

Termin-Management

Effiziente Lenkung

[31.05.2024] Eine gut organisierte Besuchersteuerung verbessert die Verwaltungsabläufe und stärkt das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Verwaltung. Die Implementierung einer modernen Software-Lösung unterstützt Kommunen hierbei.

Wenn es um Besuchertermine geht, stehen Kommunen sowie Bürgerinnen und Bürger vor zahlreichen Herausforderungen. Diese beginnen bereits bei der Terminbuchung: Wo kann ich meinen Termin im Bürgerbüro buchen? Im besten Fall online. Online ist nicht gleichbedeutend mit einfach und nutzerfreundlich. Für viele Bürgerinnen und Bürger ist die Online-Buchung ein entmutigender Prozess. Ist der Termin gebucht, fehlt es oft an Informationen, wie etwa Hinweise darauf, wo sich die entsprechende Einrichtung befindet oder welche Unterlagen zu dem Termin mitzubringen sind. All diese Punkte führen zu Frustration. Außerdem belasten sie die Mitarbeitenden der öffentlichen Verwaltung stark. Damit auf beiden Seiten kein Unmut entsteht, müssen lange Wartezeiten und unkoordinierte Anfragen möglichst vermieden werden. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, bedarf es einer ganzheitlichen Lösung, die sowohl die Bedürfnisse der Kommunen als auch die der Bürgerinnen und Bürger berücksichtigt. **Barrierefrei und intuitiv gestalten** Die Implementierung einer modernen Software-Lösung erlaubt es den Kommunen, ihre Besucherströme effizient zu steuern und gleichzeitig einen exzellenten Service zu bieten. So ist es beispielsweise möglich, eine einfache Online-Terminvereinbarung mit präzisiertem Kapazitätsmanagement sowie automatisierten Erinnerungen und Benachrichtigungen einzuführen. Darüber hinaus sind umfangreiche Reporting- und Analysefunktionen ein nützliches Werkzeug für Kommunen. Bei der Gestaltung der Online-Plattform ist zu berücksichtigen, dass sie barrierefrei ist und über eine intuitive Oberfläche verfügt, die Schritt für Schritt durch die verschiedenen Etappen der Buchung führt. Der große Vorteil der Online-Buchung liegt darin, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre Besuche planen und so mehrere unterschiedliche Anliegen in einem Termin zusammenfassen können. Außerdem ist es möglich, den geplanten Termin online zu verschieben oder zu stornieren. Sind die Termine in den kommenden Tagen ausgebucht, können sich die Bürgerinnen und Bürger auf eine Warteliste für den nächstmöglichen Termin setzen lassen. Gleichzeitig werden die Kapazitäten der Kommune optimal genutzt. Denn statistische Auswertungen erlauben einen Blick in die Zukunft. Sie zeigen, an welchen Standorten und für welche Anliegen eine hohe Nachfrage besteht. Für die Mitarbeitenden der Kommune ist es zudem sinnvoll, eine Lösung einzusetzen, welche die Sachbearbeitung über Video-Tools ermöglicht. **Einheitliche, browserbasierte Plattform** Plattform- und browserbasierte Lösungen entlasten darüber hinaus die EDV in den Behörden. Der Vorteil ist, dass sich das Organisationswerkzeug Terminverwaltung sowie sämtliche Fachverfahren auf einer browserbasierten Plattform befinden. Die EDV muss also nur eine Plattform pflegen. Die Fach- und Querschnittsverfahren auf einer einheitlichen Plattformbasis bieten die gleiche Optik und gleiche Arbeitsweisen. Dadurch sind Fachbereichswechsel der Mitarbeitenden einfacher möglich – denn die Bedienung von Fachverfahren A ist identisch mit Fachverfahren B. Zudem lässt es die plattformbasierte Software durch logische Vorgangsbearbeitungen zu, dass nicht jeder Mitarbeitende im Fachbereich tieferegreifende Fachkenntnisse mitbringen muss – dies federt den Fachkräftemangel ab. **Haptische Lösung vor Ort nötig** Insbesondere für ältere Bürgerinnen und Bürger ist die Online-Buchung eine große Herausforderung. Sie benötigen deshalb auch eine haptische Alternative vor Ort. Ein Self-Service-Terminal, möglichst mit verschiedenen Sprachoptionen, ist eine gute Alternative. Hier können ältere, aber auch spontane Besucherinnen und Besucher eine Wartemarke mit Wartezeit ziehen oder

einen taggleichen Termin ohne Wartezeit vereinbaren. Zusätzlich sollte dies auch immer an der Infotheke der Kommune möglich sein, für beispielsweise sehr unsichere Besucherinnen und Besucher. Außerdem sind die Implementierung von Kapazitätsbeschränkungen und die Überwachung des Besucherstroms wichtige Maßnahmen, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. Durch die Begrenzung der Anzahl gleichzeitig anwesender Besucherinnen und Besucher kann einer Überlastung der Einrichtung entgegengewirkt werden. Um Missverständnisse zu vermeiden und Erwartungen zu managen, ist ferner eine deutliche und transparente Kommunikation entscheidend. Durch die Bereitstellung von Informationen über Öffnungszeiten, Anfahrtswege, Verfahren und erforderliche Unterlagen kann die Kommune einen einfachen Prozess für ihre Bürgerinnen und Bürger schaffen. Zusätzliche automatisierte Benachrichtigungen und Erinnerungen können sicherstellen, dass Termine nicht verpasst werden, was zu weniger Ausfallzeiten für die Mitarbeitenden und einem positiven Besuchererlebnis für die Bürgerinnen und Bürger führt. **Webinar zum modularen Besucherleitsystem** Durch die Umsetzung praxisorientierter Strategien und den Einsatz moderner Software können Kommunen Besucherströme steuern, Ressourcen optimal nutzen und ein angenehmes Umfeld für Bürgerinnen und Bürger sowie die Mitarbeitenden schaffen. Gleichzeitig verbessert eine gut organisierte Besuchersteuerung die Verwaltungsabläufe und stärkt das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Verwaltung. Am 19. Juni gibt Carina Heine von Kommunix in einem Webinar eine Einführung in das modulare Besucherleitsystem für Kommunen VOIS|TEVIS.

()

Anmeldung zum Kommunix-Webinar am 19. Juni 2024

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2024 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Kommunix, Termin-Management