

24. November 2021

Postulat

von glp Fraktion

Der Stadtrat wird aufgefordert zu prüfen, wie sämtliche Call Center Funktionen in Form eines First Level Support stadtweit zentralisiert und durch eine Dienstabteilung angeboten werden können.

Begründung:

In den Budgetantworten weist der Stadtrat aus, dass die VBZ einen Teil der Anfragen des ewz übernehmen soll um Spitzen zu brechen. Dies ist grundsätzlich zu begrüßen greift aber zu wenig weit, da es in der Stadt über sämtliche Dienstabteilungen mehrere Supportstellen gibt, welche sich um diverse Kundenanfragen aus der Bevölkerung kümmern. Gleichzeitig soll es beim ewz aber immer noch Stellen geben, welche Kundenanfragen direkt beantworten, was beweist, dass hier für diese Supportstellen weder eine saubere Abstimmung innerhalb eines Departements geschweige über die gesamte Stadtverwaltung gibt.

Viele Firmen haben ihren First Level Support zentralisiert und sogar ausgelagert. Die Stadt soll primär anstreben eine effiziente und kundenfreundliche Supportorganisation für die Stadtbevölkerung anzubieten wofür sich eine zentrale Organisation und Verantwortung anbietet.

Antrag auf gemeinsame Behandlung mit 2021/368 Budgetvorlage 2022

M. Novak