



Kooperationsbereitschaft im öffentlichen Dienst

Studienergebnisse



Achim Kaspar
General Manager
Cisco Austria

Roland Jabkowski
Sprecher der Geschäftsführung
Bundesrechenzentrum GmbH

Teilnehmer an der Studie: Öffentlicher Dienst und Privatwirtschaft

n=500

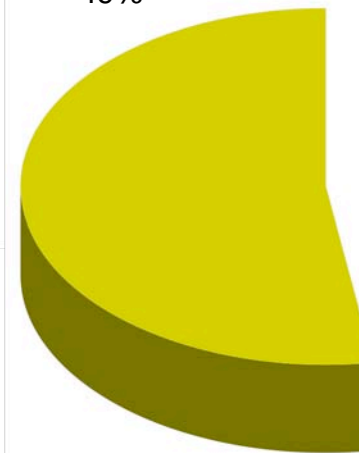
Leitende und nicht
leitende Mitarbeiter
Im öffentlichen Dienst : 50%



Leitende und nicht
leitende Angestellte
in der Privatwirtschaft: 50%

n=250

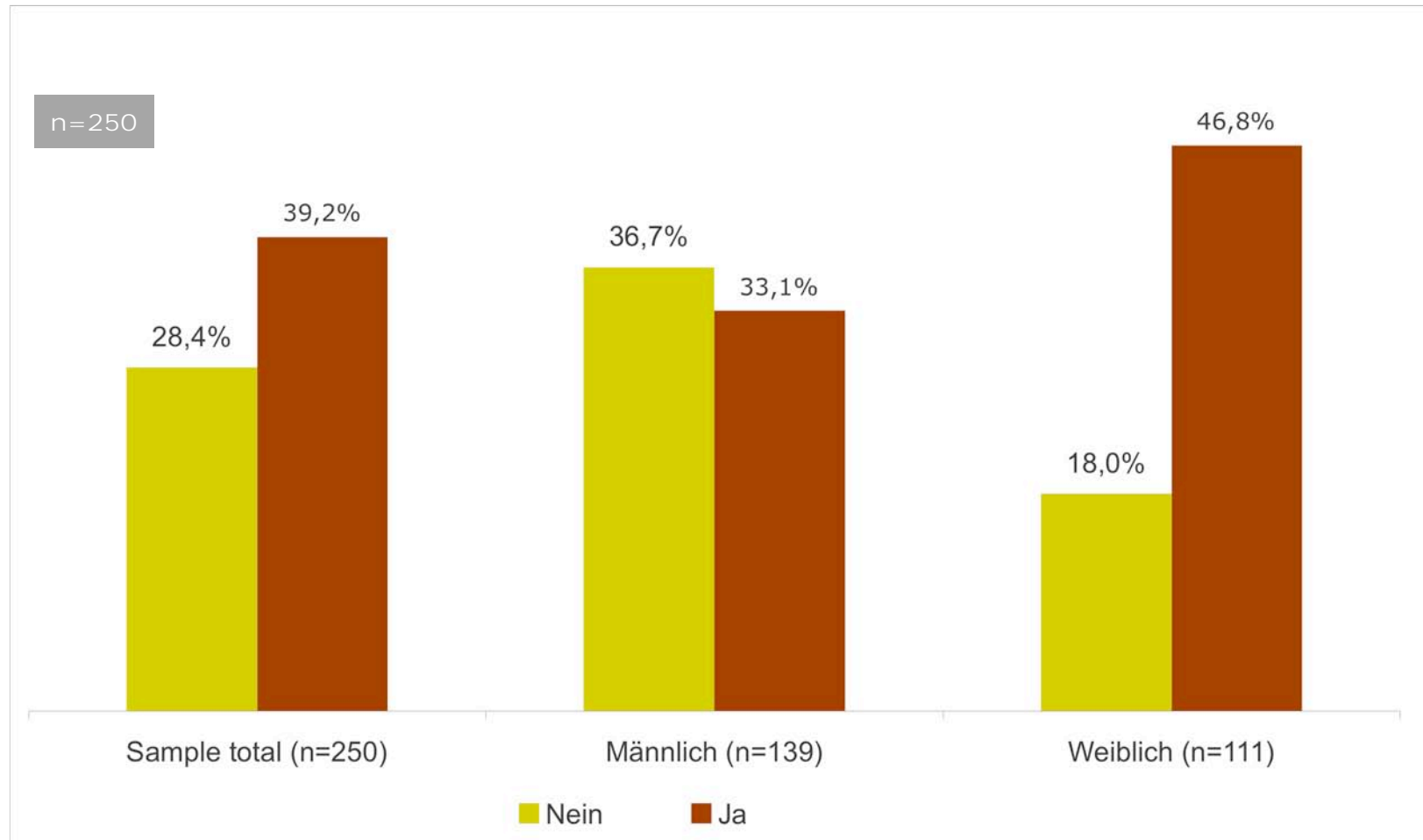
Bund
49%



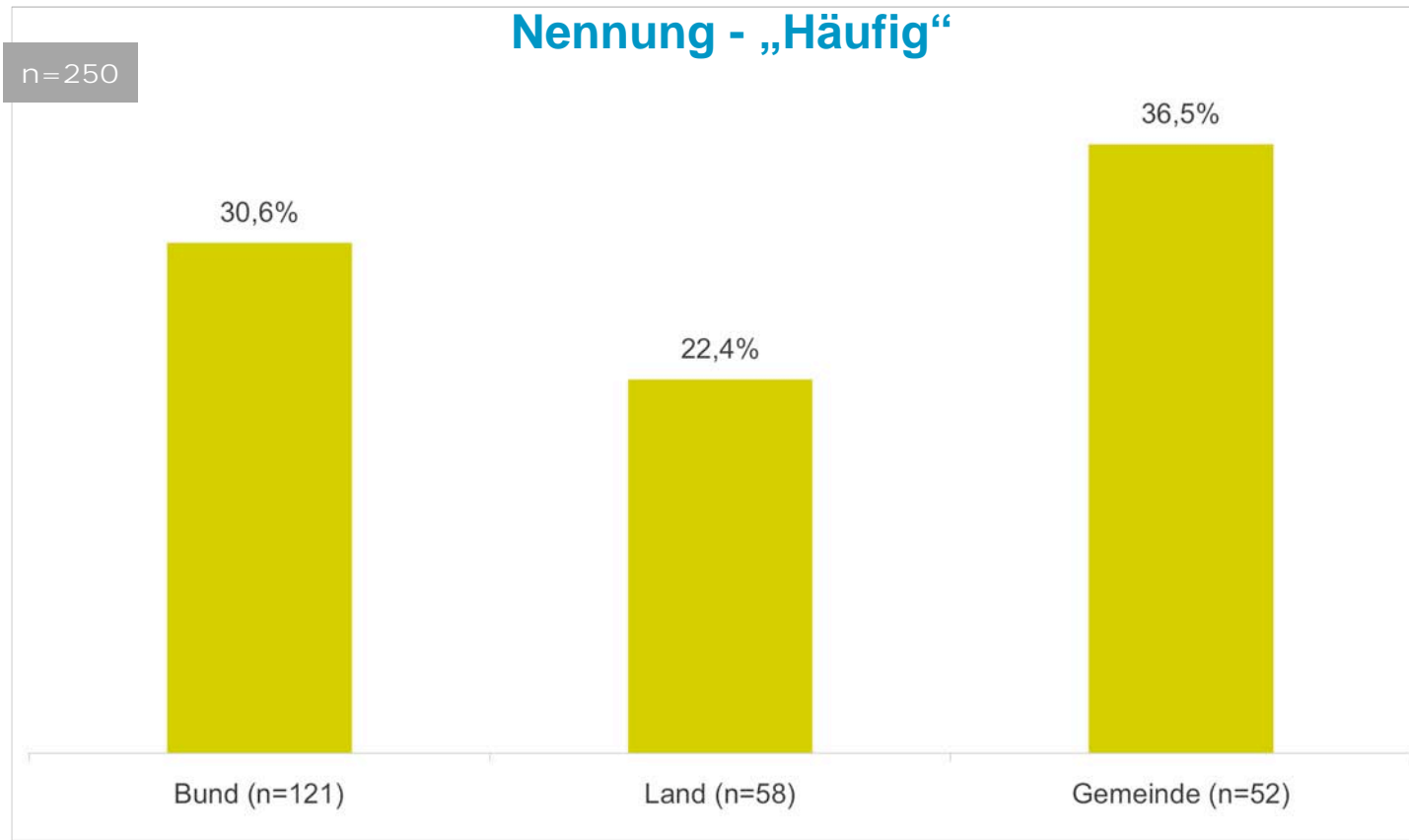
Gemeinde
21%

Land
23%

Hat Österreich im Vergleich zu anderen Ländern bei der Kooperation im öffentlichen Dienst Aufholbedarf?

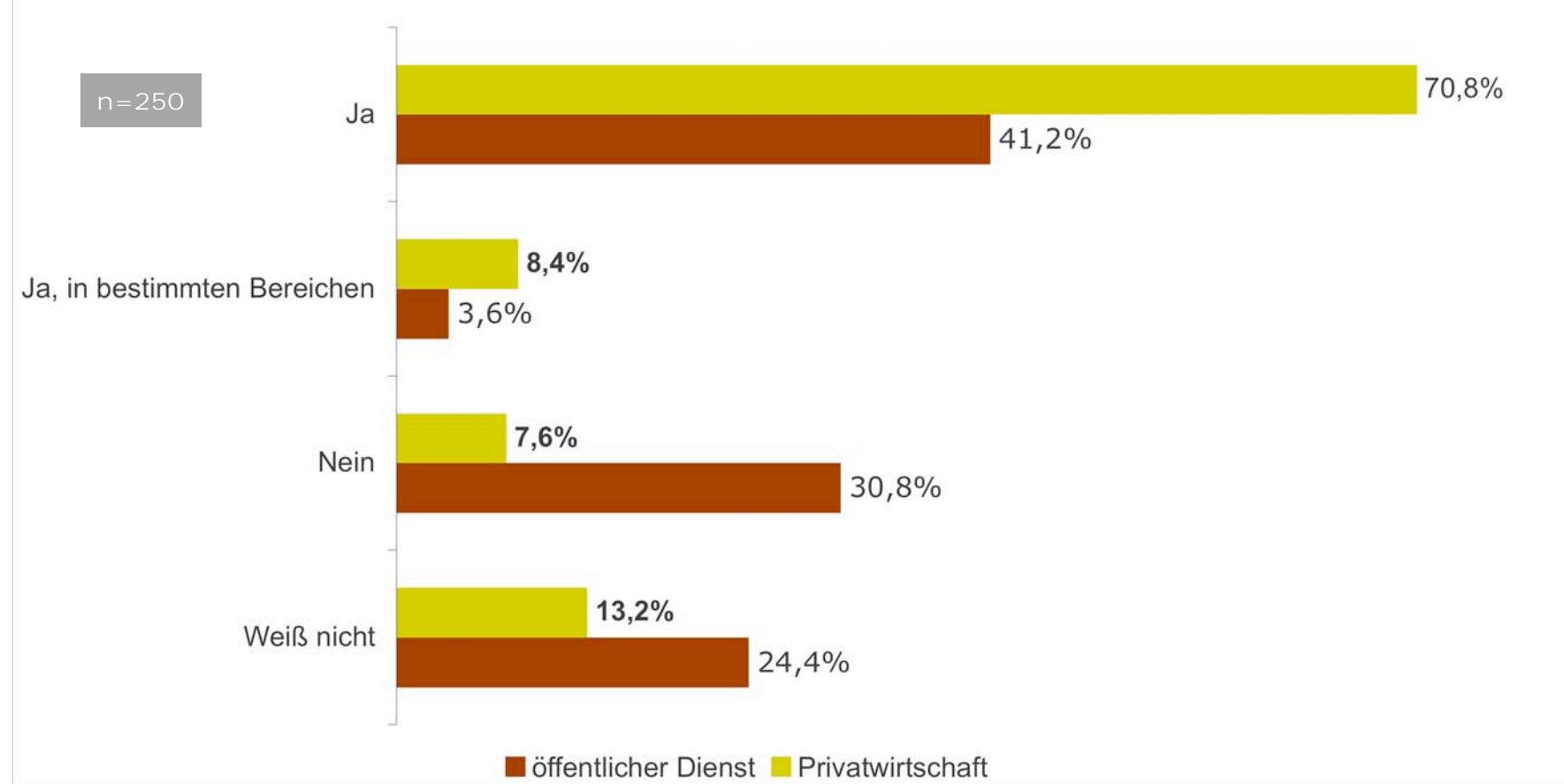


Wie intensiv kooperiert Ihre Dienststelle mit anderen Stellen des öffentlichen Dienstes?



Gibt es in Österreich im Hinblick auf Kooperation im öffentlichen Dienst Aufholbedarf?

Antworten Mitarbeiter öffentlicher Dienst vs. Antworten aus Privatwirtschaft



Die Cisco-Strategie für den öffentlichen Sektor: „Connected Republic – Amt 2.0“

- Das Netzwerk als Plattform für **bereichsübergreifende und grenzüberschreitende Kommunikation & Interaktion** für alle „shareholder“ → öffentlicher Sektor, Privatsektor, Bürger
- **Serviceangebote werden in real-time angeboten** und – dort wo notwendig und sinnvoll – interaktiv vermittelt. Ohne Einschränkungen bzgl. des vom Nutzer verwendeten Endgerätes (anytime with any device: das 7x24h-Amt)
- Die „Connected Republic“ erfüllt ihren Serviceauftrag effizient, **passt sich den Kundenanforderungen an**, damit das „one-stop-shopping-Prinzip“ zur Realität wird



Cisco-Lösungen für Collaboration

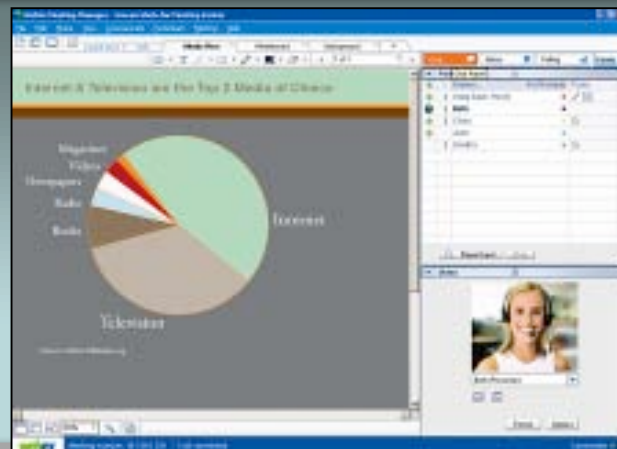
Cisco TelePresence
Videokommunikation in Lebensgröße und
HDTV-Qualität



Unified Communications
Sprach-/Daten- & Videokommunikation über
ein Netzwerk



WebEx
interaktive
Zusammenarbeit
über das WWW



2 Cisco Projekte in Europa

Niederländische Gebäudeverwaltungs-Agentur

- + Der Kunde: Der „Rijksgebouwendienst“ verwaltet ca. 2.000 Gebäude in NL
- + Das Projekt: Renovierung des „Beatrixpark“ Bürogebäudes in Den Haag
- + Die Lösung:
 - a) „Shared Services“ durch eine gemeinsame Infrastruktur (IP-Telefonie, Internetzugang, Drucken etc.) für alle Mieter auf „per use“ Basis
 - b) durchgehender öffentlicher Internet-Zugang am Empfang, in der Cafeteria, in den Besprechungsräumen

Spanische Sozialversicherungs-Anstalt

- + Der Kunde: Die GISS verwaltet die Sozialversicherungskonten von 40 Mio. spanischen Bürgern
- + Das Projekt: Verbessertes Datenaustausch mit dem Finanzministerium und bessere Erreichbarkeit der 30.000 Mitarbeiter in 1.500 Ämtern
- + Die Lösung:
 - a) eine einzige Telefonnummer für alle Bürger
 - b) IP Contact Centre mit 600 Agents (dh: Erreichbarkeit per Telefon, E-mail und Chat-Funktion – in 4 regionalen Sprachen → Catalan, Basque, Castellano, Galician)
 - c) gemeinsames Rechenzentrum mit dem Finanzministerium



IT für Österreich

IKT-Shared Services

Behördenübergreifende Zusammenarbeit in der Verwaltung

Roland Jabkowski
Pressekonferenz „Collaboration Studie“
3. September 2008



- DER Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) Dienstleister der Österreichischen Bundesverwaltung
- Der marktführende E-Government-Partner
 - IKT-Partner bei der Entwicklung und Umsetzung international anerkannter Best Practices der Bundesverwaltung
 - Harmonisierung und Standardisierung der Verwaltungs-IKT
 - Umfassende Sicherheit als Unternehmenswert
 - Umsatz 2007: 230 Mio. EURO
 - Mitarbeiter: 1.200
 - Einsparung für die Verwaltung 2008: 13 Mio. EURO durch konsequente Umsetzung des Shared-Service-Konzepts

BRZ runs Austrian E-Government

Die Ergebnisse der gegenständlichen Studie bestätigen den Wunsch nach mehr Zusammenarbeit in der Verwaltung

- Collaboration ist in der Verwaltung wichtig und bereits weit verbreitet
- Gängige Kommunikationstechnologie wird in Verwaltung und Wirtschaft in ähnlichem Umfang eingesetzt und genutzt
- Bedarf besteht in der Erweiterung behördenübergreifender Collaboration



BRZ ist als IKT-Shared Service Center des Bundes der Partner für technologieunterstützte Zusammenarbeit in der Verwaltung

Zahlreiche in der Verwaltung genutzte Best Practices für IKT-Shared Services wurden vom BRZ erfolgreich umgesetzt:

- ELAK im Bund
- Corporate Network Austria (CNA)
- Mailsysteme
- Haushaltsverrechnung und Personalmanagement des Bundes
- E-Learning
- Portale

Eine wichtige Herausforderung für die Verwaltung ist die verstärkte Kunden- und Serviceorientierung mit dem Ziel des One-Stop Government. Dabei ist umfassende Interaktion innerhalb und zwischen den Behörden notwendig.

- Beispiele für One-Stop Government
 - National: FinanzOnline, help.gv.at
 - Europaweit: EU-Dienstleistungsrichtlinie
- Nutzen intensivierter Collaboration:
 - Effizienzsteigerung
 - Beschleunigung der Kommunikationswege
 - Bürgerorientierte Services

Kollaborationswerkzeuge eignen sich optimal für die Umsetzung als Shared Service. BRZ als das IKT-Shared Service Center der Verwaltung ist der ideale Partner für künftige Collaborations-Anwendungen.

- Einheitlicher Arbeitsplatz
 - Bundesclient
- ELAK im Bund
 - Service „Sektionschef Kollaboration“
- Intranet
 - BRZ-Wikipedia
- Knowledge management
 - „DYONIPOS“: proaktive Unterstützung von Wissensprozessen
- ePartizipation
 - eBegutachtung
- Videokommunikation
 - Anwendung in der Justiz



IKT-Shared Services

Behördenübergreifende Zusammenarbeit
in der Verwaltung

Roland Jabkowski
September 2008

Q & A

