



Case: Bürgerbüro Kopenhagen

NEGATIVE WARTEZEIT IN KOPENHAGEN

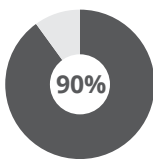
Die Einwohner der Hauptstadt Dänemarks werden durch zwei Hauptzentren und 7 Selbstbedienungsstellen bedient. Das Bürgerbüro löst viele Aufgaben, wie z.B. Steuern, Sozialleistungen oder die Erneuerung des Passes. Die Stadt ist in einer Phase der umfangreichen Digitalisierung, die den Service effektiver machen und das gute Erlebnis für die Bürger erhalten soll. Eine der großen Einsätze ist die Umstellung der Bedienung, sodass die Bürger mit Hilfe von FrontDesk selbst für das Abmachen der Termine und Visitationen stehen.

IN DER WARTESCHLANGE STEHEN UM IN DER WARTESCHLANGE ZU STEHEN...

Es ist nicht lange her, dass man das Risiko einging, bis auf die Straße in der Warteschlange zu stehen, wenn man das eine der Hauptzentren besuchte, das Bürgerbüro Nyropsgade. Die 6 Mitarbeiter am Schalter hatten viel damit zu tun, die vielen Bürger zu bedienen und der Ort war oft geprägt von langen Wartezeiten, Warteschlangen, Stress und ungeduldigen Bürgern. Es fehlte ein effektives Werkzeug um die Warteschlangen abzarbeiten und man erlebte oft Kapazitätsengpässe. Die Bürger riskierten, eine halbe Stunde in der Schlange zu warten, nur um wieder nach Hause geschickt zu werden, da sie nicht die richtigen Dokumente mitgebracht hatten. Wenn sie zurückkamen, mussten sie erneut eine halbe Stunde warten, nur um eine Nummer zu ziehen.



Die effektive Behandlung der Bürger am Eingang des Bürgerbüros hat schon im Bürgerbüro in der Nyropsgade ganze 5 Vollzeitäquivalenten ersetzt.



Trotz der enormen Effektivisierung gibt es noch immer eine hohe Zufriedenheit mit dem Service des Bürgerbüros. 90% der Benutzer bewerten den Service als gut oder sehr gut. Dies ist u.A. dank der Tatsache, dass die Bürger nun ohne lange Warteschlangen bedient werden können.



Mit FrontDesk sinkt die Wartezeit drastisch. Tatsächlich ist das Abarbeiten von Warteschlangen so effektiv, dass die Bürger durchschnittlich 2 Minuten vor dem abgemachten Termin rankommen.

PEAKS ELIMINIEREN

FrontDesk bietet bessere Möglichkeiten, Termine zu kontrollieren - z.B. dank der Online Vereinbarung. Man arbeitet Zielgerichtet darauf hin, das Benehmen der Bürger so zu steuern, dass der Druck von den traditionellen Hochzeiten, den sogenannten „Peaks“, genommen wird. Ab Januar 2018 werden die Bürger gebeten, von Zuhause aus einen Termin zu vereinbaren. Das Ziel ist es, 70% der Aufgaben auf diese Weise zu kontrollieren, damit man die Arbeitstage auf die effektivste Weise gestalten und einen optimalen Flow erreichen kann. Auch die Bürger werden hierdurch Vorteile erleben - sie wissen von vornherein, wann sie drankommen und sie werden alle relevanten Informationen erhalten, bevor sie das Bürgerbüro besuchen, damit der Besuch nicht umsonst ist.

MITARBEITER GENIESSEN DIE ARBEITSRUHE

Die Mitarbeiter freuen sich auch über FrontDesk. Früher war die Stimmung im Bürgerbüro von der Länge der Warteschlange beeinflusst, aber FrontDesk hat ihnen eine funktionierende Abwicklung ohne die frühere unruhige Stimmung und den Warteschlangen Stress gesichert. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter wird darüber hinaus auch, dank der niedrigeren Wartezeit, von der besseren Information und gehobenen Qualität des Service positiv beeinflusst. Und die Bürger erleben nicht die erhöhte Selbstbedienung als eine Verringerung des Service. Sie erleben nämlich, dass sie sich selbst gut informieren können und auch selbst wählen können, welche Art der Bedienung sie brauchen.

DIGITALE EFFEKTIVISIERUNG

Die Kommune Kopenhagen ist die größte Dänemarks und hat ambitionöse Ziele was die Digitalisierung und Effektivisierung angeht. Im Bürgerbüro ist man in vollem Gange, diese Ziele zu realisieren und eines der Werkzeuge, die man benutzt, ist FrontDesk.

“Wir sind uns der hohen Erwartungen bewusst, wenn man einer großen und ambitionösen Kommune wie der Kommune Kopenhagen liefern muss. Wir gehen die Aufgabe selbstbewusst an und freuen uns über die gute und enge Zusammenarbeit, die wir mit dem Bürgerbüros der Kommune Kopenhagen erleben.“

Lasse Rydberg, CEO, FrontDesk

FÜR WEITERE INFORMATIONEN KONTAKTIEREN SIE GERNE

Jakob Skov

Projektleiter
Entwicklung Bürgerbüro

KOMMUNE KOPENHAGEN

Verwaltung für Kultur und Freizeit
Bürgerbüro Kopenhagen

Mobil +45 2382 6477

E-mail jsn@kff.kk.dk