

## Pressemitteilung

---

### Parteiverkehr: Trend zur Digitalisierung von Bürgerdiensten

#### Persönliche Kommunikation mit Bürgern über Video gefragter denn je

**02. Februar 2021** – Der öffentliche Sektor setzt zunehmend digitale Lösungen ein, um etablierte eGovernment-Verfahren zu unterstützen. Auf kommunaler Ebene wächst die Bereitschaft, den Parteiverkehr zum Beispiel per Video oder Chat zu Verfügung zu stellen. Besonders gut anwendbar sind moderne Videokommunikationslösungen in Bereichen, die Beratungsleistungen erfordern – dazu zählen Bauverfahren, Asylverfahren, aber auch zum Beispiel die Suchtberatung oder Schwangerschaftsberatung, wobei hier der Austausch über Video besonders wichtig ist. „Viele, gerade vorbereitende Schritte lassen sich digital über das virtuelle Bürgerbüro abwickeln. Das entlastet behördliche Prozesse und ermöglicht vor allem auch Homeoffice-Arbeit für die Mitarbeiter“, sagt Emanuel Graf, Product Manager und Collaboration Consultant bei der SWS Computersysteme AG und Mitglied des Digitalisierungsverbunds Innovation Alliance.

#### Platz nehmen auf dem digitalen Stuhl

Als technische Basis des „virtuellen Bürgerbüros“ dient die Collaboration-Plattform Cisco Webex. Darauf basierend wird das „virtuelle Bürgerbüro“ nahtlos in die Website, zum Beispiel eines Bürgeramtes, eingebunden. Die Besucher gelangen von dort zu den virtuellen Büros, bei denen die jeweiligen Öffnungszeiten vermerkt sind. Beim „Betreten“ sehen sie, ob gerade ein „Stuhl“ frei ist, ob sie sich noch im virtuellen Wartebereich aufhalten und wie lange sie dort warten müssen. „Die Anwendung arbeitet sehr serviceorientiert“, sagt Frank Dittmar, Business Development Manager bei der Pan Dacom Networking AG und Presseverantwortlicher der Innovation Alliance. „Das System ermöglicht eine Live-(Video-)Beratung. Dokumente und Anträge lassen sich gemeinsam per Desktop-Sharing besprechen, bearbeiten und ausfüllen. Das ist ein großer Vorteil gegenüber der klassischen Beratung per Telefon.“

Sind virtuelle Wartebereiche überfüllt oder virtuelle Büros geschlossen, können Bürger Online-Termine vereinbaren. Sie erhalten die Termindetails im Anschluss via SMS und E-Mail; über einen integrierten Link werden die Bürger zum Startzeitpunkt direkt mit dem gewünschten Behördenmitarbeiter verbunden. Einrichten lassen sich auch digitale Bürger-Sprechstunden, Pressekonferenzen und Events. Die Anwendung lässt sich auf jeder beliebigen Webseite einbinden und ist so zum Beispiel auch für Krankenkassen und Versicherungen für die Kundenberatung interessant.

## **Best Practice: Landkreis Regensburg**

Der Landkreis Regensburg ist im Sommer 2020 als erste Kommune Deutschlands mit dem digitalen Bürgerbüro gestartet. „Bereits nach wenigen Monaten zeigen sich die großen Vorteile für Nutzer als auch Mitarbeiter. Die Nutzerzahlen für die digitalen Services steigen kontinuierlich. Die Lösung ist schnell zu implementieren und einfach in der Anwendung. Deshalb trifft das digitale Angebot bei behördlichen Mitarbeitern auf breite Akzeptanz“, sagt Markus Leitner, Niederlassungsleiter des Standortes Regensburg der SWS Computersystem AG.

## **Pandemie fördert digitale Verwaltungsangebote**

Die Lösung ist multilingual sowohl auf Smartphones, Tablets als auch am PC und Notebooks nutzbar, was ein breites Einsatzspektrum ermöglicht. Aufgrund individuell anpassbarer Wartebereiche kann das virtuelle Bürgerbüro auch in hochfrequentierten Bereichen zum Einsatz kommen. „Digitale Verwaltungsangebote sind immer gefragter. Das spüren wir seit einigen Monaten deutlich“, führt Dittmar aus. „Sie entlasten die Behörden, sind aber auch stark imagefördernd. Sicherlich hat die Corona-Pandemie da einen weiteren Schub geleistet.“

Die Innovation Alliance ist ein Kompetenzverbund aus mehreren Unternehmen der IT-Branche. Als Ansprechpartner zum Thema Digitalisierung im Mittelstand berät sie Städte und Kommunen in Digitalisierungsfragen und begleitet bei der Umsetzung und dem Betrieb der Lösungen.

### **Pressekontakt:**

Innovation Alliance  
Frank Dittmar: Presse/Marketing  
Tel.: +49 6103 932114  
[dittmar@pandacom.de](mailto:dittmar@pandacom.de)  
[www.innovationalliance.de](http://www.innovationalliance.de)

VOCATO public relations GmbH  
Birgit Brabeck/Annika Gerigk  
Tel.: +49 2234 60 198-18/-21  
[bbrabeck@vocato.com](mailto:bbrabeck@vocato.com), [agerigk@vocato.com](mailto:agerigk@vocato.com)  
[www.vocato.com](http://www.vocato.com)

### **Über die Innovation Alliance:**

Die Innovation Alliance ist ein Kompetenzverbund aus mehreren Unternehmen der IT-Branche. Als Ansprechpartner zum Thema Digitalisierung im Mittelstand berät sie Unternehmen in Digitalisierungsfragen und begleitet bei der Umsetzung und dem Betrieb der Lösungen. Das Angebot der Innovation Alliance richtet sich an Unternehmen vor allem aus den Branchen Industrie, Produktion, Handel und Dienstleistungen sowie an Städte und Kommunen in Deutschland. Die Innovation Alliance wurde 2016 von Cisco, dem führenden Hersteller von Netzwerk-, Security- und Kommunikationslösungen, initiiert. Darüber hinaus zählen ausgewählte Digitalisierungsexperten aus dem Mittelstand – darunter Systemhäuser, Software-Entwickler, Managed Service Provider, Reseller und Berater – zu den Partnern des Kompetenzverbunds.

### Die Partnerunternehmen der Innovation Alliance:

Cisco Systems GmbH, ENTIRETEC AG, Logicalis GmbH, Pan Dacom Networking AG, pco Personal Computer Organisation GmbH & Co. KG, Schweickert Netzwerktechnik GmbH, SWS Computersysteme AG, xevIT GmbH

Mehr Infos unter: [www.innovationalliance.de](http://www.innovationalliance.de)

**Bildmaterial:**



Bild 1: Frank Dittmar, Presseverantwortlicher der Innovation Alliance und Business Development Manager der Pan Dacom Networking AG, Quelle: Pan Dacom Networking AG



Bild 2: Das digitale Bürgerbüro, Quelle SWS Computersysteme AG