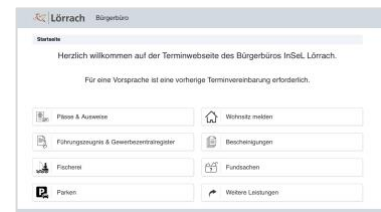


Pressemitteilung

Bürgerservice Lörrach: Kürzere Wartezeiten, verbesserter Service dank FrontDesk und Unterstützung durch S-Management Services

Durch den Einsatz der Terminmanagement-Lösung FrontDesk können Termine für Behördengänge einfach online gebucht werden. Das führt zu Effizienzsteigerungen und einer Entlastung der Verwaltung sowie zu großer Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern.

Stuttgart, 04.06.2024 – Die zur DSV-Gruppe gehörende S-Management Services (S-MS), etablierter Digitalisierungspartner für den öffentlichen Sektor, hat das digitale Termin- und Besucherstrommanagement FrontDesk bei der Stadt Lörrach eingeführt.



Stadt Lörrach profitiert von digitalem Terminmanagement mit FrontDesk

Die Stadt Lörrach im äußersten Südwesten Deutschlands ist – wie alle öffentlichen Verwaltungen – damit konfrontiert, dass durch den Fachkräftemangel immer weniger Personal bereitsteht, um die wachsenden Zuständigkeiten und die Menge an Aufgaben zu meistern. Das Resultat sind teilweise überlastete Beschäftigte einerseits und aufgrund langer Warte- und Bearbeitungszeiten verärgerte Bürgerinnen und Bürger andererseits.

Die Stadtverwaltung wollte diesem Problem vorausschauend begegnen. Mit Unterstützung der S-Management Services hat sie das Terminmanagementsystem FrontDesk zur effizienten Terminvereinbarung im Bürgerservice eingeführt. Die Bürgerinnen und Bürger können nun über die Webseite der Stadt Lörrach strukturiert nach Verwaltungsvorgang Termine buchen oder wo bereits möglich einen Online-Antrag stellen. Gleichzeitig werden sie über Voraussetzungen wie einzureichende Unterlagen oder Besonderheiten informiert. Bei spontanen Besuchen im Amt ist bei freien Kapazitäten zudem eine kurzfristige Terminbuchung vor Ort am Terminal im Rathaus oder per Smartphone möglich – ein Service, der bei den Bürgerinnen und Bürgern besonders gut ankommt, da sie keine langen Wartezeiten in Kauf nehmen müssen.

Durch das neue Tool werden die Besucherströme besser verteilt und Stoßzeiten verhindert. Die Belastung der Mitarbeitenden kann gesteuert und die Kapazitäten können dem Bedarf einfacher angepasst werden. „Mit dem neuen Tool haben wir eine zukunftsfähige Lösung zur Terminvereinbarung gefunden, die wir noch für weitere Bereiche und um weitere Funktionen ausbauen können“, erklärt Alexander Fessler, stellvertretender Leiter der Stabstelle Medien und Kommunikation bei der Stadt Lörrach. „Wir konnten bereits Wartezeiten reduzieren und können auf Kapazitätsschwankungen schnell und einfach reagieren. Sowohl unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch die Fachbereichsleitung sind sehr zufrieden.“

„Durch das innovative Online-Terminmanagement sowie die Terminals vor Ort im Rathaus konnte Lörrach eine deutliche Verbesserung für alle Beteiligten erreichen“, erläutert Peter Höcherl, Leiter Public Sector bei der S-Management Services GmbH und Experte für digitale Verwaltungsprozesse. „Die Stadtverwaltung Lörrach zeigt, dass sich der Mut zu neuen, digitalen Prozessen für alle Seiten auszahlt.“

Die vollständige Erfolgsgeschichte zum Terminmanagement im Bürgerservice Lörrach kann hier gelesen werden: www.s-management-services.de/public

Weitere Informationen zum Management von Terminen und des Besucherstroms mit FrontDesk:
<https://www.s-management-services.de/frontdesk>

Zusammenfassung

Bei der Stadtverwaltung Lörrach können durch die dort von S-Management Services eingeführte Terminmanagement-Lösung FrontDesk Termine für Behördengänge einfach online gebucht werden. Das führt zu Effizienzsteigerungen der Verwaltung sowie zu großer Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern.

Tags

Terminmanagement, Besucherstrom, FrontDesk, Lörrach, öffentlich, Sektor, Verwaltung

Über S-Management Services GmbH

Die S-Management Services ist ein Softwarehaus der Sparkassen-Finanzgruppe und etablierter Digitalisierungspartner für den öffentlichen Sektor. Mit der Erfahrung aus der erfolgreichen Digitalisierung der Sparkassen-Finanzgruppe unterstützt die S-Management Services Verwaltungen auf kommunaler, Landes- oder Bundesebene mit innovativen Lösungen für modernes E-Government.

Der Fokus liegt dabei insbesondere auf allen bürgerorientierten Prozessen von der Online-Terminvergabe über das Besucherstrom-Management im Bürgerservice bis hin zu bedienfreundlichen, digitalen Antragsverfahren. Die S-Management Services bietet einen umfassenden Katalog an mehr als 500 einfach als Service buchbaren Formularanwendungen zur OZG-konformen Umsetzung bürgernaher Verwaltungsleistungen. Ergänzt um die individuelle Auftragsentwicklung von Online-Anträgen deckt sie damit den typischen Bedarf an Online-Formularen der Verwaltungen vollständig ab.

Die S-Management Services arbeitet im Formularmanagement eng mit der cit GmbH zusammen und hält eine strategische Beteiligung an dem Hersteller der in der öffentlichen Verwaltung weit verbreiteten Low-Code-Plattform cit intelliForm für modernes E-Government. Für den Erfolg seiner Kunden kooperiert das Unternehmen zudem mit zahlreichen wichtigen Impulsgebern im Public Sector wie AKDB, Boorberg, FrontDesk, Kohlhammer und msg. Zu den Kunden der S-Management Services in öffentlichen Verwaltungen gehören u.a. Berlin und die Freie und Hansestadt Hamburg aber auch kleinere Kommunen wie die Stadt Schwäbisch Hall. www.s-management-services.de

Ansprechpartner S-Management Services GmbH:

Peter Höcherl, S-Management Services GmbH, Am Wallgraben 115, 70565 Stuttgart, Deutschland
E-Mail: peter.hoecherl@s-management-services.de, Telefon: +49 711 782-12900

Ansprechpartner Konzernkommunikation DSV-Gruppe:

Martin Kurz, Am Wallgraben 115, 70565 Stuttgart, Deutschland
E-Mail: martin.kurz@dsv-gruppe.de, Telefon: +49 711 782-22736

Ansprechpartner PR-Agentur:

Bernd Hoeck, bloodsugarmagic GmbH & Co. KG, Gerberstr. 63, 78050 Villingen-Schwenningen, Deutschland
E-Mail: SManagementServices@bloodsugarmagic.com, Telefon: +49 7721 / 9461 - 220