

AUSZUG AUS DEM PROTOKOLL DES STADTRATES VON OLTEN

vom 3. Juni 2019

Prot.-Nr. 156

Postulat Olten jetzt! betr. Einführung eines Request Tracking Systems in der Stadtverwaltung/Beantwortung

Am 23. März 2019 hat die Fraktion Olten jetzt! folgenden Vorstoss eingereicht:

«Der Stadtrat wird eingeladen die Einführung eines Request Tracking Systems in der Stadtverwaltung zu prüfen.

Begründungen:

Zunehmen treten die Einwohner via eMail mit der Stadtverwaltung in Kontakt. Heute ist dieser Vorgang nicht weiter strukturiert. Emails gehen daher oft erst mal nicht an die richtige Person oder fallen auch immer mal wieder zwischen Stuhl und Bank.

Diese Art von Problemen ist nicht spezifisch für die Stadt Olten, sondern existieren in den meisten Organisationen mit mehr als 1-2 Mitarbeitenden. Glücklicherweise gibt es dafür hervorragende softwaretechnische Lösungen: Request Tracking oder Helpdesk Software. Mit der Einführung einer solchen Applikation könnte die Interaktion mit eMail-Kontakten wesentlich verbessert werden. Dabei muss für die Software nicht mal mit besonders grossen Koten gerechnet werden, da mehrere hervorragende Open Source Lösungen in diesem Bereich existieren.

Durch die Request Tracking Software wird jeder eingehenden eMail eine Nummer zugeordnet und diese Nummer umgehend der Absenderin der eMail mitgeteilt. Intern wird die Anfrage dann der zuständigen Person zur Bearbeitung zugewiesen. Der gesamte Mailverkehr läuft über das Request Tracking System.

Auf diese Weise wird die Bearbeitung jeder Anfrage automatisch dokumentiert, und die anfragende Person kann jederzeit via Anfragenummer Bezug auf die laufende Bearbeitung nehmen.

Die Einführung eines Request Tracking Systems steigert Effizienz und Übersichtlichkeit bei Anfragen an die Verwaltung via eMail und mit geringen Kosten somit Vorteile sowohl für die Verwaltungsangestellten und die Bevölkerung.»

* * *

Im Namen des Stadtrates beantwortet Stadtrat Benvenuto Savoldelli das Postulat wie folgt:

Ausgangslage:

Der E-Mail-Verkehr der Stadt ist heute ein nicht mehr wegzudenkender Kommunikationsweg der Verwaltung. Viele Fragen werden heute unkompliziert via E-Mail an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung gestellt. Einfachere Anfragen werden meist innert kürzester Zeit beantwortet.

Der Aussage der Postulanten, dass der E-Mail Prozess heute nicht weiter strukturiert ist, trifft nicht zu. Für alle unpersönlichen Postfächer sind Personen definiert, welche die Stellvertretung und die Bearbeitung der eingehenden E-Mails sicherstellen. Ebenso wehrt sich der Stadtrat gegen die pauschale Behauptung, dass Emails immer mal wieder zwischen Stuhl und Bank fielen.

Heute kann es vorkommen, dass Einwohnerinnen und Einwohner E-Mails aus Gewohnheit an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt senden, weil man zufällig eine E-Mail-Adresse aus der Stadtverwaltung kennt. Dies wird aktuell auch dadurch gefördert, dass auf der Homepage der Einwohnergemeinde Olten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren persönlichen E-Mail-Adressen aufgeführt sind.

In der Stadtverwaltung setzt die Informatikabteilung seit Jahren ein Helpdesksystem für die Erfassung von Anfragen der angeschlossenen Gemeinden und der Abteilungen der Stadtverwaltung ein. Seit 1. Januar 2019 wird dieses auch vermehrt für die E-Mail-Kommunikation mit Kunden und Partnern eingesetzt.

Voraussetzungen für die Umsetzung eines Ticketsystems

Damit ein Ticketing-System wie vorgeschlagen funktionieren wird, **müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:**

- Entfernen persönlicher E-Mail-Adressen von der Homepage
- Einrichten von unpersönlichen E-Mail-Adressen pro Organisationseinheit, wobei eine Organisationseinheit eine Gruppe von Mitarbeitenden mit gegenseitiger Stellvertretung darstellt
- Eingehende E-Mails auf persönliche Postfächer erhalten keine Ticketnummer. Soweit diese geschäftsrelevant sind, müssen diese manuell ins Ticketsystem übertragen oder an ein unpersönliches Mail einer Organisationseinheit weitergeleitet werden.
- Zuteilung von E-Mails (Tickets) innerhalb der Organisationseinheit innerhalb einer definierten Zeit.
- Eskalationsszenario bei «Nichtzuteilung» innerhalb der definierten Zeit
- Festlegung von Bearbeitungszeiten von E-Mails an die zugewiesene Person.

Erfahrungen aus dem Ticketingsystem der Abteilung Informatik

Der interne Aufwand für die Pflege eines Ticketsystems ist nicht zu unterschätzen. Gemäss dem Postulattext wird nicht nur beabsichtigt für jede eingehende E-Mail mit der Zustellung einer Ticketnummer eine Eingangsbestätigung zu erhalten, sondern auch jederzeit via Ticketnummer den Bearbeitungsstatus nachfragen zu können.

Somit muss nicht nur der E-Mailverkehr mit dem Absender dokumentiert werden (dies würde automatisch erfolgen) sondern auch alle weitergehenden Arbeitsschritte bis zum Abschluss einer Anfrage.

Das Request Tracking System würde sich zu einem Geschäftsverwaltungssystem entwickeln, was organisatorische Konsequenzen mit sich ziehen würde.

Kosten

Im Postulat wird lediglich von den Kosten für die Software respektive der Lizenzen ausgegangen. Nicht berücksichtigt werden die Kosten für die Einführung, Schulung und den Betrieb der Anwendung. Wir gehen aufgrund der bestehenden Organisation mit mehr als 200 Anwendern

davon aus, dass weitere personelle Ressourcen z.B. für die Mailkoordination (Dispatching)¹ etc. nötig sein werden.

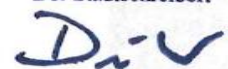
Rechtliche Auswirkungen

Im Rahmen einer Erarbeitung eines entsprechenden Konzeptes müsste auch der rechtliche Status einer Empfangsbestätigung im einzelnen Geschäftsfall geprüft werden.

Der Stadtrat beantragt, das Postulat als nicht erheblich zu erklären.

Mitteilung an:
Gemeindeparlament
Parlamentsakten
Direktionsleiter der entsprechenden Direktion
Stadtkanzlei, Andrea von Känel Briner
Kanzleiakten

Stadtkanzlei Olten
Der Stadtschreiber:



¹ Weiterleitung, Zuweisung Anfragen an zuständige Personen, Überwachung von Anfragen