



Serviceversprechen

Gültig ab dem 1. Januar 2020:

(1) Die 115-Teilnehmer im 115-Verbund geben folgendes Mindest-Serviceversprechen ab:

Externe Dimension

Das Serviceversprechen an den Nutzer:

- Die 115 ist Ihr Kontakt in die Verwaltung - egal, wo Sie sind und welche Frage Sie haben.
- Unsere freundlichen, kompetenten Mitarbeitenden erreichen Sie schnell und zuverlässig, Montag bis Freitag 08.00 bis 18.00 Uhr.
- Ihre Angelegenheit wird beim ersten Kontakt erledigt. Sollte dies einmal nicht möglich sein, leiten wir diese zur Bearbeitung weiter.

Interne Dimension

Um dies zu erreichen, verpflichten sich die 115-Teilnehmer untereinander zu:

- 85% aller lokal angebotenen 115-Anrufe durch Mitarbeitende anzunehmen. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z. B. Sprachdialog-systeme/Chatbots) gilt die Quote ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden.
- Eine durchschnittliche Wartezeit von 60 Sekunden nicht zu überschreiten. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z. B. Sprachdialog-systeme/Chatbots) gilt die Wartezeit ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden.
- 65% der angenommenen 115-Anrufe beim Erstkontakt zu beantworten.
- Bei Erhalt eines verbundintern weitergeleiteten Anliegens den Kundinnen und Kunden innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf, zu geben.

(2) Absatz 1 gilt für die 115-Teilnehmer nach Maßgabe der jeweils nach § 1 vereinbarten Beteiligung am 115-Verbund. Individuelle Erweiterungen des Angebots durch die Servicecenter sind möglich.

Änderungen des Serviceversprechens werden durch die Zentrale AG (§ 2 Abs.3) vorbereitet und vom Lenkungsausschuss beschlossen.

(3) Die teilnehmenden Servicecenter verzichten auf die Schließung während der Mindestservicezeit. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Übereinkunft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind, welches deren Aufgaben übernimmt. Derartige Vereinbarungen zwischen den teilnehmenden Servicecentern sind der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 vorab mitzuteilen.

(4) Die Teilnehmer im 115-Verbund tragen dafür Sorge, dass das Serviceversprechen eingehalten werden kann.