

Datum: 19.11.2014

Telefon: [REDACTED]

Telefax: [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Kommunalreferat
Immobilienmanagement
Verwaltungs- und
Betriebsgebäude
Verwaltungsgebäude

Roßmarkt 3,
Auszug Call Center, Anforderungen an einen neuen Standort

Vormerkung

Mit Beschluss der Vollversammlung des Stadtrates vom 30.07.2014 wurden dem Direktorium, Zentraler Telefonservice (ZTS), ein Gesamtflächenbedarf für 65 Arbeitsplätze genehmigt, im jetzigen Call Center (Roßmarkt 3, 1. OG) sind 34 Arbeitsplätze vorhanden. Die vorhandene Flächenkapazität ist damit ausgeschöpft, daher ist die Suche nach einem neuen Standort für das Call Center nötig. Aufgrund der Tatsache, dass vom Stadtrat Mittel für eine spezielle Beratungsfirma nicht bewilligt wurden, muss die Definition der Standortanforderungen, die Standortsuche und ggf. der Ausbau durch die Stadt erfolgen.

Hierzu hat am 14.10.14 in der Zeit von 10.00 Uhr bis 11.00 Uhr eine Besprechung im Kommunalreferat mit folgenden Teilnehmern stattgefunden (s. Teilnehmerliste):

D-II-ZTS
D-GL1-LU
D-GL3-dika
ITM-I33
BAU-H13/14
POR-FAS
KR-IM-BU3
KR-IM-VB-VGB

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Ergebnisse:

- Die Flächenkapazitäten im Roßmarkt 3 sind derzeit vollständig erschöpft, die Besetzung bereits geschaffener Stellen bzw. Realisierung von Stellenzuschaltungen ist nicht möglich, daher muss neuer Standort gefunden werden.
- Sehr enge zeitliche Schiene vorgegeben für Standortsuche, da Stellen bereits Mitte 2015 besetzt werden sollen.
- Standortanforderungen bereits formuliert und wesentlich abhängig vom hohen Beschäftigungsgrad mobilitätseingeschränkter MitarbeiterInnen (ca. 40 %):
 - sehr gute ÖPNV-Anbindung, barrierefrei
 - Standort muss nicht zwingend im Altstadtgebiet liegen
 - sinnvoll ist Call Center in einer Ebene, d.h. Unterbringung auf einem Stockwerk
 - Großraumbüro in Call Center Qualität¹ (Frontoffice) sowie abgetrennte Bürobereiche (Backoffice) zzgl. Sozialräume
- Die speziellen IT-Anforderungen müssen noch formuliert werden

1 Entsprechende Beleuchtung, Akustik für Großraumtelefonie Stichwort Schallschutz, komfortable Verkehrsführung, flexible räumliche Erweiterungsmöglichkeiten etc.

- Die Telefonanlage, welche sich ebenfalls im Roßmarkt 3 befindet, wird erneuert und muss evtl. ebenfalls umgezogen werden. Der ggf. neue Standort ist aber unabhängig vom neuen Standort des Call Centers. Die Planungen hierzu laufen noch, frühestens im Herbst 2015 steht fest, ob die Anlage umgezogen werden muss.
- Das bestehende Call Center wurde im Laufe der Zeit immer wieder baulich angepasst, ist jedoch insbesondere bzgl. Schallschutz nicht optimal. Daher wurde dem Stadtrat vorgeschlagen, für den neuen Call Center Standort eine spezielle Beratungsfirma einzukaufen, welche sich auf Standortsuche und –ausbau für Call Center spezialisiert hat (Bsp. Stuttgart). Die finanziellen Mittel für die Beratungsleistung wurden allerdings nicht genehmigt, sodass die Stadt mit den zur Verfügung stehenden Möglichkeiten Standortsuche betreiben muss. Allerdings besteht evtl. die Möglichkeit, die städtischen Planungen von einer speziellen Beratungsfirma auf Optimierungspotential überprüfen zu lassen. Insbesondere der FAS begrüßt diesen Vorschlag, weil die Vergangenheit gezeigt hat, dass die Stadt nicht auf den Ausbau eines Call Centers spezialisiert ist. Um Nachteile in Arbeitsplatzergonomie etc und letztlich in Mitarbeiterzufriedenheit zu vermeiden, ist die Überprüfung dringend angeraten.
- Die Stadtwerke München GmbH betreiben bereits ein modernes Call Center, hier können Erfahrungen ausgetauscht werden.

Weiteres Vorgehen:

- Genehmigung aktualisiertes Raum- und Funktionsprogramm durch KR-IM-VB-BRM
- Zurverfügungstellung des Raum- und Funktionsprogramms an alle Beteiligten durch KR-IM-VB-VG
- Vereinbarung Besichtigungstermin Call Center der SWM durch KR-IM-VB-VG
- Definition der IT-Anforderungen durch ITM
- Definition der baulichen Anforderungen durch BAU

gez.
