



# Struktur statt E-Mail-Chaos

Wie die Stadtnetze Münster mit performio ihre Services neu organisieren

## AUSGANGSLAGE

Die Stadtnetze Münster standen vor der Herausforderung, eine stetig wachsende Zahl an Anfragen rund um den Glasfaserausbau effizient und nachvollziehbar zu bearbeiten. Unterschiedliche Eingangskanäle, fehlende Transparenz und uneinheitliche Zuständigkeiten erschwerten die tägliche Arbeit erheblich. Mit der Einführung einer Service-Management-Lösung und der Unterstützung von performio wurde ein zentrales Ticketsystem etabliert, das erstmals Übersicht, Struktur und Automatisierung in die Bearbeitung von Bürger- und Bauanfragen bringt und die Basis für kontinuierliche Prozessoptimierung schafft.

## ZIELE

Ziel des Projekts war es, eingehende Anfragen aus dem Glasfaserumfeld zentral zu bündeln, transparent zu steuern und nachvollziehbar zu bearbeiten. Gleichzeitig sollten klare Zuständigkeiten geschaffen, Prozesse strukturiert und durch Automatisierungen entlastet werden, ohne die Mitarbeitenden mit komplexer Technik oder hohem Administrationsaufwand zu belasten.

### NUTZUNG

- Zentrales Ticketsystem für Anfragen rund um den Glasfaserausbau in Münster
- Aktive Nutzung durch rund 110 Mitarbeitende aus verschiedenen Fachbereichen
- Anbindung interner Fachsysteme über Webhooks und APIs
- Automatisierte Bereitstellung von Bau-, Status- und Auftragsdaten direkt im Ticket

### MEHRWERT

- Übersicht über alle eingehenden Anfragen
- Klare Nachvollziehbarkeit von Zuständigkeiten und Bearbeitungsständen
- Verbesserte Transparenz als Grundlage für Analysen und Reports
- Skalierbare Struktur für steigende Anfragevolumina im Glasfaserausbau

### BESONDERHEITEN IM PROJEKT

- Umsetzung unter den besonderen Rahmenbedingungen des öffentlichen Dienstes
- Hohe Anzahl an beteiligten Nutzenden aus unterschiedlichen Fachbereichen
- Abbildung sehr unterschiedlicher Anforderungen innerhalb eines Systems
- Sukzessive Erweiterung und Optimierung im laufenden Betrieb

### ERKENNTNISSE

- Ein Ticketsystem schafft Transparenz, ersetzt aber keine klaren Prozesse
- Akzeptanz entsteht durch kontinuierliche Weiterentwicklung und Nachschärfung
- Die Kombination aus Software und kompetentem Implementierungspartner ist entscheidend
- Reporting und Analytics werden mit zunehmender Nutzung wertvoll

## FAZIT

Mit der Einführung der Service-Management-Lösung und der Unterstützung durch performio haben die Stadtnetze Münster einen wichtigen Schritt hin zu strukturierter, transparenter und zukunftsfähiger Anfragenbearbeitung gemacht. Das System bietet eine stabile Grundlage, um steigende Anforderungen im Glasfaserausbau effizient zu bewältigen und Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Die enge Partnerschaft mit performio stellt dabei sicher, dass technische Möglichkeiten, organisatorische Anforderungen und praktische Umsetzbarkeit dauerhaft in Einklang gebracht werden.

