Besuchersteuerung

Zeitgemäßer Bürgerservice

[27.03.2026] Die IKT-Ost hat eine neue Lösung zur Termin- und Besuchersteuerung eingeführt. Der IT-Träger für zwei Landkreise und eine Stadt setzt dabei auf eine einheitliche Software für alle Kommunen. Profiteure sind Verwaltungen und Bürger.

Mit der Einführung von Lösungen für die Terminvereinbarung und Besuchersteuerung hat die IKT-Ost einen wichtigen Schritt bei der zeitgemäßen Digitalisierung ihrer Bürgerservices gemacht. Als gemeinsamer IT-Träger für die Landkreise Mecklenburgische Seenplatte und Vorpommern-Greifswald sowie die Stadt Neubrandenburg verfolgt sie das Ziel, Verwaltungsprozesse zu vereinheitlichen und zu modernisieren.

„Wir wollten ein System, das die individuellen Anforderungen aller Träger berücksichtigt und trotzdem zentral betreut werden kann“, sagt Christian Teske, Projektleiter bei der IKT-Ost. Bereits 2020 fiel die Entscheidung, gemeinsam eine neue Lösung zur Termin- und Besuchersteuerung einzuführen. Auslöser war nicht nur die veraltete Software, die bis dahin genutzt wurde und keine Updates mehr erhielt, sondern auch die Coronapandemie, die eine moderne und wettbewerbsfähige Lösung erforderte. Im Rahmen einer einheitlichen Ausschreibung konnte das Unternehmen JCC Software überzeugen.

Die Lösungen JCC-Terminvereinbarung, JCC-Besucher und die dazugehörigen Anmeldeterminals werden inzwischen an acht Standorten eingesetzt – unter anderem in Neubrandenburg, Greifswald, Waren (Müritz), Anklam, Pasewalk und Demmin. „Diese Zusammenführung bringt viele Vorteile“, betont Christian Teske. „Wir haben nicht nur einen zentralen Ansprechpartner, sondern auch einheitliche Prozesse und Strukturen. Das erleichtert die IT-Betreuung enorm.“ Gleichzeitig ermöglicht die On-Premise-Lösung, dass alle Daten in den Rechenzentren der IKT-Ost verarbeitet werden – ein entscheidender Punkt, auf den bei der Auswahl des Software-Providers Wert gelegt wurde.

Zusammenarbeit als Erfolgsfaktor

Die Einführung verlief in enger Zusammenarbeit zwischen der IKT-Ost, den Fachbereichen der Verwaltungen und den Consultants von JCC Software. Im Vorfeld der jeweiligen Go-lives wurde den einzelnen Fachbereichen einiges an Arbeit abverlangt: So mussten sämtliche Dienstleistungsangebote, Öffnungszeiten und Mitarbeiterkapazitäten in strukturierten Excel-Tabellen erfasst werden, um die Terminlogik optimal abzubilden.

Die Kooperation zwischen den drei Trägern war dabei ein zentraler Erfolgsfaktor. „Die größte Herausforderung war es, die Zuarbeiten aus allen Verwaltungen zu koordinieren“, berichtet Projektleiter Teske. Insgesamt habe die Kommunikation bis auf Ausnahmen, die der Größe des Projekts geschuldet waren, reibungslos funktioniert.

Trotz organisatorischer Hürden, etwa bei Netzwerkfreischaltungen über externe Partnerfirmen, konnten alle Beteiligten den Zeitplan einhalten. Christian Teske fasst zusammen: „Nach dem zweiten Livegang war die Routine da – die Prozesse liefen stabil, und die Beschäftigten arbeiteten souverän mit dem System.“ Kleine Nachjustierungen, etwa bei Feiertagen oder Texten an den Terminals, konnten die Teams vor Ort

eigenständig vornehmen. Und wenn es größere Probleme gab, die nicht selbstständig gelöst werden konnten? „Immer wenn Unterstützung nötig war, war JCC Software sofort erreichbar“, sagt Kevin Feller von der Stadt Neubrandenburg und ergänzt: „Consultant Denis Andreev war unser Joker – er hat alles bei Nachfrage geprüft und angepasst.“

Zuverlässig, sicher und praxistauglich

Den Auftakt bei der Einführung der neuen Lösungen machte die Stadt Neubrandenburg, bei welcher der Livebetrieb am 11. April 2025 aufgenommen wurde. Kevin Feller erinnert sich: „Es handelte sich nicht wie bisher um eine klassische Aufrufanlage, sondern um eine moderne Terminsteuerung. Schon nach den ersten Tagen war zu spüren, dass sich die Abläufe für Mitarbeiter und Bürger deutlich entspannt haben.“ Beim Go-live in Neubrandenburg war das Team von JCC Software vor Ort. „Das war sehr hilfreich, denn so konnten letzte Einstellungen direkt vorgenommen werden“, erläutert Sachgebietsleiterin Carolin Mellin. In Demmin verlief die Einführung anschließend noch reibungsloser – die sorgfältige Vorarbeit zahlte sich aus.

Heute schätzen die Mitarbeitenden insbesondere die Flexibilität der Systeme: Sie können eigenständig Änderungen an Öffnungszeiten oder Texten vornehmen, Spontanbesuche einplanen oder kurzfristig Schalter anpassen. Carolin Mellin, die vier Standorte koordinierte, blickt zufrieden zurück: „Anfangs gab es etwas Skepsis, aber die Kollegen haben sich schnell eingearbeitet.“

Nach den erfolgreichen ersten Go-lives folgten schrittweise die weiteren Standorte. Langfristig ist auch eine Ausweitung auf zusätzliche Fachbereiche geplant. „Das Gerüst steht – der Rest ist Feintuning“, fasst Kevin Feller zusammen. In seinen Augen hat sich die Umstellung merkbar gelohnt. Die Terminvereinbarung funktioniert reibungslos, Spontantermine sind immer noch möglich und auch die Bürger profitieren von dem modernisierten Serviceangebot, in dem etwa die Wartezeiten merklich verkürzt sind und der Terminablauf effizienter ist. Aus Sicht der Projektleitung ist das Ergebnis ebenfalls eindeutig: „Wir haben eine Lösung geschaffen, die technisch zuverlässig, sicher und vor allem praxistauglich ist“, so Christian Teske abschließend.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe März 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, JCC Software, Besuchersteuerung, IKT-Ost, Kreis Mecklenburgische Seenplatte, Kreis Vorpommern-Greifswald, Neubrandenburg