Aachen

Neue Software fürs Terminmanagement

[25.09.2024] Auf eine neue Terminbuchungssoftware stellt die Stadt Aachen um. Davon sollen sowohl Bürgerinnen und Bürger wie auch Mitarbeitende profitieren.

Die Stadt Aachen löst die bestehende Terminbuchungssoftware durch ein neues Programm des Unternehmens Smart CJM ab. Dieses bietet nach Angaben der nordrhein-westfälischen Kommune insbesondere für den Bereich Bürgerservice den Vorteil, dass der Termin während der Eingabe der persönlichen Daten reserviert bleibt und ein Wegschnappen von Terminen in diesem Zeitfenster nicht mehr möglich ist. Außerdem werde für den Pass- und Meldebereich angezeigt, an welchem Standort der früheste Termin frei ist, ohne bei jedem einzelnen Standort auf die Suche nach einem freien Termin gehen zu müssen.

Das neue Programm ermöglicht laut der Stadt Aachen nicht, mehr Termine als bisher zur Verfügung zu stellen. Jedoch soll der Druck morgens um 7.45 Uhr, wenn die tagesaktuellen Termine freigeschaltet werden, reduziert und die Terminfindung erleichtert werden. Aktuell werde bundesweit eine durchweg hohe Nachfrage an Terminen, insbesondere für Ausweisdokumente, festgestellt. So seien beispielsweise bis August 2024 mehr Reisepässe beantragt worden als im ganzen Jahr 2019. Das habe alle Städte und die Bundesdruckerei vor eine hohe Herausforderung gestellt.

In Aachen riefen darüber hinaus die neuen Bewohnerparkzonen eine zusätzliche Terminnachfrage hervor. Dies führe dazu, dass das Terminangebot die Nachfrage nicht decken kann. Um dem entgegenzuwirken, wurde im Bürgerservice zusätzliches Personal eingestellt, das gerade eingearbeitet wird, heißt es in der Pressemeldung abschließend.

(ba)

Zum Serviceportal der Stadt Aachen

Stichwörter: Bürgerservice, SMART CJM, Aachen, Terminbuchung