

Bundesverwaltung

Telefonate schneller als E-Mails

[22.6.2006] Das Beratungsunternehmen BearingPoint hat eine Studie zur Kundenbetreuung durch Bundesbehörden vorgestellt. 113 Verwaltungen wurden hinsichtlich der Effektivität ihrer Service-Center-Strukturen untersucht.

Der Anteil der E-Mail-Anfragen an Bundesbehörden liegt bereits bei 30 Prozent. Die Bearbeitung der Kundenanfragen in den Behörden per E-Mail ist jedoch noch nicht ausreichend integriert und effizient. Vielfach können E-Mails nicht in angemessener Zeit beantwortet werden, auch die Bearbeitungszeiten liegen in den Behörden über vergleichbaren Werten der Wirtschaft. Zu diesem Ergebnis kommt die aktuelle Studie "Kunden-Management in der Bundesverwaltung", welche die Unternehmensberatung BearingPoint im Auftrag des IT-Stabs der Projektgruppe BundOnline 2005 des Bundesministeriums des Innern durchgeführt hat. Die Studie beinhaltet Ergebnisse von 113 Behörden mit 200 Kunden betreuenden Organisationseinheiten. Sie liefert über die Bestandsaufnahme der derzeitigen Service-Center-Strukturen in der Bundesverwaltung hinaus auch die Beschreibung guter Umsetzungsbeispiele sowie Empfehlungen für eine weitere Entwicklung im Kunden-Management der Bundesbehörden. Nach Angaben von BearingPoint war E-Government in der öffentlichen Verwaltung bisher zum großen Teil auf Online-Dienste ausgerichtet. Insbesondere bei Dienstleistungen im sozialen Umfeld, wie Rente, Gesundheit oder Verbraucherberatung, fehle den E-Government-Lösungen häufig jedoch die gewünschte Bürgernähe. Eine telefonische Kundenbetreuung in Service-Center-Strukturen könne die Kundenorientierung erhöhen. Zudem würden telefonische Anfragen in durchschnittlich 5 Minuten erledigt, während die Beantwortung einer E-Mail 24 Minuten in Anspruch nehme. Aktuell arbeite ein Drittel der Bundesbehörden in Service-Center-Strukturen. Die Studie zeigt, dass Kundenanfragen hier im Vergleich zu anderen Beratungs- und Auskunftsformen effektiver bearbeitet werden. Um Mehrfachanfragen zu vermeiden, Kosten zu sparen und die Reaktionsfähigkeit zu erhöhen, empfehlen die Studienautoren eine engere Zusammenarbeit der Service-Center.

(rt)

<http://www.bearingpoint.de>

Stichwörter: Studie, BearingPoint, Bundesinnenministerium,

Service-Center

Quelle: www.move-online.de