



Wirtschaftsförderung
Münster GmbH

Kundenbeziehungsmanagement für mittelständische Unternehmen in Münster

Erfolgreiche Gestaltung von
Modernisierungsprozessen VIII

Vortrag am 25.10.2004

Referent: Thomas Brühmann



Ein Gemeinschaftsprojekt

von



und



im Rahmen der





Wirtschaftsförderung
Münster GmbH

Struktur

Ausgangslage

Vorgehensweise im Projekt

Ergebnisse/Produkte

Erfolgsfaktoren



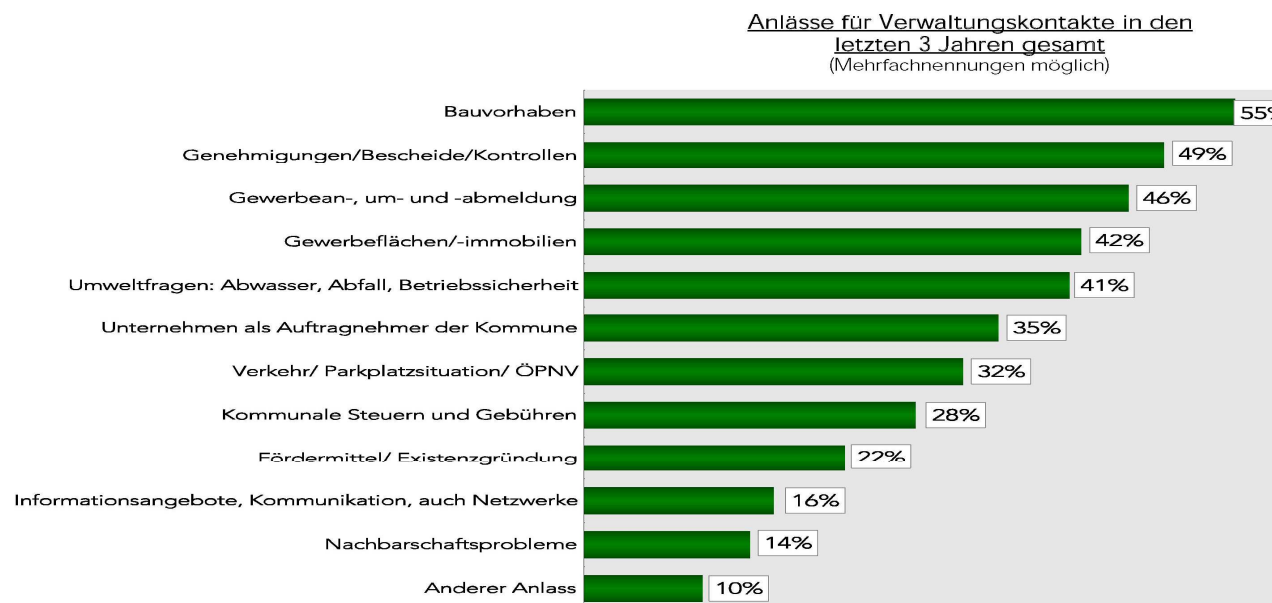
Ausgangslage I

- Münster eine von 12 Modellkommunen des Projektes „Mittelstandfreundliche Verwaltung NRW“
- infas-Unternehmensbefragung in 12 teilnehmenden Modellkommunen:
ca. 2.400 befragte Unternehmer insgesamt
ca. 200 telefonische Interviews in Münster
Auswahl gemäß Branchenstruktur der Modellkommune
- Zielvorgabe Münster:
bei Projektauswahl konsequente Orientierung an Kundenbedürfnissen

Ergebnisse infas-Befragung: Anlässe für Verwaltungskontakte

Anlässe für Verwaltungskontakte
in den letzten drei Jahren

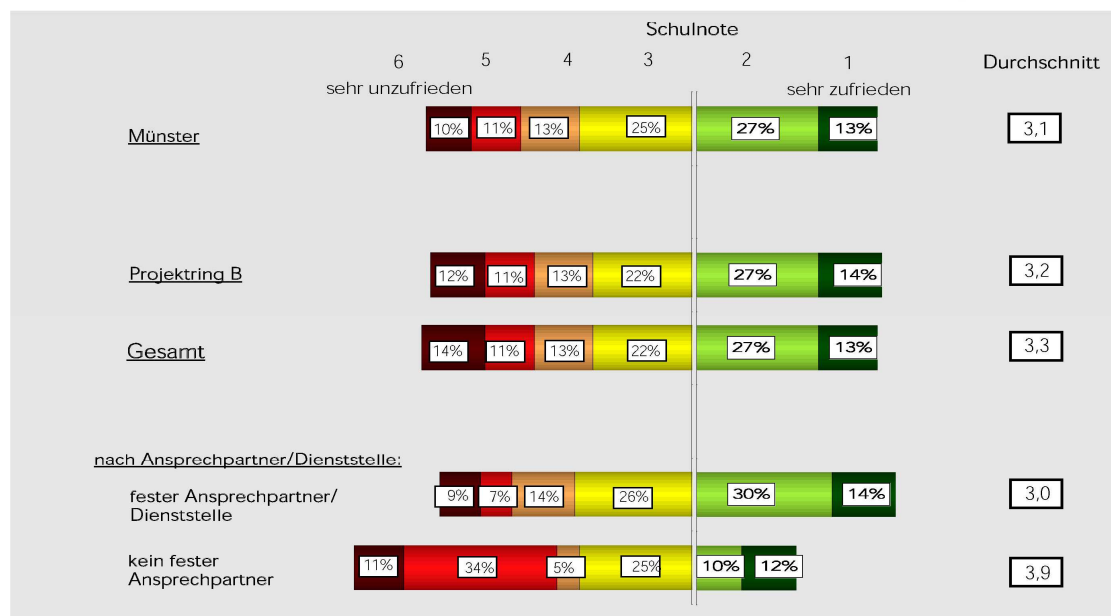
Unternehmen mit
Verwaltungskontakten



Ergebnisse infas-Befragung: Gesamtzufriedenheit

Gesamtzufriedenheit mit der Bearbeitung
des wichtigsten Anliegens

Unternehmen mit
Verwaltungskontakten



Ergebnisse infas-Befragung: Verbesserungspotenziale

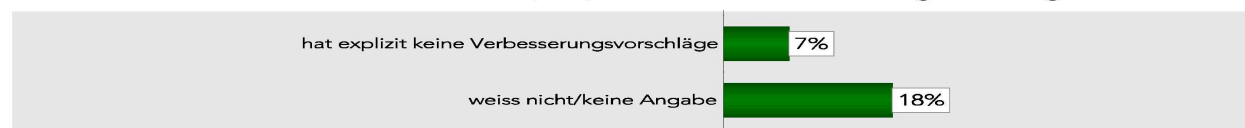
Verbesserungspotenziale bei der Bearbeitung
vergleichbarer Anliegen (Offene Frage)

Unternehmen mit
Verwaltungskontakten

Verbesserungspotenziale werden am häufigsten in folgenden Bereichen gesehen:



Ein Viertel der Unternehmen (25%) äußert keine Verbesserungsvorschläge





Ausgangslage II

Herausforderungen:

- Schnelle und eindeutige Erreichbarkeit der verantwortlichen Ansprechpartner
- Kunden- und lösungsorientierte Bearbeitung
- Nachvollziehbare und verständliche Ergebnisse

Lösung:

- keine Einzelmaßnahmen sondern ganzheitlicher, systematischer Ansatz
- CRM mit Fokus auf Personen, nicht auf IT
- Start des Projektes Kundenbeziehungsmanagement Münster (KBM) am 01.10.2002 mit Rambøll Management GmbH

Rahmenbedingungen:

- Beirat mit 15 Mitgliedern, davon 9 Unternehmer
- Verwaltungsvorstand ist Lenkungsgruppe
- Projektteam mit Mitarbeitern aus relevanten Dezernaten und Querschnittsämtern (Personal- u. Organisationsamt, citeq)



Vorgehensweise I

- Analyse der Nachfrage (Workshops mit ca. 40 Unternehmen)
- Analyse von 545 Leistungen der Verwaltung:
- 21 Leistungen besonders unternehmensrelevant
- Involvierte städtische Ämter:
 - Amt für Liegenschaften
 - Ordnungsamt
 - Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt
 - Gesundheitsamt
 - Stadtplanungsamt
 - Vermessungs- und Katasteramt
 - Bauordnungsamt
 - Tiefbauamt
 - Amt für Grünflächen und Umweltschutz
 - Abfallwirtschaftsbetriebe Münster

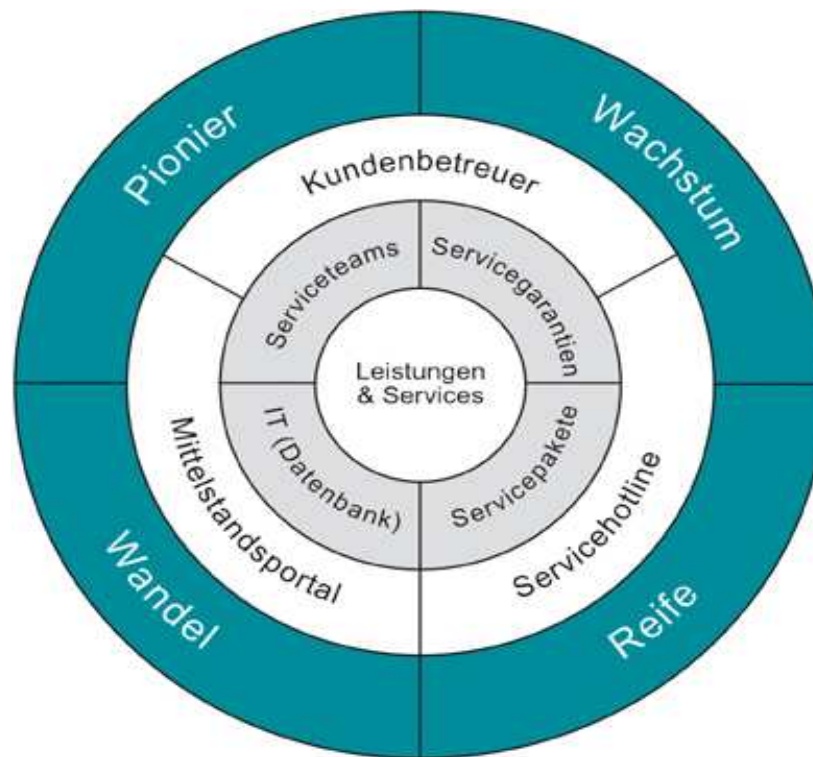


Vorgehensweise II

- Qualitative Verbesserungen bei vorhandenem Leistungsspektrum von Stadt und Wirtschaftsförderung
- entscheidende Elemente: Kundenberater (WFM) und Experten in den Ämtern
- Verbesserung der internen Abläufe:
- Optimierung der Kommunikationsprozesse
- Workshops zur Teambildung Kundenberater (WFM) und Experten:
Einsatz von Persönlichkeitsanalysen
- unterstützender Einsatz von CRM-Software



Das Modell KBM Münster





Neue Produkte im KBM

- Kundenberater in der Wirtschaftsförderung und Experten in den städtischen Dienststellen
- kostenfreie Unternehmer-Hotline **0800-481 481 0**
- Serviceversprechen
- microsite www.muenster-move.de
- **Freischaltung des KBM und Start der Kommunikationsoffensive am 23.06.2004**

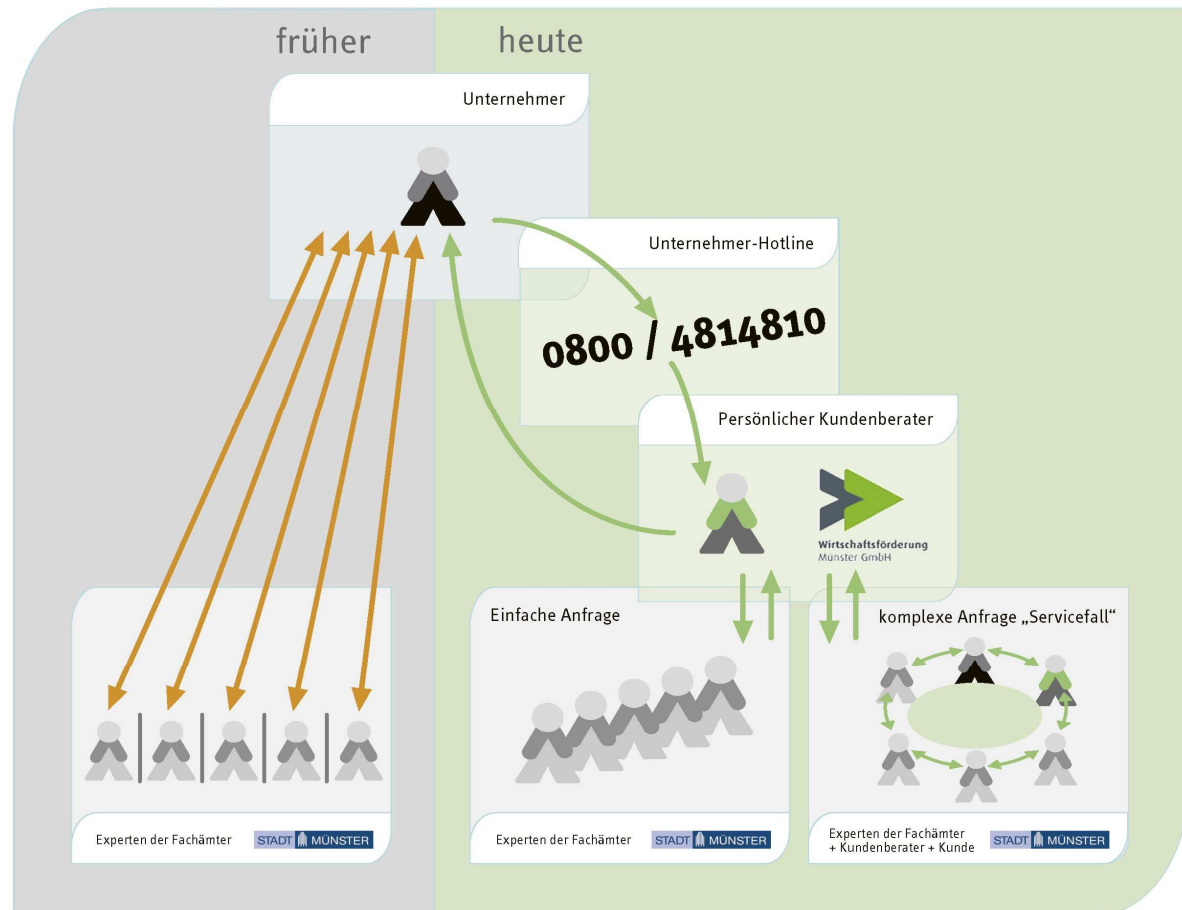
Unternehmer-Hotline





Das „Prinzip KBM“

Das neue Serviceangebot für Unternehmer in Münster





Serviceversprechen Die Einzelversprechen

Erstberatung/Standortberatung der WFM:

- Rückruf innerhalb von 24 Stunden
- Weitere Infos/pers. Gespräch innerhalb einer Woche

Lotsenfunktion der WFM:

- Pers. Gespräch innerhalb 1 Woche
- Bei Bedarf „Runder Tisch“ mit Fachämtern spätestens innerhalb von 2 Wochen

Immobilienervice der WFM:

- Angebot innerhalb von 48 Stunden nach schriftlicher Anfrage
- nach intensiver Bedarfsermittlung Grundstücksangebot innerhalb von 1 Woche
- umgehende Organisation eines Lokaltermins

Bauvoranfrage/Baugenehmigung:

- Prüfung und Hinweis auf fehlende Unterlagen innerhalb einer Woche
- Bescheid im Regelfall nach 6, spätestens nach 8 Wochen

Kundenzentrum Planen und Bauen:

- Sofortige Beratung im Rahmen der Öffnungszeiten



Erfolgsfaktoren

Extern

- stetige Rückkopplung mit der Wirtschaft/dem Kunden
- durchdachte Kommunikationsoffensive

Intern

- „hoch aufhängen“
- kontinuierliche Kommunikation nach innen
- frühzeitige, aktive Einbindung der relevanten internen Akteure
- „Empfindlichkeiten beachten“
- Bürger und Wirtschaft als gleichberechtigte Kunden begreifen
- Förderung der Zusammenarbeit/Akzeptanz: Workshops Teambildung
- zuerst die Köpfe, dann die IT



Wirtschaftsförderung
Münster GmbH

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.