

Kundenservicekonzept der Abteilung I – Personal der Technischen Hochschule Augsburg

Ziele

Exzellenter Kundenservice für folgende Zielgruppen:

- Professorinnen und Professoren
- Wissenschaftliche Mitarbeitende und Lehrkräfte für besondere Aufgaben
- Nichtwissenschaftliche Mitarbeitende
- Beamtinnen und Beamte
- Auszubildende
- Studentische Beschäftigte
- Praktikantinnen und Praktikanten
- Bewerbende
- Lehrbeauftragte

Vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Hochschulgremien, dem Personalrat, der Schwerbehindertenvertretung und den Gleichstellungsbeauftragten sowie externen Dienststellen und Behörden.

Herausforderung

Herstellung einer zweckdienlichen Balance in der Doppelrolle als Servicedienstleister auf der einen und Vertreter der Rechtskonformität auf der anderen Seite.

Effiziente Bearbeitung und schnelle Reaktionszeiten

1. **Gewährleistung und Kommunikation verbindlicher Zuständigkeiten**
Festlegung klarer Strukturen und Kommunikation dieser im Team und nach außen sowie deren konstante Umsetzung in der Praxis.
2. **Stringenter und nachvollziehbarer Umgang mit Kundenanfragen**
Schnelle Erstauskunft nach Eingang von Kundenanfragen sowie Festlegung und Mitteilung des für die Bearbeitung zuständigen Teams bzw. der konkreten Person.
3. **Digitalisierung und Automation**
Schaffung digitaler Lösungen, die das Arbeiten sowohl für Abt. I als auch für die Kunden effizienter machen. Wiederkehrende Standardaufgaben sind in zunehmendem Maße digital abzubilden, um verstärkt höherwertige Servicefunktionen wahrzunehmen.

Klare und verständliche Kommunikation

1. **Proaktive Kommunikation**
Schrittweise Umsetzung der Idee des proaktiven Kundenservices. Gemeinsam mit den Führungskräften sollen regelmäßige Meetingformate etabliert werden, um eine vorausschauende Personalplanung in den Organisationseinheiten zu gewährleisten.
2. **Verständliche Sprache, Verbindlichkeit und Transparenz**
Verwendung einfacher und präziser Sprache. Komplexe Fragestellungen (z.B. im dienst- und arbeitsrechtlichen Kontext) werden verständlich und zielgruppenangepasst erörtert.
3. **Kompetente Auskünfte**
Kommunikation korrekter und einheitlicher Informationen. Komplexe Fragestellungen werden zunächst intern und bei Bedarf in Zusammenarbeit mit externen Stellen geprüft, bevor ein Ergebnis an den Kunden kommuniziert wird.

Persönliche Interaktion und Erreichbarkeit

1. **Gesprächsangebote**

Es werden regelmäßige Sprechzeiten und Gesprächsformate angeboten, um den persönlichen Kontakt zum Kunden zu fördern und Feedbackmöglichkeiten zu eröffnen.

2. **Respektvolles und serviceorientiertes Verhalten**

Weiterentwicklung der Gesprächskultur im Team und in der Zusammenarbeit mit den Kunden.

3. **Sicherstellung der Erreichbarkeit (v.a. telefonisch, persönlich)**

Zeiten der Erreichbarkeit werden über die Webseite, Signaturen und durch Abwesenheitsbenachrichtigungen kommuniziert und eingehalten. Das persönliche Gespräch vor Ort oder über Videocall ist der Benachrichtigung per Mail immer vorzuziehen.

Qualitätssicherung im Kundenservice

1. **Qualitätssicherung durch die Abteilungsleitung und die Teamleitungen**

Durchführung von 4-Augen-Prüfungen und internen Feedbackrunden als Basis für eine konstruktive Fehlerkultur.

2. **Dokumentation aller Arbeitsvorgänge**

Erstellung verbindlicher Bearbeitungsrichtlinien (Prozessdarstellungen, Checklisten, Formulare mit Bearbeitungshinweisen etc.), um eine gleichbleibende und verlässliche Qualität bei der Abarbeitung zu gewährleisten, die auch in Vertretungs- und Einarbeitungssituationen sichergestellt werden kann.

3. **Schulungen für das Team**

Schulung der Mitarbeitenden in Kommunikation und Lösungsfindung, um sicherzustellen, dass Anfragen professionell behandelt werden.

Für die Mitarbeitenden Ihrer Personalabteilung



Christian Gschwilm

Augsburg, 28.02.2025

Leitung Abteilung I - Personal