

Case Study

Zentraler Wissenszugriff für effiziente Kundenservices



STADTREINIGUNG.HAMBURG

Auf einen Blick

Die Organisation

Stadtreinigung Hamburg
www.stadtreinigung.hamburg

Branche

Abfallwirtschaft

Kennzahlen

25.000 Calls und 7.500
schriftliche Anfragen pro
Monat

USU-Lösung

USU Knowledge Management

Die Herausforderung

Die bestehende Wissensdatenbank auf Basis von Lotus-Notes konnte die steigenden Anforderungen an aktuelle, qualitativ hochwertige und über viele Kanäle erhältliche Informationen nicht mehr erfüllen. Etabliert werden sollte eine moderne und zentrale Wissensdatenbank, die als „single source of truth“ alle wissensintensiven Services der Stadtreinigung Hamburg (SRH) unterstützte. Voraussetzung hierfür war ein ausgefeiltes Konzept der Prozesse, Tools und Rollen, wie Wissen abteilungsübergreifend zusammengeführt, aufbereitet und für die aktive Kundenkommunikation genutzt werden soll.

Die Lösung

Auf Basis des Fachkonzeptes implementierte das Projektteam die ausgewählte Lösung USU Knowledge Management, übertrug ca. 1.800 Themenseiten, definierte verschiedene Dokumententypen und verfeinerte die strukturierten Wissensartikel – auch durch Nutzen der Review-Funktion von Seiten des beteiligten Service-Teams. Das integrierte Informationsmanagement lieferte Rollen-basierte aktuelle Pushnachrichten und ergänzt Outlook. Sukzessive wurden weitere Ideen umgesetzt, z. B. die Vermeidung von Medienbrüchen durch den direkten Zugriff auf SharePoint-Dokumente und Formulare, auf unserer SRH Website, z. B. der Online-Abfuhrkalender sowie die direkte Einbindung der Info Broschüre als e-Reader.

Das Ergebnis

Durch die neue integrierte Wissensdatenbank konnte das Service-Team der SRH Qualität, Schnelligkeit und Effizienz ihrer wissensbasierten Services deutlich steigern. Informationen sind überwiegend ohne Medienbrüche zentral und über komfortable und intelligente Suchmöglichkeiten rasch verfügbar. Konzept und Umsetzung des Wissensmanagements werden extern und intern hoch gelobt und gelten als Blaupause für weitere Fachbereiche.

„ Ich freue mich über den USU-Award für unser Wissensmanagement-Projekt und danke meinen Mitarbeitenden für ihr konsequentes Engagement. Durch die gute Aufbereitung ist das Wissen jetzt schneller abrufbar, und wir sehen in Zukunft deutliches Potential, unseren Hamburger Bürgerinnen und Bürgern dauerhaft eine noch höhere Service-Qualität zu gewährleisten.

Ronny Bornkast, Abschnittsleitung Service Center Privatkunden, Stadtreinigung Hamburg

SRH macht den nächsten Service-Schritt

Als öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger und zertifizierter Entsorgungsfachbetrieb sammelt, transportiert, lagert und behandelt die Stadtreinigung Hamburg (SRH) die Abfälle aus über einer Million Hamburger Privathaushalten und 100.000 Gewerbebetrieben. Darüber hinaus reinigen die Mitarbeitenden der SRH pro Woche 5.808 km Fahrbahnen, 5.582 km Gehwege und kümmern sich um die Sauberkeit von Grünflächen, Strand, Parks und öffentlichen Spielplätzen in Hamburg Egal ob es um den Abfuhrkalender, eine Zero-Waste-Map, das SRH-Kundenportal, den Gebührenrechner oder Fragen zur Mülltrennung geht: die IT hat längst einen erfolgskritischen Anteil am Großteil der wissensintensiven SRH-Services. Die Kundenkommunikation des Bereichs Service Center bei SRH lief bislang auf Basis einer Lotus Notes-Datenbank. Allerdings konnte diese die ständig steigenden Anforderungen an eine professionelle Wissensdatenbank als Dreh- und Angelpunkt der Kommunikation mit Kund:innen nicht mehr erfüllen. Medienbrüche, Rollen-Management, limitierte Suchfunktionen und eingeschränkte Design- und Funktionsmöglichkeiten erschwerten die tägliche Arbeit des Service-Teams zunehmend und machten den Einsatz einer modernen, leistungsfähigen Wissensmanagement-Lösung erforderlich. Wichtige Anforderungen an ein Tool waren beispielsweise der direkte Zugriff auf Wissensdokumente, die z.B. auch in SharePoint abgelegt waren, eine intuitiv bedienbare Suche, die Synonyme bzw. Homonyme automatisch berücksichtigte, verschiedene



Reinigung Elbstrand

Quelle: Stadtreinigung Hamburg

Dokumententypen, ein integriertes Nachrichtensystem, die direkte Einbindung des Abfuhrkalenders und der Recyclinghof-Suche oder ein Feedback-Button für das Service-Team, um die Qualität der Inhalte aktuell zu halten.

Detaillierte Planung und Team-Integration als Erfolgsfaktoren im Projekt

Das Service Center-Team der SRH erarbeitete ein umfassendes Konzept eines Wissensmanagements, das perspektivisch als Grundlage für weitere Fachabteilungen mit den entsprechenden Redaktions- und Nutzungsprozessen ausgeweitet werden könnte. Wichtig war, dass die Gesamtlösung die täglichen Service-Abläufe bestmöglich und Rollen-basiert unterstützte – beispielsweise durch die strukturierte Abbildung und schnelle Abrufbarkeit von Handlungsanweisungen. Dazu kamen die SRH-spezifischen Berechtigungsstrukturen und Rollen wie Agent, Redakteur, Chefredakteur und Wissensmanager. Aufgrund des hohen Abdeckungsgrades der umfangreichen Leistungsbeschreibung sowie der Beratungsexpertise konnte die USU die Ausschreibung gewinnen und fungiert nun als Technologie-Partner der SRH.

Ein elementarer Aspekt war der Aufbau einer guten redaktionellen Basis mit strukturierten Wissensdokumenten. Hierzu wurden in einem ersten Schritt die ca. 1800 Lotus-Notes-Dokumente manuell in die USU Wissensdatenbank übertragen, überarbeitet und definierten Dokumententypen zugeordnet.

Dies hatte den Vorteil, das System und ihre Funktionalitäten kennenzulernen und um eine einwandfreie Bedienung gewährleisten zu können. Zur weiteren Verbesserung etablierte das Projekt-Team sogenannte Leser-Runden und nahm das Feedback der Service-Agents auf. Beispielsweise entschied man sich gemeinsam für spezielle und klar durch Abschnitte strukturierte Dokumententypen, um relevantes Wissen innerhalb kürzester Zeit erfassen zu können.

Die Überlegung war, dass alle Service-Mitarbeitenden die USU-Lösung als führendes Wissensmanagementsystem für die Kundenkommunikation nutzen – auch aus dem Homeoffice heraus. Daher war neben der an der Praxis ausgerichteten Arbeitsunterstützung zur effektiven Erbringung der wissensintensiven Services, z. B. auch eine integrierte Nachrichtenfunktion nötig, die Ad-Hoc-Informationen, z. B. „Recyclinghof brennt“, per Push an das betroffene Service-Team sendete. Dadurch wurde die bisherige Informationsflut über Outlook vermieden und relevante Nachrichten werden automatisch bedarfsgerecht zugestellt. Dazu kommt auch die oben erwähnte Feedback-Funktion über die Service-Agents, z. B. auf fehlende oder veraltete Inhalte aufmerksam machen können. Das stärkt die Akzeptanz, die Mitarbeiterzufriedenheit und die Qualität der Wissensdatenbank.

Umsetzung innovativer Praxis-Ideen

Sukzessive konnte das Projekt-Team weitere Ideen umsetzen: Dabei bringt der Medienpool für Themen wie den Gebührenflyer auch deswegen einen großen Mehrwert, da alle darauf referenzierenden Seiten sich automatisch aktualisieren. Kalendereinträge auf der Startseite der Wissensdatenbank werden für den schnellen Themen-Zugriff ebenfalls gerne genutzt. Auch das Thema E-Learning wurde bei der SRH berücksichtigt. Es stellt ein weiteres Angebot an das Service-Team dar – als Quiz findet es zur Ergänzung für Schulungen großen Anklang. Praxiserleichterungen bringen außerdem der online verfügbare Abfuhrkalender, die komfortable Suche nach Depotcontainern oder die direkt integrierte INFO-Broschüre über einen E-Reader – intelligente Maßnahmen für besseren Kundenservice.

Und auch auf der mittelfristigen Agenda steht die Umsetzung von Ideen zur praxisorientierten Weiterentwicklung von Prozessen und Tools. So sollen z. B. auch für weitere Systeme wie SAP direkte Absprünge möglich sein, Excel-Tabellen ebenfalls direkt eingebunden werden und Nachrichten in der Postbox bedarfsgerecht gelöscht werden können. Eine weitere Vision ist es, Wissen in der USU Datenbank vorzubereiten und automatisiert auf der SRH-Website einzubinden – z. B. das Abfall-ABC. Dabei sollte in den Wissensdokumenten ein Textabschnitt für interne Informationen verfügbar sein, der nicht allgemein veröffentlicht wird. Und last, but not least sollten künftig Kundenanfragen mit Hilfe der Wissensdatenbank zusätzlich effektiv im direkten Chat-Austausch beantwortet werden – durch einen Menschen, nicht durch einen Chatbot.

Positive Effekte und viel Anerkennung für ein Leuchtturmprojekt

Das Team der Stadtreinigung Hamburg hat die Art, wie Wissen aufbereitet, transferiert und für die aktive Kundenkommunikation genutzt wird, präzise geplant, dokumentiert, intelligent weiterentwickelt und technisch mit USU Knowledge Management umgesetzt. Heute bearbeitet das 35köpfige Service-Team der SRH monatlich 25.000 Calls und 7.500 schriftliche Anfragen. Dank effizienter Abläufe und einer tagesaktuell gepflegten Wissensdatenbank mit leistungsfähigen, intelligenten Suchmöglichkeiten konnten bei der Bearbeitung von Service-Anfragen und beim internen Wissensaustausch erhebliche Verbesserungen erzielt werden – bei der Service-Qualität und bei der Effizienz.

Der Erfolg dieses Vorzeigeprojektes hat sich herumgesprochen: die Wissensdatenbank kommt nun auch bei den Recyclinghöfen zum Einsatz, denn auf Tablets können sich die Mitarbeitenden über spezifische Themen rasch informieren und Kund:innen werden mit einheitlich bereitgestelltem Wissen beraten. Und weitere Fachabteilungen, z. B. die Abfalllogistik, sind interessiert und sehen den Bedarf. Auch bei Branchentreffen erhält das Team von anderen Service-Unternehmen der Abfallwirtschaft sehr positive Rückmeldungen. Und wie lautet das Fazit der eigentlichen Stakeholder – der Bürgerinnen und Bürger Hamburgs? Die neuesten Kundenzufriedenheitsanalysen bewerten die Services der SRH deutlich positiv mit der Schulnote 1,46.