

Siegburg

Sicherer Messenger

[06.11.2018] In der Kreisstadt Siegburg macht ein Messenger die Kommunikation von Innen- und Außendienst schneller und effizienter. In einem Pilotprojekt testet die Verwaltung jetzt den Einsatz der Lösung als Informationsplattform für die Bürger.

Damit die Mitarbeiter des Ordnungsamts schnell und effektiv kommunizieren können, setzt die Kreisstadt Siegburg seit Anfang dieses Jahres einen Messenger ein. So kann der Ordnungsaußendienst beispielsweise sehr schnell Bilder festgestellter Verstöße an den Innendienst senden, um diese gleich in die Fachverfahren zu geben und schnellstmöglich Entscheidungen zu erhalten. „Die Nutzung eines Messengers bringt spürbare Effizienzgewinne. Das gilt insbesondere für Vorgänge, bei denen eine enge Abstimmung zwischen Innen- und Außendienst notwendig ist, oder für die Organisation von Bereitschaftsdiensten“, erklärt Bernd Lehmann, Co-Dezernent der Stadt Siegburg. Mittlerweile nutzen in der nordrhein-westfälischen Stadt auch Mitarbeiter im Baubetriebsamt sowie im Immobilien-Management die schnelle Kommunikation via App. Auf mehr als der Hälfte der rund 200 in der Stadtverwaltung vorhandenen mobilen Endgeräte wird der Messenger derzeit eingesetzt.

Einfach und intuitiv bedienen

Siegburg hat sich bei der Wahl des Messengers für die Lösung SIMSme Business der Deutschen Post entschieden. Dafür gab es gute Gründe: Datenschutz und Datensicherheit, Usability und Effizienzgewinne. „Die Duldung einer unsicheren Messenger-App kam für Siegburg nicht infrage, schlicht weil es gegen geltendes Recht verstößt“, sagt Lehmann. „Mit SIMSme Business sind wir auf der sicheren Seite.“ Der Business-Messenger der Deutschen Post steht auch im Mobile-Device-Management-System, das die Stadtverwaltung nutzt, zur Verfügung. Damit war die Entscheidung schnell gefallen. Alle konnten sofort mit der App arbeiten, es brauchte weder Schulungszeiten noch eine Implementierungsphase. Denn der Messenger lässt sich einfach und intuitiv bedienen. „Mit SIMSme Business haben wir den Messenger-Einsatz in der Stadtverwaltung endgültig auf eine professionelle Basis gestellt“, so Lehmann. „Die Nachrichten ersetzen ja zum Großteil E-Mails, was zu einer deutlich effizienteren Arbeitsweise führt.“ Um bis zu 35 Prozent lässt sich die Produktivität durch Messenger in Unternehmen und Verwaltungen erhöhen, so eine Berechnung der Unternehmensberatung McKinsey. Der nächste Kundentermin, ein kurzer Auftrag an die Mitarbeiter im Homeoffice oder ein Foto des Flipcharts mit den Meeting-Ergebnissen – es gibt viele Anlässe für eine schnelle Messenger-Nachricht an die Kollegen.

Newskanal für die Bürger

Aktuell testet die Stadt Siegburg ein ganz neues Feature: SIMSme Business kann auch RSS-Feeds verarbeiten. Mit dem Messenger können die Mitarbeiter also nicht nur miteinander chatten. Die Stadtverwaltung kann über das Administrationstool, das so genannte Management Cockpit, auch Kanäle für die Mitarbeiterinformation einrichten, beispielsweise zur Weiterbildung oder zum Gesundheitsmanagement. Diese Kanäle müssen nicht bei jeder Nachricht manuell gefüttert werden. Das Management Cockpit kann beispielsweise Inhalte aus dem Intranet oder aus externen Quellen ziehen und diese an die entsprechenden Mitarbeiter-Chats weiterleiten. Damit können Unternehmen und Verwaltungen einen nach außen abgeschirmten, individuellen News-Pool für Mitarbeiter schaffen. Beim

Siegburger Piloten sollen in Zukunft auch die Bürger über solche Kanäle mit News aus dem kommunalen Leben der Kreisstadt versorgt werden. „Das könnten Veranstaltungshinweise, aber auch aktuelle Informationen bei Schadensereignissen sein“, erklärt Bernd Lehmann. Doch wie kommt die Nachricht an den Bürger? Denn SIMSme Business ist ja eigentlich ein geschlossenes System innerhalb der Verwaltung? Ganz einfach: Der Newskanal für die Bürger von Siegburg läuft in der SIMSme-Version für Privatkunden. Jeder, der die Privatkunden-App auf seinem Handy installiert hat, kann den Siegburger Kanal abonnieren und so Informationen der Stadt erhalten – eine Ergänzung und Aufwertung des beliebten E-Mail-Newsletters Siegburg Aktuell. Die Bürger können außerdem mit Mitarbeitern der Stadt chatten. „Was muss ich tun, wenn ich einen Bauantrag stellen will?“, könnte etwa eine Bürgeranfrage lauten. Anschließend erhalten die Bürger via Chat die wichtigsten Informationen zu ihrem Anliegen.

Portal bündelt Apps

Aus dem Pilotprojekt der Stadt Siegburg könnte sich ein umfassendes Newsportal für die Bürger entwickeln. Denn an die Kanäle lassen sich auch andere Apps der Stadt, von Kultureinrichtungen oder Sportvereinen koppeln. Lehmann: „Die Bürger müssen dann nicht mehr viele unterschiedliche Apps auf ihr Handy laden. Sie gehen einfach auf den Kanal der Stadt Siegburg und finden dort das komplette Angebot.“ „Das erhöht nicht nur die Servicequalität für den Bürger. Damit stärken wir auch das Wir-Gefühl von Verwaltung und Bürgern“, freut sich Bürgermeister Franz Huhn über die Innovation.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe November 2018 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Social Media, Apps, Siegburg, SIMSme Business