

# Public Sector

## Lösungen für Ihren Bürgerservice



### **Nichts bleibt, wie es ist: Neue Geschäftsmodelle lösen den klassischen Verwaltungsbetrieb zunehmend ab.**

Erreichbarkeit und Service werden in allen Lebensbereichen zunehmend als selbstverständlich angesehen. Auch an die öffentliche Verwaltung stellt der Bürger heute zunehmend die Erwartung einer schnellen, verlässlichen, service- und ergebnisorientierten Beantwortung von Anfragen. Mit dem Projekt der einheitlichen Behördenrufnummer 115 beschreitet Deutschland hierzu einen neuen Weg zu mehr Bürgernähe. Die Orientierung an den Bedürfnissen der Bürger und Unternehmen, die Entlastung der Fachverwaltungen, aber auch der Bedarf an nachhaltiger Haushaltskonsolidierung zwingen öffentliche Verwaltungen und Behörden dazu, über neuartige Servicelösungen und wirtschaftliche Prozessoptimierungen nachzudenken. Die Einbindung eines externen Dienstleisters wie walter services kann auch angesichts von demografischem Wandel und Fachkräftemangel hierfür oftmals die effizienteste Lösung sein.

#### **Standardisierte Prozesse – schnellere Auskünfte**

Höhere Erreichbarkeit bei gleichzeitig geringerem personellen und finanziellen Aufwand - dies ist nur mittels Implementierung einer modernen technischen Infrastruktur inklusive Wissensdatenbank und Tools zur Kostenkontrolle möglich. Wichtige Grundlage ist zudem eine flexible, aufwandsgerechte Dimensionierung der Service-Einrichtung, sowie ein professionelles Qualitätsmanagement. walter services verfügt über jahrelanges Prozessoptimierungs-Know-how in Privatwirtschaft und dem Öffentlichen Sektor. Durch die Übernahme ehemaliger Service-Center der Telekom-Tochter Vivento Customer Service (VCS) arbeiten zudem ein Großteil ehemaliger Beamter bei walter services, die mit behördlichen Abläufen und Prozessen vertraut sind. Durch die Bereitstellung der notwendigen technischen, organisatorischen und personellen Ressourcen durch walter services ersparen Sie sich erhebliche Investitionen und Rekrutierungsaufwendungen.

#### **Der Bürger wird zum Kunden**

Flexible Personaleinsatzplanung, Database-Management-Systeme, professionelle Personalausbildung und -coaching, kundenorientierte Gesprächsleitfäden – die Vorteile eines externen Dienstleisters kommen nicht nur dem Haushalt der Kommunen, sondern letztendlich vor allem den Bürgern zugute, die sich zu rund 75 Prozent mit Standardfragen an ihre Kommune wenden. walter services analysiert gemeinsam mit der Verwaltung die internen Prozesse und Strukturen, eruiert die häufigsten Fragen und leistet Hilfestellung bei der Erstellung eines Dienstleistungskatalogs. Anschließend wird beurteilt, ob und wie sich diese Abläufe qualitätsoptimierend und möglichst standardisiert in einem kommunalen Servicecenter realisieren lassen. Fragen und Prozesse vieler Verwaltungen ähneln sich, sodass die Servicecenter-Mitarbeiter dank der Einrichtung und kontinuierlichen Pflege einer Wissensdatenbank und Internetportalen örtlich unabhängig sind.

walter services erarbeitet dauerhafte und nachhaltige Ausbildungs- und Coachingkonzepte, sowie Gesprächs- und E-Mail-Leitfäden in enger Zusammenarbeit mit der Verwaltung, damit Anrufer das Gefühl haben, mit ihrer lokalen Kommune zu sprechen. Dazu zählen etwa auch regionale Besonderheiten und Formulierungen, z. B. bei der Begrüßung eines Anrufers.

Die so garantierten hohen Qualitätsstandards, die Einhaltung des 80/20 Servicelevels und eine 24-Stunden-Erreichbarkeit schaffen Zufriedenheit bei den Kunden – erlebbare Bürgerfreundlichkeit und -nähe für jedermann.