



Stadt Iserlohn effizient ausgestattet für kundenfreundliche Services

Die Verwaltung erfreut sich an mehr Flexibilität, verlässliche Terminvergabe und effizienteres Arbeiten

Am Nordrand des Sauerlands, in waldreicher, landschaftlich reizvoller Umgebung angrenzend an das Ruhrgebiet, liegt Iserlohn. Mit rund 95.000 Einwohnern ist Iserlohn die größte Stadt im Märkischen Kreis. Zur weiteren Optimierung ihres Services ist die Stadt Iserlohn im März 2020 auf das online Terminvereinbarungs- und Besucherleitsystem von JCC Software umgestiegen. Nach der erfolgreichen Bereitstellung der Soft- und Hardware wurde Corona-bedingt das Rathaus unerwartet geschlossen. Es folgte eine besondere Zeit, in der sich das neue System glücklicherweise als sehr Hilfreich erweisen konnte. Wir haben uns mit Christian Geis, im Bereich EDV für Digitalisierungsprojekte zuständig, über ein außergewöhnliches Jahr der ersten Nutzung unterhalten.

Höhere Kundenzufriedenheit, bessere Personalplanung

In der Stadt Iserlohn war die Terminbuchung für einige Behördengänge bereits seit Ende 2018 möglich. Die Verwaltung schätzte schon damals die Vorteile eines Terminvereinbarungssystems. Herr Geis erzählt: „Ausschlaggebend war das Ziel, eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen. Bürger*innen sollten verlässliche Terminangebote zur Erledigung ihres Anliegens auswählen können. Im Rathaus sollten möglichst kurze Wartezeiten die Zufriedenheit weiter steigern. Außerdem sollte die Terminvergabe eine bessere Personalplanung ermöglichen. Planbare Personalengpässe, z. B. durch Urlaub, sollten durch Anpassung des Terminangebots abgefangen werden. Umgekehrt sollten in besonders stark frequentierten Zeiten zusätzliche Termine angeboten werden können. Vor der Beschaffung des Systems von JCC Software war bereits ein System im Einsatz, das nun durch JCC Software ersetzt wurde.“

„Die Kundenorientierung und die Flexibilität des Systems haben überzeugt.“ - Christian Geis

Impuls Städtepartnerschaft

Der erste Kontakt zu JCC Software entstand im Zusammenhang mit der Eröffnung des neuen Rathauses der Stadt Almelo. Almelo nutzt seit 12 Jahren die Lösungen von JCC Software für ihre 75.000 Einwohner. Herr Geis blickt zurück: „Bei einem Besuch unserer niederländischen Partnerstadt Almelo sind wir zum ersten Mal auf das Terminsystem von JCC Software gestoßen. Die Möglichkeiten des Systems waren sehr interessant. Anschließend präsentierte JCC Software das (online) Terminvereinbarungs- und Besucherleitsystem vor Ort in Iserlohn. Die maßgeschneiderte Demonstration gibt einen ganz praxisnahen Einblick in die Funktionen und Möglichkeiten. Letztlich haben wir uns dann nach einer öffentlichen Ausschreibung im Vergleich mit anderen Anbietern für JCC Software entscheiden“.



Überzeugt durch Kundenorientierung, Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit

Es gab unterschiedliche Gründe für die Vergabe an JCC Software, welche waren entscheidend? „Die Kundenorientierung und die Flexibilität des Systems haben überzeugt. Zudem ist die Verwaltung des Systems am jeweiligen Standort sehr benutzerfreundlich. Hierbei geht es vor allem um die laufende Anpassung im Alltag wie Öffnen eines weiteren Schalters, Reaktion auf Personalausfall durch Krankheit und Ähnliches“, schildert Herr Geis.

Systemwechsel ist Gemeinschaftsarbeit

Ein erfolgreicher Umstieg auf neue Software benötigt optimale Vorbereitung und Begleitung. JCC Software glaubt an die Kraft der Zusammenarbeit. Herr Geis sagte dazu: „Die Zusammenarbeit mit JCC Software verlief sehr gut. Die Einführung des Systems wurde von JCC Software intensiv und engagiert durchgeführt und begleitet. Wann immer Fragen oder Probleme auftauchten, erfolgte eine prompte Reaktion von JCC Software.“ Herr Geis fügt hinzu: „Auch die Einführung verlief unkompliziert. JCC Software hat sich als engagierter Anbieter gezeigt. Es sind keine nennenswerten Hindernisse aufgetreten. Die Lösung der stets zu erwartenden Probleme wurde umgehend angegangen.“

Intuitiv und benutzerfreundlich – vom ersten Tag an

Nach vollständiger und erfolgreicher Implementierung wurde die neue Soft- und Hardware in Betrieb genommen. Wie verlief das Go-Live?

„Die Inbetriebnahme hat am 16. März 2020 stattgefunden. Obwohl Besucher*innen die Ticketsäule nicht kannten, strebten sie sofort auf sie zu und folgten den Anweisungen auf dem Display. Es gab offensichtlich keine Berührungssängste. Wir standen zu dritt bereit, Hilfestellung oder Beratung zu leisten. Das war jedoch kaum nötig.“ Doch leider kam das System im Rathaus nur kurze Zeit zum Einsatz. Herr Geis erzählt: „Leider kam es am 18. März bereits zum Lockdown aufgrund der Corona-Schutzmaßnahmen. Die Verwaltung war für den Publikumsverkehr geschlossen. Seitdem hat es leider keinen Normalbetrieb mehr gegeben.“



Positive Reaktionen von Bürger*innen und Mitarbeiter*innen

Veränderungen und Systemwechsel sind innerhalb der Stadverwaltung spannend. Wir fragten Herrn Geis wie Mitarbeiter*innen auf das neue Terminvereinbarungs- und Besucherleitsystem reagierten. „Die Reaktionen waren sehr positiv. Durch die verlässliche Terminvergabe sind die Bürgerinnen und Bürger zufriedener. Wartezeiten führen zu Stress und Verärgerung. Die Termine verlaufen nun entspannter und weniger konfliktträchtig. Eine wichtige Neuerung im Vergleich zum alten System stellt die Möglichkeit der Rückstellung von Terminen dar. Da das Einwohnermeldeamt ein Fotogerät besitzt, melden sich viele Kunden bereits an, ohne zuvor ein Foto anzufertigen. Hier ist die Möglichkeit des Rückstellens sehr wertvoll, der Termin wird wieder in die Warteschlange verschoben und kann somit auch von einem anderen Schalter aufgerufen werden, dies sorgt ebenfalls für schnelleres Aufrufen und effizienteres Bearbeiten der Termine.“ Die Mitarbeiter*innen vom Einwohnermeldeamt nutzen in vollster Zufriedenheit die neue Software. „Als Nächstes stehen voraussichtlich das Jugendamt und die Sozialversicherungsabteilung auf dem Plan“, fügt Herr Geis hinzu.

Produktivität und Effizienz

„Die Produktivität hat sich mithilfe des neuen Terminsystems erheblich verbessert, da sich die Wartezeiten enorm verkürzt haben. Wenn der Kunde bereits einige Minuten vor seinem Termin eintrifft, kann er sich anmelden und ist somit bereits im System zum Aufruf registriert. Somit kommt es teilweise vor, dass einige Kunden bereits vor dem offiziellen Beginn Ihres Termins abgearbeitet werden und das Rathaus wieder verlassen können. Da der Bürger bei der Terminvereinbarung angibt, welche Dienstleistung bearbeitet werden soll, berechnet das System individuell die Dauer des Termins und sorgt somit für weniger Leerlauf zwischen den verschiedenen Terminen.“

„Die Produktivität hat sich mithilfe des neuen Terminsystems erheblich verbessert.“ - Christian Geis

Die Kommune von Morgen

Immer mehr kommunale Prozesse werden digitalisiert. Wir fragten Herrn Geis wie das Rathaus in Iserlohn in 5 Jahren aussehen könnte. „Eine Antwort auf diese Frage kann mehrere Seiten füllen. Kurz gesagt glaube ich, dass in fünf Jahren alle wesentlichen Prozesse (intern und extern) zumindest überwiegend digital ablaufen werden. Die entsprechenden Gesetze mit den Terminvorgaben dazu sind in Kraft. Daneben werden sich neue Arbeitsformen durchsetzen. Die Corona-Schutzmaßnahmen haben hier eine Entwicklung beschleunigt, die bereits langsam begonnen hatte. Das gilt insbesondere für das Arbeiten im Homeoffice. Gleichzeitig müssen zurzeit Dienstleistungen für Bürger*innen kontaktlos angeboten werden können. Dieser Trend wird sich verstärken, wenn sich die Gesellschaft daran gewöhnt hat, dass die Anliegen digital bearbeitet werden können. Hier lässt sich eine Parallele zur Entwicklung des Online-Handels ziehen!“

Eigene Sichtweisen hinterfragen

„Durch die Zusammenarbeit mit JCC Software haben wir einen Blick auf viele verschiedene Verwaltungsstrukturen und Arbeitsweisen erhalten. Auch das hat hinsichtlich der Kundenorientierung Denkanstöße gegeben, unsere eigene Sichtweise zu hinterfragen.“



www.jccsoftware.de



info@jccsoftware.de



0256 - 294 539 99