

Stuttgart

## Smartes Termin-Management

**[10.07.2014] Termine mit dem Bürgerbüro lassen sich in Stuttgart künftig via Internet reservieren. Die Stadt führt Schritt für Schritt das Smarte ServiceCenter von Wilken in den 21 Bürgerbüros ein.**

Das webbasierte Besucher- und Termin-Management für die Terminreservierung von zu Hause aus wird jetzt in Stuttgart möglich. Die baden-württembergische Landeshauptstadt führt dafür das Smart ServiceCenter von Wilken ein. „Wilken hat uns nicht nur funktional überzeugt“, erläutert Johann Herzberg, verantwortlicher Projektleiter in der Abteilung eGovernment in Stuttgart. „Wichtig war für uns auch die Kompetenz des Wilken-Teams, denn die Einführung des Smart ServiceCenters in der Stadt Stuttgart ist ein echtes Großprojekt.“ Die Piloteinführung erfolgt laut Wilken in den kommenden Monaten im größten Bürgerbüro Stuttgart-Mitte. Danach folgen sukzessive alle weiteren 21 Bürgerbüros. Im Anschluss könnte das Smart ServiceCenter in weiteren Behörden mit Besucherverkehr, etwa der Kämmerei, dem Ausländer- oder dem Gesundheitsamt, ausgerollt werden. Das Wilken ServiceCenter integriert neben der Terminvereinbarung über das Internet auch Anmelde-Terminals und Aufrufanlagen in den Bürgerbüros vor Ort. Damit werden die Wartezeiten für die Besucher zusätzlich verkürzt. Zudem können vereinbarte Termine und Laufkundschaft gleichmäßig auf freie Sachbearbeiter verteilt werden. Laut Wilken setzen auch die Städte Ulm, Waiblingen, Schorndorf und Nürtingen das Smarte ServiceCenter ein. Ebenso setzen die kommunalen Rechenzentren Baden-Württembergs und die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) in diesem Bereich auf Wilken.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Stuttgart, Bürgerservice, Termin-Management, Online-Terminvergabe