



INNOVATIONSPREIS DER WIRTSCHAFTSZEITUNG

2020



Der Innovationspreis der Wirtschaftszeitung wird unterstützt von:



Ideen gesucht

OSTBAYERN. Bereits zum zehnten Mal schreibt die Wirtschaftszeitung 2020 den Innovationspreis aus. Die Carolinenhütte GmbH & Co. KG, die Maschinenfabrik Reinhausen, die PCO AG, die Sturm Blechverarbeitung & Systeme GmbH, die Osram Opto Semiconductors GmbH, die Kronos AG, die CTS GmbH, die Scarabot Technologies GmbH sowie EMZ - Hanauer GmbH & Co. KGaA waren die bisherigen Preisträger. Wer sich für den Innovationspreis bewerben möchte, kann seine innovative Idee in einer E-Mail skizzieren und an innovationspreis@die-wirtschaftszeitung.de schicken.

Nominiert für den Innovationspreis: SWS Computersysteme AG

Per Mausklick aufs Amt

Die SWS Computersysteme AG hat für das Landratsamt Regensburg das „virtuelle Bürgerbüro“ entwickelt. Damit können Behördengänge spontan, schnell und in genauer Entsprechung zur realen Behörde erledigt werden.

Von Stephanie Burger

REGENSBURG. Hochzeiten, Scheidungen und Hauskäufe – nur für diese drei Angelegenheiten müssen Estlands Bürger noch auf die Behörde gehen. Alle anderen Verwaltungsdienstleistungen können sie über ein Onlineportal in Anspruch nehmen. In Deutschland soll das laut Onlinezugangsgesetz bis 2022 auch möglich sein – in Bayern schon früher. Bereits bis Ende dieses Jahres sollen die 54 wichtigsten Dienste wie zum Beispiel die Ummeldung oder der Antrag auf einen neuen Personalausweis online angeboten werden.

Personalisierte Videokonferenz

Eine Vorreiterrolle bei der Behörden digitalisierung hat das Landratsamt Regensburg übernommen. Ab sofort bietet es ein virtuelles Bürgerbüro, das der realen Behörde nahezu eins zu eins entspricht und die gleichen Services bietet. Die innovative Lösung dahinter hat die SWS Computersysteme AG entwickelt. Die auf Kommunen zugeschnittene Softwarelösung ermöglicht es, dass Bürger und Landratsamtbedienstete in personalisierten Videokonferenzen miteinander in Kontakt treten. „Eine große Herausforderung des virtuel-



Im Videochat mit einem Behörden-Mitarbeiter

Foto: New Africa - stock.adobe.com

len Behördengangs ist es, ihn auch spontan machen zu können“, erklärt Ariane Schreiner, Account Managerin bei SWS. „Unsere Lösung bietet diese Möglichkeit. Sie ist deshalb weit mehr als nur eine Videokonferenztechnologie.“ Eine Nummer ziehen, sich in den Wartebereich setzen, auf den Aufruf warten und dann bei einem freien Mitarbeiter eingelassen werden – all diese Schritte können nun digital erfolgen. Die Nutzerober-

fläche auf beiden Seiten ist so einfach gestaltet, dass wenige Mausklicks zum Ziel führen.

Enorme Zeitersparnis

Für den Bürger beginnt der Behördengang auf der Homepage des Landratsamts, auf der er eine Übersicht über alle Bereiche mit Öffnungszeiten findet. Zusätzlich erkennt er im virtuellen Wartebereich direkt, ob ein Büro geöffnet hat, ob sich der Mitarbeiter gerade in einem Termin befindet und wie viele Personen noch vor ihm warten. Der Mitarbeiter auf der anderen Seite „holt“ den Bürger durch einen Klick in sein Büro – und das Gespräch kann sofort beginnen. Die Gesprächspartner können außerdem Dokumente und Bildschirmansichten teilen und Formulare gemeinsam befüllen. Für den Bürger bedeutet das virtuelle Bürgerbüro eine enorme Zeitersparnis – der Verwaltungsmitarbeiter kann dadurch seinen Arbeitsplatz auch vom Homeoffice aus besetzen.

SWS hat die Lösung auf einer Plattform von Cisco Webex aufgebaut, wie Schreiner erklärt. „Webex erfüllt höchste IT-Security-Anfor-

derungen. Die Bundeskanzlerin, die bayerische Staatskanzlei und der G20-Gipfel nutzen diese Lösung.“ Darüber hinaus erfülle Webex natürlich die Vorgaben der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und werde in europäischen Rechenzentren gehostet. Ein weiterer Vorteil ist laut Stefan Biebl, dem Leiter der Abteilung digitale Prozesse bei SWS, dass zusätzlich zum Punkt-zu-Punkt-Meeting spontan weitere Personen, beispielsweise von anderen Fachämtern, oder ein Übersetzer dazugeholt werden können. Außerdem lasse sich die Anwendung in jede Plattform integrieren. „Das virtuelle Bürgerbüro ist ein Clouddienst und kann deshalb mit jedem Gerät und überall genutzt werden“, erklärt Biebl. Auch der Bürger benötige dafür lediglich einen Laptop, ein Tablet, einen PC oder ein Smartphone.

Aktuell arbeitet das Entwicklerteam der SWS Computersysteme AG bereits an weiteren Features wie dem digitalen Signieren, dem elektronischen Bezahlen und einer individuellen Terminvereinbarung. „Wir haben noch sehr viele Erweiterungsideen“, betont Biebl.



Harald Hillebrand, Referent der Landrätin, SWS-Vorstandsvorsitzender Christian Schreiner und Landrätin Tanja Schweiger (v. li.) Foto: H.-C.-Wagner