

Kommunale 2017

## Mit Qmatic Besucherströme managen

**[27.09.2017] Wie öffentliche Einrichtungen ihre Besucherströme effizient steuern können, zeigt das Unternehmen Qmatic auf der Fachmesse Kommunale: Mit einem mobilen Ticketverfahren wird es den Bürgern ermöglicht, sich papierlos via Smartphone virtuell in Warteschlangen einzureihen.**

Erstmals präsentiert sich in diesem Jahr Qmatic auf der Fachmesse Kommunale (18.-19. Oktober 2017, Nürnberg, [wir berichteten](#)). Am Messestand 9-618 in Halle 9 zeigt das Unternehmen laut eigenen Angaben, wie öffentliche Einrichtungen ihre Besucherströme effizient steuern und damit die Wartezeiten für Bürger deutlich verkürzen können. Dabei stehe das mobile Ticketverfahren auf Basis der Management-Plattform Orchestra im Mittelpunkt. Erstmals präsentiere Qmatic sein Mobil Ecosystem als Add-on von Orchestra. Damit können sich Besucher papierlos über ihr Smartphone oder die Website der öffentlichen Verwaltung in eine virtuelle Warteschlange einreihen, bevor sie vor Ort eintreffen. Hierzu wähle der Besucher zunächst einen der dargestellten nahegelegenen, geöffneten Standorte aus. Er erhalte eine Information über die dort angebotenen Dienstleistungen und wieviele Kunden vor ihm warten. Dann werde ihm seine Ticketnummer und die Position in der Warteschlange angezeigt. Abschließend könne der Besucher ein Feedback zum Ablauf geben. Das neuartige Verfahren sei nahtlos in den Prozess der Behörden eingebettet. Dazu beinhalte Orchestra unter anderem eine konfigurierbare Warteschlangenlogik, die nach individuellen Bedürfnissen erweiterbar ist. Orchestra besitze offene Schnittstellen und sei als mandantenfähige Management-Plattform auf Unternehmensebene konzipiert und wahlweise als On-Premise-Lösung oder in der Cloud verfügbar. Am Stand von Qmatic finden die Besucher außerdem ein exemplarisch aufgebautes Bürgerbüro mit dem Touchscreen-Ticketdrucker Intro 17. Gibt der Bürger an diesem sein Anliegen ein, erhält er laut Qmatic anschließend die Mitteilung, in welchen Fachbereich er sich begeben muss. Zudem werde ihm eine Ticketnummer zugewiesen. Sollte sein Anliegen mehrere Fachgebiete adressieren, übernehme Orchestra die zuständigen Sachbearbeiter über neu zu bearbeitende Vorgänge, unabhängig davon, ob sie mobil oder vor Ort eingereicht wurden. Die Zuteilung, wer welche Anfrage erhält, erfolge auf Basis von in Orchestra hinterlegten Regeln. Zusätzlich zeigt Qmatic auf der Kommunale, wie Orchestra administrierbar und konfigurierbar ist sowie die umfassenden integrierten Auswertungsmöglichkeiten. So informiere etwa das Operations-Panel-Modul detailliert über den aktuellen Status der Warteschlangen und -zeiten sowie den Auslastungsgrad der Abteilungen. Außerdem haben Anwender die Möglichkeit, Arbeitsprofile und Wartekreiszuordnungen zu ändern, so Qmatic.

(ve)

Stichwörter: Messen | Kongresse, Termin-Management, Qmatic, Kommunale 2017, Orchestra