

GEMEINSAMER KUNDENSERVICE BAUT AUF WISSENSMANAGEMENT

STADTWERKE UND STADTVERWALTUNG HALLE KOPPELN IHRE INFORMATIONSSYSTEME UND BIETEN ANRUFERN SERVICE AUS EINER HAND.



Von links: Dr. Dirk Furchert (Amtsleiter Hauptamt der Stadt Halle), Cornelia Hirsch und Caroline Müller (Kundenservice-Mitarbeiterinnen der Stadtwerke Halle) sowie Jörg Siebenhüner (Geschäftsführer der IT-Consult Halle GmbH).

Papier ist geduldig, Anrufer sind es selten. Warteschleifen kosten Zeit und die Nerven. Sie sind für jedes auf vorzüglichen Kundenservice bedachte Unternehmen und für öffentliche Einrichtungen echte Herausforderungen. Noch ist die einheitliche, für ganz Deutschland gültige Behördenhotline 115 in Halle Zukunftsmusik. Doch an ihr führt kein Weg vorbei, so will es der Plan der Bundesregierung. In Halle bündelten deshalb Stadtwerke und Stadtverwaltung ihre Kompetenzen und gehen das Projekt gemeinsam an. Ein erster bedeutsamer Meilenstein wurde nun erreicht. Von A wie Abfall entsorgen bis Z wie Zweitwohnsitz anmelden – es gibt zahlreiche Fragen, für die man Kontakt zur Stadtverwaltung aufnimmt. Doch wer ist mein Ansprechpartner? Was soll ich für das Gespräch mitbringen?

Wann sind Sprechzeiten? Das Bürgertelefon von Stadtverwaltung und Stadtwerken Halle beantwortet diese und viele weitere Fragen.

Kollege Computer als Verteiler

Wählt jemand die Rufnummer 2210, tritt im Hintergrund das Computersystem der Stadtwerke Halle in Aktion. Es verteilt die Anrufe dahin, wo gerade freie Servicekapazitäten verfügbar sind. Die Mitarbeiterinnen der Stadtwerke können ebenfalls Fragen bezüglich der Stadtverwaltung beantworten und umgekehrt. Ein computerbasiertes Wissensmanagement ist dafür die Basis – und ebenfalls für jeden Bürger über die Internetseite der Stadt Halle abrufbar. Auch die Telefonanlagen von Stadt

und Stadtwerken wurden gekoppelt. „Wir haben ein virtuelles gemeinsames Unternehmen geschaffen“, freut sich Dr. Dirk Furchert. Er leitet das Hauptamt der Stadt Halle, und verweist darauf, dass die Stadt andernfalls für viel Geld eine neue Telefonanlage hätte anschaffen müssen. Auch dem Kämmerer dürfte diese Ersparnis gefallen. „Shared Services“ lautet der Fachbegriff im Management-Englisch für derartige konzentrierte Serviceleistungen.

Datenschutz besitzt höchste Priorität

Dr. Dirk Furcherts Projektpartner ist die IT-Consult Halle GmbH, ein Unternehmen der Stadtwerke Halle. Jörg Siebenhüner, einer der beiden IT-Consult-Geschäftsführer, verweist auf die hohe Bedeutung des Datenschutzes: Das Bürgertelefon beantwortet nur allgemeine Anfragen, es erfolgt keine Fallbearbeitung. Alle personenbezogenen Daten sind für die Mitarbeiterinnen der Hotline nicht sichtbar, sondern nur für die zuständige Fachabteilung. Unter der Telefonnummer 2210 bekommen Anrufer direkt Auskunft zu Öffnungszeiten, zuständigen Stellen, erforderlichen Unterlagen, anfallenden Gebühren und erhalten gegebenenfalls weitere wichtige Hinweise zur jeweiligen Frage. Können die Mitarbeiterinnen eine Anfrage nicht sofort beantworten, wird zur entsprechenden Abteilung verbunden – oder das Anliegen aufgenommen und dann zur Bearbeitung weitergeleitet.

Auskunft in Windeseile

„Bürgertelefon Halle, Feldmeier, guten Tag“, begrüßt Gabriele Feldmeier die Anrufer freundlich. Sie telefoniert überaus gern. Man hört es ihr an: „Ich habe mein Hobby zum Beruf gemacht.“ Das Bürgertelefon und die dafür hinterlegte Wissensdatenbank sind Details, die sie und ihre Kolleginnen sich schon immer gewünscht haben. „Wir können jetzt umfassend Auskunft geben und den Bürgern weiterhelfen. Vorher bestand unsere Tätigkeit fast nur aus reinen Vermittlungsaufgaben“, erklärt die gebürtige Hallenserin, die seit 1995 in der Telefonzentrale der Stadtverwaltung arbeitet. Geschwindigkeit ist dabei für Gabriele Feldmeier keine Hexerei, sondern Normalität. Bereits nach durchschnittlich 30 Sekunden soll der Anrufer eine erste Auskunft auf seine Anfrage erhalten, so lautet die zukünftige Perspektive der Behördenhotline. Damit dürfte es auch endgültig Geschichte sein, dass ein Anrufer den Namen von Kollegin Bardtenschlager am Telefon falsch versteht. „Frau Warteschlange?“, fragte noch kürzlich ein Auskunftsuchender entgeistert nach. Nein, die gibt's nämlich gar nicht.

Am Bürgertelefon der Stadtverwaltung arbeiten fünf Frauen und ein Mann. Für Gabriele Feldmeier ist diese Tätigkeit Beruf und Berufung: Sie telefoniert für ihr Leben gern.



Viola Dressel ist bei der Stadt Halle als Teamleiterin für das Bürgertelefon und die Poststelle zuständig.

BÜRGERTELEFON 2210

DAS BÜRGERTELEFON STEHT VON MONTAG BIS DONNERSTAG VON 8 BIS 17 UHR, AM DIENSTAG BIS 18 UHR SOWIE AM FREITAG VON 8 BIS 14 UHR ZUR VERFÜGUNG.

MIT 100.000 EURO FÖRDERMITTELN AUS DEM KONJUNKTURPAKET II DES LANDES SACHSEN-ANHALT WURDE DAS PROJEKT BÜRGERTELEFON KOFINANZIERT. OHNE DIESE UNTERSTÜTZUNG DES LANDES WÄRE DER START FÜR DEN BESSEREN TELEFONISCHEN KONTAKT ZUR VERWALTUNG KAUM DENKBAR GEWESEN.

INFO UNTER: WWW.BUERGERTELEFON.HALLE.DE