Hannover

Digital durchs Service-Center navigieren

[21.03.2024] Das Service-Center der Stadt Hannover beherbergt zahlreiche Behörden mit intensivem Publikumsverkehr und kann für Außenstehende unübersichtlich sein. Durch ein digitales Besucherleitsystem können sich Bürgerinnen und Bürger jetzt per Smartphone durchs Haus lotsen lassen.

Hunderte von Büros auf sechs Etagen: Das hochmoderne Service-Center der niedersächsischen Landeshauptstadt Hannover ist eine Herausforderung für Kundinnen und Kunden, die sich in dem Gebäude zurechtfinden müssen. Um ihnen die Orientierung zu erleichtern, hat die Stadt das Service-Center nach eigenen Angaben nun mit einem digitalen Besucherleitsystem ausgestattet. Somit könnten sich Besucher nun per Smartphone durch das Haus lotsen lassen – wenn sie etwa beim Standesamt vorsprechen, einen Personalausweis beantragen oder ein Fahrzeug anmelden möchten.

„Das ist ein weiterer wesentlicher Schritt hin zum digitalen Rathaus“, erklärt Lars Baumann, Dezernent für Personal und Digitalisierung der Stadt Hannover. „Uns geht es darum, den Service für die Menschen zu verbessern und einen Behördengang so komfortabel wie möglich zu gestalten. Dabei ist das digitale Leitsystem sehr hilfreich.“

Mit dem digitalen Besucherleitsystem habe die Stadt auf viele Nachfragen durch die Kundschaft reagiert, ergänzt Zuhal Karakas, Leiterin des Fachbereichs Öffentliche Ordnung. Das große städtische Gebäude am Schützenplatz beherberge zahlreiche Behörden des Fachbereichs mit intensivem Publikumsverkehr und sei für Außenstehende unübersichtlich. Sie könnten sich schon mal im Service-Center verlaufen und sich deshalb verspäten. „Mit der digitalen Gebäudenavigation haben wir nun die ideale Lösung gefunden, die Menschen pünktlich zu ihrem gewünschten Ziel innerhalb des Schützenplatzes zu lotsen“, so Karakas.

Wer online einen Termin im Service-Center gebucht hat, erhält mit der Terminbestätigungs- und Erinnerungs-E-Mail einen Link, um direkt in den entsprechenden Wartebereich navigieren zu können. „Wenn unsere Kundinnen und Kunden entspannter zu uns finden und nicht zusätzlichem Terminstress ausgesetzt sind, entlastet das auch unsere Prozesse – das ist eine Win-win-Situation“, findet Zuhal Karakas.

(bw)

Zur Gebäude-Navigation

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Hannover