



Offene Türen für alle Bürger:
Der Bürgerservice des Kreises Lippe ist
zugleich der Haupteingang des Kreishauses.

Bei Anruf Bürgerservice

Kommunales Rechenzentrum baut mit Cisco-Technik beispielhafte
Plattform für die D 115-Behördenhotline

„D 115 kommt einem Paradig-
menwechsel in der bundesdeut-
schen Verwaltung gleich.“

Reinhold Harnisch,
Geschäftsführer des
Kommunalen Rechenzentrums
Minden-Ravensberg/Lippe

In Ostwestfalen-Lippe (OWL) verwandeln sich Ämter und Behörden zusehends in moderne Verwaltungsdienstleister. OWL ist bereits bundesweit als Modellregion für Bürokratieabbau bekannt. Einen Schritt weiter geht nun der Kreis Lippe mit der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer D 115. Unterstützt wird dieser Reformprozess maßgeblich vom kommunalen Rechenzentrum krz: Mit einer wegweisenden Unified-Communications-Plattform von Cisco sorgt das IT-Unternehmen bereits seit drei Jahren für signifikante Kosteneinsparungen und höhere Verwaltungseffizienz. Jetzt ging in Lippe der bundeseinheitliche Servicruf D 115 auf Basis von Cisco Unified Contact Center in Betrieb. Mit optimierten Verwaltungsabläufen und bisher erreichter Bürgernähe sind die Möglichkeiten des ausbaufähigen Cisco-Netzwerks bei weitem noch nicht ausgeschöpft. Künftig, so die Überlegung fortschrittlicher Kommunalpolitiker, könnten auf dieser Basis zum Beispiel virtuelle Meetings mit Cisco TelePresence Verwaltungsentscheidungen beschleunigen und außerdem die Region für Firmenneuansiedelungen attraktiver machen.



Wolfgang Scherer, stellv. GF krz;
Landrat Friedel Heuwinkel;
Thomas Wolf-Hegerbekermeier, Leiter des Bürger-
und Unternehmenservices des Kreises Lippe;
Semra Stroh, Leiterin Bürgerservice (v.l.n.r)

Am 24. März fiel der Startschuss für die neue Behördenhotline D 115. Die einheitliche Rufnummer bietet einen direkten Draht zur öffentlichen Verwaltung. 115 bringt Bürger einfacher und schneller mit der zuständigen Stelle in Kontakt – mit kommunalen Bau- oder Standesämtern ebenso wie mit der Elterngeldstelle des Kreises, Call NRW, dem Servicecenter des Landes Nordrhein-Westfalen oder – ganz aktuell – dem Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle, wo Anträge für die Umweltpremie gestellt werden können. Das Projekt D 115 ist vom New Yorker Erfolgsmodell 311 inspiriert, bedeutet hierzulande aber eine weit größere Herausforderung – nicht nur quantitativ, sondern auch aufgrund komplex verteilter Zuständigkeiten, die aus unserer föderalen Ordnung resultieren. „D 115 kommt einem Paradigmenwechsel in der bundesdeutschen Verwaltung gleich“, meint Reinhold Harnisch, Geschäftsführer des in Lemgo ansässigen Kommunalen Rechenzentrums Minden-Ravensberg/Lippe (krz). „D 115 legt dem Verwaltungshandeln konsequent Bedürfnisse und Sichtweisen von Bürgern und Wirtschaft zugrunde. Dies wird viele Prozesse nachhaltig verändern, innerhalb und zwischen Verwaltungen auf Bundes-, Landes- und auf kommunaler Ebene.“

Hintergrund

Das krz ist eine Anstalt öffentlichen Rechts in der Form eines Zweckverbands, der von 37 Kommunalverwaltungen getragen wird. Die 150 Mitarbeiter des in Lemgo ansässigen Dienstleisters stellen informations- und kommunikationstechnischen Service für etwa 10.000 Endgeräte bereit.

Herausforderung

Eine zukunftsfähige Kommunikationsplattform sollte die Verwaltungsmodernisierung auf technologischer Ebene vorantreiben. Speziell sollte auch die Voraussetzung für die Einführung des bundeseinheitlichen Behördenrufs D 115 erfüllt werden.

Lösung

Ein ausfallsicheres und robustes Cisco-Netzwerk dient als gemeinsame Plattform für Verwaltungs- und Kommunikationsanwendungen aller Art. Telefonie wird kosteneffizient als Managed Service bereitgestellt. Basis für den Bürgerservice unter der Rufnummer 115 ist die Lösung Cisco Unified Contact Center Express.

Nutzen

- Bürgernahe, wirtschaftsfreundliche Verwaltung
- dauerhaft verringerte Kommunikationskosten
- schnellere Entscheidungen, effektiveres Verwaltungshandeln
- zukunftsfähige Plattform für künftige Modernisierungsvorhaben



Reinhold Harnisch, Geschäftsführer des Kommunalen Rechenzentrums Minden-Ravensberg/Lippe



Thomas Wolf-Hegerbekermeier, Leiter des Bürger- und Unternehmerservices des Kreises Lippe

Unified Communications-Potenzial frühzeitig erkannt

Das krz agiert als regionaler IT-Dienstleister für 37 Kommunalverwaltungen in den Kreisen Minden-Lübbecke, Herford und Lippe. Gleichwohl gilt das Unternehmen weit über die Region hinaus als Impulsgeber für die Modernisierung der deutschen Verwaltung. Auch international erregen E-Government-Konzepte aus Lemgo inzwischen Aufmerksamkeit. Zuletzt im Dezember 2008 in Stockholm, wo das krz zum „Cisco Public Innovator“ gekürt wurde. Preiswürdig, so die Jury, sei das modellhafte krz-Angebot zum einen, weil Verwaltungskunden dank durchgreifender Prozessoptimierung produktiver arbeiten und signifikant Kosten sparen. Zum anderen trügen Lemgoer Lösungen zu deutlich effektiverer Behördenkommunikation bei. Verwaltungsentscheidungen, zum Beispiel über Bau- oder Gewerbebeanträge, können im Interesse der Einwohner und der ansässigen Wirtschaft schneller getroffen und umgesetzt werden.

„Reibungslose Kommunikation nach innen wie nach außen hat in der Verwaltung einen enormen Stellenwert“, fährt Reinhold Harnisch fort. „Schnelle Erreichbarkeit und einfacher Zugriff auf relevante Informationen sind das A und O für Effizienz und Bürgernähe.“ Allerdings müsse dazu die kaum überschaubare Vielfalt heutiger Kommunikationstechnologien durch eine gemeinsame, einfach handhabbare Oberfläche vereinheitlicht werden. Dies betreffe zum Beispiel mobile und festverkabelte Telefone, Fax, Voice- und E-Mail sowie Web- und Videokonferenzen. Ohne eine solche Benutzerschnittstelle drohe die Komplexität der diversen Medien, Kanäle und Endgeräte den Anwender zu überfordern. Abläufe würden nicht beschleunigt, sondern gebremst. „Wir haben deshalb schon vor drei Jahren mit einem IP-basierten Cisco-Netzwerk die Weichen in Richtung Unified Communications gestellt“, so Reinhold Harnisch.

Niedrige und transparente Kosten

Für die angeschlossenen Kommunalverwaltungen rechnet sich die neue Cisco-Plattform. Innovative Kommunikationsdienstleistungen stehen als sogenannte Managed Services zur Verfügung, wobei ein zentral installierter Cisco Unified Communications Manager dezentral betriebene Telefonanlagen überflüssig macht. Eben dies verändert die Kostenstruktur grundlegend: Schwer abschätzbare variable Positionen verwandeln sich in planbare Fixkosten. Investitionsrisiken, wie sie bei obsoleten Telefonanlagen unvermeidlich waren, gehören der Vergangenheit an. Folgekosten für Wartung oder Ersatzbeschaffungen entfallen komplett. Bezahlte wird zudem nur für tatsächlich benötigte Geräte. Denn im Service-Modell des krz können Telefone je nach Bedarf zurückgegeben oder neu geordert werden. Hinzu kommt, dass der lokale Administrationsaufwand praktisch auf Null gesunken ist. Auch dies begrenzt nachhaltig die Gesamtkosten der Lösung.

Und noch einen wirtschaftlichen Aspekt in eigener Sache hebt Geschäftsführer Harnisch hervor: „Als IT-Dienstleister bot uns das breitgefächerte, in sich konsistente Unified Communications-Portfolio von Cisco die Chance, ein tragfähiges Geschäftsfeld und damit eine dauerhafte Umsatzquelle zu erschließen.“

Bürgernah und wirtschaftsfreundlich

Bislang sind etwa 1.100 Cisco IP-Telefone im krz-Einzugsgebiet im Einsatz. 600 davon im Kreis Lippe – einer der Pilotverwaltungen, die am 24. März die bundeseinheitliche Servicenummer 115 live schalteten. Den Grundgedanken einer bürgernahen Kommunalverwaltung, die möglichst viele öffentliche Dienstleistungen bündelt, praktiziert der Kreis Lippe indessen schon länger, nämlich mit seinem „Bürger- und Unternehmerservice“, kurz BUS. In Detmold angesiedelt, waren hier unter anderem bereits Bauaufsicht, Wohnungsbau- und Wirtschaftsförderung sowie ein Bürger-Informationsservice zusammengefasst. Seit neuestem arbeiten im BUS auch die zwölf Callcenter-Agenten, die ratsuchenden Bürgern und Firmen



Das krz ist ein Impulsgeber für die Modernisierung der deutschen Verwaltung.

„Als IT-Dienstleister bot uns das breitgefächerte, in sich konsistente Unified-Communications-Portfolio von Cisco die Chance, ein tragfähiges Geschäftsfeld und damit eine dauerhafte Umsatzquelle zu erschließen.“

Reinhold Harnisch,
Geschäftsführer des
Kommunalen Rechenzentrums
Minden-Ravensberg/Lippe



Start des Bürgerservices D-115 im Kreis Lippe

„Die Entscheidung für Cisco-Technologie lag neben der Zuverlässigkeit und Kompatibilität vor allem an den Funktionen für das Qualitätsmanagement.“

Thomas Wolf-Hegerbekermeier,
Leiter des Bürger- und Unternehmerservices des Kreises Lippe

werktags zwischen 8 und 18 Uhr telefonisch Rede und Antwort stehen. Drei von vier Anrufen, so die Projektvorgaben, sollen nach spätestens 30 Sekunden angenommen sein. Ziel ist es zudem, mehr als die Hälfte aller Anfragen schon beim ersten Kontakt abschließend zu beantworten. Ist dies nicht möglich, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden Bescheid, je nach Wunsch per Rückruf, E-Mail oder Fax.

Die technische Realisierung für den Service D-115 in Lippe baut auf der Cisco-Infrastruktur des krz auf, in die sich die Callcenter-Funktionalitäten nahtlos integrieren. Basis dafür ist die Lösung Cisco Unified Contact Center Express, die durch intelligente Anrufverteilung unter anderem für eine gleichmäßige Mitarbeiterauslastung sorgt und so die Grundbedingung schafft für die schnelle Anrufannahme. „Im Gegensatz zu anderen Regionen mit bestehenden Hotlines haben wir unser Callcenter technisch und personell komplett neu aufgebaut. Die Entscheidung für Cisco-Technologie lag neben der Zuverlässigkeit und Kompatibilität vor allem an den Funktionen für das Qualitätsmanagement. Bisher etwa 100 Anrufe pro Tag bei einer Einwohnerzahl von 360.000 zeigen das große Interesse der Bürger am neuen Dienst“, sagt Thomas Wolf-Hegerbekermeier, Leiter des Bürger- und Unternehmerservices des Kreises Lippe.

Um eine schnelle und kompetente Beantwortung der Fragen zu erleichtern, wurde eine (im Rahmen eines Bundesprojekts entwickelte) Wissensdatenbank für D 115 sowie eine Fallbearbeitungssoftware direkt in den Cisco Agent Desktop integriert. Die Callcenter-Mitarbeiter verfügen damit über eine einheitliche Anwendung zur Telefonie- und Applikationssteuerung. „Wir sind sehr zufrieden mit dem Start von D 115“, so Thomas Wolf-Hegerbekermeier weiter. „Die Infrastruktur ist zuverlässig und dank einfacher Bedienung der Cisco-Technologie können sich unsere zwölf Callcenter-Kolleginnen auf die größte Herausforderung konzentrieren: das umfangreiche Wissensmanagement zur Beantwortung der sehr unterschiedlichen Fragen der Bürger“.

Ausblick auf virtuelle Meetings im ländlichen Raum

Reinhold Harnisch befasst sich unterdessen mit der Evaluierung ganz anderer Cisco-Innovationen: „Gemeinsam mit unseren Partnern in Lippe prüfen wir zurzeit Voraussetzungen und Einsatzmöglichkeiten für Cisco TelePresence.“ Im Unterschied zu herkömmlichen Videokonferenzsystemen vermittelt Cisco TelePresence bei virtueller Zusammenarbeit ein absolut realistisches Begegnungserlebnis. Teilnehmer berichten einhellig, sie hätten trotz geografischer Entfernung das Gefühl, im selben Raum an einem Tisch zu sitzen. Bedeutsam ist dies vor dem Hintergrund, dass ein Großteil der zwischenmenschlichen Kommunikation nonverbaler Natur ist – mitunter mehr als 60 Prozent, wie Arbeitspsychologen herausfanden. TelePresence übermittelt jede noch so feine mimische und gestische Nuance. „Virtuelle Meetings stehen in dieser Hinsicht einer realen Begegnung in nichts mehr nach. Kommunale Führungskräfte könnten damit viel Zeit sparen, Reisekostenbudgets entlasten und wichtige Entscheidungen schneller treffen.“ Zudem könnten die TelePresence-Räume der Kommunen auch für ansässige Unternehmen geöffnet werden. Das brächte einen klaren Standortvorteil für die Region und würde die Attraktivität für Firmenneuanstellungen zweifellos erhöhen. Die Herausforderung dabei: genügend Partner in anderen Kommunen zu gewinnen, damit die virtuelle Collaboration-Vision Wirklichkeit wird.



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 21-22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 67-69
D-53113 Bonn

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 3
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Am Soldnermoos 17
D-85399 Hallbergmoos

Tel.: 00800-9999-0522
www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco-Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 00800-9999-0522 oder schreiben Sie eine E-Mail an information@external.cisco.com

Copyright © 1992–2009, Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)