


Herausforderungen und Ziele.

Drei Themen dominieren die aktuelle Diskussion.

			eGovernment
Treiber	Politisches Thema	Rechtlicher Zwang	Wirtschaftlichkeit demographischer Wandel technologische Entwicklung
Termin	Pilot ab 24.03. 2009	28.12.2009	./.
Integrationstiefe	niedrig	hoch	hoch
Schwerpunkt	Kommunikation Information	Prozesse Integration	Prozesse, Integration

Verwaltungsübergreifende Kundenorientierung.

Herausforderungen bei der Umsetzung.



Organisatorische Herausforderungen

- Struktur und Anzahl der Beteiligten
- Komplexität der Prozesse
- Wissensvernetzung
- Identifikation, Beschreibung und Vereinfachung der Prozesse bzw. Prozessnetze
- Prozessorientierte Aufgabenverteilung (Front-/Backoffice)



Technische Herausforderungen

- Wiederverwendung von Lösungskomponenten
- Zentrales Lösungsangebot vs. dezentrale Nutzung
- Integration der Fachverfahren und heterogenen Infrastrukturen
- Wissensvernetzung
- Flexibilität vs. Komplexität

Umsetzung OSG



Rechtliche Herausforderungen

- Rechtliche Möglichkeiten Auswirkungen noch nicht vollständig bewertet
- Bedarfe für rechtliche Regelungen identifizieren
- Ausbaustufen der Rechtsänderungen berücksichtigen



Kommunale Herausforderungen

- Informations- und Entscheidungsverantwortung
- Tatsächliche Bearbeitungsverantwortung
- Verfahrenstransparenz erzeugt indirektes „Benchmarking“

Bürgeranliegen.



„ ... Hinten bei der Rutsche auf unserem Spielplatz liegt seit gestern ganz viel Müll. Da kann man sich verletzen. Kann den Müll mal jemand wegräumen, damit meine Kinder wieder mit ihren Freunden spielen können? ...“

„ ... In meinem Garten habe ich ein großes Hornissennest entdeckt, die sind doch gefährlich, oder? Was kann ich jetzt tun? ...“



Ziele und Nutzen.

115-Ansatz reagiert auch auf den demografischen Wandel und kann eine Ausdünnung des Leistungsangebots verhindern.

Kundenziele D 115

- **Bessere Erreichbarkeit** über einfach zu merkende einheitliche Rufnummer bei gleichartiger Kommunikation (einheitliches Außenbild)
- **Sofortige Verfügbarkeit** der Verwaltung und passenden Ansprechpartnern
- **Zentrale Informationen** über alle häufig nachgefragten Produkte
- **Schnelle Bearbeitung**
- Hohe Ergebnisorientierung (**Sofortauskunft** bei Vermeidung von Weiterverbindungen)
- Freundlichkeit – Hilfsbereitschaft – Kompetenz i. S. **gleichartiger Leistungserbringung** und Servicelevel
- **Mehr Services** für Bürger (Abbildung aller Lebenslagen)
- Erhöhung der **Kundenzufriedenheit**
- „Auffangen“ von Wünschen und Meinungen der Bürger (Systematischere Fall- und **Beschwerdemanagement**)

Ziele D 115 Service Center

- **Entlastung der Verwaltung** von Routineaufgaben und der publikumsintensiven Bereiche von Telefonaten
- Effizienz: **Arbeitsteilung**, Bündelung und Konsolidierung (von IT bis Personal)
- **Gegenseitige Unterstützung** bei der Erbringung von Tätigkeiten (Bündelung von Verwaltungswissen, Übernahme von Überläufen)
- Chance zur **Erweiterung der Dienstleistungen** (gemeinsame Anschaffung von Technik/ Systemen)
- Unterstützung bei Massenaufgaben (interner Dienstleister)
- Aufbau eines **Wissensmanagement** in der Verwaltung (Realisierung von Multimediaunterstützung und Automatisierung von Prozessen)
- **Signalwirkung und Akzeptanz**: Aushängeschild für die betreibende Behörde. Akzeptanz nimmt sukzessive zu (Verlagerung auf den Telefonkanal)
- Erhöhung der **Mitarbeiterzufriedenheit**

Modellregionen in der Bundesrepublik.

Vier Pilotregionen gingen am 24. März an den Start.

Berlin

Hamburg

Hessen

- RP Darmstadt
- Frankfurt
- Hanau
- Hochtaunuskreis
- Kreis Bergstraße
- Kreis Marburg-Biedenkopf
- Kreis Offenbach
- Main-Kinzig-Kreis
- Main-Taunus-Kreis
- Marburg
- Offenbach
- Wiesbaden

Niedersachsen

- Oldenburg



Nordrhein-Westfalen

- Land Nordrhein-Westfalen
- Aachen
- Arnsberg
- Bad Salzuflen
- Bergisch Gladbach
- Bielefeld
- Dortmund
- Düsseldorf
- Duisburg
- Hamm
- Köln / Bonn / Leverkusen
- Kreis Lippe
- Märkischer Kreis
- Mülheim an der Ruhr
- Rhein-Erft Kreis (Frechen, Hürth)
- Wuppertal
- Landschaftsverband Rheinland

Rheinland-Pfalz

- Mainz
- Trier
- Kreis Trier-Saarburg

Saarland

Sachsen-Anhalt

- Magdeburg

Modellregionen in der Bundesrepublik.

Vier Pilotregionen gingen am 24. März an den Start.

Berlin

Hamburg

Hessen

- RP Darmstadt**
- Frankfurt
- Hanau
- Hochtaunuskreis
- Kreis Bergstraße
- Kreis Marburg-Biedenkopf
- Kreis Offenbach
- Main-Kinzig-Kreis
- Main-Taunus-Kreis**
- Marburg
- Offenbach
- Wiesbaden

Niedersachsen

Oldenburg



Nordrhein-Westfalen

- Land Nordrhein-Westfalen**
- Aachen**
- Arnsberg**
- Bad Salzuflen**
- Bergisch Gladbach
- Bielefeld**
- Dortmund**
- Düsseldorf**
- Duisburg**
- Hamm
- Köln / Bonn / Leverkusen**
- Kreis Lippe**
- Märkischer Kreis
- Mülheim an der Ruhr**
- Rhein-Erft Kreis (Frechen, Hürth)**
- Wuppertal**
- Landschaftsverband Rheinland**

Rheinland-Pfalz

- Mainz
- Trier
- Kreis Trier-Saarburg

Saarland

Sachsen-Anhalt

- Magdeburg

A photograph of three business professionals in an office setting. On the left, a man in a white shirt and tie is smiling and holding a laptop. In the center, another man in a white shirt and pink tie is smiling and holding a laptop. On the right, a woman in a purple sweater is smiling and holding a laptop. The background shows office shelves and a door.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Helmut Backes

T-Systems Enterprise Services GmbH
Leiter Competence Center Regieren und Verwalten
Industry Line Public
Am Propsthof 51
53121 Bonn
Telefon: (0228) 709 38510
E-Mail: helmut.backes@t-systems.com