Innovation Alliance

Platz nehmen im virtuellen Bürgerbüro

[04.02.2021] Auf kommunaler Ebene wächst die Bereitschaft, Parteiverkehr per Video oder Chat abzuwickeln. Eine Möglichkeit dazu bietet das virtuelle Bürgerbüro, basierend auf der Collaboration-Plattform Cisco Webex.

Der öffentliche Sektor setzt zunehmend digitale Lösungen ein, um etablierte E-Government-Verfahren zu unterstützen. Das berichtet jetzt die Innovation Alliance, ein Kompetenzverbund aus mehreren Unternehmen der IT-Branche. Auf kommunaler Ebene wachse die Bereitschaft, den Parteiverkehr zum Beispiel per Video oder Chat zur Verfügung zu stellen. Besonders gut anwendbar seien moderne Videokommunikationslösungen in Bereichen, die Beratungsleistungen erfordern. Dazu würden Bauverfahren, Asylverfahren, aber zum Beispiel auch die Sucht- oder Schwangerschaftsberatung zählen. Bei Letzteren sei der Austausch über Video besonders wichtig. „Viele, gerade vorbereitende Schritte lassen sich digital über das virtuelle Bürgerbüro abwickeln. Das entlastet behördliche Prozesse und ermöglicht vor allem auch Homeoffice-Arbeit für die Mitarbeiter“, sagt Emanuel Graf, Product Manager und Collaboration Consultant bei der SWS Computersysteme AG und Mitglied des Digitalisierungsverbunds Innovation Alliance.

Nahtlos in die Website eingebunden

Als technische Basis des virtuellen Bürgerbüros von SWS Computersysteme dient die Collaboration-Plattform Cisco Webex, informiert die Innovation Alliance. Darauf basierend werde das virtuelle Bürgerbüro nahtlos in die Website, zum Beispiel eines Bürgeramts, eingebunden. Die Besucher gelangen von dort zu den virtuellen Büros, bei denen die jeweiligen Öffnungszeiten vermerkt sind. Beim „Betreten“ sehen sie, ob gerade ein „Stuhl“ frei ist, ob sie sich noch im virtuellen Wartebereich aufhalten und wie lange sie dort warten müssen. „Die Anwendung arbeitet sehr serviceorientiert“, sagt Frank Dittmar, Business Development Manager beim Unternehmen Pan Dacom Networking und Presseverantwortlicher der Innovation Alliance. „Das System ermöglicht eine Live-(Video-)Beratung. Dokumente und Anträge lassen sich gemeinsam per Desktop-Sharing besprechen, bearbeiten und ausfüllen. Das ist ein großer Vorteil gegenüber der klassischen Beratung per Telefon.“
Sind virtuelle Wartebereiche überfüllt oder virtuelle Büros geschlossen, können die Bürger laut dem Bericht des Kompetenzverbunds Online-Termine vereinbaren. Die Termindetails erhalten sie per SMS und E-Mail. Über einen integrierten Link würden die Bürger zum Startzeitpunkt dann direkt mit dem gewünschten Behördenmitarbeiter verbunden. Auch digitale Bürgersprechstunden, Pressekonferenzen und Events können eingerichtet werden. Da sich die Anwendung auf jeder beliebigen Website einbinden lasse, sei sie zum Beispiel auch für Krankenkassen und Versicherungen für die Kundenberatung interessant.

Best Practice: Kreis Regensburg

Der Landkreis Regensburg ist im Sommer 2020 als erste Kommune Deutschlands mit dem digitalen Bürgerbüro gestartet. „Bereits nach wenigen Monaten zeigen sich die großen Vorteile sowohl für Nutzer als auch Mitarbeiter“, sagt Markus Leitner, Niederlassungsleiter des Standorts Regensburg von SWS Computersystem. „Die Nutzerzahlen für die digitalen Services steigen kontinuierlich. Die Lösung ist schnell zu implementieren und einfach in der Anwendung. Deshalb trifft das digitale Angebot bei behördlichen Mitarbeitern auf breite Akzeptanz.“ Die Lösung ist multilingual sowohl auf Smartphones, Tablets als auch

am PC und Notebooks nutzbar, was ein breites Einsatzspektrum ermöglicht, teilt die Innovation Alliance mit. Aufgrund individuell anpassbarer Wartebereiche könne das virtuelle Bürgerbüro auch in hochfrequentierten Bereichen zum Einsatz kommen. „Digitale Verwaltungsangebote sind immer gefragter. Das spüren wir seit einigen Monaten deutlich“, führt Dittmar aus. „Sie entlasten die Behörden, sind aber auch stark Image fördernd. Sicherlich hat die Corona-Pandemie da einen weiteren Schub geleistet.“

(co)

Stichwörter: CMS | Portale, SWS Computersysteme AG, Cisco Webex, virtuelles Bürgerbüro, Kreis Regensburg