Kreis Pinneberg

115 mit Ticketsystem

[10.09.2013] In Pinneberg soll der Beitritt zum D115-Verbund die Kundenzufriedenheit, Erreichbarkeit und Effektivität der Kreisverwaltung steigern. Dank einer Software mit integriertem Ticketsystem hat die Kommune diese Ziele erreicht.

In der Kreisverwaltung Pinneberg kümmern sich zwölf Mitarbeiter um die Belange der Einwohner im gesamten Kreisgebiet. Dabei wird kein Unterschied gemacht, ob es sich etwa um Abfallfragen oder um kommunale Fragen wie die Höhe der Hundesteuer handelt. Lediglich der Weg, auf dem die Anfragen zum Service-Team gelangen, ist unterschiedlich. Für die Anfragen rund um das Thema Abfall gibt es eine eigene Telefonnummer und auch die Kreisverwaltung ist noch direkt erreichbar. Alle übrigen Anliegen erreichen die Mitarbeiter über die einheitliche Behördenrufnummer 115.
Die Agenten im Service-Center meistern jährlich etwa 120.000 Anrufe. Die durchschnittliche Annahmezeit bei Gesprächen, die über die 115 hereinkommen, beträgt etwa elf bis zwölf Sekunden und die Erreichbarkeit liegt bei 95 Prozent. Das Serviceversprechen innerhalb des D115-Verbundes ist mit einer 90-prozentigen Annahmequote und der Vorgabe, 65 Prozent der Anliegen sofort und ohne Weitervermittlung fallabschließend zu beantworten, festgelegt. Diese so genannte Abschlussquote beim ersten Gespräch liegt im Kreis Pinneberg bei circa 79 Prozent.
Die Entscheidung zur Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 führt Projektleiter Marko Hoffmann auf einen engagierten Landrat zurück, der sich für das Thema Bürgerservice stark machte. In der Führungsebene der Kreisverwaltung fand Hoffmann Fürsprecher und so stand der Gründung eines Service-Teams nichts mehr im Weg.

Ticket für Bürgerservice

Mit der Teilnahme am D115-Verbund setzte sich der Kreis drei wesentliche Ziele: höhere Kundenzufriedenheit, bessere Erreichbarkeit und mehr Effektivität. Das Team machte sich vor diesem Hintergrund auf die Suche nach modernen Telefonanlagen mit ACD-Modul, nach entsprechend ausgestatteten Räumlichkeiten und vor allem nach einer geeigneten Software. Zusätzlich zur D115-Software, die der D115-Verbund entwickelt hat und zur Verfügung stellt, suchte das Team um Marko Hoffmann eine Wissensmanagement-Lösung, die am besten und leistungsstärksten in die Software des D115-Verbunds integrierbar ist. Das Knowledge Center der Firma USU machte das Rennen. Für die Entscheidung eine große Rolle spielte ein integriertes Ticketsystem. Dieses verlangte der D115-Verbund, um zu gewährleisten, dass nicht beantwortete Anfragen innerhalb von 24 Stunden abgearbeitet werden. Die Wahl fiel auf myCMDB, eine Lösung für das IT-Service-Management der USU-Tochter OMEGA Software. „Wir haben festgestellt, dass innerhalb unserer Kreisverwaltung die Erreichbarkeit verbessert werden muss. Die interne Motivation, zusätzlich ein Ticketsystem einzuführen, war also hoch, denn dieser Zustand musste geändert werden“, erläutert Marko Hoffmann die Entscheidung für myCMDB.
Die Call-Center-Agenten bemerken bei ihrer täglichen Arbeit nicht, dass es sich um zwei eigenständige Anwendungen handelt, denn myCMDB ist vollständig in die Wissensmanagement-Lösung von USU integriert. Sobald eine Anfrage nicht weitergeleitet werden kann, wird über einen Reiter im Knowledge Center myCMDB gestartet und ein Ticket eröffnet. Der Agent trägt sein Anliegen in das Ticket ein und sendet es an den Empfänger, der gerade nicht erreichbar ist. Es wird eine automatische E-Mail generiert und an den zuständigen Mitarbeiter in der Kreisverwaltung gesendet. Das geht schnell und ist für die

Agenten mittlerweile eine Routinearbeit. Der Sachbearbeiter muss nun innerhalb von 24 Stunden über die E-Mail-Funktion eine Bestätigung senden. Damit gilt das Ticket als abgearbeitet und mündet automatisch in die Statistik, die monatlich ausgewertet wird.

Basis für kompetente Information

Um die Bürger gleich bei ihrer ersten Kontaktaufnahme kompetent und abschließend zu informieren, sind zwei Faktoren von Bedeutung: Die Geschwindigkeit, mit der die Agenten die Leistungsberichte erhalten sowie die Bereitstellung der Informationen durch die letzte kleine Einheit der Kommunen. „Wenn eine Kommune nur Informationen in den Softwarepool einspeist, wie zum Beispiel, wer für die Erhebung der Hundesteuer zuständig ist, aber nicht die derzeit gültigen Sätze hinterlegt, können auch wir nur diese oberflächliche Auskunft geben und sind nicht in der Lage, die Frage abschließend zu beantworten“, so Hoffmann. Hier sei noch viel Überzeugungsarbeit zu leisten.

()

Stichwörter: 115, Kreis Pinneberg, myCMDB, OMEGA Software