

Ebersbach an der Fils löst mit FrontDesk angespannte Personalsituation im Eiltempo



Ein akuter Personalmangel machte in Ebersbach die kurzfristige Einführung eines neuen Tools zur Terminbuchung und Steuerung von Kundenströmen notwendig. Mit FrontDesk hat die S-Management Services (S-MS) den Mitarbeitenden im Bürgerservice innerhalb weniger Tage Freiräume verschafft und ermöglicht nun zeitnahe Termine mit praktisch keinerlei Wartezeiten.

Die Stadt Ebersbach an der Fils – ganz im Westen des Landkreises Göppingen in Baden-Württemberg – hat wie viele Kommunen im Land mit zwei Herausforderungen zu kämpfen. Da ist zum einen das Thema Digitalisierung, das sowohl die Bürgerschaft als auch die Mitarbeitenden in der Verwaltung spaltet: Fordern die einen die Digitalisierung der Verwaltung massiv ein, da sie deren Vorteile bereits aus dem privaten Bereich kennen, wollen die anderen am liebsten, dass alles so weiterläuft wie bisher. Die zweite Herausforderung ist der massive Personalmangel.

Kunde
Stadt Ebersbach an der Fils

Bundesland
Baden-Württemberg

Leistung
Terminmanagement



Ebersbach
an der Fils

Akuter Personalmangel führte zu angespannter Situation im Bürgerservice

In Ebersbach mit seinen gut 15.500 Einwohnerinnen und Einwohnern spitzte sich die Personalsituation im Bürgerservice derart zu, dass ein kurzfristiges Eingreifen notwendig wurde. Durch Weggang und Krankheit waren 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. Das vorhandene Termintool, das im Dienstleistungspaket des Providers der kommunalen Webseite enthalten war, brachte nicht die gewünschte Verbesserung, da jeweils nur 45-Minuten-Terminslots freigegeben werden konnten und die übrigen – in aller Regel deutlich kürzeren – Dienstleistungen manuell dazwischen gebucht werden mussten. Das bedeutete, dass sich die Bürgerinnen und Bürger nun telefonisch oder per E-Mail an den Bürgerservice wandten, um einen Termin zu vereinbaren. Manuela Raichle, Leiterin des Fachbereichs Bürgerservice und Bildung bei der Stadtverwaltung Ebersbach, erklärt: „Dadurch wurde unsere Situation eigentlich nur noch schlimmer: ich habe hier bis nachts E-Mails beantwortet, um Termine reinzuschieben, die Bürgerinnen und Bürger hatten teilweise in der Zwischenzeit bereits telefonisch einen Termin vereinbart. Es herrschte völliges Chaos.“

„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.“

Eberhard Keller,
Bürgermeister in Ebersbach an der Fils

Hinzu kam, dass sich der Publikumsverkehr zu bestimmten Stoßzeiten staute, während andere Öffnungszeiten des Bürgerbüros kaum genutzt wurden. „Zu unserem langen Donnerstag bildeten sich ab 14 Uhr lange Schlangen vor dem Rathaus, zum eigentlichen Dienstschluss um 18 Uhr haben wir die Leute dann ins Haus geholt, es wurde aber oft halb acht, manchmal sogar 20 Uhr, bis unsere Mitarbeitenden gehen konnten“, führt Raichle aus. „Montagvormittags dagegen herrschte gähnende Leere.“

Dringende Unterstützung benötigt

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 – das hängt ja alles sehr an der Lebenswirklichkeit, was wir hier machen“, so Raichle.

Freuen sich über den gemeinsamen Erfolg (v.l.): Sabina Nielsen und Jan Behrenbruch von FrontDesk, Ines Schäfer von S-MS, sowie Bürgermeister Eberhard Keller und Manuela Raichle von der Stadt Ebersbach an der Fils

Ebersbachs Bürgermeister, Eberhard Keller, war bereits vor einer Weile auf das Angebot der Firma FrontDesk aufmerksam geworden und auch Manuela Raichle war das Unternehmen durch positive Erfahrungsberichte aus dem skandinavischen Raum ein Begriff. Erste Gespräche mit der S-MS und FrontDesk hatten bereits stattgefunden, eine entsprechende Investition in eine Lösung für die Terminbuchung war im aktuellen Haushalt jedoch bislang nicht eingeplant. Nachdem sich die Situation im Bürgerservice nun aber derart zugespitzt hatte, entschloss sich die Verwaltung dazu, zunächst die Basisversion der FrontDesk Suite für das Bürgerbüro zu installieren.

„Wir hatten die große Hoffnung, dass sich unsere Situation entspannt, die Termine sich mehr über die Woche verteilen und wir das Personal im Gesamten entlasten können. Da wir bei null gestartet sind, konnte es eigentlich nur besser werden“, so Raichle.

HIGHLIGHTS

- **Entlastung des Personals im Bürgerservice.** Ressourcen können sinnvoll gesteuert und auch Pausen eingeplant werden.
- **Steuerung der Besucherströme.** Durch Freischaltung konkreter Terminslots kommen Besucherinnen und Besucher nur zu ihren gebuchten Zeiten.
- **Wartezeiten gehören der Vergangenheit an.** Freie Terminslots gibt es innerhalb weniger Tage, beim Termin vor Ort liegt die durchschnittliche Wartezeit bei 0 Minuten.
- **Rasche Bereitstellung, hervorragender Service.** Die Lösung konnte innerhalb weniger Tage eingeführt werden, bei Problemen genügt ein kurzer Anruf.



S-MS und FrontDesk sind in kürzester Zeit mit Komplettlösung zur Stelle

Der Hilferuf aus Ebersbach wurde gehört, zwei Tage später standen Ines Schäfer von der S-MS und das FrontDesk-Team mit einer Komplettlösung im Rathaus und eine gute Woche darauf konnten die Ebersbacher die ersten Termine über FrontDesk buchen.

Das geht ganz bequem 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.

Deutlich verbesserte Ressourcenverteilung

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. So können beispielsweise Mitarbeiterinnen, die gerade eingearbeitet werden und den Vorgang „Personalausweis ausstellen“ festigen sollen, gezielt die Fälle zu sich an den Platz holen, die einen entsprechenden Termin gebucht haben. Erfahrenere Kolleginnen, die eigentlich einen Tag für die Sachbearbeitung eingeplant haben, können bei Bedarf in den Publikumsverkehr hinzugezogen werden, wenn anspruchsvollere Vorgänge anstehen oder sehr viele Termine gebucht wurden.

„Wir können jetzt deutlich besser unsere Ressourcen steuern, die wir hier haben“, 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 gelöst, entspannter und mit Freude hier sind, weil dieser enorme Druck von ihren Schultern genommen wurde.“

Waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Einführung der neuen Lösung zunächst noch sehr skeptisch, hat sich ihre Einstellung rasch gewandelt. Inzwischen sehen sie sie als deutliche Arbeitserleichterung, was sich auch an den Nutzerzahlen eindrucksvoll zeigt: 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 Unterstützung des Verwaltungspersonals, dagegen nutzten 29 Prozent das Terminal und 69 Prozent buchten ihren Termin online.

„Selbst die ältere Generation, die keinen Computer zu Hause hat, kommt wie selbstverständlich ins Rathaus und bucht einen Termin am Terminal vor Ort“, weiß Manuela Raichle.

„Das ist für uns eine richtige Erfolgsgeschichte und ich freue mich noch immer darüber, dass wir diesen Schritt gegangen sind. Mit FrontDesk haben wir Freiräume gewonnen und können uns jetzt auch mal mehr Zeit nehmen für unsere Kundinnen und Kunden. Damit haben alle Beteiligten gewonnen.“

Manuela Raichle,

Leiterin Fachbereich Bürgerservice und Bildung
bei der Stadtverwaltung Ebersbach an der Fils



Wartezeiten beim Termin von -5 bis 0 Minuten

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.

Sollte es doch einmal irgendwo klemmen mit dem Terminbuchungstool, genügt laut Raichle ein Anruf bei der FrontDesk Service Hotline und das Problem ist innerhalb der nächsten fünf Minuten behoben.

Ausbau wird bereits geplant

Für die Zukunft plant die Stadtverwaltung bereits den Ausbau der Lösung FrontDesk und eine umfassende Unterstützung durch verschiedene Services der S-MS. Zunächst sollen nach dem Bürgerservice auch andere Stellen im Rathaus an FrontDesk angebunden werden wie die Wohngeld- oder Sozialhilfestelle. Außerdem sollen Dienstleistungen, die bereits zum Teil online abgewickelt werden können, durch die Anbindung an einen Bezahlservice medienbruchfrei fallabschließend umgesetzt werden.



Über den Kunden

Die Stadt Ebersbach an der Fils liegt im Westen des Landkreises Göppingen und grenzt hier an den Landkreis Esslingen. Die Stadt hat rund 15.500 Einwohnerinnen und Einwohner. Aufgrund der Nähe zur Wachstumsregion Stuttgart ist Ebersbach als Wohn- und Gewerbestandort gefragt und entwickelt sich stetig weiter.

www.ebersbach.de

Team FrontDesk

Telefon 0711 782-12752

ines.schaefer@s-management-services.de

www.s-management-services.de/frontdesk

S-Management Services GmbH
Am Wallgraben 115, 70565 Stuttgart, www.s-management-services.de

© 2024 S-Management Services GmbH, alle Rechte vorbehalten.
Der Inhalt und die Ideen dieses Dokumentes sind vertraulich und dürfen weder weitergegeben noch auf irgendeine Weise weiterverwendet werden.
Für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit der Angaben wird keine Haftung übernommen.

Stand 07.2024, Version 1.0