

## DIALOG-Testing

3. Juni 2009

DIALOG-Testing zieht positive Zwischenbilanz:

### **Gute Noten für Behördenhotline 115**

Köln. In Summe positive Noten stellt der Spezialbereich Testing der Kölner Direktmarketinggesellschaft Jäger + Schmitter DIALOG GmbH der neuen Behördenhotline 115 aus, die seit April in zahlreichen Städten und Gemeinden Fragen von Rat suchenden Bürgern schnell und kompetent beantworten soll. In den Kategorien Servicebereitschaft, Freundlichkeit, Verständlichkeit sowie Engagement und Empathie schnitt die Rufnummer gut bis sehr gut ab. Mit der Beantwortung von Standardanfragen im Erstkontakt haperte es allerdings noch. Hier kamen die kommunalen Auskunftsteile über die Note befriedigend nicht hinaus. „Nach so kurzer Zeit kann sich das Ergebnis aber durchaus sehen lassen“, stellt DIALOG-Geschäftsführer Bernd Schmitter fest.

Die Experten von DIALOG-Testing, die auf die Überprüfung der Servicequalität von Kundenkontakten spezialisiert sind, hatten fünf Wochen lang die Behördenrufnummer in den sechs nordrhein-westfälischen Regionen Aachen, Bonn, Dortmund, Düsseldorf, Köln und Wuppertal exemplarisch unter die Lupe genommen. In 125 Testgesprächen recherchierten sie fünf Standardanfragen wie zum Beispiel „Wo kann ich Elterngeld beantragen?“. Dabei war die Empfehlung einer Hotline, sich ein Infoblatt beim Standesamt abzuholen, das alle Fragen beantwortet, sicher nicht im Sinne des Projekt führenden Bundesministerium des Innern, das den Bürgern freundliche, verständliche, kompetente und schnelle Antworten von der 115-Rufnummer verspricht. Auch der Hinweis, man könne nicht alles wissen und dass Nachsehen koste Zeit, wurde diesem Ziel nicht gerecht. In den meisten Fällen wurden die DIALOG-Tester an einen anderen Kontakt verwiesen, ohne aber weiter verbunden zu werden. 21 Prozent aller Weiterverbindungsversuche endeten mit Gesprächsabbrüchen.

Auch bei der Fachkompetenz haben die Hotlines noch Nachholbedarf. Zwar wurden die Fragen zum Teil korrekt beantwortet, die Nennung aller Informationen und die aktive Hilfsbereitschaft beispielsweise zur Zuleitung von Anträgen waren jedoch eher die Ausnahme. Mit 79 Prozentpunkten schnitt die Region Wuppertal im DIALOG-Test am besten ab gefolgt von Düsseldorf (76), Köln (72), Dortmund (70), Bonn (63) und Aachen (58).



Mehr zum Test erfahren Sie von unserem DIALOG Testing Spezialisten Michael Sabbagh  
0221/9839-1123 oder Iris Wegmann 0178 / 4795020.

Sollten Sie Fragen zu diesem Test oder zu anderen Testszenarien haben, sprechen Sie uns  
gerne an.

Ansprechpartner für Redaktionen:

Rainer Strang

Tel. +49 221 270564-15

[rainer.strang@jsdialog.com](mailto:rainer.strang@jsdialog.com)