

# tevis21

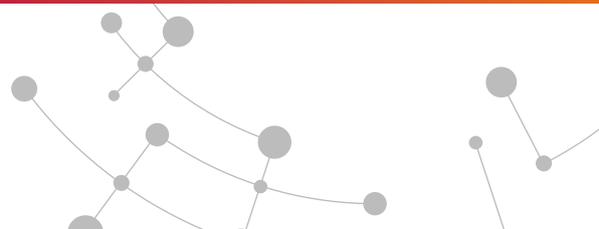
Eine Lösung der ekom21 – KGRZ Hessen



Das Leitsystem für Besuche mit Terminmanagement

Optimieren Sie den Publikumsverkehr in Ihrer Verwaltung

**ekom21**



Serviceorientierung und Nutzungsfreundlichkeit gewinnen in den Kommunalverwaltungen immer stärker an Bedeutung. Mit tevis21 können beide Ziele ohne großen Aufwand erreicht werden.

Das Leitsystem für Besuche von Bürger\*innen ermöglicht es, das Besuchsaufkommen durch ökonomisches Zeitmanagement zu steuern, die Arbeitsabläufe zu verbessern und so auch die Personalkapazität optimiert einzusetzen. Durch eine kontinuierliche Planung werden zeitliche Engpässe und unnötige Stresssituationen vermieden.

Zufriedenheit von Bürger\*innen bei effizienter Arbeitsteilung, umfassende Planung, komplexe und doch intuitive Abwicklung – all das ist tevis21.



## tevis21 Terminmanagement

Um Wartezeiten zu vermeiden oder möglichst gering zu halten, ist eine effektive Terminplanung und Vorbereitung unumgänglich. Mit der Terminmanagement-Komponente von tevis21 können die Arbeitsterminkalender aller Sachbearbeiter\*innen verwaltet und strukturiert werden, um eine über den Tag gleichmäßige Auslastung und eine gerechte Arbeitsverteilung zu erreichen. Vor- und Nachbereitungszeiten von Terminen werden berücksichtigt, sodass notwendige Arbeiten zusammenhängend und umgehend erledigt werden. Es können Mitbringlisten für Bürger\*innen pro Termin erstellt werden.

tevis21 schlägt automatisch geeignete Termine vor. Wünsche lassen sich natürlich berücksichtigen. Termine können jederzeit geändert oder gelöscht und auch mit unvollständigen Suchdaten komfortabel gefunden werden. Terminbestätigungen werden per E-Mail, per SMS oder postalisch versendet. Durch den Versand von iCal-Anhängen können die Termine direkt in die elektronischen Kalender der Anfragenden übernommen werden.

Bei Ausfall von Sachbearbeiter\*innen können Termine automatisiert storniert oder umverteilt werden. Bürger\*innen werden mithilfe zuvor definierter Vorlagen per E-Mail benachrichtigt. Auch wiederkehrende Termine lassen sich erstellen. Persönliche Arbeitszeiten, Zeiten für Teamsitzungen, Pausenzeiten und Urlaubszeiten der Sachbearbeiter\*innen lassen sich in tevis21 eintragen und werden bei der Terminplanung automatisch berücksichtigt.

tevis21 ermöglicht die Integration und den automatischen Datenaustausch aller angebundenen Fachverfahren. Darüber hinaus lassen sich sowohl Termine als auch Personendaten aus anderen Fachverfahren übernehmen – letztere per generischer Schnittstelle bzw. CSV-Datenimport. Ferner können TerminiDaten von externen Verfahren mittels Web-Services bzw. über die bereitgestellte SOAP-Schnittstelle abgefragt werden.

Schließlich verfügt tevis21 über eine bidirektionale Schnittstelle zu Microsoft Exchange, sodass Termine auch in Outlook erstellt oder bearbeitet werden können und eine automatische Synchronisation erfolgt.



## tevis21 WEB

tevis21 WEB gibt Bürger\*innen die Möglichkeit, Termine komfortabel online zu reservieren. Das System berücksichtigt dabei automatisch alle benötigten Ressourcen (Zeitumfang, Personen, etc.) sowie verfügbare Zeiträume. Die Online-Terminreservierung ist grundsätzlich in verschiedenen Sprachen möglich. Die Ansichten für Bürger\*innen lassen sich wunschgemäß vorkonfigurieren. Es lassen sich mehrere Standorte oder Außenstellen berücksichtigen.

Online beantragte Termine können entweder automatisch oder erst nach Sichtung und Entscheidung durch die/den Sachbearbeiter\*in in den Kalender übernommen werden. Konfigurierbare Termin-Erinnerungen werden auf Wunsch per E-Mail oder SMS versendet, ebenso Hinweise bei Termin-Änderungen. Selbstverständlich können tevis21 WEB-Termine auch durch Sachbearbeiter\*innen von einem Info-Arbeitsplatz aus eingetragen, bearbeitet oder gelöscht werden.



## tevis21 ARA

Das Leitsystem tevis21 ARA regelt den gesamten Publikumsverkehr in der Behörde. Es berücksichtigt dabei sowohl vereinbarte Termine als auch das Besuchsaufkommen ohne festen Termin („Laufkundschaft“) und hilft, Wartezeiten auf Besuchs- und Sachbearbeitungsseite zu vermeiden oder zu verkürzen.

Bei der mehrsprachigen und frei konfigurierbaren Anmeldung an einem Touchscreen-Terminal wählen Bürger\*innen ihr Anliegen, erhalten Informationen hinsichtlich erforderlicher Unterlagen und zu entrichtender Gebühren, eine Wartemarke (Ticket) und werden in den richtigen Wartebereich bzw. zum passenden Fachamt geführt. Ein einziges Ticket kann für unterschiedliche Anliegen gedruckt werden. Die Anmeldung bzw. Erstellung einer Wartemarke kann bei zuvor vereinbarten Terminen auch per Scan des QR-Codes (auf dem Terminbestätigungsschreiben) am Anmeldeterminal erfolgen.

Die angezeigten Inhalte des Anmeldeterminals sind frei gestaltbar. Die Definition mehrerer Menüebenen kann die Anliegen und die Zuweisung zu unterschiedlichen Fachämtern verdeutlichen und visualisieren. So lässt sich eine intelligente und intuitiv bedienbare Benutzerführung realisieren. Die Anzahl der Tickets, die am Terminal pro Stunde erstellt werden können, lässt sich limitieren. Bürger\*innen können ggf. selbst entscheiden, ob sie eine Wartemarke ziehen, zu einem späteren Zeitpunkt wiederkommen

oder einen zukünftigen festen Termin ohne Wartezeit vereinbaren möchten. Tickets sind gestaltbar und können nicht nur an einem Terminal, sondern auch an einem personell besetzten Informationsschalter gedruckt werden.

Optional können Besucher\*innen auf ihrem Smartphone Informationen zur Wartesituation einsehen bzw. auf diesem Wege auch über ihren Aufruf informiert werden. Ein QR-Code verweist hierbei auf die entsprechende Web-Anzeige, die auf der Homepage der Verwaltung implementiert ist.

Der/die Sachbearbeiter\*in hat vom Arbeitsplatz aus Einblick in die aktuelle Warteliste und damit die Besuchsfrequenz im Wartebereich und entscheidet über den Zeitpunkt des Aufrufs. Der Aufruf der/des nächsten Wartenden erfolgt „blind“, es kann nicht bestimmt werden, wer als nächstes aufgerufen wird. Eine Vorzugsbehandlung ist daher ausgeschlossen.

Kund\*innen mit festen Terminen werden zeitnah in die Warteliste integriert. Sachbearbeiter\*innen können erkennen, ob es sich um einen vorab vereinbarten Termin oder um einen Besuch ohne Anmeldung handelt. Frühzeitig anwesende (und angemeldete) Personen mit festen Terminen können bei freien Kapazitäten früher aufgerufen werden. Das Nicht-Erscheinen avisierter Bürger\*innen lässt sich im System erfassen. Dies erleichtert die qualifizierte statistische Auswertung der Arbeitsbelastung in der Behörde.

Die Informationen auf den Anzeigebildschirmen in den Wartebereichen lassen sich anpassen und gestalten. Auch Hinweise oder Newsticker können integriert werden.



## tevis21 Statistik

Über die Oberfläche des Statistik-Moduls können sowohl die Verwaltung/das Amt als auch einzelne Sachbearbeiter\*innen schnell zu aussagekräftigen Auswertungen gelangen. Das Ergebnis kann in verschiedenen Formaten ausgegeben werden – als Tabelle, Diagramm oder CSV-Export.

Das tevis21-Statistik-Modul ermöglicht umfangreiche und detaillierte Auswertungen. So können z. B. Tages-, Wochen- oder Monats-Übersichten erstellt werden, auch standortübergreifend. Es lassen sich Live-Übersichten abrufen und Statistiken zu beliebigen Zeiträumen auswerten. Persönliche Auswertungen einzelner Mitarbeiter\*innen sind ausgeschlossen. Statistiken lassen sich z. T. in den Webaufrufen integrieren.

Das tevis21-System verfügt über ein sehr differenziertes Berechtigungskonzept, mit dem sich Zugriffsrechte den organisatorischen Einheiten detailliert und präzise zuweisen lassen.

## Das Leitsystem für Besuche mit Terminmanagement:



### tevis21 Terminmanagement

**tevis21** ist das Terminmanagement-System, das sowohl mit als auch ohne Anbindung an ein spezielles Fachverfahren einsetzbar ist.



### tevis21 WEB

**tevis21 WEB** ist die über Ihre Homepage eingebundene Online-Terminvergabe.



### tevis21 ARA

**tevis21 ARA** ist das Leitsystem zur Lenkung und zum gesteuerten Aufruf von Kund\*innen mit und ohne festen Termin in der Verwaltung.



### tevis21 Statistik

**tevis21 Statistik** ist das Auswertungssystem, mit dem die Öffnungszeiten, Arbeitsabläufe und Leistungen auf Basis statistischer Verfahren evaluiert werden können.

Das System ist so ausgelegt, dass es sowohl verwaltungsübergreifend als auch in einem oder mehreren Fachämtern eingesetzt werden kann. Die Einsatzplanung richtet sich nach den jeweiligen Anforderungen und Wünschen vor Ort.

Die ekom21 sorgt für die jeweilige Konfiguration. tevis21 lässt sich jederzeit auf neue Gegebenheiten anpassen oder auf weitere Fachämter und Abteilungen erweitern, ohne dass eine zusätzliche Installation der Software erforderlich wird.

# Nutzen Sie unsere Kompetenz zu Ihrem Vorteil

---

**Für Ihre Fragen stehen wir gerne  
zur Verfügung.**

**Bitte wenden Sie sich an:**

---

tevis21-Team

📞 0641 9830 3737

✉️ [tevis21@ekom21.de](mailto:tevis21@ekom21.de)



Die ekom21 – KGRZ Hessen ist zertifiziert nach ISO 27001 durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik auf Basis von IT-Grundschutz.

Das Druckzentrum und der Fachbereich IT-Produkte sind für ihr Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2015 durch die CertEuropa GmbH zertifiziert.

**ekom21**

📍 **ekom21 – KGRZ Hessen**

Körperschaft des öffentlichen Rechts

Carlo-Mierendorff-Straße 11

35398 Gießen

[ekom21.de](http://ekom21.de)