

## Kreisverwaltung Pinneberg: Mit D115 und myCMDB Vorreiter in Sachen Bürgerservice

*Gleich links hinterm Elbtunnel Richtung Norden liegt der Kreis Pinneberg. Er ist Schleswig-Holsteins kleinster Kreis bezogen auf die 664 qkm Fläche. Jedoch wohnen hier mehr als 10 Prozent der Einwohner/innen des Bundeslandes. Damit ist der Kreis Pinneberg mit seinen ca. 300.000 Einwohner/innen zugleich der größte Kreis Schleswig-Holsteins*

Bürgerservice wird in der Kreisverwaltung Pinneberg groß geschrieben. 12 Mitarbeiter, „Agenten“ genannt, kümmern sich um die Belange der Einwohner im gesamten Kreisgebiet. Ob es sich um Fragen des Abfalls, um kommunale Fragen, wie beispielsweise „wie viel kostet die Hundesteuer“ handelt, oder Fragen, die die Kreisverwaltung direkt betreffen, wird nicht unterschieden. Lediglich der Weg, auf dem die Anfragen zum Serviceteam kommen, ist (noch) unterschiedlich. Während es für Themen rund um den Abfall eine eigene Telefonnummer gibt und auch die Kreisverwaltung noch direkt erreichbar ist, kommen alle sonstigen Anliegen über die einheitliche Behördenhotline mit der Nummer 115, für die auch geworben wird.



Hoffmann, auf einen engagierten Landrat zurück, der sich für das Thema Bürgerservice stark machte. In der Führungsebene der Kreisverwaltung fand er Fürsprecher, so dass der Gründung eines Serviceteams nichts mehr im Wege stand. Der richtige Zeitpunkt kam, nachdem die Kreisverwaltung in ein moderneres Gebäude umzog und Umstrukturierungen anstanden. Das war die Geburtsstunde des neuen Bürgerservices, den die meisten bisher nur in Form eines Bürgerbüros angegliedert an eine Gemeinde oder Stadt kennen. Als Kreisverwaltung derart bürgerfreundlich und serviceorientiert zu agieren, darin ist der Kreis Pinneberg Vorreiter.

### > Starke Argumente: Nackte Zahlen

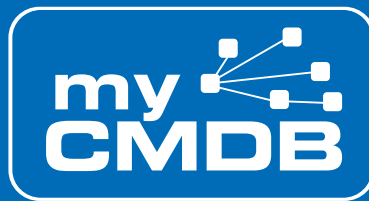
Die Agenten im Servicecenter meistern jährlich ca. 120.000 Calls, die durchschnittliche Annahmezeit bei Gesprächen, die über die 115 hereinkommen, beträgt ca. 11-12 Sekunden und die Erreichbarkeit liegt bei 95 %. Das kann sich sehen lassen. Das Serviceversprechen innerhalb des D115-Verbundes ist mit 90 % Annahmequote festgelegt und mit der Vorgabe, 65 % der Anliegen sofort und ohne Weitervermittlung „fallabschließend“ zu beantworten. Diese „Abschlussquote beim ersten Gespräch“ liegt im Kreis Pinneberg bei ca. 79 %. Auch das kann sich sehen lassen.

### > Rückblick: Entscheidung für D115

Die Entscheidung für die Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 führt der Projektleiter, Marko

### > Drei wesentliche Ziele: Kundenzufriedenheit, Erreichbarkeit und Effektivität

Als die Entscheidung für die Teilnahme an „D115“, wie das einheitliche Behördentelefon kurz genannt wird, gefallen war, stellten sich auch gleich drei wesentliche Ziele heraus: höhere Kundenzufriedenheit, bessere Erreichbarkeit und mehr Effektivität. Somit war die Aufgabenstellung des Projektes klar umschrieben und das Team machte sich auf die Suche nach modernen Telefonanlagen (ACD-Modul), nach entsprechend ausgestatteten Räumlichkeiten und vor allen Dingen nach einer geeigneten Software, um diese Ziele zu erreichen. Zusätzlich zur D115-Software, die der D115-Verbund entwickelte und zur Verfügung stellt, suchte das Team um Marko Hoffmann noch eine geeignete Wissensmanagementlösung, die am besten und leistungsstärksten in die Software des 115-Verbundes



integrierbar ist. Eine eigens dafür entwickelte Entscheidungsmatrix half bei der Software-Suche und nach einem komplexen Auswahlverfahren machte das „Knowledge-Center“ der USU AG das Rennen.



**> Wesentlicher Faktor: Integriertes Ticket-System**

Ein wesentlicher Faktor, der in der Entscheidung eine große Rolle spielte, war ein integriertes Ticket-System, das der 115-Verbund verlangte um zu gewährleisten, dass nicht beantwortete Anfragen innerhalb 24 Stunden abgearbeitet werden. myCMDB, ein IT Servicemanagement der USU Tochter OMEGA Software, machte hier das Rennen, weil es problemlos in das Knowledge-Center integriert werden kann. „Wir haben festgestellt, dass wir innerhalb unserer Kreisverwaltung eine verbesserungswürdige Erreichbarkeit haben. Die interne Motivation, zusätzlich ein Ticket-System einzuführen, war also hoch, denn dieser Zustand musste geändert werden“, spricht sich Marko Hoffmann für die Entscheidung für myCMDB aus.

Die Agenten merken bei ihrer täglichen Arbeit nichts von den beiden eigenständigen Anwendungen, denn myCMDB ist vollständig in die Wissensmanagementlösung der USU AG 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 Email generiert und an den zuständigen Kollegen 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 Email-Funktion eine Bestätigung senden. Damit gilt das Ticket als abgearbeitet und mündet automatisch in die Statistik, die monatlich ausgewertet wird.

**> Erfolgskritisch: Geschwindigkeit und Informationen**

Um die Bürger gleich bei ihrer ersten Kontaktaufnahme kompetent und abschließend zu informieren, sind zwei

wesentliche Faktoren erfolgskritisch: Die Geschwindigkeit, mit der die Agenten an die Leistungsberichte herankommen sowie die Zurverfügungstellung 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, können auch wir nur diese oberflächliche Auskunft geben und sind nicht in der Lage, die Frage abschließend bis ins Detail zu beantworten“, kommentiert Hoffmann. Hier sei noch viel Überzeugungsarbeit zu leisten.

**> Vorteile für die Bürger: Eine Nummer für alles**

Die Vorteile der einheitlichen Behördentelefonnummer sieht Hoffmann in der Einfachheit. Der Bürger kennt für den Notfall zwei Nummern: 110 für Polizei und 112 für Feuerwehr. Somit sei es nur konsequent, auch eine einheitliche Nummer für behördliche Angelegenheiten zur Verfügung zu stellen. Der Bürger muss nicht mehr lange nachdenken, wen er jetzt zu welchen Zeiten wie erreicht, er wählt nur noch die 115 und ihm wird kompetent geholfen.

**> Statement des Projektleiters, Marko Hoffmann:**

„Uns für myCMDB als Ticket System zu entscheiden war die richtige Wahl. Sobald ein Ticket eröffnet werden muss, klickt der Agent auf die entsprechende Registerkarte im Knowledge-Center und wird lediglich durch einige Registerkarten geführt, um das Ticket abzuschicken. Er muss noch nicht einmal lange nach der Emailadresse des Empfängers suchen. Das Team von OMEGA Software hat die Integration sehr pragmatisch gelöst. Wir werden in Zukunft sicher noch einen viel höheren Nutzen aus myCMDB ziehen, die Anwendung kann ja wesentlich mehr. Im Sinne höherer Kundenzufriedenheit und besserer Arbeitsprozesse werden wir entscheiden, welche Prozesse wir noch hinzufügen und nutzen werden“, schließt Marko Hoffmann seine Laudation auf myCMDB ab.

Mai 2013