



synPHONIE - Prozess-Steuerung

Mehr als ein Vorgangswesen



synPHONIE wurde gemeinsam mit Kunden entwickelt und vereint dadurch Innovation, Praxiserfahrung und Übertragbarkeit. **synPHONIE** wurde mehrfach ausgezeichnet (u.a. Kienbaum Dienstleistungspreis, Auszeichnung der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften).

synPHONIE ist die optimale Lösung zur prozessgesteuerten Unterstützung von Vorfällen und Dienstleistungen. Der Service als optimale Schnittstelle zwischen Kundenkontakt, Allzuständigkeit und Verwaltungshandeln oder von internen Prozessen ohne Bürgerservice.

✓ synergie kommunal - Partner der Kommunen

synergie kommunal ist auf die Beratung und Einführung von Softwarelösungen spezialisiert.

Gerade für die sensiblen Bereiche mit Bürgerkontakt bietet synergie kommunal Produkte, die eine Basis für höhere Prozesstransparenz und mehr Zufriedenheit – bei den Mitarbeitern der Verwaltung und ihren Bürgern bietet.

synergie kommunal besteht aus einem Team von Spezialisten für Informationstechnik, Verwaltungsrecht und Betriebswirtschaft. Damit bietet synergie kommunal für Sie eine ideale Schnittstelle zwischen IT-Organisation und Verwaltung.

Miteinander mehr bewegen

synergie begleitet die Verwaltungen partnerschaftlich und kompetent durch alle Projektphasen – von der Erstberatung bis zur Einführung – und beteiligt sich auch an der Konzeption von ganz individuellen Anforderungen.

synergie kommunal – Ihr Partner auf dem Weg zur optimalen Bürgerorientierung

synPHONIE als optimale Schnittstelle zwischen Bürgerkontakt – Allzuständigkeit und Verwaltungshandeln. Nutzen Sie ein System von synergie kommunal für alle Aufgaben.



Das integrierte Rathaus ■ Der Spezialist ■ Kommunale Beratung ■ Software

Ein System für:

1. *Bürgerservice, Stadtbüro*
2. *Vorgangs- und Prozess-Steuerung*
3. *Interne Vorgänge*
4. *universelle Antragsbearbeitung*
5. *Wissensmanagement*
6. *Bar- und Gebührenkassen*
7. *Infoterminals/Wartesysteme*



professioneller Bürgerservice

Transparente Verwaltungsprozesse zu schaffen und größere Mitarbeiterzufriedenheit zu erreichen, sind wichtige Anliegen aus unserer Sicht.

Diese professionelle Vorgehensweise ermöglicht Ihnen die Software **synPHONIE**.



Ein wesentliches Ziel ist es, gemeinsam mit den Kommunen und den Mitarbeitern, die Einrichtung eines kompetenten und allzuständigen Bürgerservice zu gewährleisten. Dies beinhaltet nach unserer Vorstellung die Einbindung aller Fachbereiche / Ämter, die Erweiterung des Dienstleistungsangebotes, die Verkürzung der Bearbeitungszeiten und das Prinzip „Ein Mitarbeiter für alle Leistungen“.

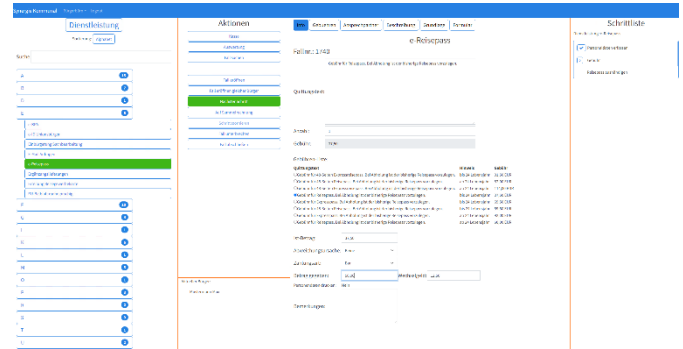
synPHONIE – Prozess-Steuerung ist die optimale Lösung zur prozessgesteuerten Unterstützung von Vorfällen und allen Dienstleistungen in Ihrem Bürgerservice.

Wie groß und individuell Ihr Dienstleistungsspektrum auch sein mag.



Die Vorteile

- Einheitliche Benutzeroberfläche
- Intuitive Bedienung
- Einfache Administration
- Integrierte Gebührenkassen
- Mailunterstützung
- Formularintegration
- Einbindung aller Einwohnermeldeamtprogramme
- Zugriff auf vorhandene Informationsquellen
- prozessgesteuerte Bearbeitung
- keine Mitarbeiterbezogene Fallbearbeitung
- individuelle Integrationsmöglichkeit kommunaler Fachverfahren

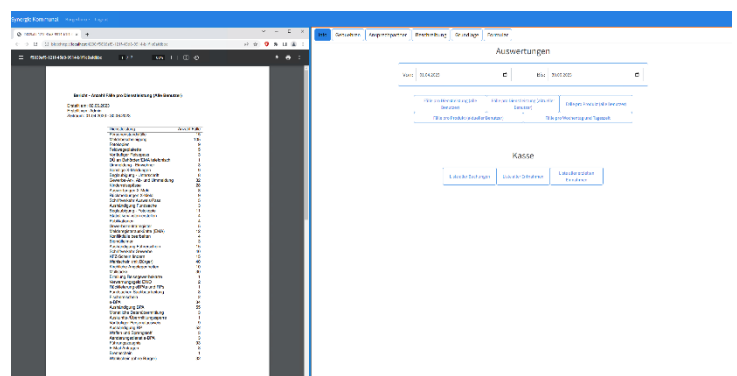


Es liegt auf der Hand. In jedem einzelnen Prozess steckt Potential für Zeit und Kostenersparnis.

Professionelle Bearbeitung

Für alle anfallenden Aufgaben können Dienstleistungen (Produkte) hinterlegt werden, die jeweils aus durchzuführenden Schritten in einer vorgegebenen Reihenfolge bestehen.

Dieser entstandene Prozess kann von dem Mitarbeiter/in über dessen Web-Browser (Microsoft Internet Explorer) als neuer Fall eröffnet werden. Nach der Bearbeitung der einzelnen Schritte erhalten diese ein Erledigungskennzeichen. An jedem Schritt kann ein Fall unterbrochen und zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgegriffen werden ohne, dass dies durch denselben Mitarbeiter/in passieren muss. Der letzte Bearbeitungsstand steht unmittelbar wieder zur Verfügung und der nächste Bearbeitungsschritt ist erklärt.



Aber die einzelnen Schritte haben noch mehr Funktionen. Man kann darüber Fachverfahren aktivieren und Arbeitshinweise dokumentieren. Zusätzlich können Sie Personendaten



Das integrierte Rathaus ■ Der Spezialist ■ Kommunale Beratung ■ Software

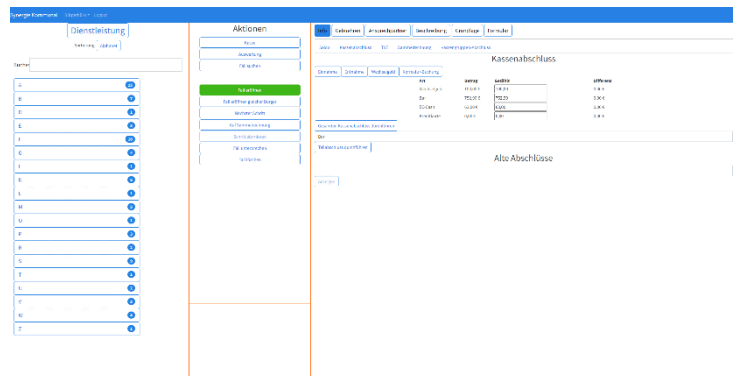
erfassen oder aus Meldeverfahren abholen. Diese Daten könnten Sie zum Ausfüllen von Formularen und Anträgen benutzen oder aber auch direkt zur Weitergabe per Mail. Die Einnahme von Gebühren direkt in der Dienstleistungsbearbeitung ist ebenso als Schritt einzubinden und genauso leicht durchzuführen.

Dienstleistungen haben aber noch weitere Funktionalitäten. So können Sie zum Beispiel innerhalb der Schritte zeitliche Verzögerungen einbauen. Damit endet die Bearbeitung zunächst und der Fall ist für die nächsten X Tage unterbrochen. Bestimmte Bearbeitungen Dritter sind nun möglich und sobald diese abgeschlossen sind kann der Fall wieder aufgenommen und zu Ende bearbeitet werden.

Lassen Sie Ihre Dienstleistungen unterschiedlich aussehen. Sie können für eine Dienstleistung unterschiedliche Vorgänge und Informationen abbilden und diese unterschiedlichen Mandanten(z.B. Fachämtern oder Büros in Orts-/ Stadtteilen) zuordnen.

Sicheres und unkompliziertes Bezahlen

Ohne manuelles buchen, Quittungsblock oder Kassen-buch wird Ihnen zu dem Zeitpunkt, wo die Gebühr fällig wird der zu zahlende Betrag oder eine Betragsauswahl eingeblendet. Sobald Sie Menge und Zahlungsart bestätigt haben, wird Ihnen die Quittung sofort aus dem System generiert und Sie nehmen das Geld ein. Sie können aber auch erst die Gebühren verschiedener Leistungen zu einem Bürger sammeln und zum Ende der Bearbeitung des Bürgers das Geld kumuliert einziehen. Hierfür erhalten Sie dann eine Sammelquittung.



Die dazugehörige Buchung läuft im Hintergrund in das benutzerbezogene Zeitbuch und ist jederzeit am Bildschirm aufrufbar. Mit einem Klick haben Sie den aktuellen Saldo/Bestand Ihrer Kasse. Sie können Einnahmen (z.B. Wechselgeld) und Entnahmen (z.B. Abschöpfungen) buchen und es stehen Ihnen alle Buchungen in verschiedenen Buchungslisten zur Verfügung.

Ihren persönlichen Kassenabschluß können Sie auch direkt im gleichen Fenster durchführen. Der Kassenverantwortliche hat darüber hinaus noch andere Möglichkeiten.

Durch die Möglichkeit Benutzer zu Kassengruppen heranzuziehen kann er einen Gesamtabschluss mit der dazugehörigen Annahmeanordnung erzeugen. Weiter besteht die Möglichkeit eine Exportdatei zur Verbuchung in diverse Finanzwesen Verfahren bereit



Das integrierte Rathaus ■ Der Spezialist ■ Kommunale Beratung ■ Software

zu stellen. Explizite Auswertungen nach unterschiedlichsten Kriterien sind dem Kassenverantwortlichen vorbehalten und im laufenden Betrieb hat er die Befähigung Korrekturbuchungen elektronisch freizugeben.

➤ Jederzeit alles im Blick

Sobald eine Dienstleistung/Dienstleister ausgewählt wurde stehen alle Daten wie...

- Zuständigkeiten
- Adressen
- Arbeitshilfen/Anleitungen
- Beschreibungen
- Gesetzliche Grundlagen
- Formulare
- Gebührenhinweise
- Internetverknüpfungen

Art	Saldo	Umsatz	Umsatz
Abgang	100,00	100,00	100,00
Umsatz	100,00	100,00	100,00
Umsatz	100,00	100,00	100,00
Umsatz	100,00	100,00	100,00

...zur Verfügung. Vorhandene Informationsquellen in Ihrem Haus, z.B. Dokumente, Beschreibungen, Formulare werden einfach integriert. Aufgeführt werden die gemachten Einnahmen, die einzeln Verteilung pro Buchungsstelle. Zusätzlich werden alle Kassen der Benutzer ausgewiesen.

➤ Wissensmanagement leicht gemacht

Das Wissensmanagement hat die Aufgabe, die Informationsquellen innerhalb und außerhalb einer Verwaltung zu erschließen und zu pflegen sowie dafür zu sorgen, dass die Informationsversorgung der Führungs- und Fachkräfte auf optimale Weise erfolgt.

Transportieren Sie Ihre Informationen an jeden Arbeitsplatz. Für alle transparent oder gezielt für eine spezielle Personengruppe.

Sie können nicht nur Leistungen aus dem Bürgerbüro abbilden. Sie haben die Möglichkeit alle Fachbereiche, Ämter oder Betriebe darzustellen.

Jede Information kann unmittelbar hinterlegt und den entsprechenden Kategorien und Stichwörtern zugeordnet werden.

ADMINCLIENT
...
...
...
...



Das integrierte Rathaus ■ Der Spezialist ■ Kommunale Beratung ■ Software

Ordnen Sie einfach Dokumente, Formulare, Dateien, Internetadressen, etc. der entsprechenden Information zu und die lästige Suche und Recherche für Ihre Mitarbeiter hat ein Ende. Natürlich können Sie auch komplexere Prozesse oder Gebührenkassen einbinden.

Der Weg zur optimalen Bürgerorientierung

Wir möchten Sie auf Ihrem individuellen Weg begleiten, Sie mit bewährten Konzepten unterstützen und Ihnen die Sicherheit geben, den optimalen Weg für Sie und Ihren Bürgerservice zu finden.

Ob Sie Ihren Bürgerservice zentral, dezentral oder aber in der gesamten Verwaltung einsetzen wollen, wir unterstützen Sie mit unserer fundierten Beratung und unserem leistungsfähigen System.

Referenzen

In den Einsatzbereichen bei Landkreisen, Kreisverwaltungen, Städten und Gemeinden sind wir zum Beispiel produktiv in:

Kreisverwaltung Kusel

Stadt Gütersloh

Stadt Borkum

Stadt Burgdorf

Kreisfreie Stadt Eisenach

Stadt Apolda

Landeshauptstadt Potsdam

Stadt Langenselbold

Main Taunus Kreis Hofheim

Stadt Flörsheim

Stadt Bad Orb

Stadt Wächtersbach

Stadt Lauterbach