Essen

Neue Software für Terminbuchungen

[21.06.2024] In Essen wird die bisherige Software zur Buchung von Terminen bei der Stadtverwaltung von einer neuen abgelöst. Ziel ist die flächendeckende Einführung, gestartet wird mit den Fachbereichen mit dem meisten Publikumsverkehr.

Die Stadt Essen verbessert ihr Termin-Management und führt dazu eine neue Terminbuchungssoftware in Verbindung mit Service-Terminals und Aufrufbildschirmen ein. Die neue Technik kommt laut der Ruhrmetropole zuerst beim Amt für Soziales und Wohnen zum Einsatz, weitere Fachbereiche werden sukzessiv folgen. Ziel ist es, den Bürgerinnen und Bürgern eine moderne und nutzungsfreundliche Software zur Verfügung zu stellen, mit der Termine einfach und bequem gebucht werden können. In den Ämtern sorge das neue Termin-Management-System dafür, das Kundenaufkommen besser zu steuern und Ressourcen effizient zu verwalten. Insbesondere soll mit dem neuen System die Anzahl nicht wahrgenommener und nicht abgesagter Termine reduziert werden. Dabei hilft nach Angaben der Stadt Essen unter anderem die neue Check-in-Funktion, mit der Bürger künftig anzeigen, dass sie vor Ort eingetroffen sind. Erst dann erfolgt die Generierung einer Wartenummer, mit der die Bürger aus dem jeweiligen Wartebereich aufgerufen werden.

Die Essenerinnen und Essener können laut der Pressemeldung bereits seit vielen Jahren online Termine bei der Stadtverwaltung buchen. Die bisher genutzte Software zur Terminbuchung werde nach und nach durch die neue Lösung ersetzt. Auch werden mit dem neuen System künftig für weitere Dienstleistungen in verschiedenen Ämtern Termine zur Vorsprache online buchbar sein.

Die Stadt Essen hat das Projekt zur Einführung einer neuen Termin-Management-Software laut eigenen Angaben am 1. August 2023 gestartet. Zunächst werde die neue Lösung in den Fachbereichen mit dem meisten Publikumsverkehr eingeführt. Perspektivisch soll sie flächendeckend zum Einsatz kommen und so die bislang unterschiedliche und mitunter auch analoge Terminvergabe auf eine einheitliche digitale Form umstellen. Das neue Termin-Managementsystem ist Teil der Anfang 2023 veröffentlichten Digitalstrategie der Stadt Essen (wir berichteten) und ein zentrales Projekt, um die Essener Verwaltungsservices sowohl für die Bevölkerung als auch für die Mitarbeitenden nutzungsfreundlicher und digitaler zu gestalten.

(ba)

https://www.essen.de/meintermin

Stichwörter: Bürgerservice, Essen, Besuchersteuerung, Terminmanagement