

Lörrach

FrontDesk managt Besucherströme

[10.06.2024] Bei der Stadt Lörrach können durch den Einsatz der Termin-Management-Lösung FrontDesk 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.

Die Stadt Lörrach hat mit Unterstützung des zur DSV-Gruppe gehörenden Unternehmens S-Management Services das Termin-Management-System FrontDesk im Bürgerservice eingeführt. Die Bürgerinnen und Bürger können nun laut Unternehmensangaben über die städtische Website strukturiert nach Verwaltungsvorgang Termine buchen oder, wo bereits möglich, einen Online-Antrag stellen. Zudem werden sie über Voraussetzungen wie einzureichende Unterlagen oder Besonderheiten informiert. Bei spontanen Besuchen im Amt ist bei freien Kapazitäten eine kurzfristige Terminbuchung vor Ort am Terminal im Rathaus oder per Smartphone möglich – ein Service, der bei den Bürgerinnen und Bürgern besonders gut ankommt, wie S-Management Services mitteilt. Durch das neue Tool würden die Besucherströme besser verteilt und Stoßzeiten verhindert. Die Belastung der Mitarbeitenden könne gesteuert und die Kapazitäten einfacher an den Bedarf 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 Stabsstelle 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-Termin-Management sowie die Terminals vor Ort im Rathaus konnte Lörrach eine deutliche Verbesserung für alle Beteiligten erreichen“, erläutert Peter Höcherl, Leiter Public Sector bei S-Management Services. „Die Stadtverwaltung Lörrach zeigt, dass sich der Mut zu neuen, digitalen Prozessen für alle Seiten auszahlt.“

(ba)

Stichwörter: Bürgerservice, S-Management Services, Besuchersteuerung, FrontDesk, Lörrach, Terminmanagement