Consol

Bürger im Blick

[26.09.2018] Der E-Government-Erfolg kann nur sichergestellt werden, wenn die Perspektive der Bürger stärker berücksichtigt wird, meint IT-Dienstleister Consol, der Behörden eine Plattform zur Digitalisierung von Prozessen anbietet.

Die Nutzung von E-Government-Angeboten ist rückläufig und auch die Zufriedenheit mit den Services nimmt ab. Das zeigt beispielsweise der eGovernment MONITOR 2017 (wir berichteten). Dafür gibt es laut IT-Dienstleister Consol unterschiedliche Gründe, wie etwa die unzureichende Bekanntheit, technische Hürden und Medienbrüche sowie die mangelnde Berücksichtigung der Kundenperspektive.
Auf Basis der Erfahrungen, die Consol eigenen Angaben zufolge in zahlreichen Projekten mit der öffentlichen Hand gewonnen hat, sind folgende Anforderungen aus Bürgersicht von besonderer Bedeutung: Benutzerfreundlichkeit der Lösung, Nutzung ohne Investitionsaufwand, Online-Statusabfragen, schnellere und möglichst medienbruchfreie Bearbeitung sowie geringere Gebühren als beim Vor-Ort-Service.
Consol bietet für die Umsetzung digitaler Bürgerservices die Lösung Consol CM an. Die flexibel anpassbare Plattform zur Digitalisierung von Prozessen nutze der Public Sector insbesondere in den Bereichen Bürgeranfragen und Beschwerde-Management. Das Referat für Arbeit und Wirtschaft der Stadt München nutze Consol CM fürs Kundenbeziehungsmanagement (wir berichteten). Darüber hinaus kooperiere Consol mit dem bol Behörden Online Systemhaus. Durch die Anbindung der bol-Software an Consol CM könnten Behörden Online-Anträge medienbruchfrei übernehmen, individuelle Fachapplikationen erstellen sowie Implementierungen und Anpassungen schnell umsetzen.

(ba)

Stichwörter: Unternehmen, Consol