



SSC an der HHU Düsseldorf - Vom Umbau zum Neubau -

Dr. Doris Hildesheim, Leitung Studierendenservice

- 1 Von der Idee zum Umbau (2001 – 2009)
- 2 Vom Umbau zum Neubau (2009 – 2015)
- 3 „Kritische Punkte“

1. Von der Idee zum Umbau (2001 – 2009)

- 1.1 Mummert Consulting: Geschäftsprozessoptimierung (2001)
- 1.2 AG Neubau SSC (2005 – 2007)
- 1.3 Besuch SSC Nimwegen (2007)
- 1.4 Einrichtung Projektleitungen Umbau (2007)
- 1.5 Eröffnung SSC im Altbau (2009)

1.1 Mummert Consulting (2001)

Empfehlungen Geschäftsprozessoptimierung:

- Einrichtung von Studienbüros nach dem Modell der Bürgerbüros
- „Düsseldorfer Modell“:
 - Studienbüro I für Studieninteressierte bis einschließlich Immatrikulation
 - Studienbüro II für Studierende bis Exmatrikulation
- Zusammenlegung von Studierendensekretariat und zentralem Prüfungsamt

1.2 AG Neubau SSC (2005 – 2007)

Ergebnisse der Arbeitsgruppen

AG Raumbuch (=Funktionalitäten) und AG Finanzen:

- Realisierung von drei Servicelevels
- Verbesserte Zusammenarbeit mit den Fakultäten
- Gebäude mit architektonischer Signalwirkung
- Kultur- und Gastronomiekonzept, Supermarkt, Copy Shop, Versicherungen, Bäckerei, etc.

1.3 Besuch SSC Nimwegen (2007)

- Delegation: Kanzler, Dezernenten, Abteilungsleiter
- Präsentation des Konzepts, der Umsetzungsschwierigkeiten im Projektverlauf und des Neubaus

1.4 Einrichtung Projektleitungen Umbau (2007)

- Projektleitung Umbau: Leitung Personalentwicklung
- Projektleitung Konzeption eines SSC:
Leitung Zentrale Studienberatung
- Restrukturierung des Dezernats für studentische
Angelegenheiten

1.5 Eröffnung SSC im Altbau (2009)

Einrichtung eines abteilungsübergreifenden Frontoffice-Bereichs, montags bis freitags 8 – 18 Uhr:

- Kurzberatung von Studieninteressierten und Studierenden
- Antragsausgabe, Rückmeldungen, Exmatrikulation, Adressänderungen, Studienbescheinigungen, Leistungsübersichten, EC-Zahlungen
- Vermittlung von Backoffice-Beratungsangeboten

1.5 Eröffnung SSC im Altbau (2009)

Erfahrungen im Betrieb (2009 – heute):

- Hohe Anforderungen an die Zusammenarbeit der Abteilungen
- Hohe Zufriedenheit der Studierenden

2. Vom Umbau zum Neubau

- 2.1 Funktionsanalyse und -programm rheform GmbH
- 2.2 Geplante Abläufe im Neubau SSC

2.1 Funktionsanalyse und -programm rheform GmbH

- Auftrag zur Erarbeitung eines Betriebskonzepts: Funktionsanalyse, Erstellung eines Raumprogramms (qualitativ und quantitativ), Kostenfixierung und Bewertung der Lebenszykluskosten
- Workshops mit allen Dezernatsmitarbeiter/inne/n
- Ergebnis: Zur Erreichung einer optimierten Studierendenbetreuung unter Berücksichtigung möglichst geringer Bau- und Betriebskosten werden im Neubau nur die Arbeitsplätze für ca. 80 Mitarbeiter/innen des Dezernats und Selbstlernarbeitsplätze für Studierende eingerichtet.

2.2 Geplante Abläufe im Neubau SSC



Infotheke und Front-Office (First- und Second-Level-Support)



Realisierung Front-Office-Arbeitsplatz



Back-Office Beratungen (Third-Level-Support)



2.2 Geplante Abläufe im Neubau SSC

Zusätzliche Funktionalitäten:

- Besprechungs- und Seminarräume
- Hotline und Emailcenter
- Multifunktionsfläche / Selbstlernarbeitsplätze
- „Beratungspartner“



3. „Kritische Punkte“

- Veränderungsmanagement:
 - „dynamisches Arbeitsaufkommen“
 - Unterschiedliche Abteilungskulturen
 - Großraumbüros: Open Space
- Online versus Vor-Ort-Service
- Schnittstellen zu Servicepoints der Studentenerwerke, Rechenzentren etc.
- Konkurrenz der strategischen Ziele: Nutzerfreundlichkeit, Effizienz und Öffentlichkeitswirksamkeit innerhalb des gesteckten Kostenrahmens

Vielen Dank!

