



## Case: Bürgerbüro Reinbek



### **IN REINBEK MÜSSEN KUNDEN NICHT MEHR WARTEN**

Früher mussten unsere Kunden bis zu zwei Stunden warten, bis Sie endlich drankamen. Diese Zeiten gehören mit der Einführung von FrontDesk der Vergangenheit an - vom einen auf den anderen Tag.

Wer heute zu uns ins Bürgerbüro kommt und vorher einen Termin gebucht hat, kommt dank FrontDesk sofort dran. Im Schnitt sogar 3 Minuten vor dem eigentlichen Termin. Das bedeutet: Unsere Kunden sind häufig überpünktlich – und wir sind es auch.

Wer keinen Termin hat, muss dennoch nicht im Wartebereich warten. Kunden die spontan zu uns kommen, bekommen von FrontDesk einfach die nächste freie Zeit vorgeschlagen. Die Zeit bis zur Bedienung wird damit für den Kunden zu planbarer Freizeit. Unsere Kunden nutzen die gewonnene Zeit gerne für einen Besuch in unserer Bibliothek oder machen einen Bummel in der Innenstadt.

### **EINE ENTLASTUNG FÜR UNSERE MITARBEITENDEN**

Früher kamen Bürger häufig mit unvollständigen Unterlagen zu uns und konnten nicht bedient werden - warteten somit umsonst.

Heute prüft das System zusammen mit dem Kunden die Vollständigkeit der Unterlagen. Die Zeit die wir damit verbringen Kunden zu erklären, dass Sie nicht bedient werden können, konnte damit deutlich reduziert werden.

Auch sind wir jetzt in der Lage Kundenströme zu steuern und die Besucherzahlen gleichmäßig über den Tag zu verteilen. Das entlastet unsere Mitarbeitenden zu Spitzenzeiten und führt zu einer besseren Auslastung zu besucherschwachen Zeiten.

## WIR HABEN DIE VOLLE KONTROLLE

Unvorhergesehene Situationen führten früher zu unnötigen Belastungen unserer Mitarbeitenden und der Führungskraft.

Mit FrontDesk haben wir die Kontrolle zurückerlangt. Wir sind jetzt in der Lage sofort auf ungewöhnliche Ereignisse oder Krankheitsfälle zu reagieren. Mit nur wenigen Klicks können wir alle nötigen Anpassungen im System vorzunehmen.

Das System ist zudem in der Lage unabhängig von unserem internen Netzwerk zu arbeiten. Hierdurch läuft es selbst bei internen Systemausfällen stabil und kann uns dabei unterstützen unsere Kunden frühzeitig zu informieren.

## DIGITALISIERUNG IN REINBEK

Die Stadt Reinbek ist mit ihrem digitalen Angebot Vorreiter in Schleswig-Holstein. Wir sehen uns selbst jedoch noch am Anfang eines langen Weges. Daher suchen wir Partner, die diesen Weg zusammen mit uns gestalten möchten. In Dänemark haben wir mit FrontDesk genau diese Art von Partner gefunden.

- *Wartezeit von bis zu 2 Stunden auf -3 Minuten reduziert*
- *Mitarbeitende wurden entlastet*
- *Flexibles System ist intuitiv und einfach zu bedienen*

---

### FÜR WEITERE FRAGEN KONTAKTIEREN SIE GERNE

**Jan Behrenbruch**

Stadt Reinbek  
Stabsstelle für Strategie und Entwicklung

040 / 727 50 205  
jan.behrenbruch@reinbek.de  
www.reinbek.de