Unterschleißheim

Bye-bye Warteschleife

[11.09.2015] Unterschleißheim will für die Bürger immer ein offenes Ohr haben. Die Stadt hat deshalb eine Kommunikationssoftware installiert, die sichtbar macht, welche Mitarbeiter aktuell Anrufe entgegennehmen können.

Über 100 Anrufe gehen Tag für Tag in der Zentrale der bayerischen Stadt Unterschleißheim ein. Ob ein Mitarbeiter erreichbar ist oder sich im Termin befindet, ob er telefoniert und ob bei Bedarf ein Kollege greifbar ist, sieht die Zentrale in einer klar strukturierten Übersicht, dem so genannten Team Panel. Anrufer lassen sich so gezielt weiterverbinden. Warteschleife und erfolglose Verbindungsversuche gehören der Vergangenheit an. Zudem genügt ein Mausklick, um einen Anruf zu verbinden. Das war nicht immer so. Vor dem Einsatz von XPhone nutzte die Behörden ein XML-Dokument, in dem alle An- und Abwesenheiten manuell eingepflegt werden mussten. Ein Zusatzaufwand, zu dem viele Mitarbeiter oft nicht bereit waren oder der schlichtweg vergessen wurde. Speziell für die Telefonzentrale wurde das Thema Erreichbarkeit so zu einer immer größeren Herausforderung. „Für uns war klar: Wenn wir die Erreichbarkeit – und damit die Bürgerfreundlichkeit – tatsächlich signifikant erhöhen wollen, dann brauchen wir ein System, das für die Kollegen minimalen bis keinen zusätzlichen Aufwand bedeutet“, erklärt Andrea Münz, IT-Systemadministratorin der Stadt Unterschleißheim. Die Wahl fiel auf die Unified-Communications-Lösung XPhone des Unternehmens C4B Com For Business. Zentraler Vorteil: XPhone ist unmittelbar an Microsoft Outlook gekoppelt. Sobald ein Mitarbeiter einen Termin oder einen Urlaubstag in Outlook einträgt, springt sein Status im Team Panel für den entsprechenden Zeitraum automatisch auf abwesend oder Termin. Auch Vertretungen werden direkt im Panel eingepflegt. Neben der Präsenz wird in der Übersicht zusätzlich der Telefoniestatus angezeigt. So wird ersichtlich, welcher Mitarbeiter aktuell im Gespräch und wer erreichbar ist.

Unverzichtbarer Mehrwert

Einen besonderen Mehrwert bietet das Regelwerk für Weiterleitungen, die sich jeder Mitarbeiter individuell einrichten kann. Mit wenigen Klicks kann genau definiert werden, wie mit Anrufen in Abwesenheit umzugehen ist. So lässt sich beispielsweise einstellen, dass Anrufe in der Urlaubszeit an einen Kollegen umgeleitet werden, während bei Terminen die Mailbox zum Einsatz kommt. Gleichzeitig entlastet Instant Messaging die Postfächer. Kurze Informationen wie eine Bitte um Rückruf werden nicht mehr via E-Mail, sondern als Kurznachricht versandt und erscheinen beim Empfänger als Pop-Up auf dem Bildschirm. Nicht nur für die Zentrale hat sich die Arbeit deutlich erleichtert. Grundsätzlich ist der Austausch für die Mitarbeiter untereinander erheblich einfacher und die Kommunikation effizienter geworden. Die Rückmeldungen sprechen eine deutliche Sprache. „Wenn der Team Panel Server zum Beispiel wegen Wartungsarbeiten auch nur wenige Minuten nicht erreichbar ist, gibt es direkt einen kleinen Aufschrei unter den Kollegen“, schmunzelt Andrea Münz. „Die Team-Übersicht hat sich binnen kürzester Zeit zu einem unverzichtbaren Werkzeug für die tägliche Arbeit entwickelt.“ Für den Einsatz in Unterschleißheim wurde XPhone eigens an die spezifischen Bedürfnisse der Behörde angepasst. Zwei Vorgaben waren dabei unverzichtbar. „Es darf nur angezeigt werden, ob ein Mitarbeiter telefoniert, aber nicht, ob es sich um ein internes oder ein externes Gespräch handelt. Und krankheitsbedingte Abwesenheiten dürfen nicht als solche erkenntlich sein. C4B hat unsere Anforderungen eins zu eins umgesetzt“, berichtet Münz. Das Team Panel wurde bereits im Jahr 2008 installiert. Seither hat Unterschleißheim die XPhone-Plattform kontinuierlich ausgebaut. Mit dem Upgrade auf die jüngste Version hält die Computer Telefonie Integration

(CTI) Einzug in die bayerische Behörde. Dank CTI lassen sich Telefone komplett via Computer steuern. Anrufe werden mit einem Mausklick gestartet, weitergeleitet oder gehalten.

Effizientere Kommunikation

Ein weiterer Vorteil ist der einfache Zugriff auf die Kontaktdaten. Jede Abteilung pflegt ihre Kontakte in einem eigenen Exchange-Ordner. Diese Kontakte werden über einen zentralen Verzeichnisdienst, derzeit noch mit Vorlagen, künftig mit dem so genannten Virtual Directory, direkt an XPhone angebunden. Statt Telefonnummern umständlich abzutippen, können die Mitarbeiter einfach den gewünschten Kontakt über den XPhone-Client aufrufen. Über die Freitextsuche lässt sich dabei jeder Kontakt schnell und einfach finden – auch wenn beispielsweise nur der Firmenname und kein persönlicher Kontakt zur Hand ist. Von Vorteil ist auch die Anrufer-Identifizierung. Anrufer, die in den Outlook-Kontakten hinterlegt sind, werden direkt beim ersten Klingeln erkannt und mit Name und Firma in einem Anrufer-Popup angezeigt. Aktuell greift die Behörde dazu ausschließlich auf die Outlook-Kontakte zu. Bei Bedarf kann das Virtual Directory aber beliebig um zusätzliche interne und externe Datenquellen erweitert werden, beispielsweise um das Telefonbuch Deutschland. Der Datenschutz ist zu jeder Zeit gewährleistet. „Über zentral verwaltete Berechtigungsvorlagen stellen wir sicher, dass jeder Mitarbeiter ausschließlich auf die Kontakte zugreifen kann, die ihm zustehen“, erklärt Münz. Auch die Software-Verteilung – sei es bei Updates oder wenn neue Mitarbeiter eingestellt werden – erfolgt zentral. Der Administrationsaufwand für die UC-Software ist entsprechend gering. Die eingesparte Zeit investiert die Stadt in den Ausbau der Funktionen. Aktuelles Projekt ist die Einbindung der mobilen Endgeräte. „So können Mitarbeiter ihren Präsenzstatus und ihre Rufumleitungen einfach via Smartphone von unterwegs aus anpassen.“ Inzwischen ist XPhone seit über sechs Jahren im Einsatz – für Unterschleißheim eine Erfolgsgeschichte. „Unsere Kommunikation ist deutlich effizienter“, so das Fazit von Andrea Münz. „Vor allem aber ist es uns gelungen, die Erreichbarkeit der Behörde und der Mitarbeiter spürbar zu erhöhen. Und damit haben wir unser wichtigstes Ziel erreicht: immer ein offenes Ohr für die Unterschleißheimer zu haben.“

()

Dieser Beitrag ist in der September-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Unterschleißheim, C4B Com For Business, XPhone