

Mehr Kundendienst – weniger Bürokratie

Behörden müssen zukünftig qualitativ hochwertigere und messbare Leistungen für die Bürger erbringen – deshalb ist der Einsatz einer Customer-Relationship-Management (CRM)-Lösung in öffentlichen Organisationen empfehlenswert.

von Olivier Zaech, Manager Technology Group

„Der Kunde ist König“ ist schon seit langem ein fast universaler Grundsatz im Geschäftsleben. Unternehmen haben gelernt (manchmal durch bittere Erfahrung), dass sie genau wissen müssen, was ihre Kunden wünschen, und dass sie ausserdem schnell auf diese Informationen reagieren müssen, um konkurrenzfähig zu bleiben. Im öffentlichen Sektor ist dies dagegen oft nicht der Fall. Behörden werden eher selten für ihre Effizienz und ihren hervorragenden Kundenservice gelobt, sondern häufig als übermässig bürokratisch und schwerfällig angesehen.

CRM ist nötig

Möglicherweise kann sich diese Situation jedoch schon bald ändern. Bürger in der ganzen Welt haben ihre Frustration schon seit langer Zeit den Verwaltungen und Gesetzgebern vorgetragen, und ihre Stimmen werden mehr und mehr gehört. Einer der Gründe ist, dass viele Dienststellen sich heutzutage (genau wie Firmen in der freien Wirtschaft) in einem Wettbewerb um finanzielle und personelle Ressourcen befinden. Aus diesem Grund ist es beispielsweise in den Vereinigten Staaten, wo Budgets leistungsorientiert zugewiesen werden, auch für Behörden entscheidend wichtig, qualitativ hochwertige und messbare Leistungen für die Bürger zu erbringen. Höhere Kundenerwartungen im Privatsektor pflanzen sich auch auf den öffentlichen Sektor fort, und viele Behörden sehen sich daher dazu gezwungen, aggressive CRM-Strategien zu verfolgen. Kunden sind heutzutage wesentlich anspruchsvoller, und sie erwarten sowohl von privaten als auch von öffentlichen Organisationen eine bessere Dienst-

qualität. Viele Behörden haben dies klar erkannt und bemühen sich, effektiver zu arbeiten und Kosten zu reduzieren. Aber wie kann dies am besten erreicht werden? Viele Organisationen setzen dabei auf Online-Initiativen.

e-Government

In ganz Europa konzentrieren sich Regierungen mehr auf sogenanntes e-Government. Die Strategien und Initiativen ähneln sich dabei in den Grundzügen. Dies ist auf ihre gemeinsamen Wurzeln, die G7-Pilotprojekte, die 1995 initiiert wurden, zurückzuführen. Innerhalb der „Strategie für eine Informationsgesellschaft Schweiz“ des Bundesrates vom 18. Februar 1998 nimmt der „Elektronische Behördenverkehr“ eine wichtige Rolle ein. Eine Strategie für e-Government wurde erst im letzten Jahr erarbeitet und in die Vernehmlassung gegeben, während zahlreiche Grossprojekte sich bereits in der Umsetzung befinden.

In Grossbritannien ist geplant, dass 70 Prozent aller behördlichen Dienste noch in diesem Jahr online verfügbar sein sollen. Bis 2005 sollen dann alle Dienste online sein. In den USA wurden in diesem Jahr 20 Millionen US-Dollar für e-Government bereitgestellt sowie über 100 Millionen Dollar über die nächsten drei Jahre. Diese Mittel werden investiert, damit Bürger hochwertige Dienste von der Regierung erhalten können.

Die Anfänge sind gemacht

Es reicht für Behörden jedoch nicht aus, Kundenorientierung und Offenheit zu programmatischen Zielen zu erheben – diese Verbesserungen müssen für die betroffenen

Bürger auch fühlbar sein. Eine Umfrage zu e-Government, die im November 2001 vom Council for Excellence in Government in den USA durchgeführt wurde, zeigte, dass die Einstellung amerikanischer Bürger gegenüber e-Government positiver geworden ist und dass es für die Befragten besonders wichtig war, wie die Regierung mit Bürgern interagiert. Dies ist allerdings erst ein Anfang.

Wirklich bürgerzentrierte Behörden werden umfassende Kenntnisse über die Bedürfnisse ihrer Kunden haben, diese Daten analysieren, um die daraus entstehenden Anforderungen zu prognostizieren, und auf dieser Grundlage die bestmöglichen Dienste anbieten. CRM-Lösungen von SAS können öffentlichen Organisationen auf lokaler wie auf nationaler Ebenen die Informationen bereitstellen, anhand derer sie effektiver arbeiten, Bürokratie verringern und Zeit einsparen können.

Olivier Zaech,
Manager Technology Group

