



## Case: Copenhagen International House

### **COPENHAGEN INTERNATIONAL HOUSE: AUS DREI WIRD EINER**

International House in Kopenhagen bedient Ausländer, die sich in der Hauptstadt Dänemarks niederlassen wollen. Die Anwender kommen aus der ganzen Welt und das Servicezentrum bedient jährlich 40.000 Besucher. Als das International House kontrollierte Warteschlangen mit FrontDesk einführte, konnte man sich gar nicht vorstellen, welche Bedeutung das neue System kriegen würde.

### **DAS ALTE SYSTEM WAR TEUER UND SCHLECHT**

„Es war komplett crazy“. So beschreibt Trine Marie Ingeberg, Chefin des International House, die Verhältnisse bevor FrontDesk eingeführt wurde. Der Empfangsbereich im International House war ein Wirrwarr an Menschen, die oft ungeduldig und stressig waren, weil sie lange in Ungewissheit warteten. Die Bürger wussten nicht, wie lange sie warten mussten und sie riskierten, lange Zeit zu warten, nur um wieder nach Hause geschickt zu werden, wenn sie nicht die benötigten Dokumente dabei hatten. Man hatte drei feste Mitarbeiter um die Bürger zu empfangen, ihnen zu erklären, welche Dokumente gebraucht wurden und sie in die richtige Warteschlange zu führen. Es war eine teure und schlechte Lösung, die sowohl für die Bürger als auch für die Mitarbeiter sehr frustrierend war. „Es dauerte richtig lange, die Kunden zu bedienen und sich zu versichern, dass sie die richtigen Papiere mitgebracht hatten“, sagt Trine Marie Ingeberg.

### **ZWEI ZUSÄTZLICHE ARBEITSKRÄFTE**

FrontDesk wurde im März 2016 eingeführt und hatte sofort Auswirkungen. Auf dem FrontDesk Stand werden die Bedürfnisse des Bürgers untersucht, bevor er seine Wartenummer erhält. Der Bürger beantwortet wenige, simple Fragen und wird danach der richtigen Warteschlange zugewiesen. Der FrontDesk Bildschirm ist selbsterklärend und das bedeutet, dass die Bürger selbst helfend geworden sind. Daher konnte man seitdem die Bemannung im Empfang von drei auf einen Mitarbeiter reduzieren.

„Wir haben zwei Mitarbeiter mit schnellerem und besserem Service für die Bürger entlastet. Deshalb haben wir nun zwei zusätzliche Arbeitskräfte, um reellen Service zu bieten, die früher voll und ganz damit beschäftigt waren, Bürger der richtigen Warteschlange zuzuteilen.“, sagt Trine Marie Ingeberg.

## NICHT NUR EIN SIMPLES NUMMERNSYSTEM

FrontDesk hat das Bedienen der Bürger schneller und benutzerfreundlicher gemacht. Heute werden sie vom FrontDesk Stand bedient, der den Bürger darüber informiert, welche Dokumente benötigt werden. Zusammen mit ihrer Besuchsbescheinigung bekommen sie sogar eine Gedächtnisstütze mit all den Dingen, die sie mitbringen müssen. Dies spart den Mitarbeitern eine Menge Arbeit und den Bürgern davor, lange Zeit unnötig in der Warteschlange zu stehen.

“FrontDesk ist nicht nur ein simples Nummernsystem, aber ein Nummern- und Zuteilungssystem“, sagt Ansprechpartner Henrik Hansen und erzählt weiter, “Es ist der Eingang zum International House, der versichert, dass man schnell und korrekt an die richtige Stelle geschickt wird und die benötigten Dokumente dabei hat.“

Gleichzeitig hat FrontDesk Ruhe geschaffen. Das System zeigt nämlich genau wann der Bürger einen Termin hat. Dies macht die Unsicherheit zunichte und ermöglicht es dem Bürger, seine Zeit anders auszunutzen, wenn es bis zu dem Termin länger dauert. Gleichzeitig hat man einen unerwartet positiven Effekt der Stände entdeckt:

*“Früher erlebten wir, dass Bürger, die ohne die benötigten Dokumente erschienen, trotzdem versuchten, uns dazu zu kriegen sie zu bedienen. Daraus konnten sich unangenehme Diskussionen entwickeln. Dies erleben wir nicht mehr, da mit dem Stand nicht diskutiert werden kann. Es liegt eine Autorität darin, dass es das „System“ ist, das Dokumentation verlangt. Es sichert eine ruhige Abwicklung.“*

**Henrik Hansen, Spezialist im International House**

## INTEGRATION ANDERER SYSTEME

International House löst viele verschiedene Aufgaben, und deshalb sind 6 verschiedene Warteschlangen erstellt worden, wo man u.A. Bürgern mit Ihrer Personenummer und ihren Steuern hilft. Der Bürger zieht für jede Dienstleistung seine Nummer am FrontDesk Stand und da FrontDesk standardmäßig anbietet, seine Daten mit anderen Systemen zu teilen, können Arbeitspartner wie z.B. Work in Denmark ihre eigenen Warteschlangen einsehen.

*“FrontDesk ist vorteilhaft im Verhältnis zu anderen Nummernsystemen, da sich das System leicht und kostenlos in unsere anderen Servicesysteme integriert. Wir umgehen administrativen Ärger und müssen keine weitere Systemintegration bezahlen.“*

**Trine Marie Ingeberg, Chef des International House**

## FLEXIBLE KONTROLLE DER WARTESCHLANGEN

Mit FrontDesk ist es möglich, bestimmten Gruppen ihre eigene Warteschlange zuzuteilen. International House hat externe Arbeitspartner - die sogenannten Relocators - die oft unangemeldet kommen. Mit FrontDesk bekommen sie schnell die Möglichkeit, mit einem Sachbearbeiter zu sprechen, was die Sachbearbeitung deutlich beschleunigt. Das System bietet auch andere Möglichkeiten für die Flexible Kontrolle von Warteschlangen. Der Anwender kann zum Beispiel eine Nummer aus dem „Fast Track“ des FrontDesk ziehen und Familien mit kleinen Kindern an die Spitze der Warteschlange verschieben. Schlussendlich kann man Warteschlangen nach Belieben öffnen und schließen und auf diese Weise die Verteilung der Arbeitskräfte optimieren.

## VOLLER ÜBERBLICK ÜBER MITARBEITER

Daten sind entscheidend für die Leitung moderner Organisationen und FrontDesk ist gefüllt mit wertvollen Daten. Infobildschirme im Empfangsbereich machen es den Bürgern einfach, dem Vorankommen der Warteschlangen zu folgen und das Dashboard der Mitarbeiter bietet noch mehr Möglichkeiten. Die Mitarbeiter können laufend verfolgen, welche Kollegen in der Arbeit sind, welche Bürger eingetroffen sind und welche Nummer der einzelne Bürger gezogen hat. Darüber hinaus werden während der Bedienung laufend Daten generiert. Das System ist an die neueste Datenschutz-Grundverordnung der EU angepasst, sodass keine personenbezogenen Daten angewendet oder gespeichert werden.

*“FrontDesk ist wie ein Füllhorn an Daten. Das System gibt nicht allein Bürgern und Mitarbeitern einen Überblick - es liefert den Vorgesetzten auch solide Dokumentation und Daten für die genaue Planung, wo und wann Arbeitskraft eingesetzt werden sollte.”*

**Trine Marie Ingeberg, Chef des International House**

---

### FÜR WEITERE INFORMATIONEN KONTAKTIEREN SIE GERNE

**Trine Marie Ingeberg**  
Chef des International Service  
International House

**KOMMUNE KOPENHAGEN**  
Kultur-, & Freizeitverwaltung  
Wachstum, Internationalisierung und Bürgerservice

**Mobil** +45 3045 5321  
**E-mail** bk2u@kff.kk.dk