

Unnaer Softwareunternehmen Kommunix präsentiert das Besucherleitsystem **TeVIS** auf der CeBIT 2015

Abschied von der Wartezeit

Mensch und Behörde – der Ursprung zahlloser Schmonzetten, der Grund großer Ärgernisse. Wer allerdings wissen möchte, wie sich das Verhältnis zwischen Kunden und Kommune in der Neuzeit darstellen kann, muss nur die aktuelle CeBIT in Hannover besuchen. Die CeBIT ist *der* Marktplatz für Möglichkeiten, wenn es um Informationstechnologie geht, und das Unnaer Software-Unternehmen Kommunix nutzte diese Chance, um IT-Fachleute aus deutschen Verwaltungen von ihrem Besucherleitsystem **TeVIS** zu überzeugen – und zwar auf dem Databund-Gemeinschaftsstand in der Halle 7.

In einer gut besuchten und vom WDR-Journalisten Kay Bandermann moderierten Veranstaltung schilderte Martin Heckmann vom Fachbereich Aufenthaltsrecht und Integration des Kreishauses Lüdenscheid die Erfahrungen, die man im Amt mit der Einführung von **TeVIS** gemacht hat. Der größte Vorteil: Durch eine gleichmäßige Terminverteilung über den Tag hätte man Abschied von Stoß- und Leerzeiten nehmen können. „Die Arbeit ist nun entspannter“, so Heckmann, „keiner verfällt mehr in Hektik, die Fehlerquote sinkt, und wir haben ausreichend Zeit für eine Beratung der Kunden.“

Bereits bei der Terminverabredung würde dem Kunden über eine Liste mitgeteilt, welche Unterlagen er mitzubringen habe. Eine gegenseitige Vorbereitung auf den Termin hätte den Charme, „dass die Mitarbeiter nicht unter Zeitdruck manchmal wichtige Entscheidungen treffen müssen, sie so viel sicherer auftreten können und der Kunde sich gut aufgehoben fühlt“. Seiner Erfahrung nach müssten die Kunden allerdings zur Termintreue erzogen werden. Wer zu früh komme, müsse warten, wer zu spät komme, sich einen neuen Termin besorgen. „Ansonsten würde das ja eine Terminverwaltung ad absurdum führen.“ Allerdings müsse es auch die Möglichkeit einer Terminverschiebung geben.

Richtig komfortabel werde es, wenn man **TeVIS^{suite}** mit dem Modul Aufrufanlage kombiniere. Ein akustisches und ein optisches Signal gingen dem Namensaufruf voraus – eine Form der modernen Willkommenskultur. „Ich habe selbst gesehen, dass dann bei manchen Kunden ein Lächeln übers Gesicht geht“, so Heckmann, „weil so etwas auch Wertschätzung ausdrückt.“

Wertschätzung muss man sich erwirtschaften, da geht es dem Unternehmen Kommunix genauso wie einer Verwaltung. „Wir arbeiten seit gut 20 Jahren mit Behörden zusammen“, so Geschäftsführerin Renate Bunten bei einer anschließenden Gesprächsrunde in der Databund-Lounge. Man kenne daher genau die Anforderungen, die die Kunden an eine Verwaltung stellen, aber auch die Wünsche, die eine Verwaltung an die Kunden richtet. Die Begrifflichkeit „informierter Bürger trifft vorbereiteten Sachbearbeiter“ setze das perfekt um.



Vertriebsleiterin Petra Murteira stellt das Besucherleitsystem als eines vor, das sich – Baustein für Baustein – perfekt an die Bedürfnisse der jeweiligen Verwaltung anpassen lasse. „Keiner muss von heute auf morgen alles umkrempeln“, meint sie, „obwohl – das klappt auch sehr gut.“ Beispiele gebe es bundesweit.

Zum Ende durften sie sich von Andreas Keymer, Abteilungsleiter IT der Stadtverwaltung Weimar, bestätigt fühlen. Er saß mit seiner Kollegin Martina Hassenzahl im Plenum – beide bereits als Wissende, weil die Weimarer Verwaltung neuerdings ebenfalls **TeVIS** einsetzt. Mit dem alten Besucherleitsystem sei man unzufrieden gewesen, sagt der IT-Spezialist. Abteilungsumzüge im Hause hätten letztlich den Ausschlag dafür gegeben, sich für ein neues System zu interessieren - und zwar für eines, das auch erweiterbar für andere Fachbereiche sei. Über den kollegialen Austausch mit anderen Behörden sei man auf das Unnaer Programm aufmerksam geworden, letztlich entscheidend sei der Kontakt zur Verwaltung in Jena gewesen.

Sowohl Hassenzahl als auch Keymer legen Wert auf die Feststellung, dass man die Sachbearbeiter-Ebene bei den Überlegungen mit einbezogen habe. „Denn auf der Fachebene kann man keinem was aufs Auge drücken“, stellt Keymer fest. Punkt für Punkt hätte man gemeinsam herausgearbeitet, was das Beste aus Sicht der Mitarbeiter sei.

So klang die Runde aus: fachlich-sachlich, kein Geplauder. Weder Heckmann noch Keymer noch Hassenzahl werden den Satz gelesen haben, der zu den gedanklichen Hinterlassenschaften des griechischen Philosophen Aristoteles gehört, und der an einer Stellwand zu lesen stand: „Wir können den Wind nicht ändern, aber wir können die Segel richtig setzen.“

In den Verwaltungen von Lüdenscheid, Weimar, Jena, Kiel und vielen anderen bundesweit hat man das erkannt. Sagen wir mal so: Es weht ein anderer Wind auf den Fluren, die Segel sind offenbar richtig gesetzt.

Denn **TeVIS** steuert durch die Behörde.

