

Auf dem Weg zur vernetzten Republik

Deutlicher als je zuvor bekennen sich Verantwortliche in Politik und Wirtschaft zur Notwendigkeit einer flächendeckenden Breitbandvernetzung Deutschlands. „So wie China und andere Schwellenländer ihr Straßennetz ausbauen, müssen wir unsere Breitbandnetze ausbauen“, forderte Angela Merkel auf dem dritten nationalen IT-Gipfel in Darmstadt. Die Kanzlerin will sich dafür stark machen, dass kostengünstige Breitbandanschlüsse künftig überall, auch in ländlichen und dünn besiedelten Räumen verfügbar sind.

Allgemeiner Zugang zu Breitband-Internetanschlüssen ist ein entscheidender Faktor für Innovation, Produktivität und nachhaltiges Wachstum. „Der IT-Gipfel hat deutlich gemacht, dass intelligente Hightech-Projekte in konjunkturell schwierigen Zeiten die gesamte Wirtschaft nach vorne bringen können“, kommentiert Prof. August-Wilhelm Scheer, Präsident des Branchenverbands BITKOM. 40 Prozent aller Produktivitätssteigerungen in der Wirtschaft basieren laut Scheer auf Informations- und Kommunikationstechnologien.

Connected Republic: Der Mensch rückt in den Mittelpunkt

Flächendeckende Breitbandvernetzung des Landes schafft zudem die Voraussetzung für die zügige Umsetzung der deutschen E-Government-Strategie. Das Schlussdokument des IT-Gipfels, die Darmstädter Erklärung, signalisiert beim Thema E-Government ein Umdenken: Anders als früher liegt die Betonung heute nicht mehr einseitig auf dem ‚E‘, also auf Technologie, sondern verstärkt auf ‚Government‘. Dahinter steht die Einsicht, dass isolierte IT-Systeme für einzelne Verwaltungsverfahren das vorhandene Potenzial bei weitem nicht ausschöpfen. Stattdessen geht es um eine grundlegende, behördenübergreifende Transformation des gesamten Ablaufgefüges. Nur so lässt sich der angestrebte Qualitätssprung in der Beziehung zwischen Staat und Bürgern realisieren.

Connected Republic, die Cisco-Vision einer interaktiv vernetzten Republik, stellt die Menschen deshalb konsequent in den Mittelpunkt aller staatlichen Verwaltungsaktivitäten. Hauptmerkmal dieses Paradigmas ist die strikte Kundenorientierung. Connected Republic kann als bürgerzentriertes Staatsmodell für die Informationsgesellschaft im 21. Jahrhundert gesehen werden. Plattform dafür sind intelligent vernetzte Informations- und Kommunikationstechnologien, die in der Summe ein sogenanntes Human Network ergeben. Die Bezeichnung Human Network unterstreicht, dass es nicht primär darum geht, technische Systeme zu verbinden, sondern Menschen direkt miteinander in Kontakt zu bringen – und zwar unabhängig vom jeweiligen Aufenthaltsort, Zugangnetz und Endgerät.

In Bund, Ländern und Gemeinden gibt es bereits vielversprechende Ansätze für ein neues, kundenzentriertes E-Government-Verständnis: Der Servicegedanke gewinnt an Boden. Bürger und Unternehmen werden nicht mehr als Antragsteller gesehen, sondern als Kunden öffentlicher Service-Anbieter. Ein wegweisendes Beispiel für diesen Paradigmenwechsel ist die geplante Einführung der bundesweit einheitlichen Behördenrufnummer 115.

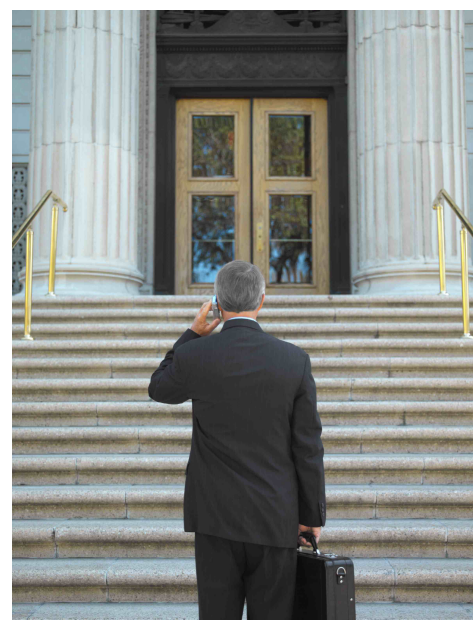
Dem Bürger ein Stück näher

Als Meilenstein in Richtung vernetzte Republik verdeutlicht das Projekt D-115 zugleich, welchen unverzichtbaren Beitrag innovative Technologien wie zum Beispiel Cisco Unified Communications zur gesellschaftlichen Transformation in Deutschland leisten. Der neue Bürgerservice soll künftig sämtliche Bundes-, Landes- und kommunalen Dienstleistungen unter der zentralen Rufnummer 115 zur Verfügung stellen. Bürger sparen sich die mühselige Suche nach zuständigen Stellen und Ansprechpartnern. Sie können öffentlichen Service unabhängig von den Sprechzeiten diverser Ämter in Anspruch nehmen. Im Pilotbetrieb, der 2009 anläuft,

werden zunächst 100 der meistgefragten kommunalen Leistungen angeboten sowie je 25 hochfrequentierte Dienste aus Bundes- und Landesbehörden.

Neben Hamburg, dem Rhein-Main-Gebiet sowie Teilen von Nordrhein-Westfalen gehört auch Berlin zu den 115-Modellregionen. Die Bundeshauptstadt bietet beste Voraussetzungen für die Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer. Denn dort wird eine landesweite Cisco Unified-Communications-Plattform installiert, die IP-Telefone auf jeden Schreibtisch der Berliner Verwaltung bringt. Auf dieser technischen Basis lassen sich erstmals durchgängige Prozessketten etablieren: ausgehend vom Bürger über Callcenter und CRM-Systeme bis hinein in alle involvierten Berliner Behörden. Mit ihrem zentralen Auskunfts-, Beratungs- und Vermittlungsdienst ‚Berlin-Telefon‘ gehört die Hauptstadt außerdem zu den Vorreitern bei der Optimierung der telefonischen Bürgerbetreuung. So wie das Berlin-Telefon Bezirk für Bezirk erweitert wird, kann auch der bundesweite Service aufgebaut werden. Kommunen und Länder mit ihren eigenen Servicecentern, aber auch bundesweite Einrichtungen wie Ministerien oder die Agentur für Arbeit können nach und nach angeschlossen und mit der bestehenden Technik in die übergeordnete Infrastruktur integriert werden. Damit ist das Berlin-Telefon ein Modell für ganz Deutschland.

Für bessere Erreichbarkeit und höhere Produktivität sorgt Cisco Unified Communications auch in anderen Regionen der Bundesrepublik, zum Beispiel in Schwaben: Im gleichnamigen Regierungsbezirk ist die DRV Schwaben der regional zuständige Träger der gesetzlichen Rentenversicherung und internationale Verbindungsstelle zu Italien, Marokko, Tunesien und Malta. Seit Januar 2008 unterstützen rund 40 Mitarbeiter in einer neu eröffneten Auskunfts- und Beratungsstelle in der Augsburger Schaezlerstraße und der Außenstelle in Kempten den Service für Versicherte, Rentner und Hinterbliebene. „Telefoniert wird an beiden neuen Servicestandorten ausschließlich per Voice-over-IP über unser konvergentes Cisco-Netzwerk“, sagt Ludwig Wiedemann, Referatsleiter Informationstechnik in der Augsburger Hauptverwaltung. Eine Anbindung an die zentrale Telefonanlage der gut 2,5 Kilometer



entfernten Beratungsstelle sei schon aus wirtschaftlichen Gründen nicht in Frage gekommen. „Stattdessen nutzen wir den Cisco Unified Communications Manager gewissermaßen als virtuelle Nebenstellenanlage. Alle Gespräche zwischen Hauptverwaltung und Schaezlerstraße laufen also über ohnehin vorhandene Datenleitungen“, berichtet Wiedemann. Insgesamt sind mehr als 100 moderne IP-Telefone von Cisco installiert. „Der Kommunikationskomfort und die Erreichbarkeit haben sich spürbar verbessert – und das wirkt sich natürlich positiv auf die Produktivität der Mitarbeiter aus“, so der Referatsleiter.

Shared Services

Cisco Connected Republic umreißt einerseits die Vision eines umfassend vernetzten Gemeinwesens und liefert andererseits Konzepte, Technologien und weltweit erprobte Best Practices für den notwendigen Transformationsprozess im öffentlichen Sektor. Eines der Kernkonzepte von Connected Republic ist das Shared-Services-Modell: Unterstützungs- und Verwaltungsfunktionen übernimmt in diesem Szenario eine behördenübergreifende Dienstleistungseinheit, ein selbständiges Shared Services Center. Dessen Aufgabe ist es, gleichartige Kontextfunktionen auf der Basis intelligenter Netzwerke zu bündeln, zentral zu konsolidieren und allen angeschlossenen Verwaltungseinheiten „effektiv, effizient und qualifiziert gemäß vereinbarter Serviceverträge bereitzustellen“ – wie es in der einschlägigen Begriffsbestimmung der Unternehmensberatung Accenture heißt. Die Konzentration auf Kernaufgaben mit strikter Ausrichtung an den Bedürfnissen von Bürgern und Wirtschaftsunternehmen geht hierbei Hand in

Hand mit einer nachhaltigen Begrenzung der Verwaltungskosten. Bisherige Erfahrungen zeigen jedoch, dass Shared Services nicht allein technische Herausforderungen mit sich bringen, sondern vor allem auch organisatorische, politische und kulturelle. Als pragmatischer Ansatz zur Virtualisierung öffentlicher Dienstleistungen sind Shared Services ein Schlüsselfaktor für die Modernisierung der deutschen Verwaltung.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0805R)