

# P

## Planning

# Connected Republic Deutschland

## E-Government: Der Bürger im Mittelpunkt

(BS) Die Cisco Systems GmbH führt jährlich eine "Cisco Expo" in Berlin durch, an der sich zahlreiche Partnerfirmen beteiligen und zu der in diesem Jahr mehr als 3.500 Teilnehmer begrüßt werden konnten. Der Behörden Spiegel hat darüber in seiner letzten Ausgabe berichtet (siehe Mai 2008, Seite 44). Auf der Cisco Expo 2008 sprach der Behörden Spiegel mit Thomas Mierschke, dem Director Operations Public Sector. Als Direktor Öffentlicher Auftraggeber verantwortet er die Vertriebsaktivitäten und -ergebnisse im Bereich Öffentlicher Sektor und Gesundheitswesen. Eingebettet in die Vision auf Corporate-, Europa- und Deutschland-Ebene verfolgt Cisco auch für den Public Sector eine klare Zielsetzung: "Gemeinsam vernetzen wir Deutschland" ist das Motto; das Netzwerk bildet die Plattform für die "Connected Republic". Das Interview führte Reimar Scherz.

**Behörden Spiegel:** Ihr Ziel ist es, Deutschland zu vernetzen und so die Voraussetzungen für eine "Connected Republic" – wie Sie es nennen – zu schaffen. Ist Deutschland nicht bereits vernetzt? Wir übertragen heute Sprache, Daten und Bilder in großem Umfang. Was fehlt noch?

**Mierschke:** Regierungen und Behörden verwenden bereits seit geraumer Zeit interaktive und vernetzte Informations- und Kommunikationstechnologien. E-Government hat die Organisation und Bereitstellung von öffentlichen Dienstleistungen wesentlich reformiert. Auch diejenigen, denen es in erster Linie um die Amortisierung ihrer Investitionen geht, erkennen den Wert der neuen Programme. Trotz allem erscheint E-Government manchmal wie ein exotisches und nebensächliches Experiment. Es ist noch nicht zentraler Bestandteil der Arbeitsweise des Staates.

Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, um E-Government auszuweiten, sodass es zur Modernisierung des Staates, der Transformation der öffentlichen Verwaltung und der Entwicklung von neuen Modellen zur Einbindung der Bürger beitragen kann. Der Schwerpunkt von E-Government muss jetzt auf die Veränderungen in der Arbeitsweise der Behörden verlagert werden. Hierbei geht es besonders um die Integration der Auswirkungen von interaktiven und vernetzten Informations- und Kommunikationstechnologien.

**Behörden Spiegel:** Können Sie uns diese Aussage etwas näher erläutern?

**Mierschke:** Diese Schlussfolgerung basiert auf drei Trends: Erstens geht es bei E-Government heute weniger um das "E" als um das "G", das "Government". Anstatt einfach eine neue Spielart dessen zu sein, was Behörden schon immer gemacht haben, bieten neue interaktive und vernetzte Informations- und Kommunikationstechnologien die notwendigen Werkzeuge, um das Regieren und das Verwalten an sich zu reformieren.

Der zweite Trend ist die wachsende Erkenntnis, dass ein wichtiger Maßstab des E-Governments die Qualität der Beziehung zwischen dem Staat und den Bürgern ist. Obwohl dies in den frühen Phasen des E-Governments heruntergespielt wurde, sind heute Themen wie Legitimität und Vertrauen entscheidende Erfolgskriterien.

Der dritte Trend ist, dass E-Government den Wert und die Leistungsfähigkeit von Netzwerken entdeckt hat. Die Fähigkeit, Einzelpersonen, Behörden und private oder öffentliche Organisationen in neuen Kombinationen miteinander zu verbinden, ist heute zentraler Bestandteil des eigentlichen Potenzials von E-Government.

Diese Trends haben einen gemeinsamen Schwerpunkt: Der Bürger soll im Mittelpunkt jeder E-Government-Lösung stehen.

**Behörden Spiegel:** Kommen wir noch einmal zu Ihrer Vorstellung der "Connected Republic" zurück. In welchen Teilbereichen möchten Sie die "Connected Republic Deutschland" realisieren?

**Mierschke:** Die Vision "Connected Republic" oder "interaktiv vernetzte Republik" sieht Menschen und Gemeinschaften im Mittelpunkt von neuen Netzwerken, bei denen es um Wissen, Service, Vertrauen und Verantwortung geht. Mit diesem Ansatz liegt E-Government genau an der Schnittstelle von drei wichtigen Bestrebungen: der Definition der Rolle und des Zwecks des Staates im Informationszeitalter, Modernisierung und Reform des öffentlichen Sektors und Stärkung der Demokratie. Von diesem Standpunkt aus kann E-Government sein oft versprochenes Ziel erreichen und über einfache Informationen und Transaktionen hinauswachsen, hin zu tatsächlichen Veränderungen.

Die "Connected Republic" will also die Legitimität des Staates sichern, indem sie die Bürger und Gemeinschaften in den Mittelpunkt von neuen Netzwerken stellt. Diese Umwandlung wirkt sich auf die Personen aus, die mit dem Staat und für ihn arbeiten, ebenso wie auf diejenigen, denen Verwaltungen ihre Dienstleistungen anbieten – die Kunden.

Wir wollen nicht behaupten, dass Technologie die magischen Antworten auf die Probleme des Staates bietet. Die "Connected Republic" ist ein weit reichendes und schwieriges Ziel, das nur durch die ehrgeizige Kombination von Reformen, organisatorischen Veränderungen und radikalen Prozessverbesserungen erreicht werden kann. Der wichtigste Faktor für diese Veränderungen ist ein Verständnis und der Einsatz des Veränderungspotenzials von interaktiven und vernetzten Informations- und Kommunikationstechnologien.

**Behörden Spiegel:** Sie wollen die Kommunikation staatlicher und kommunaler Stellen untereinander und mit den Bürgern verbessern. Wo setzen Sie hierbei die Schwerpunkte?

**Mierschke:** Im Mittelpunkt der "Connected Republic" steht das Bestreben, den Staat um den Bürger herum zu organisieren. Dies muss alle Aspekte des Regierens und Verwaltens umfassen, seien sie politisch, organisatorisch oder operativ. Diese Verpflichtung zu einem "bürgerzentrierten" Modell gleicht in etwa dem Wandel hin zu einer "Support Economy".

Bei einem bürgerzentrierten Regierungs- und Verwaltungsmodell geht es nicht nur einfach darum, höhere Zufriedenheitswerte der Kunden zu erreichen. Vielmehr sollen die Bedürfnisse und Erwartungen der Bürger zum vorrangigen Design-Prinzip für alle Programme, Lösungen und Initiativen erhoben werden. Den Bürger in den Mittelpunkt zu stellen heißt nicht nur, dass demnächst alles nur online möglich ist. Diese Sichtweise des E-Governments ist zu eingeschränkt und zu sehr auf eine bestimmte technologische Lösung und einen bestimmten Zugangskanal konzentriert. Der spannendste Aspekt des E-Governments könnte sein, dass Dienstleistungen im direkten persönlichen Kontakt bereitgestellt werden, sei es in Wohnsiedlungen, von fahrbaren Büchereien aus oder sogar in den Wohnzimmern der Bürger.

Der zweite für die Connected Republic wichtige Wert ist, Menschen miteinander zu verbinden. Ziel ist, Bürger und Organisationen in Exper-

tise- und Qualifikations-Netzwerken zusammenzubringen und so die politischen und programmatischen Herausforderungen anzugehen, mit denen sich Gemeinschaften und Behörden auseinandersetzen müssen. Dieser Anspruch kommt in der Argumentation der E-Government-Befürworter seit geraumer Zeit vor. Genau wie das Ziel, einen bürgerzentrierten Staat zu schaffen, wurde er jedoch bisher nicht erreicht.



Thomas Mierschke, Direktor Öffentliche Auftraggeber, Cisco Deutschland  
Foto: BS/Cisco

**Behörden Spiegel:** Dienstleistungen können in einem Netzwerk als Shared Services zusammengefasst werden. Wie weit kann man diese zentralisieren?

**Mierschke:** Wollen sie nach außen als eine einzige Organisation agieren, so müssen Regierungsbehörden aus dem traditionellen Modell der Bereitstellung von Dienstleistungen ausbrechen und Netzwerke erstellen, die Ministerien/Behörden und Programme miteinander verbinden. Dies ist nur dann möglich, wenn neue Modelle des Regierens und Verwaltens erstellt und interaktive und vernetzte Informations- und Kommunikationstechnologie-Architekturen und Standards über alle Behörden und Aktivitäten hinweg vereinheitlicht werden. Dies ist nicht ganz einfach. Es ist ein Balanceakt, der ein starkes Regelwerk zusammen mit einem Ansatz erfordert, unter dem Innovation und Kreativität florieren können.

Sobald die Anforderungen der Bürger und Gemeinschaften die Messlatte darstellen, verändert sich das Design der Strukturen, Prozesse und Informationsflüsse der Regierung und der Behörden. Damit werden zugleich die herkömmlichen Verwaltungsprozesse auf den Prüfstand gestellt. Werden die Anforderungen der Bürgerzentriertheit ignoriert, so besteht die Gefahr, dass der Staat zwar Prozesse automatisiert, aber das Verwaltungsmodell des öffentlichen Dienstes nicht grundlegend verändert, das im Grunde aus dem 19. Jahrhundert stammt.

**Behörden Spiegel:** Der Bürgerservice 115 ist eine neue Dienstleistung. Wann wird diese verfügbar sein? Welche Verbesserungen sehen Sie für den Bürger?

**Mierschke:** Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 erhalten die Bundesbürger demnächst einen einheitlichen Zugang zu den Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung. Die Hauptstadt Berlin gehört neben Hamburg, dem Rhein-Main-Gebiet und einigen Regionen aus Nordrhein-Westfalen zu den Modellregionen für das Pilotprojekt zur Einführung des Services. Berlin vertraut bei der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer auf Cisco-Technologie. Das neue Landesnetz des IT-Dienstleistungszentrums Berlin (ITDZ Berlin) auf Basis der MPLS-Technologie von Cisco bildet

die intelligente Plattform für die Sprach-, Daten- und Videokommunikation sowie die Integration der Fachverfahren.

Mit dem Aufbau einer landesweiten Cisco Unified Communications-Plattform auf Basis des Cisco CallManagers können IP-Telefone sowie einheitliche Dienste vom kompletten Telefonverzeichnis bis hin zur Videotelefonie auf jedem Schreibtisch in der Berliner Verwaltung zur Verfügung gestellt werden. Damit können durchgängige Prozessketten, ausgehend vom Bürger, über das Call Center bis in alle betreffenden Behörden in Berlin ohne speziellen Aufwand oder Arbeitsplatzausstattung aufgebaut werden.

**Behörden Spiegel:** Ein besonders einleuchtendes Beispiel ist das Gesundheitswesen. Durch die Vernetzung von Ärzten, Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen und Krankenkassen könnten erhebliche Leistungsverbesserungen erzielt werden. Wo sehen Sie hier Ansatzpunkte für Cisco?

**Mierschke:** Cisco beteiligt sich an der Einführung der Gesundheitskarte. In den Testregionen wird bereits die Konnektionslösung eingesetzt, die wir in enger Zusammenarbeit mit unserem Cisco Technology Developer Partner, der InterComponentWare AG, entwickelt haben.

Doch bereits heute, vor Einführung der Gesundheitskarte, sind Effizienzsteigerungen im Praxisalltag durch eine sichere, IT-gestützte Zusammenarbeit möglich. Collaboration-Lösungen von Cisco und unseren Partnern eröffnen Ärzten und Apothekern die Mehrwerte der Welt von Web 2.0. Damit können sie persönlicher mit Patienten und Kollegen kommunizieren und erhalten mehr Zeit für ihre Patienten und die Familie – bei höchstmöglicher Sicherheit.

**Behörden Spiegel:** Unsere Schulen und Hochschulen in Deutschland sind starker Kritik ausgesetzt. Kann das Lernen in Deutschland durch Vernetzung verbessert werden? Welche Vorstellungen haben Sie dazu entwickelt?

**Mierschke:** Viele Regierungen innerhalb der EU haben zugesichert, dass ihre Bildungseinrichtungen aller Ebenen Internetzugang erhalten sollen. Bei vielen ist dies bereits geschehen und die damit verbundenen Möglichkeiten werden aktiv genutzt. Aber dies ist erst der Anfang. Der Einstieg in die Hochverfügbarkeit von Daten und Wireless-Netzwerken wird die Vorteile von E-Learning rapide beschleunigen.

Wenn für immer mehr Schüler immer weniger Lehrer zur Verfügung stehen, können Schulen ihre Ressourcen besser nutzen, indem sie herkömmliche Methoden im Klassenzimmer durch elektronische Lernmethoden ersetzen. Lehrer können sich

um einzelne Schüler oder Gruppen kümmern, während andere online arbeiten. Unterschiedlichen Wissensständen und Arten des Lernens kann so Rechnung getragen werden, ohne dass sich einzelne Gruppen vernachlässigt fühlen. Untersuchungen haben gezeigt, dass Computer im Klassenzimmer die Zusammenarbeit zwischen den Schülern fördern, sofern sie gute, interaktive Inhalte bieten und den Schülern anregende Aufgaben gestellt werden.

Multimedia-Präsentationsmethoden wie Video auf Demand können herkömmliche Unterrichtsmethoden bei Bedarf ergänzen. Ungleiche Verteilungen zwischen Schulen auf dem Land und in der Stadt, die in einigen Ländern zu einem echten Problem geworden sind, gehören so der Vergangenheit an. Ein Lehrer kann per Videokonferenz mit einer virtuellen Klasse arbeiten, die über mehrere Schulen verteilt ist, sofern ein Breitbandnetzwerk vorhanden ist.

Mit der Bildungsinitiative Networking will Cisco einen Beitrag zur Behebung des Fachkräftemangels in der Netzwerktechnik leisten. Deshalb bietet Cisco in Kooperation mit den Bundesländern ein webbasiertes Ausbildungsprogramm an. Der von Cisco entwickelte Lehrplan ermöglicht Schulen, Hochschulen und Weiterbildungseinrichtungen, ihr Bildungsangebot zu erweitern. Schülerinnen und Schüler können durch eine erfolgreiche Teilnahme an diesem Programm die Zertifizierung zum Cisco Certified Network Associate (CCNA) erlangen.

**Behörden Spiegel:** Ein Bereich, in dem Sie in Deutschland bereits sehr erfolgreich tätig sind, ist die Innere und Äußere Sicherheit. Können Sie erläutern, welche Schwerpunkte Sie bei der BOS und bei der Bundeswehr setzen? Können Sie die vorhandenen nationalen und internationalen Interoperabilitätsprobleme lösen?

**Mierschke:** Die Bundeswehr vertraut bereits seit vielen Jahren auf die Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit von Cisco Netzwerktechnologie im WAN und LAN. Auch nach der Übernahme der sogenannten "Weißen IT" (HERKULES) durch die BWI Informationstechnik GmbH unterstützen wir die BWI mit neuester Technologie beim Auf- und Ausbau der IP-Kommunikationsplattform unserer Streitkräfte.

Gleichzeitig arbeitet Cisco sehr eng mit der Bundeswehr beim Aufbau einer mobilen Kommunikationsplattform für den Einsatz zusammen. Cisco Netzwerkkomponenten haben sich bereits in TETRAPOL Bw, SATCOM Bw sowie in den verlegbaren Access-Netzwerken im Auslandseinsatz bewährt. Auch unser Partner EADS baut beim Mob-KommSys Bw auf Cisco. Als Telefonsystem für den Einsatz hat die Bundeswehr unsere Unified Communications Lösung ausgewählt und

wird die zukünftigen Gefechtsstände damit ausstatten.

Auf den Flugplätzen der Luftwaffe wird bald eine Unified Communications Lösung eingesetzt, welche die Integration der unterschiedlichen Funktionssysteme erlaubt. Auf der Grundlage von Cisco-Standardprodukten hat unser Partner CONET eine hoch-innovative und an den spezifischen Anforderungen der Luftwaffe orientierte Kommunikationslösung entwickelt.

Im Bereich der Inneren Sicherheit wird unsere Technologie in zahlreichen Landesnetzen bzw. Hochsicherheitsnetzen einzelner Sicherheitsbehörden genutzt. Unseren besonderen Fokus werden wir in den nächsten Jahren auf die IP-Kommunikationsanteile in Verbindung mit dem BOS Funk, auf Kommunikationslösungen für Leitstellen sowie auf die Vernetzung von sensorbasierten Überwachungssystemen legen.

Da alle unsere Lösungen auf den international gültigen technischen Standards basieren und besonders im Bereich der öffentlichen Sicherheit international sehr weit verbreitet sind, garantiert Cisco ein höchstmögliches Maß an Interoperabilität zwischen allen Sicherheitsorganen im In- und Ausland.

**Behörden Spiegel:** Von der CeBIT 2008 wissen wir, dass "Grüne IT" ein Schlagwort geworden ist. Ist dies bei Cisco mehr als ein Schlagwort? Wie reagieren Sie auf diese neue Herausforderung?

**Mierschke:** Ein Beispiel ist die aktuelle Videokonferenzlösung Cisco TelePresence. Damit lassen sich virtuelle Meetings so abhalten, als ob alle Teilnehmer persönlich anwesend wären, denn sie kombiniert bei kaum wahrnehmbaren Latenzen hochqualitative Videoübertragung in Lebensgröße mit Wideband Audio. Diverse Tools verbessern die Kommunikation während eines Meetings. So wird es für Teilnehmer deutlich einfacher, Textdokumente, Tabellen und Bilder gemeinsam anzusehen. Die Kameras erfordern keine Bedienung durch den Teilnehmer. Das Sound-System unterstützt simultane Konversation, wie sie im direkten Kontakt üblich ist. Interferenzen werden von speziell entwickelten Mikrofonen unterdrückt.

Moderne Systeme ermöglichen auch Multipoint-Konferenzen. Technisch gibt es bereits die Möglichkeit, 32 verschiedene Videokonferenzstationen zusammenzuschalten. Multipoint-Konferenzen eignen sich besonders für Mitarbeiter- oder Geschäfts-Meetings. Denn sie ersparen unnötige Flugreisen und Autofahrten, wenn sich die Teilnehmer an verschiedenen Orten befinden.

**Behörden Spiegel:** Herr Mierschke, wir danken Ihnen für dieses Gespräch und wünschen Ihnen weiterhin Erfolg bei der Umsetzung Ihrer Ziele in Deutschland.

## Sepago verkauft User-Profilmanagement

Entwicklungsteam arbeitet an Virtualisierung

(BS) Im Rahmen der Fachmesse Citrix Synergy in Houston hat sepago den Verkauf der von ihr entwickelten Software sepagoPROFILE an Citrix bekannt gegeben. Die Vereinbarung umfasst die komplette Übernahme des Produktes, das zukünftig die Kerntechnologie für das Profilmanagement im Rahmen des Citrix Delivery Centers (Citrix XenDesktop, Citrix XenApp und Citrix Provisioning Server) darstellt. Darüber hinaus wird die Entwicklungsabteilung der sepago in den nächsten 18 Monaten mit Citrix zusammen an der Weiterentwicklung des Produkts für die Virtualisierung der Anwendungsbereitstellung arbeiten.

"Die von der sepago entwickelte Verwaltung von Benutzerprofilen ist hinsichtlich ihrer Performance und Zukunftsorientierung die beste heute verfügbare Lösung für die Virtualisierung von Benutzerprofilen. Die Technologie stellt eine wichtige Grundlage für eine hohe Anwenderzufriedenheit dar, da sie für eine nahtlose Integration der unterschiedlichen Citrix Produkte hinsichtlich Benutzerprofile sorgt. Für Citrix als führenden Technologieanbieter im Bereich der dynamischen Rechen-

zentrumsbereitstellung ist die Akquisition von sepagoPROFILE daher ein strategischer Erfolg", bewertet Mick Hollison, Vice President Citrix Systems Inc.

Auch sepago-Geschäftsführer Paul Lütke Wissing hebt die Bedeutung des Übereinkommens hervor: "Die Vereinbarung mit Citrix dokumentiert die evidente Position der sepago als Unternehmen, das Technologie-Entwicklung unter dem Blickwinkel der Anforderungen des Marktes und zukunftsorientierter IT

verbindet. In der Entwicklungszusammenarbeit mit Citrix wird sepago diese Position weiter ausbauen." sepago ist das erste deutsche Unternehmen, das als externer Entwickler eine Systemkomponente für Citrix erstellt. Über das finanzielle Volumen der Transaktion wurde Still-schweigen vereinbart.

Kontakt: Carsten Brüggerhoff, Tel.: 0221/801 93 95-0, cb@sepago.de, Dillenburg Straße 83, 51105 Köln, E-Mail: info@sepago.de, www.sepa-go.de



# DAMIT

**IST IHR MITARBEITERPORTAL 10x SCHNELLER FERTIG!**

Rund 400 öffentliche Verwaltungen setzen bereits auf die Standardsoftware Intrex Xtreme. Sie erstellen moderne Mitarbeiterportale und Intranets, binden Fachverfahren ein und steuern interne Abläufe 10x schneller als mit all ihren Systemen zuvor. Dank fertiger Vorlagen sind die Portale im Handumdrehen fertig.

Erleben Sie Intrex Xtreme jetzt live unter: [www.intrex.com](http://www.intrex.com)

