

E-Government.

Weniger Bürokratie in der virtuellen Behörde.



Per Mausklick in die Amtsstube.

Ob es die Zulassung des neuen Autos ist, der abgelaufene Reisepass, die Müllgebühren oder die Baugenehmigung: Am Rathaus führt kein Weg vorbei. Im Alltag von Unternehmen und Bürgern gibt es unzählige Berührungspunkte mit Ämtern. Damit verbunden sind nicht selten lange Wartezeiten. Oder man scheitert gar an den Öffnungszeiten der Behörden. Was wäre da ein Rathaus oder Landratsamt, das immer geöffnet hat, keine Wartezeiten kennt und auch noch ins eigene Wohnzimmer kommt? E-Government heißt das Zauberwort, hinter dem sich die Idee von der virtuellen Behörde verbirgt. Bequem vom heimischen Computer aus sollen Verwaltungsangelegenheiten per Mausklick zu erledigen sein.

Bei E-Government geht es aber nicht nur darum, Formulare einfach übers Internet ausfüllen und unterschreiben zu können. Vielmehr ist es das Ziel, die oft umständlichen und komplexen Prozesse der Verwaltung möglichst behördenübergreifend zu rationalisieren und sie für die Kunden – Bürger und Unternehmen – zu öffnen. Diese Prozesse müssen radikal verändert und von den Kunden mitgestaltet werden. Nur dann besteht Aussicht, dass das virtuelle Angebot angenommen wird. Der 'Behördengang im Internet' muss so einfach wie Online-Banking oder das Shopping im Internet werden. Die Daten müssen laufen, nicht der Bürger.

Mit IBM Global Services wird E-Government Wirklichkeit.

Der Schlüssel zu dieser neuen Welt sind die E-Government-Portale. Während heute die Internet-Auftritte vieler Verwaltungen oft nur einfache Informationen anbieten, verlangen die neuen E-Government-Portale eine bessere Integration der Systeme, höhere Sicherheitsstandards und die Möglichkeit, performante Transaktionen zu prozessieren. Um diese und weitere wichtige Komponenten zu unterstützen, hat IBM Global Services eine E-Government-Lösung für den öffentlichen Sektor entwickelt. Die für eine Amts- und Behördenlösung sensiblen Punkte wurden dabei besonders berücksichtigt.

Sicherheit ist das A und O.

Da in der virtuellen Amtsstube hochsensible Daten ausgetauscht werden, muss vor allem dem Thema Sicherheit große Aufmerksamkeit gewidmet werden. Von der Zugriffskontrolle über SmartCard, einem biometrischen Mousepad oder einfach einem Passwort bis hin zur Firewall, die die internen Systeme vor Angriffen von außen schützt, offeriert IBM Global Services unterschiedliche Lösungen für Security und Privacy.

Zuverlässige Planbarkeit.

Eine robuste Plattform für die Integration der Anwendungen auf einem Portal bieten die IBM WebSphere- und Tivoli-Produkte. IBM Global Services sorgt für eine ausbaufähige und performante Portal-Architektur. Eine reibungslose Implementierung auf Basis dieser Produkte sorgt für eine planmäßige Einführung des Portals und hohe Kundenzufriedenheit.

Hochverfügbarkeit.

Neben ausreichenden Antwortzeiten wirkt sich auch eine hohe Verfügbarkeit unmittelbar auf die Kundenzufriedenheit aus. Daher hat IBM Global Services Hochverfügbarkeitslösungen entwickelt. Sie sorgen in Form von stationären und mobilen Vorsorgerechenzentren dafür, dass in einem Notfall keine Daten verloren gehen.

Linux hilft Kosten sparen.

Bei allen Überlegungen zur Umsetzung von E-Government-Anwendungen in der öffentlichen Verwaltung darf vor allem eines nicht außer Acht gelassen werden: die Kosten. Um dem wachsenden Sparzwang der Behörden zu begegnen, setzt IBM Global Services im Rahmen der E-Government-Lösung daher auf das offene Betriebssystem Linux.



Leistung on demand hilft die Fixkosten zu senken.

Unabhängig davon, ob Linux oder eine andere Betriebssystemplattform gewählt wird: Mit einer on demand Infrastruktur zahlt der Betreiber lediglich für jene Leistungen, die er auch tatsächlich in Anspruch nimmt. So kann der Kunde Fixkosten in variable Kosten verwandeln, ohne dass er dafür seine Systeme aus der Hand geben muss.

Langzeitarchivierung nach gesetzlicher Vorgabe.

Neben der Erstellung des E-Government-Portals bietet IBM Global Services auch Dienstleistungen für die Einführung und den Betrieb eines Bürger-Portals an. So sorgt eine Langzeitarchivierung dafür, dass elektronische Archive in das Online-Rathaus integriert werden und so die individuellen Aufbewahrungsfristen, die der Gesetzgeber vorschreibt, eingehalten werden.

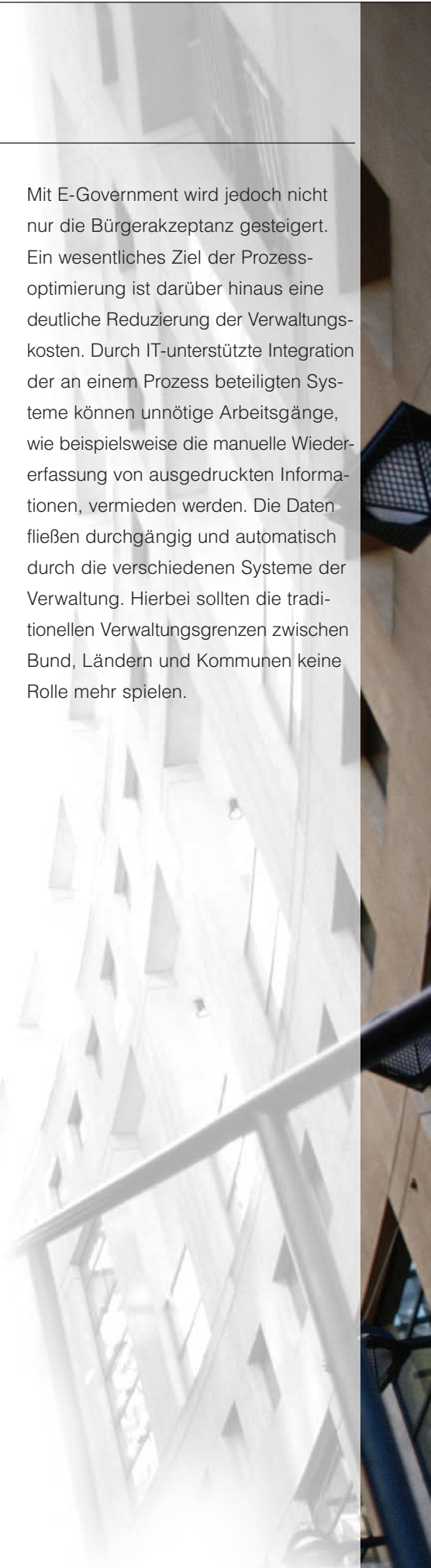
Berührungsängste abbauen durch Hilfestellung.

E-Government wird nur dann erfolgreich angenommen, wenn sowohl die Mitarbeiter der Behörden als auch die Bürger wissen, wie die neue Lösung überhaupt funktioniert. Ein spezielles E-Learning-Angebot sorgt dafür, dass die Beteiligten geschult werden, um mit den neuen Anwendungen zurechtzukommen beziehungsweise mit den immer kürzeren Innovationszyklen Schritt halten zu können. Jedes Online-Angebot und die beste Schulung sind aber wertlos, wenn es niemanden gibt, an den sich der Bürger wenden kann, falls er nun doch einmal ein Problem mit einer E-Government-Anwendung hat. Deshalb bietet IBM Global Services ein externes Bürger-Helpdesk, das allen Beteiligten rund um die Uhr Hilfestellung geben kann. Die Verwendung neuester Netzwerktechnologie erlaubt dabei die Zusammenführung unterschiedlichster Kommunikationsmittel wie Telefon, E-Mail oder Fax auf einer IP-Plattform. Auf diese Weise können die Benutzeranfragen über ein Support-Center effizient gesteuert werden.

Welche Vorteile bietet Ihnen E-Government?

In der virtuellen Behörde wird der Servicegedanke zur Realität. Die E-Government-Lösung verleiht der Interaktion zwischen Behörde und Bürger höchste Flexibilität. Öffnungszeiten spielen hier ebenso wenig eine Rolle wie Wartezeiten. Die Kommunikation zwischen Amt und Antragsteller wird unabhängig von Zeit und Ort.

Mit E-Government wird jedoch nicht nur die Bürgerakzeptanz gesteigert. Ein wesentliches Ziel der Prozessoptimierung ist darüber hinaus eine deutliche Reduzierung der Verwaltungskosten. Durch IT-unterstützte Integration der an einem Prozess beteiligten Systeme können unnötige Arbeitsgänge, wie beispielsweise die manuelle Wiederaufnahme von ausgedruckten Informationen, vermieden werden. Die Daten fließen durchgängig und automatisch durch die verschiedenen Systeme der Verwaltung. Hierbei sollten die traditionellen Verwaltungsgrenzen zwischen Bund, Ländern und Kommunen keine Rolle mehr spielen.





Das Wichtigste in Kürze.

E-Government – das bedeutet für Kommunen, Ämter und Behörden:

- *Beseitigung von Redundanzen in den Verwaltungsabläufen*
- *Abbau von Bürokratie für Bürger und Behörde*
- *Serviceorientierte Verwaltungsabläufe*
- *Loslösung der Behördengänge von Ort und Zeit*
- *Imageverbesserung von Behörden und Ämtern*
- *Erhebliche Kostenentlastung der öffentlichen Verwaltung*
- *Abbau von Verwaltungsgrenzen zwischen Bund, Ländern und Kommunen*



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo, Tivoli, WebSphere und Linux sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.

Ihre Ansprechpartner zum Thema E-Government

Gerhard Strubbe

IBM Global Services
Tel.: +49 711 785-1342
E-Mail: STRUBBE@de.ibm.com

Susanne Tepel

IBM Global Services
Tel.: +49 173 6971033
E-Mail: TEPEL@de.ibm.com

Ralf Lellig

IBM Global Services
Tel.: +43 1 21145-3841
E-Mail: LELLIG@at.ibm.com

Jürgen Kalin

IBM Global Services
Tel.: +41 58 333-5768
E-Mail: juergen.kalin@ch.ibm.com

