

Qmatic Success Story Humboldt-Universität zu Berlin



Humboldt-Universität zu Berlin steigert Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.



Die Humboldt-Universität zu Berlin gehört zu den elf Exzellenzuniversitäten Deutschlands. Auch in internationalen Vergleichen erreicht die Universität Spitzenplätze unter den zehn besten deutschen Hochschulen.

Die Universität setzt alle Kräfte ein, um ein Ort herausragender Forschung und Lehre zu sein. Jedes Jahr entscheiden sich weit über 5.000 junge Menschen für ein Studium an der Humboldt Universität, sie können aus einer Vielfalt von 185 Studiengängen in neun Fakultäten wählen. Im Hochschulbereich sind über 32.000 Studierende eingeschrieben.

Die Allgemeine Studienberatung und -information berät im Studierenden-Service-Center (SSC) in allen studienbezogenen Entscheidungssituationen, z. B. bei der Studienwahlentscheidung, bei Studienproblemen, bei einem Fachwechsel oder Planung der Bildungskarriere. Die Beratung erfolgt vertraulich, personenbezogen, ergebnisoffen und unentgeltlich.

DIE SITUATION

Im Bereich des Warteschlangenmanagements waren bei der Humboldt-Universität zu Berlin zwei unterschiedliche Systeme im Einsatz: Ein Aufrufsystem und eine Digital-Signage-Lösung. Diese Lösungen waren nicht kompatibel,

Reduzierung der
Wartezeit um

90%

die Bedienung in der Praxis war nicht zufriedenstellend. Die erste Anforderung war somit eine umfassende Lösung für alle Bereiche des SSC. Die Komplexität der weiteren Anforderungen ergaben sich aus der Struktur der

Allgemeinen Studienberatung und -information. structure of the Counselling and Information Services.

22 unterschiedliche Services werden angeboten, die unterschiedlichen Beratergruppen oder einzelnen Beratern zugeordnet werden - abhängig von den Profilen der Mitarbeiter. Die Beratungen erfolgen in einem offenen Foyerbereich und Büros, die auf verschiedene Etagen des Hauptgebäudes verteilt sind. Eine weitere Anforderung lag in der Einbindung neuer Berater in das System.

Eine wichtige Anforderung war die Darstellung von Filmen und Inhalten im Bereich Context-Marketing, was bisher nicht konsequent möglich war.

DIE LÖSUNG

Dr. Jochen O. Ley implementierte ein umfassendes Qmatic-System, das alle Anforderungen in einer Lösung abdeckt. Am Infopoint des Studierenden-Service-Centers werden ca. 90 % der Anliegen direkt durch studentische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geklärt. Für die verbleibenden Anliegen werden die Besucher für die persönliche Beratung einem Sachgebiet zugeordnet, eine Wartemarke wird ausgedruckt und der Besucher einem Wartebereich zugeordnet.

Die beratenden Mitarbeiter können über die browserbasierte Lösung einsehen, wie viele Kunden sie haben und dann aufrufen. Über fünf Monitore in den Bereichen des SSC wird die aufgerufene Nummer und auch die ent-

sprechenden Arbeitsplätze der Berater angezeigt. Auf den Displays werden zusätzlich Filme und Informationen für die Besucher angezeigt.

DIE ERGEBNISSE

“Es ist alles sehr viel einfacher und schneller für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Grundsätzlich können alle alles bearbeiten. Nehmen wir den Fall, dass es in der Vorklä-rung der Studienberatung viel Andrang gibt, dann

“Es ist alles viel einfacher und schneller, zum Vorteil unserer Mitarbeiter und Besucher”

Dr. Jochen O. Ley, Referatsleitung der Allgemeinen Studienberatung und -information

können die Studienberaterinnen und Studienberater im Backoffice mitarbeiten. Wir können uns also auch auf unsere Büros ver-teilen und können die Anliegen unserer Kund-schaft entsprechend schneller bearbeiten. Das neue System ist auch technisch einfa-cher: Vorher waren es zwei Systeme, die gekoppelt waren - jetzt ist alles aus einem Guss“, so das Feedback von Dr. Jochen O. Ley, Referatsleitung der Allgemeinen Studi-enberatung und -information.

OVERVIEW OF THE SOLUTION

Humboldt-Universität zu Berlin

Exzellenzuniversität mit rund 32.000 Studierende in 185 Studiengänge in neun Fakultäten. Jedes Jahr über 5.000 neue Studierende. Die Allgemeine Studienbera-tung und -information berät in allen stu-dienbezogenen Entscheidungsprozessen

Bereich Öffentlicher Sektor

Region: Deutschland

Die Herausforderungen

- Komplexität der Anforderungen (22 Services, Verteilung auf unterschied-liche Gruppen und Personen)
- Flexible Einbindung neuer studentischer Mitarbeiter
- Nutzung von Context Marketing

Die Lösungen

- Qmatic Orchestra Plattform mit Ticket-druckern
- Empfang durch Mitarbeiter, Zuordnung zu Wartebereich
- Context Marketing durch Qmatic Hub und Modul Digital Commu-nication
- LDAP-Anbindung

Die Vorteile

- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Schnellere Bearbeitung von Anliegen
- Flexible Einbindung neuer Mitarbeiter
- Einbindung von Backoffice-Mitarbeitern bei hohem Besucherauf-kommen
- Browserbasierte Lösung offen für zukünftige Nutzung (z.B. Smartphone)

Sie wollen mehr wissen?