

FFF – Fit For Future

Verwalten? oder Verblüffen mit neuen Instrumentarien!

Inhaltsverzeichnis	Seite
Abstrakt	1
Das Internet: Ein Überblick	2
Wachstum und Wachstumsprognose	2
Anwendungsschwerpunkte und Vorteile.....	2
Evolutionsschritte und Einsatz heute.....	3
Nutzung in der öffentlichen Verwaltung.....	4
Probleme bei der Einführung Internet-basierter Verfahren in der öffentlichen Verwaltung ..	4
Technische, rechtliche und organisatorische Anforderungen	4
Verwaltungsinterne Hemmnisse.....	5
Internet-Projekte: Warten oder Starten?	6
Optimierung trotz Medienbrüche	6
Ausblick und (weitere) Verbesserungspotentiale.....	9

Abstrakt

Zunächst wird ein allgemeiner Überblick über den Stand des Internets gegeben und kurz beleuchtet, in welchem Umfang dieses Medium in der öffentlichen Verwaltung eingesetzt wird.

Danach soll der Nachweis erbracht werden, daß sich der Einsatz von Internet-Technologien bereits heute schon lohnt und daß, obwohl fehlende Standards für bzw. die geringe Marktdurchdringung von Signaturgesetz-konforme(n) Verfahren heute noch zu Geschäftsprozessen mit Medienbrüchen, d.h. gesetzeskonformen „Parallelwegen“, und damit meist zu suboptimalen Lösungen führen.

Neben den realisierbaren Verbesserungspotentialen, die u.a. in den organisatorischen Abläufen verborgen sind, werden aber auch die Einstiegsbarrieren aufgezeigt, die für den Bürger oftmals nicht nachvollziehbar sind. Weiterhin wird deutlich gemacht, daß viele der bekannten DV-Lösungen falsch fokussiert sind, nämlich die falsche Zielgruppe adressieren und/oder lediglich auf die behördeninternen Geschäftsprozesse abgestimmt wurden.

Im Rahmen dieses Vortrages wird am Beispiel der Zulassungsvorbereitung via Internet exemplarisch gezeigt, daß sich folgende Zielsetzungen nicht zwingend divergent zu einander verhalten müssen:

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Senkung der Kosten
- Motivation der Mitarbeiter trotz Einsatzes neuer Technologien am Arbeitsplatz.

Die aufgestellten Thesen werden durch praktische Erfahrungen der Zulassungsbehörden untermauert, die ihre Kunden in die Geschäftsprozesse der Zulassung per Internet bereits seit geraumer Zeit integrieren und das Produkt „Kfz2000“ einsetzen.

Abschließend werden mögliche weitere Verbesserungspotentiale aufgezeigt, die jedoch nur dann realisiert werden können, wenn sich entsprechende Rahmendaten oder Umgebungsparameter ändern.

Das Internet: Ein Überblick

In diesem Kapitel wird ein kurzer Überblick über das Internet gegeben. Themen, die dabei angerissen werden, sind:

- Wachstum und Wachstumsprognosen
- anerkannter Stand der Technik und Einsatzgebiete der technischen Lösungen
- wesentliche Vorteile, die mit dem Einsatz von Internet-Technologien einhergehen
- Sicherheit

Wachstum und Wachstumsprognose

Die ersten zaghaften Blüten des Internets sind im Jahre 1969 zu verzeichnen. Damals wurden vier Computer im Arpanet, dem Vorläufer des heutigen Internets, zusammengeschlossen. Der nächste Meilenstein wurde 1983 mit der Einführung des TCP/IP-Protokolls gesetzt. Dieses Transportprotokoll führte dazu, daß unterschiedliche Computersysteme Daten miteinander austauschen können. Die bis dato gegebene Abschottung der proprietären Systeme konnte endlich aufgehoben werden. Fünfhundert, überwiegend zu Zwecken der Forschung und Wissenschaft eingesetzte Computersysteme, kommunizierten miteinander. Seit 1992 grassiert das World-Wide-Web-Fieber, welches die Welt bis heute nicht losgelassen hat. Von ca. 700.000 Computern vernetzten Computern im Jahr 1992, wuchs die Zahl bis heute auf ca. 65 Mio..

Im Vergleich zu anderen technischen Entwicklungen verzeichnete diese Technologie eine wesentlich aggressivere Marktdurchdringung. Brauchte das Radio noch 38 Jahre und das Fernsehen immerhin noch 13 Jahre, bis damit 50 Mio. Anwender erreicht werden konnten, so benötigte das Internet hierzu nur noch vier Jahre. Für das Jahr 2005 wird prognostiziert, daß die Mrd.-Grenze überschritten und in Deutschland nahezu jeder im Internet erreichbar sein wird.

Anwendungsschwerpunkte und Vorteile

Heute wird das Internet hauptsächlich zum Transport von sogenannten Softgoods, das sind Texte, Audio- und Videodaten, Software sowie Geld (Zahlvorgänge), eingesetzt. Nutznießer dieses Wandels sind die Bereiche Forschung und Bildung – was schon wegen deren Internet-Historie zu erwarten war – sowie Privatpersonen und die Privatwirtschaft.

Informationen werden bereitgestellt bzw. beschafft, Dienstleistungen über diesen neuen Vertriebskanal angeboten und Geschäftsabschlüsse getätigt (z.B. Bestellung von Produkten).

Zur Akzeptanz bei den Benutzern haben im wesentlichen die folgenden Vorteile beigetragen:

- **Schnelligkeit**
Im Web sind Informationen in Sekunden erhältlich und Mails in Minuten ausgetauscht.
- **Plattformunabhängigkeit**
Die bei den Kommunikationspartnern eingesetzten Hard- und Softwareplattformen sind ob der technologischen Web-Standards und der mittlerweile verfügbaren kostenlosen Tools irrelevant; Daten können systemübergreifend ausgetauscht werden.

- **Analysierbarkeit**
Der Anbieter von Web-Seiten kann über Auswertungen des Zugriffsverhaltens und der Zugriffsstatistiken ableiten, welche Informationen besonders begehrt bzw. uninteressant sind, ob unvollständige bzw. unverständliche Geschäftsprozesse abgebildet wurden (Anm.: Indizien hierfür sind Abbrüche innerhalb des Durchlaufens von Bildschirmdialogen, z.B. bei Zahlvorgängen) und woher die Besucher kommen.
- **Wirtschaftlichkeit**
Der wesentliche Vorteil zur Nutzung des Internets ist die Wirtschaftlichkeit. Regelmäßig lassen sich hier Geschäftsprozesse 1-3 Größenordnungen kostengünstiger abbilden. Ein einfaches Beispiel hierfür ist die Bereitstellung einer Anfahrtsskizze. Für den Postversand wird ein Anschreiben benötigt, die Skizze selbst ist beizulegen, die Adressierung und das Frankieren ist vorzunehmen und zuletzt erfolgt der Transport zur Post. So entstehen, unter Berücksichtigung der Personalkosten, schnell Kosten in Höhe von 10,- DM pro Vorgang. Deutlich preiswerter ist die Bereitstellung der Anfahrtsskizze im Web, damit diese von dort abgerufen werden kann; dies kostet den Anbieter nur noch Pfennige.

Evolutionsschritte und Einsatz heute

Die erste wirtschaftlich interessante Anwendung im Internet war das e-mailing. Heute ist dieses Medium nicht mehr wegzudenken und wird in der Privatwirtschaft und von Privatpersonen gleichberechtigt neben „gelber Post“ und Fax eingesetzt.

Mit dem WWW stiegen die Unternehmen in die Präsentationsphase ein. In einfachen bunten Bildchen wurde das Unternehmen vorgestellt und beworben; progressive Unternehmen investierten mehr und ließen die Imagebroschüre im Web ablegen. Im Laufe der letzten Jahre erhöhte sich die Interaktivität der Seiten, Meinungsumfragen und FAQ-Foren wurden eingebunden, und die Oberflächen wurden dynamischer. Damit hat sich die ehemals plakative Werbung stark dem Werbespot im Fernsehen angenähert.

Wegen der Plattformunabhängigkeit wird das Internet auch immer häufiger zum Transfer von Informationen im und zwischen Unternehmen genutzt. Dieser Trend verstärkte sich in der jüngeren Vergangenheit. Geschäftsprozesse werden mittlerweile unternehmensübergreifend auf Basis dieses Mediums abgebildet. Dies wurde u.a. deshalb möglich, weil einheitliche Datenbeschreibungssprachen entstanden sind. Wurden anfänglich über diesen Weg nur unterstützende Informationen wie z.B. technische Produktbeschreibungen oder Stücklisten bereitgestellt, so geht der Trend jetzt weiter in Richtung E-Commerce.

Wie sieht es nun aber mit der tatsächlichen Nutzung, bereinigt um die WWW-Hysterie, aus?

- Die Mehrzahl der mittleren und großen Unternehmen sind über Firewall-Systeme mit dem Netz verbunden.
- Die Unkenrufe nach dem drohenden Stau im Netz sind verstummt. E-mail, Informationsbeschaffung und Transaktionen sind bei gutem Antwortzeitverhalten zu jeder Tages- und Nachtzeit möglich (Anm.: Diese Aussage gilt nur solange der Himmel während einer Sonnenfinsternis in Mitteleuropa nicht bewölkt ist und Web-Cams zu solchen Zeiten nicht zur Beobachtung dieses Naturphänomens eingesetzt werden.).
- Die e-mail-Nutzung ist heute genauso üblich, wie das Bestellen von Büchern oder das Reservieren von Reisen und Hotels.
- Die lange angezweifelte Sicherheit ist, wie das Internet Banking zeigt, (fast) kein Thema mehr. Jüngst wurde dieser Tatbestand durch die Deutsche Bank anerkannt, die ihre Tochter jetzt (stolz) in „Deutsche Bank 24“ umbenannte. Zwar sind die jeweiligen Banking-Transaktionen sicher, bauen aber jeweils auf

proprietäre Lösungen auf, so daß weiterhin der Lösungsansatz für die einfache, transparente, standardisierte Abwicklung von Geldgeschäften (Micro- und Marco-Payment) fehlt.

Nutzung in der öffentlichen Verwaltung

Die öffentliche Verwaltung steht heute erst am Anfang der Nutzung der mit den Internet-Technologien verbundenen Möglichkeiten. Dies hat auch der vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie geförderte Städtewettbewerb Multimedia „MEDIA@Komm“ gezeigt.

Von den Teilnehmern wurden zahlreiche mögliche Pilotanwendungen definiert, die Umsetzung bleibt z.Z. aber noch in den Kinderschuhen stecken.

Heute stellen Standardanwendungssysteme der öffentlichen Hand Informationen bereit. Dies sind Bürgerinformationssysteme, Formularserver, Tourismusinformationen und die Auskünfte über freie Kfz-Kennzeichen.

E-mail ist ein immer noch nicht überall akzeptiertes Kommunikationsmedium im Rahmen von Verwaltungsprozessen.

In einigen Kommunen können erste Verwaltungsvorgänge über das Internet initiiert werden. Dazu gehören das Bestellen von Abfallbehältern, das Stellen von Bauanträgen oder das Reservieren von Kfz-Wunschkennzeichen.

Herausragend, weil eine höhere Rechtssicherheit erforderlich ist, ist die Meldung über den Wohnungswechsel (Ummeldung), wie sie in Mannheim realisiert wurde.

Verwaltungsakte, die hinsichtlich der wirtschaftlichen und/oder persönlichen Bedeutung darüber hinausgehenden (Abrißverfügung, Beantragung eines Personalausweises), werden nicht unterstützt, da hierbei folgende Kriterien Berücksichtigung finden müssen:

- die Identität muß sicher geklärt sein und
- die Anwesenheit des Betroffenen kann erforderlich sein.

Probleme bei der Einführung Internet-basierter Verfahren in der öffentlichen Verwaltung

In diesem Kapitel werden mögliche Probleme aufgezeigt, die bei der Einführung und der Nutzung von Internet-basierenden Verfahren in der öffentlichen Verwaltung auftreten können. Dabei wird zwischen den technischen, rechtlichen sowie organisatorischen Anforderungen und den verwaltungsinternen Hemmnissen unterschieden.

Technische, rechtliche und organisatorische Anforderungen

Wie schon im vorherigen Abschnitt erläutert, benötigen viele Vorgänge die persönliche Unterschrift des Bürgers. Als Ersatz für diese Unterschriftsleistung wird es zukünftig die Digitale Signatur geben, wie sie im Signaturgesetz beschrieben ist. Am Markt haben sich bisher keine Standards durchgesetzt, so daß die hierfür erforderliche Technik und Infrastruktur noch nicht im ausreichenden Maße verbreitet ist und daher von der Nutzung durch eine breite Anwenderschar abgesehen werden muß.

Folglich lassen sich gesetzeskonforme Geschäftsprozesse i.d.R. nicht ohne Medienbrüche abbilden, weshalb nur suboptimale Lösungen erreichbar sind.

Diese Erkenntnis sollte aber nicht davon abhalten, die mit dem Einsatz der Internet-Technologie verbundenen Verbesserungspotentiale nicht schon jetzt zu erschließen, da sich daraus positive Veränderungen für Bürger und Verwaltung ergeben können.

Bevor es an die Realisierung geht, sind insbesondere technische, aber auch organisatorische Hürden zu überwinden:

- Läßt das behördenintern genutzte DV-Verfahren die Internet-Nutzung zu?
- Ist der bisherige Software-Lieferant oder ein Solution-Provider der richtige Partner in diesem Projekt?
- Sind die angebotenen Lösungen zukunftsfähig und werthaltig?
- Ist ein Firewall-System verfügbar oder muß dieses eingerichtet werden?
- Welche Kosten entstehen?
- Welche Verfahrensschritte können/sollen öffentlich gemacht werden?
- In welcher Weise ändert sich dadurch die Ablauforganisation?
- Mit welchem Aufwand ist für die interne Schulung zu rechnen?
- Wer kümmert sich um den öffentlichen Teil des Verfahrens (Internet-Beauftragter)?
- Wie interessiere ich den Bürger für die Nutzung?
- Wie können Bürger ohne Internet-Zugang am Verfahren beteiligt werden (Kiosksysteme)?

Bei der Bearbeitung dieser und weiterer Fragen darf ein wesentlicher Erfolgsfaktor in Internet-Projekten nicht aus den Augen verloren werden, nämlich die Einbeziehung aller an den Geschäftsprozessen beteiligten Personen. Am Markt angebotene Lösungen zielen nämlich i.d.R. auf eine Optimierung der verwaltungsinternen Abläufe bzw. auf die optimale Integration der Daten in die eingesetzte Verwaltungssoftware ab und negieren die Existenz der Prozessketten außerhalb des Amtes. Daß dies nicht so sein muß, wird im Kapitel „Internet-Projekte: Warten oder Starten?“ im Abschnitt „Optimierung trotz Medienbrüche“ gezeigt.

Verwaltungsinterne Hemmnisse

Im Rahmen einer Befragung von über 100 Zulassungsbehörden, die in der zweiten Jahreshälfte 1999 zum Thema „Zulassungsvorbereitung via Internet“ durchgeführt wurde, wurden folgende Gründe, die gegen eine kurzfristige Einführung eines solchen Tools sprechen, am häufigsten genannt:

- Haushaltsplan
„Ein solches Werkzeug macht Sinn und sollte möglichst kurzfristig bei uns eingesetzt werden. Leider verfügen wir im Haushalt über keine freien Mittel, so daß kurzfristig an eine Einführung nicht zu denken ist.“
- Mehreinnahmen
„Ein solches Werkzeug wird zweifelsohne Mehreinnahmen aus der Vermittlung von Wunschkennzeichen initiieren. Wegen der kameralistischen Buchführung hat unser Amt aber nichts davon.“ (Anm.: ... also warum sollten wir an einer Einführung interessiert sein?)

- **Gebühren**
„Ein solches Werkzeug entlastet die Mitarbeiter von der monotonen Erfassungstätigkeit. Ob aber der Zulassungsvorgang innerhalb eines Zehntels der bisher benötigten Zeit bearbeitet werden kann, ist kritisch zu hinterfragen. Insgesamt wird der Vorgang aber rationalisiert, so daß es früher oder später zu einer Gebührenreduktion für „Internet-vorbereitete Vorgänge“ kommen muß (Anm.: Das Argument kann entkräftet werden, da hierfür gesonderte Hard- und Software anzuschaffen ist und zusätzliche Kommunikationskosten entstehen). Diesen Prozeß wollen wir nicht anstoßen, da es sich bei der Kfz-Zulassungsstelle um einen der wenigen kostendeckend arbeitenden Bereiche in der Verwaltung handelt.“
- **Stellenkegel**
„Ein solches Werkzeug rationalisiert die Arbeit. Folglich wird der Personalbestand in der Zulassungsstellen trotz steigender Fahrzeugzahlen nicht mehr wachsen.“ [Anm.: Damit wird eine Aufwertung (meiner Position) im Stellenplan eher unwahrscheinlich, ...]

Diese Argumente dürfen bei einer ganzheitlichen Betrachtungsweise nicht aufgeführt werden, führen aber in Verbindung mit den zuvor aufgezeigten technischen, rechtlichen und organisatorischen Anforderungen dazu, daß die Laufzeiten von Internet-Projekten immens sind. Prof. Herbert Kubicek vom Lehrstuhl für angewandte Informatik an der Universität Bremen, der im Projekt „InterACT“ der Stadt Bremen mitarbeitet, erkannte dies auch im Februar 1999: „In fünf Jahren werden wir eine Reihe von Anwendungen komplett realisiert haben“.

Internet-Projekte: Warten oder Starten?

Für die Internet-Verantwortlichen in den Behörden stellt sich die Frage: „Warten oder Starten?“. Gegen einen kurzfristigen Start spricht z.Z. noch die fehlende Durchdringung des Marktes mit Lösungen zur Digitalen Signatur, weil damit ein wesentlicher Mosaikstein zur Schaffung medienbruchfreier, Internet-basierender Geschäftsprozesse fehlt. Irgendwann ist in der logistischen Kette der persönliche Kontakt erforderlich, so daß die Bürger weiterhin den Weg in die Warteschlange antreten wird.

Für den Start entsprechender Projekte spricht, daß mit dem heutigen Stand der Technik und der Auswahl der „richtigen“ Prozesse, sogenannte „Killerapplikationen“ geschaffen werden können. „Killerapplikationen“ führen den Bürger an neue Technologien insbesondere deshalb heran, weil sich durch deren Nutzung wesentliche Vorteile generieren lassen. Dies sind Zeitvorteile, Verfügbarkeit auch außerhalb der Öffnungszeiten und Wegstreckensparnis.

Projekte, die zur Verschlinkung solche Prozesse führen, sollten kurzfristig realisiert werden. Damit wird ein Erfahrungsschatz zum Einsatz neuer Technologien gesammelt und, bei Verfügbarkeit des letzten Mosaiksteins (marktgängige Werkzeuge zur Digitalen Signatur), die Akzeptanz für „elektrifizierte Verwaltungsabläufe“ bei den Bürgern geschaffen.

Optimierung trotz Medienbrüche

In diesem Abschnitt soll am Beispiel der Zulassungsvorbereitung via Internet gezeigt werden, daß sich auch dann sehr gute Ergebnisse erzielen lassen, wenn wegen der rechtlich bedingten Medienbrüche in den Geschäftsprozessen maximal ein Suboptimum erreicht werden kann.

Nachfolgend sollen die kritischen Erfolgsfaktoren des Projektes aufgezeigt werden:

- Integration folgender Zielgruppen

Privatkunden und/oder gewerbliche Kunden

Das Zulassen von Kraftfahrzeugen ist für den Bürger eher eine Ausnahmesituation, da ein Fahrzeughalter statistisch gesehen alle 5,2 Jahre das Fahrzeug wechselt. Auf Basis einer so seltenen Nutzung kann sicher keine „Killerapplikation“ geschaffen werden.

Bei genauerer Betrachtung der Zulassungsvorgänge ist feststellbar, daß ca. 50% hiervon durch gewerbliche Kunden der Zulassungsbehörden (Autohäuser und Zulassungsdienste) erledigt werden. In mittleren und großen Autohäusern wird der Prozess der Zulassung täglich mindestens einmal durchlaufen, so daß eine entsprechende Verschlinkung oder Modifikation des Prozesses bei diesen zu erheblichen Einsparungen führen kann.

Weiterhin ist zu bedenken, daß z.Z. ein Konzentrationsprozess im Handel greift. Immer mehr Autohäuser werden durch Großunternehmen aufgekauft oder verlieren ihre Konzession zum Verkauf einer bestimmte Automobilmарke.

Dies gilt ebenso bei den Zulassungsdiensten. Die lokalen Anbieter werden vermehrt durch überregional agierende Zulassungsdienste in einem harten Preiswettkampf verdrängt.

Darüber hinaus hat der Bürger immer weniger Zeit bzw. strebt nach Konvenienz, so daß zu erwarten ist, daß weitere Anteile der Zulassungsvorgänge auf die gewerblichen Kunden verlagert werden.

Insgesamt gesehen wird also die Zahl der gewerblichen Kunden in den Zulassungsbehörden sinken, die durch diese angestoßenen Zulassungsvorgänge jedoch steigen.

Zulieferer der gewerblichen Kunden (Schilderpräger, Zulassungsdienste)

Gewerbliche Kunden sollen die Möglichkeit haben, erforderliche Prozesse bei Zulieferern unmittelbar aus der Vorgangsbearbeitung heraus anzustoßen. So kann der Schilderpräger mit dem Prägen bestimmter Kennzeichen per e-mail, Fax oder SMS beauftragt werden. Ebenso kann der Zulassungsdienst mit der Durchführung der Zulassung über diesen Weg beauftragt werden.

Zulassungsbehörden

Alle Mitarbeiter der Zulassungsbehörde sollten die Möglichkeit haben, im Internet vorbereitete Vorgänge abzurufen und nach erfolgter Sichtprüfung in das jeweilige interne DV-Verfahren automatisiert zu übernehmen.

Versicherungen

Versicherungen können insoweit zur Zielgruppe gerechnet werden, als diese mit der Bereitstellung des „Versicherungsnachweises“ wesentliche Zulieferer sind. Die Bereitstellung dieses Nachweises im Internet bzw. der integrierte Abruf dieses Formulars im Rahmen der Zulassungsvorbereitung ist jedoch z.Z. noch rechtlich umstritten und wird nachfolgend nicht weiter betrachtet (Anm.: Obwohl m.E. hierzu technische Möglichkeiten gegeben sind, die den Versicherungsnachweis so eng an den Zulassungsvorgang binden, daß ein Mißbrauch weitestgehend auszuschließen ist).

Technische Überwachungsorganisationen

Heute findet ein reger, dokumentenbasierter Datenaustausch zwischen Zulassungsbehörden und Technischen Überwachungsorganisationen statt, wenn an

Fahrzeugen Änderungen vorgenommen wurden, die zum Erlöschen der Betriebserlaubnis führten und das Fahrzeug wieder zugelassen werden soll. Dies gilt ebenso bei langfristigen Stilllegungen.

Die Technischen Überwachungsorganisationen arbeiten bei diesen Vorgängen mit den gleichen Daten, die anschließend in das zulassungsbehördeninterne DV-Verfahren eingepflegt werden müssen bzw. bei Aufnahme des Vorgangs beim TÜV/DEKRA aus dem Datenbestand der Zulassungsbehörde als Initialbestand übernommen werden könnten.

- Produkteigenschaften

Herstellerneutralität

Am Markt werden zunehmende Lösungen von den klassischen Lieferanten der Softwarelösungen für den öffentlichen Dienst angeboten. Allen diesen Lösungen ist gemein, daß darin ausschließlich eine Betrachtung der behördeninternen Abläufe vorgenommen wurde. Wurden zunächst nur Möglichkeiten zur Auswahl von freien Kennzeichen angeboten, gingen einige Verfahren soweit, die internen Dialoge mittels sogenannter Host-to-Web-Übersetzer für besonders berechtigte Benutzer im Internet zu öffnen.

Diese Vorgehensweise führt dazu, daß der gewerbliche Kunde, der nicht ausschließlich mit einer Zulassungsbehörde zusammenarbeitet, stets mit anderen Benutzerführungen und Dialogfolgen konfrontiert wird und so ein rationelles Arbeiten (beinahe) unmöglich wird.

„Kfz2000“ geht daher einen anderen Weg. Zu den behördeninternen DV-Verfahren werden Schnittstellen geschaffen und diese dann in einer einheitlichen Benutzeroberfläche präsentiert. So können die Mitarbeiter der Zulassungsbehörden im gewohnten Umfeld arbeiten und der gewerbliche Kunde trifft stets auf die gleiche Benutzeroberfläche, unabhängig von der zu kontaktierenden Zulassungsbehörde.

Verbindlichkeit der Kennzeichenreservierung

Um die Prozesse, die außerhalb der Zulassungsbehörde ablaufen (Prägen der Schilder, Zusammenführung aller relevanten Dokumente usw.), möglichst von den Öffnungszeiten der Zulassungsbehörde zu entkoppeln, muß die im Internet vorgenommen Kennzeichenreservierung verbindlich sein, d.h. eine Doppelvergabe muß technisch ausgeschlossen werden.

Prozeßbegleitende Kommunikationsmöglichkeiten

Besonders effektiv ist es für den gewerblichen Kunden, wenn er die zu bearbeitenden Vorgänge zu beliebigen Tages- und Nachtzeiten an einem definierten Übergabepunkt hinterlegen kann (z.B. „Nachtresor“) und Informationen über den Stand der Bearbeitung seiner Vorgänge via Internet abfragen kann bzw. er über diesen Weg unmittelbar bei Erledigung benachrichtigt wird.

Gleiches gilt, wenn Probleme bei der Zulassung auftreten und ggf. fehlende Unterlagen nachgeliefert werden müssen.

Plausibilisierung der Daten

Wesentliche Voraussetzung für die rationellere Vorgangsbearbeitung in der Behörde ist die Bereitstellung plausibler Daten. Alle Daten, die nicht den Vorgaben des internen DV-Zulassungsverfahrens entsprechen, müssen bereits im Rahmen der Erfassung solange

abgewiesen werden, bis eine korrekte Erfassung erfolgt. Nur so kann eine weitestgehend störungsfreie Verarbeitung in der Behörde erreicht werden.

Diese Vorgehensweise hat auch für den Endanwender Vorteile, kann er doch davon ausgehen, daß die von ihm erfaßten Daten in der Regel keinen Anlaß zur Reklamation geben werden.

Ablauforganisation

Werden oben stehende Faktoren berücksichtigt und eine Produkt mit entsprechendem Leistungsumfang eingesetzt, so läßt sich der Zulassungsprozeß nahezu optimal modellieren. Insbesondere vor der Prämisse, daß bestimmte neuralgische Punkte, nämlich die Prüfung der Fahrzeugidentität und der Aktenlage, in diesem Prozeß keiner völligen Deregulierung unterworfen werden sollen, sind die Ergebnisse hervorragend. Es gibt nur noch zwei „Berührungspunkte“ zwischen Behörde und gewerblichem Kunden, wobei einer davon sogar losgelöst von den Öffnungszeiten der Zulassungsbehörde angesiedelt werden kann, d.h. es gibt nur noch einen „harten“ Synchronisationspunkt zwischen den Teilprozessen und damit optimale Freiheitsgrade für alle Beteiligten.

Für den gewerblichen Kunden sind die damit verbundenen Vorteile offenkundig. Aber auch die Zulassungsbehörde kann Verbesserungspotential in erheblichem Maße erschließen. Durch die Zulieferung von vorerfaßten, vollständigen Zulassungsvorgängen (d.h. inkl. Kennzeichen) außerhalb der Schalterstunden kann der Bearbeitungsprozeß auf die schwach frequentierten Tageszeiten verlegt und/oder auf spezielle Arbeitsplätze (Back-Office) konzentriert werden. Neben einer gleichmäßigeren Auslastung werden, bedingt durch die schnellere Vorgangsbearbeitung, Kapazitäten für die Betreuung der Privatkunden frei. Dies führt schlußendlich zu höherer Mitarbeiterzufriedenheit.

Ausblick und (weitere) Verbesserungspotentiale

Durch den Einsatz eines herstellerunabhängigen Werkzeuges und der Berücksichtigung aller heute an dem Prozeß der Fahrzeugzulassung beteiligten Personen, ergeben sich Möglichkeiten der Weiterentwicklung und der weitergehenden Modifikation der Geschäftsprozesse. In diesem Abschnitt sollen dazu einige Anregungen gegeben werden.

Angebotsausweitung

Der Schilderpräger im Grundstücksbereich der Zulassungstelle könnte sein Angebot für Privatkunden ausdehnen, indem er für diese (Wunsch-)Kennzeichen im Vorfeld des Zulassungsvorgangs reserviert und prägt sowie die Gebühr für die Zulassungsbehörde vereinnahmt. Um das wirtschaftliche Risiko einer Fehlprägung zu minimieren, sollte dieser zuvor die Dokumentenlage hinsichtlich Vollständigkeit prüfen.

Der Privatkunde kann dann mit nur einem Kontakt mit der Zulassungsbehörde den Vorgang erledigen (heute sind drei Kontakte mit jeweils vorgeschaltetem Warten üblich: Zuteilen der Kennzeichen, Bezahlen an der Kasse, Siegeln der Kennzeichen).

Schnellschalter

In Analogie zu den Schnellkassen in Supermärkten, könnten Kunden mit vorbereiteten und vorerfaßten Zulassungen (inkl. Schildern) an besonderen Schaltern bevorzugt behandelt werden.

Diese Vorerfassung könnte auch an speziellen im Warteraum stehenden Eingabestationen erfolgen. Wegen der strengen Eingabepfung werden die Daten von hoher Qualität sein und können mit vertretbarem Aufwand weiterverarbeitet werden.

Nachttresor

Einige Zulassungsbehörden bieten bereits heute Nachttresore für gewerbliche Kunden an. Die Akzeptanz dieses Ansatzes fiel unterschiedlich aus, je nach dem wie weit deren Nutzung zur Entkopplung des Zulassungsprozesses beitrug.

Wesentliche Vorteile lassen sich aus der Nutzung erst dann ziehen, wenn die Zulassungsvorbereitung über das Internet ermöglicht wird. Es wird also zu einer besseren Auslastung dieses Zulieferweges kommen.

Andererseits lassen sich wesentlich Vorteile der Zulassungsvorbereitung via Internet erst dann realisieren, wenn es durch die Bereitstellung eines „zeitneutralen Übergabepunktes“ (Nachttresor) zu einer weitestgehenden Entkopplung der Teilprozesse im Zulassungsverfahren kommt.

Preisreduktion

Mit der verbindlichen Vergabe von Kennzeichen via Internet wird der Standort der Schilderpräger bzw. der Zulassungsdienste zunehmend uninteressanter. Zu erwarten ist eine erhebliche Preisreduktion, von der private wie gewerbliche Kunden partizipieren werden, da unter Nutzung entsprechender Logistikketten ein Kennzeichen irgendwo (Standortvorteile) geprägt und dem Zulassungsvorgang zugeführt werden kann.

Weiterhin ist auch im gewerblichen Sektor mit zusätzlichen Preisreduktionen zu rechnen, da der Konzentrationsprozeß auch über einen Preiswettbewerb getrieben wird.

Dieser Deregulierungsprozeß muß im Sinne des Staates sein.

Bearbeitungszeiten

Zur Steigerung der Kundenzufriedenheit trägt die Zusicherung von Bearbeitungszeiten bei. Regeln, wie: „Vor 06.00 Uhr gebracht, bis 09.00 Uhr gemacht“ o.ä. sind realisierbar, wenn die Daten zu den Vorgängen via Internet bereitgestellt und der Nachttresor entsprechend beschickt wurde.

Solche Modelle sind sehr interessant für den Autohändler, kann dieser doch seinem Kunden bei Vertragsabschluß den genauen Übergabezeitpunkt des Fahrzeuges verbindlich mitteilen.

Fahrzeug-Ident-Prüfung

Die Auslastung in den Zulassungsbehörden ist oftmals so hoch, daß auf die gesetzlich geforderte Fahrzeug-Ident-Prüfung verzichtet werden muß. Bei Einsatz eines entsprechenden Systems zur Zulassungsvorbereitung, könnte diese Aufgabe an einen Mitarbeiter einer Technischen Prüfstelle, der amtlich anerkannter Sachverständiger sein sollte, delegiert werden. Das Prüfergebnis wird dem Mitarbeiter in der Zulassungsbehörde auf gleichem Wege zur Verfügung gestellt.

Fachinformationen und Formularserver

Da wesentliche Teile der für den Zulassungsprozeß erforderlichen Daten außerhalb der Zulassungsbehörde erfaßt werden und dies häufig auch noch außerhalb der Öffnungszeiten geschieht, müssen häufig aufkommende Fragen dennoch beantwortet werden können. Dies könnte ein Fachinformationssystem leisten (Anm.: siehe Web-Seiten der Stadt Nürnberg).

Bei entsprechender Ausgestaltung und Zugriffsberechtigung für private und gewerbliche Kunden wird diese Informationsquelle schnell einen Teil der telefonischen Anfragen absorbieren und damit Zeit für die Kundenbetreuung vor Ort schaffen. Das gleiche gilt für die Bereitstellung von Formularen auf sogenannten Formularservern.

Bürgerdienst

Mit der Zulassungsvorbereitung via Internet wird ein erster Geschäftsprozeß modernisiert. Dadurch daß im Rahmen der Modernisierung eine plattform- und herstellerunabhängige Lösung genutzt wurde, wird die sukzessive Ausweitung auf weitere Geschäftsprozesse möglich.

So könnte, aufsetzend auf diese Technologie, das Thema „Fahrerlaubnis“ und die Kommunikation zwischen den Beteiligten aufgegriffen werden und damit rechtlich weitergehende Vorgänge zukünftig von beteiligten Personen/Organisationen vorbereitet werden.

In Analogie zu den Zulassungsdiensten könnten sich dann Bürgerdienste bilden.