

Datum:	30.04.2020
Verfasser:	Ghavami
Thema:	KirA 2.0- Optimierung der ECKD-Hotline-Zeiten
Nummerierung:	01/2020

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit dem 01.01.2018 steht Ihnen für das Verfahren KirA 2.0 die ECKD-Hotline zur Verfügung. Die Userzahlen sind in diesem Zeitraum von ca. 800 auf ca. 950 User gestiegen. Die Hotline-Kosten je User beträgt derzeit 19,93 € (Brutto) pro Monat.

Für das Jahr 2019 wurde eine Nutzungsauswertung der Hotline angefordert, s. Tabelle.

Ersichtlich ist, dass die Hotline in der Zeit von 17:00 Uhr – 18:00 Uhr nur in sehr geringem Umfang genutzt wird.

#### **Nutzung der ECKD-Hotline im Jahr 2019**

09:00 - 10:00 Uhr = 16,53 %  
10:00 - 11:00 Uhr = 16,53 %  
11:00 - 12:00 Uhr = 17,07 %  
12:00 - 13:00 Uhr = 13,31 %  
13:00 - 14:00 Uhr = 10,89 %  
14:00 - 15:00 Uhr = 09,27 %  
15:00 - 16:00 Uhr = 07,26 %  
16:00 - 17:00 Uhr = 07,26 %  
17:00 - 18:00 Uhr = 01,88 %

Um die Hotline bei steigenden Userzahlen weiterhin allen Usern anzubieten und die dafür entstehenden Kosten auf die vorgesehenen Beträge zu begrenzen, werden die Hotline-Zeiten optimiert und dem Userverhalten angepasst.

Seit dem 01.03.2020 steht die KirA-Hotline wochentags in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung.