

Optimiertes Termin-Management

[21.11.2022] In Geretsried können die Bürgerinnen und Bürger Verwaltungstermine neuerdings online vereinbaren. Möglich macht dies ein neues Termin-Management-System, das die Stadt schon nach kurzer Zeit selbst administrieren konnte.

Auf ein modernes Termin-Management-System hat die Stadt Geretsried umgestellt. Das berichtet das Unternehmen FrontDesk, dessen gleichnamige Lösung die bayerische Kommune nun nutzt. Früher sei die Telefonzentrale der Gemeinde oft überlastet gewesen, da viele Bürger auf diesem Wege Verwaltungstermine vereinbaren wollten. Zahlreiche Terminwünsche und manuell erstellte Terminlisten gestalteten die Arbeit mühsam, unübersichtlich und schlecht planbar. Verwaltungsmitarbeitende mussten ihre Arbeit unterbrechen, um Gäste abzuholen. Immer wieder warteten sie dabei vergeblich, weil diese den Termin versäumten.

Jetzt können die Bürgerinnen und Bürger ihre Termine online buchen. Das System schlage ihnen mögliche Zeiträume vor. Falls verfügbar, werde außerdem auf die Online-Abwicklung verwiesen, mit der ein Gang aufs Amt entfallen kann. Dank Verzahnung mit der Website werden die Bürgerinnen und Bürger direkt über mitzubringende Unterlagen informiert und später mit einer Nachricht per SMS oder E-Mail an den bevorstehenden Termin erinnert. Vor Ort zeigen Informationsbildschirme an, welcher Mitarbeiterplatz gerade frei ist.

FrontDesk ist laut Anbieter einfach in der Pflege, übersichtlich und dank einfacher Bedienung bürgerfreundlich. Das habe die Stadt Geretsried im Evaluierungsprozess überzeugt. Nach Einführung der Hardware und einer Schulung durch FrontDesk habe sich das Team in der Stadtverwaltung binnen kürzester Zeit gut auf die Systemumstellung vorbereitet gefühlt. „Das Onboarding war vorbildlich. Wir haben das Ganze innerhalb von zwei Tagen erledigt, inklusive Schulung. Das habe ich so nicht erwartet, es hat wirklich funktioniert“, sagt Thomas Habermann, Stabsstellenleiter Informationstechnik bei der Stadt Geretsried. Mittlerweile kann die interne IT laut FrontDesk alle Änderungen und Ergänzungen am System selbstständig vornehmen. Das reiche von der Anzahlverwaltung der buchbaren Termine, über die Mitteilung wichtiger Informationen zu den Terminen bis hin zum Gesamtüberblick über das Termin-Management in den verschiedenen Abteilungen. Als besonders nützlich empfindet Habermann die Statistikübersicht des Systems, welche Termine besonders häufig oder selten gebucht werden. Tatsächlich sei mit Einführung der Lösung auch die Zahl der Anrufe bei der Stadtverwaltung stark zurückgegangen. „Man muss keine Überstunden mehr machen, weil es keine Warteschlangen mehr gibt, und ein Drittel der Bürgerinnen und Bürger wird sogar vor dem offiziellen Termin bedient“, fasst der Stabsstellenleiter zusammen.

(ve)