

# Dienstleistung über alle Kanäle

Prof. Dr. Andreas Engel ist Geschäftsführer des Dachverbands kommunaler IT-Dienstleister (KDN).



Foto: KDN

**Die Neuorganisation der Verwaltungsarbeit in Front Office- und Back Office-Strukturen ist der Schlüssel für eine kundennähere Verwaltung. Möglich wird dies nur durch den Einsatz neuer Anwendungslösungen als Voraussetzung für eine durchgängige Gestaltung der Prozesse. Sie zu entwickeln und aufzubauen ist die aktuelle Herausforderung kommunaler IT-Dienstleister.**

**D**as Grundprinzip der Netzwerkverwaltung ist die organisatorische Trennung von Front Office- und Back Office-Aufgaben. Das Neue an dieser Trennung ist die Konzentration und Spezialisierung im Front Office auf Informations-, Kommunikations- und Koordinationsdienste. Die Vorteile liegen in der deutlichen Verbesserung der Servicequalität. Dies geschieht einerseits durch die Bündelung aller Informationen und Leistungsangebote an einer Stelle (One-Stop-Government) und andererseits dadurch, dass alle Leistungen und Informationen über sämtliche verfügbare „Vertriebskanäle“ gleichermaßen zugänglich sind: über den persönlichen Kontakt vor Ort, das Telefon und online.

Ermöglicht wird dies durch eine integrierte Informations- und Kommunikationsinfrastruktur. Es ist die aktuelle Herausforderung kommunaler IT-Dienstleister, diese Infrastruktur zu entwickeln, zu betreiben und damit die Grundlage zu schaffen für die Umsetzung der beiden aktuellen Großvorhaben im Behördenum-

feld: die Etablierung des einheitlichen Ansprechpartners im Zuge der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie und der Aufbau der „einheitlichen Behördenrufnummer 115“.

Die höchste Stufe der Entwicklung von E-Government-Lösungen wurde lange Zeit in der Bereitstellung von Online-Transaktionen gesehen. Diese Strategie hat aus verschiedenen Gründen nicht zum erhofften Durchbruch geführt. Ein Grund für die mangelnde Akzeptanz der „reinen“ Online-Angebote lag unter anderem darin, dass der gewohnte persönliche Kontakt mit dem „Amt“ – Schriftverkehr und Telefon – als geläufiges Kommunikationsmedium bei der Betrachtung vernachlässigt wurde.

Die Einbeziehung der etablierten Zugangswege und ihre Verknüpfung mit dem Online-Angebot macht die neue Qualität des Dienstleistungsangebots im Front Office aus. Gleichzeitig liegt darin aber auch aktuell die größte Herausforderung für kommunale IT-Dienstleister. Es gilt, eine Anwendungsinfrastruktur zu entwickeln, mit der das Front Office-/Back Office-Prinzip zu einem One-Stop-Government ausgebaut werden kann, so dass an jeder Anlaufstelle der Zugang zu allen Leistungen und produktrelevanten Informationen umfassend, verbindlich und in gleicher Qualität bereitgestellt werden kann.

Die entscheidende Anforderung an diese serviceorientierte Architektur ist die Durchgängigkeit und Transparenz der Prozesse und Informationen zwischen den verschiedenen Anlaufstellen im Front Office. Aus Sicht der Kunden darf es keinen Unterschied machen, welcher Kommunikationskanal gerade verfügbar ist oder genutzt wird. Um diese Anforderung zu realisieren, stehen drei Komponenten im Mittelpunkt: Wissensmanagement,

Customer-Relationship-Management und Identity-Management.

> Im Wissensmanagement müssen alle Produkte der Verwaltung so beschrieben, aufbereitet und bereitgestellt werden, dass an allen Anlaufpunkten die gleiche, verbindliche Auskunft gegeben werden kann. Die Durchgängigkeit der Informationsbereitstellung erfordert ein integriertes Wissensmanagement für alle Zugangskanäle – Call Center, Telefon, Mail.

> Das Customer-Relationship-Management hat zum Ziel, jederzeit und über jeden Informationskanal den aktuellen Stand der Bearbeitung eines Verwaltungsvorgangs personalisiert zu vermitteln. So sollte es möglich sein, zum Stand der Bearbeitung eines Antrags, der online initiiert worden ist, auch im Call Center oder bei einem Kontakt vor Ort sachgerecht Auskunft zu erhalten, ohne die gesamte Vorgeschichte des Falls erneut aufzurollen. Hinzu kommen muss eine gemeinsame Ablage, über die alle vorgangsrelevanten Unterlagen untereinander und mit den Kunden ausgetauscht werden können. Damit dies möglich ist, müssen Schnittstellen zu Fachanwendungen im Back Office vorhanden sein.

> Das Identity-Management schafft die Voraussetzung dafür, dass Auskünfte an allen Stellen personalisiert gegeben werden können. Dazu ist es erforderlich, dass Kunden unterschiedliche Möglichkeiten der Identifikation und Authentisierung angeboten werden, von der einfachen Registrierung bis hin zu qualifizierten elektronischen Signaturen. ■