

SWS COMPUTERSYSTEME

INTERVIEW

Gespräch mit Ariane Schreiner, Key Account Managerin bei SWS Computersysteme

Coronakrise gab den Anstoß zu innovativer Lösung

Frau Schreiner, das virtuelle Bürgerbüro ist eine Innovation aus Regensburg für die Region. Wie wird es nach dem Pilotprojekt damit weitergehen?

Ariane Schreiner: In enger Zusammenarbeit mit dem Landratsamt Regensburg, das sich sofort als innovativer kommunaler Vorreiter für die Entwicklung dieser Lösung zur Verfügung gestellt hat, konnten wir in sehr kurzer Zeit eine praxistaugliche und bürgernahe Lösung entwickeln. Sie soll nach dem Pilotprojekt weit über die Grenzen Bayerns hinaus ausgerollt werden – primär im kommunalen Umfeld, aber im Grunde in allen Bereichen mit Parteiverkehr, wie Krankenkassen, Versicherungen oder Banken.

Hat die Coronapandemie den Anstoß zu dieser innovativen Lösung gegeben?

Tatsächlich war Corona der ausschlaggebende Auslöser, denn dadurch haben wir angefangen, viele Lösungsszenarien für das Problem geschlossener Behörden durchzudiskutieren. Wir haben sehr schnell gemerkt, dass die Lösung noch weiter gedacht werden kann, weil sie skalierbar ist und extrem breite Einsatzmöglichkeiten bietet. Viele weitere Services sind denkbar – ihr zentraler Nutzen wird vor allem darin bestehen, Bürgern künftig lange Wartezeiten zu ersparen.

Es hat sich bisher gezeigt, dass Bürger bestehende digitale Verwaltungsangebote kaum nutzen. Woran liegt das?

Ich denke, dass es bei allen digitalen Lösungen ganz zentral um die Frage gehen muss – wie lassen sich diese anwenderfreundlich gestalten? Die Mitarbeiter müssen gerne mit ihnen arbeiten. Wir haben bei unserer Lösung vor allem darauf geachtet, dass die Anmeldung schnell geht, die Navigation intuitiv erfassbar und die Handhabung einfach ist. Der Nutzer braucht nur ein Smartphone, ein Tablet, einen Laptop oder einen PC. Der Fokus unseres Modells liegt ganz klar auf der Anwenderfreundlichkeit. Deshalb bezeichnen wir sie auch als digitale Bürgerlösung. Hinzu kommt, dass sich ihr Mehrwert – die enorme Zeitersparnis – sofort erschließt. Stellen wir uns beispielsweise vor, jemand möchte ein Gartenhaus aufstellen und hat dazu Fragen an das Bauamt. So etwas kann ganz schnell per Videodialog geklärt werden. Hilfreich ist dabei auch, dass man Dokumente teilen kann. Sollte man vor dem „virtuellen Zimmer“ doch einmal warten müssen, kann man die Zeit nutzen und zum Beispiel am Rechner weiterarbeiten. Ein flächendeckendes Ausrollen der Lösung könnte sogar zur CO₂-Reduktion beitragen, da sich dadurch der Verkehr allgemein und der Parkplatzsuchverkehr reduzieren würde. Ziel unserer

Lösung ist es, Verwaltungen zu unterstützen, den Erfordernissen der digitalen Gesellschaft gerecht zu werden.

Wie sieht die konkrete Anwendung im Landratsamt Regensburg nun aus?

Der Videodialog ist mit den Fachbereichen Klimaschutz-Fördermöglichkeiten, Existenzgründung und Wirtschaftsförderung, Gartenkultur und Landespflanz sowie Suchtberatung und Prävention möglich. Es steht auch ein virtuelles Landratsbüro zur Verfügung. Es werden sicherlich zeitnah weitere Abteilungen folgen. Neben dem Kundennutzen steht der Mehrwert für die Mitarbeiter im Fokus: Sie können ihre Büros von zu Hause aus öffnen halten – unabhängig von Corona, Unwetter, Schnee oder anderen Unwägbarkeiten.



„Viele weitere Services sind denkbar – ihr zentraler Nutzen wird vor allem darin bestehen, Bürgern künftig lange Wartezeiten zu ersparen.“

Ariane Schreiner

Wie schätzen Sie das Potenzial Ihrer Lösung ein?

Das erste Feedback aus dem Landratsamt ist positiv, die bereits gelaufenen virtuellen Gespräche waren durchweg erfolgreich. Das Schöne an der Lösung ist, dass der Bürger ein Gesicht vor sich hat und beispielsweise gemeinsam mit dem Bediensteten auch Formulare ausfüllen kann. Und dies alles ohne sich auf den Weg zu machen, einen Parkplatz zu suchen und in einer Schlange zu sitzen und zu warten.

Interview: Stephanie Burger
Foto: SWS Computersysteme



Harald Hillebrand, Referent der Landrätin, SWS-Vorstandsvorsitzender Christian Schreiner (v.l.) und Landrätin Tanja Schweiger freuen sich über den Start des virtuellen Bürgerbüros.
Foto: Hans-Christian Wagner

Landratsamt hat ab sofort auch virtuell geöffnet

Das Landratsamt Regensburg führt gemeinsam mit der SWS Computersysteme AG das „virtuelle Bürgerbüro“ ein.

Von Stephanie Burger

REGENSBURG. Nicht vorhersehbare Wartezeiten, Parkplatzsuche, umfangreiche Formulare und Öffnungszeiten während der eigenen Arbeitszeit – jeder, der schon einmal ein Auto angemeldet, einen neuen Personalausweis beantragt oder seinen Wohnsitz umgemeldet hat, kennt die typischen Herausforderungen rund um den Behördengang.

Die Coronakrise hat einmal mehr deutlich gemacht: Online sind Behörden kaum bis gar nicht zu erreichen. Inzwischen können die Bürger zwar die meisten Ämter wieder persönlich aufsuchen, aber aufgrund weiterhin eingeschränkter Öffnungszeiten und Abstandsregeln gestalten sich Behördengänge noch zeitaufwendiger als vor der Krise.

Ein innovatives Pilotprojekt aus Regensburg kann damit nun Schluss machen, zumindest für die Bürgerinnen und Bürger im Landkreis Regensburg: Im Landratsamt hat ein virtuelles Bürgerbüro eröffnet, das der realen Behörde mit vielen ihren Ämtern nahezu 1:1 entspricht. Ideengeber und Projektpartner ist die SWS Computersysteme AG. „Ausgangspunkt war die Frage: Was brauchen unsere Kunden in Zeiten der Pandemie? Unsere Antwort: Die Möglichkeit, Behördengänge und Parteiverkehr auch digital anbieten zu können“, erklärt Ariane Schreiner, Account Managerin bei SWS.

Mehr als eine Videokonferenz

So habe man eine auf Kommunen zugeschnittene Softwarelösung entwickelt, die es ermöglicht, dass Bürger und Landratsamt-Bedienstete in personalisierten Videokonferenzen unkompliziert miteinander in Kontakt treten können. „Das virtuelle

Bürgerbüro ist aber weit mehr als nur eine Videokonferenz-Technologie. Als Abbild eines realen Bürgerbüros bietet es die gleichen Services. Vor allem lösen wir damit eine wesentliche Herausforderung des virtuellen Behördengangs, die darin besteht, diesen auch spontan machen zu können“, sagt Schreiner. Eine Nummer ziehen, sich in den Wartebereich setzen, auf den Aufruf warten und dann bei einem freien Mitarbeiter eingelassen werden – all diese Schritte können mithilfe der neuen Lösung digital erfolgen.

Die Nutzeroberfläche auf beiden Seiten ist so einfach gestaltet, dass wenige Mausklicks zum Ziel führen. Für den Bürger beginnt der Behördengang auf der Homepage des Landratsamts, auf der er eine Übersicht über alle Bereiche mit entsprechenden Öffnungszeiten findet. Zusätzlich kann er im virtuellen Wartebereich direkt erkennen, ob ein Büro geöffnet hat, ob sich der zuständige Mitarbeiter gerade in einem Termin befindet und wie viele Personen noch vor ihm warten. Der Mitarbeiter auf der anderen Seite „holt“ den Bürger durch einen Klick in sein Büro – und das Gespräch kann sofort beginnen. „Wichtig dabei ist, dass der Bedienstete zu jeder Zeit die absolute Kontrolle über den virtuellen Behördengang hat“, betont Schreiner. Neben der Liveberatung bietet die Lösung viele weitere Möglichkeiten. So können beispielsweise Dokumente und Bildschirmansichten geteilt und Formulare gemeinsam befüllt werden.

„Den Beteiligten wird zu keinem Zeitpunkt Werbung eingeblendet oder zugesandt. Die von SWS entwickelte Lösung ‚virtuelles Bürgerbüro‘ nutzt Cisco Webex als Plattform“, so Schreiner. „Wir haben uns für Webex entschieden, weil es höchste IT-Security-Anforderungen erfüllt. Die Bundeskanzlerin, die bayerische Staatskanzlei und der G20-Gipfel nutzen diese Lösung.“ Darüber hinaus erfüllt Webex natürlich auch die Vorgaben der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und werde in europäischen Rechenzentren gehostet. Über weitere Details informiert Stefan Biebl, der als Leiter der Abtei-

lung digitale Prozesse bei SWS maßgeblich für das Pilotprojekt zuständig ist. „Die Webex-basierte Lösung ermöglicht es, zusätzlich zum Punkt-zu-Punkt-Meeting spontan weitere Personen, beispielsweise von anderen Fachämtern oder einen Übersetzer dazu zu holen“, erklärt Biebl. Für Kunden aus dem kommunalen Bereich habe die Anwendung auch den Vorteil, dass sie sich in jede Plattform integrieren lässt. „Das virtuelle Bürgerbüro ist ein Cloud-Dienst und kann deshalb mit jedem Gerät und überall genutzt werden“, betont Biebl. Auch der Bürger benötigt lediglich einen Laptop, ein Tablet, einen PC oder ein Smartphone, um virtuell ins Amt gehen zu können.

Viele weitere Features möglich

Die Lösung könne sehr schnell implementiert werden, da sie ein flexibler, deutscher Cloud-Dienst sei, so der Entwickler. Hinzu komme lediglich noch die obligatorische Schulung der Mitarbeiter, die ein fester Bestandteil der SWS-Lösung ist. „Ganz wesentlich ist es, die Mitarbeiter mit der Lösung vertraut zu machen. Die Anwendung selbst ist zwar unkompliziert, aber sie geht ja mit neuen Prozessen einher, die eingeübt werden wollen. Es ist normal, dass da gewisse Hemmnisse bestehen“, meint Biebl. Doch bereits im Pilotprojekt habe sich herausgestellt, dass auch „digital zurückhaltendere“ Mitarbeiter recht schnell vom virtuellen Bürgerbüro begeistert waren.

Aktuell arbeitet das SWS-Entwicklerteam bereits an weiteren Features für die Anwendung, wie dem digitalen Signieren, elektronischer Bezahlmöglichkeit und individueller Terminvereinbarung. „Wir haben noch sehr viele Erweiterungsideen für das virtuelle Bürgerbüro“, betont Biebl. Ähnlich zahlreich seien auch die möglichen Anwendungsfälle, ergänzt Schreiner. Von Videokonferenzen mit Bürgermeistern über Pressekonferenzen bis hin zu Bürgergesprächstunden der Landrätin – viele in der analogen Welt zeitaufwendige Termine lassen sich virtuell ganz einfach organisieren.

KONTAKT

SWS Computersysteme AG
Im Gewerbepark D 75
93059 Regensburg
Telefon: +49 (0) 941 / 20605-0
info@sws.de
www.sws.de

SWS
COMPUTERSYSTEME
Member of ACP Group