

Die Behördennummer 115 stellt nach ein solches Projekt für den Modernisierungsprozess der öffentlichen Verwaltung in Deutschland leisten?

Rembor: Ich bin überzeugt, dass die Realisierung des Behördenrufs 115 entscheidende Impulse für die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung in Deutschland geben wird. Und zwar neben vielen IT-technischen aus einem ganz einfachen Grund: Mit der Umsetzung von 115 richtet sich die Verwaltung an den Anforderungen und Wünschen des Bürgers aus. Sie wird also bürgernäher, um nicht zu sagen kundenorientierter. Das ist der entscheidende Impuls, der sich dann auch in einer Modernisierung der IT-Infrastruktur niederschlagen wird, welche zum Aufbau dieses Vorhabens notwendig ist. Was nun konkret das ISPRAT-Institut anbelangt, so schlägt es die Brücke zwischen IT-Industrie, Wissenschaft und der öffentlichen Verwaltung und kann daher ohne Zweifel wichtige Impulse für die Entwicklung des Behördenrufs 115 geben. Vor allem was die Definition von Standards und das Ausarbeiten sowie die Erprobung von Musterarchitekturen anbelangt, wird das Institut gefragt

(BS) Die erfolgreiche Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie durch die Einrichtung einer bundeseinheitlichen Behördenrufnummer 115 stellt hohe Anforderungen an die IT-Infrastruktur. SAP hat in Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer Institut FOKUS bereits einen Prototypen entwickelt, der mit bestehenden Lösungen diese Anforderungen für die 115 erfüllt. Im Interview mit Behörden Spiegel Chefredakteur R. Uwe Proll sprach der neue Leiter des Geschäftsbereichs Public Services SAP Deutschland, Dr. Ralph-Peter Rembor, sowohl über die allgemeine Bedeutung des Projekts D-115 für die öffentliche Verwaltung in Deutschland als auch über die SAP-Lösungen im Zusammenhang mit der einheitlichen Behördenrufnummer.

sein. Solche Standards und Musterlösungen sind ganz entscheidend für die Umsetzung der Idee 115 in die Praxis. Denn 115-Infrastrukturen werden an unterschiedlichen Stellen im Land und auf unterschiedlichen Verwaltungsebenen entstehen und erst Schritt für Schritt zu einem Gesamtsystem zusammenwachsen. Außerdem bietet das ISPRAT-Institut eine hervorragende Plattform für den Austausch von Gedanken und Ideen, für Benchmarking und die Definition von Best-Practices sowie für die Weiterentwicklung der heutigen Konzepte. Kurz und gut: Genug Gründe für ein Unternehmen wie SAP, sich aktiv an dieser Initiative zu beteiligen.

Behörden Spiegel: Das bedeutet, dass das Call Center in seinem Zuständigkeitsbereich die zentrale aktuellste Informationslage hat. Will also ein Verwaltungsleiter oder Bürgermeister etwas über seine Verwal-

tung wissen, fragt auch er am besten das Call Center?

Rembor: Um die Funktionstüchtigkeit und Leistungsfähigkeit seiner eigenen Verwaltung zu prüfen, kann man jedem Bürgermeister nur empfehlen, sich hin und wieder in die Rolle des Bürgers versetzen. In Zukunft mag das bedeuten, dass für einen solchen Test auch hin und wieder einmal die Nummer 115 angewählt wird. Im Einzelhandel gibt es ja seit langem – und mit großem Erfolg – Mystery Shopper, also verdeckt arbeitende Test-Kunden. Aber im Ernst: Der Behördenruf 115 dürfte es politischen Entscheidungsträgern sehr viel einfacher als bisher machen, die Transparenz und Bürgernähe der eigenen Verwaltung zu testen, zu beurteilen und zu steuern. Wichtig ist an dieser Stelle noch einmal zu betonen, dass das Projekt D-115 sich nicht darauf reduziert, die Dienstleistungen ei-

ner Kommune über das Medium Telefon zur Verfügung zu stellen. Die Bürger und damit auch der Bürgermeister sollen einen zentralen Zugang zu Dienstleistungen erhalten, die über den Zuständigkeitsbereich einer einzelnen Kommune/ Behörde hinausgehen können bzw. müssen.

Behörden Spiegel: Wenn in einer größeren Kommune oder auch einem Bundesland oder einem einzelnen Ministerium die Funktion eines Call Centers nach dem Muster D-115 geschaffen wird, müssen dort vorhandene SAP-Anwendungen damit korrespondieren. Ist das sichergestellt?

Rembor: Es ist in der Regel sehr hilfreich, wenn verschiedene Anwendungen innerhalb einer Organisation miteinander korrespondieren. SAP-Systeme eignen sich grundsätzlich für den Einsatz in heterogenen Umgebungen. Im Übrigen sprechen wir im

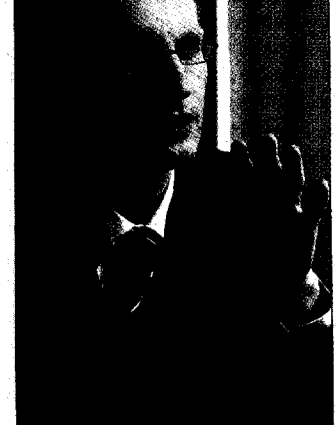
Zusammenhang mit dem Behördenruf 115 nicht von Call Centern, sondern von Service Centern. Während bei einem einfachen Call Center lediglich Anrufe entgegengenommen und simple Auskünfte erteilt werden, sind bei einem Service Center diverse Fachverfahren an das System angebunden beziehungsweise integriert. Es geht nicht nur um das Beantworten von Anrufen, sondern um echtes Kundenmanagement im Sinne einer modernen, bürgernahen Verwaltung. Die Funktionalität eines Service Centers geht also weit über die eines Call Centers hinaus: Es ist Call Center plus Kundenmanagement plus Integration in E-Government-Szenarien.

Behörden Spiegel: Welche Informationen und Beiträge können SAP-Anwendungen für das Wissensmanagement in dem Service Center direkt liefern?

Rembor: Produktseitig verbirgt sich hinter unserer Service-Center-Lösung das Kundenmanagementsystem SAP CRM. Das System ist originär für die Kundenbetreuung entwickelt worden und wird bereits in der Verwaltung, in Telekommunikationsunternehmen, Energiekonzernen oder Versandhandelsunternehmen eingesetzt, die Hunderttausende von Kundendaten und Beziehungshistorien managen müssen. Dieses System wurde in den vergangenen Jahren auf die speziellen Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung angepasst und in die 115-Lösung integriert.

Behörden Spiegel: Welche Lösung hat die SAP für eine solche datenbankbasierte Wissensmanagementaufgabe?

Rembor: In dem Lösungspaket, das wir mit unseren Partnern in die ersten Projekte bringen wollen, steckt produktseitig SAP CRM in Verbindung mit SAP NetWeaver und Cisco Unified Communication sowie Beratungs- und Implementierungsleistungen von BearingPoint. In der Summe also eine Kommunikations- und Integrationsplattform, die einen umfassenden Lösungsansatz zum Aufbau eines 115 Service-Centers bietet. Das Wissensmanagement als Teil von SAP CRM bietet beispielsweise einen Schlagwortkatalog, Antwortvorschläge auf typische Fragestellungen und andere Werkzeuge, um das Front-Office zu unterstützen.



Dr. Ralph-Peter Rembor ist neuer Leiter des Geschäftsbereichs Public Services der SAP Deutschland AG & Co.KG. Rembor verantwortete bislang die Großkundenbetreuung im Bereich der öffentlichen Verwaltung und leistete in dieser Funktion einen wesentlichen Beitrag zu Umsatz und Wachstum des Geschäftsbereichs. Rembor ist seit 1996 bei SAP beschäftigt und durchlief in dieser Zeit zahlreiche Karrierestationen im Unternehmen. In seiner neuen Funktion löst er Torsten Koss ab, der nach mehrjähriger erfolgreicher Aufbauarbeit die SAP verlassen wird.

Behörden Spiegel: Es gibt ja Bundesländer und ganze Ressorts der Bundesregierung, die SAP einführen oder eingeführt haben. Welche Rolle werden die SAP und ihre Anwendungen bei der Integration in eine vorhandene IT-Infrastruktur in einer solchen Organisation für ein Service Center nach D-115-Standard übernehmen?

Rembor: Bei der Einführung einer 115-Service-Center-Lösung ist ein gewisser Aufwand für Integration und Schnittstellenprogrammierung immer notwendig. Vor allem dann, wenn die 115-Lösung so aufgebaut sein soll, dass qualifizierte Auskünfte und interaktive Verwaltungsvorgänge medienbruchfrei abgewickelt werden können. Dann ist eine IT-technische Integration der jeweiligen Fachverfahren und verteilten Datenbestände in die 115-Lösung unabdingbar. Damit das möglichst reibungslos klappt, setzen wir auf unser sogenanntes Enterprise SOA-Konzept (Service-orientierte Architektur). Mit diesen vorgefertigten Softwarebausteinen geht eine solche Integration wesentlich schneller und reibungsloser vonstatten als dies bislang möglich gewesen wäre. Ein weiterer Vorteil dieses Enterprise SOA-Ansatzes ist, dass ein flexibler Ausbau des Systems – also die Einbindung weiterer Fachverfahren – jederzeit möglich ist.

Wie sage ich's meinen Kunden

Vermarktung eines verwaltungsübergreifenden Projektes: D-115

(BS/Christian Mohser) "Kein Anschluss unter dieser Nummer!" – Wenn die Bundeskanzlerin am den 1. Januar 2009 die bundeseinheitliche Servicenummer 115 vor hochrangigen Gästen aus Politik, Wirtschaft und Bürgerschaft medienwirksam freigeschaltet haben wird, ist dieser Hinweis Vergangenheit. Woher dann die Bürgerinnen und Bürger bei der Wahl der 115 genau wissen, was sie auf der anderen Seite der Leitung erwartet beziehungsweise nicht erwartet? Nicht unbedingt. Die öffentliche Verwaltung verfügt in aller Regel nicht über ein Budget für Marketing und Öffentlichkeitsarbeit, wie es sich privatwirtschaftliche Unternehmen leisten, die eine 11833 oder eine 11880 als Produkt verkaufen. Die zukünftige 115 sollte jedoch gut verkauft werden – andernfalls werden sich die aufwändigen Konzeptionen, Testverfahren und Investitionen in eine entsprechende Infrastruktur wohl kaum lohnen.

115 ist kein Selbstzweck. Sie wird den Bürgerinnen und Bürgern einen zusätzlichen Kanal für die schnelle, einfache und verwaltungsübergreifende Kommunikation mit der Verwaltung ermöglichen. Auch die Verwaltung selbst wird ihren Nutzen aus dem neuen Angebot ziehen. Zuständigkeiten werden besser vernetzt, Informationen aus den täglichen Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger gesammelt und für die gezielte und effektive Arbeit der Verwaltung ausgewertet. Für die Kommunikation über 115 sind daher neben den Bürgerinnen und Bürgern auch Behörden eine der Zielgruppen, insbesondere in den Kommunen. Erstere werden vor allem erfahren müssen, worin die Vorzüge des neuen Zugangskanals der Verwaltung liegen. Den Behörden gegenüber gilt es insbesondere herauszustellen, dass die 115 keine Mehrbelastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedeutet, sondern einen positiven Aspekt der Verwaltungsmodernisierung beinhaltet. Vor allem wenn sich die Kommunikation an die Bürgerinnen und Bürger oder die Wirtschaft richtet, tut sich die öffentliche Verwaltung noch immer schwer, ihre modernen Services potenziellen Nutzern nahe zu bringen. Daran hat sich seit BundOnline 2005 nichts geändert. Diese größte E-Government-Initiative in Europa hat zwischen 2002 und 2005 insgesamt 440 Online-Dienstleistungen des Bundes ins Internet gebracht. Die guten Resultate der Initiative stehen allerdings in keinem Verhältnis zu den Marketingmaßnahmen, mit denen die Effizienzen steigenden Online-Dienstleistungen beworben wurden. Dadurch konnte der Nutzen der Services nicht wirksam genug kommuniziert werden und blieben die Nutzerzahlen zum Teil bis heute hinter den Erwartungen zurück.

Die Kunden als Bremser der Kommunikation?

Die Verwaltung steht hier vor einem Problem. Sie muss den Einsatz ihrer finanziellen Mittel gut rechtfertigen können. Daher muss sie sich fragen, ob aufwändige Marketingkampagnen zu den Ausgaben gehören, die von der Öffentlichkeit als notwendig akzeptiert würden. Lassen die Steuerzahler Werbung für Dienstleistungen der Verwaltung zu, die von ihren Steuern bezahlt werden? Sie muss gut abwägen und darf nicht freigeigbig vorgehen beim Einsatz von Steuermitteln für ihr Marketing in eigener

Sache. Andererseits darf sie eben auch nicht zu zaghaft werben. Denn in diesem Fall wäre Werbung ja vor allem Information: Information über das im Internet zur Verfügung stehende Angebot der Behörden, über Erleichterungen bei der Kommunika-



Christian Mohser ist Vorsitzender des Vorstandes von CONVERTUM – Gesellschaft für politische Kommunikation e.V. und war als externer Berater langjähriges Mitglied der Öffentlichkeitsarbeit der Projektgruppe BundOnline.

Foto: BS/Archiv

tion und Transaktion mit der Verwaltung also. Die anvisierten Nutzer sollten erfahren, wo und wie sie die Vielzahl an neuen Services in Anspruch nehmen können. Es reicht eben nicht, wenn Politiker die Internet-affine Verwaltung loben, hier und da ein Artikel veröffentlicht oder eine Broschüre herausgegeben wird. Nur der konsequente integrierte Einsatz aller relevanten Kommunikationsmittel und -kanäle kann den Nutzen einer modernen Verwaltung aufzeigen. Hierzu bedarf es keiner mehrstelligen Millionenbeträge, wohl aber einer exakt auf Maß geschneiderten Kommunikationsstrategie.

Wer ist der Absender: Bund, Land, Kommune?

Die zaghafte Bereitschaft, in die Vermarktung von E-Government zu investieren, ist eine Herausforderung für die Verwaltung. Eine weitere ist das verwaltungsübergreifende Angebot. Neben dem Bund sind 16 Bundesländer und ca. 14.500 Kommunen mal mehr, mal weniger an Entwicklung und Betrieb der 115 beteiligt. Es gibt unterschiedliche Interessen an der 115 und unterschiedliche Interessen bei der Kommunikation über die 115. Für den Bund steht der schnelle, direkte und elektronisch unterstützte Zugang von Bürgern und Unternehmen zur Verwaltung im Vordergrund. Die Länder setzen hingegen verstärkt auf ihre eigene technologische Kompetenz. Die Kommunen haben die meisten direkten Kundenkontakte und trachten zuvordest danach, möglichst kundennah und persönlich für ihre Kunden tätig sein zu können. In den drei Perspek-

tiven liegt kein Widerspruch per se. Doch jede Verwaltungsebene ist darauf bedacht, ihre Interessen in den Medien zu beleuchten und ihren eigenen Anteil an der Umsetzung der einheitlichen Behördenrufnummer zu kommunizieren.

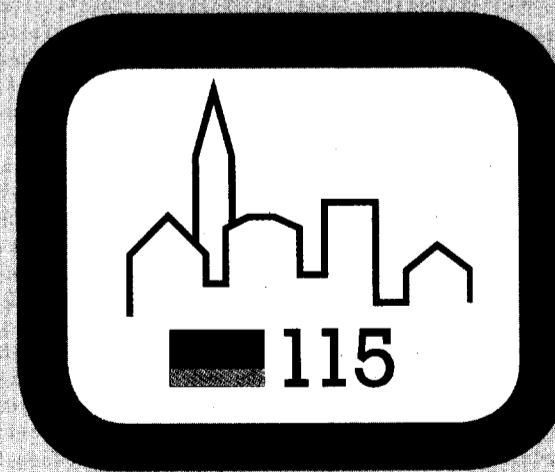
Wer organisiert die Kommunikation?

Gerade vor dem Hintergrund geringer Marketingbudgets und sparsamen Handelns muss jede Kommunikationsmaßnahme genau bedacht werden, um unnötige Ausgaben zu vermeiden. Vieles spricht dafür, die Kommunikation zur 115 zunächst zentral und verwaltungsübergreifend zu steuern. In der Konzeptions- und Entwicklungszeit des Projektes sollte keine Unsicherheit hinsichtlich künftiger Möglichkeiten und Inhalte der 115 aufkommen. Wenn das Projekt umgesetzt ist, sollten die Kommunen

sich des Themas annehmen. Hier werden die elektronischen Anfragen bearbeitet, hier besteht ein direkter und häufiger Kontakt zu den Nutzern. Die externe Kommunikation des Bundes sollte sich darauf beschränken, auf den Service als eine der zahlreichen Komponenten der Verwaltungsmodernisierung hinzuweisen. Der Bund sollte zudem die Steuerung der wichtigen, internen Kommunikation innerhalb der Verwaltung übernehmen. Sie wird sich konzentrieren müssen auf die systematische Erfassung und Auswertung der Anrufe über die Servicenummer. In jedem Fall ist der öffentlichen Verwaltung bei der Realisierung der 115 zu wünschen, dass sie zum einen den Mut und zum anderen die Eingekittet beweist, dieses verwaltungsübergreifende Projekt auch kommunikativ zu einem nachhaltigen Erfolg zu führen.

Unified Communication · Mobility · Security · Contact Center · Services

BÜRGER-SERVICE-NUMMER 115



Die Einführung der **Bürger-Service-Nummer 115** stellt Behörden vor enorme technische und organisatorische Aufgaben. NextiraOne verfügt über eine langjährige Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Unternehmen und Einrichtungen der öffentlichen Hand in ganz Europa und unterstützt sie dabei, kosteneffiziente Dienstleistungen für ihre Bürger anzubieten und den Herausforderungen neuer E-Government-Initiativen gerecht zu werden. Aufgrund unserer Fachkompetenz im Bereich Kommunikationsdienste und unserer umfassenden Erfahrung im öffentlichen Sektor kennen wir die besonderen Bedürfnisse und Zielsetzungen der Behörden gut, die für die Investition von Steuergeldern verantwortlich sind. Durch Eigenentwicklungen ist NextiraOne in der Lage, neue Applikationen in bestehende, heterogene Netzwerke zu integrieren und bietet damit Investitionsschutz für lange Zeit.

nextiraOne
THE COMMUNICATIONS EXPERTS

NextiraOne Deutschland GmbH

Ingersheimer Straße 20 · 70499 Stuttgart · Telefon: 0 8 00 2 31 35 37 · Telefax: 0 8 00 2 31 35 39 · welcome@nextiraone.de · www.nextiraone.de

Eine Rufnummer | Zufriedene Bürger | Entlastung für die Behörden