Barsbüttel

Gut organisierte Termine

[18.04.2023] Schneller und nahezu reibungslos verlaufen mittlerweile die Amtsbesuche bei der Gemeinde Barsbüttel. Dank einer neuen Termin-Management-Software wissen die Bürgerinnen und Bürger nun vorab, welche Unterlagen sie mitbringen müssen. Die Beschäftigten können die Anliegen somit schneller bearbeiten.

Amtsbesuche organisiert die Gemeinde Barsbüttel jetzt mit der Termin-Management-Software FrontDesk. Wie der gleichnamige Anbieter der Lösung mitteilt, hat das nicht nur die Wartezeiten in der schleswig-holsteinischen Kommune verkürzt. Sie kann die Bürgeranliegen nun auch schneller bearbeiten. Bislang konnten Termine bei der Verwaltung ausschließlich telefonisch vereinbart werden. Die Mitarbeitenden verbrachten somit viel Zeit am Telefon und konnten sich weniger ihren eigentlichen Aufgaben widmen. Hinzu kam, dass die Bürgerinnen und Bürger zum Termin die erforderlichen Unterlagen oft nicht vollständig mitbrachten. Das verzögerte die Bearbeitung nochmals, mitunter brauchte es sogar einen ganz neuen Termin.

Die Online-Terminbuchung schafft nun Abhilfe. Bei der Suche nach einer entsprechenden Lösung war den Verantwortlichen in Barsbüttel eine einfache Bedienbarkeit der Website zur Terminbuchung seitens der Bürger wichtig. Die Bedienoberfläche von FrontDesk habe hier überzeugt. Es sei nicht nur ersichtlich, welche Leistungen die Gemeinde anbietet, sondern auch, welche Unterlagen für die Bearbeitung des jeweiligen Anliegens benötigt werden.

Tatsächlich verlaufen die Termine seit der Einführung von FrontDesk reibungsloser, teilt der Anbieter mit. Auch das Anrufaufkommen sei deutlich zurückgegangen. Die Mitarbeitenden werden weniger im Arbeitsfluss gestört und können ihre Zeit effizienter nutzen. Über den einfach zu bedienenden FrontDesk Hub erhalten sie zudem einen besseren Überblick über ihren Arbeitstag. Sie finden hier beispielsweise eine Liste der gebuchten Termine des Tages, sehen, wie viele Mitarbeitende verfügbar sind und können planen, wann sie Zeit für ihre Backoffice-Aufgaben haben. Beim Aufrufen von Personen, die einen Termin haben, können die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im Voraus sehen, für welches Anliegen der Termin gebucht wurde und sich darauf entsprechend vorbereiten. Die meisten Besuchenden können mittlerweile noch vor dem eigentlichen Zeitpunkt ihres Termins aufgerufen werden. „Das System ist kundenfreundlich aufgebaut, man kommt echt sehr gut damit klar und es kann an unseren Bedarf angepasst werden. Wir würden FrontDesk definitiv empfehlen“, fassen Mirja Stötzer und Swetlana Stoll, Sachbearbeiterinnen im Bürgerbüro Barsbüttel, ihre Erfahrungen mit der Lösung zusammen.

(ve)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Barsbüttel, Termin-Management, FrontDesk