

Gegenüberstellung der Prozesse

Anlage 2

Prozess	Beantragung mit Abholung aktuell	Beantragung mit Abholung über Abholstation	geschätzter zusätzlicher Zeitaufwand bzw. Zeitersparnis bei Abholung über Abholstation	
			Mitarbeiter*in (MA)	Kunde*in
Beantragung	Terminvereinbarung; Beantragung des Dokuments im Kundenzentrum über Fachverfahren inkl. Fingerabdruckerfassung			
		Befragung der Kundinnen und Kunden, ob Abholung über Abholstation erfolgen soll inkl. Beratung/Erläuterung	+ 1 Min	+ 1 Min
		Daten der Kundinnen und Kunden werden in separater Software erfasst (Name, Vorname, E-Mail-Adr. oder Handy-Nr., Pass-Nr.)	+ 1 Min	+ 1 Min
		erneut Fingerabdruck-Erfassung über separaten Scanner für separate Software	+ 1 Min	+ 1 Min
		altes Dokument einziehen; Druck der "Reservierung" mit Barcode für spätere Einlieferung (verbleibt im KUZ beim Antrag)	+ 1 Min	+ 1 Min
	Datenübermittlung der Antragsdaten an die Bundesdruckerei			
	Erfassung des von der Bundesdruckerei eingegangenen Dokuments im Fachverfahren			
		Bestätigung des Kunden/der Kundin ggü. dem KUZ, dass er/sie den PIN-Brief erhalten hat (per E-Mail, webbasiert oder postalisch); bei Nicht-Erhalt Abholung im KUZ erforderlich (Schritt entfällt bei Reisepässen)		+ 2 Min

Schritte vor Abholung des Dokuments		Einarbeitung der Rückmeldung über den Erhalt des PIN-Briefes (falls postalisch oder per E-Mail) bzw. Kontrolle des Portals, um zu erkennen, welche Dokumente in das Abholterminal gelegt werden können (Schritt entfällt bei Reisepässen)	+ 1 Min	
		Aufsuchen des Abhol-Terminals, Legitimierung am Abhol-Terminal mit RFID-Karte, Auswahl der Option "Fach befüllen" Scannen des Barcodes (von der "Reservierung") und Einlegen des Ausweises in das geöffnete Fach; Schließen des Faches, Wegezeit zurück ins KUZ. *Annahme: gleichzeitige Befüllung von 4-5 Fächern täglich	+ 6 Min* (2x 3 Min, da aus Sicherheitsgründen von 2 MA durchzuführen)	
		Sobald das Dokument eingelegt wurde, erhalten Kundinnen und Kunden eine Abholbenachrichtigung mit Pin- und Barcode		
Wegezeit des Kunden zum KUZ / zur Abholstation beim KUZ				

Abholung des Dokuments	Abholung des Dokuments im KUZ inkl. Bestätigung durch Kundinnen und Kunden, dass der PIN-Brief eingegangen ist, sowie Entwerten oder Vernichten des alten Dokuments und Dokumentation im Fachverfahren *gemessene durchschnittliche Bearbeitungszeit		- 3 Min*	- 3 Min*
		Die Kundinnen und Kunden kommen zum Abholterminal, legitimieren Abholung durch die Eingabe des PIN- oder Scannen des Barcodes sowie ihren Fingerabdruck. Das entsprechende Fach öffnet sich zur Entnahme.		+ 2 Min
		Kundinnen und Kunden und das KUZ erhalten eine Benachrichtigung, dass die Abholung erfolgt ist.		
Nacharbeiten		Dokumentation der Abholung im Fachverfahren, um den Vorgang abzuschließen, und damit das Ausweis- und Passregister aktualisiert werden kann. Abschließend erfolgt die Vernichtung des Altdokuments.	+ 1,5 Min	
	Ablage des Vorgangs durch MA			
		ggf. Erinnerung an Kundinnen und Kunden generieren in separater Software	+ 2 Min	
		ggf. Stornierung des Vorgangs in separater Software	+ 2 Min	

Optional		ggf. Entahme des Dokuments durch Mitarbeitende bei Nicht-Abholung (ohne Wegezeiten, da ggf. in Verbindung mit Befüllung)	+ 2 Min (2 x 1 Min, da aus Sicherheitsgründen von 2 MA durchzuführen)	
<u>Summe</u>			<u>+ 9,5 Min</u> (ohne optionale Faktoren)	<u>+ 5 Min</u>