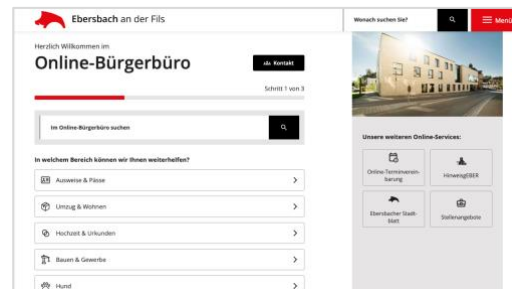


Pressemitteilung

Im Eiltempo: Ebersbach an der Fils löst Personalengpass im Bürgerservice mit FrontDesk und S-Management Services

Tool zur einfachen Terminbuchung und Steuerung von Kundenströmen schafft Freiräume für Mitarbeitende in der Verwaltung und ermöglicht komfortable Vergabe zeitnaher Termine.

Stuttgart, 01.08.2024 – Die zur DSV-Gruppe gehörende S-Management Services (S-MS), etablierter Partner für die Digitalisierung im öffentlichen Sektor, hat die Stadt Ebersbach an der Fils bei der Einführung der Terminmanagementlösung FrontDesk unterstützt. Innerhalb weniger Tage brachte das Projektteam eine Komplettlösung zum Einsatz, die die angespannte Personalsituation deutlich entlastet und auch für die Bürgerinnen und Bürger nur Vorteile bringt.



Ebersbach an der Fils setzt auf S-Management Services und FrontDesk

Durch Weggang und Krankheit waren im Bürgerservice der Stadt Ebersbach an der Fils mit seinen gut 15.500 Einwohnerinnen und Einwohnern von ursprünglich fünf Mitarbeitenden plötzlich nur noch eine Mitarbeiterin sowie eine Angestellte in Teilzeit übrig. Die verbliebenen Mitarbeitenden hatten ihre Belastungsgrenze rasch erreicht und ein Aufrechterhalten des normalen Verwaltungsbetriebs mit Öffnung des Bürgerbüros war so nicht mehr möglich. Das Bürgerbüro musste kurzfristig geschlossen werden, bis eine Lösung gefunden war, um die Situation zu entschärfen. Hinzu kam, dass sich der Publikumsverkehr zu bestimmten Stoßzeiten staute, während andere Öffnungszeiten des Bürgerbüros kaum genutzt wurden.

Den Angestellten in der Verwaltung fehlte die Zeit zum Luftholen, die Bürgerinnen und Bürger waren aufgrund langer Wartezeiten auf einen Termin sehr unzufrieden. Allen Beteiligten war klar, dass es so nicht mehr weitergehen konnte. „Wir brauchten sofort ein Tool, das uns ganz aktiv im Bürgerservice unterstützt. Wenn wir hier nichts gemacht hätten, wären unsere Mitarbeitenden untergegangen und unsere Kundinnen und Kunden ebenfalls“, erklärt Manuela Raichle, Leiterin des Fachbereichs Bürgerservice und Bildung bei der Stadtverwaltung Ebersbach.

Die Verwaltung entschloss sich aufgrund der zugespitzten Situation im Bürgerservice dazu, die Basisversion der FrontDesk Suite für das Bürgerbüro zu installieren. „Bürgermeister Eberhard Keller stand bereits mit uns in Kontakt. Als er unerwartet schnell Hilfe benötigte, haben wir nicht gezögert, und zwei Tage nach dem Anruf aus Ebersbach gemeinsam mit dem FrontDesk-Team mit der Implementierung der Lösung begonnen“, sagt Ines Schäfer, Produktmanagerin bei der S-Management-Services GmbH. Eine gute Woche später konnten bereits die ersten Termine über FrontDesk gebucht werden.

Das geht von zu Hause aus oder am Bürgerterminal im Rathaus. Inzwischen ist es auch möglich, spontan Termine am Terminal zu buchen, wenn man gerade vor Ort im Rathaus ist und nach ggf. kurzer Wartezeit Terminslots frei sind. Grundsätzlich erhalten die Bürgerinnen und Bürger eine Erinnerung an den gebuchten Termin per SMS und Informationen darüber, welche Unterlagen sie zum Termin mitbringen müssen. Bei ihrer Ankunft im Bürgerbüro melden sie sich kurz über das Terminal an, damit die Mitarbeitenden wissen, dass sie da sind. Sobald ein Platz frei wird, werden sie über einen Bildschirm dorthin aufgerufen.

Mit FrontDesk können sich die Angestellten im Bürgerservice bereits zu Arbeitsbeginn einen Überblick darüber verschaffen, wer an diesem Tag mit welchem Anliegen ins Bürgerbüro kommt. „Wir können jetzt deutlich besser unsere Ressourcen steuern“, freut sich Manuela Raichle. „Und, ganz wichtig: Wir können jetzt auch gezielt Pausen zwischen den Terminen einplanen. Wir sehen ganz deutlich, dass unsere Mitarbeitenden jetzt wieder gelöster, entspannter und mit Freude hier sind, weil dieser enorme Druck von ihren Schultern genommen wurde.“

Die Nutzerzahlen zeigen, welche deutliche Arbeitserleichterung die Einführung der Lösung gebracht hat: wurden im Februar 2024 noch 30 Prozent aller Termine durch Mitarbeitende in der Verwaltung vergeben, 27 Prozent vor Ort am FrontDesk Terminal und 42 Prozent online über die Terminwebseite, brauchte es im April lediglich noch bei 2 Prozent der Terminbuchungen die telefonische Unterstützung des Verwaltungspersonals, dagegen nutzten 29 Prozent das Terminal und 69 Prozent buchten ihren Termin online.

Lag die Wartezeit auf einen Termin im Bürgerbüro vor der Einführung von FrontDesk bei über acht Wochen, bekommen die Bürgerinnen und Bürger jetzt innerhalb der nächsten vier Tage einen Termin. Die Wartezeit im Rathaus liegt mit Termin im Schnitt bei null Minuten, an einigen Tagen sogar bei „minus fünf Minuten“, wenn die Kundinnen und Kunden also „zu früh“ aufgerufen werden.

Auch Bürgermeister Eberhard Keller weiß die Vorteile des Terminmanagementtools zu schätzen und kommentiert: „Die Einführung von FrontDesk hat sich mehr als gelohnt für unsere Mitarbeitenden und auch die Bürgerinnen und Bürger sind begeistert und nutzen das neue Termintool rege. Das gesamte Team der S-MS und FrontDesk hat uns hier sehr pragmatisch in hervorragender Weise unterstützt – und das in einer beispiellosen Geschwindigkeit.“

Für die Zukunft plant die Stadtverwaltung bereits den Ausbau der Lösung FrontDesk und eine umfassende Unterstützung durch verschiedene Services der S-Management Services.

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

Weitere Informationen zum Kundenstrom-Management mit FrontDesk:
<https://www.s-management-services.de/frontdesk>

Zusammenfassung

Ebersbach an der Fils löst Personalengpass im Bürgerservice im Eiltempo mit FrontDesk und S-Management Services. Tool zur einfachen Terminbuchung und Steuerung von Kundenströmen schafft Freiräume für Mitarbeitende in der Verwaltung und ermöglicht komfortable Vergabe zeitnaher Termine.

Tags

FrontDesk, Ebersbach an der Fils, Kundenstrom, Besucherstrom, Terminmanagement, Bürgerservice

Über S-Management Services GmbH

Die S-Management Services GmbH (S-MS) ist ein Unternehmen aus der DSV-Gruppe und Partner für Business-Lösungen des öffentlichen Sektors. Als Experte aus der Sparkassen-Finanzgruppe nutzt die S-MS ihre Erfahrungen aus der Digitalisierung der Sparkassen, um Verwaltungen mit modernen E-Government-Lösungen zu unterstützen.

Die S-MS konzentriert sich dabei auf bürgerorientierte Prozesse von der Online-Terminvergabe über Besucherstrom-Management bis hin zu digitalen Antragsverfahren. Mit einem umfassenden Katalog von mehr als 500 Formularanwendungen und der individuellen Entwicklung von Online-Anträgen bietet die S-MS bürgernahe Lösungen für Verwaltungsleistungen. Gemeinsam mit ihrer Tochter cit GmbH kooperiert sie eng mit wichtigen Impulsgebern im öffentlichen Sektor.

Zu ihren Kunden zählen Großstädte, Kommunen und Rechenzentren.

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: SMangementServices@bloodsugarmagic.com, Telefon: +49 7721 / 9461 - 220