

Der Bürger als Kunde: Behörden wollen Service verbessern

16.05.2007, 09:38 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *medienbüro.sohn*

One Stop Shopping statt Bürokratiedschungel

Hamburg/Würzburg. Der Bertelsmann-Konzern krempelt die Verwaltung der Stadt Würzburg radikal um. In Zukunft gelten hier die Gesetze der Privatwirtschaft, aus Bürgern sollen Kunden werden. „Noch ist Würzburg eine ganz normale Stadt. Wie überall in Deutschland gibt es hier ein Amt für das Einwohner- und Meldewesen, eines für die Zulassung von Kraftfahrzeugen, eines für Bewohnerparkausweise und eines für die Hundesteuer. Außerdem gibt es dann noch das Fundbüro, die Abteilung für Führungszeugnisse und das Amt für Gewerbeangelegenheiten. Eben der ganz normale Bürokratierdsinn einer ganz normalen Stadt. Doch im nächsten Jahr soll sich das ändern. Würzburg ist eine Partnerschaft mit dem Unternehmen Arvato eingegangen, einer Tochter des Bertelsmann-Konzerns. Ziel der Vereinbarung: der radikale Umbau der Verwaltung nach den Gesetzen der Privatwirtschaft. Die Arbeitsabläufe werden gestrafft, statt Akten gibt es moderne Computer - und der Bürger wird zum Kunden.“, schreibt Spiegel Online. Je nach Lebenslage habe man in Zukunft nur noch mit einem Ansprechpartner zu tun - für Familien, Studenten oder Unternehmer. Wer zum Beispiel umzieht, müsse das nur noch einer einzigen Stelle mitteilen. Die kümmere sich dann um das Kfz-Kennzeichen, den Personalausweis und die neue Mülltonne. Ein großer Schritt in Richtung des neudeutsch genannten Prinzips „One Stop Shopping“ erwartet Axel Schnell, Chief Operating Officer des Stuttgarter ITK-Systemintegrators Nextiraone <http://www.nextiraone.de>, von der Einführung der einheitlichen Servicrufnummer 115 in Verbindung mit der zunehmenden Migration von Voice-over-IP in der öffentlichen Verwaltung.

„Vorbild für das bundesweite Projekt ist die New Yorker Rufnummer 311, um Behördengänge zu vereinfachen, Zuständigkeiten zu bündeln, unterschiedliche Call Center-Hotlines unter einem Dach zu vereinigen, verschiedene IT-Verfahren und Computersysteme zu integrieren, um so die Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger zu verbessern“, erläutert Schnell. Hier sei allerdings ein hoher Integrationsaufwand zu leisten. Jede Abteilung habe bislang ihr eigenes Computersystem, bei jedem Prozess müssten die Mitarbeiter viele unnötige Daten eingeben: jedes Mal den Namen, jedes Mal das Geburtsdatum, jedes Mal den Familienstand. In Würzburg werden die Daten künftig über eine einzige Benutzerplattform verwaltet. Das Kfz-Kennzeichen eines Bürgers lässt sich dann gleichzeitig mit der Steuernummer seines Hundes eingeben - in einem einzigen Vorgang. Das erwartet man auch von der 115-Nummer. „Die gezielte Content-Abfrage über Datenbanken und die schnelle Suche in elektronischen Verzeichnissen wird wesentlich zu einer hohen direkten Beantwortungsquote der Call Center-Mitarbeiter beitragen“, so Harald Lemke, Hessischer Staatssekretär und Bevollmächtigter für E-Government und Informationstechnologie <http://www.hmdi.hessen.de>. Neue Technologien, Organisationsformen und Menschen müssten für eine zentrale Servicenummer mit Tiefenintegration unter einen Hut gebracht werden.

„Aus dem Referenz-Projekt in New York lassen sich für Deutschland bereits einige wesentliche Erfahrungen übertragen, die für eine gute Akzeptanz bei den Bürgern wichtig sind. In New York wurden 2003 alle Servicenummern der Stadtverwaltung, immerhin 11 eng bedruckte Seiten im New Yorker Telefonbuch, vereinheitlicht. Hier werden in über 17 Sprachen rund um die Uhr, an Sonn- und Feiertagen Bürgeranfragen beantwortet. Ein vergleichbarer Service soll auch in Deutschland erreicht werden“, so die Erfahrungen von Thomas Friedrich, Senior Account Manager des Softwarehauses Genesys <http://www.genesyslab.com> und verantwortlich für den öffentlichen Bereich. Die größte Herausforderung sei dabei die föderale Struktur.

„Hier ist es notwendig verschiedenste TK- und IT Infrastrukturen der Länder und Kommunen sowie bestehende Verwaltungssoftware miteinander zu vernetzen, um einen Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, am Telefon kompetent Auskunft zu geben. Die Stadt New York löste diese Herausforderung mit der Einführung eines virtuellen Netzverbundes. Die komplette Steuerungslogik für die Anrufe wird über eine zentrale Plattform an den richtigen Ansprechpartner in der zuständigen Behörde vorgenommen. Gleichzeitig werden die für den Anrufer relevanten Daten übertragen, so das mit Klingeln des Telefons gleichzeitig die Daten des Anrufers aus der Verwaltungssoftware geholt und am Arbeitsplatz des

Mitarbeiters angezeigt werden. Ein virtuelles Call Center, wie in New York, bedeutet auch, dass die Mitarbeiter in den Behörden an ihren gewohnten Arbeitsplätzen verbleiben können. Ein Umzug in ein Call Center entfällt, - die Zuteilung der Anrufe an die Arbeitsplätze übernimmt Genesys“, so Friedrich.

Das werde für das föderalistisch organisiertes Deutschland ein wichtiges Erfolgskriterium sein, denn wenn ein Bürger in Hamburg mit seinem Mobiltelefon die 115 wählt, um in seiner Heimatgemeinde München eine Mülltonne oder den Sperrmüll zu bestellen, müsse sichergestellt werden, dass er auch im ersten Versuch mit der zuständigen Abteilung in München spricht. „Technisch sind diese Fragestellungen heute schon zu lösen, allerdings müssen hierzu auch die organisatorischen Schritte in den Verwaltungen getan werden. Klassische Call Center reichen dabei nicht aus, um den Bürgerservice in den Landesverwaltungen, Städten und Gemeinden zu erbringen. Wie das Beispiel New York zeigt, werden rund 30 Prozent der jährlich auflaufenden 15 Millionen Anrufe von den von Verwaltungsfachangestellten bearbeitet. Daher ist eine virtuelle Vernetzung zu einem Kunden-Service-Center, in dem Agenten und Verwaltungsfachpersonal ergänzend zusammenarbeiten, für einen erfolgreiche Umsetzung von 115 in Deutschland wichtig. In New York funktioniert die Lösung so gut, das die Stadt monatliche Berichte über die Servicequalität ihrer Bürgerhotline auch mit gewissem Stolz in Internet veröffentlicht. Wenn dies in naher Zukunft auch in Deutschland der Fall ist, dann hat Bundeskanzlerin Angela Merkel mit der Bürgerservicenummer 115 ein wirklich großes Ziel erreicht“, erklärt Friedrich.

Die 115 ist nach Ansicht von Bernhard Steimel, Sprecher der Initiative Voice Business <http://www.voicedays.de>, prädestiniert für ein Sprachportal, das die Vorqualifizierung der Bürgeranliegen ermöglicht, sie intelligent weiterleitet und in dem bereits einfache Dienste vollautomatisiert zur Verfügung stehen: „Mit Sprachportalen lassen sich bundesweit Bürgeranrufe mit vertretbarem Aufwand annehmen, ohne dass riesige Call Center geschaffen werden müssen. Vorreiter wie Augsburg und Eschborn zeigen mit ihren Vermittlungsportalen, wie One-Number-Zugangskonzepte als Bürgersprachportale umgesetzt werden können. Auch Transaktionsangebote für die Bürger, wie Terminvereinbarungen oder Gebührenzahlungen sind mit dem Sprachcomputer möglich“, weiß Steimel.

Über Sprachportale ließe sich auch der Aufbau der 115 gut strukturieren: Kommunen, die Bürgersprachportale mit den dahinterliegenden Backend-Anbindungen schon geschaffen haben, könnten leicht in die 115 integriert werden. „Da im Intelligenten Netz die Herkunft des Anrufers bekannt ist, wird er automatisch in das Bürgersprachportal der Gegend verbunden, in der sich gerade befindet“, sagt Steimel. Dadurch entstünde eine bundesweite 115, ohne dass ein von oben übergestülptes System im Dschungel disparater Systeme und dem Kompetenzgerangel verschiedener Behörden zum Milliardengrab werde, das vor lauter Verzögerungen nie „live“ gehen könne.

Medienbüro.sohn
V.i.S.d.P: Gunnar Sohn
Ettighoffer Strasse 26a
53123 Bonn
Germany

Telefon: +49 - 228 - 6 20 44 7
Telefax: +49 - 228 - 6 20 44 75

Portrait

Online-Nachrichtendienst NeueNachricht www.ne-na.de.

News-ID: 135537 • Views: 489 (Stand: 25.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/135537/Der-Buerger-als-Kunde-Behoerden-wollen-Service-verbessern.html>