



SAP for Public Sector

**DIE SAP®-LÖSUNG FÜR DIE
SERVICEORIENTIERTE VERWALTUNG**

EU-DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIE

SERVICERUFNUMMER 115

ONE-STOP-GOVERNMENT

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

SAP
®

- 3 Überblick
- 4 Kundenmanagement der Zukunft**
Visionen, Voraussetzungen, Rahmenbedingungen
 - 4 EU-Dienstleistungsrichtlinie
 - 4 Servicrufnummer 115
 - 4 Bürger- und Wirtschaftsportale
 - 4 Kundenmanagementsysteme
- 5 Trennung von Frontoffice und Backoffice
- 6 Schnelle Dienstleistungen und Services**
Effiziente Kommunikation mit Bürgern und Wirtschaft
 - 6 Den Kurs bestimmen Sie. Wir liefern IT und Beratung.
 - 6 Am technologischen Fortschritt partizipieren
 - 6 Fragen und Anliegen der Kunden professionell bearbeiten
 - 6 Prozessintegration mit SAP NetWeaver®
- 7 Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie
- 7 Umsetzung der Servicrufnummer 115
- 7 Arbeitsteilung und optimierte Kundenbetreuung durch die Strategie Frontoffice-Backoffice-Aufteilung
- 8 Auf einen Blick

Überblick

Die serviceorientierte Verwaltung von morgen ist wie ein Unternehmen, das rund um die Uhr für seine Kunden da ist, qualifizierte Dienstleistungen auch online erbringt und schnelle Entscheidungen anhand von sofort abrufbaren Informationen trifft. Ein Anspruch, der noch vor ein paar Jahren kaum denkbar gewesen wäre.

Heute wird ein informeller Internetauftritt mit Lebenslagenkonzept, statischen Informationen und einigen wenigen Online-Angeboten von den Kunden der öffentlichen Verwaltung nur noch bedingt akzeptiert. Dies zeigen sowohl die Diskussionen zur Servicrufnummer 115 und EU-Dienstleistungsrichtlinie als auch zu Bürgerportalen, One-Stop-Government und Kundenmanagementsystemen. Sie verfolgen alle das gleiche Ziel: Bürger, Wirtschaft und andere Verwaltungen besser und effizienter zu betreuen. Die SAP®-Lösung für die serviceorientierte Verwaltung deckt sämtliche Anforderungen an ein effizientes E-Government ab und liefert Ihnen gleichzeitig das Fundament für weitere Zukunftsprojekte.

Jetzt gilt es, die Visionen in die Tat umzusetzen. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie mit SAP-Lösungen Schritt für Schritt eine serviceorientierte Verwaltung realisieren, rufen Sie an oder schreiben Sie uns und vereinbaren Sie einen unverbindlichen Beratungstermin. Wir freuen uns auf Sie.

KUNDENMANAGEMENT DER ZUKUNFT

VISIONEN, VORAUSSETZUNGEN, RAHMENBEDINGUNGEN

Der Wandel der klassischen Verwaltung zur serviceorientierten Verwaltung hat das Ziel, die Bürgerzufriedenheit zu erhöhen und den Wirtschaftsstandort Deutschland noch attraktiver zu gestalten. Insbesondere die Realisierung transaktionsbasierter virtueller Rathäuser, wie zum Beispiel Rathaus21, ist ein erster Schritt in die Zukunft.

Darüber hinaus gilt es innerhalb der Verwaltung, die Attraktivität der Arbeitsplätze zu erhöhen. In den nächsten Jahren wird es von entscheidender Bedeutung sein, bei knapper werdenden Personalressourcen die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen. Es ist unerlässlich, die Qualität der Arbeit zu steigern, Prozesse zu beschleunigen und die Mitarbeiter optimal zu unterstützen. Für die IT- und Organisationsabteilungen bedeuten diese Trends eine Flut von Anforderungen.

EU-Dienstleistungsrichtlinie

Die EU-Dienstleistungsrichtlinie erfordert unter anderem einen Online-Zugang für die Dienstleister mit einem IT-gestützten, intelligenten Antragsdialog, aus dem die gesamte Antragsprozesskette abgeleitet und angestoßen wird.

Der schnelle Überblick über alle, einem Antrag zugeordneten Tätigkeiten, deren Status und beteiligten Personen ist un-

abdingbar für die Einhaltung von Fristen – aber auch, um schnelle Auskünfte und eine gute Betreuung zu gewährleisten. Zur optimalen Bewältigung der Aufgaben ist eine teilautomatische Prozessierung von Anträgen wünschenswert. Dazu muss auch eine behördenübergreifende elektronische Zusammenarbeit ermöglicht werden.

Servicerufnummer 115

Die Servicerufnummer 115 soll Bürgern und Wirtschaft den Zugang zur Verwaltung erleichtern und zumindest langfristig eine telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung rund um die Uhr und an sieben Tagen die Woche ermöglichen. Dazu müssen Telefonsysteme miteinander vernetzt und intelligente Weiterleitungsroutinen geschaffen werden.

Ein detailliert ausgeprägtes, dezentral pflegbares Wissensmanagement muss die Mitarbeiter bei der Erteilung von qualifizierten Ad-hoc-Auskünften unterstützen. Dabei sollen einfache, telefonisch angefragte Dienstleistungen der Bürger direkt übernommen werden. Schwierigere Anfragen werden gemeinsam mit den Kontaktdaten des Anfragenden unmittelbar an die zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet.

Bürger- und Wirtschaftsportale

Bürger- und Wirtschaftsportale werden künftig dem Bürger oder dem Unternehmer möglichst viele aktuelle Informationen liefern, ihm den Weg zur Verwaltung ersparen und Auskunft zum Status seiner Prozesse geben. Einfache Bestellungen von Bescheinigungen sowie Anträge und Anfragen können direkt und ohne persönliche Vorsprache bei der Verwaltung gestellt werden.

Aber auch komplexe Prozesse mit einem hohen Interaktionsgrad zwischen unterschiedlichen Behörden sowie Privatpersonen und Unternehmen (z. B. Bauanträge) sollen in Zukunft über Portale und sichere Bearbeitungsplattformen online angeboten werden. Die sofortige Bezahlung und das Einsehen des Prozess- und Versandstatus werden ebenfalls online möglich sein.

Kundenmanagementsysteme

Die Unterstützung der Verwaltungsmitarbeiter durch Kundenmanagementsysteme zielt darauf ab, dem Kunden schnell die relevanten Auskünfte zu geben und Prozesse ausführen beziehungsweise anstoßen und überwachen zu können – unabhängig davon, ob der Bürger sich telefonisch, persönlich oder schriftlich an die Verwaltung wendet.

Für Bürger und Wirtschaft stellen Kundenmanagementsysteme die ideale Grundlage für ein One-Stop-Government dar: einen zentralen Zugang zum Leistungsangebot der Verwaltung.

Trennung von Frontoffice und Backoffice

Um ein One-Stop-Government zu realisieren und gleichzeitig die Verwaltung langfristig zu einem attraktiven und effizienten Arbeitgeber zu machen, werden Konzepte zur Entlastung der Mitarbeiter, wie die Trennung von Frontoffice- und Backoffice-Bereichen, gefordert. Diese Konzepte verlangen, dass

- Prozesse schneller und qualitativ besser werden,
- Antragsteller auch bei komplexen Sachverhalten mit geführten Antragsdialogen gut unterstützt werden,
- Informationen für die Mitarbeiter zur schnellen Beauskunftung des Kunden in hoher Qualität zeitnah abrufbar sind,
- der Kunde flexibel mit der Verwaltung in Kontakt treten kann,
- zur Betreuung von komplexen Fällen persönliche Ansprechpartner zur Verfügung stehen,
- Prozesse auch über Personen, Ämter, Behörden und Fachverfahren hinweg durchgängig elektronisch abgewickelt werden können,
- Prozesse, soweit möglich, automatisiert abgewickelt werden, ohne die Servicequalität zu verringern.

„Eine hohe Servicequalität und gestraffte Verwaltungsprozesse sind für die Kommunen von immenser Bedeutung. Zentrale Ansprechpartner sollten möglichst alle Geschäftsprozesse des Kunden anstoßen und, soweit möglich, auch abarbeiten können. Nur so lässt sich die Effizienz der Verwaltung gezielt verbessern.“

Karl Tramer, Vorstandsvorsitzender der Datenzentrale Baden-Württemberg



SCHNELLE DIENSTLEISTUNGEN UND SERVICES

EFFIZIENTE KOMMUNIKATION MIT BÜRGERN UND WIRTSCHAFT

Den Kurs bestimmen Sie. Wir liefern IT und Beratung.

- SAP for Public Sector stellt Ihnen alle Softwarefunktionen zur Verfügung, die Sie für eine serviceorientierte Verwaltung benötigen.
- Neue Trends können schnell realisiert, neue gesetzliche Anforderungen innerhalb einer einheitlichen technologischen Umgebung kostengünstig umgesetzt werden.

Am technologischen Fortschritt partizipieren

Die SAP-Lösung bietet Ihnen alle notwendigen Dienste für kunden- und mitarbeiterorientiertes Handeln. Sie deckt die Anforderungen ab, die die neuen Konzepte – EU-Dienstleistungsrichtlinie, Servicerufnummer 115 oder One-Stop-Government – an die IT stellen. Sie beinhaltet Telefon- und E-Mail-Integration ebenso wie die Möglichkeit der freiwilligen Speicherung von Kundendaten oder der Führung einer Kontaktgeschichte. Ein Dublettencheck sorgt dabei für eine hohe Qualität der Kundendaten.

Zusätzlich stellt Ihnen die SAP-Lösung eine Fallbearbeitung und Dokumentenverwaltung zur Verfügung. Es können Transaktionen ausgeführt sowie Prozesse gestartet, überwacht und eskaliert werden. Unterstützt werden die Sachbearbeiter von Funktionen wie Terminverwaltung, Erinnerungen, Wiederholungen und Warnmeldungen.

Fragen und Anliegen der Kunden professionell bearbeiten

Eine umfangreiche Wissensdatenbank gewährleistet die möglichst schnelle Beantwortung von Fragen. Für wiederkehrende Fragestellungen lassen sich generische Lösungsvorschläge anlegen, die entweder voll- oder teilautomatisiert dem Anfragenden kommuniziert werden können. Dieses Instrument eignet sich beispielsweise für einfache E-Mail-Anfragen.

Zur optimalen, zielgerichteten Kundenbetreuung können in der serviceorientierten Verwaltung Maßnahmen zur Information von Zielgruppen über Angebote der Verwaltung geplant und durchgeführt werden, zum Beispiel: Einladung zum Unternehmerstammtisch oder Informationen an alle über 60-Jährigen zu Angeboten für Senioren.

Prozessintegration mit SAP NetWeaver®

Die technologische Plattform SAP NetWeaver integriert alle ergänzenden Lösungen für eine serviceorientierte Verwaltung, sowohl innerhalb als auch außerhalb der Verwaltung:

- Das Portal bietet Mitarbeitern und Kunden einen allgemeinen und einen benutzerspezifischen Zugang zur Verwaltung. Die Informationen und Services werden prozess- und nutzerbezogen bereitgestellt.
- Die Prozessintegration ermöglicht es, Prozesse über System- und Verwaltungsgrenzen hinweg reibungslos zu realisieren. Sogar komplexe Prozesse lassen sich definieren und in eine Fallbearbeitung überführen.
- Parallel zu den Verwaltungsprozessen müssen die zugehörigen Informationen den Beteiligten entweder zur Vorgangsbearbeitung oder -dokumentation zur Verfügung stehen. Dies ermöglichen die Dokumentenverwaltung und das Wissensmanagement.

Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie

Der Dienstleister beziehungsweise der Antragsteller wird bei der Online-Antragstellung unterstützt, indem er zielgerichtete Informationen erhält, mit einer intelligenten Abfragetechnik durch den Antragsprozess geleitet wird, einen Raum für die Dokumentablage erhält und den Antragsstatus verfolgen kann.

Der einheitliche Ansprechpartner (EAP) wird durch eine teilautomatische Antragprüfung unterstützt. Die aus dem Antrag abgeleiteten Folgeprozesse werden automatisch angestoßen und können vom EAP manuell angepasst werden. Von seinem Arbeitsplatz aus kann er jederzeit den Fortschritt des Antragsprozesses kontrollieren und direkt mit allen Beteiligten in Verbindung treten.

Die nachgelagerten Behörden können je nach technischer Ausstattung die Antragsdaten elektronisch übernehmen, Statusmeldungen online abgeben und die Bescheide und Stellungnahmen elektronisch übergeben.

Umsetzung der Servicerufnummer 115

Die Servicerufnummer 115 lässt sich mithilfe der SAP-Lösung für die serviceorientierte Verwaltung schrittweise realisieren und ausbauen. So können Sie beispielsweise mit einer reinen Telefonauskunft, die durch ein Wissensmanagement unterstützt wird, starten. In einem weiteren Schritt können Sie eine elektronische Weiterleitung der Anliegen bis hin zur direkten Ausfüh-

rung von Anliegen realisieren. Das Szenario lässt sich folgendermaßen darstellen:

- Der Anruf eines Bürgers oder eines Unternehmens wird vom Servicecenter 115 (Frontoffice) entgegengenommen. Dem Mitarbeiter im Servicecenter stehen Anrufer-Informationen, soweit freigeschaltet, sofort zur Verfügung. Relevante Informationen können bei Bedarf – und sofern datenschutzrechtlich zulässig – ebenfalls sofort ermittelt werden. Unterstützt durch die Wissensdatenbank, startet der Mitarbeiter die Bearbeitung des Anliegens. Erfahrungswerte zeigen, dass bis zu 80 Prozent der Anfragen bereits in dieser Phase zeitnah und direkt erledigt werden können.
- Für den Fall, dass das Anliegen eine weitergehende Bearbeitung erfordert, legt der Mitarbeiter im Servicecenter 115 ein Service-Ticket zur Nachverfolgung der Bearbeitung an. Über die Prozessplattform wird die Anfrage dem entsprechenden Fachverfahren zugeleitet (Backoffice). Die Vorprüfung durch das Frontoffice führt zu einer Entlastung des Fachverfahrens und damit zur Konzentration auf die relevanten Anfragen und zu einer reduzierten Bearbeitungszeit.
- Die integrierte Kommunikations- und Prozessplattform unterstützt zudem das Weiterleiten der Anfragen innerhalb des 115-Verbundes. Dies bedeutet: Die Anfragen werden unmerkelt vom Anrufer an die relevante Stelle innerhalb der Verwaltung weitergeleitet.

Arbeitsteilung und optimierte Kundenbetreuung durch die Strategie Frontoffice-Backoffice-Aufteilung

Die Frontoffice-Mitarbeiter, die beispielsweise in einem Servicecenter 115 eine optimale Kundenbetreuung gewährleisten, werden durch ein Wissensmanagement und möglichst vollständige Prozessinformationen unterstützt. Dabei kann hier die Bearbeitung von einfachen Prozessen in Teilen bereits erfolgen. Zugriffe auf die notwendigen Fachverfahren werden benutzerfreundlich und unter Beachtung von Zugriffsrechten bereitgestellt.

Schwierigere Prozesse werden mithilfe von Service-Tickets, die alle Informationen zum aktuellen Bearbeitungsstand beinhalten, an die Spezialisten im Backoffice weitergeleitet. Die Mitarbeiter beim einheitlichen Ansprechpartner befinden sich durch ihre Funktion als Lotse in einer speziellen Frontoffice-Situation und profitieren ebenfalls von den genannten Funktionalitäten.

- EU-Dienstleistungsrichtlinie, Servicerufnummer 115 und One-Stop-Government werden künftig in Dienstleistungsszenarien eine wesentliche Rolle spielen.
- Mit der SAP-Lösung für die serviceorientierte Verwaltung richten Sie Ihre IT strategisch auf die Anforderungen von heute und morgen aus.

AUF EINEN BLICK

SAP Deutschland AG & Co. KG

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

T 08 00 / 5 34 34 24*

F 08 00 / 5 34 34 20*

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online-Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

* gebührenfrei in Deutschland

Zusammenfassung

Die SAP-Lösung für die serviceorientierte Verwaltung deckt die Anforderungen hinsichtlich der Realisierung von EU-Dienstleistungsrichtlinie, Servicrufnummer 115 und One-Stop-Government ab. Gleichzeitig bildet sie das sichere Fundament für weitere Projekte.

Herausforderungen

- Effiziente Nutzung verschiedener Kontaktkanäle
- Elektronische Unterstützung von Antragsprozessen
- Teilautomatisierung bzw. Automatisierung von Prozessen
- Reduzierung der Bearbeitungsdauer und Steigerung der Qualität von Dienstleistungen
- Effizientes Management von (geografisch) verteilten Teams
- Bündelung von verteiltem Expertenwissen

Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen

- Schaffung von zeitlich ungebundenen und flexiblen Zugangskanälen (Telefon, E-Mail, Online, Fax, persönlicher Kontakt)
- Integration von E-Mail- und Telefonsystemen
- Lösungen zur Authentifizierung und Registrierung
- Bereitstellung von Prozesssteuerung und verfahrensübergreifenden Workflows
- Unterstützung sicherheitsrelevanter Aspekte des E-Governments
- Einführung eines Wissensmanagements
- Einführung eines gemeinsamen Dokumentenmanagements
- Schaffung einer hohen Stammdatenqualität
- Kontakthistorie
- Wiedervorlagen
- Benachrichtigungs- und Warnfunktionen
- Statusverfolgung

Hauptnutzen

- Zufriedenere Kunden und Mitarbeiter
- Optimierte Arbeitsabläufe ohne Reibungsverluste
- Wertvolle Statusüberwachung von Prozessen und Fristen
- Übergreifende Bearbeitungen
- Fallbezogene Bearbeitung von Kundenanfragen und automatisches Anstoßen von Folgeprozessen
- Stufenweise einführbares One-Stop-Government durch flexibel erweiterbare Lösungen
- Integration von Systemen und Prozessen mittels zentraler Plattform

Weitere Informationen

Fordern Sie bitte Detailinformationen zu den einzelnen Bestandteilen der SAP-Lösung für die serviceorientierte Verwaltung an, zum Beispiel EU-Dienstleistungsrichtlinie, Servicrufnummer 115 oder Rathaus21. Besuchen Sie uns im Internet: www.sap.de/public

PARTNER DES VORHABENS



DEUTSCHLAND-ONLINE
DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIE

50 088 470 (04/08)

© 2008 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.