



arvato government services

Dienstleisterpartnerschaften für eGovernment

Dr. Christoph Baron



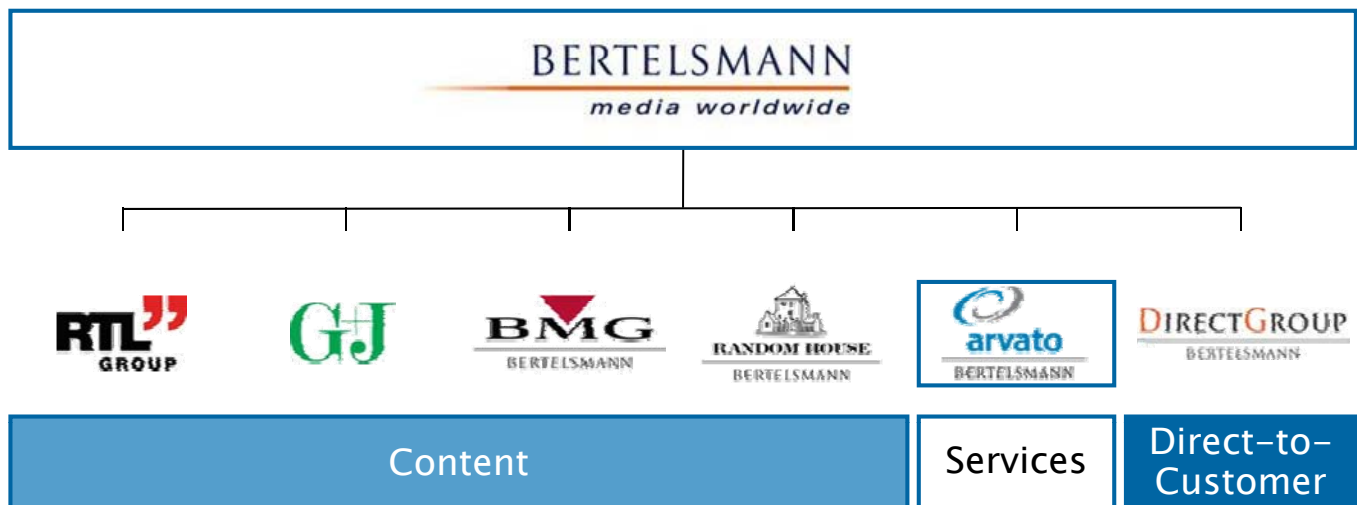
arvato AG

Dienstleistungs-PPP's

Situation in Deutschland

Das Konzept

arvato ist Teil der Bertelsmann-Gruppe



arvato AG

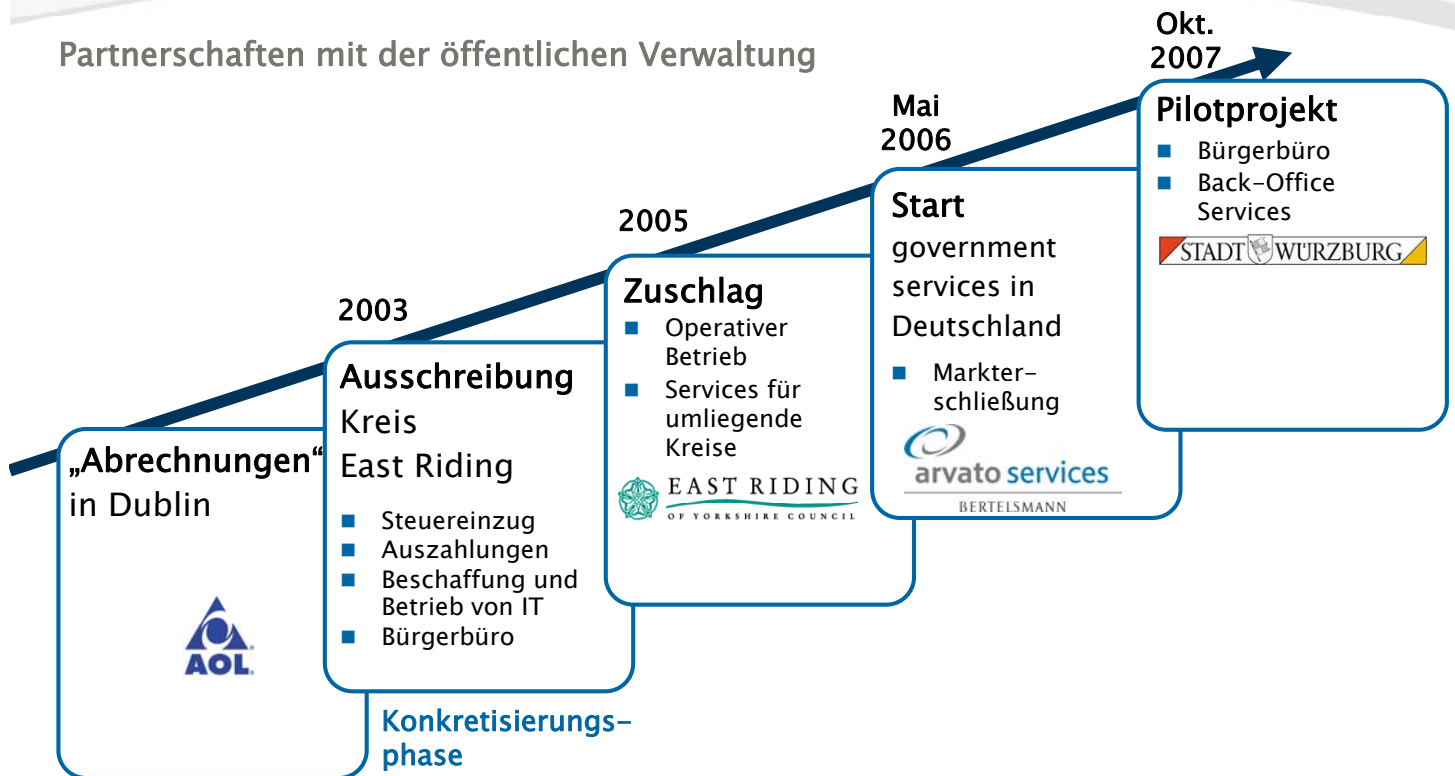
Dienstleistungs-PPP's

Situation in Deutschland

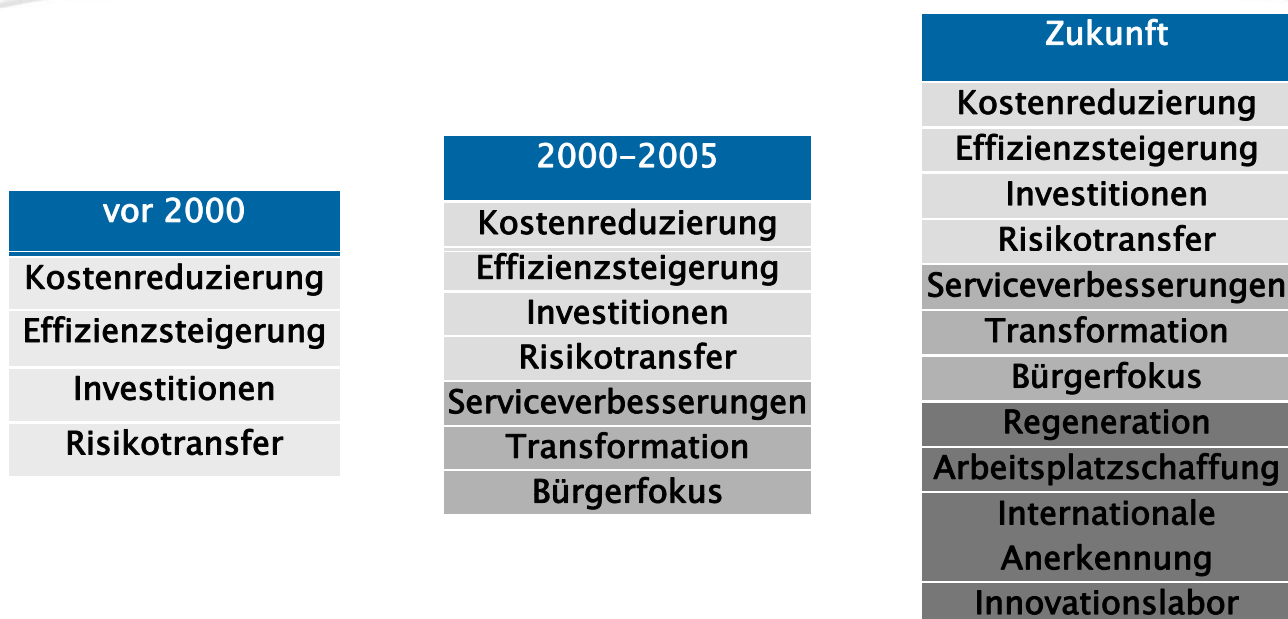
Das Konzept

Entstehung Government Services

Partnerschaften mit der öffentlichen Verwaltung



Entwicklung von PPP's in UK



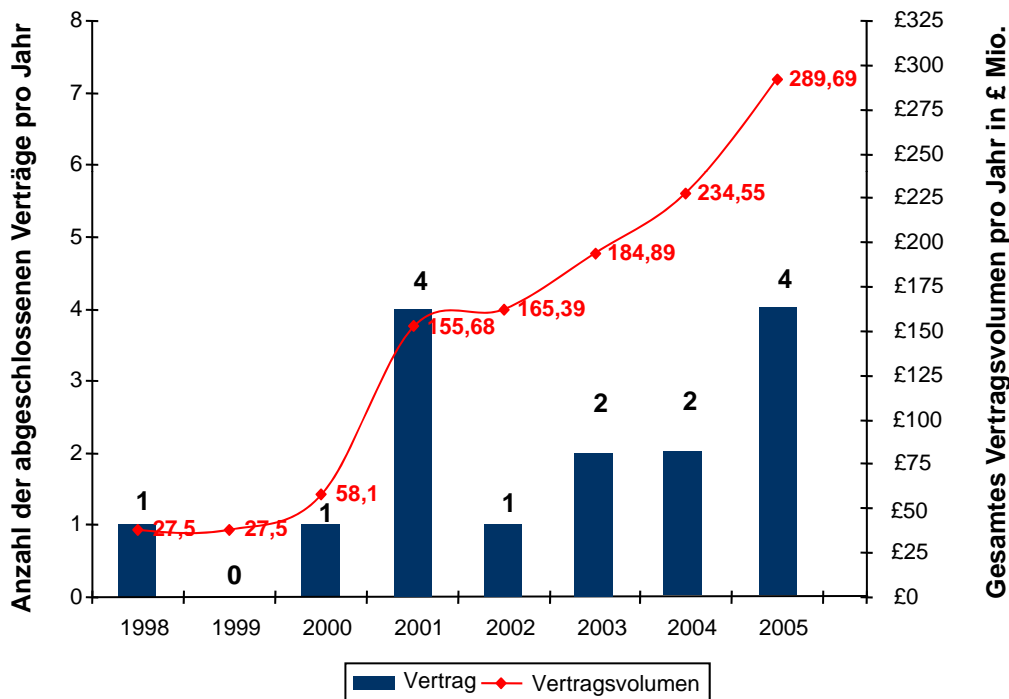
Infrastruktur-PPP's

Dienstleistungs-PPP's
Infrastruktur-PPP's

Strategische PPP's
Infrastruktur-PPP's

Britische Marktentwicklung seit dem ersten Vertrag in 1998

Gesamtes Jahresvertragsvolumen von Dienstleistungs-PPP's 2005: 289,69 £ Mio.



Source :European Services Strategy Unit, 01/2008, own adjustments

Derzeitige Situation in Deutschland

Rahmenbedingungen

- Demographischer Wandel
- EU-Dienstleistungsrichtlinie
- nicht konsolidierte Haushaltslage
- Serviceerwartung der Bürger

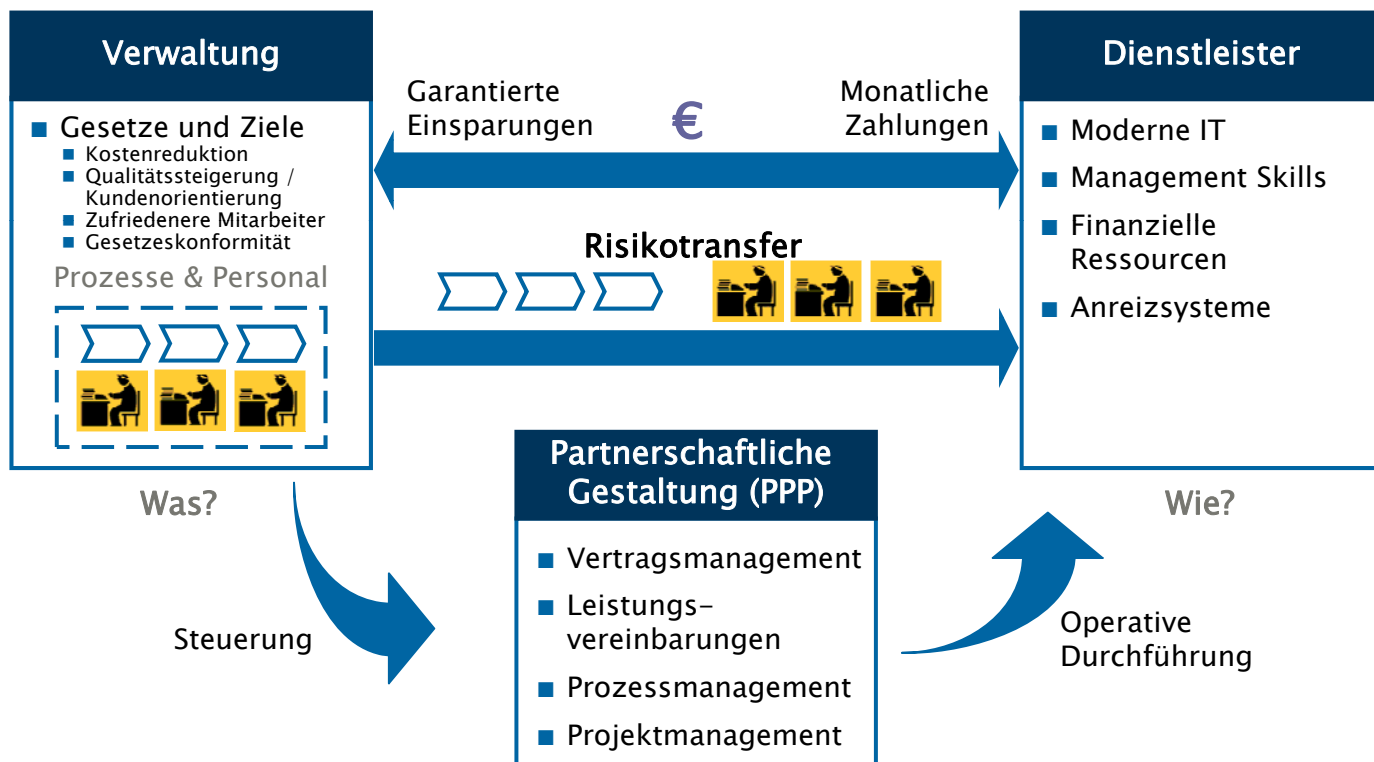
Konsequenzen

- weniger Personal bei mehr Aufgaben
- fehlende Fachkräfte
- Einsparungsdruck
- Umstellungszwang auf Fallorientierung
- IT-unterstützte Prozesse notwendig

Lösung



Mögliche Organisation einer „Aufgabenteilung“



Anwendungsbereiche eGovernment-PPP

1 Fokus auf Backoffice

Bürgerservice



Interne Unterstützungs- & Serviceprozesse

IT-Betrieb

Privat

2 Fokus auf Frontoffice

Bürgerservice



Interne Unterstützungs- & Serviceprozesse

IT-Betrieb

Kommune

3 Umfassende Dienstleistungs-partnerschaft

Bürgerservice



Interne Unterstützungs- & Serviceprozesse

IT-Betrieb

Privat

Der partnerschaftliche Ansatz

Dienstleister

- Führt Planung, Konzepterstellung und Prozessoptimierung durch
- Übernimmt operative Ausführung
- Garantiert vertraglich vereinbarte Qualität



Kommune

- Behält politische Verantwortung für die zu erbringenden Leistungen
- Definiert Art und Qualität der Leistungen
- Kontrolliert die Leistungserbringung

Ergebnisse:

- 1 Kostenreduktion
- 2 Qualitätsverbesserung
- 3 Mitarbeiterzufriedenheit
- 4 Bürgerzufriedenheit

East Riding belegt die gewünschten Ergebnisse eindrucksvoll

Die Beweise der Ergebnisse in East Riding

1 Kostenreduktion

- Optimierung und Standardisierung der Verwaltungsprozesse
- Einsatz neuer IT- Technologie

Kosten pro Geschäftsvorfall sinken deutlich: vertraglich -18 % garantiert



2 Qualitätsverbesserung

Messung durch Schlüsselindikatoren:

- Anrufe, die 21 Sekunden beantwortet werden (91%)
- Bürger mit <5 Minuten Wartezeit (85%)

99 % der über 100 Leistungsziele wurden erfüllt; 65% wurden übererfüllt



3 Mitarbeiterzufriedenheit

- Attraktive Arbeitszeit-, Entgelt- und Karrieremodelle bei arvato
- Mehr Freiraum für eigenständiges Arbeiten und größere Verantwortung

Top 10% von ca. 275 arvato Unternehmen weltweit



4 Bürgerzufriedenheit

- Multi-Kanalzugang zur Verwaltung
- Online-Leistungen 24/7 verfügbar
- Lebenslagenorientierung der Verwaltungsleistungen

98% der Bewohner sind mit der Qualität & Schnelligkeit der Dienstleistungen sehr zufrieden



arvato government services

Dr. Christoph Baron

Karl-Liebnecht-Str. 5

10178 Berlin

Telefon: (030) 700 140 454

Fax: (030) 700 140 150

Internet: www.arvatogov.de

