



Bürgerservice heute – modern und digital

Digitaler Bürgerservice ist heute mehr als "nur" Telefon

Unser Leben hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Erinnern wir uns zurück, dann haben wir im Januar 2010 noch nicht einmal unseren ersten Tablet-Computer in der Hand gehalten. Und heute - im Jahr 2018 – nutzt nahezu jeder ein mobiles Endgerät und ist jederzeit online. Die Verantwortlichen in der öffentlichen Verwaltung stehen damit vor der Herausforderung, eine dramatisch gestiegene Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger erfüllen zu müssen - immer und überall erreichbar zu sein. Aus deren Sicht ist eine einheitliche Behördenrufnummer eine gute Lösung den Kontakt zur Verwaltung zu vereinfachen, doch es wird mehr erwartet als nur telefonische Auskunft. Oracle unterstützt Unternehmen und Öffentliche Verwaltungen bei der Bereitstellung digitaler Serviceangebote für die schnelle und umfassende Beantwortung der Anfragen über alle Kontaktkanäle hinweg mit der führenden Lösung Oracle Service Cloud.

"Mobile First" - Mobile Nutzung wird wichtiger

Selbstverständlich wollen Bürgerinnen und Bürger heute mit der Verwaltung/den Behörden vom Smartphone oder Tablet interagieren, überall und jederzeit wollen sie ihre Fragen und Anliegen abschließend beantwortet bekommen. Die Bürgerinnen und Bürger erwarten konsistente, qualitativ hochwertige Informationen und Services unabhängig vom gewählten Kommunikationskanal. Traditionelle Kontaktkanäle wie Telefon oder persönliche Beratung sind weiterhin wichtig, aber die Nutzung mobiler Endgeräte hat auch die Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger an das Serviceangebot sowie den Online-Zugang zur öffentlichen Verwaltung maßgeblich verändert.

78% der Deutschen ab 14 Jahren nutzte nach Angaben des Digitalverbandes Bitkom ein Smartphone in 2017. Für die Mehrheit (80%) ist das Smartphone dabei unverzichtbar geworden. Laut der Bitkom Studie "Smartphone-Markt: Konjunktur und Trends" nutzten 2017 79% der Deutschen das Smartphone für Suchanfragen, 69% für Nachrichten und 68% aller Deutschen sind mobil in sozialen Netzwerken aktiv. Neben dem mobilen Internet gewinnen auch weitere Kanäle wie Chat an Bedeutung. So ist laut Trends for Customer Service die Chatnutzung im Kundenservice in den letzten drei Jahren um 24% gestiegen. Und das ist

ORACLE®
Service

ORACLE SERVICE CLOUD

- Modernes Web-Portal für Bürger Self-Service im Responsive Design
- Einheitlicher, moderner Agenten-Desktop
- Zentrales Wissensmanagement für Bürger und Agenten
- Ticketmanagement
- Chat (Live und Proaktiv)
- Co-Browsing
- Intelligentes Routing
- Smarte Assistenten für personalisierte Beantwortung

VORTEILE UND NUTZEN

- Nur eine zentrale Anlaufstelle für Auskünfte, Rück-, Statusanfragen etc.
- Freie Wahl des Kommunikationskanals
- Sofortige Bearbeitung von Standardanfragen
- Bürgerservice auch außerhalb der Öffnungszeiten
- Effiziente Bearbeitung der Anliegen durch integriertes Wissensmanagement
- Keine Mehrfacherfassung durch unterschiedliche Bearbeiter
- Schnelle und akkurate Bereitstellung relevanter Informationen



erst der Anfang. Das mobile Internet und alternative Kontaktkanäle werden zunehmend genutzt.

Nutzung digitaler Serviceangebote

Digitaler Service ist aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken. Auch die Verwaltung muss mit ihrem digitalen Bürgerservice den gestiegenen Ansprüchen der Bürgerinnen und Bürger gerecht werden – und das nicht nur bei der jüngeren Generation.

Wie steht es jetzt aber um die Bereitstellung und Nutzung digitaler Serviceangebote? Gemäß der Accenture Public Services Pulse Survey sind nur 23% der Deutschen zufrieden mit den digitalen Serviceangeboten ihrer Verwaltung. Und nur 10% der 18- bis 29-jährigen „Digital Natives“ sind zufrieden mit den digitalen Serviceangeboten ihrer Verwaltung. Verglichen mit den digitalen Serviceangeboten kommerzieller Anbieter haben 84 Prozent der Deutschen dieselben (50 Prozent) oder sogar höhere (34 Prozent) Erwartungen an die Qualität digitaler Angebote von Behörden. Vielfach sind die vorhandenen digitalen Serviceangebote aber nicht bekannt. So kommt die Hertie School of Governance in ihrer Studie "Digitale Verwaltung: Der lange Weg durch die Institutionen" aus 2016 sogar zu dem Ergebnis, dass die E-Government-Nutzung in Deutschland im Vergleich zu 2014 um 6 Prozentpunkte auf 39 Prozent gesunken ist.

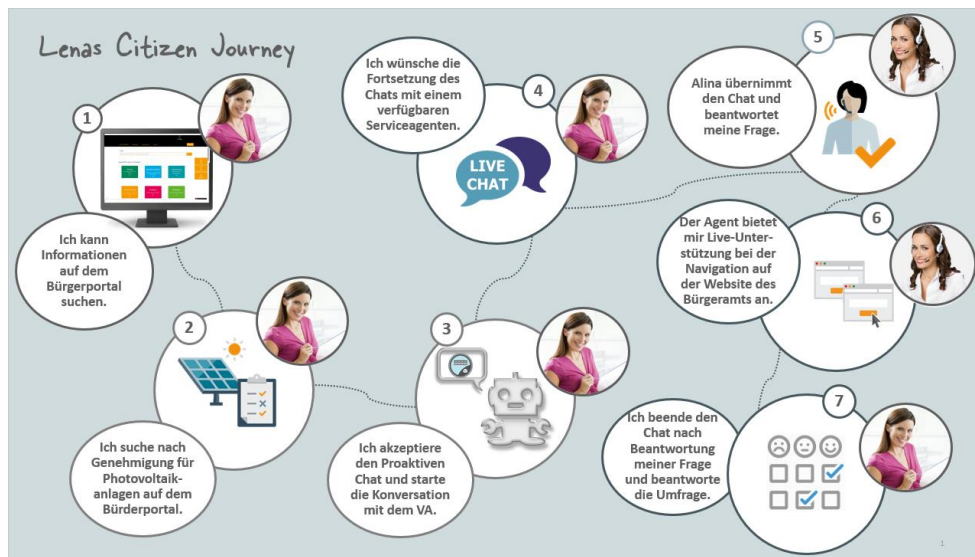
- Hohe Qualität der Erstbeantwortung durch Wissensmanagement und Gewährleistung der Aktualität
- Direkte Bearbeitung der Anfrage oder Weiterleitung an den zuständigen Sachbearbeiter
- Umfassende Analysemöglichkeiten

Wie sieht die typische Citizen Experience aus?

Bürger und Unternehmen sollen bereits beim ersten Behördenkontakt verbindliche Auskünfte rund um die Verwaltung und deren Leistungen erhalten, Meldungen, Beschwerden, Anträge annehmen sowie Anfragen zum Bearbeitungsstatus beantwortet bekommen. Wichtigstes Ziel ist es, viele Anliegen bereits beim ersten Kontakt verlässlich zu beantworten und so den weiteren Kontakt mit der Verwaltung auf ein Mindestmaß zu reduzieren. Aber wie kann eine moderne Citizen Experience aussehen? Begleiten wir dazu einmal Lena auf ihrer Reise durch die Verwaltung. Lena besitzt ein hübsches Eigenheim und als umweltbewusste Person plant sie zusammen mit ihrem Mann die Installation einer eigenen Photovoltaikanlage. Hierzu hat sie viele Fragen rund um die Notwendigkeit der Genehmigung.

Wie fast jeder von uns sucht sie zunächst in den gängigen Suchmaschinen nach Informationen und wird auf das Bürgerportal ihrer Heimatgemeinde aufmerksam. Das Bürgerportal bietet einen eigenen Servicebereich mit vielen hilfreichen Wissensartikeln rund um den Bau und der Genehmigung einer Photovoltaikanlage. Lena findet hilfreiche Informationen. Vielfach sind Photovoltaikanlagen genehmigungsfrei, aber es gibt Ausnahmen. Da Lena unsicher ist, inwieweit das für ihr Vorhaben gilt hat sie noch vertiefende Fragen. Also akzeptiert sie die proaktive Einladung zum Chat und stellt ihre Frage im Chat. Den Chat führt Lena zu diesem Zeitpunkt mit einem Chatbot (Virtueller Assistent) auf dem Bürgerportal, der Zugriff auf die zentrale Wissensbasis hat. Die interaktive Kommunikation führt aber noch nicht zum Erfolg und Lena wünscht die Fortsetzung mit einem verfügbaren Agenten im Bürgerservice. Alina vom Bürgerservice übernimmt den bisherigen Chat, hat dabei vollständigen Zugriff auf die bisherige Kommunikation und kann nahtlos den Chat mit Lena fortsetzen. Da Lena mit den notwendigen Formularen für die Anmeldung einer Photovoltaikanlage noch unsicher ist, bietet Alina eine Live-Unterstützung mittels Cobrowsing

an. Nach Freigabe durch Lena unterstützt Alina jetzt Lena bei der Navigation bis hin zum korrekten Ausfüllen des notwendigen Formulars. Lena kann schon nach kurzer Zeit den Chat erfolgreich abschließen und beantwortet im Anschluss eine Umfrage zu Kundenzufriedenheit sehr positiv. Zudem postet sie ihre positiven Erfahrungen in der Community auf dem Bürgerportal und in den sozialen Netzwerken.



Durchgängige Citizen Journey von Lena

Die Erwartung der Bürger erfüllen – aber wie?

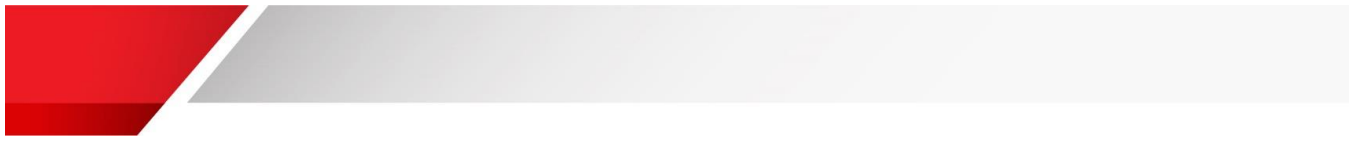
Die öffentliche Verwaltung in Deutschland hat diesen Handlungsbedarf erkannt und sich ein bürgerfreundliches "digitales Deutschland" zum Ziel gesetzt. Um die gestiegenen Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger auch erfüllen zu können, müssen dazu die digitalen Serviceangebote ausgebaut werden. Die Bürgerinnen und Bürger wollen über alle Interaktionen mit den Behörden hinweg begeistert werden und eine positive Citizen Experience erleben.

Oracle unterstützt die Öffentliche Verwaltung bei der Umsetzung und bietet mit der Customer Experience Suite eine durchgängige und leistungsfähige Lösung für herausragenden Bürgerservice an. Zentrales Element ist die Omni-Channel Plattform Oracle Service Cloud. Die Bürgerinnen und Bürger können im Self-Service mit Zugriff auf eine einheitliche Wissensbasis Antworten auf ihre Fragen erhalten, in Communities andere Nutzer fragen oder deren Fragen beantworten, mit einem Virtuellen Assistenten (Chatbot) chatten, über Messenger, Chat, E-Mail oder Telefon persönliche Unterstützung sowie Meldungen über mögliche Beschädigungen an öffentlichen Einrichtungen online aufgeben. Zudem können interaktive Ratgeber zur personalisierten Auskunft für die Bürger flexibel aufgesetzt werden. Mit der modernen Lösung von Oracle bieten sich für die Öffentliche Verwaltung folgende Mehrwerte:

- **Multikanalfähigkeit** für eine durchgängige Citizen Journey über alle Kanäle hinweg
- **Reduzierung der Anfragen** im Servicecenter durch Bürger-Self-Service

- 
- **Erhöhung der beantworteten Anfragen** im ersten Bürgerkontakt aufgrund der zentralen, konsistenten Wissensbereitstellung für Bürger und Agenten
 - **Erhöhte Bürgerzufriedenheit** durch umfassende, schnellere sowie fallabschließende Beantwortung der Anfragen
 - **Verbesserte Servicequalität** dank des integrierten Wissensmanagements

In den letzten Jahren hat sich hier schon vieles getan und das digitale Serviceangebot macht schon so manchen Gang zur Verwaltung unnötig. Aber egal wie die Kontaktaufnahme erfolgt – über die Website, mobil oder in sozialen Netzwerken – Oracle Service Cloud unterstützt die Öffentlichen Verwaltungen bei der Lieferung positiver Erlebnisse und hilft so die hohen Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger zu erfüllen. Beide Seiten profitieren von einer positiven Citizen Experience im modernen und digitalen Bürgerservice.



CONNECT WITH US

-  blogs.oracle.com/oracle
-  facebook.com/oracle
-  twitter.com/oracle
-  oracle.com

FOR MORE INFORMATION
Contact: 1.800.ORACLE1



Integrated Cloud Applications & Platform Services

Copyright © 2018, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. Oracle and Java are registered trademarks of Oracle and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners. 0118