Vorlage Gemeinderat	GR öffentlich 18.03.2015 TOP 5
Übernahme der Telefonzentrale durch die Baden-Franken-Services GmbH & Co. KG	

I. Sachverhalt:

Parallel zu den Sanierungsplanungen der Rathäuser I und II beschäftigte sich die Stadtverwaltung schon seit Jahren mit einer umfassenden Modernisierung der städtischen Telefonzentrale.

Dabei wurden u. a. folgende Ziele verfolgt:

- Erweiterung der Erreichbarkeit der Telefonzentrale von bisher 30 Stunden auf künftig 42 Stunden (entsprechend den Öffnungszeiten des Bürgeramtes)
- Vertiefung der bedarfs- und zielorientierten Beratung, d. h. das „telefonische Erscheinungsbild der Stadtverwaltung“ sollte im Stil eines professionellen Informations- und Servicecenters dargestellt werden.

Die bisherigen Planungen sahen vorrangig die Einbindung der neuen Telefonzentrale in das Bürgeramt vor. Die reinen Personalkosten für eine solche Lösung wurden mit rd. 53.000 € pro Jahr ermittelt.

Um Alternativen auszuloten, wurde über die Stadtwerke Bühl GmbH auch mit der Baden-Franken-Services GmbH & Co. KG Kontakt aufgenommen. Diese unterbreitete der Stadt ein Angebot mit den Eckdaten

- Entgegennahme Telefongespräche (Servicezeiten)

Montag bis Mittwoch	8:00 - 17:00 Uhr
Donnerstag	8:00 - 18:00 Uhr
Freitag	8:00 - 15:30 Uhr

Summe: 44,5 Stunden/Woche

- Service-Level 80/20, d. h. 80% aller Anrufe werden innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen.
- Der Gesamtpreis für diese Leistungen wurde mit 42.840 € (inkl. MwSt.) pro Jahr beziffert.

Dieses Angebot erfüllt in vollem Umfang das Anforderungsprofil und lässt auch für die künftige Entwicklung eines Informations- und Servicecenters alle Möglichkeiten offen.

Die Verwaltung empfiehlt deswegen dem Gemeinderat, das Angebot der Baden-Franken-Services GmbH & Co. KG anzunehmen.

Die Mitteldeckung erfolgt dadurch, dass Personalkosten in entsprechender Höhe in Sachkosten umgewandelt werden.

Die bisher in der Telefonzentrale beschäftigte Mitarbeiterin wird künftig in einem anderen Bereich der Kernverwaltung eingesetzt werden.

II. Beschlussvorschlag:

Die Firma Baden-Franken-Services GmbH & Co. KG, Siemensstraße 5, 77815 Bühl, erhält den Auftrag, ab dem 1. Mai 2015 bzw. 1. Juni 2015 die Telefonzentrale der Stadtverwaltung Bühl, entsprechend dem Angebot vom 11. Februar 2015, zum jährlichen Preis von 42.840 € zu übernehmen.

Beratungsergebnis Abstimmung/Wahl			laut Beschlussvorschlag	Abweichender Beschluss
Ja	Nein	Enthalten		