

## Case Study



# ID Terminal in der Stadt Ludwigsburg

## Kurze Beschreibung

### Kunde

Stadt Ludwigsburg

### Einsetzungsbereich

Behörden, Städte, Gemeinden, öffentliche Einrichtungen

### Land

Deutschland

### Umsetzungszeitraum

2019

### Produkt / Lösung

ID Terminal + Reservierungs-Manager-Software

### Technische Vorteile

- Keine Wartezeiten
- Besucherrückgang im Bürgerzentrum
- Kontaktlose Übergabe
- Abholung von Dokumenten unabhängig von den Öffnungszeiten und zu jeder Zeit
- Digitale Lösung für die Zukunft

### Beschreibung

- In den ID Terminals können bestellte Personalausweise und Pässe einfach flexibel und unabhängig von den Ladenöffnungszeiten abgeholt werden.
- Gemeinsam mit Kern präsentiert die Stadt Ludwigsburg in Deutschland das erste ID Terminal. Dies war die erste Stadt in Deutschland, die ein Kern ID Terminal in den Betrieb genommen hat.
- Das ID Terminal ist ein Pionier bei der Modernisierung des Bürgerservicezentrums. Die Kunden können ihren Personalausweis oder ihren Reisepass 24/7 kontaktlos und unabhängig von den Öffnungszeiten des Bürgerzentrums abholen. Die Kunden können daher individuell entscheiden, wann sie ihren Personalausweis oder Reisepass abholen.

### Lösung / Herausforderung

- Mit dem ID Terminal will die Stadt Ludwigsburg den Kundenverkehr im Kundenbüro reduzieren und die angespannte Verkehrssituation in der Innenstadt, vor allem zu Stoßzeiten, reduzieren.
- Mit dieser Lösung haben die Kunden keine Wartezeiten und die Spitzenzeiten im Büro können verkürzt werden. Ziel ist es, den Kunden alles so einfach wie möglich zu machen, auch durch den Einsatz von technischen Innovationen.
- Die Herausforderungen bestanden vor allem darin, die besonderen Anforderungen der Sicherheit zu erfüllen, z.B. die Integration des Fingerabdruckscans sowie die Berücksichtigung der einzelnen Prozesse für die Ausweisapplikation.

## Case Study

### Lösung

Der Kunde beantragt seine Personalausweise (Personalausweis, vorläufiger Personalausweis, Reisepass, etc.) bei der Behörde und gibt seinen Fingerabdruck sowie eine E-Mail-Adresse und gegebenenfalls eine Mobiltelefonnummer an. Nachdem das Ausweisdokument bearbeitet wurde, sendet die Behörde dem Kunde per E-Mail oder SMS eine Benachrichtigung mit einem Abholcode. Der Kunde kann dann seine Unterlagen bequem, zu jeder Zeit und unabhängig von den Öffnungszeiten des Bürgerzentrums abholen. Die Bedienung des Kern ID Terminals ist intuitiv. Der Kunde wird automatisch durch das Abholprogramm auf dem Display geführt.

Das System garantiert eine sichere und vollständig digitalisierte Übertragung der Dokumente.

---