



Möglichkeiten von Shared-Service-Centern für den öffentlichen Dienst.

Vivento- der Personaldienstleister der Deutschen Telekom AG





Fachpersonal	Projektmanagement und Outsourcing
Aufgabe: Beratung, Unterstützung und Projektmanagement	Aufgabe: Beratung, Unterstützung und Produktlösungen
Für wen? Personalmanagement von DTAG, Unternehmen, öffentlicher Dienst	Für wen? Unternehmen und öffentlicher Dienst
In welcher Form? Personalrecruiting, Personalauswahl, Personaleinsatz, Kooperationsplattform Personalvermittlung öffentlicher Dienst (Personnel Services)	In welcher Form? Digitalisierung und Archivierung, TK/IT-Planung/ Umsetzung/Service, Call Center Dienstleistungen (Service Solutions)
Ergebnis: Qualifizierte Mitarbeiter und Kompetenzteams, z. B. Interim Manager, Projekt Manager, Spezialisten, Fachkräfte, Nachwuchskräfte	Ergebnis: Kosteneinsparung, effektivere Prozesse, effizientere Ressourcennutzung, nachhaltige Wertsteigerung

Umsetzung durch Vivento, Deutsche Telekom AG und

Kompetenzmarken : Vivento Customer Services, Vivento Digital Services, Vivento Interim Services, Vivento Personnel Services, Vivento Business Services

Kommunale Aufgaben

Freiwillige Selbstverwaltungsaufgaben:

Verkehrswege,
Gewerbeansiedlung,
Energie- u. Wasserversorgung, ...

Pflichtige Selbstverwaltungsaufgaben:

Abfallwirtschaft,
Katastrophenschutz,
Versorgungseinrichtungen, ...

Übertragene Aufgaben:

Bauaufsicht,
Polizei, Zensus, ...

Rahmenbedingungen

Vielfalt von Prozessen und Geschäftsbereichen

Inhomogene Auftragseingänge

Beratungsintensive Bürgeranfragen

Enormer Kostendruck durch Haushaltssperren

Keine Nachbesetzung/Stellenbesetzungs-Stopp

Vielfältige, uneinheitliche IT-Landschaft/ IT-Prozesse

Kommunale Dienstleistungserbringung im Rahmen von Deutschland-Online

Ziele:

Schaffung einer vollständig integrierten und vereinheitlichten E-Government-Landschaft in Deutschland

Setzen von Standards (Dienstleistungsrichtlinie)

Vorgehen nach Modell-Prinzip „Einer oder Einige für alle“.

Auf diese Weise sollen **über alle Verwaltungsebenen hinweg einheitliche und durchgängige Online-Dienstleistungen** entstehen.

Anwendungsfälle für Shared Service Center

Wandel dynamisch gestalten.

vivento

Bürgerhotline „D115“

Scannen, Bildbearbeitung und Geo-Referenzieren von Bebauungsplänen

Zentrale Telefonannahme, beispielsweise für mehrere kommunale Träger

Service-Center-Leistungen im Rahmen des „Zensus 2011“

Digitalisierung des Posteingangs

IT-Service-Center, z.B. in Kooperation mit den Landesinformatikzentren

Anwendungsfälle für Shared Service Center

Wandel dynamisch gestalten.

vivento

Bürgerhotline „D115“

Scannen, Bildbearbeitung und Geo-Referenzieren von Bebauungsplänen

Zentrale Telefonannahme, beispielsweise für mehrere kommunale Träger

Service-Center-Leistungen im Rahmen des „Zensus 2011“

Digitalisierung des Posteingangs

IT-Service-Center, z.B. in Kooperation mit den Landesinformatikzentren

Anwendungsfälle für Shared Service Center

Beispiel: Scan- und Dokumentenmanagement

Elektronische Akte

- Digitale Archivierung von Bauakten zur Unterstützung des Fachverfahrens
„Digitale Bauakte“
Personalakten, Patientenakte, Katasterwesen

Archivierung

- Digitale Archivierung von Posteingangsverwaltung
Scannen, Bildbearbeitung und georeferenzieren der Bebauungspläne
- Elektronische Archivierung von Rechnungen oder von Buchungsbelegen in Kommunalkassen

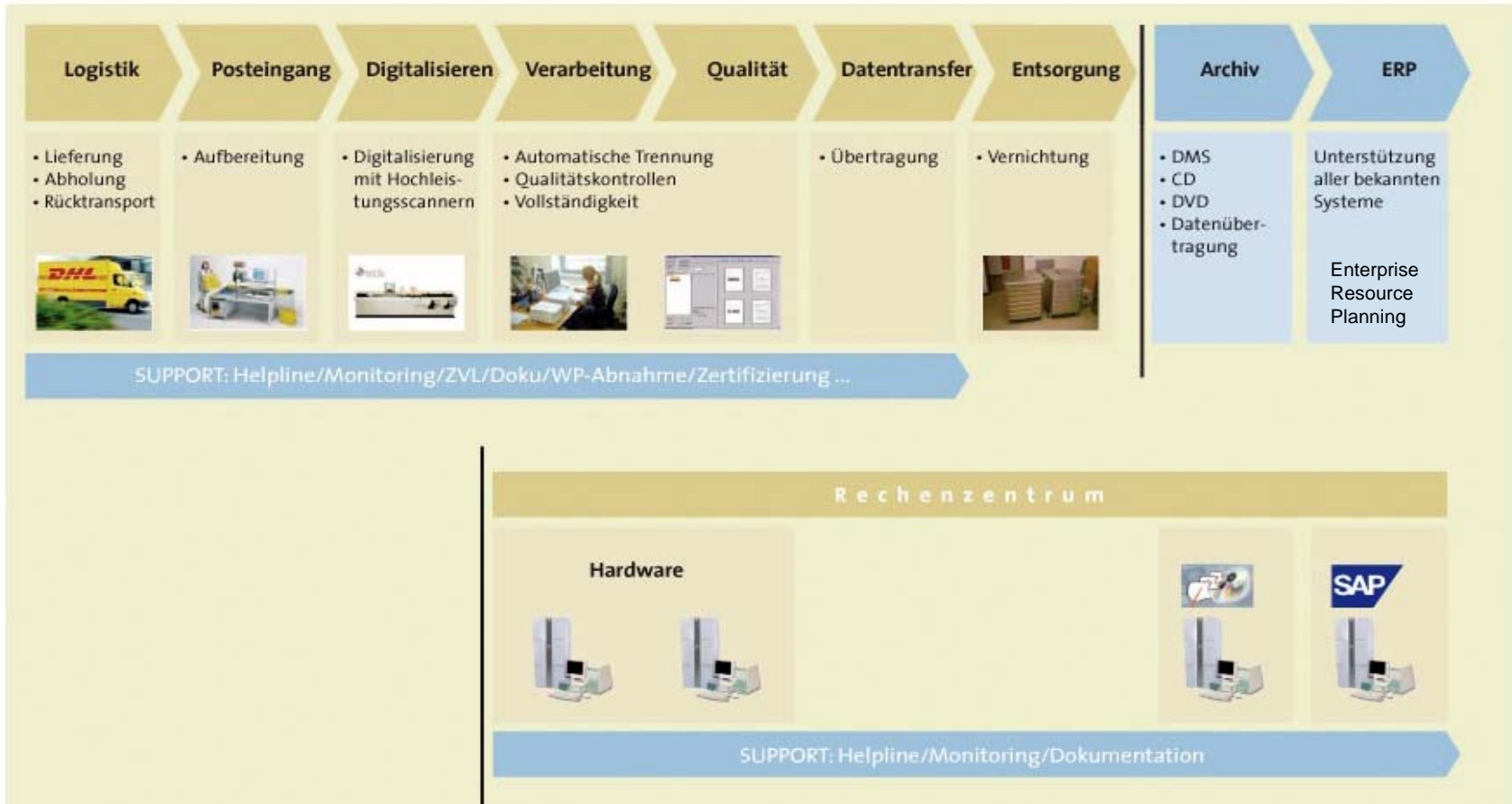
Dokumentenverarbeitung

- Scannen von Dokumenten zur Übernahme automatisiert in den Liegenschaftsbücher oder Bewertungsverfahren des Sachanlagevermögens(vgl. Doppik)
- Scannen und Indexieren der Dokumente in der ..KFZ- Zulassung

Posteingang

- Vorverarbeitung von Beihilfeanträgen
- Frühes scannen des Posteingangs nach definierbaren Verarbeitungsschritten
- Scannen von Steuererklärungen

Spätes Scannen – die Prozesskette.



Anwendungsfälle für Shared Service Center Beispiel „Zensus 2011“

Moderne Verwaltung per Telefon: Service Center

Unterstützung von statistischen Landesämtern und Kommunen bei der Einrichtung eines Service Centers oder bei Erhebungsstellen

Kundenservice per Telefon im Front- und Backoffice
(Auskunfts- und Informationsdienste, Abwicklungs-/Bearbeitungsservices)

Anrufweiterleitung und Vermittlung

Kundenempfang bei zensuspezifischen Anfragen

Individuelle Anfragenbearbeitung – mit oder ohne Zugriff auf Verwaltungsdaten

Sonderleistungen in der Durchführungsphase/Frontoffice

- + - Überprüfung nicht schlüssiger Angaben aus den verschiedenen Quellen/ Registern, etc...
- Umsetzung des Mahnprozesse auf kommunaler oder Landesebene
- Unterstützung bei Klärung von Problemen, Rückfragen

Backoffice-Leistungen in der Durchführungs-/ Nachbereitungsphase:

- + - Übernahme kompletter zensuspezifischer Fachverfahren
- Komplexe Recherchen

Service Center „Zensus 2011“: Kernleistungen im Überblick.

Informationsmanagement:

- Recherche von Sachverhalten (z.B. bei Doppelmeldungen, unvollständigen Informationen..)
- Auskunft- und Unterstützungsservices bei Rückfragen in den verschiedenen Zensusphasen

Mahnverfahren

- Mahnungen säumiger Berichtsstellen oder Gebäude-/ Wohnungsinhabern

Adressermittlungen

- Ermittlung von Umzugsadressen unbekannt verzogener Gebäudeeigentümer
- Klärung bei Zweifelsfällen
- Adressmonitoring

Datenbearbeitung

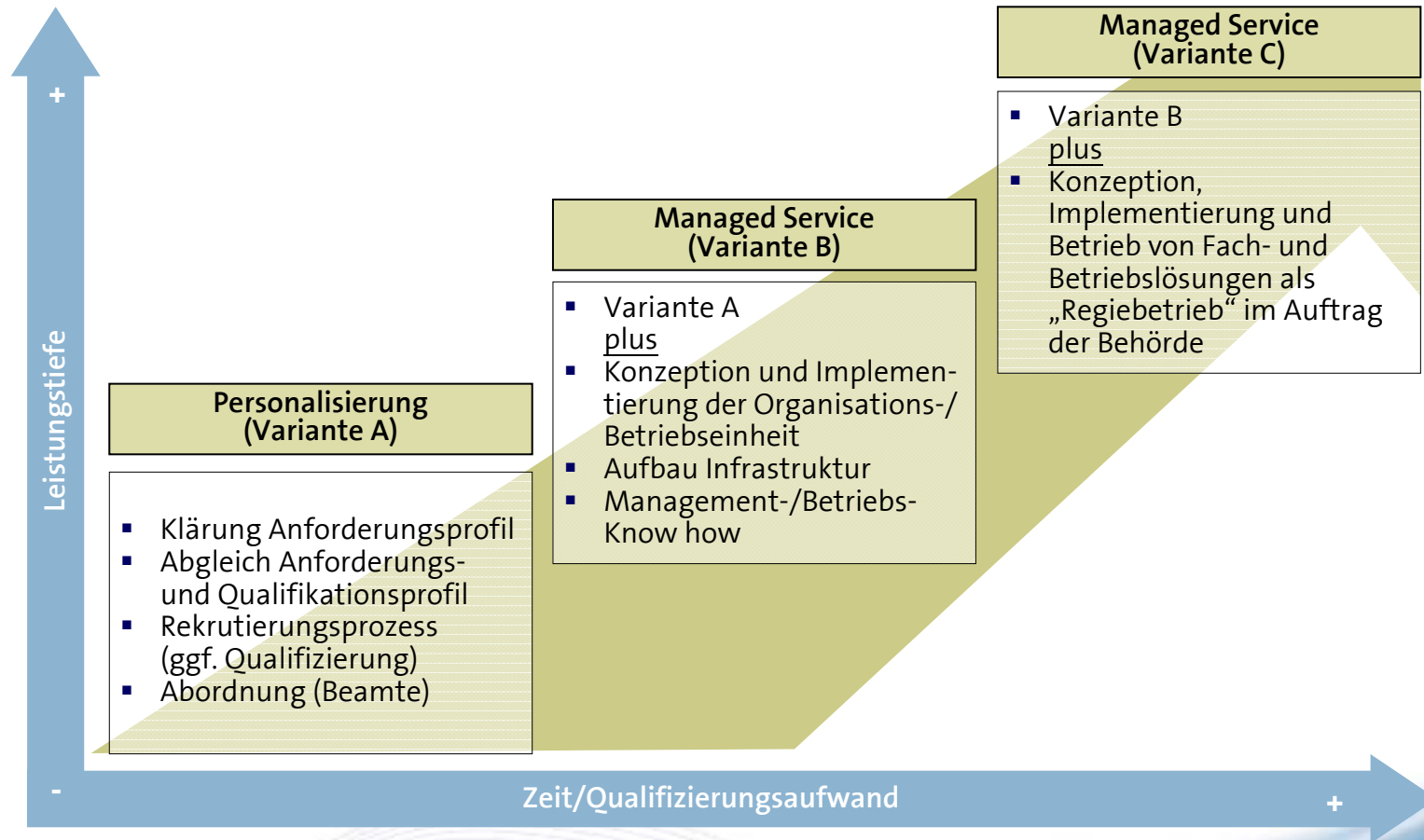
- Überwachung von Dateneingängen
- Formale und inhaltliche Prüfung des Datenermaterials
- Erstellung von statistischen Auswertungen
- Digitalisierung der Rückflussinformationen

Vivento – Personnel Services. Instrumente der Zusammenarbeit.

		Möglicher Leistungsumfang	Verfahren
1	Abordnung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konzeption und Implementierung eines Service Centers ▪ Personalgestellung und Qualifizierung ▪ Infrastruktur ▪ Management Wirkbetrieb ▪ Co-Sourcing ▪ bei Versetzung: finanzielle Incentivierung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amtshilfe-Vertrag auf Basis Rahmenvertrag ▪ Abordnungsverfahren
2	Abordnung und Versetzung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je nach Anforderungsprofil Dienstleistungen für Planung und Wirkbetrieb (Outsourcing) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amtshilfe-Vertrag ▪ Abordnungs- und Versetzungsverfahren
3	Dienstleistungs-vertrag	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je nach Anforderungsprofil Dienstleistungen für Planung und Wirkbetrieb (Outsourcing) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausschreibungsverfahren nach VOL ▪ Amtshilfe bei hoheitlichen Aufgaben

Die Varianten sind untereinander kombinierbar und bieten ausreichend Spielraum, um auf das jeweilige Anforderungsprofil der Behörde angepasst zu werden.

Vivento-Portfolio Personal – Technik – Prozesse



Vivento. Ihr strategischer Partner, um Ihren Wandel dynamisch zu gestalten.

Fünf Kompetenzmarken stehen mit ihren Namen für Ihren Erfolg:

Ganzheitliche Projektdienstleistungen – umsetzungsorientiert und in Managementqualität.

vivento
business services

Perfektes Portfolio an Service-Center-Dienstleistungen – für eine umfassende Kundenbetreuung über alle Kommunikationskanäle hinweg.

vivento
customer services

Professionelle, maßgeschneiderte Digitalisierungs- und Archivierungsdienstleistungen auf höchstem Niveau, modernes Dokumentenmanagement.

vivento
digital services

Kompetenz in flexibler Personalvermittlung von jungen, exzellent ausgebildeten Spezialisten.

vivento
interim services

Maßgeschneiderte Vermittlung von qualifiziertem und erfahrenem Personal für den öffentlichen Sektor sowie für Unternehmen.

vivento
personnel services

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

vivento

Dipl.-Ing. Markus Kolb

Key Account Manager Public

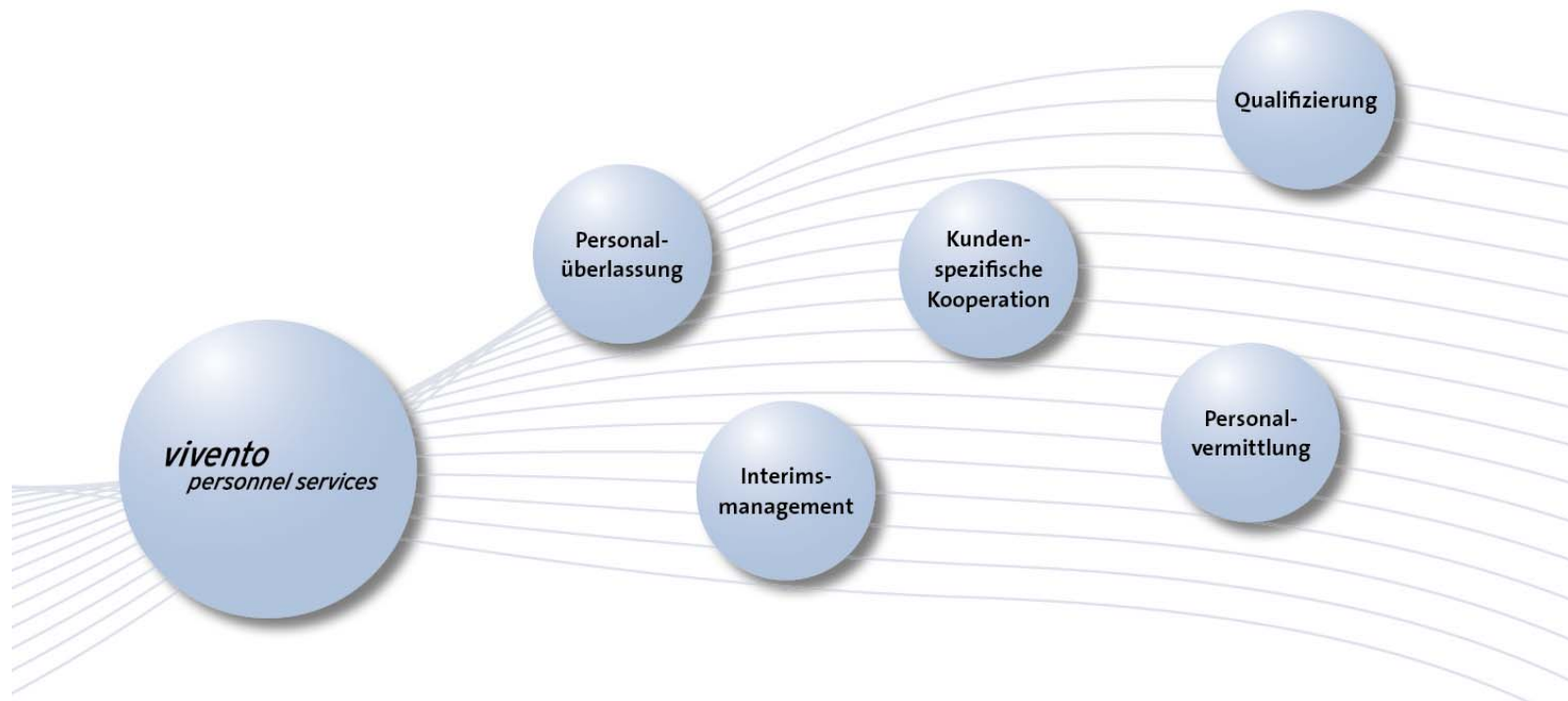
Vivento, Deutsche Telekom AG
Nauheimerstr. 100, 70372 Stuttgart

Telefon: +49 711 999 6262

Mobil: +49 171 2264696

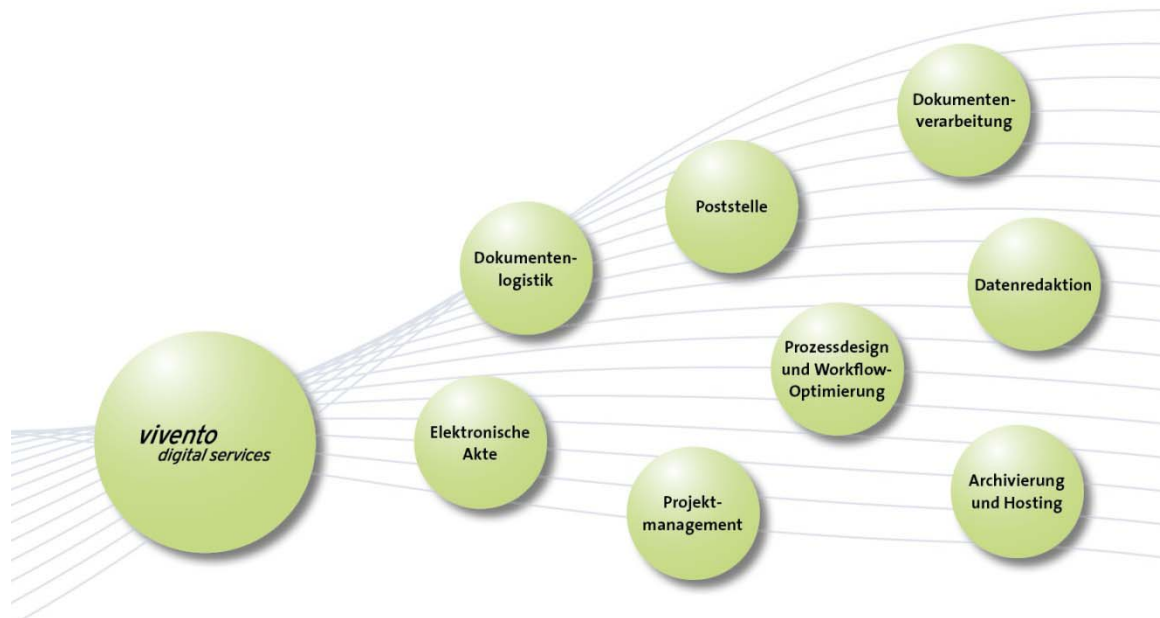
E-Mail: markus.kolb@vivento.de

Vivento Personnel Services. Erste Wahl bei Personal für Shared Service Center



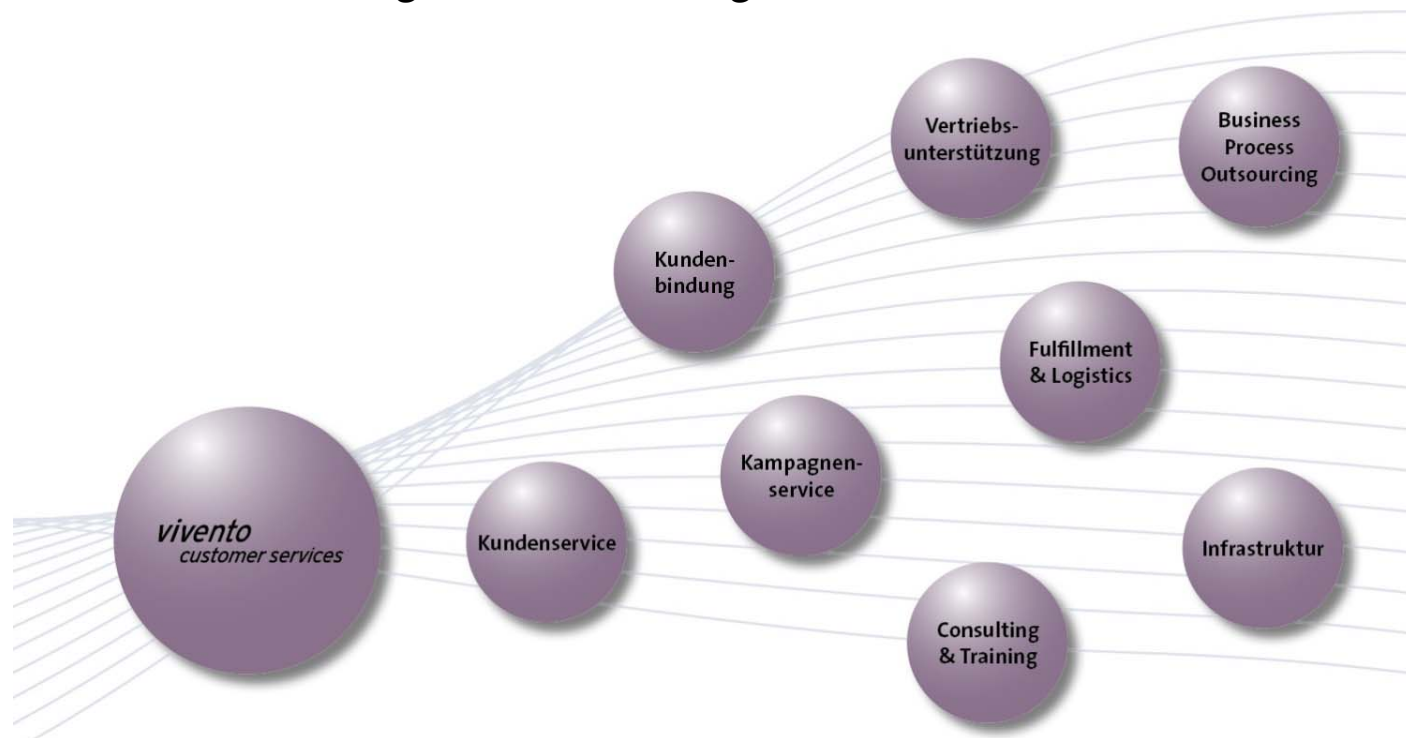
Vivento Digital Services. Wir digitalisieren. Einfach. Alles.

Vivento Digital Services steht für Digitalisierungs- und Archivierungsdienstleistungen auf höchstem Niveau. Bundesweit, jederzeit und im Einsatz modernster Technologie.



Vivento Customer Services. Kundenbegeisterung ist unser Business.

Ihr Full-Service Dienstleister, der Sie bei Ihren Kundenbeziehungen in sämtliche Phasen von Neuerung und Veränderung unterstützt.



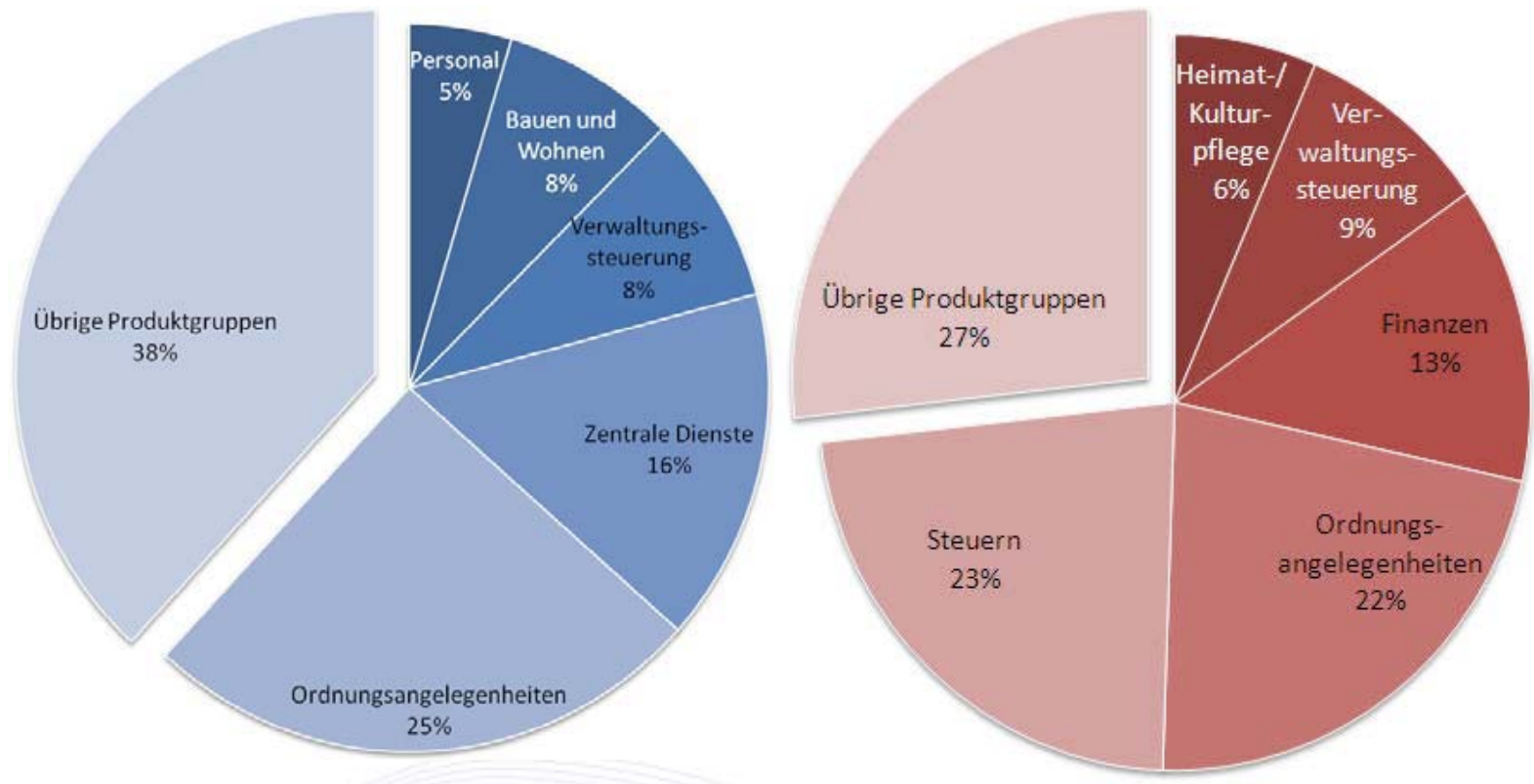
Top100-Leistungen kommunaler CC und Telefonzentralen:

1.Personalausweis beantragen	13.Kurzzeitkennzeichen beantragen	25.Führerschein ersetzen		
2.Melderegisterauskunft beantragen	14.Halterauskunft einholen	26.Parkausweis für Schwerbehinderte beantr.		
3.Kraftfahrzeug anmelden	15.Lohnsteuerkarte beantragen	27.Kopien/Unterschriften beglaubigen		
4.Kraftfahrzeug ummelden	16.Wunschkennzeichen reservieren	28.Führerschein in EU-Führersch. umtausch.		
5.Reisepass beantragen	17.Wohnsitz anmelden	29.Bußgeld bezahlen		
6.Wohnsitz ummelden	18.Führerschein beantragen	30.Sperrmüll entsorgen		
7.Wohngeld beantragen	19.Feinstaubplakette beantragen	31.Lohnsteuerkarte ändern		
8.Kinderreisepass beantragen	20.Hund anmelden	32.Fundsachen nachfragen		
9.Eheschließung anmelden	21.Fahrzeugschein ersetzen	33.Wohnberechtigungsschein beantragen		
10.Gewerbe anmelden	22.Ausbildungsförderung beantragen	34.Schwerbehindertenausweis beantragen		
11.Führungszeugnis beantragen	23.Meldebescheinigung beantragen	35.Einbürgerung		
12.Kraftfahrzeug abmelden	24.Unterhaltsvorschuß beantragen	36.Fällen/Rückschnitte a.priv.Grundst.beant.		

Top100-Leistungen kommunaler CC und Telefonzentralen:

37.Lohnsteuerkarte ersetzen	49.Verpflchtungserklärung beantragen	61.Namensänderung beantragen
38.Auszug a.d.Gewerberegister beantragen	50.Vorläufigen Reisepass beantragen	62.Schwerbehindertenausweis verlängern
39.Bewohnerparkausweis beantragen	51.Baugenehmigung beantragen	63.Ratten melden
40.Ermäß.Nahverkehrsticket beantragen	52.Gesundheitszeug.i.Lebensmittelber.erwer.	64.Wunschkennzeichen verlängern
41.Lärmbelästigung melden	53.Wohnsitz abmelden	65.Status der Ausweisbeantragung abfragen
42.Kataster-/Liegenschaftsauskunft geben	54.Krankentransport abrechnen	66.GEZ-Befreiung beantragen
43.Internationalen Führerschein beantragen	55.Sondernutzung v.Verkehrsflächen beantr.	67.Zulassungsbescheinigung II beantragen
44.Pass f.Geringverdienende beantragen	56.Bombenfund melden	68.Straßenbeleuchtungsstörung melden
45.Zulassungsbescheinigung ersetzen	57.Arbeitslosengeld li beantragen	69.Zweitwohnsitzsteuer bezahlen
46.Gewerbe abmelden	58.VHS-Anmeldung	70.Verkehrszeichen-/Ampelstörung melden
47.Fahrerkarte beantragen	59.Elterngeld beantragen	71.Baustelle einrichten
48.Ausfuhrkennzeichen beantragen	60.Kanalstörung melden	72.Mietspiegel anfordern

Digitales Schriftgutmanagement in Kommunen: Anteil der Produktgruppen am Postein- (links) und -ausgang (rechts) am Beispiel einer Fallstudie.



Frühes Scannen – die Prozesskette.

