Essen

Neue Terminlösung hat Erfolg

[17.04.2025] Seit acht Monaten kommt in Essen ein neues Terminmanagementsystem zum Einsatz. Die Lösung wird gut angenommen und verbessert die Abläufe vor Ort. Sukzessive wird sie auf alle termingebundenen Dienstleistungen der Stadt ausgeweitet.

Seit Juli 2024 ist das neue Terminmanagementsystem der Stadt Essen im Einsatz (wir berichteten). Wie die nordrhein-westfälische Kommune mitteilt, sind seither mehr als 191.500 Termine erfolgreich über die Software gebucht worden. Auch der neue digitale Check-in werde sehr gut angenommen und verbessere die Abläufe vor Ort spürbar: 83 Prozent aller Wartenden kommen innerhalb von fünf Minuten nach ihrem gebuchten Terminbeginn an die Reihe. 61 Prozent der Kundinnen und Kunden werden sogar vor ihrem Termin aufgerufen. Möglich werde dies durch die intelligente Steuerung der Check-in-Funktion. Mit ihr melden sich die Bürger aktiv per Handy oder Serviceterminal an, wenn sie für ihren Termin in der Behörde eingetroffen sind. Erst dann erhalten sie eine Wartenummer, sodass letztlich nur die Personen aufgerufen werden, die tatsächlich anwesend sind.

[caption id="attachment_124079" align="alignleft" width="300"]
Serviceterminal bei der Stadt Essen, an dem sich die Bürgerinnen und Bürger für ihren Termin einchecken können. Auch über das Serviceterminal können die Bürgerinnen und Bürger ihre Wartenummer für den vereinbarten Termin bei der Stadt Essen erhalten. (Bildquelle: Moritz Leick, Stadt Essen)[/caption]

Die Stadt hat die Lösung aus dem Hause JCC Software schrittweise eingeführt. Zunächst wurde sie vom Amt für Soziales und Wohnen in den Bereichen Wohngeld, Elterngeld, Schwerbehindertenangelegenheiten und Kundencenter in Betrieb genommen. Im September folgte das JobCenter Essen in den Bereichen Markt und Integration sowie für bestimmte Dienstleistungen im Leistungsbereich. Im Oktober 2024 startete das Einwohneramt im Bereich Bürgerämter, BürgerServiceStelle, Fahrerlaubnisse und Kfz-Zulassungen (wir berichteten). Im Dezember 2024 begann dann nach Angaben der Stadt die Ausländerbehörde mit den Bereichen Welcome- und Service-Center Essen sowie Einbürgerung mit der Software zu arbeiten. Seit Januar 2025 nutze auch das Ordnungsamt mit der Gewerbemeldestelle sowie dem Jagd- und Fischereiwesen das neue System. Ganz neu sei die Lösung nun beim Jugendamt mit dem Bereich Beurkundungen im Einsatz.

Voraussichtlich Mitte Mai werden alle noch nicht angeschlossenen Bereiche der Ausländerbehörde umstellen, kündigt Essen an. Auch das Gesundheitsamt stehe in den Startlöchern und werde bald viele seiner Dienstleistungen über das neue System anbieten. Die Testphase laufe bereits. Perspektivisch soll die Software für alle termingebundenen Dienstleistungen der Stadt genutzt werden und so die bislang unterschiedliche und mitunter auch analoge Terminvergabe auf eine einheitliche digitale Form umstellen.

Das neue Terminmanagementsystem ist Teil der Anfang 2023 veröffentlichten Digitalstrategie der Stadt (wir berichteten) und soll deren Verwaltungsservices sowohl für die Bürger als auch die Mitarbeitenden nutzungsfreundlicher und digitaler gestalten.

(ve)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, JCC Software, Essen, Terminmanagement