

Special Innovation

Auf dem Weg zum Bürgerservice

Die moderne Verwaltung der Zukunft wird sich durch extrem hohe Flexibilität, Kundenzentriertheit und 24-Stunden-Full-time-Service auszeichnen. Österreich ist auf „E-Government“ sehr gut vorbereitet.

Sonja Gerstl

E-Government zeichnet das Zukunftsbild einer neuen Form der Zusammenarbeit, die über Behörden- und Verwaltungsgrenzen hinausreicht. Dabei geht es aber nicht nur um die Bereitstellung von Dienstleistungen im Internet. Vielmehr gilt es, die öffentliche Verwaltung in eine kundenzentrierte Verwaltung zu transformieren – eine Verwaltung, in der Kunden und ihre Bedürfnisse im Mittelpunkt der Leistungserfüllung stehen – und schließlich eine Verwaltung, die auf die komplexen und sich ständig wandelnden Rahmenbedingungen der heutigen Zeit entsprechend reagiert.

Fünf-Stufen-Programm

Im neuesten IBM Global Technology Outlook, in dem die Ergebnisse einer weltweiten Expertenrunde zusammengefasst werden, wurde für den Bereich

E-Government eine fünfstufige Entwicklung prognostiziert. Ausgangspunkt, also Stufe eins, ist dabei die Webpräsenz im Internet, mittels derer der Zugang zu Infos, Suchmechanismen sowie Kontaktmöglichkeiten via E-Mail angeboten werden. Im zweiten Schritt gehen Behörden dazu über, erweiterte Funktionalitäten für Kommunikation, Interaktion und Transaktion über Portale und intelligente Infrastrukturen anzubieten. In der dritten Phase rückt der Kunde in den Mittelpunkt. Informationen und Dienstleistungen werden anhand der Bedürfnisse von spezifischen Kundengruppen gebündelt. Dies geht einher mit der Integration von Online- und Offline-Diensten, bei der die Prozesse vereinheitlicht und neu gestaltet werden. Mit der vierten Stufe entsteht das Bild einer vernetzten, kundenzentrierten Verwaltung. Öffentliche Leistungen werden über



Verwaltung vernetzen und vereinfachen: In vielen Ländern Europas werden derzeit die Weichen für ein zukünftig effizientes und kundenorientiertes E-Government gestellt. Foto: Bilderbox.com

integrierte Geschäftsprozesse mithilfe von Kunden, anderen Verwaltungseinheiten, Behörden oder externen Partnerorganisationen und Lieferanten gebracht. Eine derartig vernetzte Verwaltung kann flexibel und schnell auf Veränderungen von Bürger- und Unternehmensanforderungen, des wirtschaftspolitischen Umfeldes und der legislativen Rahmenbedingungen reagieren. In der letzten Phase

werden sämtliche Behördenprozesse via IT gekoppelt.

„Wir befinden uns am Beginn der dritten Phase“, definiert Brigitte Fila, Managerin für öffentlichen Bereich bei IBM Global Business Services Österreich, den heimischen Status quo. Österreich ist laut Fila gut auf die nachfolgenden Transformationen vorbereitet. Die Koordinationsfunktionen sind geschaffen und die gesetzlichen

Rahmenbedingungen vorhanden. „Die Wirtschaft – vor allem internationale Konzerne – zeigt uns, wie man sich kundenzentriert über alle Abteilungs- und Organisationsgrenzen hinweg prozessorientiert verhält. Warum soll die Verwaltung dies nicht auch schaffen?“

„E-Government“ ist ein Thema des IBM-Symposiums am 18. September 2007.

www.ibm.com/at/symposium

Bernd Griessmayer: „Wichtig ist, dass alle Medien im Telefonsystem integriert sind: also Sprache, Video, Daten – sowie die Möglichkeit, mobile Teilnehmer eingliedern zu können. Und die Bedienerfreundlichkeit sorgt schließlich dafür, dass das System benutzt wird“, erklärt der Vertriebsleiter für KMU bei Cisco Austria.

Kostengünstige Kommunikation

economy: Welche Kommunikationspakete eignen sich für den Mittelstand?

Bernd Griessmayer: Cisco hat je nach Unternehmensgröße eine individuelle, maßgeschneiderte Lösung bereit: das SBCS, „Smart Business Communications System“, UC500 für bis zu 20 Anschlüsse, also Teilnehmer in einem Unternehmen, den „Communications Manager Express“ für bis zu 40 Teilnehmer und schließlich den „Communi-

cations Manager Business Edition“ für bis zu 300 Teilnehmer.

Meist spielt bei Klein- und mittleren Unternehmen (KMU) auch der Kostenfaktor eine Rolle. In welcher Preiskategorie bewegt sich die Grundausstattung in etwa?

Inklusive Telefon und LAN-Infrastruktur, WLAN, Security, Voicemail und Handy-Integration sind zwischen 190 und 290 Euro pro Anschluss zu veranschlagen.

Besteht Leasing-Möglichkeit?

Cisco hat eine eigene Leasing-Firma namens „Cisco Capital“, die in Österreich von Leasfinanz (eine Tochter der Bank Austria Creditanstalt, Anm. d. Red.) vertreten wird. Unsere Vertriebspartner haben die Möglichkeit, ihre Kundenprojekte über Cisco Capital in Kooperation mit Leasfinanz abzuwickeln.

Wie wird diese Option angenommen?

Wir sehen in diesem Bereich ein rasches Wachstum. Leas-

finanz bietet – durch die sehr günstigen Restwerte, die von Cisco Capital angeboten werden – extrem konkurrenzfähige Preise. In den nächsten Monaten wird das sogenannte „Null-Prozent-Leasing-Produkt Easy Lease“ in Österreich verfügbar sein. Es wird den Geschäften, die über Leasing gemacht werden, weitere Impulse geben.

Sogenannte Konferenzsysteme erleichtern auch kleineren und

mittleren Unternehmen den Arbeitsalltag. Worauf ist zu achten? Was sollten diese unbedingt können?

Wichtig ist, dass alle Medien komplett im Telefonsystem integriert sind: also Sprache, Video, Daten – sowie die Möglichkeit, mobile Teilnehmer eingliedern zu können. Usability ist äußerst wichtig – denn erst die Bedienerfreundlichkeit sorgt dafür, dass das System auch wirklich verwendet wird.

Wie schaut es eigentlich grundsätzlich in puncto Anwenderfreundlichkeit aus?

Usability und Bedienerfreundlichkeit sind gerade im Bereich der Klein- und mittleren Unternehmen ein sehr wichtiger Faktor. Die Cisco-Lösung kann sowohl von Benutzern als auch von Administratoren über eine Web-Oberfläche bedient werden. So können Änderungen vom Unternehmen selbst gemacht werden. Bei traditionellen Telefonsystemen muss nach wie vor ein Service-Techniker vorbeikommen, was mit Kosten verbunden ist.

Selbst bei optimalen Kommunikationspaketen ist irgendwann einmal ein Upgrade notwendig. Mit welchen Services dürfen KMU hier rechnen?

Hier werden zwei Varianten angeboten: Der Kunde schließt einen Service-Vertrag ab und hat alle Upgrades inklusive, oder er bezahlt Upgrades dann, wenn er diese tatsächlich in Anspruch nehmen will. sog

www.cisco.at

Steckbrief



Bernd Griessmayer ist Vertriebsleiter für KMU bei Cisco Austria. Foto: Cisco Austria



Kommunikationspakete, die auf die Bedürfnisse von KMU zugeschnitten sind, erleichtern den Einstieg. Foto: Cisco Austria