

Sindelfingen

Bei Anruf Service

[23.09.2016] Die telefonische Erreichbarkeit kompetenter Ansprechpartner sicherzustellen, ist für öffentliche und private Unternehmen eine ständige Herausforderung. Die Stadt Sindelfingen klopft die telefonische Verfügbarkeit ihrer Mitarbeiter jetzt mit Mystery Calls ab.

Wer kennt es nicht, das Durchklingeln des Telefons? Ob in Call Centern professioneller Kundenzentren oder in der öffentlichen Verwaltung – die telefonische Erreichbarkeit kompetenter Ansprechpartner ist für alle mit Kunden- oder Bürgerkontakt eine Herausforderung. So auch in der Stadtverwaltung Sindelfingen. Um dem professionell zu begegnen, beschloss die Kommune im Jahr 2012, sich dieser Thematik anzunehmen. Neben dem Erwerb des RAL Gütezeichens, das für ein Serviceversprechen an den Mittelstand steht, sollte die Erreichbarkeit im Rathaus auch konkret gemessen werden.

Mystery Calls testen die Erreichbarkeit

Die natürlichen Antworten auf den Beschluss waren Aussagen wie „Wir sind immer erreichbar“ oder „Der, der uns erreichen will, erreicht uns auch“. Doch war dem wirklich so? Sowohl der zukunftsorientierte Personalrat als auch die Abteilungsleiter standen der Aufgabe aufgeschlossen gegenüber. Denn: Es gab nichts zu befürchten, sondern allenfalls die Möglichkeit, sich auf hohem Niveau zu verbessern. So wurden gemeinsam Zeiträume festgelegt, innerhalb derer die Erreichbarkeit untersucht wurde. Den Mitarbeitern wurden diese zuvor bekanntgegeben.

In einer Forschungs Kooperation mit der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg wurde die Thematik anschließend angegangen. Als essenzielle Voraussetzung für ein professionelles Erscheinungsbild nach außen wurden die Einhaltung einer einheitlichen Meldeformel, der einheitliche Ansagetext der Anrufbeantworter, der freundliche Umgang mit dem Bürger sowie eine gezielte Weiterleitung bei Falschanrufen definiert. In einem umfassenden mehrstufigen Konzept wurden diese Aspekte identifiziert, analysiert und anschließend durch geeignete Maßnahmen schrittweise verbessert. Testanrufe, so genannte Mystery Calls – eine in der Privatwirtschaft übliche Qualitätsüberprüfung, in der öffentlichen Verwaltung hingegen ein Novum – bildeten den Kern und ersten Baustein des Konzepts. Neben 100 Anrufen an alle Rufnummern, erfolgten für rund 45 Telefonnummern 20 gezielte Anrufe innerhalb von sechs Wochen verteilt über die Öffnungszeiten.

Leitfaden für eine einheitliche Außenwirkung

Schon bei der Erstellung des Anrufplans wurde eine für den Bürger zu nehmende Hürde deutlich: Jede Abteilung hat ihre eigenen Öffnungszeiten, die es zu kennen gilt. Die Auswertung der Testanrufe brachte noch weitere Erkenntnisse: Anrufbeantworter oder Rufumleitungen waren immer oder gar nicht geschaltet. Ansagetexte auf den Anrufbeantwortern machten nicht immer deutlich, zu welcher Stelle oder Person dieser gehörte. Einige Mitarbeiter versuchten zurückzurufen, andere nicht. Bei einigen Rufnummern waren bis zu acht Anrufversuche nötig, um eine Person zu erreichen, bei anderen war jeder Anruf ein Treffer. Jeder Mitarbeiter nahm die Anrufe mit unterschiedlichen Begrüßungsworten entgegen, die von der einfachen Namensnennung über „Stadt Sindelfingen, Abteilung xy“ bis hin zu „Stadt Sindelfingen. Guten Tag, Sie sind verbunden mit Name. Was kann ich für Sie tun?“ reichten. Dabei fiel auf, dass durch die unterschiedliche Sprechgeschwindigkeit das Gesagte nicht immer zu verstehen war. Wurde ein Anliegen

bei einer nicht zuständigen Person vorgebracht, wollte der Testanrufer gerne weiterverbunden werden. Manche verbanden daraufhin mit der Zentrale, andere versuchten, den richtigen Ansprechpartner herauszufinden und das Gespräch zu diesem durchzustellen, wieder andere rieten, noch einmal anzurufen. Je nachdem wurde dies begleitet durch freundliche Worte oder auch nicht. Das Erscheinungsbild nach außen variierte in allen Bereichen deutlich. Das sollte sich ändern. Ausgehend von den Ergebnissen der Testanrufe ergaben ergänzende Nachfragen bei Mitarbeitern, warum Rufumleitungen oder Anrufbeantworter genutzt oder nicht geschaltet wurden. Meist hatten sich die Befragten noch keine Gedanken darüber gemacht oder wussten nicht, wie dies zu bewerkstelligen ist. Auch die Frage, ab wann eine Rufumleitung geschaltet werden und wer das für welche Telefone tun sollte – beispielsweise für den Fall, dass ein Mitarbeiter krank ist – war noch nie rathausweit thematisiert worden. Daher wurden diese Aspekte in einem gemeinsamen Workshop mit Amtsleitern systematisch diskutiert und festgelegt. Daraus entstanden eine kurze Handreichung mit allen Vereinbarungen für alle Mitarbeiter, ein Angebot für Kurzeinweisungen in die Nutzung von Telefon und Anrufbeantworter sowie eine Übersicht über Zuständigkeiten. Ein kleiner aber sehr wirksamer, farblich ins Auge springender Aufsteller sollte künftig allen Mitarbeitern eine erste Hilfestellung bieten.

Regelmäßige Überprüfung

Nach dieser ersten Initiative war das Vereinbarte noch lange nicht gesichert und abgeschlossen. Immer wieder kommen neue Mitarbeiter hinzu oder wechseln ihren Einsatzplatz. So beinhaltet das Konzept weitere Zyklen mit Testanrufen nach fest definierten Zeiträumen. Das dient der nachhaltigen Sicherung und Verankerung des Gewünschten in der Organisation. Wieder wurde der Zeitraum für die neuen Testanrufe allen Mitarbeitern bekanntgegeben.

Der erste Überprüfungszyklus fand rund anderthalb Jahre nach dem ersten, von Dezember 2015 bis Januar 2016 statt. Dabei stellte sich heraus, dass die Erreichbarkeit um weitere fünf Prozentpunkte auf insgesamt 83 Prozent gesteigert und damit ein weiteres Serviceversprechen eingehalten werden konnte. Auch bei der Zahl der Rückrufe hat sich trotz einiger unbeantworteter Anrufe eine Steigerung ergeben. Lediglich bei der vereinbarten Meldeformel und dem Ansagetext des Anrufbeantworters wurden kaum Verbesserungen erzielt. Hier gilt es, nochmals nachzulegen. Doch insgesamt sind sich alle einig: Aus Bürgersicht und Serviceperspektive hat sich das Projekt gelohnt.

()

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

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Sindelfingen