

Stadt Kassel:

**Einführung von „civento21“ als
Basiswerkzeug des e-government**



Inhalt:

1. Der strategische Ansatz der Stadt Kassel
2. civento21 als „Basiswerkzeug“
3. Unser Weg mit civento21
4. Die Effekte
5. Eindrücke aus der Praxis: So sieht ein Prozess in civento21 aus!



1. Der strategische Ansatz der Stadt Kassel

Kleine Historie des e-government:

- (formale) Umsetzung der **EU-Dienstleistungsrichtlinie**
- Mitwirkung bei der Erstellung der Projektstudie „**Effizientes e-government**“ der KGSt und Firma b.i.t. Consult
- Umsetzung von Musterprozessen
- Entwicklung des „**Serviceportals**“
- Nutzung konkreter Anlässe zur Verbesserung von Prozessen

Wie haben wir unsere Erfahrungen genutzt?

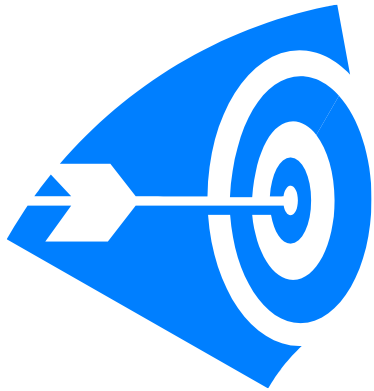
- Entwicklung der sog. „**Blaupause**“ als Methodenwerkzeug
- Formulierung des „**anlassorientierten Ansatzes**“

Die „Blaupause“ - Was steckt in unserem Werkzeugkoffer drin?



- Orga und IT haben Erfahrungen aus ersten Optimierungsprojekten ausgewertet
- entstanden ist ein „**Leitfaden**“ für die Abwicklung von Einzelvorhaben aus den Bereichen e-government und GPO sowie von kleineren IT-Projekten
- dieser beschreibt die **Methodik** von der Projektierung bis zur Realisierung

Welchen Anspruch haben wir?



- Nicht „im SOLL“ aufhören, sondern optimierte Geschäftsprozesse gemeinsam entwickeln **und in die Wirklichkeit** bringen!
- Die tatsächliche Umsetzung von Optimierungen hat - auch wenn´s mal wehtut - Vorrang vor flächendeckenden konzeptionellen Ansätzen.
- **Das konkrete Ergebnis zählt!**

Von der Projektierung zur Realisierung:



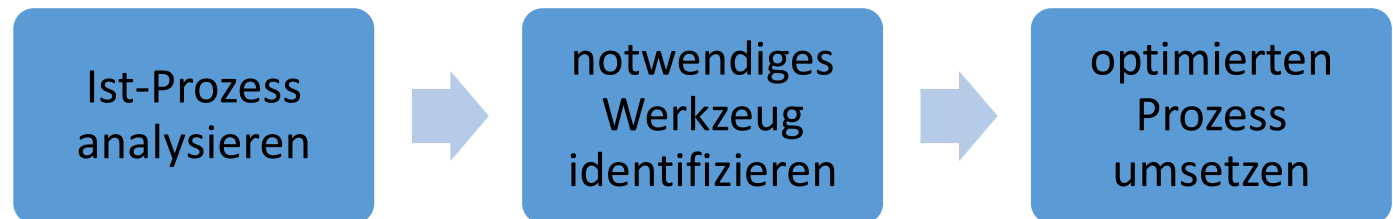
Warum „anlassorientiert“?

- flächendeckende Optimierungskonzepte wären „Zwang“ für die Fachämter
- flächendeckende Umsetzungskonzepte müssten folgen
- hoher Aufwand und lange keine messbaren Erfolge
- Akzeptanz und nachhaltiger Erfolg sind damit ausgeschlossen
- wichtig: **mit konkreten Ergebnissen überzeugen**

Was können Anlässe / Auslöser für Optimierungsprojekte sein?

- Initiativen aus Fachämtern auf Grund bestehender Probleme
- Anträge auf Beschaffung einer IT-Lösung
- Änderung von rechtlichen Vorschriften
- Anträge zum Stellenplan
- Handlungsbedarf aus Sicht der Organisation
- Kernprozesse aus Multiklientenstudie
- Anregungen aus KGSt-Prozessbibliothek
- Durchsicht Formulare im Serviceportal

In drei Schritten zum Effekt:



- Der **optimierte Prozess** ist das Ziel, an dem sich alle Überlegungen und Aktivitäten ausrichten!
- Es werden **einzelne konkrete Abläufe** betrachtet. Es gibt keine Implementierung eines flächendeckenden Optimierungskonzeptes!

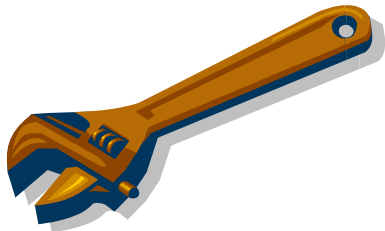
Das richtige Werkzeug / Instrument finden:



2. civento21 als „Basiswerkzeug“

Wieso „Basiswerkzeug“?

Aus unseren Erfahrungen heraus haben wir die Notwendigkeit eines „**Fallmanagements**“ erkannt, das verschiedene Funktionalitäten vereinen muss:



- elektronischer Vorgang (workflow-management)
- elektronische Bezahlungsfunktion und automatisierte Anbindung an Finanzbuchhaltung
- vorgangsbezogenes Dokumentenmanagement (inkl. flexibler Anbindung an Archivierungssoftware)

Welche Vorteile bzw. welchen Nutzen bietet ein „Fallmanagement“?

- strukturierter Eingangskanal
- medienbruchfreie Weiterverarbeitung von Daten
- Standardisierung und Verbindlichkeit von Abläufen
- „Lückenschluss“ für Bereiche ohne Fachverfahren
- Effizienzgewinne

3. Unser Weg mit civento21

Was haben wir bisher mit civento21 umgesetzt?

Prozess	Entwicklungsschritt
unbefristete Wiederbesetzung einer Planstelle	intern - begrenzter Nutzerkreis
Sterbefallvoranmeldung	extern - begrenzter Nutzerkreis
Interne Fortbildung	intern - alle, Active-Directory-Einbindung
Online-Recherche und Bestellung von Bildern aus dem Stadtarchiv („Medienserver“)	Schnittstelle zu MS Sharepoint

Woran arbeiten wir zurzeit mit civento21?

Prozess	Entwicklungsschritt
Traufinfo	Weiterentwicklung bestehender e-government-Lösung
Personenstandsurkunden	extern - alle, Online-Bezahlungsfunktion
Ausbau Medienserver	echte „Shop-Lösung“ mit Online-Bezahlungsfunktion
Raumplanung	erster komplett selbst gebauter Prozess (Workflow-Designer)

Zusammenarbeit mit der ekom21

- gemeinsame **Workshops** im Rathaus zum Überprüfen der technischen Umsetzung der modellierten Soll-Prozesse (Startphase)
- zunehmende Nutzung eines gemeinsamen **Online-Workboards** zum Eingeben von Tasks zu Auffälligkeiten im System / bei Prozessen; Vorteile: Unterteilung nach Prozess / Thema, unterschiedliche Priorisierung, Screenshots
- gute Erreichbarkeit per Mail bei allgemeinen Problemen abseits der Workboard-Tasks
- in Eilfällen auch „Vor-Ort-Präsenz“
- aktuell im Test: Workflow-Designer

4. Die Effekte

Prozess	wesentliche Effekte	
	Bürger / Nutzer	Verwaltung
Wiederbesetzung	transparentes Verfahren	strukturierter Eingangskanal
Sterbefälle	keine Wartezeiten	Publikumsströme steuern, Arbeitszeit selbst bestimmen
Interne Fortbildungen	transparentes Verfahren, Wegfall von Transportzeiten	Postverteilung entfällt, manuelle Arbeiten entfallen (Listen, Einladungen, Seminarpaket, Teilnahmebescheinigungen), Statistikdaten auswertbar, Papier / Umschläge sparen

Prozess	wesentliche Effekte	
	Bürger / Nutzer	Verwaltung
Trauinfor	24/7, Übersichtlichkeit / Bürgerfreundlichkeit	strukturierter Eingangskanal (zügige Fallbearbeitung), Wegfall Auskunftszettel und Versendung
Urkunden	24/7	strukturierter Eingangskanal, Weiterverarbeitung der Daten (Ablösung Online-Formular), Forderungsmanagement
Medienserver	24/7 bestellen, gesamter Bestand bequem durchsuchbar, verbesserte Recherchemöglichkeit, digitale Daten (Weiterverarbeitung)	neues „Geschäftsfeld“, händischer Aufwand entfällt (Nutzungsgenehmigung schreiben, Rechnung schreiben, Buchungsgeschäft)

Eindrücke aus der Praxis: So sieht ein Prozess in civento21 aus!

Beispiel 1: Anmeldung zum internen Fortbildungsprogramm

Mitarbeiter/innen melden sich im Intranet an; Die Authentifizierung erfolgt über Personalnummer und Nachname

1 Start 2 **Authorisierung**

Personalnummer*

Bitte geben Sie hier ihre Personalnummer ein.

Familiennamen*

Bitte geben Sie hier ihren Familiennamen ein.

Zurück

Weiter

1 Start 2 Authorisierung 3 Antrag

Fortbildung

Antrag

Auswahl der Fortbildung aus einer Liste (Katalog)

Fortbildung*	A-2016-01 Überzeugend präsentieren
Altersgruppe*	A-2016-02 Besprechungen sicher moderieren
Berufsgruppe*	A-2016-03 Projektmanagement
Arbeitszeit*	A-2016-04 Zeitmanagement und Arbeitstechniken
Funktion*	A-2016-05 Mein Auftritt - körperorientiertes Coaching für Vortragende
Erneute Anmeldung für diese Fortbildung	A-2016-06 Rhetorik - "Wie bringe ich es auf den Punkt?"
Besondere Hilfe wg. Behinderung erforderlich	A-2016-07 Service leisten - professioneller Umgang mit dem Kunden
Persönliche Lernziele	A-2016-08 Moderne Korrespondenz - verständlich und bürgerorientiert schreiben
	A-2016-09 Rechtschreibung und Zeichensetzung: richtig ist wichtig!
	A-2016-10 Zuhören - Verstehen - im Gespräch bleiben: ein Kommunikationstraining
	A-2016-11 Englisch 1 - Auffrischen von Grundkenntnissen für den Arbeitsalltag
	A-2016-12 Englisch 2 - Refresher for civil servants
	A-2016-13 Meine Persönlichkeit überzeugt
	A-2016-14 Eigenschaften, die stark machen
	A-2016-15 Führung und Persönlichkeit
	A-2016-16 Schwierige Gespräche ergebnisorientiert und erfolgreich führen
	A-2016-17 Ein Konflikt! Was soll ich tun?
	A-2016-18-1 Umgang mit schwierigen Kunden Information zur Deeskalation am Arbeitsplatz
	A-2016-18-2 Umgang mit schwierigen Kunden Information zur Deeskalation am Arbeitsplatz
	A-2016-19 Interkulturelle Kompetenz - ein Grundlagentraining
	A-2016-20 Vergabeverfahren und Vergabesunterlagen im Bereich VOL - für Einsteiger
	A-2016-21 NSK - Grundlagen der Doppik
	A-2016-22 Facebook, Twitter und Co. - Eine Einführung in die sozialen Medien
	A-2016-23 Impulsseminar: Nie mehr sprachlos
	A-2016-24 Impulsseminar: Minimalziele - in kleinen Schritten Großes erreichen
	A-2016-25 Impulsseminar: Unter Stress souverän bleiben, Gefühle im Griff behalten
	A-2016-26 That's me - Selbst PR für Frauen
	A-2016-27 Work-Life-Balance
	Au-2016-12 Ausbildung der Ausbilder/innen (AdA-Lehrgang)

1 Start 2 Authorisierung 3 Antrag

Fortbildung

Antrag

Angaben zur Fortbildung

Fortbildung*	A-2016-01 Überzeugend präsentieren	▼
Altersgruppe*	41-55 Jahre	▼
Berufsgruppe*	Allgemeine Verwaltung, einschließlich Kulturbereich	▼
Arbeitszeit*	vollzeitbeschäftigt	▼
Funktion*	Sachbearbeiter/in bzw. Mitarbeiter/in	▼

Erneute Anmeldung für diese Fortbildung

Besondere Hilfe wg. Behinderung erforderlich

Persönliche Lernziele

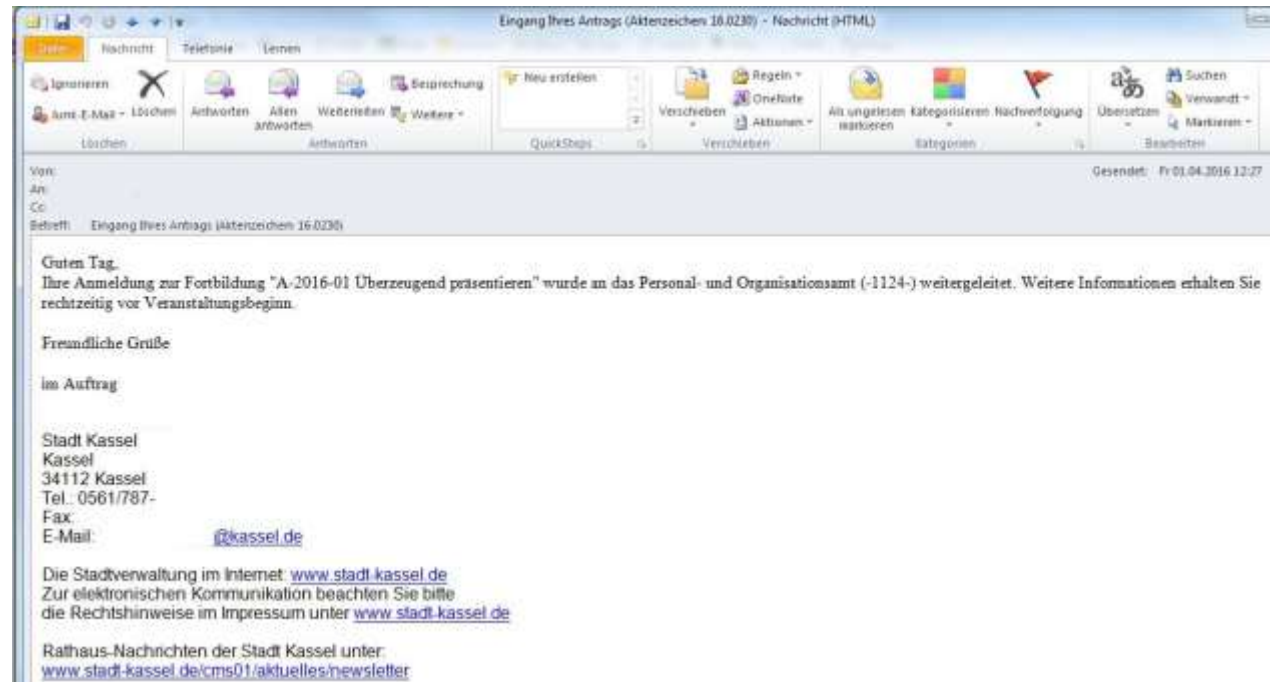
Lernziel:

Zurück

Weiter

Angabe der
Statistikdaten
aus Listen
(Katalog)

Der Antragsteller erhält automatisch eine Eingangsbestätigung per Mail



Die Sachgebietsleitung und die Abteilungsleitung entscheiden, ob der Mitarbeiter an der Fortbildung teilnehmen soll. Das Verfahren bindet beide Hierarchieebenen vollautomatisch ein.

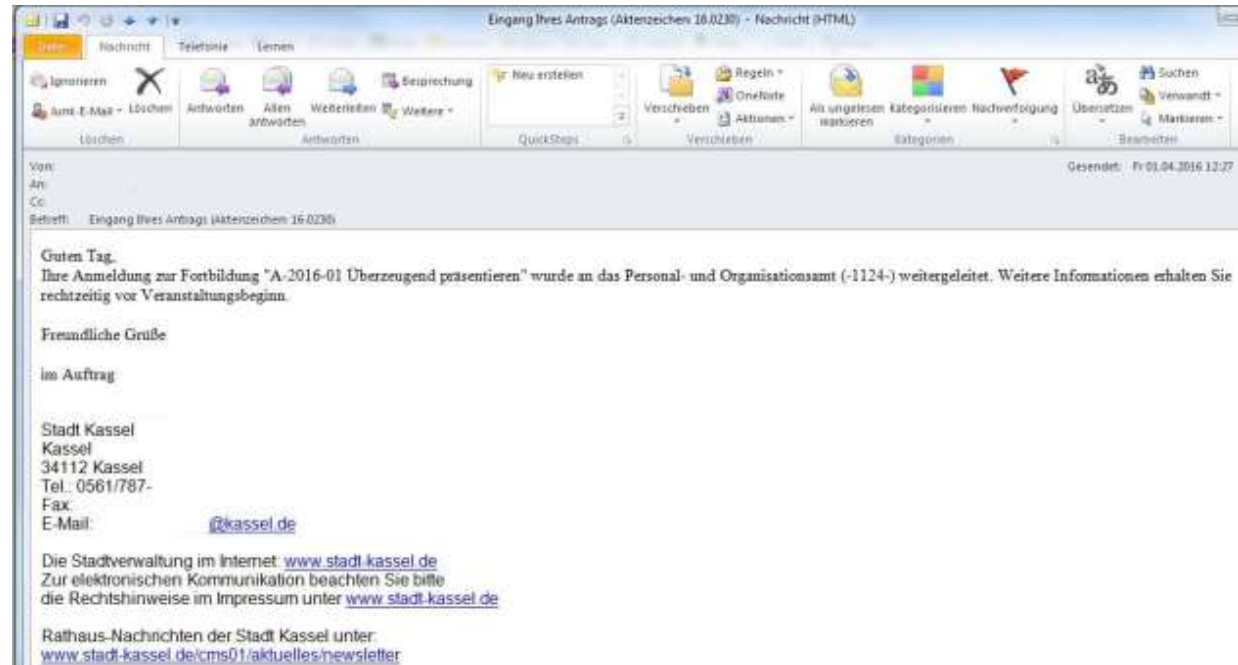
The screenshot displays the Civento (QS) web application interface. The top navigation bar includes 'Menu', 'Erfassung', and 'Recherche'. The main content area is divided into several sections:

- Recherche:** Akt: 16.0230, Datenerfassung: 16.0230
- Erfassungsmaske:** 16.0230, Anmeldung für die Teilnahme an einer Fortbildung, Eingegangen (Status), 1111, 1124
- Bemessungsgrundlage:** (Empty field)
- Empfehlung:** Empfehlung: Ja, Kommentar: Sollte teilnehmen

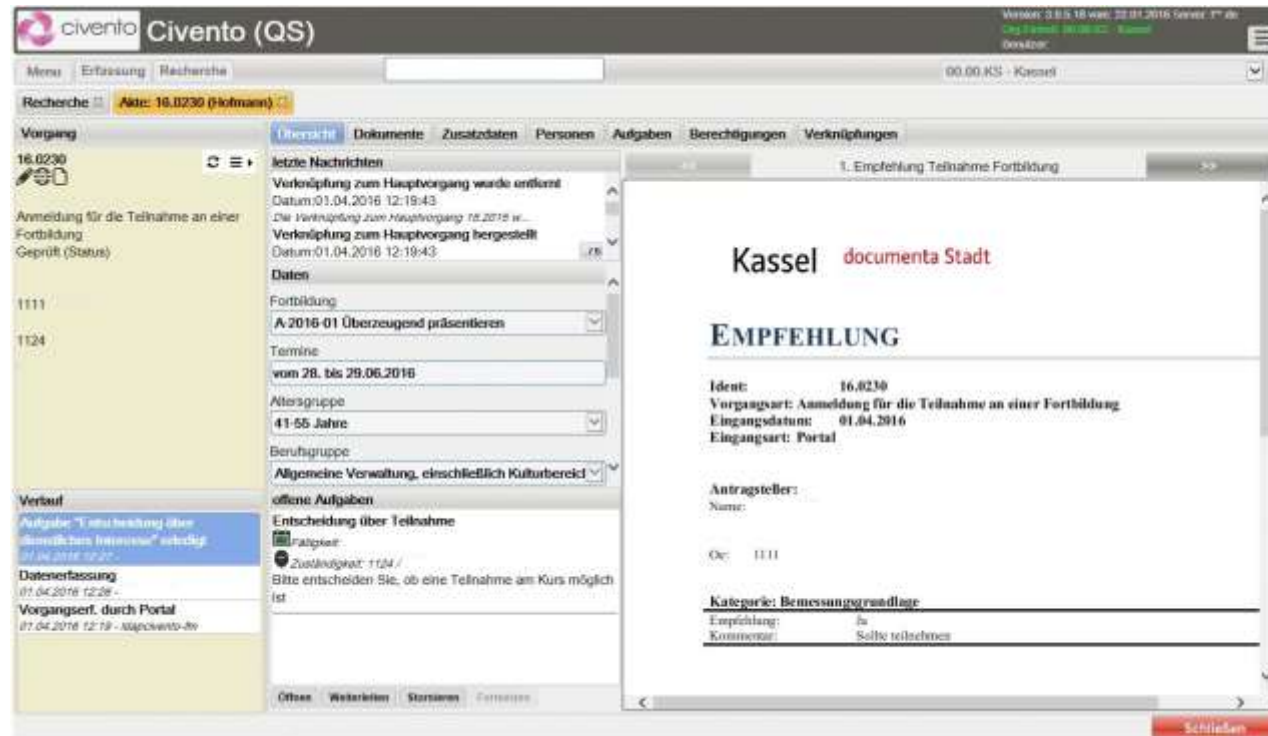
At the bottom right, there are three buttons: 'Pausieren', 'Erfassung abschließen', and 'Abbrechen'.

Der Mitarbeiter wird automatisch per Mail über die Zustimmung seiner Vorgesetzten informiert.

Lehnt die Abteilungsleitung den Antrag ab, wird der Mitarbeiter entsprechend informiert und der Fall beendet.



Die Personalentwicklung entscheidet, ob der Mitarbeiter an dem gewünschten Kurs teilnehmen kann (begrenzte Teilnehmerzahl).

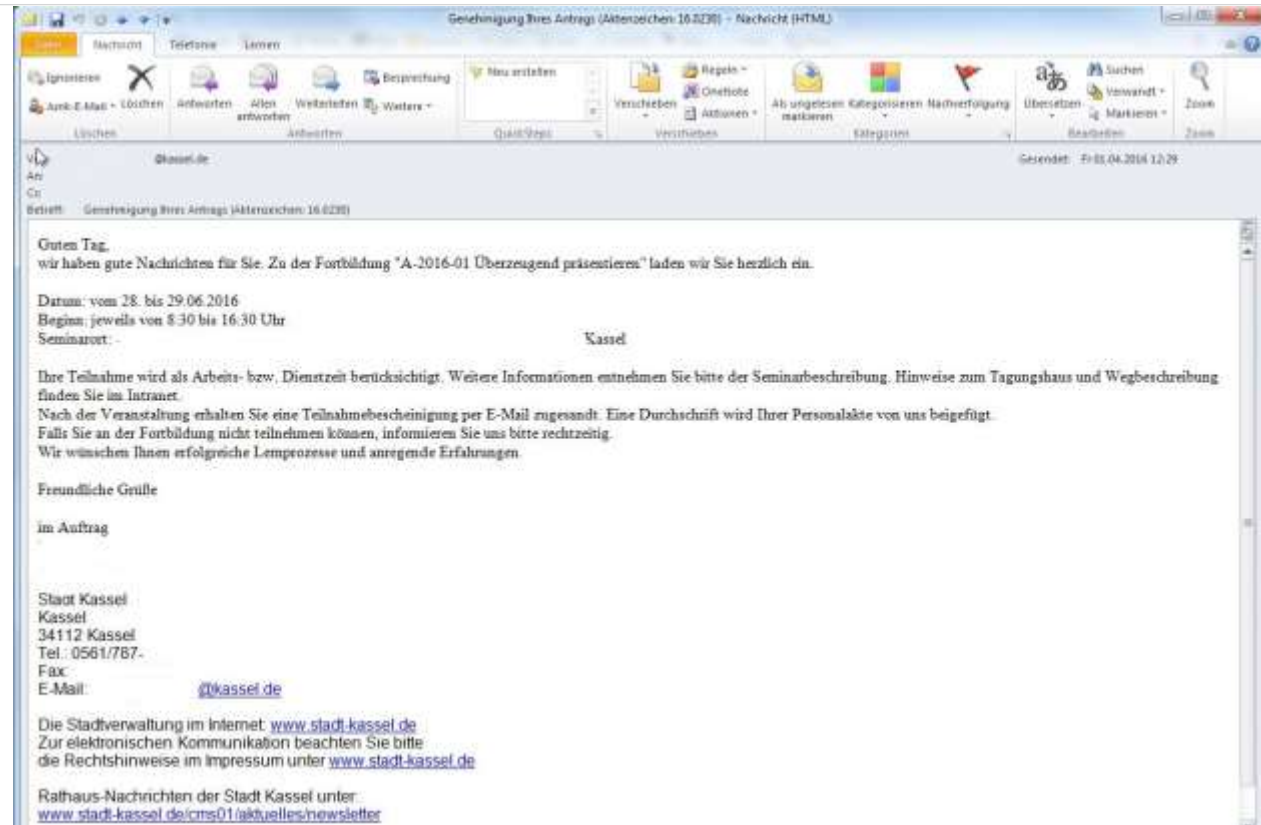


Die Personalentwicklung entscheidet, ob der Mitarbeiter an dem gewünschten Kurs teilnehmen kann (begrenzte Teilnehmerzahl).

The screenshot shows the Civento (QS) interface with the following details:

- Header:** civento Civento (QS) | Version: 3.8.1.18 vom 22.01.2016 Server: P1-01 | Day: Freitag, 04.04.2016 | Benutzer: | 00.00.KS - Kassel
- Navigation:** Home | Erfassung | Recherche | Suche | 00.00.KS - Kassel
- Search:** Recherche: Akt: 16.0230
- Process Overview (Vorgang):**
 - 16.0230: Anmeldung für die Teilnahme an einer Fortbildung (Geprüft (Status))
 - 1111
 - 1124
- Task Details (Aufgabe abschließen):**
 - Titel:** Entscheidung über Teilnahme
 - Entscheidung:** Ja, Nein, Nachrückerliste
 - Kommentar:** (empty)
- Task History (Verlauf):**
 - Aufgabe "Entscheidung über Bemessliches Interressen" erledigt (01.04.2016 12:19)
 - Datenerfassung:** 01.04.2016 12:28
 - Vorgangserf. durch Portal:** 01.04.2016 12:19 - abgeschlossen
- Task Data (Daten):**
 - Fortbildung:** A-2016-01 Überzeugend präsentieren
 - Termin:** vom 28. bis 29.06.2016
 - Altersgruppe:** 41-55 Jahre
 - Berufgruppe:** Allgemeine Verwaltung, einschließlich Kulturbereich
- Task Description (letzte Nachrichten):**
 - Verknüpfung zum Hauptvorgang wurde erstellt (Datum: 01.04.2016 12:19:43)
 - Die Verknüpfung zum Hauptvorgang 16.2015 w...
 - Verknüpfung zum Hauptvorgang hergestellt (Datum: 01.04.2016 12:19:43)
- Task Recommendation (1. Empfehlung Teilnahme Fortbildung):**
 - Kassel documenta Stadt**
 - EMPFEBLUNG**
 - Ident:** 16.0230
 - Vorgangsart:** Anmeldung für die Teilnahme an einer Fortbildung
 - Eingangsdatum:** 01.04.2016
 - Eingangsart:** Portal
 - Antragsteller:** Name: (empty)
 - De:** 1111
 - Kategorie: Bemessungsgrundlage**
 - Empfehlung:** ja
 - Kennzeichen:** Sollte unterstützen

Der Mitarbeiter wird automatisch per Mail darüber informiert, ob er an dem gewünschten Kurs teilnehmen kann.



Der Antrag wird automatisch dem richtigen Kurs zugeordnet und die Personalentwicklung erstellt daraus automatisch

Tischkarten und

Kassel documenta Stadt

Hans Mustermann

Teilnehmerlisten

Kassel documenta Stadt

Anwesenheitsliste
der Fortbildungsveranstaltung

„A-2016-12 Englisch 2 - Refresher for civil servants“

Datum: _____

Mustermann, Hans _____

Beispiel, Silvia _____

Musterrfrau, Gerlinde _____

Müller, Wiebke _____

Meier, Dana _____

Schulze, Melanie _____

... und nach Ende der
Veranstaltung eine
Teilnahmebescheinigung.
Diese wird dem
Teilnehmer automatisch
per Mail zugesandt.



Beispiel 2: Anforderung von Personenstandsunterlagen (Kopien)

Die Kunden melden sich mit Name, Anschrift und E-Mail-Adresse an.

1 Start 2 **Antragstellerdaten**

Personenstandsunterlagen anfordern

Antragstellerdaten


Anrede*	Herr	▼
Name*	Mustermann	
Vorname*	Frank	
Akademischer Grad		
Postleitzahl* / Ort*	34117	Kassel
Straße/Hausnummer/Zusatz*	Obere Königsstraße	8
Email*	frank.mustermann@kassel.de ×	

Zurück

Weiter

Die Kunden wählen aus, welche Urkundenart sie benötigen.

1 Start 2 Antragstellerdaten 3 Frage

Personenstandsunterlagen anfordern ( Frank)

Welche Urkundenart wollen Sie anfordern?*

- Geburtsurkunde
- Sterbeurkunde
- Eheurkunde
- Lebenspartnerschaftsurkunde


Bei der Anforderung von verschiedenen Urkunden ist jeweils ein neuer Antrag erforderlich

Zurück

Weiter





Die Kunden machen die für die Ausstellung der Urkunden erforderlichen Angaben; je nach gewählter Urkundenart werden andere Antwortoptionen angeboten. Die Daten werden an das Standesamt übertragen.

1 Start 2 Antragstellerdaten 3 Frage 4 **Angaben zur Geburtsurkunde**

Personenstandsunterlagen anfordern (, Frank)

Angaben zur Geburtsurkunde

Angaben zur Geburtsurkunde

Verwendungszweck für die Geburtsurkunde*	Anmeldung einer Eheschließung		ation/Apostille lisation/Apostille
Anzahl der benötigten Urkunden*	4		
Format der Geburtsurkunde*	Geburtsurkunde DIN A4-Format		
Anforderungsberechtigt als*	beurkundete Person		
Geburtsname*	Mustermann		
Aktueller Familienname*	Mustermann		
Vorname*	Frank		
Geburtsdatum*	01.01.1960		
Geburtsort*	Musterstadt		
Bemerkungen			

Der Sachbearbeiter beim Standesamt prüft, ob der Antrag bearbeitet werden kann. Über die Verwendung von Pflichtfeldern im Antragsportal wird weitgehend sichergestellt, dass die Angaben vollständig sind.

The screenshot displays the Civento (QS) web application interface. The main content area shows a form titled "ANGABEN ZUR GEBURTSURKUNDE" (Data for Birth Certificate). The form is divided into several sections:

- Ident:** 16.0238
- Vorgangsart:** Personstandsunterlagen bestellen
- Eingangsdatum:** 05.04.2016
- Eingangsart:** Portal
- Antragsteller:** Name: (empty field)
- Anschrift:** Obere Königsstraße 8 34117 Kassel
- Tag der Geburt:** (empty field)
- Telefonnummer:** (empty field)
- Email:** @kassel.de
- Kategorie:** Angaben zur Geburtsurkunde
- Verwendungszweck für die Geburtsurkunde:** Anmeldung einer Eheschließung
- Anzahl der benötigten Urkunden:** 4
- Format der Geburtsurkunde:** Geburtsurkunde DIN A4-Format
- Anforderungsberechtigt als:** beurkundete Person
- Geburtsname:** Mustermann
- Aktueller Name:** Mustermann

On the left side of the interface, there is a sidebar with the following information:

- Vorgang:** 16.0238
- Personenstandsunterlagen bestellen Mustermann (Aktueller Familienname)**
- Adresse:** Obere Königsstraße 8, 34117 Kassel, 33111
- Verlauf:** Vorgangsentf. durch Portal (05.04.2016 07:38 - aktuelles) (in blue)

At the bottom right of the form, there is a red button labeled "Schließen" (Close).

Der Sachbearbeiter im Standesamt prüft, ob die Urkunde erstellt werden kann, also ob der Antragsteller einen Anspruch auf Ausstellung der Urkunde hat und ob sie tatsächlich vorhanden ist.

The screenshot displays the Civento (QS) web application interface. The main window shows a task titled 'Urkunde kann erstellt werden' with a decision dropdown menu. The dropdown menu is open, showing three options: 'ja' (highlighted in blue), 'keine Antragsberechtigung' (highlighted in yellow), and 'Urkunde nicht vorhanden' (highlighted in yellow). The background shows the 'ANGABEN ZUR GEBURTSURKUNDE' form with fields for 'Aktueller Familienname' (Mustermann), 'Geburtsname' (Mustermann), 'Vorname' (Frank), and 'Geburtsdatum' (01.01.1960). The 'Verlauf' section shows a task 'Aufgabe "AntragVollständig" erledigt' with a date of 05.04.2016 07:39.

Der Sachbearbeiter erfasst die Urkundennummer, damit sie leicht wiedergefunden werden kann, wenn der Kunde bezahlt hat.

The screenshot displays the Civento (QS) web application interface. The top navigation bar includes 'civento Civento (QS)' and a search bar. The main content area is divided into several sections:

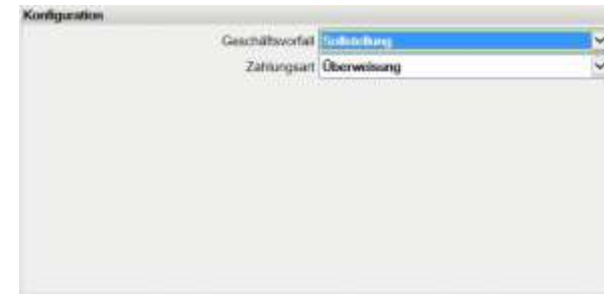
- Recherche:** Aktie: 16.0238
- Vorgang:** 16.0238, with a list of tasks including 'Aufgabe "Urkunde kann erstellt werden" erledigt' and 'Aufgabe "Antrag/Vollständig" erledigt'.
- Daten der Person / der ersten Person:**
 - Aktueller Familienname:
 - Geburtsname:
 - Vorname:
 - Geburtsdatum:
- offene Aufgaben:**
 - Urkundennummer erfassen
 - Zustand: Fertig
 - Zustandspunkt: 3311
 - Bitte erfassen Sie die Urkundennummer
- ANGABEN ZUR GEBURTSURKUNDE:**
 - Ident: 16.0238
 - Vorgangart: Personenstandsurkunden bestellen
 - Eingangsdatum: 05.04.2016
 - Eingangsart: Portal
 - Antragsteller Name:
 - Anschrift: Obere Königsstraße 8 34117 Kassel
 - Tag der Gebart:
 - Telefonnummer:
 - Email:
 - Kategorie: Angaben zur Geburtsurkunde

At the bottom right, there is a red 'Schließen' button.

Im nächsten Schritt wird eine Gebührenrechnung erstellt und dem Kunden per Mail zugesandt.



Im nächsten Schritt wird eine Gebührenrechnung erstellt und dem Kunden per Mail zugesandt.



Im nächsten Schritt wird eine Gebührenrechnung erstellt und dem Kunden per Mail zugesandt.



The image shows a form for entering customer data. The fields are as follows:

- Anrede: Herr
- Name: (empty)
- Vorname: Frank
- Akademischer Grad: (empty)
- Straße: Obere Königsstraße 8
- Postleitzahl / Ort: 34117 Kassel
- Finanzdaten:
 - Geschäftspartnernummer: 000293
 - IBAN / BLZ: (empty)
 - BIC / Kontonummer: (empty)
- Kontaktinformationen:
 - Telefonnummer: (empty)
 - Email: frank.@kassel.de
 - Faxnummer: (empty)

Im nächsten Schritt wird eine Gebührenrechnung erstellt und dem Kunden per Mail zugesandt.

The screenshot shows the Civento (QS) software interface. The main window displays a table of entries for a fee calculation. The table has columns for 'Schlüssel' (Key), 'Beschreibung' (Description), 'Haben/Soll' (Debit/Credit), and 'Betrag [€]' (Amount [€]).

Schlüssel	Beschreibung	Haben/Soll	Betrag [€]
300	Gebühr für die Ausstellung einer Urkunde	Soll	10,00
301	Gebühr für die Ausstellung von weiteren Urkunden	Soll	5,00
301	Gebühr für die Ausstellung von weiteren Urkunden	Soll	5,00
301	Gebühr für die Ausstellung von weiteren Urkunden	Soll	5,00

Below the table, the 'Details' section shows the following information:

- Schlüssel: 300
- Name: AusstellungUrkunde
- Beschreibung: Gebühr für die Ausstellung einer Urkunde
- Kommentar: (empty)
- Haben/Soll: Soll
- Betrag [€]: 10,00

At the bottom, the 'Zusammenfassung Buchungsbeleg' (Summary of Billing Document) shows a 'Gesamtsumme [€]' (Total Amount [€]) of 25,00. The interface also includes a navigation menu on the left with options like 'Konfiguration', 'Geschäftspartner', and 'Buchungen', and a bottom bar with buttons for 'Farben', 'Zurück', 'Weiter', and 'Abbrechen'.

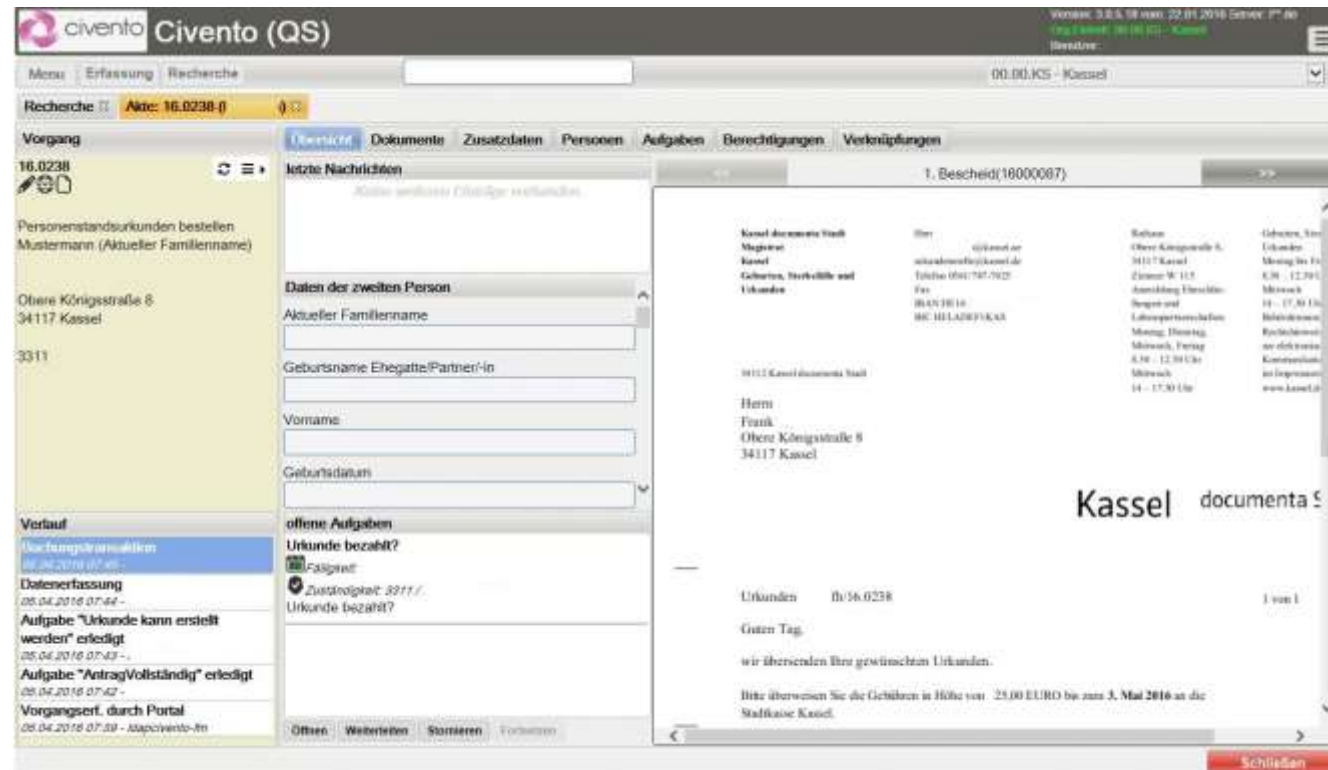
Im nächsten Schritt wird eine Gebührenrechnung erstellt und dem Kunden per Mail zugesandt.

The screenshot shows the Civento (QS) software interface. The main content area displays a document preview for a fee calculation (Gebührenrechnung). The document includes the following information:

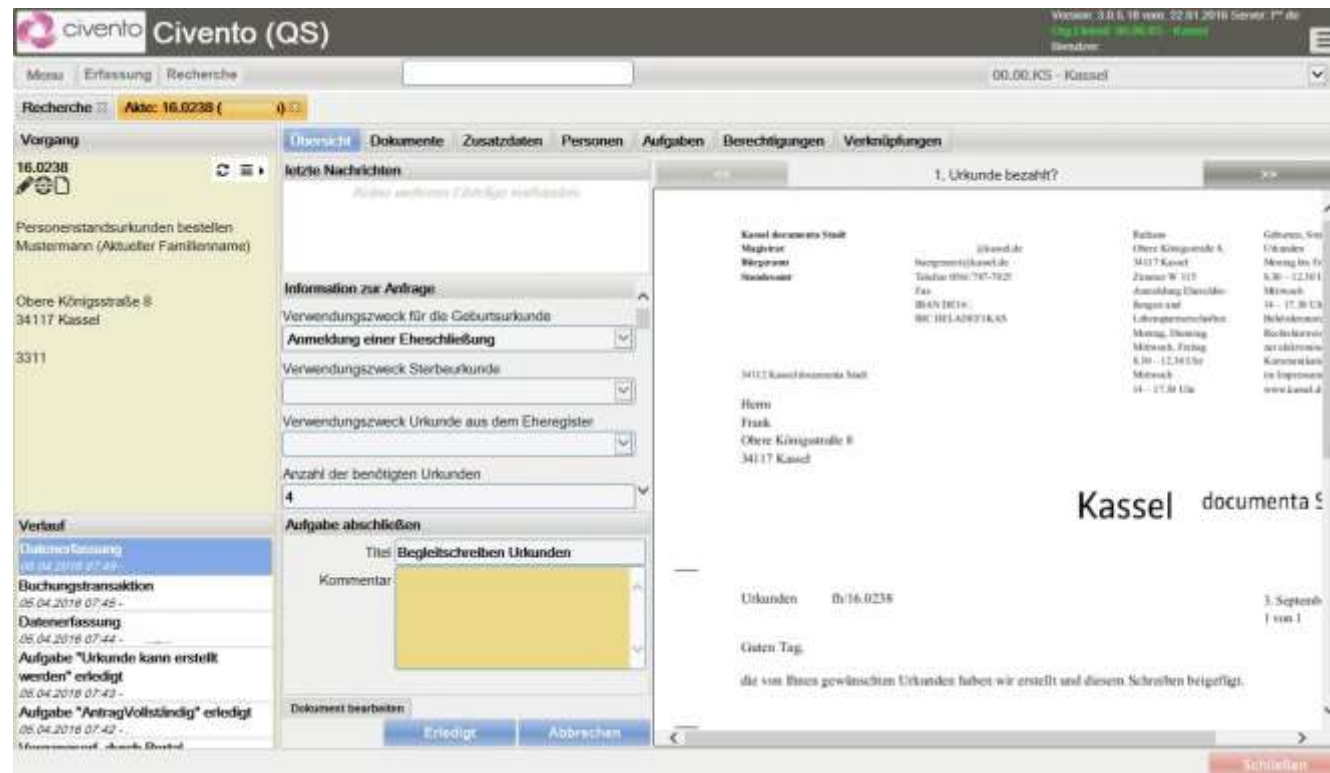
- Header:** Kassel documenta Stadt, Oberer Königsstraße 8, 34117 Kassel, 3311
- Recipient:** Herr Frank, Oberer Königsstraße 8, 34117 Kassel
- Sender:** Kassel documenta Stadt, Oberer Königsstraße 8, 34117 Kassel
- Document Reference:** Urkunden: fb/16.0238, 1 von 1
- Text:** Guten Tag, wir übersenden Ihre gewünschten Urkunden. Bitte überweisen Sie die Gebühren in Höhe von 25,00 EURO bis zum 3. Mai 2014 an die Stadtkasse Kassel. Als Verwendungswort geben Sie bitte Urkunden-Nr. 1600087 an.

The interface also features a navigation menu on the left with options like 'Konfiguration', 'Geschäftspartner', 'Buchungen', and 'Buchungsgrundlage'. The top right corner shows system information: 'Montag, 3. Mai 2014 10:00:00, Server: P...' and '00.00.00 - Kassel'.

Die Stadtkasse prüft den Geldeingang. Ist die Rechnung bezahlt, wird dies in civento eingetragen. Zahlt der Kunde nicht, wird der Antrag „storniert“ und gelöscht.



Automatisiert wird ein Begleitschreiben für den Versand der Urkunden erzeugt. Dieses wird ausgedruckt und mit den erstellten Urkunden an den Kunden versandt.





Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Ich freue mich auf Ihre Fragen ...