Münster

Buchen statt warten

[28.01.2014] Die Stadt Münster hat ihren Service weiter verbessert. Im Bürgerbüro, im Jobcenter und in der Kfz-Zulassung können Termine online vereinbart werden. Damit sinkt die Wartezeit und die Kundenzufriedheit steigt.

Wer nicht ganz so durchsetzungsstark ist, mag sich früher beim Gang auf das Münsteraner Jobcenter unwohl gefühlt haben: Schon wieder länger warten, weil sich andere einfach frech vordrängeln. Die Reihenfolge der Bearbeitung effizient zu managen, dafür gab es bislang nur ein einfaches Kundenleitsystem der Bundesagentur für Arbeit (BA). Zusätzlich online Termine vereinbaren konnten Bürger damit nicht. Deshalb hat das Jobcenter vor knapp zwei Jahren das Aufrufsystem der Firma NetCallUp eingeführt, als dritte Münsteraner Verwaltung nach der Straßenverkehrsbehörde und dem Amt für Bürger- und Ratsservice. Für alle Beteiligten – Sachbearbeiter und Bürger – ein Quantensprung hinsichtlich Kunden- wie auch Mitarbeiterfreundlichkeit. Die Lösung von NetCallUp ist bereits erfolgreich in anderen Kommunalverwaltungen im Einsatz und verfügt mit Aufruf, Newsticker, Statistiken, Web-Kalender, Terminvergabe und Einbindung in das Bürgerservice-Portal über alle Funktionen, die eine Verwaltung im täglichen Kundenkontakt benötigt. Für Stefan Schoenfelder, Betriebsleiter des städtischen IT-Dienstleisters citeq, Partner von NetCallUp, ein geeignetes Tool, um den Bürgern Behördengänge so einfach wie möglich zu machen. Gleichzeitig können sich die Beschäftigten in der Verwaltung mit der Software bestmöglich auf den Antragsteller und seine Wünsche vorbereiten. citeq installierte die Lösung in Münster und passte sie an die individuellen Bedürfnisse an.

Schnelle Umsetzung von der Planung bis zum Echtbetrieb

Die Installation des Aufrufsystems in der Kfz-Zulassung verlief problemlos, wie IT-Koordinatorin Undine Berking berichtet. „Auch im Bürgerbüro war die Planungsphase unkritisch“, erklärt ihr dortiger Kollege Joachim Zöllner. „Anfängliche technische Probleme konnte NetCallUp durch das Aufspielen eines Updates zeitnah lösen.“ Aus Sicht von citeq war es ein wichtiges Kriterium, dass die Anwendung auf den eigenen Servern läuft und nicht als Fremd-Hosting. Das war von NetCallUp zunächst zwar nicht vorgesehen, konnte dann aber doch realisiert werden. Im Bürgerbüro Mitte der Stadt Münster tut heute eine NetCallUp-Aufrufanlage für den Schalterbetrieb ihren Dienst, im Jobcenter ein Kundenleitsystem mit Anliegenklärung jeweils mit integriertem Netzmodul für die Online-Terminreservierung. Gut 80 Beschäftigte arbeiten in beiden Bereichen mit dem System, in der Kfz-Zulassung sind es rund 30.
Das Termin-Management NetAppoint zur selbstständigen Reservierung per Online-Kalender macht den Münsteraner Bürgern die Kontaktaufnahme mit ihrer Verwaltung noch einfacher. Über das Bürgerservice-Portal kann sich jeder einen
Wunschtermin heraussuchen und erhält, wenn dieser noch frei ist, eine Bestätigung per E-Mail oder SMS. Darin enthalten sind die Wartenummer zum Ausdrucken sowie Hinweise auf Gebühren. Um Irritationen zu vermeiden, gibt es unterschiedliche Kennzeichnungen von Wartemarken für Lauf- und Terminkunden. Terminkunden reiht das System automatisch in die regulären Warteschlangen ein, eine separate Vorsprache an der Information ist nicht erforderlich. Sie werden dann bevorzugt behandelt. Die Besucher werden zudem vorab darüber informiert, welche Unterlagen sie mitbringen oder welche Informationen sie gegebenenfalls einholen müssen. So kommen sie optimal vorbereitet ins Bürgerbüro. „Unsere Sachbearbeiter treffen dann auf informierte Kunden, die nicht durch lange Wartezeiten genervt sind“, sagt Joachim Zöllner, der seit Einführung der Online-Terminvereinbarung „deutlich weniger unangenehme

Gesprächssituationen durch Wiederholungsbesuche wegen fehlender Unterlagen“ beobachtet. Neben der echten Online-Terminreservierung vergibt das Bürgerbüro auch Termine für Anrufer sowie persönlich vorsprechende Bürger.

Vorteile für Bürger und Beschäftigte

Es ist eine Win-win-Situation: Zum einen schätzen die Sachbearbeiter im Bürgerbüro die neue Arbeitsweise und nach anfänglicher Skepsis ist die Akzeptanz in der täglichen Arbeit hoch. Zudem haben auch die Bürger das System mit seiner integrierten Online-Terminreservierung sehr gut angenommen. Joachim Zöllner: „Warten und Wartezeiten sind die Achillesferse beim Thema Kundenzufriedenheit – hier haben wir mit NetCallUp eine deutliche Verbesserung verzeichnet.“ Mitarbeiterfreundlichkeit und mehr Auswertungsmöglichkeiten sind die Vorteile, die das Jobcenter in NetCallUp sieht. Für Undine Berking sind die statistischen Auswertungen über Warte- und Bearbeitungszeiten und detaillierte Steuerungsmöglichkeiten weitere Pluspunkte des Systems. „Außerdem ist es für Kunden hilfreich, da die Lösung auch auf der Internet-Seite angezeigt wird und jeder Kunde somit die aktuelle Wartezeit ablesen kann.“

()

Stichwörter: Panorama, NetCallUp, Münster, Bürgerservice, Termin-Management, Online-Terminvergabe, Kfz-Zulassung