

Bürger und Verwaltung vernetzt – Digitalisierung ganz alltäglich

Markus Wissmann
Leiter Smart+Connected Communities

Cisco Systems EMEAR

Welche Antworten kann IT auf den gesellschaftlichen Wandel geben?



Erwartungen



Politik

- Nachhaltigkeit
- Effizienz
- Sicherheit

Gesellschaft

- Verstärkung
- Alternde Bevölkerung
- Partizipation

Technologie

- Zunehmende Verknüpfung
- Konvergenz der Netze
- Zusammenarbeit

Herausforderungen

Effizienz



- Höhere Produktivität
- Prozesse an digitale Gesellschaft anpassen

Alterung



- Flexible Verwaltung mit mehr Aufgaben
- Neue Bürgerdienste

Partizipation



- Ernst genommen werden
- Verständnis und Verstehen

Bürger



Lebensqualität und Würde – Zugang zu angemessenen, barrierearmen Diensten im gewohnten Umfeld



Sorgen und Schwellenängste vor elektronischen Diensten ernst nehmen



Möglichkeit des persönlichen Dialogs über große Entfernung nutzen



Menschen in einer sich wandelnden Gesellschaft **befähigen**



Verwaltung



Multikanalstrategie – sicherer Zugang zu Verwaltungsangeboten



Produktivitätsgewinne durch bessere Aufgabenplanung und Erwartungen der „**Generation Y**“



Kosteneffizienz – z.B. auch bei Immobilien und Energie



Größere **Transparenz** und **Konsistenz** von Diensten



Wandel der Verwaltung

- Vor Ort



- Digital

- Weitgehend asynchron

Service

- Quasi Echtzeit, interaktiv

- Innerhalb der Verwaltung

Mitarbeiter

- Verteilt

- Personenbezogen

Wissen

- Die richtige Information

Modellprojekt Guldborgsund



Modellprojekt Guldborgsund

Ausgangslage

- 64.000 Einwohner auf der Fläche Berlins
- 2007 durch Gebietsreform aus sechs Gemeinden südöstlich von Kopenhagen entstanden

Zielsetzung

- Mit Bürgern verbunden bleiben; die Verwaltung zumindest virtuell vor Ort erhalten
- Ressourcen managen, Ausgaben einschränken, fachliche Kompetenz erhalten
- Ohne Personal vor Ort dennoch bessere Öffnungszeiten und eine gleichbleibende Qualität der Dienste in allen sechs Gemeinden



Modellprojekt Guldborgsund

Idee

- Dialog zwischen Bürger und Verwaltung per Video

Lösung

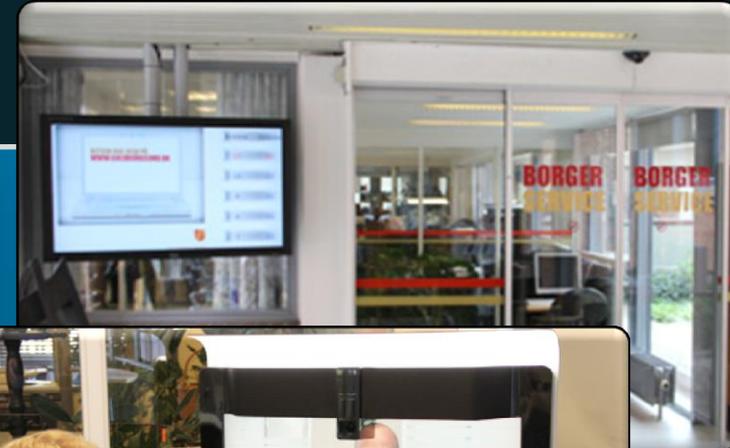
- Von einem Servicezentrum werden lokale, mit **Video-Systemen ausgerüstete Bürgerbüros** bedient
- Cisco TelePresence Video-System für eine eingehende **1:1 Kommunikation zwischen Bürgern vor Ort und dem Sachbearbeiter im Servicezentrum**
- **Dokumentfreigabe und Druck** aus der Ferne
- Integration von **Sicherheitslösung und Warteschlangen-Management**



Modellprojekt Guldborgsund

Ergebnisse

- Verfügbare Fachkompetenz und Beratung für alle Bürger, ohne Schließung der lokalen Bürgerbüro-Standorte
- Bevölkerung ist begeistert von der Qualität und vom Angebot der Dienste
- **Effizientes, wiederholbares Modell**



Beispiele für große Städte



„Spot Mairie“ in Nizza

Einkaufen oder Verwaltung? Oder beides?

- Seit Februar 2013 steht ein virtuelles Bürgerbüro im Einkaufszentrums „Nice Etoile“
- „Spot Mairie“ ist für alle Bürger ohne Voranmeldung und während der normalen Öffnungszeiten des Einkaufszentrums kostenlos nutzbar
- Ermöglicht die Nutzung von Diensten der Stadt und der „Metropolitanregion“



Zukünftig auch in Hamburg

AEZ Hamburg

- Zugang Bürgerkiosk im Alstertaler Einkaufszentrum
- Bürgerkiosk hat eine direkte Verbindung zum Bezirksamt Wandsbek
- Grobkonzept bereits erstellt
- Phase 1: Abwicklung der Kita Gutscheine
- Phase 2: Definition weiterer Bürgerdienstleistungen



Beratung mit Video



Virtuelles Bürgerbüro



Ablauf

1. Der Bürger betritt das virtuelle Bürgerbüro



2. Der Bürger nimmt Platz – die virtuelle Beratung beginnt



3. Gegenstelle – der Sachbearbeiter im zentralen Servicezentrum



Evolution

Bürgerbüro



Call Center



Online-Hilfe



Virtuelles
Bürgerbüro

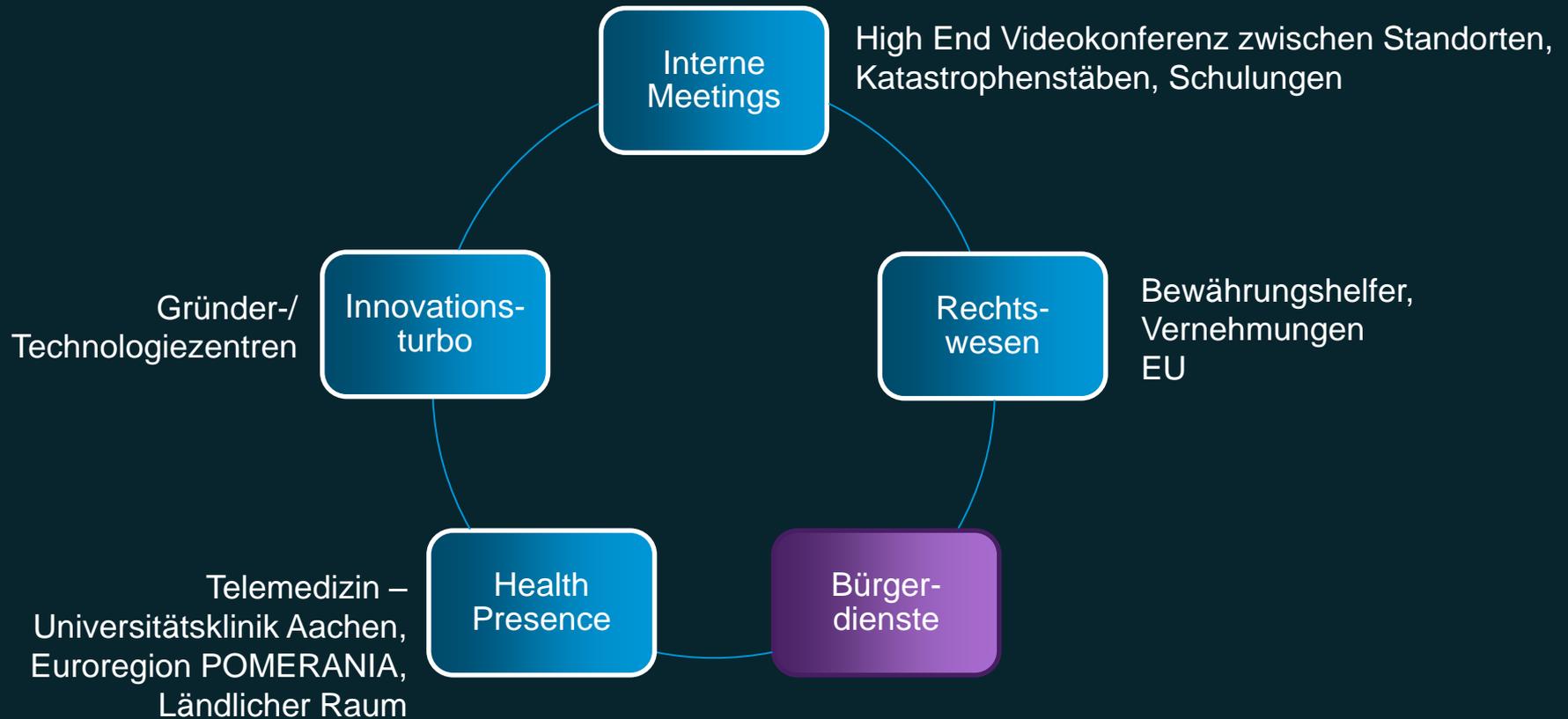


Thesen

- **Akzeptanz** bei allen Bürgern. Video bringt Emotion. Direkte Kommunikation schafft Nähe
- **Wahrgenommen werden.** Virtuelle Bürgerbüros schaffen ein Gefühl der Wertschätzung
- **Nachfragen.** Beratungsintensive Dienste können über Video effektiv angeboten werden
- **Eine Plattform** für zahlreiche Angebote, um Kosten zu verringern sowie Auslastung und Attraktivität zu erhöhen



Einsatz von Video



Vielen Dank!

Markus Wissmann
Leiter Smart+Connected Communities Cisco EMEAR
Markus.wissmann@cisco.com

