

## **Digitales Kundenportal bei den Städtischen Friedhöfen München**

### **Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 08967**

#### **Bekanntgabe in der Sitzung des Gesundheitsausschusses vom 20.04.2023**

Öffentliche Sitzung

#### **I. Vortrag der Referentin**

Mit Beschluss der Vollversammlung vom 27.04.2022 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 05402) wurde das Gesundheitsreferat (GSR) beauftragt, eine Befragung zur Kundenzufriedenheit durchzuführen. Außerdem soll geprüft werden, in wie weit die avisierten Möglichkeiten zur Digitalisierung in einem Kundenportal, auch auf mobilen Endgeräten („FriedhofsApp“), erweiterbar sind. Im Folgenden wird über den aktuellen Sachstand berichtet.

Die Städtischen Friedhöfe München (SFM) mit ihren etwa 260.000 Gräbern auf 29 Friedhöfen haben jährlich rund 11.000 Bestattungen durchzuführen. Insgesamt zählen die SFM etwa 100.000 Kund\*innenkontakte pro Jahr, hinzu kommen die Kontakte zu Stakeholder\*innen, wie Dienstleistende, Handwerk und Geistlichkeit.

Die Digitalisierungsbestrebungen der SFM folgen konsequent der Zielsetzung, die Beziehungen zu den Kund\*innen zu verbessern und die Attraktivität der angebotenen Dienstleistungen im Neu- und Bestandskund\*innengeschäft nachhaltig zu optimieren.

Aktuell werden drei Projekte zeitgleich vorangetrieben.

##### **1. Eine moderne Friedhofsdatenbank**

Die Friedhofsdatenbank ist die Grundlage, um kund\*innenorientiert Geschäftsprozesse abbilden und optimieren zu können. Die neue Datenbank, die ein Altsystem ablöst, ermöglicht den Kund\*innen (Bestattungsunternehmen und Grabinhaber\*innen), Geschäftsvorfälle online anzustoßen und individuelle Einblicke in diese zu erhalten. Die Ausschreibung der Datenbank erfolgte Mitte des Jahres 2022 und die Vergabe Ende des Jahres 2022. Die Implementierung ist für Ende des Jahres 2023 geplant.

2. Digitalisierung der Lageinformationen der Gräber auf den Friedhöfen

Im Jahr 2020 haben die SFM begonnen, ihre Friedhöfe zu digitalisieren. Das erste Projekt widmete sich dem größten Friedhof, dem Münchner Waldfriedhof. Jedes einzelne Grab wurde von den SFM mit Vektordaten erfasst und damit georeferenziert. Anfang des Jahres 2023 konnte die Digitalisierung der ca. 70.000 Gräber auf dem Waldfriedhof abgeschlossen und mit dem Abgleich der Daten in der Friedhofsdatenbank begonnen werden.

Durch die operative Einbindung des Geodatenservice des Kommunalreferats konnte mittlerweile mit der Digitalisierung des zweiten Friedhofs begonnen werden, dem Friedhof am Perlacher Forst.

3. Entwicklung einer Friedhofs-App

Mit der Entwicklung einer Friedhofs-App sollen die Digitalisierungsbestrebungen der SFM ein kund\*innenorientiertes Gesicht erhalten, in dem sämtliche verfügbare Daten miteinander vernetzt werden und somit den Kund\*innen und den SFM auf verschiedenen Ebenen Mehrwert verschaffen. Ziel der Friedhofs-App soll es unter anderem sein, den Verkaufsprozess von Gräbern so zu gestalten, dass die Präferenzen von Kund\*innen durch die Visualisierung noch zielgenauer erfasst werden können. Weiterhin soll die App die Orientierung auf den großen Friedhöfen mit Hilfe integrierter Navigation verbessern, um Wegedistanz und -zeit zu reduzieren sowie Belegungscluster und -muster erkennbar zu machen. So sollen künftig Angebote für Kund\*innen optimiert zugeschnitten sowie neue Mobilitätskonzepte (z.B. für Radfahrer\*innen und mobilitätseingeschränkte Personen) entwickelt werden.

Für die Entwicklung dieser App haben die SFM im Jahr 2022 für den Innovationswettbewerb der Landeshauptstadt München eine Challenge formuliert, für deren Umsetzung zwei Start-Ups den ersten Preis gewonnen haben. Im Dezember 2022 startete die sogenannte Co-Creationphase, in der nun ein Prototyp entwickelt werden soll.

Die für das Jahr 2022 geplante Kund\*innenbefragung konnte aufgrund von Kapazitätsengpässen in der Vergabe noch nicht ausgeschrieben werden. Die Befragung soll im Jahr 2023 durchgeführt werden. Über die Ergebnisse der Befragung werden die SFM den Gesundheitsausschuss unterrichten.

Das IT-Referat hat einen Abdruck der Vorlage zur Kenntnis erhalten.

Der Korreferent des Gesundheitsreferats, Herr Stadtrat Stefan Jagel, die zuständige Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Sofie Langmeier sowie die Stadtkämmerei haben einen Abdruck der Vorlage erhalten.

## II. Bekannt gegeben

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Verena Dietl  
3. Bürgermeisterin

Beatrix Zurek  
berufsmäßige Stadträtin

- III. Abdruck von I. mit II.  
über das Direktorium HA II/V - Stadtratsprotokolle  
an das Revisionsamt  
an das Direktorium – Dokumentationsstelle  
an das Gesundheitsreferat, Beschlusswesen GSR-BdR-SB
- IV. Wv Gesundheitsreferat, Beschlusswesen GSR-BdR-SB  
zur weiteren Veranlassung (Archivierung, Hinweis-Mail).