



ESG

European Society for eGovernment e.V.

Der Behörden Spiegel ist Medienpartner der ESG

Praxistag für Kommunen

E-Government-Strategien und Best-Practices

(BS) Der ESG e.V. hat im Rahmen der DMS EXPO in Kooperation mit der Koelnmesse GmbH am 25. September 2007 den Praxistag für Kommunen veranstaltet. In der ganztägigen Veranstaltung wurde der Zusammenhang zwischen den Anforderungen und Zielvorstellungen aktueller Entwicklungen wie z. B. der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie oder dem Projekt D 115 und der erforderlichen instrumentellen Ausstattung dargestellt. Die Vorträge der ganztägigen Veranstaltung spannten den Bogen von der wissenschaftlichen Betrachtung über aktuelle Entwicklungen zur vernetzten Verwaltung bis hin zu den Erfordernissen an die Verwaltung aus Sicht der Wirtschaft. Darüber hinaus wurden Best-Practice-Beispiele aus der Kommunalverwaltung vorgestellt und auch der Blick über die nationalen Grenzen gewagt.

Elisabeth Slapio, Geschäftsführerin bei der IHK Köln, stellte in ihrem Vortrag grundlegende Unterschiede in der Prozessbetrachtung bei Wirtschaft und Verwaltung vor und warb für einen intensiven Dialog und neue Formen der Zusammenarbeit im Rahmen eines modernen E-Governments. DMS als Bestandteil des E-Governments befördert interaktive Prozesse und sollte dazu genutzt werden, historisch gewachsene Abläufe in einer Verwaltung neu zu strukturieren und zu verschlanken.

Auch aus wissenschaftlicher Sicht sind ineinander greifende Geschäftsprozesse und eine vernetzte Verwaltung für erfolgreiches E-Government essenziell, wie *Prof. Dr. Klaus Lenk* in seinen Ausführungen unterstrich. *Prof. Lenk* präsentierte als ein Ergebnis der wissenschaftlichen Begleitforschung des Informationsbüros d-NRW die "10 Leitlinien für die neue Dimension von E-Government". Er machte deutlich, dass die aktuellen Anforderungen an die Verwaltung, wie die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie oder das Projekt D 115, nur mit einem verwaltebenenübergreifenden, integrierten und vernetzten E-Government erfüllt werden können. *Prof. Lenk* stellte ein Architekturmodell für eine integrierte Verwaltung vor und betonte, dass dieses nur erfolgreich sein kann, wenn das Domänendenken überwun-

den wird und Prozessorientierung, Modularisierung und Kooperationen im Vordergrund stehen.

Einen großen Schritt in diese Richtung hat Österreich bereits gemacht. *Roman Sigmund* vom Bundeskanzleramt Österreich stellte den Stand des E-Governments in Österreich vor. Wichtiger Motor der E-Government-Entwicklung ist der "Elektronische Akt" (ELAK), der zu einer nachhaltigen Veränderung in der Arbeitskultur in der öffentlichen Verwaltung geführt hat. Die Ablauforganisation kann flexibel, effizienter und organisationsübergreifend gestaltet werden. Als ein Beispiel der E-Government-Verfahren in Österreich stellte *Sigmund* das Projekt E-Recht detailliert vor. Hierbei handelt es sich um die vollelektronische Rechtsetzung als ressortübergreifende Workflowlösung.

Das Call Center Köln/Bonn/Leverkusen steht für ein erfolgreiches interkommunales Projekt zum Vorteil für die Kunden der Verwaltung. Stadtdirektor *Guido Kahlen* hob das Call Center als Instrument für einen qualitativ hochwertigen Bürgerservice hervor, der auf intelligentem Wissensmanagement und verbindlichen Verabredungen der beteiligten Städte und in Richtung der Verwaltungskunden basiert. Mit diesem Projekt bewirbt sich die Stadt Köln auf Basis eines Ratsbeschlusses im Rahmen

des Interessenbekundungsverfahrens zum Projekt D 115.

Die notwendigen Instrumente, der Aufbau sowie die erreichten Ziele im Projekt Call Center wurden von *Dieter Huland* – Leiter der zentralen Dienste der Stadt Köln – im Folgenden näher erläutert. Insbesondere die Verbindung zwischen den Bereichen Frontoffice und Backoffice und die dabei getroffenen verbindlichen Vereinbarungen tragen wesentlich zum Projekterfolg bei. So werden inzwischen rund 85 Prozent der im Call Center eingehenden Anfragen im Frontoffice durch die Call Center Agents unmittelbar und abschließend bearbeitet. Mit weiteren Interessenten werden zurzeit Gespräche geführt, um aus dem einst städtischen Call Center einen verwaltungsübergreifenden regionalen Dienst zu entwickeln.

Gert Metternich, Business Development Manager der T-Systems Enterprise Services GmbH berichtete über die Erfahrungen zur Vorbereitung der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in Baden-Württemberg. Im Fokus seines Vortrages stand die rechtsverbindliche elektronische Kommunikation. Er ging intensiv auf das Instrument des elektronischen Schließfachs bzw. des Dokumentensafes ein und verglich die Vor- und Nachteile der elektronischen Lösungen mit denen der heutigen Briefpost.