

PROFESSIONAL SERVICES



Onboarding

FrontDesk wurde speziell auf die spezifischen Bedürfnisse, Arbeitsabläufe und Vorschriften des öffentlichen Sektors angepasst. Wir verstehen, dass jede Organisation unterschiedlich ist, daher stimmen wir unser Onboarding individuell auf Ihre Anforderungen ab. Diese Individualisierung stellt sicher, dass der Einsatz der Software optimiert und die Effizienz und Effektivität des Betriebs erhöht wird. Somit wird das größte Potential des Systems und Ihrer Organisation herausgeholt.

Von der Anpassung unserer Lösungen bis hin zur Schulung Ihres Teams - wir nehmen Sie bei jedem einzelnen Schritt an die Hand und gewährleisten eine reibungslose Einführung.



Consulting

Durch die 12-jährige enge Zusammenarbeit mit unseren Kunden aus dem öffentlichen Sektor verfügen wir über fundierte Fachkenntnisse in den Bereichen öffentliche Verwaltung, Governance und Compliance. Darüber hinaus haben die meisten unserer Systemberater selbst Berufserfahrung im öffentlichen Sektor. Dieses Fachwissen ermöglicht es uns, die Herausforderungen und Möglichkeiten des öffentlichen Sektors genau zu verstehen und kontinuierlich neue Funktionen zu entwickeln, die kritische Punkte ansprechen und greifbare und wertvolle Vorteile bieten.

Ergänzend nutzen unsere Systemberater die Erfahrungswerte, sofern gewünscht, um souverän organisatorische Hilfestellungen und Moderation innerhalb Ihrer Verwaltung zu leisten.



Technischer Support

Unser Support-Team ist bei jeglichen Fragen über Software und Hardware nur einen Anruf oder eine E-Mail entfernt! Die Support-Mitarbeitenden verfügen über breitgefächertes FrontDesk-Wissen.

Wir arbeiten mit schnellen Reaktionszeiten effizient auf eine Lösung Ihrer Probleme und Fragestellungen hin, nehmen uns gleichzeitig aber auch die Zeit, um Ihre Bedürfnisse zu verstehen. Wir verstehen die Herausforderungen, mit denen Sie konfrontiert sind, und kommunizieren klar und verständlich, um sicherzustellen, dass Sie die bestmögliche Unterstützung erhalten. Ihre Zufriedenheit steht an erster Stelle.



Schulungen

Unsere Präsenzs Schulungen in der Hansestadt Hamburg erfreuen sich an Beliebtheit - zurecht! Hier kommen Mitarbeitende aus ganz Deutschland zusammen, um in einer herzlichen und lockeren Atmosphäre gemeinsam mit unseren FrontDesk-Experten alles über die Software und die Funktionsweisen des Systems zu erfahren.

Neben Best Practice Tipps und Tricks sowie Networkingmöglichkeiten unter den Teilnehmer/innen, bieten die Workshops innerhalb der Schulungen auch die Chance, mit Hilfestellung an eigenen FrontDesk-Projekten zu arbeiten. Nach der Schulung sind Sie Certified FrontDesk Administrator (CFA).



DEUTSCHE REFERENZEN

Wir sind stolz auf unsere engen und vertrauensvollen Beziehungen zu unseren Kunden im öffentlichen Sektor. Wir kennen Ihre Welt und werden immer die Extrameile gehen, um ein topmodernes System zu liefern - unser technischer Support ist unmittelbar, zuvorkommend und erstklassig.

Wir sind dabei immer neue und innovative Funktionen in FrontDesk zu entwickeln, damit unsere Kunden FrontDesk immer als wertvollen und unverzichtbaren Partner erleben.

- Lasse Rydberg, Gründer und Innovationsdirektor bei FrontDesk



Stadt Ebersbach

"Einen ganz herzlichen Dank für die superschnelle Umsetzung, die allumfassende Betreuung und das super System! Bürgerinnen & Bürger nehmen die Online-Terminvergabe und das Service-Terminal sehr gut an.

Meine Mitarbeiterinnen sind überglücklich. Sie kommen gut gelaunt zur Arbeit und gehen mit einem Lächeln in den Feierabend! Seit langer, langer Zeit habe ich wieder zufriedene Mitarbeitende."

- Manuela Raichle, Leiterin Bürgerservice & Bildung



Kreis Schleswig-Flensburg

"Ich finde die Schulungen großartig, sie sind persönlich und individuell, praxisnah und auf den Anwender bezogen. Nach der Schulung steht man auch nicht allein da. Bei Fragen kann ich jederzeit bei FrontDesk anrufen. Auch kann ich auf viele Schulungs-Videos zurückgreifen."

- Hans Jörg Ohlen, Stabsstelle Steuerungsunterstützung

Ausführliche Berichte unserer Kunden finden Sie auf frontdeskuite.com/de/kunden/



Kreis Rendsburg-Eckernförde

"Der seit der Einführung von FrontDesk erhaltene Support ist beispiellos. Egal wann und mit welchem Anliegen wir uns an FrontDesk gewendet haben, wir haben immer ohne lange Wartezeit eine Rückmeldung bekommen und die Fragen oder kleinen Probleme wurden sofort gelöst.

Das System ist selbsterklärend, läuft stabil und wir bekommen ausschließlich positive Rückmeldungen zu der Terminbuchung."

- Anton Kiebert, Digitalisierungsmanager



Stadt Reinbek

"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 vornehmen.

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 Kundinnen und Kunden frühzeitig zu informieren."

- Torsten Christ, Fachbereichsleiter Bürgerangelegenheiten

Kontaktieren Sie uns:



Jan Behrenbruch
Bedarfsanalyse & Beratung
jb@frontdeskuite.com

Tim Beckmann
Preise & Angebote
tb@frontdeskuite.com

040 8740 7702

Ines Schäfer
Produktmanagerin FrontDesk
S-Public Services GmbH
ines.schaefer@s-publicservices.de
M: +4915157627484

Deutsche Referenzen:



Das führende System für Online-Terminvergabe
& Steuerung von Kundenströmen



- Prozessabläufe & Ressourcenplanung optimieren
- Kundenerlebnis verbessern & Mitarbeitende entlasten
- Marktführer im digitalsten Land der Welt & bewährt im Einsatz in Städten, Gemeinden, Kreisverwaltungen, Jobcentern & öffentlichen Einrichtungen in Deutschland

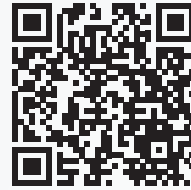
WAS IST FRONTDESK?

Das Team hinter FrontDesk entwickelte 2012 eine moderne und zuverlässige Software, basierend auf den Anforderungen mehrerer dänischer Kommunen.

2019 wurde das System an die speziellen Anforderungen in Deutschland angepasst und so wurden dem System insgesamt mehr als 300 neue Funktionen hinzugefügt. FrontDesk ist daher passgenau auf die Anforderungen von Städten, Gemeinden, Kreisverwaltungen, Jobcentern & öffentlichen Einrichtungen in Deutschland zugeschnitten. Das System ist flexibel und sowohl für Bürgerinnen & Bürger als auch Mitarbeitende intuitiv zu bedienen.

FrontDesk hat heute einen Marktanteil von über 85% in Dänemark, ist bei mehr als 30 Kommunen in Deutschland im Einsatz und wird von über 12 Millionen Menschen in 8 Ländern in Europa, Nordamerika und Asien genutzt.

FrontDesk Video:



Service-Terminal

Das FrontDesk Service-Terminal ist ein wichtiger Baustein in Ihrer Kundenmanagement Strategie. Das flexible System ermöglicht es, Kunden basierend auf deren Anliegen zu steuern und umzulenken. FrontDesk verwaltet Termine und benachrichtigt automatisch die Mitarbeitenden über die Ankunft ihrer Termine.

- Check-in von Terminen & Steuern von Walk-ins
- Anliegenklärung & Terminbuchung direkt am Terminal
- Automatische Benachrichtigung der Mitarbeitenden
- Steuerung der Kunden zum richtigen Wartebereich oder Büro
- Infrarot-Scanner für QR-Codes usw.
- Angepasste Kundenlenkung bei Fremdsprachen



Online-Terminvergabe

Sie bestimmen, welche Dienstleistungen Sie Ihren Kunden wann und wo zur Terminbuchung anbieten möchten. Es wird sichergestellt, dass die Kunden immer zu den richtigen Standorten und Mitarbeitenden gelangen.

- Präsenzbesuche, Telefonanrufe oder Teams-Meetings buchen
- Termine einfach planen
- SMS-Bestätigungen an die Kunden
- Abfrage zur Teilnahme an Kundenbefragungen möglich



Statistik

FrontDesk bietet eine Vielzahl von Kombinationsmöglichkeiten für Intervallstatistiken, z. B. Anzahl der Bedienungen & Wartezeiten pro Stunde/Wochentag/Monat, Vergleich von Zeiträumen oder erweiterte Statistiken für jede einzelne Dienstleistung.

- Umfangreiches Statistikmodul
- Auswahl zwischen Organisationseinheiten, Dienstleistungen, usw.
- Keine Rückschlüsse auf Mitarbeitende durch Anonymisierung
- Kundenzufriedenheitsmessungen



Integrationen

Eine Vielzahl von API-Integrationen bieten noch mehr Möglichkeiten zur Steuerung des Kundenaufkommens, zur Prozessoptimierung und zur Entlastung der Mitarbeitenden in Ihrer Verwaltung.

- SMS-Gateway
- Biometrische Datenerfassung im Self-Service
- KI-Voicebot kann rund um die Uhr Termine vereinbaren
- Online-Services & Selbstbedienungsterminals



FrontDesk Hub

FrontDesk Hub ist die Benutzeroberfläche für Mitarbeitende. Hier haben die Mitarbeitenden einen Überblick über die für sie relevanten Termine und Anmeldungen - egal ob personenbezogen als Spezialisten oder im Team als Generalisten. Die Arbeitsvorgänge werden kontinuierlich als Teil des normalen Arbeitsablaufs völlig anonymisiert dokumentiert.

- Benachrichtigungen, wenn Kunden sich anmelden
- Übersicht über die vereinbarten Meetings und Termine
- Bedienungen umsteuern, verschieben & parken
- Kommentare & Feedback für Prozessoptimierungen geben



Großbildschirme

Wenn die Mitarbeitenden die angemeldeten Kunden aufrufen, werden die relevanten Informationen auf dem Bildschirm angezeigt, z. B. an welchen Schalter der Kunde gehen soll und in welcher Richtung dieser liegt. Mit mehrsprachiger Text-zu-Sprache ist der Infobildschirm ein wichtiges Kommunikationsmittel.

- Anzeige Text, Bilder & Videos im Wechsel neben den Aufrufen
- Individuelle Anzeigen in verschiedenen Wartebereichen
- Aufruf von Nummern & Terminen frei gestaltbar
- Integration zu Selbstbedienungseinheiten wie Fotostationen



Administration

Sie haben die Kontrolle über das gesamte System. Das flexible und intuitive Design ermöglicht das einfache Erstellen und Ändern aller Schaltflächen, Texte & Funktionen, die sowohl am Terminal als auch auf den Online-Buchungsseiten genutzt werden. Nutzungszeiten für jede Schaltfläche und Funktion können einfach konfiguriert werden.

- Service-Flows visualisieren die Navigation am Terminal
- Schnelles Erstellen neuer Leistungen & Schaltflächen
- Funktionen- und Terminlayout können zeitlich geplant werden
- Ressourcenmanagement zur Steuerung von Terminbuchungen



CallCenter

Sagen Sie andauernden Unterbrechungen durch klingelnde Telefone Lebewohl. Lassen Sie Ihre Kunden einen Termin vereinbaren, um zurückgerufen zu werden, und lassen Sie FrontDesk anzeigen, zu welchem Anliegen und wann der Kunde kontaktiert werden möchte.

- Optimierte Aufgabensteuerung
- SMS-Erinnerungen an Kunden
- Aktivitäts- und Zeitstatistiken
- Integration ins Telefonsystem möglich

