

## DIE AUFGABE

Die Mitarbeiter des Bürgeramtes mussten bisher Telefonanrufe neben dem Alltagsgeschäft beantworten und waren oft in der Zwickmühle: „Kümmere ich mich zuerst um den Kunden, der vor mir steht, oder gehe ich schnell ans Telefon?“ Die Folgen waren nervenraubende Wartezeiten, unnötige Rückrufe und langwieriges Weiterleiten von Anrufen. Eine Situation, mit der die Heilbronner Bürger unzufrieden waren und den Telefonservice des Bürgeramtes als verbesserungswürdig bewerteten. Eine Plattform sollte her, auf der das gesamte Bürgeramtswissen schnell und professionell abgerufen werden kann und die vor allem leicht zu bedienen ist.

## DIE LÖSUNG

Die Lösung des Problems war einfach, aber sehr überzeugend. Der Kundenverkehr im Heilbronner Bürgeramt und der Telefondienst sollten organisatorisch voneinander getrennt werden und ein Wissensmanagement sollte die Arbeit im telefonischen Kundendienst unterstützen. Die Stadt Heilbronn entschied sich für das Wissensmanagement von SABIO aufgrund der intuitiven Bedienung, der einfachen Pflege und der übersichtlichen Darstellung des Wissens. Schon Monate bevor der neue Telefonservice an den Start ging, sammelten die Heilbronner Mitarbeiter alle Informationen, die Teil des neuen Wissenssystems werden sollten. Über 40 Bürgerservice-Themen, die bisher an mehreren unterschiedlichen Orten gespeichert waren, wurden in der zentralen Wissensdatenbank aufbereitet.

Das Rohgerüst der Datenbank erstellten die Mitarbeiter von SABIO in nur zwei Tagen direkt vor Ort. Dabei wurden sie tatkräftig von den Heilbronner Mitarbeitern unterstützt. Währenddessen wurden Führungskräfte des Bürgeramtes ebenfalls mit dem System vertraut gemacht, um die übrigen Mitarbeiter intern schulen zu können.

## FAZIT

Als erste Stadt Baden-Württembergs steht Heilbronn ihren Bürgern für verschiedenste Anliegen und Fragen unter einer zentralen Telefonnummer zur Verfügung. Viele Anrufer loben seit der Einführung von SABIO die freundliche und kompetente Auskunft. Rund 200 Anrufe gehen täglich bei der Service-Nummer ein, meist mit Fragen zur Zulassung von Fahrzeugen, Ausstellung von Pässen und der Änderung des Wohnsitzes. Doch nicht nur die Mitarbeiter des Telefonservices nutzen SABIO. Auch die Kollegen aus der Vor-Ort-Beratung greifen gern und häufig auf die übersichtlich strukturierten Informationen zurück.

Das Heilbronner Projekt ließ nicht lange auf Nachahmer warten. Mehrere interessierte Kommunen haben seit Projektstart mit der Stadt und der SABIO GmbH Kontakt aufgenommen, um sich das System vor Ort anzuschauen. Das macht Sinn, denn Behördenwissen ist in Teilen standardisiert und daher in einigen Bereichen von einer Stadt zur anderen übertragbar.

### Unternehmen

Etwa 2.500 Beschäftigte arbeiten bei der Stadt Heilbronn, rund 800 bei den Bauämtern, rund 500 beim Amt für Familie, Jugend und Senioren und 500 in der Kernverwaltung. Erreichbar ist der telefonische Bürgerservice unter der Nummer 07131/56-3800 montags bis mittwochs 8 bis 16 Uhr, donnerstags 8 bis 18 Uhr und freitags 8 bis 12.30 Uhr.

### Auf einen Blick

**Hohe Qualität der Beratung**

**Aktuelle Informationen**

**Schnelle Suche**

**Einfache Bedienung**

**Umfassende Kostenersparnis**