

PRESSEMITTEILUNG

## S-Management Services kooperiert mit FrontDesk: Passendes Online-Formular bereits bei Terminvergabe

**Öffentliche Verwaltungen optimieren ihren Bürgerservice: Dazu verknüpfen sie Terminmanagement und Kundenstrom-Steuerung mit Full-Service-Formularmanagement. Als Vorteil können Besuchende ihre Anträge bereits im Vorfeld ausfüllen.**

**Stuttgart, 06.07.2022** – Die zur DSV-Gruppe gehörende S-Management Services, Experte für Formularmanagement, kooperiert mit dem führenden Anbieter von Lösungen zum Terminmanagement und zur Besucherstromsteuerung in der öffentlichen Verwaltung, FrontDesk.

Mit FrontDesk können Bürgerinnen und Bürger online einen Termin bei den für ihr Anliegen Verantwortlichen vereinbaren. Der in den Workflow integrierte Katalog mit hunderten Formularanwendungen ermöglicht, direkt bei der Terminvergabe das entsprechende Online-Formular anzubieten. Ein digitaler Assistent führt den Antragssteller durch das Formular. Dort können dann alle relevanten Angaben vollständig gemacht und ggf. notwendige Unterlagen digital hochgeladen werden. Ist eine Gebühr oder Abgabe fällig, steht E-Payment bereit. So sparen sich Bürgerinnen und Bürger die bisherige Wartezeit an der Kasse im Amt.

Im besten Fall kann man sein Anliegen sogar vollständig online erledigen und der Termin im Amt entfällt – zum Vorteil von Antragstellenden und Verwaltung. Ist jedoch ein Termin vor Ort notwendig, verkürzen die bereits ausgefüllten Antragsformulare den Vorgang deutlich. Termine vereinbaren und Anträge vorab ausfüllen: Das funktioniert auch per Tablet und Smartphone oder an Besucherterminals im Amt. Eventuelle Wartezeiten lassen sich so sinnvoll nutzen.

Durch die moderne Benutzerführung und die vielen Plausibilitätsprüfungen der userfreundlichen Formularanwendungen ist die Datenqualität der vorab eingereichten Anträge ausgesprochen hoch. Damit sinkt der Bearbeitungsaufwand pro Transaktion am Service-Desk deutlich. Lauf- und Wartezeiten verkürzen sich ebenfalls erheblich. Mit FrontDesk lassen sich das Terminmanagement und die Steuerung von Kundenströmen kontinuierlich optimieren. Denkbar ist beispielsweise, mit einer Fastlane Antragstellende zum Vorausfüllen von Anträgen zu motivieren.

*„Der umfangreiche Katalog an fertigen Formularanwendungen als Full-Service der S-Management Services ist eine perfekte Ergänzung unserer Lösung. So können wir für die allermeisten Anliegen das passende Online-Formular bereits bei der Terminvergabe anbieten“,* beschreibt **Jan Behrenbruch**, Regional Director Germany bei FrontDesk, die Vorteile der Zusammenarbeit. Das dänische Unternehmen FrontDesk mit deutschem Sitz in Hamburg ist mit mehr als zehn Jahren Erfahrung im öffentlichen Sektor führend in Lösungen zum Terminmanagement und zur Steuerung von Kundenströmen in der Verwaltung. Zu den Kunden in Deutschland gehören unter anderem die Städte Mölln, Quickborn und Reinbek sowie die Kreise Pinneberg, Nordfriesland und Schleswig-Flensburg sowie der IT-Zweckverband Schleswig-Holstein kommunit.



*FrontDesk und S-Management Services bieten  
gemeinsam integrierte Lösung für effizientes  
Termin- und Formularmanagement*

*„Die Optimierung von Terminmanagement und Besucherströmen mit FrontDesk vereint zwei wichtige Ziele in der Verwaltung: Effizienzsteigerung und mehr Kundenzufriedenheit. Mit unseren fertigen Formularanwendungen für hunderte OZG-relevanter Leistungen kann der Effekt noch einmal deutlich gesteigert werden. Wenn viele Antragsstellende bereits mit vorausgefüllten Online-Anträgen am Service-Schalter erscheinen oder den Vorgang ganz online erledigen, schonen wir die ohnehin sehr knappen personellen Ressourcen in der Verwaltung“,* erklärt **Peter Höcherl**, Abteilungsleiter Forms Development Public bei der S-Management Services GmbH.

Das Full-Service-Angebot der S-Management Services beinhaltet derzeit mehr als 450 fertige Formularanwendungen, die einfach im individuellen Look in das bestehende Online-Angebot eingeklinkt werden können. In Kooperation mit den Verlagen Boorberg und Kohlhammer werden diese stets fachlich und rechtlich aktuell gehalten. Der Katalog ist gegliedert nach Lebens- und Geschäftslagen. Anhand der Leistungsnummern des bundesweit einheitlichen Leistungskatalogs der öffentlichen Verwaltung (LeiKa) findet hier jede Verwaltung rasch die von ihr benötigten Formulare. Innerhalb von nur wenigen Tagen kann sie damit ihr Online-Leistungsangebot OZG-konform ausbauen, um Bürgerinnen und Bürgern einen modernen Online-Zugang zu bieten.

Weitere Informationen zum Full-Service für Online-Formulare:

<https://www.s-management-services.de/onlineforms>

Weitere Informationen zum Termin- und Kundenstrommanagement mit FrontDesk:

[www.s-management-services.de/frontdesk](http://www.s-management-services.de/frontdesk)

## Zusammenfassung

S-Management Services kooperiert mit FrontDesk. Öffentliche Verwaltungen und ihre Besuchenden profitieren durch Integration von Termin- und Kundenstrommanagement mit dem Full-Service-Angebot zum Formularmanagement. Besuchende können ihre Anträge bereits im Vorfeld ausfüllen.

## Tags

FrontDesk, Terminmanagement, Kundenstrom, Online-Formular, Formularanwendung, Verwaltung

## Über S-Management Services GmbH

Die S-Management Services hat sich als Komplettanbieterin auf die Konzeption, die Entwicklung, den Betrieb und die Vermarktung zukunftsfähiger Lösungen im Bereich Dokumenten- und Informationsmanagement spezialisiert. Mit viel Technik, Fachwissen und mehr als 85 Jahren Erfahrung in der Erstellung von Formularen pflegt die S-Management Services mehr als 1.500 Formulare – zahlreiche davon als Online-Variante. Pro Jahr werden mehr als 1.000 Aktualisierungen bereitgestellt und die Online-Formulare über 380 Millionen Mal genutzt. Als spezialisiertes Tochterunternehmen der DSV-Gruppe stellt sie für mehr als 370 Sparkassen und Landesbanken elektronische Formulare zur Verfügung. In Zusammenarbeit mit der Kohlhammer Unternehmensgruppe und dem Technologieanbieter cit bietet S-Management Services Kommunalverwaltungen und Landesbehörden einen breiten Katalog an Online-Formularen für das Onlinezugangsgesetz (OZG) und andere E-Government-Vorhaben als Full-Service an. [www.s-management-services.de](http://www.s-management-services.de)

## Über FrontDesk

FrontDesk setzt beim Terminmanagement und der Steuerung von Kundenströmen in Behörden neue Maßstäbe. Mit zehn Jahren Erfahrung im öffentlichen Sektor und einem Marktanteil von über 80 Prozent in Dänemark ist FrontDesk das führende System für Terminmanagement und Steuerung von Kundenströmen im öffentlichen Sektor. Seit 2019 ist FrontDesk auch in Deutschland im Einsatz, eliminiert Wartezeiten, entlastet Mitarbeiter und unterstützt Führungskräfte bei der Ressourcenplanung. In nur wenigen Tagen eingeführt, kann die Software-Suite zur Bewältigung der Herausforderungen durch COVID-19 und der Wiedereröffnung von Behörden und öffentlichen Einrichtungen eingesetzt werden. FrontDesk steuert Kundenströme ganzheitlich – online und vor Ort in den Eingangszonen – und kann passgenau auf die Bedarfe jeder Abteilung abgestimmt werden. Durch die Einführung von FrontDesk können sowohl Kundenzufriedenheit als auch Mitarbeiterzufriedenheit messbar gesteigert werden. [www.frontdeskuite.de](http://www.frontdeskuite.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](mailto:peter.hoecherl@s-management-services.de), Telefon: +49 711 782-12900

**Ansprechpartner FrontDesk Queue Management Systems GmbH:**

Jan Behrenbruch, Regional Director and eGovernment Advisor, Am Schilfpark 23B, 21029 Hamburg, Deutschland  
E-Mail: [jb@frontdesksuite.com](mailto:jb@frontdesksuite.com), Telefon: +49 160 91066030

**Ansprechpartnerin Konzernkommunikation DSV-Gruppe:**

Andrea Steinwedel, Am Wallgraben 115, 70565 Stuttgart, Deutschland  
E-Mail: [andrea.steinwedel@dsv-gruppe.de](mailto:andrea.steinwedel@dsv-gruppe.de), Telefon: +49 711 782-22102

**Ansprechpartner PR-Agentur:**

bloodsugarmagic GmbH & Co. KG, Gerberstr. 63, 78050 Villingen-Schwenningen, Deutschland  
E-Mail: [SManagementServices@bloodsugarmagic.com](mailto:SManagementServices@bloodsugarmagic.com), Telefon: +49 7721 / 9461 - 220