



# arvato government services

## Dienstleisterpartnerschaften für eGovernment

Dr. Christoph Baron



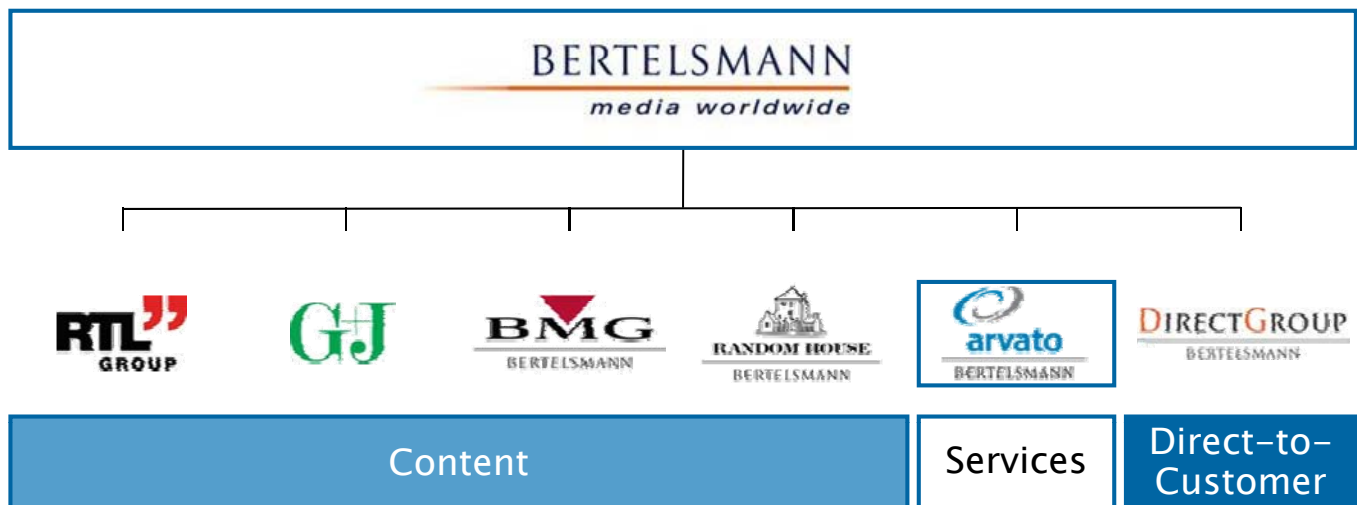
arvato AG

Dienstleistungs-PPP's

Situation in Deutschland

Das Konzept

## arvato ist Teil der Bertelsmann-Gruppe



arvato AG

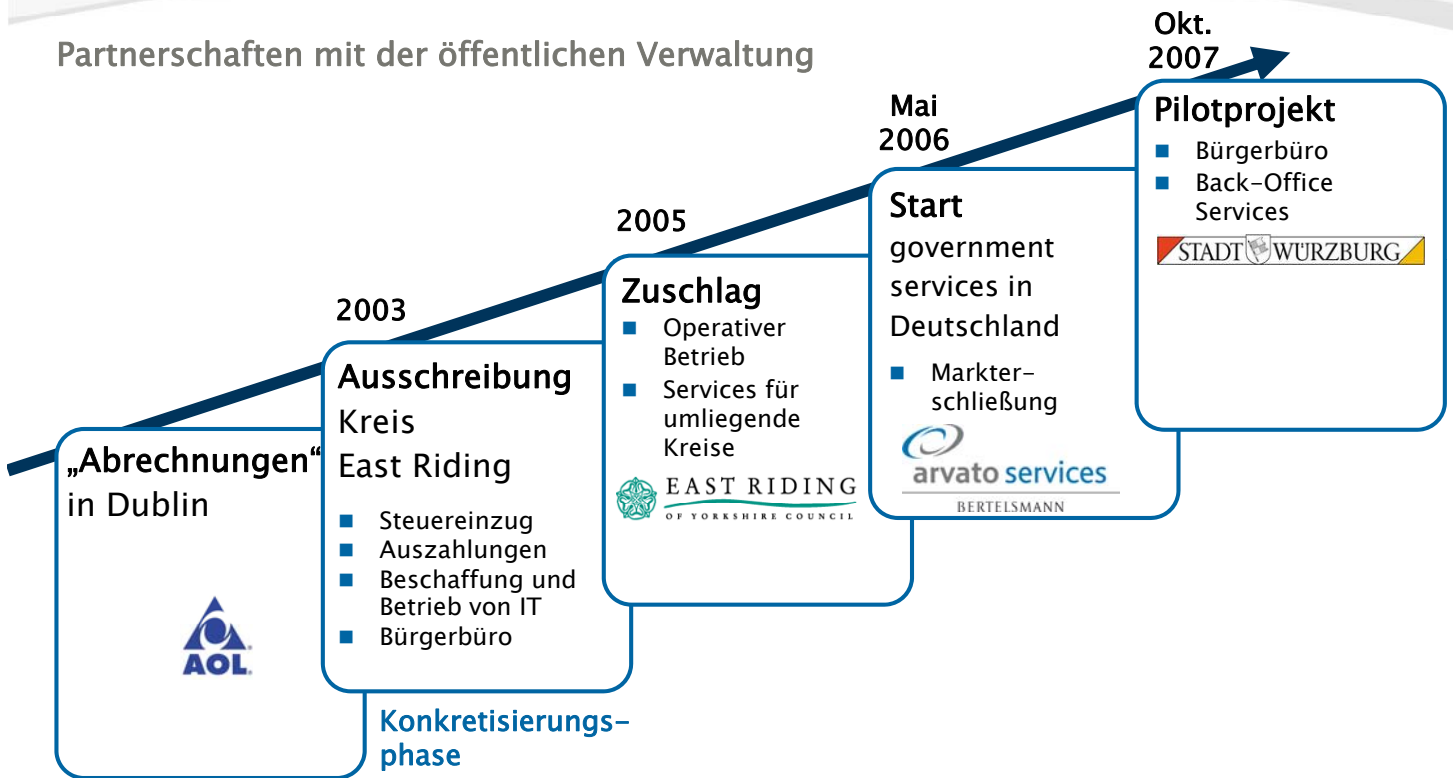
Dienstleistungs-PPP's

Situation in Deutschland

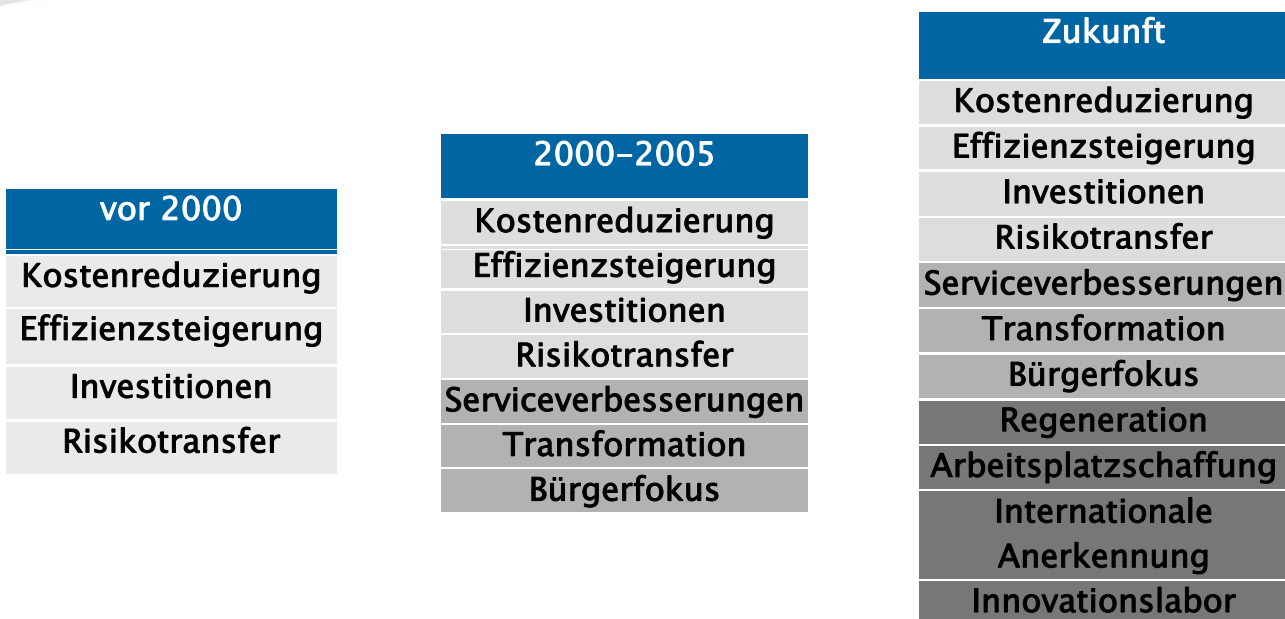
Das Konzept

# Entstehung Government Services

## Partnerschaften mit der öffentlichen Verwaltung



# Entwicklung von PPP's in UK

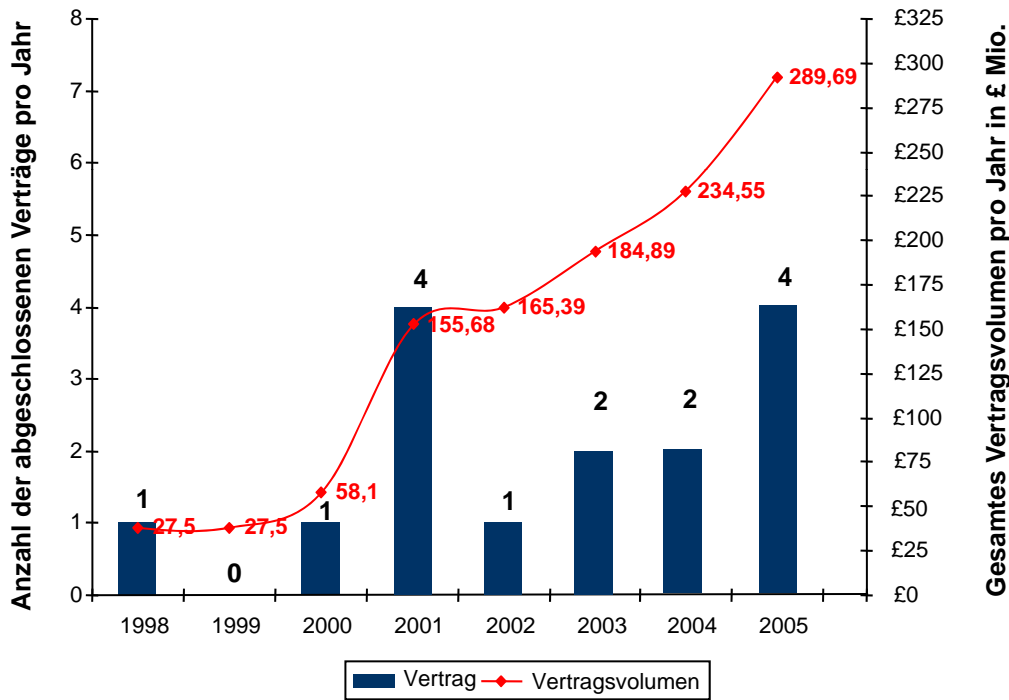


Infrastruktur-PPP's

Dienstleistungs-PPP's  
Infrastruktur-PPP's

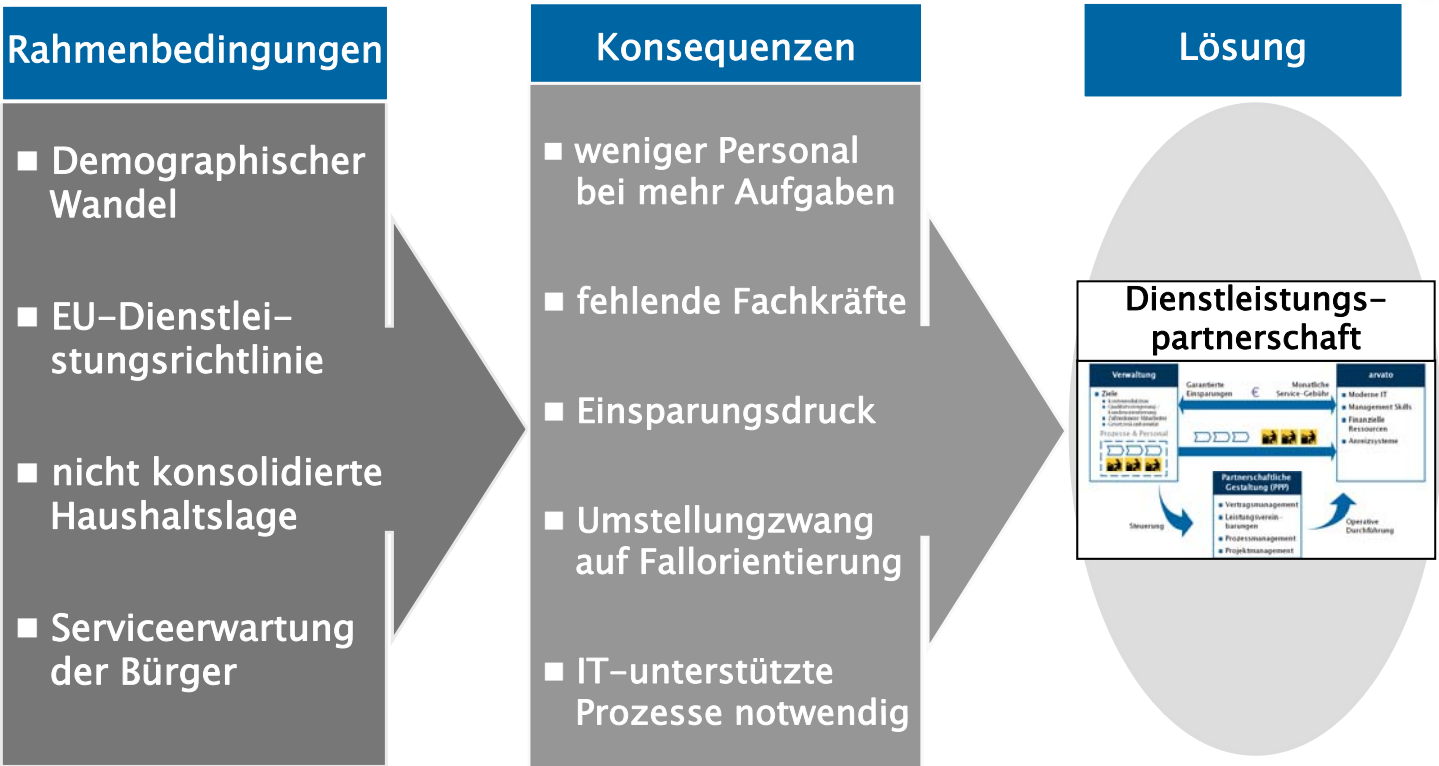
Strategische PPP's  
Infrastruktur-PPP's

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

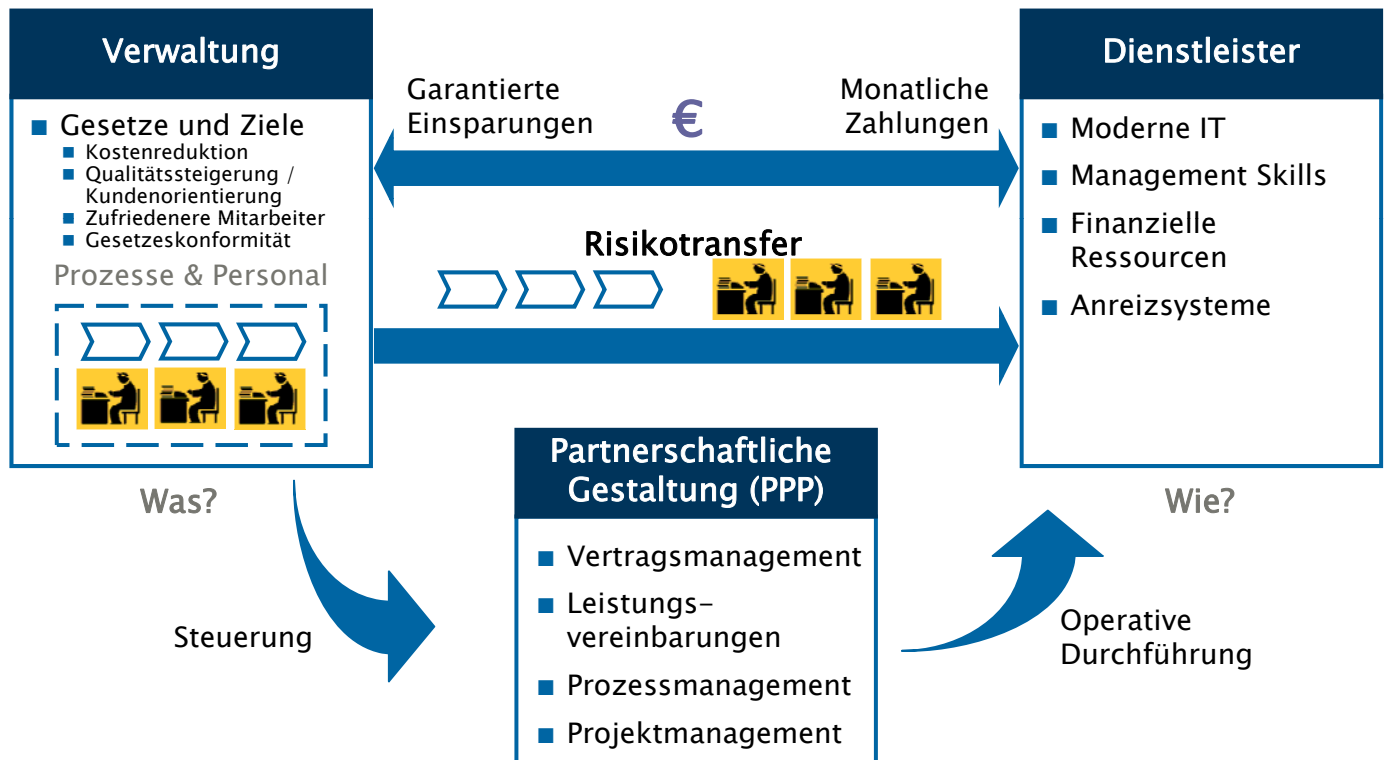


Source :European Services Strategy Unit, 01/2008, own adjustments

## Derzeitige Situation in Deutschland



## Mögliche Organisation einer „Aufgabenteilung“



## Anwendungsbereiche eGovernment-PPP

### 1 Fokus auf Backoffice

#### Bürgerservice



Kommune

Interne Unterstützungs- & Serviceprozesse

#### IT-Betrieb

Privat

### 2 Fokus auf Frontoffice

#### Bürgerservice



Privat

Interne Unterstützungs- & Serviceprozesse

#### IT-Betrieb

Kommune

### 3 Umfassende Dienstleistungs-partnerschaft

#### Bürgerservice



Privat

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](http://www.arvatogov.de)

