

Informationen

Digitalisierung: Einführung von FrontDesk im Bürgerbüro

Ziele der Einführung

1

Wartezeiten
eliminieren

2

Arbeitsqualität
verbessern

3

Management
unterstützen

Ziele der Einführung

1

Wartezeiten
eliminieren

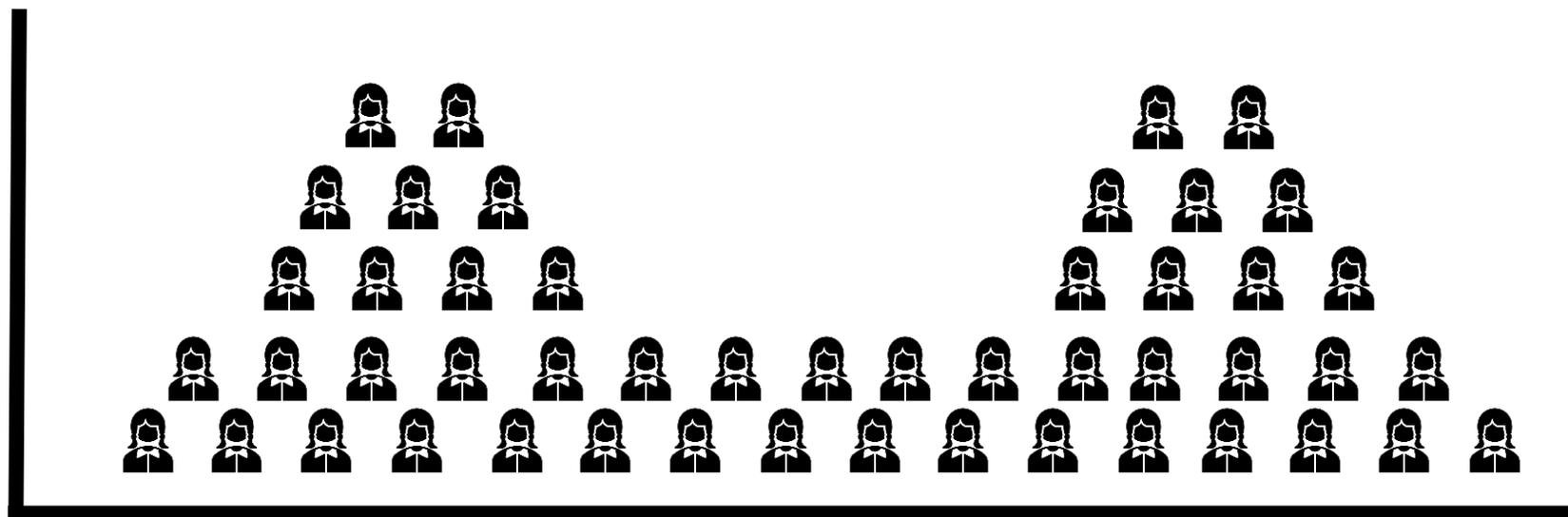
2

Arbeitsqualität
verbessern

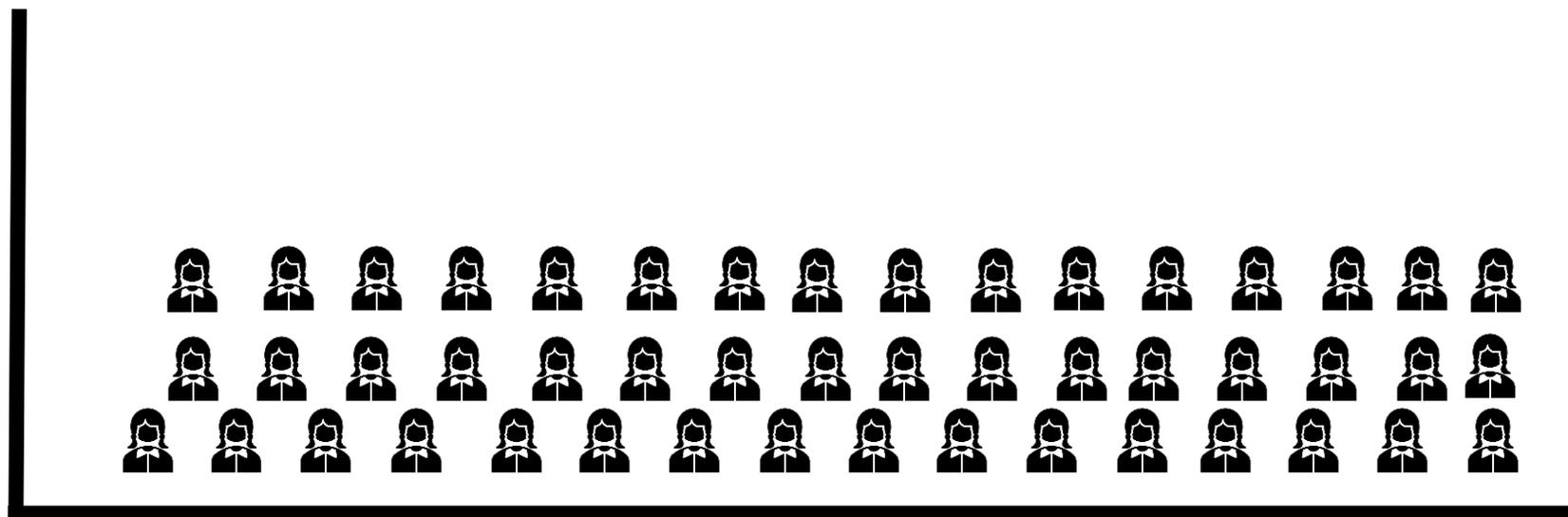
3

Management
unterstützen

FrontDesk



FrontDesk



Ziele der Einführung

1

Wartezeiten
eliminieren

2

Arbeitsqualität
verbessern

3

Management
unterstützen

FrontDesk



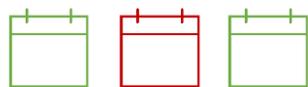
FrontDesk



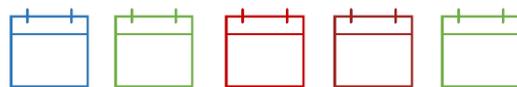
FrontDesk



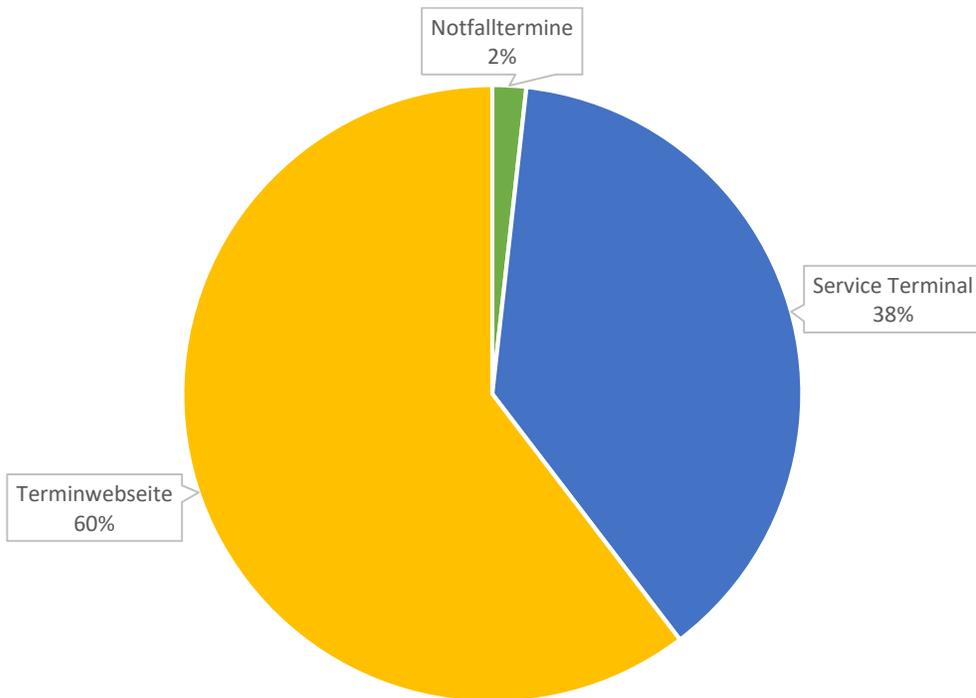
FrontDesk



FrontDesk



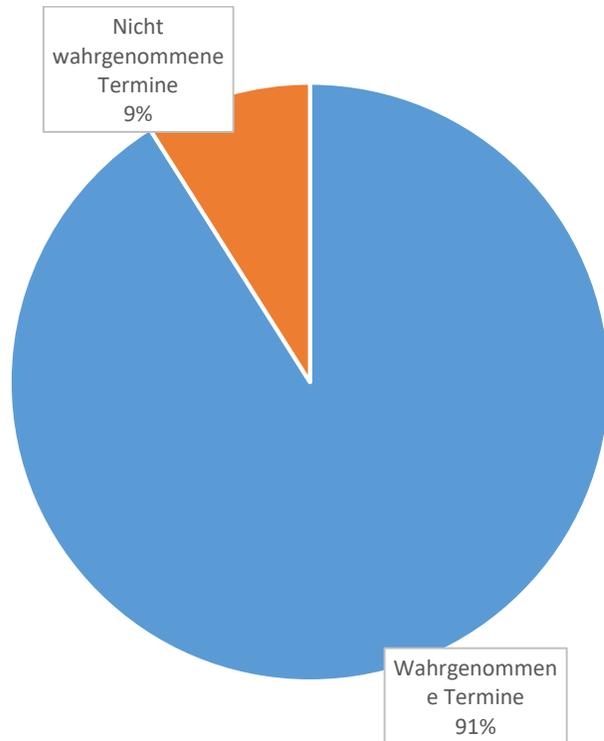
Wie werden Termine vereinbart?



Dienstleistung	FrontDesk Hub	Service-Terminal	Terminwebseite	Gesamtsumme
Pass/Ausweis/eID-Karte	3	64	108	175
Wohnsitz melden	5	39	111	155
Führungszeugnis/Gewerbezentralregiserauszug		33	55	88
Führerschein		26	40	66
Kombi-Termin		17	46	63
Bescheinigungen	1	27	12	40
Parkausweis	1	12	10	23
Fundsachen		22		22
Beglaubigung		3	13	16
Weiteres		4	5	9
Jugendschutz UB-Schein		5	1	6
KFZ/Fahrzeugschein		2	4	6
Stadtwerke Anmeldung		2	3	5
Pass/Ausweis/eID-Karte - Verlust/Wiederauffindung			3	3
Bürgerhäuser	2			2
Auskunft aus dem Melderegister		1		1
Fischerei		1		1
Gesamtsumme (September)	12	258	411	681
Gesamtsumme (1/2 Juli und August)	27	441	783	1251

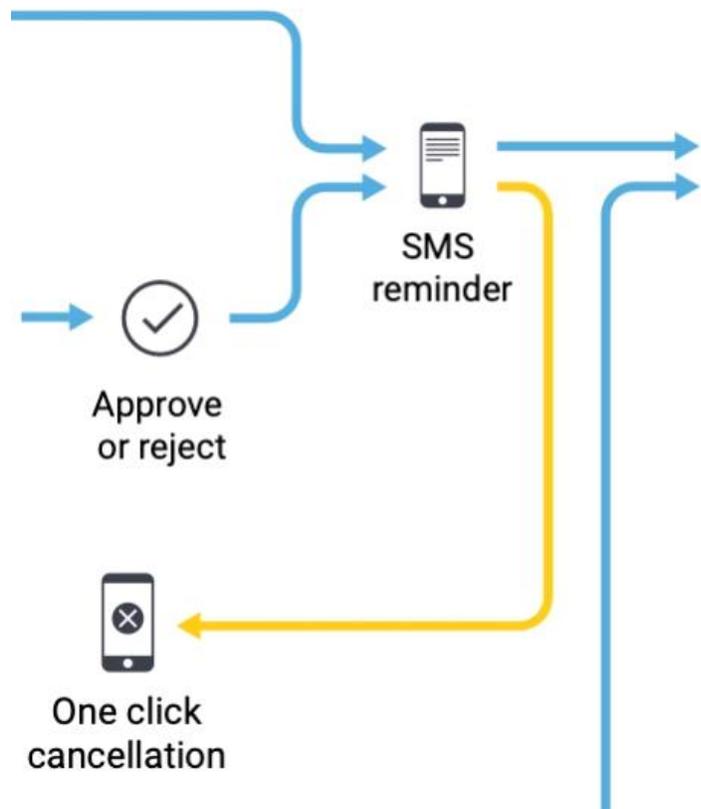


Werden alle Termine wahrgenommen?



Dienstleistungen und Kategorie	<input type="checkbox"/> Nicht aktiviert	Aktiviert	Total
+ Auskunft aus dem Melderegister		1	1
+ Beglaubigung		16	16
+ Bescheinigungen	3	37	40
+ Fischerei		1	1
+ Fundsachen		22	22
+ Führerschein	10	56	66
+ Führungszeugnis/Gewerbezentralregiserauszug	5	83	88
+ Jugendschutz UB-Schein	1	5	6
+ KFZ/Fahrzeugschein	4	2	6
+ Kombi-Termin	2	61	63
+ Parkausweis	3	20	23
+ Pass/Ausweis/eID-Karte	12	163	175
+ Pass/Ausweis/eID-Karte - Verlust/Wiederauffindung		3	3
+ Stadtwerke Anmeldung	1	4	5
+ Weiteres		9	9
+ Wohnsitz melden	19	136	155
+ Bürgerhäuser	1	1	2
Total		61	620
			681

Werden alle Termine wahrgenommen?



- Juli / August nur ca. 5 % nicht wahrgenommene Termine
- September: 1 Tag technische Probleme Vois|Meso RLP
- Wurstmarkt

Wie lange dauert ein Termin?

- BackOffice-Tätigkeiten nehmen große Zeitressourcen im Anspruch
- Durchschnittlich dauert ein Termin 14 Minuten (BackOffice-Tätigkeiten nicht herausgerechnet)
- Zuordnung teilweise verzerrt auf Grund absichtlicher „Falschbuchungen“

Dienstleistung	Durchschnittliche Bedienungszeit in Minuten
⊗ Statistiken	96
⊗ Rechtliche Überprüfungen	69
⊗ Hauptkassenabschluss	61
⊗ RLP-Direkt Bürgeranfragen	40
⊗ Kommunikation KommWis	25
⊗ Pass/Ausweis/eID-Karte - Verlust/Wiederauffindung	25
⊗ Sonstiges	24
⊗ Fundbüro	22
⊗ Postbearbeitung	20
⊗ Anmeldung ukrain. Flüchtlinge	20
⊗ Urkundenüberprüfung	20
⊗ Kombi-Termin	19
⊗ Fischerei	19
⊗ KFZ/Fahrzeugschein	16
⊗ Bürgerhäuser	15
⊗ Stadtwerke Anmeldung	15
⊗ Bürgerberatung	15
⊗ Interne Meldeauskünfte	14
⊗ Beglaubigung	14
⊗ Wohnsitz melden	14
⊗ E-Mails bearbeiten	14
⊗ ASP/ÜSP Bearbeitung inkl. Listen und Anschreiben	13
⊗ Postbox	12
⊗ Führerschein	12
⊗ Rechnungen	12
⊗ Pass/Ausweis/eID-Karte	11
⊗ Kopieraufnahmen	11
⊗ Fundsachen	10
⊗ Pässe/Ausweise verschicken	10
⊗ Pässe/Ausweise zurückliefern	10
⊗ Notfall-Termine	10
⊗ Parkausweis	9
⊗ Weiteres	8
⊗ FrontDesk Bearbeitung	8
⊗ Führungszeugnis/Gewerbezentralregiserauszug	8
⊗ Kassenabschluss	7
⊗ Bescheinigungen	6
⊗ Bareinzahlungen	6
⊗ Jugendschutz UB-Schein	6
⊗ Dokumentenbibliothek KommWis	6
⊖ (Leer)	
(Leer)	
Total	14

Wie lange muss man auf seinen Termin warten?

- Durchschnittlich wird ein Bürger 3 Minuten vor seinem eigentlichen Termin aufgerufen.

Dienstleistung	Durchschnittliche Wartezeit in Minuten
Pass/Ausweis/eID-Karte	-3
Weiteres	-5
Fischerei	8
Bescheinigungen	-1
Jugendschutz UB-Schein	-2
Beglaubigung	0
Auskunft aus dem Melderegister	0
Führungszeugnis/Gewerbezentralregiserauszug	-2
KFZ/Fahrzeugschein	4
Pass/Ausweis/eID-Karte - Verlust/Wiederauffindung	-4
Kombi-Termin	-2
Stadtwerke Anmeldung	-2
Bürgerhäuser	1
Fundsachen	8
Führerschein	-6
Wohnsitz melden	-3
Parkausweis	-8
Total	-3

Wie lange muss man auf seinen Termin warten?

- In 2,9% der vereinbarten Termine betrug die Wartezeit mehr als 10 Minuten.

Dienstleistung	Anzahl mit Wartezeit über 10 Minuten
Pass/Ausweis/eID-Karte	4
Kombi-Termin	3
Wohnsitz melden	3
Fundsachen	2
Führungszeugnis/Gewerbezentralregiserauszug	1
Bescheinigungen	1
KFZ/Fahrzeugschein	1
Führerschein	1
Beglaubigung	1
Parkausweis	1
Auskunft aus dem Melderegister	0
Stadtwerke Anmeldung	0
Weiteres	0
Jugendschutz UB-Schein	0
Bürgerhäuser	0
Fischerei	0
Pass/Ausweis/eID-Karte - Verlust/Wiederauffindung	0
Total	18

Ziele der Einführung

1

Wartezeiten
eliminieren

2

Arbeitsqualität
verbessern

3

Management
unterstützen

Ziele der Einführung

1

Wartezeiten
eliminieren

2

Arbeitsqualität
verbessern

3

Management
unterstützen

Ziele der Einführung

1

Wartezeiten
eliminieren

2

Arbeitsqualität
verbessern

3

Management
unterstützen

Ziele der Einführung

1

Wartezeiten
eliminieren

2

Arbeitsqualität
verbessern

3

Management
unterstützen