Bürgerservice

Ein reifer Auftritt

[22.04.2014] Um den Publikumsverkehr besser steuern zu können, setzen die Stadt Göttingen und der Kreis Wittmund auf ein modulares Besucherleitsystem. Die Lösung TeVIS von Anbieter Kommunix entlastet zudem von Routinearbeiten und ermöglicht ein stressfreieres Arbeiten.

Wer wartet, verliert mehr als nur Zeit, etwa ein Stück weit Lebensqualität. Als es im Frühjahr 2012 in der Stadtverwaltung Göttingen darum ging, die Arbeitsabläufe im Bürgerbüro, im Einwohnermeldeamt und in der Straßenverkehrsbehörde zu modernisieren, um die Zufriedenheit der Bürger und der Mitarbeiter zu steigern, wurde die langjährige Zusammenarbeit mit dem Unternehmen Kommunix intensiviert. Der Anbieter für Verwaltungssoftware hatte bis dahin bereits die Ausländerbehörde in Göttingen mit seinem Ausländerdatenverwaltungs- und Informationssystem ADVIS sowie dem Besucherleitsystem TeVIS versorgt. „Damit hatten wir schon positive Erfahrung gemacht“, erinnert sich Stefanie Ahlborn, E-Government-Koordinatorin der Stadt Göttingen. „Wir haben trotzdem zunächst eine Marktanalyse durchgeführt“, erklärt die IT-Spezialistin weiter.

Dennoch: In den drei genannten Verwaltungsbereichen lief es auf den Einsatz von TeVIS des bewährten Anbieters Kommunix heraus. Nach nahezu zwei Jahren zieht der Koordinator für Einwohnerangelegenheiten in Göttingen, Christian Hampe, nun ein erstes Fazit. „Es läuft perfekt“, erklärt er. „Durch die Anlage können wir das Publikum besser steuern und die Zufriedenheit unter den Mitarbeitern ist in jedem Fall gestiegen.“ Auch der technische Ablauf funktioniert reibungslos. „Wir hatten überhaupt keine Probleme“, sagt Hampe, „die Anlage läuft stabil.“ Und auch von der Laufkundschaft habe es Lob gegeben. „Wir erhalten viele positive Reaktionen.“ Die Technik ist modular aufgebaut, „sie erklärt sich gewissermaßen selbst“. Hier kommt den Kommunix-Kunden die jahrelange Erfahrung zugute, die der Software-Entwickler mit der Lenkung von Kundenströmen hat.

Online-Terminbuchung ermöglicht

„Zunächst haben wir eine Aufrufanlage aufgestellt, an welcher der Kunde einen Bon ziehen musste“, sagt Stefanie Ahlborn. Die modernen Kunden-Terminals mit Touchscreen und/oder Tastatur waren gewissermaßen der erste Schritt, „weil wir sicher sein wollten, dass alles auch funktioniert.“ Ein halbes Jahr später führte die Stadtverwaltung die Möglichkeit der Online-Terminbuchung ein, was sich als voller Erfolg erwies. „Wir haben einen Kaltstart betrieben“, so die E-Government-Koordinatorin. Demnach wurde der neue Service nicht im Kundenzentrum oder über die Presse angekündigt. Aber auch ohne Werbung wurden bereits in der ersten Woche 41 Termine online gebucht. Das zeigt, dass die Göttinger Website viele Besucher hat. Zwei Monate später stieg die Kommune dann offensiv in die Werbung für die Online-Buchung ein. Stefanie Ahlborn: „Wir haben in der Einwohnermeldehalle aktuell 100 bis 120 Besucher wöchentlich, die ihre Termine online gebucht haben. Das sind 70 Prozent der angebotenen Online-Termine. Das ist ordentlich.“ Drei Online-Termine je Viertelstunde werden angeboten, die von den Mitarbeitern an acht Schaltern abgearbeitet werden.

Ummeldungen, Beglaubigungen, Führungszeugnisse – wer online einen Termin in der zuständigen Behörde buchen möchte, dem wird zugleich mitgeteilt, welche Unterlagen mitzubringen sind. Erscheint er dann, ist auch der Sachbearbeiter bereits im Vorfeld informiert. Er weiß, ob es sich um einen Termin- oder Laufkunden handelt, er kennt das Anliegen. Terminkunden werden vorgezogen, und das werde der Laufkundschaft, die im Wartebereich mit einem Bon wartet, auf einem Monitor auch mitgeteilt. „Da hat es

noch nie Probleme gegeben“, meint Ahlborn. Zu Stoßzeiten hätten sich jedenfalls im Vergleich zu früher die Wartezeiten verringert. Verzögerungen gebe es so gut wie nie, man sei so gut getaktet, sagt Christian Hampe, dass es eher Probleme gebe mit Kunden, die ein paar Minuten zu spät kämen. Die Stadt Göttingen prüft nun, ob TeVIS nicht noch in anderen Bereichen der Verwaltung zum Einsatz kommen könnte.

Neue Aufrufanlage im Kreis Wittmund

Im Kreis Wittmund war es der Umzug in ein anderes Gebäude, der im Jobcenter Bedarf an einem Besucherleitsystem auslöste. Auch dort fiel die Entscheidung zugunsten von TeVIS. Früher saßen die Kunden im Wartebereich und wer an der Reihe war, ging an einen Tresen, wo ihn der jeweils freie Mitarbeiter begrüßte. „Das ging auch“, erklärt der IT-Leiter des Kreises Wittmund, Hillrich Hildebrandt. Das Problem: Es war öffentlich. „Jetzt haben wir Büros eingerichtet, und weil nicht jeder Besucher ins Büro gucken kann, um zu sehen, ob ein Mitarbeiter gerade Kundschaft hat oder nicht, musste eine Aufrufanlage installiert werden.“ Auch in diesem Fall reichte ein kurzer Blick in die benachbarte Ausländerbehörde, welche die Lösung TeVIS bereits zur vollen Zufriedenheit im Einsatz hatte. Dass man sich in Wittmund nur für ein Anmelde-Terminal ohne die Möglichkeit einer Online-Terminvergabe entschied, ist schlicht der Kommunengröße geschuldet. „Dafür“, sagt Hildebrandt, „sind wir einfach zu klein.“

Damit wird deutlich, dass nicht alles, was die Firma Kommunix anbietet, auch geordert werden muss. Individualisierbarkeit des Angebots ist ihr großer Trumpf. Die Systeme passen sich an die Bedürfnisse und Arbeitsläufe der jeweiligen Ämter an. Wird eine Alarmierungssoftware zur Benachrichtigung anderer Mitarbeiter gewünscht, ist das möglich. Soll hingegen nur der nächste Kunde aufgerufen und sollen Online-Termine automatisiert eingestruert werden, stellt auch das kein Problem dar. Kommunix nimmt die Wünsche der Kommunen auf, die TeVIS später erfüllt. „Wir sind mit der Lösung sehr zufrieden, alles läuft gut“, fasst IT-Leiter Hillrich Hildebrandt zusammen. „Als nächstes werden die Zulassungsstelle und die Führerscheinstelle ausgestattet.“

()

Stichwörter: Fachverfahren, Bürgerservice, Göttingen, Kreis Wittmund