

••• Management consult GmbH

Management consult wurde 1997 gegründet und berät Städte, Gemeinden und Landkreise.

Das Management consult Vorgehenskonzept umfasst sowohl die Unterstützung bei der organisatorischen Ausrichtung auf neue, von außen vorgegebene Notwendigkeiten als auch auf gewünschte interne Entwicklungen.

Schlanke Konzepte, praktische Handlungsanleitungen und tatkräftige Hilfen sind unsere Stärken.



••• Besonderheit im Bürgerbüro

Herkömmliche Optimierungsmethoden scheitern oft in Bereichen mit Publikumsverkehr. Besucherströme verhalten sich chaotisch. Daher reicht eine analytische Stellenbemessung nach herkömmlichen Methoden in Bereichen mit Publikumsverkehr oft nicht.

Analytische Methoden berücksichtigen keine Warteschlangen-Modelle. Dies ist aber notwendig, um eine vorgenommene analytische Stellenbemessung zu ergänzen. Management consult nutzt daher KapaPlan, eine Softwarelösung zur Ermittlung von Einsatzzeiten für das Personal.



beraten • bewegen • begleiten

**Management
consult**

Unternehmensberatung GmbH
Königswinterer Straße 154 • D-53227 Bonn
Tel.: +49-(0) 228 43381-0 Fax: +49-(0) 228 43381-11
<http://www.Managementconsult.de>

E-Mail: info@Managementconsult.de

**Management
consult**

**Organisations-
untersuchung
im
Bürgerbüro**



Wie läuft eine Untersuchung ab?

Um eine Organisationsuntersuchung durchzuführen werden Informationen über die Anzahl der Kunden, die Bearbeitungsdauern für Vorgänge, Warte- und Bedienzeiten, Zeiten für Hintergrundarbeiten (Back-Office) u. v. a. m. benötigt.

Mengenangaben werden aus den Aufrufanlagen und/oder der Software gewonnen. Hieraus ist erkenntlich, wie viele Kunden pro Tag, Stunde gekommen sind.

Über Statistiken erhalten wir die Anzahl der bestellten Ausweispapiere, die Anzahl der abgeholtten Papiere, Anzahl von An- und Ummeldungen etc..

Es werden alle verfügbaren Daten ausgewertet.

Es können verschiedene Methoden angewandt werden. Möglich ist es, mit der Software PAULA alle Tätigkeiten des Personals sowohl von der Menge her als auch von der Dauer her aufzunehmen.

Mittels arbeitsbegleitender Beobachtung werden die Arbeiten der Bedienplätze aufgenommen. Auch hier werden die Anzahl der Kunden, die Art des Vorgangs und die Bedienzeit und Nachbearbeitungszeit aufgenommen.

Oft kommt ein Methoden-Mix zum Einsatz.

Das kommt auf das Personal zu

- ▶ Tägliche Aufzeichnung mit der Software PAULA an ausgewählten Arbeitsplätzen mittels definiertem Tätigkeiten-Katalog
- ▶ Arbeitsbegleitende Beobachtung Berater nehmen Anzahl, Vorgänge und Dauern vor Ort auf
- ▶ Interviews um Back-Office-Tätigkeiten zu erfassen oder Arbeiten, die nur selten vorkommen.



Ergebnisse können sein ...

- ▶ Bedarf an Stellen
- ▶ Dienstplangestaltung
- ▶ Optimale Öffnungszeiten
- ▶ Warteschlagenoptimierung
- ▶ Erkenntnis über Vorgangsdauern
- ▶ Kenntnisse über die Aufteilung von Back- und Front-Office

