



Gemeinsam stark

Vielen Bürgern sind Behördengänge fast so unangenehm wie ein Zahnarztbesuch, da sie unklare Zuständigkeiten und lange Wartezeiten fürchten. Daher haben bereits zahlreiche Ämter ein Kundenzentrum aufgebaut, in dem ein Ansprechpartner im Prinzip alle Anfragen sofort erledigen kann. Voraussetzung dafür ist, dass er jederzeit auf alle Systeme, Informationen und die jeweils zuständigen Kollegen zugreifen kann – mit Hilfe von Telefon, E-Mail, Instant Messaging, zum Beispiel per IP über das IT-Netzwerk.

Dazu sind umfassende Kommunikationssysteme nötig, die als „Unified Communications“ bezeichnet werden. Sie bieten eine einheitliche Infrastruktur für Sprach-, Bild/Video- und Datenübertragung, so dass sie alle Kommunikationsanwendungen erlauben. Dazu gehören Telefonie, Videokonferenzen, E-Mail, Fax, Instant Messaging oder die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten. Kombiniert mit einem umfassenden Zugriff auf Datenbanken und Anwendungen in den verschiedenen IT-Netzwerken (etwa per IP) erhalten die Mitarbeiter jederzeit alle Informationen und können Bürgern sofort helfen, unabhängig von der Anfrage.

Zum Beispiel nutzt die Augsburger Beratungsstelle der Deutschen Rentenversicherung Schwaben die Cisco Unified Communications-Lösung. Die 40 Mitarbeiter kümmern sich um die Anfragen von Versicherten, Rentnern und Hinterbliebenen. Durch eine Weiterleitungsfunktion ist dabei immer sofort ein Ansprechpartner am Telefon. „Der Kommunikationskomfort und die Erreichbarkeit haben sich spürbar verbessert – und das wirkt sich natürlich positiv auf die Produktivität der Mitarbeiter aus“, sagt Ludwig Wiedemann, Referatsleiter Informationstechnik der DRV Schwaben.

In Mecklenburg-Vorpommern dient das Verwaltungsnetz des Landes auf Basis von Cisco-Technologie als gemeinsame Plattform für Daten-, Sprach- und Video-Kommunikation. Dabei nutzt es Präsenzinformationen der Mitarbeiter wie ‚online‘, ‚offline‘, ‚im Meeting‘ oder ‚nicht stören‘. „Die Erreichbarkeit der Mitarbeiter verbessert sich beträchtlich. Kein Besetztzeichen mehr und keine verlorene Zeit durch erfolglose Kontaktversuche. Die Zusammenarbeit wird effektiver, die Produktivität steigt, Verwaltungsentscheidungen beschleunigen sich“, so John Mühlbach, Projektleiter im Datenverarbeitungszentrum Mecklenburg-Vorpommern.

Auch bundesweit hat sich bei der Vernetzung im öffentlichen Sektor einiges getan: So ist zum Beispiel mit der elektronischen Lohnsteuerkarte und der bundeseinheitlichen Steuer-Identifikationsnummer ein modernes Datenmanagement umgesetzt. Dadurch kann nach einem Umzug des Bürgers das neu zuständige Finanzamt sofort auf alle persönlichen Daten zugreifen und die umständliche Ummeldung entfällt. Voraussetzung dafür sind überall zugängliche Informations- und Kommunikationsinfrastrukturen, die auf modernen Breitbandanschlüssen aufbauen.

Cisco verfolgt die Vision, dass in Zukunft bundesweit alle Behörden untereinander vernetzt sind. Die „Connected Republic“ stellt dabei die Menschen konsequent in den Mittelpunkt aller staatlichen Verwaltungsaktivitäten. Denn es geht nicht primär darum, technische Systeme zu verbinden, sondern Menschen miteinander in Kontakt zu bringen – unabhängig von Aufenthaltsort, Zugangsnetz oder Endgerät.