



Public Services von Vivento: Lösungen für eine innovative Verwaltung.

Viele öffentliche Auftraggeber stehen heute vor neuen Herausforderungen: Dem Wunsch, den Bürgern mehr Service zu bieten, stehen historisch gewachsene, feste Verwaltungs- und Personalstrukturen gegenüber. Hinzu kommt, dass knappe Finanzmittel den Handlungsrahmen beschränken. Public Services von Vivento hilft Ihnen dabei, interne Prozesse zu optimieren, sich auf die Kernaufgaben der Verwaltung zu konzentrieren und gleichzeitig den Bürgerservice modern und kundengerecht zu gestalten. Und das unter Berücksichtigung der finanziellen Ausgangslage.

Moderne Verwaltung per Telefon: Public Service Center. Vivento unterstützt die Verwaltung in Bund, Ländern und Kommunen auf dem Weg zu mehr Effizienz und Bürgernähe. Ein wichtiger Schritt auf diesem Weg ist die Einrichtung eines Public Service Centers, das modernen und komfortablen Bürgerservice per Telefon ermöglicht – zum Beispiel über die bundesweit einheitliche Rufnummer 115 für Verwaltungsdienstleistungen. Von erhöhter Erreichbarkeit über Anrufweiterleitung und Vermittlung, Statusauskünfte und Beschwerdemanagement bis hin zu Info-Services und Auskunftsdienstleistungen: Unsere geschulten Mitarbeiter übernehmen sämtliche Aufgaben rund um den Bürgerservice – professionell und zuverlässig.

Effizientere Abläufe: Digitalisierung von Bürounterlagen.

Digital Services von Vivento sorgt für die professionelle Verwaltungsorganisation durch den schnellen und effizienten Wechsel von Papier zu digital. Durch Frühes Scannen (z. B. Posteingang, automatisierte Rechnungsbearbeitung) und Spätes Scannen (z. B. elektronische Personalakte) werden Arbeitsabläufe effizienter und schneller – denn die Weiterverarbeitung digitaler Unterlagen gestaltet sich deutlich einfacher und effizienter als die Bewältigung des täglichen Papiervolumens. Alle Unterlagen werden in hochmodernen Scanzentren digitalisiert, archiviert und im Dateiformat Ihrer Wahl zur Verfügung gestellt und können per Mausklick abgerufen werden. Sie sparen viel Zeit und Geld.

Näher am Bürger: persönliche Beratung. Auf Wunsch bringt unser geschultes Fachpersonal seine Erfahrung im Umgang mit Kunden direkt dort ein, wo es am effektivsten ist: im Front Office und bei der persönlichen Beratung. Ob mit oder ohne Zugriff auf Verwaltungsdaten – wir sorgen für eine optimale und individuelle Betreuung. Und behalten dabei die Kosten stets im Blick.

Ihre Vorteile mit Public Services von Vivento:

Mehr Effizienz und Bürgernähe für moderne Unterstützung von Bund, Ländern und Kommunen mit:

- moderner, komfortabler Bürgerservice in Public Service Centern (einheitliche Rufnummer 115 für Verwaltungsdienstleistungen)
- durch Call Center Services wie Auskunftsdienst, Telefon, E-Mail und Fax für maximale Erreichbarkeit
- Professionelle Verwaltungsorganisation durch Digitalisierung von Papier
- Persönlicher Empfang und individuelle Beratung im Front Office durch unsere geschulten Mitarbeiter

Unser Angebot für Public Service Center:

Personal	Beratung und Prozesse	Infrastruktur
<p>Bereitstellung von geschultem/qualifiziertem Personal zum Aufbau und/oder Betrieb von öffentlichen Service Centern im Rahmen</p> <ul style="list-style-type: none">– einer Abordnung– einer Abordnung und Versetzung und/oder– eines Dienstleistungsvertrags	<p>Beratung von öffentlichen Auftraggebern, z. B. bei einer</p> <ul style="list-style-type: none">– Bedarfsidentifikation und Definition von Inhalten bzw. Dienstleistungen– Wirtschaftlichkeitsuntersuchung– Personal- und Kapazitätsplanung– Qualifizierungsmaßnahme des Personals	<p>Implementierung infrastruktureller Maßnahmen, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none">– Ausstattung von Service Centern mit der notwendigen technischen Infrastruktur– Aufbau und Pilotierung sowie optionale Inbetriebnahme der technischen Infrastruktur
Effizienz und Bürgernähe unter Berücksichtigung der Kostenstruktur		