



Bürgerservice auf dem Prüfstand

walter services ComCare GmbH positioniert sich als Dienstleister im öffentlichen Sektor



Haben Sie schon einmal versucht, am Freitag nach 19.00 Uhr telefonisch eine Auskunft zum Liefertermin Ihres dringend benötigten neuen Reisepasses zu bekommen? Mit großer Wahrscheinlichkeit wird man Ihnen per Band die Öffnungszeiten des zuständigen Amtes nennen. Doch auf eine Aussage werden Sie bis Montag warten müssen.

Dies ist nur ein Beispiel, welches zeigt, dass der Bürgerservice in vielen Städten und Gemeinden noch nicht an den Bedürfnissen seiner Kunden ausgerichtet ist. Zwar bieten Internetplattformen ein umfangreiches Angebot an Informationen, stellen Formulare und Wegweiser zur Verfügung, doch kann der Großteil der Anliegen nicht abschließend gelöst werden. Studien haben auch gezeigt, dass das Telefon noch immer das am häufigsten genutzte Kontaktmedium ist. Die Bürger erwarten heute ein hohes Maß an Serviceleistungen ohne lange Wartezeiten und Weiterleitungen.

In der Vergangenheit hat die Akzeptanz der öffentlichen Institutionen bei den Bürgern gelitten. Die Gründe hierfür sind sehr vielfältig. Doch auch die öffentlichen Verwaltungen selbst haben hierzu einen Teil

beigetragen – ob starre Öffnungszeiten, die nicht auf die wachsende Mobilität der Arbeitnehmer und deren Arbeitswegen angepasst sind oder eine Vielzahl von Rufnummern, die es dem Bürger schwer machen, den richtigen Ansprechpartner zu finden.

Dabei werden heute Service und Erreichbarkeit in allen Lebensbereichen zunehmend als selbstverständlich angesehen. Auch an die öffentliche Verwaltung stellt der Bürger zunehmend die Erwartung einer schnellen, verlässlichen, service- und ergebnisorientierten Erledigung seiner Anliegen. Eine effiziente und strukturierte Verwaltungsorganisation kann hier für den Bürger aber auch für Verwaltungen erhebliche Vorteile bringen. Projekte wie D115 sind erste Schritte in diese Richtung. Der Abbau von bürokratischen Hindernissen wird auch in EU-DLR (2006/123/EG) gefordert. Im Art.6 EU-DLR verpflichten sich die Mitgliedstaaten u. a., einen einheitlichen Ansprechpartner zu schaffen.

Die Umsetzung dieser Regelungen können Verwaltungen durch die Schaffung von Service Centern unterstützen. Projekte in Berlin und Duisburg sind Beispiele dafür, dass der Betrieb von Service Centern nach-

haltig den Bürgerservice verbessert und Verwaltungen entlastet. Erfahrungen zeigen, dass etwa 80 Prozent der Bürgeranfragen im Servicecenter abschließend von professionell geschultem Personal bearbeitet werden können. Der Betrieb eines Servicecenters kann hierbei auf viele Arten organisiert sein und ist sicher nicht nach Anleitung eines Handbuches zu bewerkstelligen. Für öffentliche Verwaltungen, welche die Erreichbarkeit ihrer Dienststellen optimieren und transparenter gestalten wollen, behördliche Sachbearbeiter entlasten und Anfragen zeitnah und unkompliziert bearbeiten wollen, ist die Einbindung eines externen Dienstleisters oftmals eine effiziente Lösung.

Hierbei gibt es verschiedene Kooperationsmodelle: Bisher werden meist Inhouse-Lösungen im Rahmen einer Fachabteilung umgesetzt. Diese Abteilungen erreichen aber häufig nicht die kritische Größe, die für eine optimale Kostenstruktur, exzellente Qualität und maximale Flexibilität notwendig ist. Ein Weg wäre der Zusammenschluss mehrerer Kommunen in einem gemeinsamen Service Center. Die finanzielle Lage öffentlicher Haushalte legt in vielen Fällen eine Zusammenarbeit mit privaten Investoren und Dienstleistern nahe, da diese meistens die technische Infrastruktur mitbringen und somit Behörden erhebliche Investitionen in Telekommunikationsanlagen, IT-Infrastruktur und Software ersparen. Public Private Partnerships bieten neben dem Zugriff auf fachspezifisches und branchenübergreifendes Management-Know-how auch prozessoptimierende Beratung. Die Abläufe im Service Center bleiben unter direktem Einfluss und werden von den Partnern gemeinsam gesteuert und verbessert.

Das umfassendste Modell ist die Komplett-Vergabe. Es erfolgt die Privatisierung der Organisationseinheit mit allen Prozessen und Aufgaben. Die hoheitliche Kontrolle muss in der öffentlichen Hand bleiben, um den gesetzlichen Auflagen nachzukommen. In der Organisation der auftraggebenden Verwaltung muss daher eine verantwortliche Person oder Einheit bestehen, welche die Überwachung und Steuerung des Dienstleisters übernimmt. Über die detail-





Public Sector

lierte Beschreibung von Service-Level-Vereinbarungen kann eine hohe Qualität der Leistungen sichergestellt werden. Gemeinsames Ziel von Auftraggeber und -nehmer sollte immer die Bürgerzufriedenheit sein.

Eine einheitliche, über die üblichen Öffnungszeiten hinaus erreichbare Rufnummer, kurze Wartezeiten, kompetente Ansprechpartner und eine flexible, schnelle Lösung seines Anliegens – dies sind Anforderungen, die der Bürger an seine Verwaltung stellt.

Der Bürger wird zum Kunden. Dieses Bewusstsein sollte nicht nur im Bürger weiter reifen, sondern auch in den Köpfen von Entscheidern der öffentlichen Verwaltungen. Denn auch für Verwaltungen gilt: Ein unzufriedener Kunde macht mehr an Reputation kaputt als 10 zufriedene Kunden aufbauen können!

Zunehmend erkennen deutsche Kommunen auch die strategische Bedeutung. Während zu Beginn viele Service Center als Telefonzentrale und kommunale Auskunftsstelle angesehen wurden, tritt zunehmend die positive Wirkung eines exzellenten Service auf die Ansiedlung und die Bürgerzufriedenheit in den Vordergrund. Das Service Center wird zum Alleinstellungsmerkmal.

Zur Person: Markus Alpers

Seit 2007 ist Markus Alpers als Geschäftsführer der walter services ComCare GmbH in Magdeburg verantwortlich für die Integration der ehemaligen Vivento-Standorte Aachen, Cottbus, Dresden, Halle, Lübeck, Magdeburg und Suhl in das Unternehmen. Zudem ist Alpers für den Ausbau der Dienstleistungen für Öffentliche Verwaltungen rund um die einheitliche Service-Rufnummer 115 zuständig.

Zuvor war der Diplom-Kaufmann in unterschiedlichen leitenden Funktionen bei Call Centern der Quelle Versands tätig und zeichnete hier unter anderem für die Vereinheitlichung von Prozessen und Leistungsparametern sowie die Schaffung übergreifender Strukturen verantwortlich.



Walter services ist mit 30-jähriger Erfahrung im Kundenservice, über 8.500 Mitarbeitern und rund 250 Millionen Euro Umsatz im Jahr die Nummer 2 der Branche. Das Tochterunternehmen walter services ComCare ist einer der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb im Telekommunikationssegment für alle Business-Prozesse von der Infor-

mations- bis zur Rechnungshotline. Neben der Telekom-Auskunft 11 8 33 liegt der Fokus bei walter services ComCare auf kaufmännischen Dienstleistungen für Telekommunikationsanbieter wie die Deutsche Telekom AG: Rechnungsrelevante Calls und E-Mails aus der Mobilfunk-, Telefon-, oder DSL-Sparte des Unternehmens werden hier zentral von kaufmännisch geschulten Mitarbeitern bearbeitet.

Nach Übernahmen von sieben Standorten der Telekom-Tochter Vivento (VCS) positioniert sich walter services ComCare GmbH nun als Dienstleister im öffentlichen Sektor.

Weitere Informationen:

Tel: 01802 783 115

www.buergerservice.net

www.walterservices.com

walter services ComCare ist einer der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb im Telekommunikationssegment für alle Business-Prozesse von der Informations- bis zur Rechnungshotline. Das Unternehmen hat seinen Sitz in der sachsen-anhaltinischen Landeshauptstadt Magdeburg.

Andreas Brunner – Bereichsleiter walter services Akademie in Action. Ob Weiterbildung oder Training, die walter services Mitarbeiter profitieren von der hausinternen Akademie.

Geschäftsführer der walter services ComCare GmbH ist Marcus Alpers.

Fotos: walter services (3)



Quelle: mdw-Magazin 08-2008. S.16-17