



„Nichts ist so mächtig wie eine Idee deren Zeit gekommen ist.“

Victor Hugo

Die neuen Herausforderungen unserer Zeit

Die Behördenlandschaft in Deutschland ist aus Sicht der Bürger und der Wirtschaft stark zersplittert. Zuständigkeiten sind über verschiedene Behörden verteilt und einheitliche Ansprechpartner nicht immer vorhanden. Diese Struktur erschwert den Zugang zu den Leistungen der Verwaltung und wird deshalb von außen als geringe Servicequalität wahrgenommen. Auch intern bedeutet die Steuerung dieser verteilten Ressourcen eine große Herausforderung, die durch das Fehlen einer zeitnahen Gesamtsicht auf die aktuellen Tätigkeitsschwerpunkte der Verwaltung noch weiter erschwert wird.

Auf ein neues Kundenbewusstsein, das maßgeblich durch neue Medien und Technologien wie Web2.0 beeinflusst ist, müssen die öffentlichen Verwaltungen reagieren. Dabei hat eine einfache und übergreifende Schnittstelle zwischen Bürger und Behörden besondere Bedeutung. Gefragt sind einheitliche Ansprechpartner und kurze Wege zu den verteilten Zuständigkeiten von Bund, Ländern und Kommunen.

Die behördeneinheitliche Servicerufnummer 115

Chance und Herausforderung



Die einheitliche Servicerufnummer 115 für die Verwaltung in Deutschland ist der erste große Schritt zu einem solchen einfachen und übergreifenden Zugang. Darüber hinaus bildet sie einen wesentlichen Baustein in den Konzepten zur Einführung der EU-Dienstleistungsrichtlinie.

Eine derartige Umgestaltung und Bündelung der Zugangswege bedingt eine transparentere Gestaltung der Verwaltungsprozesse und fordert moderne Formen der Zusammenarbeit, damit übergreifende Serviceleistungen mit allen bestehenden Verwaltungsteilen verzahnt werden können.

Gemeinsam mit Partnern aus den Bereichen Anwendungssoftware und Beratung bietet Cisco Ihnen mit Produkten auf technologisch höchstem Niveau und umfassenden Erfahrungen in der Prozessberatung ein Paket mit dem Sie langfristig für die Zukunft gerüstet sind.



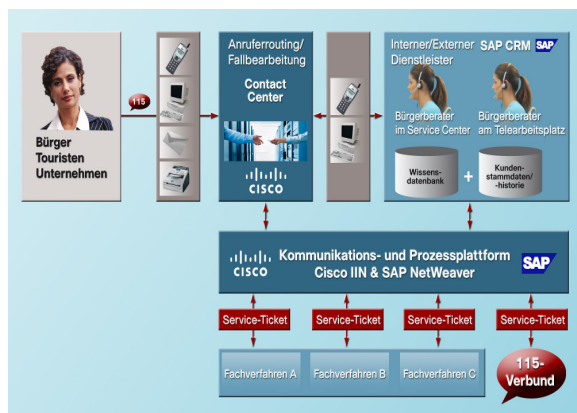
Service­rufnummer 115 – ein wichtiger Schritt zu einer moderneren und effizienteren Verwaltung

Neben dem Online Zugang bietet das Telefon nach wie vor den schnellsten Zugang zu einer Behörde. Der Bürger erwartet einen einfachen Zugang zur Verwaltung und kompetente Hilfe zu einfachen Fragen, aber auch bei komplexen Sachverhalten.

Ziel einer einheitlichen Service­rufnummer ist es, die Fragen der Bürger an die öffentliche Verwaltung mit Hilfe eines kompetenten Ansprechpartners möglichst direkt und ohne Weitervermittlung zu beantworten.

Um die kommenden Herausforderungen an eine moderne Verwaltung bewältigen zu können, lassen sich schon jetzt wesentliche Merkmale für die Service­rufnummer 115 definieren:

- E-Government auf Basis einer Multikanalstrategie, bei der das Telefon die herausragende Rolle spielt
- Eine bundesweit einheitliche und einprägsame Rufnummer für alle Behörden
- Bündelung der Zugangskanäle in einem Front-Office mit einer hohen Verfügbarkeit
- Ein Ticketing-System für eine transparente, nachvollziehbare Bearbeitung der Bürgeranliegen



Dem Bürger soll ein umfassender, bund-, länder- und kommunenübergreifender Bürgerservice geboten werden, der ein einheitliches Serviceversprechen realisiert.

Um dem hohen Anspruch eines Verbundes in einem föderal organisierten Staat mit stark heterogener Infrastruktur gerecht zu werden, bedarf es spezieller Technologien und Standards. Alle Module für eine Umsetzung bietet Ihnen Cisco gemeinsam mit leistungsfähigen Partnern.

Ihre Ansprechpartner

Ekkehard Laste
Strategic
Account Manager
+49 171 8614837
elaste@cisco.com

Martin Trabert
Systems Engineer
+49 171 2272637
matraber@cisco.com

Mit einer leistungsstarken und flexiblen Lösung von Cisco für die Zukunft gerüstet

Mit den folgenden Basiskomponenten bietet Cisco die Plattform für den flexiblen und kostengünstigen Aufbau eines neuen Bürgerservice:

- Multikanal Zugang für die Verbindung von Bürgerbüro, WEB-Portal und Servicecenter
- Servicecenter Arbeitsplatz für alle Umgebungen
- Offene Kollaborationsplattform für Bürger und Verwaltung
- Bürgerkiosk mit Videounterstützung
- Übergreifender Verbund dezentraler Service Center

Die Kommunikationsplattform von Cisco bildet die Basis für eine medienübergreifende Konsolidierung unterschiedlicher Zugangs- und Kontaktformen. Sie liefert die nötige vernetzte Infrastruktur und ermöglicht eine Kollaboration verschiedener Service Center. Auch virtuelle Verbunde können auf dieser Plattform aufgebaut werden.

Jeder Arbeitsplatz in der Verwaltung kann über diese Plattform in den Bürgerservice eingebunden werden. Die Lösungen von 'Cisco Unified Communication' schaffen damit die Voraussetzung für einen bedarfsgerechten und effizienten Aufbau neuer, bürgerfreundlicher Kommunikationsstrukturen.

Erst eine enge Verzahnung eines Servicecenters mit bestehenden Verwaltungsplattformen, Fachanwendungen und Bürgermanagementsystemen erschließt das volle Potential zur Verbesserung der Kommunikationsprozesse und zur Steigerung der Kosteneffizienz. Für diese Integration bietet Cisco abgestimmte Lösungen mit leistungsstarken Partnern wie SAP und Bearingpoint.

Eine moderne Verwaltungsplattform gewährleistet die Integration heterogener Systeme über serviceorientierte Architekturen. Auf Ihr können Dienstleistungsprozesse auch über interne Organisationsgrenzen hinweg vereinbart werden und so einen spürbaren Mehrwert für den Bürger generieren. Die offene, serviceorientierte Netzwerkarchitektur von Cisco bildet die leistungsfähige Basis einer solchen Plattform.

Die IP-basierten Kommunikationslösungen von Cisco bilden die optimale Voraussetzung für den schnellen, wirtschaftlichen und flexiblen Aufbau eines Servicecenters für die 'Behördennummer 115'.



