

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Vorlagen-Nr.:

V/1066/2007

Auskunft erteilt:

Frau Wißen

Ruf:

492 67 65

E-Mail:

WissenD@stadt-muenster.de

Datum:

18.12.2007

Betrifft

IMSware-Umweltservice: Das Instrument des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz für das Kundenkontaktmanagement

Erfahrungsbericht und erste Bilanz

Beratungsfolge

15.01.2008 Ausschuss für Umweltschutz und Bauwesen

Bericht

Bericht:

1. Einführung

Das Kundenkontaktmanagement im Amt für Grünflächen und Umweltschutz wurde 2004 mit folgenden Zielen konzipiert:

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch dienstleistungsorientierte Anliegenbearbeitung
- Kanalisierung von Kundenströmen und Optimierung von Arbeits- und Zeitmanagement
- Aufbau eines verbindlichen internen Ablaufs für den Umgang mit allen Kundenanliegen
- Nutzung der Hinweise aus der Bevölkerung für eine fortlaufende Qualitätssteigerung auf der Grundlage systematischer Datenauswertung der Kundenanliegen

Das Kundenkontaktmanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle der Maßnahmen, mit denen Anliegen der Bürgerinnen und Bürger sachgerecht und kundenfreundlich erfasst, bearbeitet und ausgewertet werden. Hier gelten seit 2004 verbindliche Grundsätze, festgelegte Verantwortlichkeiten, definierte Reaktionsketten und Serviceversprechen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Amt tragen durch ihre Arbeit und den Umgang mit den Kundinnen und Kunden zum Gelingen der Querschnittsaufgabe „dienstleistungsorientierter Umweltservice“ maßgeblich bei. Deshalb werden alle Mitarbeiter/-innen im Amt in die fortlaufende Optimierung des Prozesses „Kundenkontaktmanagement“ einbezogen. Umfangreiche Marketingmaßnahmen bewerben die „Umweltberatung“ als Eingangsportal für alle Umweltbelange.

Seit Mai 2006 nutzt das Amt für Grünflächen und Umweltschutz als bisher einziges Amt der Stadtverwaltung das Programm IMSware-Umweltservice als Instrument zur elektronischen Erfassung, Bearbeitung und zum Controlling definierter Kunden-Kontakte. Es ist eine flexible Software, die auf die Bedürfnisse der Nutzer/innen und die Erfordernisse im Amt skalierbar ist.

Nach einer 2-jährigen Vorbereitungszeit zur Anpassung des elektronischen Moduls IMSware an die Erfordernisse des Amtes wurden 47 Mitarbeiter/innen ausgewählt und im Umgang mit dem Programm geschult. Diese Sachbearbeiter/innen vertreten die Inhalte, bei denen die meisten Kundenanliegen und –beschwerden zu erwarten sind.

Verbindliches Verfahren:

Im Amt verpflichtend ist die Nutzung der elektronischen IMSware-Umweltservice-Erfassung bei:

- Beschwerden/Lob über unsere Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter bzw. über unsere Arbeit
- Verbesserungsvorschlägen, Anregungen, Ideen an die Stadtverwaltung

Für Anliegen, die Nachfragen von Bürger/innen erwarten lassen oder bei denen eine Dokumentation der Bearbeitungsschritte - auch für andere Sachbearbeiter - einsehbar gemacht werden soll, sowie für statistische Zwecke ist die elektronische Erfassung in IMSware-Umweltservice empfohlen.

In allen anderen Fällen, im Rahmen der Bearbeitung von sachdienlichen Hinweisen aus der Bevölkerung (Alltagsgeschäft) und zur Weitergabe von Anliegen an zuständige Sachbearbeiter/innen ist der Einsatz von IMSware-Umweltservice ebenfalls sinnvoll, aber nicht verpflichtend. Hierzu werden abteilungsintern verbindliche Verfahren erarbeitet und für bestimmte Zeiträume vereinbart.

2. Ziele

Mit dem Einsatz von IMSware-Umweltservice werden folgende Ziele für das Kundenkontaktmanagement verfolgt:

1. Die Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen (sachdienlicher Hinweis, Beschwerde, Frage, Informationsbedarf, Anregung, Lob) soll schnell und effizient erfolgen.
2. Die Anliegen-Bearbeitung soll jederzeit transparent sein, um Nachfragen der Kunden oder anderer Sachbearbeiter zügig beantworten zu können.
3. Die Einhaltung des Service-Versprechens soll nachvollziehbar und überprüfbar sein.
4. Die Kundenkontakte sollen systematisch ausgewertet werden, um Datenmaterial für die Steuerung inhaltlicher Schwerpunkte, die Öffentlichkeitsarbeit und das Berichtswesen zu erhalten.

Zu 1: Erfassung und Weiterleitung von Kunden-Anliegen

Die Datenerfassung über definierte Eingabefelder in IMSware-Umweltservice erleichtert die Aufnahme aller für die Bearbeitung eines Anliegens relevanten Fakten an der Eingangsstelle. IMSware-Umweltservice wurde mit dem internen Mailing-System „GroupWise“ verknüpft, so dass direkt nach Abschluss der Datenerfassung der ausgewählte Sachbearbeiter eine automatisch erzeugte Email mit allen zur Bearbeitung notwendigen Informationen erhält. Sämtliche Mitarbeiter der Stadtverwaltung können an der IMSware-Bearbeitung von Anliegen über eine interne Email beteiligt werden. Bearbeitungsschritte werden in IMSware-Umweltservice dokumentiert. Bemerkungen, Dateien (Anschreiben, Textdokumente, Kartenauszüge) und verwendete Stichworte werden dem jeweiligen Anliegen zugeordnet. Damit werden Arbeitszeit, Aktenführung in Papierform und Archivierung an anderer Stelle erspart. Der Aufwand für die Erfassung eines Anliegens wird von Viel-Nutzern als angemessen und von Wenig-Nutzern als relativ hoch erachtet.

Grundsätzlich wird die Bearbeitung mittels IMSware von den meisten Mitarbeiter/innen im Amt sehr positiv bewertet.

Zu 2: Transparenz der Bearbeitung

Jedes erfasste Anliegen kann von jedem IMSware-Arbeitsplatz mit Hilfe vielfältiger Suchfunktionen ausgewählt und eingesehen werden, wann, wie und mit welchen Beteiligungen das Anliegen bereits bearbeitet bzw. abgeschlossen wurde (Ausnahme aus Datenschutzgründen: Beschwerde über Mitarbeiter). Es ist dadurch möglich, sofort konkrete Auskünfte zum Bearbeitungsstand zu geben, ohne bei den jeweiligen Sachbearbeitern nachzufragen. Dies dient der bürgerfreundlichen detaillierten Beantwortung von Nachfragen an der Eingangsstelle und erspart Arbeitszeit der Sachbearbeitung.

In wenigen Fällen fehlen die Bearbeitungsvermerke in IMSware-Umweltservice, so dass die Beantwortung von Nachfragen nicht sofort möglich war.

Die Gründe (Krankheitsfälle, mangelnde Übung mit dem Programm) für die in Einzelfällen verzögerte EDV-Dokumentation, obwohl die Bearbeitungsschritte bereits durchgeführt waren, werden geprüft. In einer Arbeitsgruppe wird darüber hinaus ermittelt, ob Hilfestellungen und Veränderungen der Bediener-Freundlichkeit (z.B. Headsets an weiteren Arbeitsplätzen) die Nutzung des Systems optimieren und zur Akzeptanzsteigerung beitragen können.

Zu 3: Einhaltung der Serviceversprechen des Amtes

Bei der Erfassung wird festgelegt, in welchem zeitlichen Rahmen das Anliegen bearbeitet werden soll und eine Rückmeldung erfolgt. Dieser Zeitrahmen wird dem Kunden mitgeteilt und ist für die Sachbearbeitung verbindlich. Manchmal ergeben sich jedoch in der Bearbeitung Probleme, die diesen Zeitplan durcheinanderbringen. In diesen Fällen informiert der Sachbearbeiter den Kunden über die Gründe der Verzögerung und wann mit einem endgültigen Ergebnis zu rechnen ist. Die Gründe werden zum Anliegen vermerkt und die Bearbeitungszeit bzw. Wiedervorlage entsprechend geändert.

Durch die Transparenz der Bearbeitung in IMSware-Umweltservice (s. auch Punkt 2) kann jederzeit und an jedem Arbeitsplatz die Einhaltung des Service-Versprechens überprüft werden.

Zu 4: Zahlen, Daten, Fakten: Erfolgsmessung

Insgesamt wurden im Auswertungszeitraum (23.5.06 – 9.8.07) 1.470 Anliegen in IMSware-Umweltservice erfasst. Durchschnittlich waren es 100 Anliegen pro Monat. Die Tabellen 1 - 3 der Anlage zeigen die Verteilung der Anliegen nach Monaten, nach inhaltlichen Schwerpunkten und nach der Eingangsstelle. Die Abbildungen 1 - 2 zeigen die Zuordnung der Zuständigkeiten für ein Anliegen nach Abteilungen und die Zuordnung nach Art der Anliegen.

Eingangsstelle:

Im Betrachtungszeitraum wurden im Arbeitsbereich Umweltberatung/Umweltservice insgesamt 14.800 Beratungskontakte gezählt. Diese telefonischen, persönlichen, schriftlichen und Email-Kontakte werden zu über 90 % durch eine Beratung direkt und abschließend erledigt. Ein Anteil von 7,8 % (1.150 Anliegen) wurden seitens der Umweltberatung in IMSware-Umweltservice zur eigenen Bearbeitung oder - häufiger - zur Weitergabe an zuständige Sachbearbeiter erfasst (s. Anlage, Tab. 3).

Von allen 1.470 IMSware-Anliegen erfasste der Bereich Umweltberatung und Vorzimmer 78,2%. Daraus folgt, dass die Bewerbung der Umweltberatung als Eingangskanal für alle Kundenanliegen im Bereich „Umweltservice“ erfolgreich war. Weitere 16,5 % der in IMSware erfassten Anliegen sind durch Mitarbeiter/innen der Grünflächen-Abteilung aufgenommen worden.

Anliegeninhalte:

82,6% der Anliegen und damit der weitaus größte Anteil ist den Inhalten der Abteilung „Grün-, Spiel- und Sportflächenunterhaltung, Grünpflege, Friedhofswesen und Forsten“ zuzuordnen (s. Anlage, Tab. 2).

Anliegenart:

72 % sind der Rubrik „sachdienliche Hinweise/Alltagshandeln“ zugehörig. Insgesamt nur erfreuliche 7,6 % aller erfassten Anliegen beziehen sich auf Beschwerde/Kritik an Arbeitsergebnissen = 5,2 %, an fachlichen Entscheidungen = 1,8 % bzw. an Mitarbeiter/innen = 0,7 % (s. Anlage, Abb. 2).

Anliegenstatus:

87,2 % aller erfassten Anliegen waren am Stichtag „abgeschlossen“. 60 Anliegen = 4,1 % waren „in Bearbeitung“. Hier ist die Begründung und der Zeithorizont für den verzögerten Abschluss anhand der Bearbeitungsvermerke ersichtlich (z.B. Baumbeschneidung im Arbeitsplan für Winter eingetragen).

Eine noch weiterreichende Auswertung des vorhandenen Datenmaterials, die Rückschlüsse für verbessertes Handeln in Detailfragen zulässt, ist mit sehr hohem Aufwand verbunden (z.B.: in welchen Gärtnerbezirken treten welche Art von Problemen auf). Es wird zurzeit geprüft, ob dieser Aufwand im Verhältnis zum Nutzen zu vertreten ist.

3. Fazit und Ausblick

IMSware Umweltservice hat sich als geeignetes Instrument für das Controlling im Kundenkontaktmanagement erwiesen. Das flexible Programm mit dynamischen Möglichkeiten konnte durch die Beteiligung und Unterstützung aller an der Querschnittsaufgabe „Umweltservice“ beteiligten Mitarbeiter/innen seit der Inbetriebnahme fortlaufend optimiert und angepasst werden. Diese Entwicklungsarbeit wird laufend weiter geführt, damit auf wechselnde Aufgaben und Ansprüche optimal reagiert werden kann.

Im Rahmen der Kommunalisierung von weiteren Umweltaufgaben wurde das Modul IMSware-Umweltservice ausgewählt, um die auf das Amt zusätzlich zukommenden Anfragen / Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern zu bearbeiten. Im Vergleich mit anderen Systemen wurde die entwickelte Software zur verwaltungstechnischen Bearbeitung einer großen Anzahl von "Kundenanliegen" als Bestes ausgewählt. Auch das Tiefbauamt prüft die Einbeziehung von IMSware für die Steuerung von Kundenkontakten und hat sich über potentielle Einsatzmöglichkeiten beim Amt 67 ausführlich informiert.

I.V.

Thomas Paal
Stadtrat

Anlage