

■ **Verfasser/-in** Dr. Silke Bienroth
 ■ **Telefon** 07621 410-1450

THEMA

Anlage 2 - bereits umgesetzte Maßnahmen

■ **Sachverhalt**

Folgende Empfehlungen mit deutlichem Handlungsbedarf wurden bereits während der Organisationsuntersuchung durch den EAL unmittelbar umgesetzt.

■ **Ergebnis**

	Beschreibung Maßnahme	Ergebnis
M1	Organisation Telefondienst Service Vertrieb (SV)	Verbesserung Erreichbarkeit Verringerung Mehrfachanfragen und Mehrfachbearbeitung
M2	Müllschleusen (MS): Einführung einer schwarzen Liste (analog der Behälter) -> Wegfall der Bezirke	Vereinfachung Sachbearbeitung SV Verringerung Arbeitsaufwand Verwaltung MS-Karten Erhöhung Kundenfreundlichkeit, da MS-Karten bei Umzug einfach mitgenommen werden können
M3	Müllschleusen: Erhöhung der Funkfrequenz -> aktuellere Einwurf-Daten aus den MS	Erhöhung der Daten-Aktualität Verringerung von manuellem Auslesung von MS-Daten -> Verringerung Personalaufwand Optimierung der nachfolgenden Abläufe

M4	Müllschleusen: kontinuierliche Wartung und Auslesung nicht funkender MS	<p>Verringerung der Störung "MS funkt nicht"</p> <p>Verringerung manueller Auslesung von MS-Daten -> Verringerung Personalaufwand</p> <p>Optimierung der nachfolgenden Abläufe</p> <p>Verringerung der Fehler beim Einlesen manueller Daten</p>
M5	Neue Ordnerstruktur SV	<p>effizientere Gestaltung der internen Arbeitsorganisation</p> <p>vereinfachte Arbeitsabläufe, aktueller Wissenstand für alle</p>
M6	Arbeitsorganisation SV (Frontoffice)	<p>Verbesserung Kundenservice</p> <p>erhöhte Flexibilität gegenüber schwankendem Aufgabenvolumen</p> <p>Team trägt Ergebnisverantwortung</p> <p>erhöhte Effizienz durch Entlastung des individuellen Schreibtischs</p> <p>höhere Transparenz erledigter und rückständiger Arbeiten</p>
M7	Zuständigkeit Kundenkorrespondenz "Schwarze Liste"	<p>Rückführung der Zuständigkeit an die entsprechende Abteilung</p> <p>Aufhebung von Schnittstellen</p> <p>Ergebnisverantwortung geklärt</p>