



## Außerplanmäßige Ausgabe für die Beschaffung einer Software für ein Online-Terminmanagement

<i>Einbringer/in</i> 32.3 Amt für Bürgerservice und Brandschutz/Abteilung Einwohnermeldewesen/Standesamt und Wohngeld	<i>Datum</i> 19.05.2020
---	----------------------------

<i>Beratungsfolge</i> Hauptausschuss	<i>Sitzungsdatum</i> 25.05.2020	<i>Beratung</i> Ö
---	------------------------------------	----------------------

### **Beschlussvorschlag**

Der Hauptausschuss beschließt die außerplanmäßige Ausgabe für die Beschaffung einer Software für ein Online-Terminmanagement durch die Universitäts- und Hansestadt Greifswald.

### **Sachdarstellung**

Derzeit verfügt die Universitäts- und Hansestadt Greifswald nicht über ein System, durch das mit ökonomischem Zeitmanagement das Besucheraufkommen gesteuert, die Arbeitsabläufe verbessert und dadurch die Personalkapazität optimiert genutzt werden können.

Die Beschaffung eines entsprechenden Besucherleitsystems war bisher im Rahmen der Haushaltsplanung für den Doppelhaushalt 2021/2022 beabsichtigt.

Aus aktuellem Anlass ist es im Rahmen der Maßnahmen zur Verlangsamung der Ausbreitung des SARS-Covid-19 erforderlich, über ein Besucherleitsystem zu verfügen, mit dem den einzelnen Bürgern/Bürgerinnen die Möglichkeit eröffnet wird, auch online Termine mit den besucherrelevanten Bereichen der Stadtverwaltung zu vereinbaren. Damit würde der derzeit praktizierte logistische Aufwand, Termine per Telefon oder E-Mail zu vereinbaren, drastisch verringert.

Um Synergien mit bereits vorhandenen Fachverfahren zu nutzen und zukünftig auch mit anderen Fachverfahren herzustellen, ist beabsichtigt, die Softwarelösung VOIS|TEVIS der Kommunix GmbH zu beschaffen. Diese hat den Vorteil, dass die Terminkomponente TEVIS als verfahrensübergreifende Anwendung komplett in VOIS integriert wird. Somit können die MitarbeiterInnen über eine intuitive einheitliche und einfach bedienbare Oberfläche arbeiten und die Termine direkt im Fachverfahren personenbezogen anlegen. Darüber hinaus werden die Termine, die in dem Kalender angelegt werden, automatisch in das Fachverfahren übernommen, so dass die MitarbeiterInnen die Termine zu einer Person in dem Fachverfahren direkt angezeigt bekommen.

Die Kommunix GmbH ist aktuell die einzige Anbieterin eines Online-Terminmanagementsystems, das mit der Plattform VOIS der HSH Soft- und Hardware Vertriebs GmbH wie zuvor beschrieben, kompatibel ist.

Das zu beschaffende Besucherleitsystem setzt sich aus folgenden Komponenten zusammen:

### 1. TEVIS-Termin

Die Termin-Management-Komponente TEVIS liefert gute und effektive Planungswerkzeuge und bietet Lösungsmöglichkeiten für die Probleme am Arbeitsplatz. Mit TEVIS-Termin können die entsprechenden Arbeitsterminkalender aller MitarbeiterInnen verwaltet und der jeweilige Arbeitstag strukturiert werden.

Entsprechend dem Anliegen des/der Besuchers/Besucherin, der verwaltungsseitigen Einschätzung des Zeitansatzes für die Gesprächsdauer und für die eventuell erforderliche Vor- und Nachbereitung des/der zuständigen Sachbearbeiters/in wird ein Termin im System reserviert.

Mittels einer Mitbringliste werden die Besucher über die benötigten Unterlagen informiert, die für eine Sachbearbeitung zwingend vorgelegt werden müssen. Damit kann der/die BesucherIn selbst gut vorbereitet und pünktlich zum Termin erscheinen. Mit der Nutzung der Terminverwaltung TEVIS-Termin kann die Sachbearbeitung den bevorstehenden Termin selbst optimal vorbereiten, weil die Vorbereitungszeit selbst in den Termin eingeplant ist. Auch die Nachbereitungszeit ist Teil des Termins, so dass alle notwendigen Arbeiten zusammenhängend erledigt werden. Spätere erneut anzusetzende Einarbeitungszeiten für noch nicht abgeschlossene Vorgänge werden nicht mehr benötigt und erübrigen sich. Das fördert die Effektivität und führt zu mehr Zufriedenheit sowohl bei den Besuchern/Besucherinnen als auch bei den Mitarbeitern/innen.

Unter Beachtung der eigenen nutzbaren Zeit der MitarbeiterInnen sucht das System selbstständig nach geeigneten freien Terminen. Auch Terminwünsche der BesucherInnen können ohne viel Aufwand berücksichtigt werden. Überschneidungen werden bei der automatischen Suche ausgeschlossen. Bei der manuellen Termineingabe werden Überschneidungen angezeigt und können folglich vermieden werden.

Bei Vorlage der notwendigen Daten können den Besuchern/innen Terminbestätigungen per E-Mail, per SMS oder auch postalisch übermittelt werden. So erhalten die BesucherInnen auch ihre Termin-Kennung schriftlich.

### 2. TEVIS-Online

Während mit TEVIS-Termin Termine durch personellen Kontakt vereinbart werden (z.B. beim letzten Besuch, per Telefon, per E-Mail oder postalisch), so haben die BesucherInnen mit TEVIS-Online die Möglichkeit, sich Termine für unterschiedliche Anliegen über das Internet zu reservieren. Das entsprechende System ist dann in die Homepage der Behörde eingebunden.

Jedes Fachamt kann vergleichbar mit TEVIS-Termin die Struktur der angebotenen Termine bezüglich ihrer Dauer, der Anzahl der GesprächsteilnehmerInnen und der erforderlichen Unterlagen selbst festlegen.

Die Festlegung und Bestätigung der Termine mit Terminkennung und der mitzubringenden Unterlagen erfolgt automatisiert per E-Mail. TEVIS-Online kann automatisiert Terminerinnerungen N/Tage/Stunden vor Terminbeginn an den/die BesucherIn per E-Mail bzw. per SMS versenden. Selbstverständlich werden die BürgerInnen auch bei einer Terminänderung automatisiert benachrichtigt.

### 3. TEVIS-Aufruf

Die Anwendung TEVIS-Aufruf kann den gesamten Publikumsverkehr in der Behörde leiten. TEVIS-Aufruf ist für die Regelung des Besucheraufkommens ohne festen Termin nutzbar. In Verbindung mit TEVIS-Termin werden auch die BesucherInnen mit vereinbartem Termin in das System integriert.

Das System sorgt so dafür, dass die BesucherInnen

- um richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort erscheinen,
- in der richtigen Reihenfolge bedient werden, nämlich entsprechend der vereinbarten Terminierung oder entsprechend der Folge ihres Eintreffens und
- gut informiert die notwendigen Unterlagen mitbringen.

### 4. TEVIS-Statistik

Dieses Modul ermöglicht die statistische Auswertung sowohl der festgelegten Termine als auch der Angaben auf den gedruckten Wartemarken für das Laufpublikum ohne vorherige Terminierung.

Die im Zusammenhang mit dem vorgenannten System entstehenden Kosten können der nachstehenden Übersicht entnommen werden. Aufgrund noch ausstehender Kostenmitteilung seitens EGO-MV & DVZ sind die Betriebskosten für das TEVIS-Online Hosting noch nicht abzuschätzen.

Die Komponente TEVIS wird als Teil der VOIS Plattform betrieben. Unser Vertragspartner für VOIS ist der Zweckverband, dieser wiederum nutzt das DVZ als Rechenzentrum für seine VOIS Infrastruktur.

### Finanzielle Auswirkungen

Haushalt	Haushaltsrechtliche Auswirkungen (Ja oder Nein)?	HHJahr
Ergebnishaushalt	Ja	2020 ff.
Finanzhaushalt	Ja	2020 ff.

	Teil- haushalt	Produkt/Sachkonto/ Untersachkonto	Bezeichnung	Betrag in €
1	7	12201-01100000 (USk 0100.40031)	EDV-Software, Lizenzen	40.000,00

	HHJahr	Planansatz HHJahr in €	gebunden in €	Über-/ Unterdeckung nach Finanzierung in €
1	2020	0,00	0,00	40.000,00

	HHJahr	Produkt/Sachkonto/ Untersachkonto Deckungsvorschlag	Deckungsmittel in €
1	2020	11200-50221000 (USk 02101.41400)	20.000,00
		1201-56243000 (USk 11402.62900)	20.000,00

Folgekosten (Ja oder Nein)?	Ja
-----------------------------	----

	HHJahr	Produkt/Sachkonto/ Untersachkonto	Planansatz in €	Jährliche Folgekosten für	Betrag in €
1		12201-56243200 (USk 56243.40033)	0,00	Hosting, Lizenzen	300,00

**Anlage/n**

Keine