



WALTER SERVICES COMCARE GMBH:

Service-Optimierung in vier Schritten

Mit dem Start des Pilotprojekts D115 gibt es für rund 10 Millionen Bürger/innen in zahlreichen Kommunen die Möglichkeit, sich direkt über die einheitlichen Behördenrufnummer 115 mit ihrer Verwaltung in Verbindung zu setzen. Doch wie sieht es in anderen Teilen Deutschlands mit der Service-Optimierung in der Verwaltung aus? Wie hoch ist das Interesse seitens der öffentlichen Verwaltung und der Bürger/innen? Eine im Herbst 2008 in Sachsen-Anhalt von der walter services ComCare GmbH durchgeführte Untersuchung lieferte interessante Erkenntnisse über die Kommunikation von Bürgern/innen mit ihren Verwaltungen. Über 60 % der Befragten gaben z. B. an, dass sie sich sehr gut vorstellen könnten, einen telefonischen Kundenservice ihrer Verwaltung regelmäßig zu nutzen. Zusammengefasst zeigte sich sehr deutlich, dass der überwiegende Teil der Bevölkerung Sachsen-Anhalts dem Projekt D115 aufgeschlossen gegenübersteht und eine Beteiligung als eine positive Entwicklung in Richtung Serviceorientierung sieht.

Auch das Interesse seitens der Verwaltungen an der Teilnahme am Projekt D115 und der Umsetzung eines zentralen Servicecenters ist größer denn je. Besonders in ländlichen, strukturschwachen Gebieten besteht ein hoher Informationsbedarf, da es hier spezielle Voraussetzungen und Herausforderungen gibt: „Viele Kreise und Kommunen liegen unterhalb der kritischen Größe, ab der ein eigenes Servicecenter sinnvoll und effizient betrieben werden kann“, sagt Markus Alpers, Geschäftsführer der walter service ComCare GmbH. Sein Unternehmen ist Partner der öffentlichen Verwaltung und verfügt über mehr als 30 Jahre Erfahrung in der Implementierung unterschiedlicher Prozesse in Servicecenter-Abläufe.

Auf dem Weg zu einem qualitätsorientierten und effizienten Bürgerservice sind vier wesentliche Meilensteine zu meistern: die Entscheidung über die strategische Positionierung, die Gestaltung

relevanter Prozesse, die Konzeption und die Errichtung eines Servicecenters und dessen operativer Betrieb. Dies erfolgt in einem permanenten Kreislauf aus Qualitätsmanagement, Personal- und Effizienzentwicklung:

- **Strategische Positionierung:** Ein Servicecenter lässt sich unterschiedlich strategisch positionieren – von der Telefonzentrale mit Sonderaufgaben bis hin zum Dienstleister im übergreifenden Kontext. Es ist die Schnittstelle zwischen Verwaltung und Bürger bzw. Wirtschaft, bietet umfassenden Service und erlangt zunehmend Bedeutung als Marketinginstrument, das sowohl der Verwaltung als auch der Politik als Gradmesser für die Bürgerzufriedenheit dient. Für den Erfolg des Servicecenters sind der politische und verwaltungsseitige Rückhalt sowie das gemeinsame Verständnis der Aufgabenstellung entscheidend.
- **Prozessmanagement (PM):** Ein umfangreiches PM bildet die Grundlage für ein Gesamtkonzept. Dabei werden Prozessketten in ihre Glieder zerlegt, neu abgestimmt und optimiert zusammengebaut. Die Ergebnisse der umfassenden Analysen werden im Grobkonzept festgehalten und sind die Voraussetzungen für die Qualität der Serviceleistungen. Eine präzise Prozessbeschreibung und -dokumentation stellt die Basis für alle weiteren Projektschritte dar. Anzumerken ist, dass keineswegs 100 % aller möglichen Leistungen einer Verwaltung im Servicecenter abgebildet werden müssen. Unter den rund 3.000 bis 4.000 denkbaren Dienstleistungen sind nur etwa 100 bis 120 von signifikantem Volumen und auch tauglich, hoch standardisiert und IT-unterstützt umgesetzt zu werden. Sie machen den mengenmäßig größten Anteil am Arbeitsvolumen aus.
- **Konzeption und Errichtung:** Es ist die Frage zu klären, ob das Servicecenter intern realisiert werden kann oder ob

ein externer Dienstleister eingebunden werden soll. Dabei ist darauf zu achten, dass dieser bereits über aufgebaute und skalierbare Ressourcen verfügt. Das erspart dem Auftraggeber Investitionen und sorgt für eine schnelle Umsetzung bei der Implementierung neuer Dienstleistungen. Auch der Aufbau neuer Standorte ist für starke Dienstleister nur eine Frage weniger Wochen. Die technischen Anforderungen an ein Servicecenter folgen weitgehend dem Standard für Call Center. Multichannel-Fähigkeit sollte ebenso integrierter Bestandteil des Konzepts sein wie Wissensdatenbanken, CRM-Systeme, Prozesssteuerungsmaschinen und MIS-Anwendungen. Dokumentiert werden alle Entscheidungen und Anforderungen in einem präzisen Feinkonzept. Dies ist die Basis für das Qualitätsmanagement und für die Ausbildungs- und Kapazitätsplanung.

- **Betrieb des Servicecenters:** Nachdem in den vorausgegangenen Phasen die Grundlage für den Betrieb des Servicecenters gelegt wurde, kommt es nun darauf an, nachhaltig ein hohes Qualitäts- und Performance-Niveau zu erreichen. Der Roll-out erfolgt in Form eines Piloten. Einen hohen Stellenwert hat bereits in dieser Phase ein integriertes, maßgeschneidertes Qualitätsmanagement. Nach erfolgreicher Integration der Abläufe wird der Echtbetrieb aufgenommen. Wichtig ist hier die permanente Beobachtung der Prozesse in Form eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Einen hohen Stellenwert haben auch die Mitarbeiter, die im direkten Kontakt zum Bürger stehen. Durch umfassende und stetige Qualifikation, Information und Transparenz begegnen die Service-Mitarbeiter dem Bürger selbstbewusst und freundlich.

Das Ergebnis ist ein bürgerfreundlicher, qualitätsorientierter und effizienter Service, der nicht nur zufriedene Bürger/innen und entlastete Verwaltungen mit sich bringt, sondern auch ein politisches Erfolgsmodell ist.

Weitere Informationen finden Sie unter www.walterservices.com.

Quelle: Innovative Verwaltung 05/2009