

PRESSEMITTEILUNG

E-Government muss Bürger im Blickfeld behalten

München, 18. September 2018 – In öffentlichen E-Government-Diskussionen dominieren behördeninterne Themen wie die Digitalisierung von Verwaltungsverfahren, der Bürger steht bestenfalls an zweiter Stelle. Der E-Government-Erfolg kann aber nur sichergestellt werden, wenn die Perspektive der Kunden – sprich Bürgerinnen und Bürger – stärker berücksichtigt wird, meint IT-Dienstleister Consol.

Die Nutzung von E-Government-Angeboten ist rückläufig und auch die Zufriedenheit mit den vorhandenen Services nimmt rapide ab, wie Untersuchungen zeigen (1). Dafür gibt es viele Gründe, etwa die mangelnde Bekanntheit, technische Hürden wie die Anschaffung zusätzlicher Hardware oder auch Medienbrüche, die das digitale Angebot ad absurdum führen – weil sie zum Beispiel einen ergänzenden Gang „auf das Amt“ erfordern. Die Digitalisierung der Verwaltung ist aber weiterhin ein zentrales Anliegen der Bundesregierung und vor allem der Bürger, auch im aktuellen Koalitionsvertrag spielt sie eine wichtige Rolle. Es wimmelt dort nur von Vorhaben, von einem „digitalen Portal für Bürgerinnen und Bürger“, das einen „einfachen, sicheren und auch mobilen Zugang zu allen Verwaltungsdienstleistungen“ bietet, über ein Bürgerkonto bis zu einer E-Government-Agentur, die als Think Tank fungiert. Selbst die Blockchain taucht im Abschnitt „Auf dem Weg in die digitale Verwaltung“ auf.

„Die Absichtserklärungen der Bundesregierung sind schön und gut. Mit einem reinen Buzzword-Bingo, siehe Blockchain, ist aber kein Erfolg garantiert. Viel zu kurz kommt nach Einschätzung von Consol der wichtigste Aspekt, die Perspektive des Bürgers. Der Begriff Benutzerfreundlichkeit taucht so auch nur an einer Stelle auf, bezeichnenderweise beim bisher krachend gescheiterten elektronischen Personalausweis“, konstatiert Kai Hinke, Leiter Consol CM Software bei Consol in München.

Die Themen E-Government und Digitalisierung der Verwaltung sollten nach Consol stärker aus Kundensicht betrachtet werden. Entscheidende Fragen lauten dabei: Wo lassen sich Abläufe für die Bürger vereinfachen? Welche Anforderungen der Bürger an kunden- und serviceorientierte Prozesse bestehen?

Auf Basis der Erfahrungswerte, die Consol in zahlreichen Projekten mit der öffentlichen Hand gewonnen hat, sind folgende Anforderungen und Wünsche aus Bürgersicht von großer Bedeutung:

- Benutzerfreundlichkeit der Lösung
- Nutzung ohne Investitionsaufwand
- Online-Statusabfragen
- Schnellere (und möglichst medienbruchfreie) Bearbeitung
- Geringere Gebühren als beim Vor-Ort-Service

„Die öffentliche Verwaltung sollte auch die Erfahrungen anderer Branchen nutzen und entsprechende Best Practices heranziehen“, so Hinke. „Ein gutes Beispiel liefert der Bankenbereich, in dem bei der Etablierung neuer Vertriebskanäle der Kunde und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt gerückt wurden. Nur durch die Kombination von hohem Benutzerkomfort und maximaler Sicherheit konnten Finanzinstitute so den Erfolg des Online- und Mobile-Banking sicherstellen.“

Consol bietet für die Umsetzung digitaler Bürgerservices seine Lösung Consol CM an. Die flexibel anpassbare Plattform zur Digitalisierung von Verwaltungs- oder Geschäftsprozessen wird von der öffentlichen Verwaltung vor allem in den Bereichen Bürgeranfragen und Beschwerdemanagement genutzt. Die Finanzagentur des Bundes etwa setzt sie für die elektronische Abwicklung aller Beschwerden und Prozesse im Kontext des Schuldbuchkontos ein. Und das Referat für Arbeit und Wirtschaft der Stadt München nutzt Consol CM im Kundenbeziehungsmanagement.

Darüber hinaus kooperiert Consol auch mit dem bol Behörden Online Systemhaus, einem Anbieter von E-Government-Lösungen. Das bol-Formular-Management setzen bereits fünf Bundesländer flächendeckend als Basiskomponente des E-Government ein. Durch die Anbindung der bol-Software an Consol CM können Behörden Online-Anträge medienbruchfrei übernehmen, individuelle Fachapplikationen erstellen sowie Implementierungen und Anpassungen schnell und ohne Entwicklungs-Know-how umsetzen.

(1) <https://initiated21.de/publikationen/egovernment-monitor-2017/>

**Diese Presseinformation und Bildmaterial sind im
Internet abrufbar unter www.pr-com.de/consol**

Über Consol

Die Consol Consulting & Solutions Software GmbH ist ein Münchener IT-Full-Service-Provider. Zum Lösungsangebot des 1984 gegründeten IT-Dienstleisters mit Spezialisierung auf komplexe IT-Systeme gehören Beratung, Entwicklung, Integration, Monitoring und Testing sowie Betrieb und Wartung. Für die digitale Transformation entwickelt und vertreibt das Unternehmen zudem Consol CM, eine Low-Code-Plattform, die umfangreiche BPM-, CRM- und Case-Management-Funktionen in sich vereint.

Zu den Kunden von Consol gehören Großunternehmen wie AOK Bayern, Daimler, Fraport, FWU, Kyocera, Schufa, Telefónica oder UniCredit sowie mittelständische Firmen wie M-net, maxdome, Haribo oder Carglass. Auch öffentliche Institutionen wie die Bundesrepublik Deutschland – Finanzagentur oder die Stadtverwaltungen München und Potsdam setzen auf Lösungen von Consol.

Consol beschäftigt weltweit aktuell rund 280 Mitarbeiter. Das Unternehmen mit Hauptsitz München ist mit eigenen Niederlassungen in Düsseldorf und Nürnberg sowie mit Tochtergesellschaften in Österreich, Polen, den USA und Dubai vertreten. Der Umsatz der gesamten Consol-Gruppe lag im Geschäftsjahr 2016/2017 bei 25 Millionen Euro.

Weitere Informationen unter <http://www.consol.de> und auf Twitter unter http://www.twitter.com/consol_de.

Pressekontakt

ConSol Consulting & Solutions Software GmbH

Isabel Baum

Franziskanerstraße 38

D-81669 München

Fon: +49-89-45841-101

Fax: +49-89 45841-111

E-Mail: Isabel.Baum@consol.de

Web: www.consol.de

PR-COM GmbH

Hanna Greve

Sendlinger-Tor-Platz 6

D-80336 München

Fon: +49-89-59997-756

Fax: +49-89-59997-999

E-Mail: hanna.greve@pr-com.de

Web: www.pr-com.de