

Stadt Ulm

**ulm**

**SWU**

**i-SYS**

# **Projekt ServiceCenter Neue Mitte: Aktueller Projektstand**

**Ulm, 24. April 2008**

# Agenda

1. Projektzielsetzungen
2. Aktuelle Situation im Service vs. Kundenbedarf
3. Rechtliche und bauliche Rahmenbedingungen
4. Kundenservice im ServiceCenter Neue Mitte
5. Organisations- und Personalkonzept
6. Marketingkonzept
7. Weitere Vorgehensweise und Zusammenfassung

# Projektzielsetzungen: Drei Hauptziele

- ▼ Innovative Serviceoptimierung
  - Dienstleistungsangebot
  - Öffnungszeiten
  - Erreichbarkeit
  - Servicestandards
  - Bearbeitungsqualität
- ▼ Optimale Einbindung des ServiceCenters in bereits vorhandene Servicestrukturen
  - Aufbauorganisation
  - Wirtschaftlichkeit
  - Imagegewinn
- ▼ Schaffung eines guten Arbeitsumfelds
  - Prozessorganisation
  - Fach- und Servicekompetenz
  - Arbeitsumgebung



50%

30%

20%

# Aktuelle Situation im Service vs. Kundenbedarf

## Prozessanalysen Kundenbefragung

		Heute	Zukünftig im SCNM
1.	Zugang zu den Dienstleistungen	Sehr unterschiedliche Zugangsmöglichkeiten (18,5 h bis zu 52,0 h/Woche)	Am Einzelhandel orientierte Öffnungszeiten (09.00 h bis 18.00 h, samstags 16.00 h)
2.	Standorte	Teils in zentraler, teils in dezentraler Lage oder am Rand des Stadtkerns	Zentrale 1 A-Lage in Ulms Neuer Mitte
3.	Dienstleistungsangebote	Abgegrenzt (SWU) bis konkurrierend (Stadt)	Integriertes Dienstleistungsangebot
4.	Servicequalität	Stark schwankend	Aufbau von Servicestandards und kontinuierliche Überwachung
5.	Steuerung der Serviceeinrichtungen	Eingeschränkte Transparenz bezüglich Nachfrage und Servicequalität	Modernes Service-Controlling und nachfrageorientierte Personaleinsatzplanung
6.	Räumlichkeiten	„Gewachsene“ Strukturen	Architektonisch anspruchsvolle, moderne Räume

# Rechtliche und bauliche Rahmenbedingungen

## Rechtlich

- Gutachten bezüglich des Grobkonzeptes unter kommunalrechtlichen Gesichtspunkten und unter Berücksichtigung des Wettbewerbsrechts (UWG)
- Besondere Anforderungen an die Erbringung hoheitlicher Aufgaben: „hinreichend wahrnehmbare räumliche und organisatorische Trennung“
- Ursprüngliche Idee „Alle Dienstleistungen aus einer Hand“ praktisch nicht realisierbar

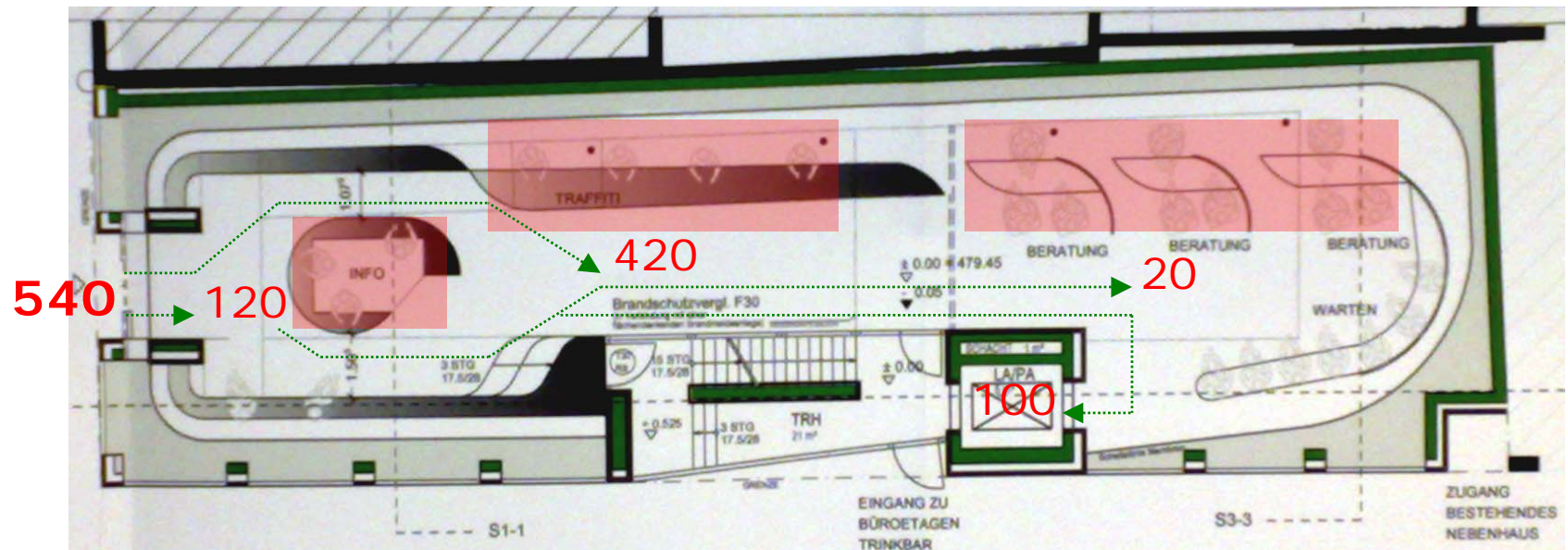
## Baulich

- Flächen für Arbeitsplätze, Laufwege und Wartezonen stehen in begrenztem Umfang zur Verfügung (Gebäudegrundriss, zentraler Ein- und Ausgang und Öffnung des Luftraums in Ebene +1)
- Nutzung aus rechtlichen Gründen eingeschränkt: Je klarer die räumliche Trennung, desto weniger sind wettbewerbsrechtliche Probleme zu erwarten
- Konsequenz: Nutzung einer Etage jeweils durch die Stadt/die SWU-Gruppe
- Begrenzte Möglichkeiten für die Integration weiterer Dienstleistungen und eine Steigerung der Besucherfrequenz

# Kundenservice im ServiceCenter Neue Mitte: Ebene 0

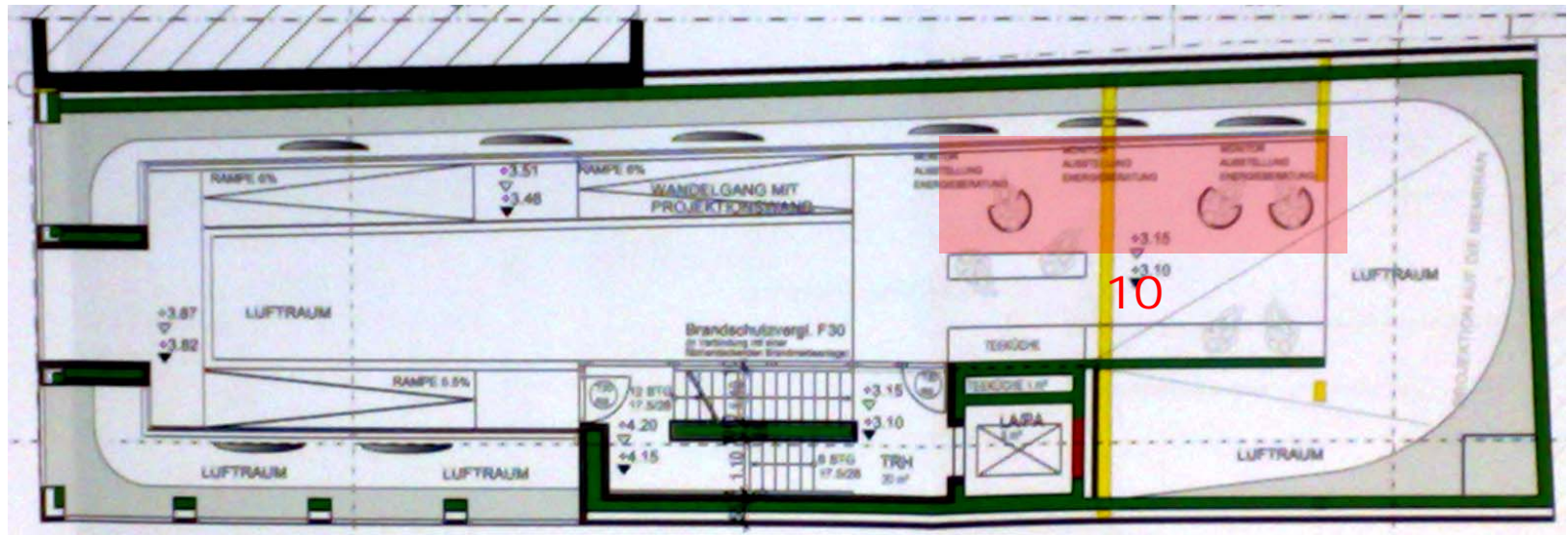
## Front-Office

- Vorqualifizierung Stadt/SWU-Gruppe
- Kompetenzzentren SWU (traffiti, E32-S42 und TeleNet)



# Kundenservice im ServiceCenter Neue Mitte: Ebene +1

- ▼ Front-Office
  - SWU-Gruppe (Energie- und Umweltberatung)



# 4

## Kundenservice im ServiceCenter Neue Mitte: Ebene +2

Stadt Ulm

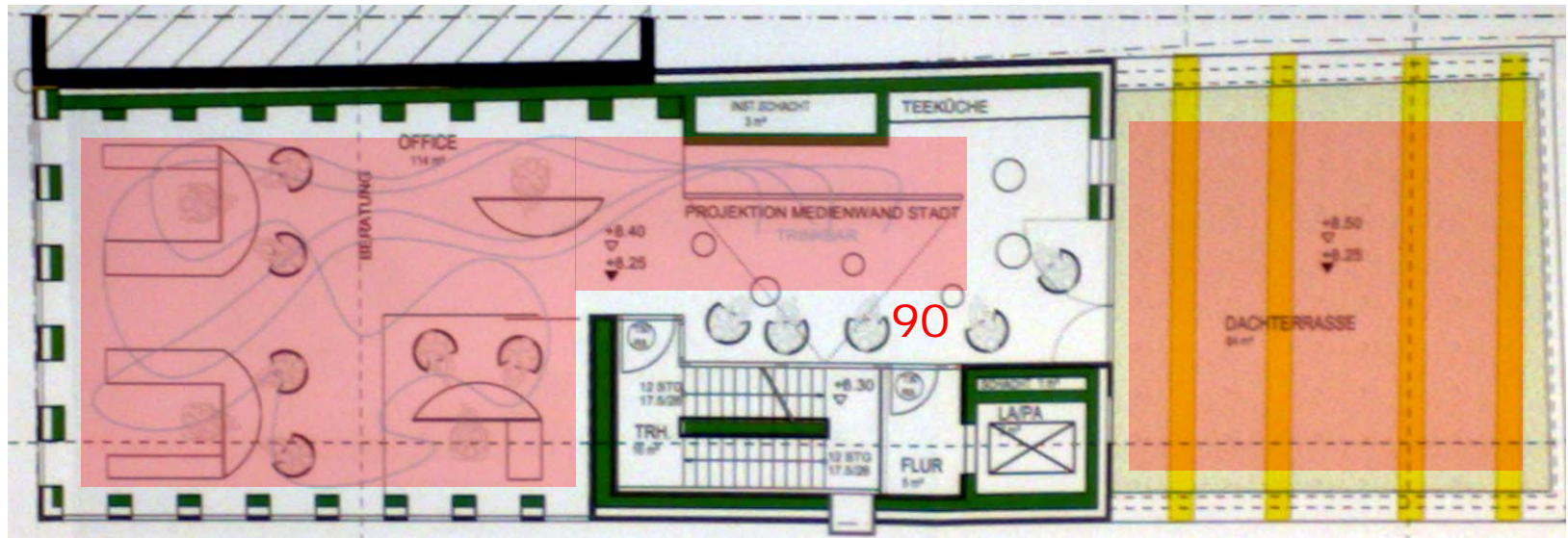
ulm

swu

i-SYS

### Front- und Back-Office

- Stadt Ulm
- Raum für vertraulichere Kundengespräche





# Kundenservice im ServiceCenter Neue Mitte: Ebene +2

1

Ausgabe Gelbe Säcke  
Ausgabe Müllsäcke

2

Abgabe Müllmarke(n) (bei Wegzug)  
Abgabe von ausgeliehenen Büchern bei Abmeldung Wohnsitz  
Abholung von Personalausweisen/Reisepässen  
Abmeldung  
Änderung Adresse in Personalausweis  
Änderung der Zulassungsbescheinigung Teil 1 bzw. Kraftfahrzeugschein (bei Umzug innerhalb von Ulm)  
Änderung Wohnort in Reisepass  
Anmeldung  
Anmeldung eines Hundes  
Annahme von Anträgen auf Wohnberechtigungsschein  
Annahme von Anträgen auf Wohngeld (Mietzuschuss)  
Antrag auf Aufnahme ins Wählerverzeichnis  
Ausgabe von Anträgen auf Wohnberechtigungsschein  
Beantragung Semesterticket  
Bestellung Biomüllmarke (bei Zuzug)  
Bestellung Restmüllmarke (bei Zuzug)  
Bestellung Umzug (innerhalb Ulms)  
Information über Anmeldung GHS  
Information über Anmeldung Realschule/Gymn./gewerbliche  
Information über Bewohnerparkausweise (ohne Ausstellung)  
Information zu Schulen und Ansprechpartnern  
Information zum Schulbezirkswechsel  
Information zur Schülerbeförderung  
Müllberatung  
Ummeldung  
Ummeldung eines Fahrzeugs (bei Zuzug)  
Verkauf der zur Ummeldung erforderlichen Kennzeichenschilder  
Verkauf einer Feinstaubplakette  
Verlustanzeige Personalausweis  
Wahlschein mit/ohne Briefwahlunterlagen  
Ausgabe von Anträgen auf Wohngeld (Mietzuschuss) ohne Beratung  
Ausgabe Mietspiegel/Sonstige Unterlagen

Ent-  
sorgung

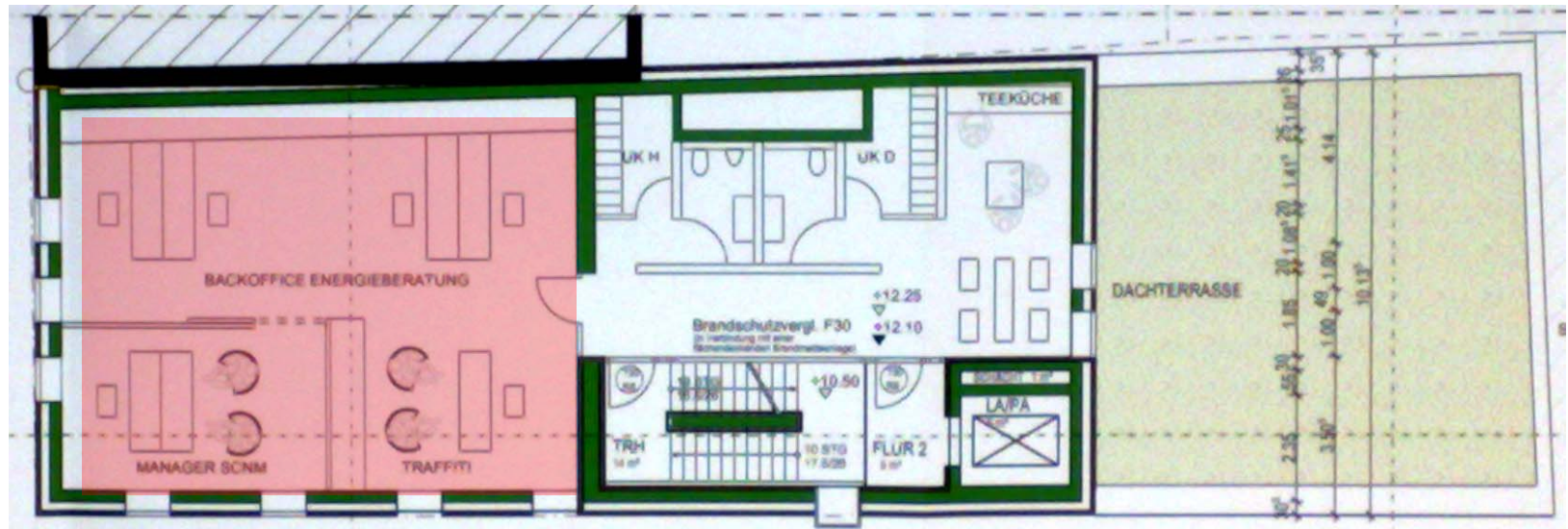
Melde- und  
Passwesen

KFZ

# Kundenservice im ServiceCenter Neue Mitte: Ebene +3

## ▼ Back-Office

- SWU-Gruppe (Energie- und Umweltberatung sowie traffiti)
- Manager Service-Center



# Kundenservice im ServiceCenter Neue Mitte: Ebene -1

- ▼ Eventfläche
- ▼ Catering (Kleinküche)

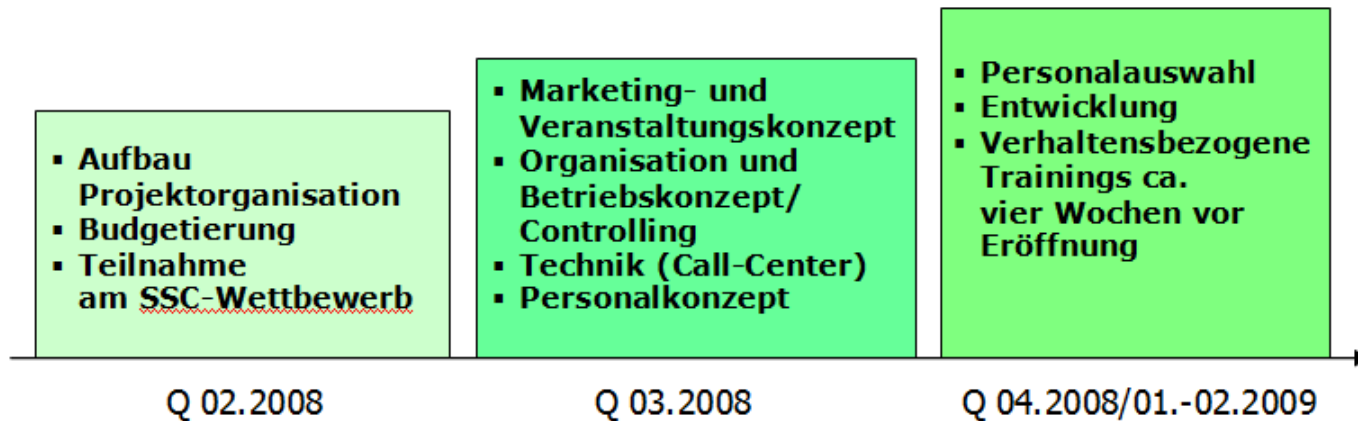


- ▼ Organisation
  - Gemeinsam besetzte Vorqualifizierung
  - Kleinere Anliegen werden sofort erledigt
  - 80 % der Kunden warten weniger als 20 s
  - Telefonische Erreichbarkeit wird durch das Back-Office gewährleistet
  - Späterer Ausbau um einige Dienstleistungen der Stadt Ulm möglich
- ▼ Personal
  - Einsatz von Generalisten
  - Ausgeprägte Servicekompetenz
  - Hohe Flexibilität (Öffnungszeiten, Schichtplanung)
  - Gezielte Teambildung und Personalentwicklungsmaßnahmen
  - Personalmehrbedarf
    - Möglichkeiten des Poolings mit Dienstleistungszentren werden geprüft

- ▼ Zentraler Marketingansatz (gemeinsam und einheitlich) unter Führung der SWU und nach Abstimmung mit Z/ÖA
- ▼ Entwicklung einer gemeinsamen Marke (neutraler Begriff)
- ▼ Einheitliche Gestaltung der Materialien mit jeweils unterschiedlichem Leistungsspektrum
- ▼ Medien
  - Print: Flyer, „Neubürgermappe“, Newsletter, Anzeigen
  - Internet
  - Radio, Kino

# Weitere Vorgehensweise und Zusammenfassung

## ▼ Projektzeitplanung



- ▼ Parallel: Kontinuierliche Einbeziehung des Personalrats
- ▼ Inbetriebnahme im Juli 2009
  - Voraussetzung: Fertigstellung Baumaßnahmen (bei Wohnungserwerb wie bisher geplant)

## Weitere Vorgehensweise und Zusammenfassung

- ▼ **Innovative Serviceeinrichtung**, in dieser Form neuartig
- ▼ **Wichtiger Imageträger** für den Service der Stadt/SWU-Gruppe
- ▼ **Umfangreicher Kundennutzen**, der in einem modernen Architektur geschaffen wird

**Vielen Dank!  
Ihre Fragen?**