

DER MÄNGELMELDER

Transparenter Bürgerservice im effizienten Ticket-Management

wer denkt was GmbH | Robert-Bosch-Straße 7 | 64293 Darmstadt | 06151 6291550 www.werdenktwas.de | www.mängelmelder.de | team@werdenktwas.de

Deutschland Land der Ideen

Ausgezeichneter Ort 2013/14

Unsere **BETEILIGUNGSPLATTFORM**





ÜBERGREIFENDE NEWSLETTER UND BENACHRICHTIGUNGEN
ZENTRALE ADMINISTRATION
GEMEINSAME BENUTZERVERWALTUNG

Modernes Anliegenmanagement



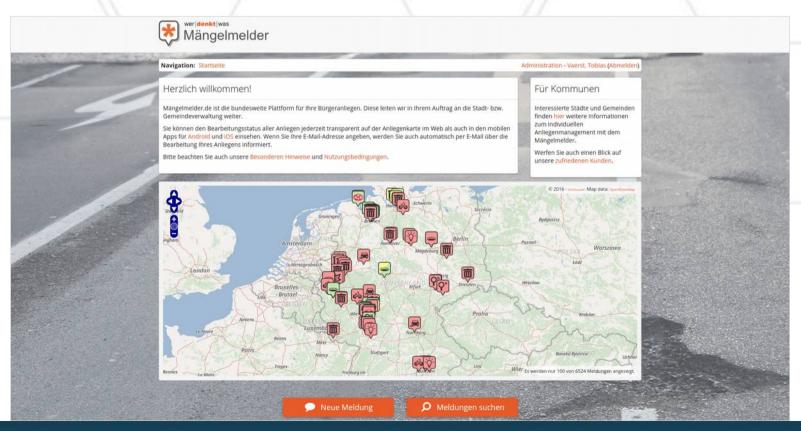
Was kennzeichnet ein modernes Anliegenmanagement?

- Bürgerinnen und Bürger bringen aktiv Anregungen,
 Beschwerden und Ideen ein
- Bürgerinnen und Bürger erhalten eine Rückmeldung
- Anliegen werden zentral und medienbruchfrei von den jeweils zuständigen Stellen in der Verwaltung bearbeitet
- Es muss heute auch Zugänge über das Internet und mobile Endgeräte bieten

Bundesweite Plattform



- Kostenfreie, bundesweite Plattform www.mängelmelder.de
- Weiterleitung an die zuständigen Kommunen



Individuelle Kundensysteme



Kommunen können den Mängelmelder für ihre Bedürfnisse individualisieren: **MANNHEIM**

- Anpassung an kommunale Gegebenheiten
- Integration in die Homepage der Kommune
- Bearbeitung im effizienten Ticket-Management
- Anbindung an bereits bestehende Systeme
- Integration der 115-Service Center



























Jederzeit und überall verfügbar

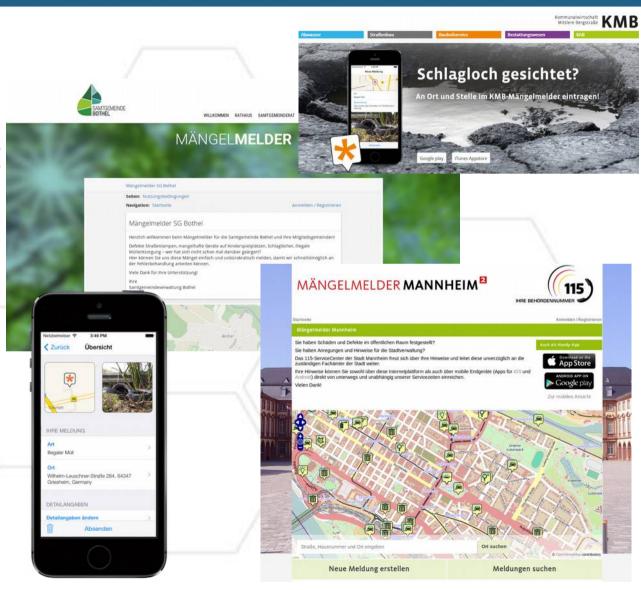


Im Web und per App

 In die kommunale Internetseite integriert oder

als eigenständigesWebportal

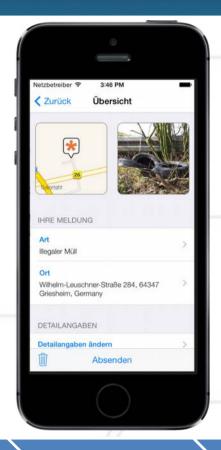




Intuitive Benutzerführung







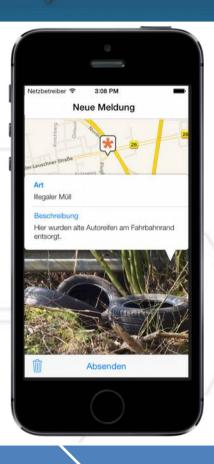


Foto machen oder aus dem Album auswählen

Position

Kategorie auswählen Anliegen beschreiben

Anliegen absenden

Duplikateprüfung im Hintergrund

Transparenz für Bürger



- Transparente Anliegenkarte
- Qualitative Rückmeldungen an Bürgerinnen und Bürger

Bearbeitungshistorie



Erweiterungsmöglichkeit: Effizientes Ticketmanagement



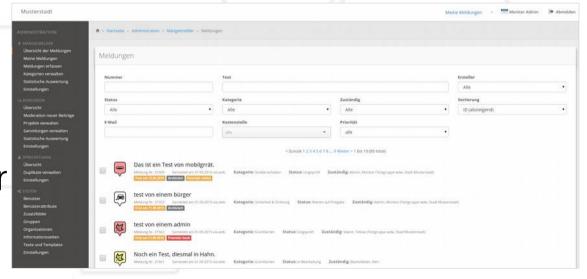
- Effiziente Verwaltung und Bearbeitung aller verwaltungsinternen Aufgaben in einem System
- Individuelle Zusatzangaben für die interne Bearbeitung (z.B. Kostenstellen)

(Manuelle) Fristsetzung mit Erinnerungen und

Eskalationen

 Umfangreiche Filterund Suchfunktionen

 Strukturierung der Nutzer durch Organisationen und Gruppen



Vorteile für Ihre Kommune



- Bürger erfassen ihre Anliegen eigenständig im zentralen System
- Keine Doppelmeldungen dank öffentlicher Anliegenkarte und intelligenter Technik
- Genaue Ortsposition in Wald & Flur dank GPS
- Erste Einschätzung des Anliegens dank Foto

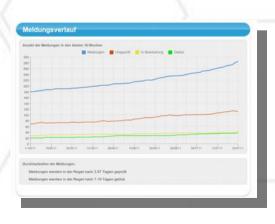


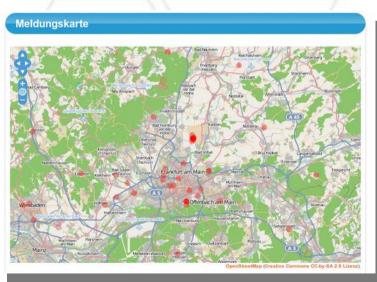
Vorteile für Ihre Kommune



- Öffentliche bzw. interne Bearbeitung möglich
- Mobile Nutzung ermöglicht das Schließen von Tickets vor Ort
- Statistische Auswertungen ermöglichen Prozessoptimierung



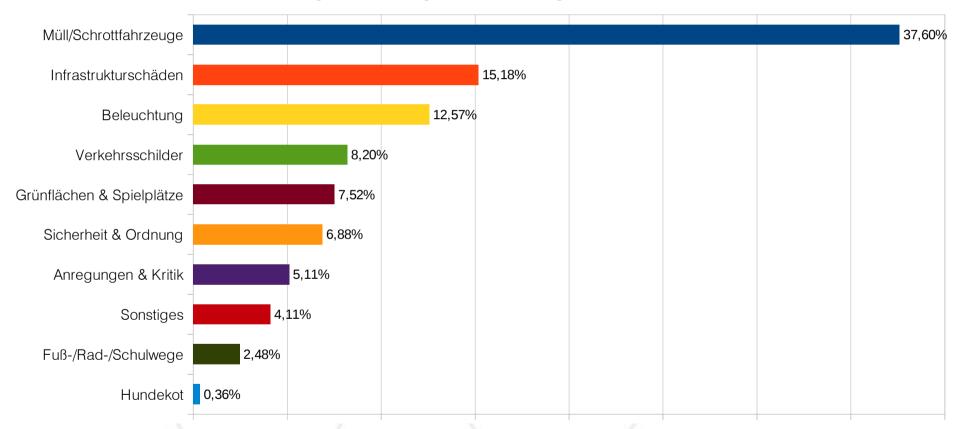




Mängelmelder Erfahrungen aus der Praxis



Verteilung der Meldungen auf die Kategorien im Jahr 2015

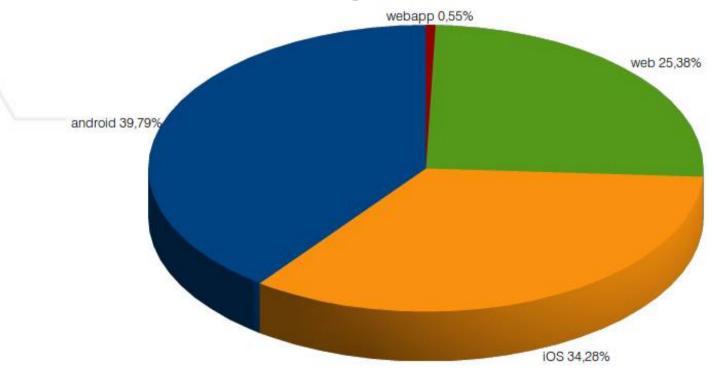


→ Müll & Abfall sind das dominierende Thema

Mängelmelder Erfahrungen aus der Praxis



- überwiegend mobile Nutzung
- Einfache Bedienbarkeit nativer Apps, aber steigender Anteil mobiler Web-Zugriffe



Anzahl aller Meldungen nach Quelle (2016 Q1-Q3)

Mängelmelder **Best Practice**



sag's doch: Die Beteiligungsplattform der Stadt Friedrichshafen und des Bodenseekreises

- Bürgerportal inklusive
 - Mängelmelder

Aktuelle Ideen

Outdoor-Leseecke

45 Teilnehmer unterstützen diese Idee. 40 Teitnehmer sind gegen diese Idee.

Anonymer Teilnehmer

- Abstimmung
- Diskussion
- Befragung

https://sags-doch.de



Mängelmelder Weiteres Anwendungsbeispiel



Waldecho Rheinland-Pfalz: Anliegenmanagement im Wald

- Pilotbetrieb in vier Forstämtern
 - spezifischeKategorien
 - komplexes Rollen-
 - & Rechtemanagement

https://waldecho.wald-rlp.de



Zum Unternehmen



 2010 Ausgründung der TU Darmstadt



business incubation centre Darmstadt

- Kernkompetenz: Bürgerbeteiligung
- Beratung und Konzeption

















aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

Für Rückfragen stehen wir gerne bereit.

wer denkt was GmbH | Robert-Bosch-Straße 7 | 64293 Darmstadt | 06151 6291550 www.werdenktwas.de | www.mängelmelder.de | team@werdenktwas.de