S-Management Services/FrontDesk

Mit passenden Formularen zum Termin

[12.07.2022] In Kooperation verknüpfen die Unternehmen S-Management Services und FrontDesk das Termin-Management mit dem Full-Service-Formular-Management. Verwaltungen können ihren Besuchern somit anbieten, Anträge schon im Vorfeld eines Termins auszufüllen und die Gebühren online zu entrichten.

Das zur DSV-Gruppe gehörende Unternehmen S-Management Services, das unter anderem auf Formular-Management spezialisiert ist, kooperiert jetzt mit dem Unternehmen FrontDesk, Anbieter für Termin-Management-Lösungen in der öffentlichen Verwaltung. Das ermöglicht es laut S-Management Services, aus einem in den Workflow integrierten Katalog mit hunderten Formularanwendungen schon bei der Terminvergabe das benötigte Online-Formular anzubieten. Ein digitaler Assistent führt den Antragssteller durch das Formular, auch notwendige Unterlagen können digital hochgeladen werden. Ist eine Gebühr fällig, ist E-Payment möglich. In einigen Fällen könne das Anliegen vollständig online erledigt werden. Ist ein Termin vor Ort notwendig, können die zuvor online ausgefüllten Antragsformulare den Vorgang abkürzen. Die Lösung funktioniere auch mit mobilen Devices oder an Besucherterminals im Amt.
Dank moderner Benutzerführung und Plausibilitätsprüfungen der Formularanwendungen sei die Datenqualität der vorab eingereichten Anträge hoch. Damit sinke der Bearbeitungsaufwand pro Transaktion, auch Lauf- und Wartezeiten würden erheblich verkürzt.

Mehr Effizienz, zufriedenere Kunden

FrontDesk hat mehr als zehn Jahre Erfahrung mit Lösungen zum Termin-Management und zur Steuerung von Kundenströmen in der öffentlichen Verwaltung. Zu den bisherigen Kunden gehören unter anderem die Städte Mölln, Quickborn und Reinbek sowie die Kreise Pinneberg, Nordfriesland und Schleswig-Flensburg und der IT-Zweckverband Schleswig-Holstein kommunit.
Durch die Optimierung von Termin-Management und Besucherströmen würden zwei wichtige Ziele in der Verwaltung erreicht: Effizienzsteigerung und eine höhere Kundenzufriedenheit, wie Peter Höcherl, Abteilungsleiter Forms Development Public bei S-Management Services erklärt. In Kombination mit den von S-Management Service angebotenen Formularlösungen für hunderte OZG-relevante Leistungen (wir berichteten) könne der Effekt noch einmal deutlich gesteigert werden. Wenn viele Antragstellende bereits mit vorausgefüllten Online-Anträgen am Serviceschalter erscheinen oder den Vorgang ganz online erledigen, würden zudem die ohnehin sehr knappen personellen Ressourcen in der Verwaltung geschont, so Höchel.

(sib)

Stichwörter: Fachverfahren, FrontDesk, Formular-Management, kommunit