

Gut strukturiert.

Frontoffice

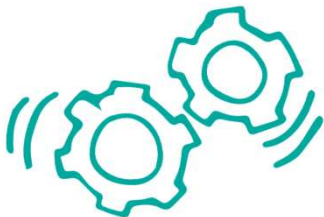
= zentrale Anlaufstelle für Kund:innen und ihr erster Berührungspunkt mit der Behörde. **Kontakt erleichtern, Wartezeiten reduzieren, Anliegen direkt klären**, durch:

- Erstauskunft
- Terminmanagement
- Dokumentenannahme und -ausgabe
- Erfassung von Anträgen
- Kompetenter Bürgerservice

Backoffice

= komplexe Prozesse zu Ende führen. **Ressourceneffiziente und Know-how-getriebene Zuteilung und Erledigung der Aufgaben**, etwa:

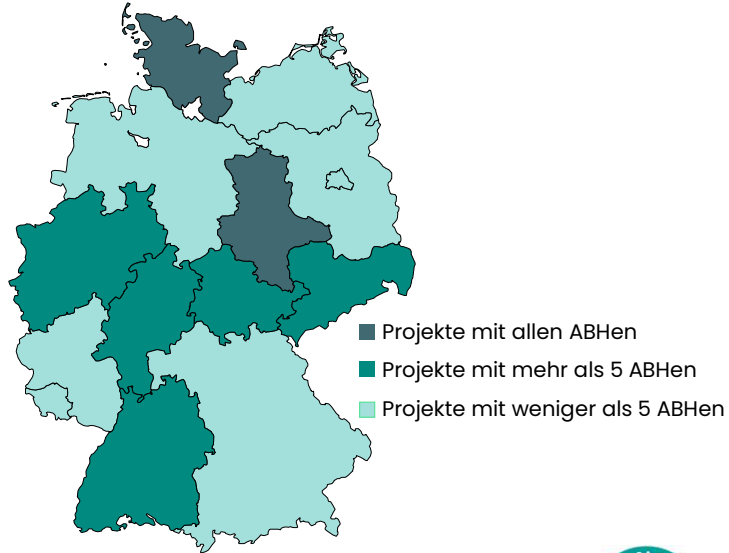
- Bearbeitung von Anträgen
- Lösung komplexer Sachverhalte
- Koordination der Zusammenarbeit (ggf. behördenübergreifend)
- Qualitätssicherung
- Datenpflege



Gut aufgehoben.

Wir begleiten & unterstützen Sie:

- IMAP hat über **20 Jahre Erfahrung** in der Transformation öffentlicher Institutionen.
- Als **systemisches Beratungshaus** denken wir digitale Transformation und Organisationsentwicklung zusammen.
- Wir sind **Expert:innen für Ausländerbehörden mit über 10 Jahren Erfahrung** und kennen die internen Prozesse sowie Bedarfe der Mitarbeitenden und Kund:innen.



Ihr Ansprechpartner

Christopher van den Hövel

Senior Manager & Partner
0211/ 5136973 - 15
vandenhoevel@imap-institut.de

IMAP GmbH

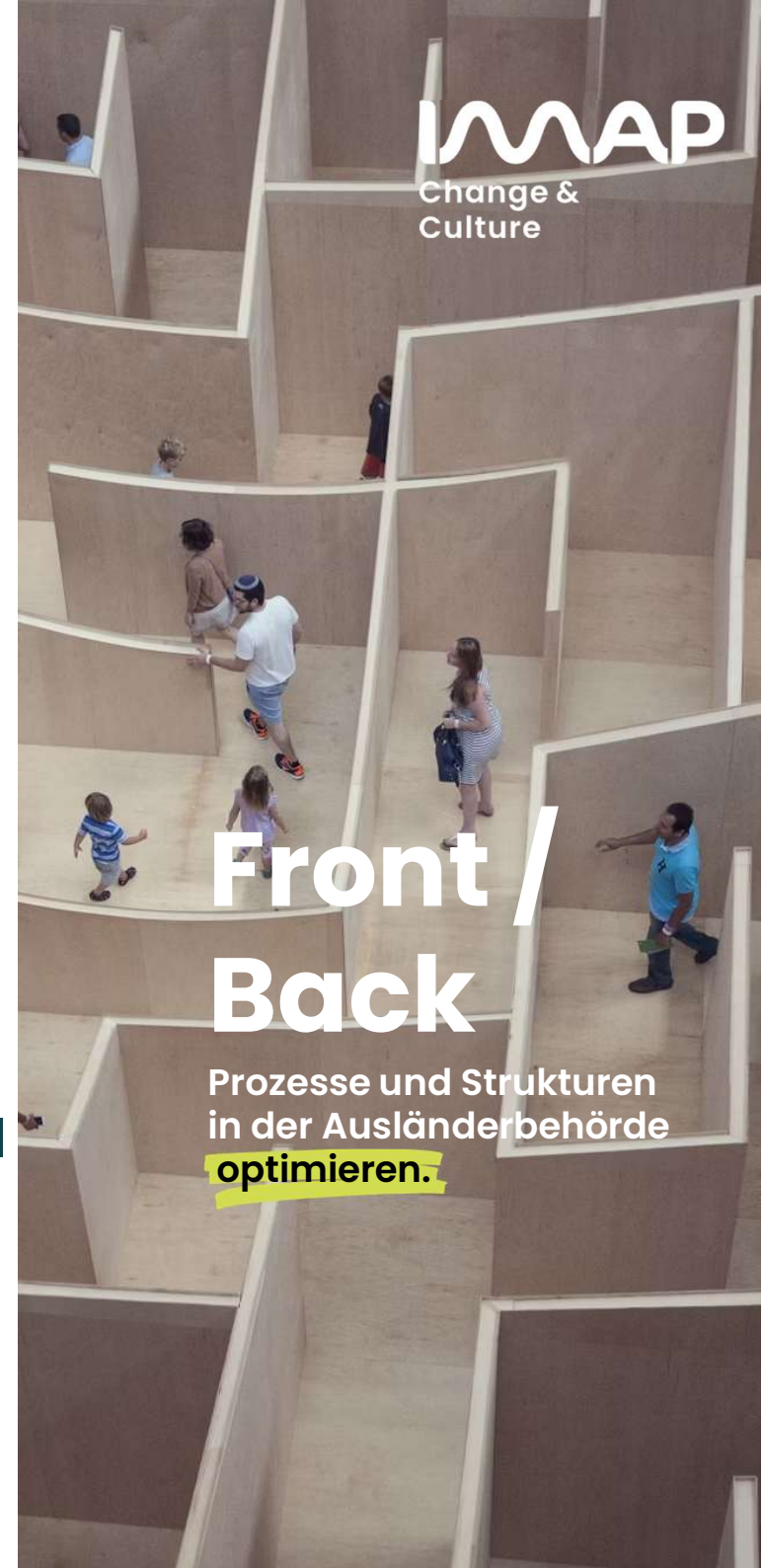
Cantadorstraße 3
40211 Düsseldorf
imap-institut.de



IMAP
Change &
Culture

Front / Back

Prozesse und Strukturen
in der Ausländerbehörde
optimieren.



Wenn Front- und Backoffice nicht intelligent strukturiert sind, häufen sich die Probleme:

Ineffizienter Einsatz des Fachpersonals:

Fachkräfte müssen sowohl einfache Anfragen als auch komplexe Fälle bearbeiten, was ihre Kapazitäten für anspruchsvolle Aufgaben einschränkt.

Fehlende Prozesssteuerung:

Anfragen und Anträge werden nicht effizient priorisiert und koordiniert, was zu unklaren Zuständigkeiten, Engpässen und Überlastung führt.

Unzureichende Nutzung von Digitalisierung:

Ohne klare Prozessstrukturen sind digitale Systeme schwer integrierbar und bieten wenig Effizienzsteigerungen.



Lange Warte- und Bearbeitungszeiten:

Unstrukturierte Abläufe führen zu ineffizienter Bearbeitung und Verzögerungen für Bürger:innen.

Mangelnder Kundenservice:

Kund:innen haben keine klare Ansprechperson und müssen sich oft durch verschiedene Zuständigkeiten kämpfen.

Fehlende Qualitätskontrolle:

Ohne Spezialisierung ist es schwieriger, fachliche Standards und gesetzliche Vorgaben einheitlich zu gewährleisten.

Die Chancen der Neustrukturierung:

Die Optimierung der Strukturen und Abläufe löst „Schmerzen“ der Abteilung und stiftet Nutzen für Kund:innen:

Entlastung des Fachpersonals: Frontoffice-Mitarbeitende übernehmen einfache Anfragen, das Backoffice fokussiert sich auf Kernaufgaben.

Kürzere Bearbeitungszeiten: Effiziente Prozesssteuerung minimiert Wartezeiten.

Kundenfreundlichkeit: Klare Anlaufstellen und kompetente Betreuung steigern die Zufriedenheit der Kund:innen.

Transparenz und Nachvollziehbarkeit: Digitale Systeme ermöglichen eine bessere Nachverfolgung und Koordination von Anliegen.

Unser Optimierungsangebot:

1. Analyse & Konzeption

Durch eine partizipative Prozessaufnahme bestehender Abläufe und Prozesse ermitteln wir Ihre spezifischen Anforderungen und Herausforderungen. Daraus leiten wir das Front-/Backoffice-Konzept ab.

2. Umsetzung

Der Aufbau optimierter Strukturen erfolgt partizipativ und mit Blick auf Ressourcenmanagement, IT-Integration sowie die Einlösung von nachhaltigen Digitalisierungspotenzialen.

3. Changebegleitung & Schulung

Begleitend zur Umsetzung entwickeln wir den Change-Management-Plan für eine erfolgreiche Einführung; Teil der Begleitung sind beispielsweise Mitarbeiterschulungen sowie Qualitätsmanagement.

