Warendorf

Termine flexibel buchen

[16.05.2024] Die Stadt Warendorf ist im Bürgerbüro von festen Zeitblöcken auf flexible Terminbuchungen umgestiegen. Die nordrhein-westfälische Kommune setzt dabei auf Lösungen von Anbieter JCC Software.

Im Bürgerbüro der Stadt Warendorf sind Mitte April 2024 die Software-Lösungen JCC-Terminvereinbarung und JCC-Besucher in Betrieb genommen worden. Wie Anbieter JCC Software mitteilt, war ein Tool für die Terminvereinbarung längst überfällig, um die Anliegen der Bürger strukturierter anzugehen. Zuvor arbeiteten die Beschäftigten mit Terminen und spontanen Besuchen in festen Zeitblöcken – vormittags nach Terminvereinbarung, nachmittags Spontanbesuche. Dies führte zu langen Schlangen und Überstunden für einige Mitarbeiter. Nun übernimmt ein hybrides Terminbuchungssystem einen Großteil der Arbeit, so der Hersteller. Bürgeranliegen würden nur nach Terminvereinbarung bearbeitet. Dies sorge sowohl bei den Mitarbeitern als auch bei den Bürgern für bessere Planbarkeit. Trotzdem seien Spontanbesucher weiterhin willkommen, nur müssen diese sich vor Ort am Infopoint oder an einem Self-Service-Terminal anmelden. Auch bei einem geplanten Besuch erfolgt die Anmeldung im Rathaus über die Ticketsäule oder am Infopoint. So wissen die Mitarbeiter, dass der Bürger wirklich vor Ort ist. Dadurch, dass die Stadt Warendorf im Vorfeld über die Einführung in der regionalen Zeitung, auf ihrer Internet-Seite und über die sozialen Medien kommunizierte, haben die Bürger die ersten Termine bereits vor der Inbetriebnahme über das städtische Online-Terminportal gebucht. Consultant Jeroen Voskuil, der für die Implementierung der JCC-Lösungen in Deutschland zuständig ist, erklärte den neuen Terminprozess, den die Mitarbeiter erwarten werden. So wurde das neue System getestet und verschiedene Szenarien durchgespielt. Dabei brachten die Beschäftigten Ideen ein, wie die Texte an den unterschiedlichen Touchpoints optimiert werden können. Die beiden Mitarbeiterinnen, die über Adminrechte verfügen, haben nach Angaben von JCC Software direkt begonnen, diese Bereiche selbstständig in der Software anzupassen.

(ba)

Stichwörter: CMS | Portale, JCC Software, Besuchersteuerung, Bürgerservice, Termin-Management, Terminbuchung, Warendorf