

Smart CJM

## Intelligente Terminbuchung

**[22.04.2026] Ein KI-gestütztes Customer-Journey-Management für die öffentliche Verwaltung hat jetzt das Unternehmen Smart CJM mit seiner neuen Plattform Smart NexCX im Angebot. Im Zusammenspiel mit der Komponente Smart Connect AI soll sie Kommunen unter anderem eine effiziente Terminplanung ermöglichen.**

Mit Smart NexCX hat das Unternehmen [Smart CJM](#) eine neue Plattform veröffentlicht, die das Fundament für den Einsatz moderner KI-Technologien legt. Mit der zusätzlich entwickelten Komponente Smart Connect AI lassen sich KI-Lösungen nahtlos in die Plattform integrieren. Wie der Anbieter weiter mitteilt, können Kommunen so sämtliche Interaktionsebenen zwischen Smart NexCX und ihren Bürgerinnen und Bürgern in einem intelligent orchestrierten Dialogsystem verbinden und so eine durchgängige Customer Journey anbieten. Zugleich profitierten sie von einer effizienten Terminplanung sowie dem optimierten Einsatz knapper Ressourcen.

Smart Connect AI deckt die Bereiche Terminbuchungen im Chat und per Telefon, Konfiguration und Datenanalyse ab. Dabei greifen die einzelnen Komponenten alle auf denselben Daten- und Prozesskontext der Smart-CJM-Lösung zu. Die Kommune kann dabei dank des Einsatzes von MCP als offenem Standard jede beliebige KI-Lösung flexibel anbinden.

### Termine einfach buchen

Über einen Chatbot können die Bürger auf der Website ihrer Kommune in natürlicher Sprache Termine in Smart NexCX buchen. Schreiben sie beispielsweise, dass sie einen neuen Personalausweis benötigen, und fragen, wann die Beantragung in der kommenden Woche möglich ist, prüft der Chatbot in Smart NexCX freie Kontingente und antwortet innerhalb weniger Sekunden mit konkreten Terminvorschlägen und Ortshinweisen. „Damit entfällt das Ausfüllen von Formularen und das Durchklicken einer Menüabfolge“, erläutert Stefan Dylka, CEO von Smart CJM. „Terminbuchungen sind in nur 30 Sekunden möglich und die Abbruchrate sinkt drastisch.“

Für den Telefonkanal kooperiert Smart CJM nach eigener Aussage mit dem Unternehmen [Zeitgeist Innovation Group](#). Deren KI-Telefonassistent für die Kommunalverwaltung, Charly wurde über Smart Connect AI Voice mit Smart NexCX verbunden. Charly führe multilinguale Sprachdialoge, nehme Bürgeranliegen auf und buche rund um die Uhr Termine direkt in Smart NexCX. Damit verkürze sich die durchschnittliche Anrufdauer auf circa zwei Minuten. Mitarbeitende in kommunalen Einrichtungen würden spürbar von Routineaufgaben entlastet und hätten so mehr Zeit für komplexere Anliegen.

Gleichzeitig ist die Lösung von Smart CJM offen gestaltet: Neben Charly können auch weitere KI-Telefonassistenten flexibel angebunden werden. „Sowohl beim Chatbot als auch über Charly werden die Termine direkt in Smart NexCX hinterlegt und müssen nicht aus einer Excel-Liste mühsam händisch übertragen werden“, weist Stefan Dylka auf die Vorteile hin.

### Konfigurationen an die KI delegieren

Eine weitere smarte Funktion von Smart NexCX in Verbindung mit Smart Connect AI ist laut Herstellerangaben die Automatisierung von Änderungen der Plattformkonfiguration über einen Chat-Dialog. Wollen Kommunen etwa ihre Öffnungszeiten an einem bestimmten Tag ändern, sind damit zahlreiche administrative Schritte verbunden. Die KI übernimmt diese an allen notwendigen Stellen, sobald die zuständige Person den Änderungswunsch in einem Chat notiert.

Auch das Reporting soll sich dank Smart Connect AI künftig einfacher gestalten. Verantwortliche formulieren ihre Abfragen in natürlicher Sprache und erhalten von der KI sofort die gewünschten Auswertungen. Dabei gibt die KI auch Handlungsempfehlungen, etwa bei personellen Engpässen.

Betreiben können Kommunen die Lösung Smart NexCX On-Premises oder in der Cloud.

(bw)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, SMART CJM, Bürgerservice, Chatbot, Telefonassistenz, Terminmanagement, Zaitgeist Innovation Group