichermaßen einen Beitrag zur Strategie der Digitalen Roadmap leisten. Die digitale Handlungsfähigkeit und Schaffung einer modernen und zukunftsfähigen Kommunikationsstruktur und -kultur mit der Bürgerschaft unterstreicht das Vorhaben der Roadmap "Digitale Stadtverwaltung Ulm". Ein weiterer Fokus liegt auf dem Entgegenwirken von Fachkräftemangel und der Entlastung der Fachabteilungen.

Wichtige Grundlage für einen verbesserten Bürgerservice sowie für effiziente Verwaltungsabläufe ist ein Servicecenter als performanter Eingangsknoten in die Verwaltung für alle Kommunikationskanäle.

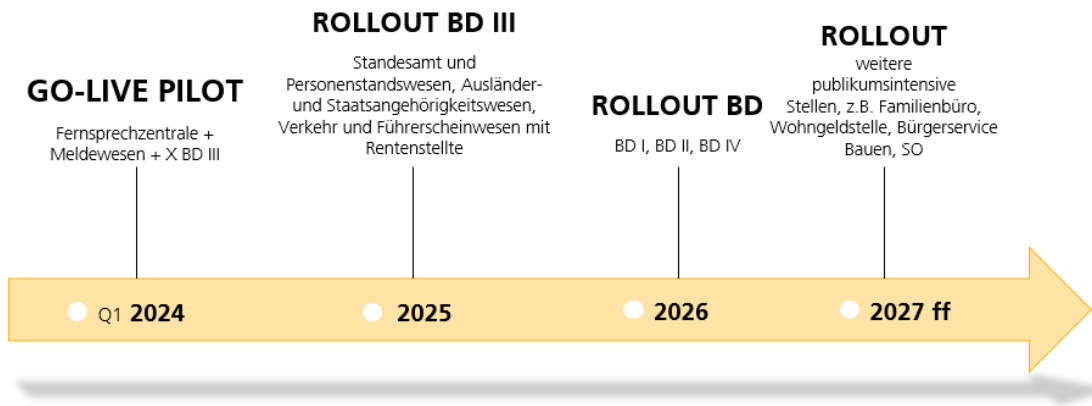
## **II Umfang und Projektzeitschiene**

Um der Bürgerschaft der Stadt Ulm den besten Service in Punkto Erreichbarkeit und Zugang zu qualitätsgesicherten und standardisierten Auskünften zu ermöglichen, ist es notwendig, einen dafür vorgesehenen Rahmen zu schaffen und seine Parameter zu definieren und umzusetzen.

Voraussetzung für die Tätigkeit des MSC ist der Aufbau und Betrieb einer innerhalb eines Servicemanagement-Tools integrierten Wissensdatenbank, die alle notwendigen Informationen aktuell zur Verfügung hält. Darüber hinaus greift das MSC unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Vorgaben auf verschiedene IT-Fachverfahren der Abteilungen zu.

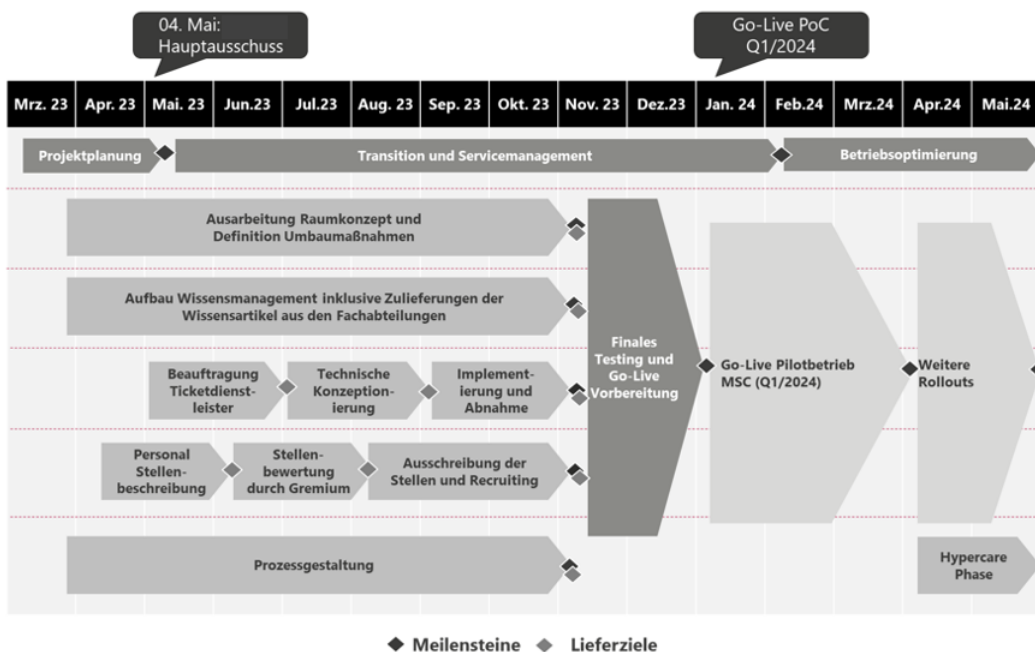
Im ersten Schritt ist geplant, den Bereich der Bürgerdienste in das MSC - beginnend mit dem Meldewesen - aufzunehmen, da in diesem Bereich das größte Entlastungspotential besteht und die Erreichbarkeit durch Personalengpässe und Überlastung sehr stark eingeschränkt ist. Für weitere publikumsintensive Stellen der Stadtverwaltung, z.B. Wohngeld, Familienbüro und Bürgerservice Bauen, ist innerhalb eines Rollouts in Abstimmung mit den Fachabteilungen eine Anbindung an das MSC vorgesehen.

Der Gesamtpersonalrat, das Kompetenzzentrum und die Bürgerdienste waren informativ eingebunden und werden an den weiteren Teilprojekten beteiligt. Die Einbindung weiterer städtischer Abteilungen erfolgt in Abstimmung über die Projektstruktur.



Die folgende zeitliche Darstellung des Projektablaufs ab März 2023 gliedert sich in drei übergeordnete Phasen (Projektplanung, Transition und Servicemanagement, sowie Betriebsoptimierung). In diesen Phasen sind verschiedene Arbeitspakete untergliedert, die mit Lieferzielen und Meilensteinen gekennzeichnet sind.

- Ausarbeitung Raumkonzept und Definition Umbaumaßnahmen
- Aufbau Wissensmanagement inklusive Zulieferungen der Wissensartikel aus den Fachabteilungen
- Implementierung Ticketsystem
- Personal (Stellenbeschreibung, Stellenbewertung und Ausschreibung)
- Prozessgestaltung



### III Soll-Prozess zur Bearbeitung Bürgeranliegen

Im zukünftigen Soll-Konzept wird durch die Bündelung der Eingangskanäle eine erhöhte Wahrnehmung des neuen Service für die Bürgerschaft geschaffen. Die innerhalb des MSC sichergestellte und gesteigerte Erreichbarkeit sorgt dafür, dass die Bürgerinnen und Bürger beim

Erstkontakt mit der Stadtverwaltung eine qualitative Erstauskunft erhalten und die Anliegen fachkundig bearbeitet bzw. qualifiziert weitergegeben werden.

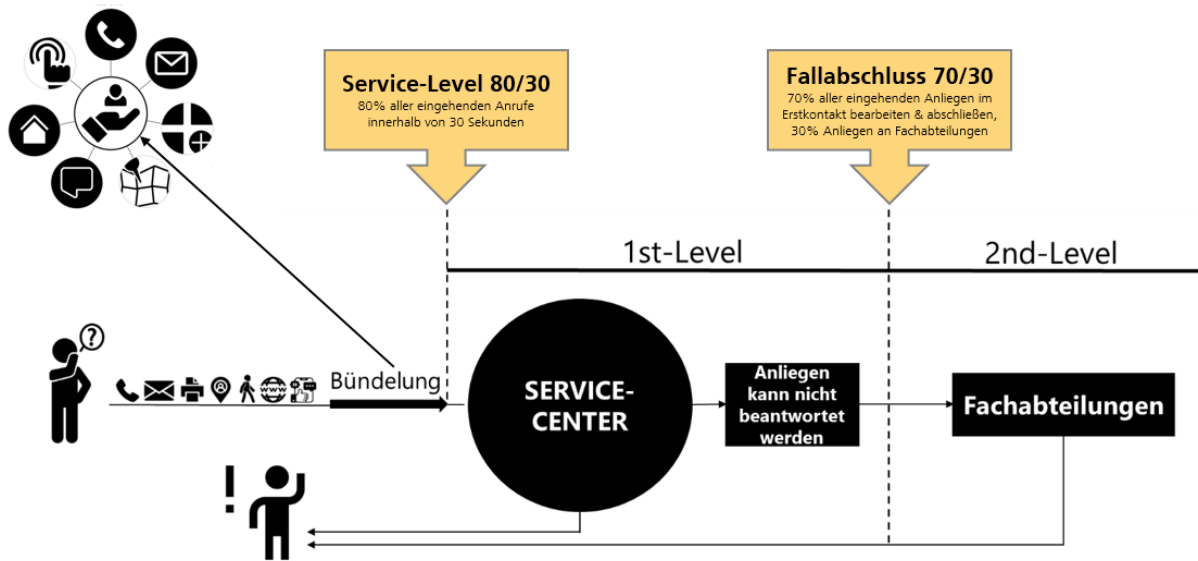
Das MSC bietet als 1st-Level-Support die erste Anlaufstelle für alle eingehenden Anliegen via Contact-Center-Lösung. Jedes Anliegen wird mit entsprechend vordefinierten Informationen in einem Ticketsystem erfasst. Die Auskünfte erfolgen mithilfe einer Wissensdatenbank, die im Ticketsystem integriert ist.

Übersteigt die Schwierigkeit und Komplexität eines Anliegens die Auskunftsfähigkeit des 1st-Levels, so wird dieses an den 2nd-Level (Fachabteilungen) weitergeleitet. Bereits bestehende Vorgänge werden direkt über die Fachabteilung abgewickelt, sodass das MSC die internen Prozesse zu den jeweiligen Vorgängen der Fachabteilungen nicht berührt.

Für den Anteil an Anliegen, die an den 2nd-Level weitergeleitet werden müssen, soll dem MSC-Personal ein digitales Tool-Set über interne Zuständigkeiten mit Verantwortlichkeiten und aktuellem Präsenzstatus zur Verfügung stehen.

Alle bestehenden Kommunikationskanäle der Stadtverwaltung Ulm werden in einem Servicemanagement-Tool stufenweise integrierbar und erweiterbar sein. Um den Bürgerinnen und Bürgern den größtmöglichen Zugang zu den Dienstleistungen des MSC zu gewähren, sind folgende Eingangskanäle geplant:

- Telefon:  
Ziel ist, dass jedes Anliegen telefonisch erfolgen kann. Das MSC-Personal wird in die Lage versetzt, den Bürgerinnen und Bürgern am Telefon zielgerichtet, ergebnisorientiert und innerhalb von definierten Servicelevel die benötigten Auskünfte zu erteilen.
- E-Mail:  
Jedes Bürgeranliegen kann auch per E-Mail erfolgen. Durch die Kategorisierung, welche sowohl automatisch durch das Ticketsystem oder auch durch das MSC-Personal erfolgen kann, wird jedes Anliegen vorqualifiziert und entsprechend gleich an die zuständige Stelle weitergeleitet.
- Terminvergabe:  
Die Terminvergabe können die Bürgerinnen und Bürger selbst online vornehmen oder sie nutzen die Möglichkeit der telefonischen Terminvereinbarung über das MSC.
- Anliegenmanagement:  
Das Anliegenmanagement ermöglicht den Bürgerinnen und Bürger, über die Webseite der Stadtverwaltung Ulm Anliegen, wie z.B. defekte Ampelschaltungen oder überfüllte Mülltonnen, zu melden. Zukünftig wird den Bürgerinnen und Bürgern zusätzlich die Möglichkeit geboten, Anliegen auch telefonisch an das MSC zu übermitteln.
- Service-Point:  
Über den Service-Point, u.a. im Rathaus, können die Bürgerinnen und Bürger persönlich ihre Anliegen vortragen. Die Anfrage kann direkt über das MSC bearbeitet oder an die verantwortliche Stelle weitergeleitet werden.
- Chatbot:  
Zukünftig ist auch vorstellbar, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen über einen Chatbot melden können. Dieser würde entsprechende notwendigen Informationen liefern oder an die entsprechende Stelle weiterleiten.



Der Servicelevel-Management-Prozess wird von Anfang an in die Betrachtung miteinbezogen werden. Es wird ein Service-Level von 80/30 angestrebt. Das bedeutet, dass 80 % aller eingehenden Anrufe innerhalb von 30 Sekunden durch das MSC telefonisch angenommen werden sollen. Diese Service-Level-Vorgabe kann über die bereits im Einsatz befindliche Telefonsoftware Cisco Unified Intelligence Center ausgewertet werden.

Es empfiehlt sich zusätzlich, eine Fallabschlussquote mit der Zielgröße 70/30 im späteren Verlauf einzuführen. Das bedeutet, dass das MSC 70 % aller eingehenden Anliegen im Erstkontakt bearbeiten und abschließen kann und 30 % an spezifischen Anliegen an die Fachabteilungen weitergegeben werden. Mit dieser Quote lässt sich die Entlastung der Fachabteilungen aussagekräftig darstellen.

#### IV Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Der Einsatz eines MSC hat sowohl einen monetären Nutzen als auch qualitativ strategische Aspekte. Der monetäre Nutzen des MSC entsteht in Form von Zeitersparnissen und Kostensenkungen pro Fall bei den jeweils zuständigen Fachabteilungen, der durch die Angebotsbreite des MSC sowie die Migration von Dienstleistungen erzielt wird.

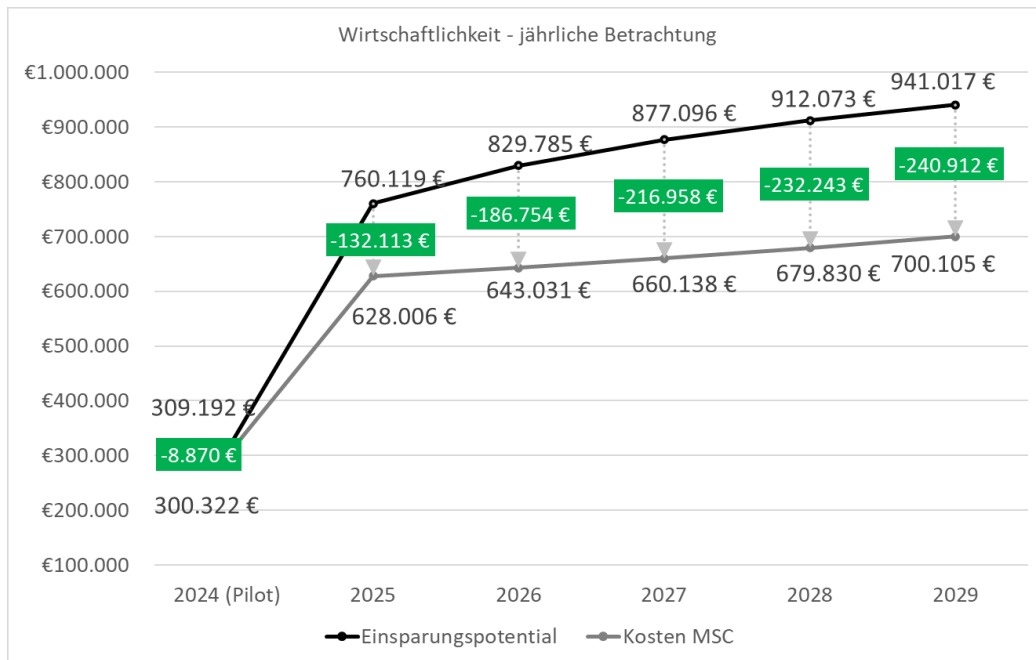
Durch die Konzentration eines großen Teils der Anrufe im Servicecenter entfallen in den publikumsintensiven Fachabteilungen zahlreiche Anrufe. Dies setzt erhebliche Arbeitszeitanteile in den Fachabteilungen (2nd-Level) frei und ermöglicht den Mitarbeiter\*innen einen stärkeren Fokus auf ihre Fachaufgaben/ Kernkompetenz.

Einsparungspotentiale der Personalkosten ergeben sich:

- durch verkürzte Bearbeitungszeiten.
- durch Entlastung von Unterbrechungen.
- durch Entlastung der nicht zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachabteilungen.
- durch Reduktion der Besuche der Bürgerinnen und Bürger in der Verwaltung.
- durch Verkürzung der Durchlaufzeit beim Besuch der Bürgerinnen und Bürger in der Verwaltung.
- durch kürzere Bearbeitungszeiten.

Für die Berechnung der Summe aller Einsparungspotentiale wurden oben genannte Potentiale in einer Übersichtstabelle aufgelistet - Rechengrundlage: Einsparungen in Minuten multipliziert mit den Arbeitsplatzkosten/Minute - anschließend grafisch mit den Betriebskosten des MSC gegenübergestellt. Die jährliche Darstellung des Einsparungspotentials zeigt bereits ab der Startphase im Jahr 2024, dass sich das Einsparpotential größer als die Kosten für das MSC darstellt.

Zur Gegenüberstellung wird für die Jahre 2025 bis 2029 von einem Personalbedarf von 8 Mitarbeiter\*innen (im Falle BD III) ausgegangen.



Die qualitative Betrachtung zur Einführung des MSC bezieht sich auf die Strategie der Stadtverwaltung Ulm, wie sie ihre behördeninterne Qualität der bürgernahen Services einführen bzw. verbessern und eine höchstmögliche Effizienz in der Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen umsetzen kann.

Die wesentlichen Verbesserungspotentiale sind folgende:

- Die Strategische Einordnung des MSC als ein Basis-Baustein der Roadmap "Digitale Stadtverwaltung Ulm".
- Der Beitrag zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit der Stadtverwaltung Ulm.
- Das Entgegenwirken von Fachkräftemangel und Entlastung der Fachabteilungen.
- Die Digitale Handlungsfähigkeit und Schaffung einer modernen und zukunftsfähigen Kommunikationsstruktur und -kultur mit der Bürgerschaft angelehnt an die Strategie der Digitalen Agenda.
- Ein einheitliches Serviceversprechen und die Einführung einer zentralen Servicestelle verbessert das Image der Stadtverwaltung.
- Behördenstrategie: durch Schaffung zeitgemäßer und nachfrageorientierter Kommunikationskanäle und einfache, sichere und vielfältige Kommunikationsmöglichkeiten.
- Ein einheitliches Verwaltungshandeln: durch einen geregelten Ablauf nach einheitlichem Regelwerk und durch die inhaltliche und organisatorische Zusammenführung von Verwaltungsprozessen.
- Die Verkürzung der Durchlaufzeiten durch den Einsatz digitaler Kommunikationskanäle
- Die Qualitätsverbesserung der Aufgabendurchführung: durch Erleichterung der verwaltungsinternen Arbeitsabläufe sowie die Verringerung von Doppelarbeit und



Routinetätigkeiten, verbesserte Informationsqualität durch die Einführung einer Wissensdatenbank.

- Die Nutzung von vorhandenen und bewährten Technologien: minimiert Investitionskosten, etabliert technische Standardlösungen.
- Eine gemeinsame Informationsbasis aller Fachabteilung: zeitlich aktuellere, umfassendere Informationsbasis.
- Steigerung der Attraktivität als Arbeitgeberin durch eine Erhöhung der Arbeitszufriedenheit.

## V Personalbedarfsermittlung des MSC für den Piloten und den geplanten Rollout bei BD III

Für die Umsetzung und den Betrieb des MSC und die zugrundeliegenden Planungen für die mögliche Weiterentwicklung sind gemäß untenstehender Tabelle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als MSC-Agenten und -Agentinnen und Führungspersonal als Teamleitung zu berücksichtigen.

Das MSC startet mit einem Piloten, der aus der Fernsprechzentrale und der Telefonzentrale des Meldewesens bestehen wird. Als weitere Ausbaustufen wird, nach einer entsprechenden Evaluation über die positiven Auswirkungen des MSC für die Bürgerinnen und Bürger sowie für die internen Abläufe bei der Stadtverwaltung der Bereich der Bürgerdienste priorisiert, anschließend können ggf. weitere publikumsintensive Stellen der Stadtverwaltung entsprechend behandelt werden.

Anrufvolumen und Kalkulationsannahmen	PILOT Fernsprechzentrale + Telefonzentrale Meldewesen		ROLLOUT I Anbindung Abteilung BD III	
	Einheit	Volumen	Einheit	Volumen
Anrufe gesamt pro Jahr (bereinigte Zahl, 8% abgezogen, da Wiederholungen)	Jahr	85.438	Jahr	181.383
Anrufe runtergebrochen auf den einzelnen Monat bei Ø 20 Arbeitstagen	Monat	7120	Monat	15.115
Anrufe runtergebrochen auf den Tag bei einer Servicezeit, bei Ø 20 Arbeitstagen	Tag	356	Tag	756
Anrufe gesamt pro Stunde bei bereinigter Einsatzzeit (6,6 Stunden)	Stunde	54	Stunde	115
Bearbeitungszeit pro Ticket	Minuten	3,5	Minuten	3,5
Maximale Ticketbearbeitung der Agenten pro Stunde	Tickets	18	Tickets	18
<b>Kapazitätsplanung Agenten und Agentinnen in EG6</b>	54 Anrufe pro Stunde / 18 Anrufe pro Mitarbeiter*in = 3 Stellen		115 Anrufe pro Stunde / 18 Anrufe pro Mitarbeiter*in = 6,5 Stellen	
<b>Kapazitätsplanung Service-Point Mitarbeiter*in EG6</b>	0,5 Stelle		0,5 Stelle	
<b>Kapazitätsplanung Teamleitung in EG7</b>	0,5 Stelle		1 Stelle	
<b>Kapazitätsplanung und Personalbedarf insgesamt</b>	<u>4 Mitarbeiter*innen aufgeteilt in:</u> 3*EG6 + 0,5*EG6 + 0,5*EG7		<u>8 Mitarbeiter*innen aufgeteilt in:</u> 6,5*EG6 + 0,5*EG6 + 1*EG7	
<b>Bruttopersonalkosten für 2024</b>	$(3*53.400) + (0,5*53.400) + (0,5*54.800) =$ <u>214.300 €</u>		$(6,5*53.400) + (0,5*53.400) + (1*54.800) =$ <u>428.600 €</u>	
<b>Vorhandene Personalstellen aus HH 2023 für das Jahr 2024 (3% Tarifsteigerung)</b>	3,5 FSZ (2*EG4, 1*EG5) + 0,5 Info (EG5) = <u>199.584 €</u>		3,5 FSZ (2*EG4, 1*EG5) + 0,5 Info (EG5) = <u>199.584 €</u>	
<b>Zusätzlich benötigte Personalstellen</b>	0		4	

Laut Haushaltsplan 2023 stehen der Fernsprechzentrale und Infostelle insgesamt 4 zu besetzende Personalstellen zur Verfügung, die derzeit nicht vollumfänglich ausgeschöpft sind. Die Fernsprechzentrale mit 3,5 Stellen splittet sich mit 2,5 Stellen in EG4 und einer Stelle in EG5 auf, bei der Info-Stelle ist eine Stelle in EG5 vorhanden.

Die Info-Stelle lässt sich allerdings nur mit 50% in das MSC integrieren, da die derzeitigen Tätigkeiten inhaltlich nur teilweise in das MSC integrierbar sind und demnach zur Hälfte abteilungsintern umgelagert werden müssten.

Für die MSC-Agentinnen und -Agenten ist die Eingruppierung in EG6, vorbehaltlich der Stellenbewertung, vorgesehen.

Die laufenden Betriebskosten für das MSC (Personal- und Sachaufwendungen) im Jahr 2024 werden über die vorhandenen Haushaltsmittel (PRC 1120-250) gedeckt.

In der weiter geplanten Ausbaustufe, der Anbindung aller zentralen Rufnummer der Abteilung BDIII, sind nach positiver Bewertung des Piloten in 2024 im Jahr 2025 nach derzeitigem Stand vier zusätzliche Stellen sowie die damit zusammenhängenden Raum-, Einrichtungs-, Ausstattungs-, IT-Kosten, erforderlich. Die Finanzierung dieser ggf. anfallenden Mehrkosten ab dem Jahr 2025 sind im Rahmen der Haushaltsplanung der Folgejahre zu kalkulieren und werden ggf. entsprechend umgeschichtet.

Das Raum- und Nutzungskonzept und damit auch die zukünftige Lokation des MSC ist abhängig von der Kapazitätsplanung und der Personalbedarfsermittlung. Da die Fernsprechzentrale wie auch die Info-Stelle bereits im Rathaus angesiedelt sind, ist die Nutzung der vorhandenen Räumlichkeiten für den Start des MSC sinnvoll. Renovierungsarbeiten in der Fernsprechzentrale und Umgestaltungsarbeiten der Info-Stelle werden erforderlich.

Bei steigendem Personalbedarf, einhergehend mit der Anbindung weiterer Stellen an das MSC, müssen Alternativlösungen angedacht werden, z.B. Umzug in andere städtische Gebäude, Anmietung neuer, zusätzlicher Räumlichkeiten und/oder die Einführung von neuen Arbeitsmodellen.

## VI Finanzielle Auswirkungen

Die folgende Übersicht zeigt die einmaligen Beschaffungs- und Investitionskosten sowie die laufenden Betriebskosten für die Jahre 2024 und 2025 in einer Zusammenfassung an, ausgehend bei einem Personalbedarf von 4 Personalstellen (Bruttopersonalkosten) in 2024 für den Start des MSC (Pilot) und 8 Personalstellen (Arbeitsplatzkosten) ab 2025.

GESAMTÜBERSICHT DER BESCHAFFUNGS-, INVESTITIONS-, UND BETRIEBSKOSTEN			
	Investitions- kosten	Betriebskosten	
		2024 PILOT	2025 Rollout
Ticketsystem inkl. Wissensdatenbank	5.688 €	1.152 €	2.373 €
ACD-Anlage	2.000 €	180 €	371 €
Mängelmelder	0 €	5.000 €	5.150 €
<i>Ausbau Räumlichkeiten (Schätzung)</i>	<i>ca. 50.000 €</i>	0 €	0 €
Marketingmaßnahmen	10.000 €	0 €	0 €
Externe Expertise	0 €	12.000 €	10.500 €
Personalkosten (2024 Bruttopersonalkosten, ab 2025 Arbeitsplatzkosten)	0 €	214.300 €	609.612 €
<b><u>Kosten gesamt</u></b>	<b>67.688 €</b>	<b>232.632 €</b>	<b>628.006 €</b>

Die Lizenzkosten für den Mängelmelder und auch für die Telefonsoftware Cisco Finesse (ACD-Anlage) sind bereits im Haushaltsplan enthalten und werden von den Abteilungen ZSD/D und ZSD/IT übernommen.

Die anfallenden Investitionskosten für den Piloten in Höhe von zunächst ca. 70.000 € werden in 2023 beim PRC 1120-250 zur Verfügung gestellt und durch noch vorhandene Finanzmittel aus dem VoIP-Projekt Nr. 7.11200002 beim PRC 1120-250 gedeckt.

Die Finanzierung erfolgt vorbehaltlich der Finanzierbarkeit aller zu erfüllenden städtischen Aufgaben und der Beschlussfassung des Haushaltsplans durch den Gemeinderat.

Wir bitten um Zustimmung zum Projektbeschluss.