

Ihre Citizen Journey - Pauschalreise oder Forschungsreise?

Schaffen Sie Einfachheit und Klarheit, wo früher jeder vom „Behördendschungel“ sprach.

Haben Sie sich schon mal selbst auf die Reise zu Ihrer Verwaltung gemacht? Und zwar aus der Perspektive einer Bürgerin oder Bürgers?

Wie würden Sie diese Reise bewerten? Einfach und klar? Oder doch eher die Reise in noch scheinbar unerschlossene Gebiete?

Durch den moderierten Perspektivwechsel einer Citizen Journey analysieren Sie alle Phasen einer Bürger*innen-Verwaltungsinteraktion und leiten bei Bedarf Maßnahmen zur Verbesserung ab.

Verstehen, um helfen zu können

Gemeinsam mit Ihnen übersetzen wir den Ansatz der Customer Journey auf Ihre individuelle Citizen Journey.

Unsere Methodik verbindet dabei die Anforderungen der Bürger*innen mit der Fachexpertise Ihrer Mitarbeiter*innen.

So werden für beide Seiten weit bessere Lösungen entwickelt, als es mit klassischen Beteiligungsprozessen möglich ist.

Gestalten Sie Ihre Citizen Journey mit ILTIS

Seit 35 Jahren begleiten wir Organisationen in Veränderungsprozessen. Dabei steht bei uns der Mensch immer im Mittelpunkt.

Mit der Citizen Journey rücken wir alle Beteiligten, Bürgerinnen und Bürger und auch Ihre Mitarbeitenden in den Mittelpunkt.

Machen Sie sich gemeinsam mit uns auf den Weg der Citizen Journey für ein besseres Miteinander von Bürgerschaft und Verwaltung.

Rufen Sie uns an!



Gemeinsam neue Wege gehen

Unser Ansatz der Citizen Journey stärkt Ihr Verständnis für die Bedürfnisse Ihrer Bürger*innen. Sie lernen, wie Sie ihre Angebote so entwickeln und gestalten können, dass Sie einerseits für die ausgewählten Zielgruppen einfach und gut zu nutzen sind und andererseits optimal in Ihre Verwaltungsabläufe integriert werden können.

Verstehen, was Bürger*innen wollen.

Bürgerfeedback anhand von Personas simulieren

Wir stärken das Verständnis Ihrer Bürgerinnen, in dem wir uns bei der Entwicklung der Lösungen bewusst auf bestimmte fiktive Personen als Zielgruppe konzentrieren. Diese als Persona bezeichneten Repräsentanten vereinen die faktischen Eigenschaften der betrachteten Zielgruppen und werden durch zugeschriebene fiktive Eigenschaften „zum Leben erweckt“.

Im Entwicklungsprozess lässt sich so sehr gut ableiten, ob und wie eine Persona eine Lösungsidee annehmen würde.

Schnelle und nützliche Lösungen für die Praxis

Wege zur mehr Bürgerzufriedenheit

Wir entwickeln im Dialog mit Ihnen erste Lösungen, die schnell umgesetzt und unter Realbedingungen getestet werden. Aus simuliertem Bürgerfeedback werden nun echte Bürger*innen-Stimmen.

Unser Ansatz: Nicht bis zur 150%-Lösung warten, sondern in einem agilen Prozess die Lösungsansätze fortlaufend weiterentwickeln und verbessern. So entsteht ein Dialog zwischen Bürger*innen und Mitarbeiter*innen der Verwaltung mit dem Ziel, gemeinsam Verbesserungen zu erzielen.

Unsere Methoden – Ihre Lösungen

Verwaltung selbständig weiterentwickeln

Unser Ziel ist es, mit Ihnen an ausgewählten Dienstleistungen eine Citizen Journey zu erstellen und Sie dabei in die Lage versetzen, diese zielführende Methode in Zukunft selbstständig und sicher anzuwenden. Sie lernen die relevanten Stellhebel innerhalb der Citizen Journey kennen und können bei Bedarf weitere Dienstleistungen optimieren.

Gerne stehen wir Ihnen natürlich auch jederzeit als „Reiseleiter“ zur Verfügung.



LTIS GmbH

Röntgenstraße 15
D-72108 Rottenburg am Neckar
+ 49 7472 9839-0
dialog@iltis.de

www.iltis.de

Über ILTIS

ILTIS steht für die erfolgreiche Implementierung Ihrer neuen Geschäftsmodelle und Veränderungsvorhaben. Dabei bringen wir Fähigkeiten, Prozesse und Systeme so zusammen, dass daraus wirkungsvolles Handeln resultiert.