

# Smartes Service-Center

von Uwe Pagel

In Ulm steuert ein webbasiertes Besucher-Management die Termine im gemeinsamen Service-Center von Stadt und Stadtwerken. Die Bürger erhalten dabei auch Informationen zu den benötigten Unterlagen für ihren Besuch.

In vielen Kommunen dominieren noch immer Nummernsysteme, wenn es darum geht, Termine und Besucher zu steuern. Unproduktive Mehrfachtermine sind an der Tagesordnung, weil Bürger oftmals nicht die für ihr Anliegen notwendigen Unterlagen mitbringen. In Ulm ist das seit zweieinhalb Jahren anders: Dort steuert das Smart ServiceCenter von Wilken, ein webbasiertes Besucher-Management, die Termine im gemeinsamen Dienstleistungszentrum der Stadt Ulm und der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm (SWU). Dieses wird von Bürgern im Rahmen der Lebenslage Um- und Zuzug sowie zur Energieberatung oder für den Ticketverkauf genutzt. Über die Website des ServiceCenters gelangt der Bürger direkt zu den Terminvereinbarungen und kann dort sein Anliegen auswählen. Das Besondere: Er wird durch einen Dialog geleitet und erfährt alles, was er für den geplanten Termin wissen muss. So wird nicht nur der Besuchsvorgang selbst beschrieben, sondern auch dessen durchschnittliche Dauer. Es werden

weiterführende Links angeboten und beispielsweise darauf hingewiesen, welche Dokumente für das jeweilige Anliegen mitzubringen sind. Wenn Formulare auszufüllen sind, werden diese zum Download bereitgestellt. Im Terminkalender kann der Vorgang dann per Mausklick ausgewählt und auf den Kalender gezogen werden. Bereits belegte Termine werden angezeigt und der Besuch kann für die noch freien Zeiten flexibel platziert werden. „Wir haben ein einheitliches System gebraucht, das für alle Besucher offen ist, egal ob sie zur Stadt oder zu den Stadtwerken wollen. Gleichzeitig musste natürlich die Trennung der IT-Landschaften gewährleistet bleiben“, beschreibt Michael Spooren, verantwortlicher Projektleiter der Stadt Ulm, den Ansatz.

Die webbasierte Lösung hat den Vorteil, dass sowohl die Besucher als auch die Mitarbeiter des ServiceCenters ohne zusätzliche Software-Installation arbeiten können. Vor Ort steht zudem ein Rechner für die Bürger zur Verfügung. „Empfang und Portal basieren auf derselben Kundenphilosophie und technischen Basis“, erklärt Michael Spooren. „Damit haben wir es geschafft, gleichwertige Zugänge für Besucher sowie für Mitarbeiter zu



Besucher-Management sorgt für mehr Service.

schaffen, ohne den Wartungsaufwand zu erhöhen.“ Bei der Bedienung habe man darauf Rücksicht genommen, dass die Arbeitsplätze von unterschiedlichen Mitarbeitern verwendet werden. Aus diesem Grund sei die Benutzerführung dank verschiedener Prüfungen und Kontrollen einfach gestaltet. Für geübte Anwender ist jetzt allerdings ein so genannter Expertenmodus geplant, der die Arbeit durch den Wegfall von Kontrollabfragen erleichtern soll. Extern sei mit Einführung des Smart ServiceCenters die Kundenzufriedenheit stark gestiegen. Als besonders positiv wurden die kürzeren Wartezeiten und Komfortfunktionalitäten wie eine automatische Terminbenachrichtigung per SMS bewertet. Fast

## Link-Tipp

Das Ulmer ServiceCenter Neue Mitte ist virtuell zu finden unter:

- [www.ulm.de/servicecenter](http://www.ulm.de/servicecenter)

70.000 Besucher zählte das Service-Center Neue Mitte in Ulm in den ersten 30 Monaten. „Nach wie vor sind es vor allem Neubürger, die das Internet-Portal intensiv nutzen. Die alteingesessenen Ulmer kommen dagegen oftmals direkt vorbei“, sagt Spooren. Dazu trägt bei, dass die Bürgerdienste in Ulm auf verschiedene Standorte im Stadtgebiet verteilt sind.

Weitere Dienststellen der Stadt Ulm sollen schrittweise in das System integriert werden. Für Spooren ist das Smart ServiceCenter in erster Linie ein Instrument zur Qualitätssicherung und Effizienzsteigerung. Dazu trägt vor allem die Vorqualifizierung der Termine bei. „Viele herkömmlich vorbereiteten Termine müssen abgebrochen

werden, weil notwendige Unterlagen fehlen. Auch Zeiten, die auf Besucher verwendet werden, die an der falschen Stelle vorsprechen und weitergeschickt werden müssen, fehlen den Mitarbeitern für andere Tätigkeiten. Derartige Buchbinder-Wanninger-Erlebnisse können mithilfe des Besucher- und Termin-Managements vermieden werden. Damit steigen nicht nur Effizienz und Produktivität, sondern auch die Kundenzufriedenheit“, so Spooren. Weitere Perspektiven sieht er in der Integration der Lösung in die Ulm-App, die für Smartphones und Tablet-PCs zur Verfügung steht. „Derartigen Kommunikationsmethoden gehört die Zukunft. Mit der Einführung des Smart ServiceCenters sind wir in Ulm bereits auf dem Weg dort-

hin.“ Sollten die Bürgerdienste in Ulm eines Tages zentral in einem Gebäude untergebracht werden, könnte die Lösung zum zentralen Werkzeug werden, um Termine und Besucherströme zu steuern.

Nicht nur in Ulm gewinnt das webbasierte Verfahren immer mehr Freunde. So setzt etwa auch die Stadt Nürnberg auf das Besucher- und Termin-Management von Wilken. Ebenso sehen die drei kommunalen Rechenzentren Baden-Württembergs in der Lösung einen zukunftssträchtigen Ansatz und haben sie im Rahmen einer Vertriebskooperation in ihr Portfolio aufgenommen.

*Uwe Pagel ist Geschäftsführer der Press'n'Relations GmbH.*