

Link: <https://www.computerwoche.de/a/crm-im-oeffentlichen-sektor-laesst-oft-zu-wuenschen-uebrig,1896511>

Der Bürger als Kunde

CRM im öffentlichen Sektor lässt oft zu wünschen übrig

Datum: 26.05.2009

Autor(en):Diego Wyllie

In den deutschen Kommunen und Gemeinden sind Bürgerplattformen heute weit verbreitet. Wie die Marktforscher der Experton Group erklären, sind Qualität und Umfang der Bürgerbetreuung allerdings recht unterschiedlich.



Auf der technologischen Ebene benötigte die Öffentliche Hand nach wie vor überwiegend operative CRM-Lösungen zur Verwaltung und Ansprache von Kontakten.

Für die **Experton Group**¹ sollen **CRM-Systeme**² in der Verwaltung im Idealfall ein Bürgerbüro, ein virtuelles Rathaus im Internet, sowie ein Kompetenzzentrum per Telefon umfassen. "Das ist bisher allerdings kaum Realität" erläutert Matthias Zacher, Senior Advisor der Experton Group. "Die Qualität und Leistungsfähigkeit der verschiedenen Angebote ist recht unterschiedlich."

Kleinere Kommunen haben kein Geld für CRM

Wie die Studie zeigt, verfügen viele Kommunen über geringere Ressourcen zur Ausgestaltung von **E-Government**³-Initiativen und somit auch für kundenbezogene Aktivitäten. Die Bedeutung von Bürgerservice sei vor diesem Hintergrund zwar erkannt, eine Umsetzung von umfassenden **CRM-Anwendungen**⁴ bleibe jedoch eher die Domäne von Großstädten, heißt es in der Studie weiter.

Software-gestützte Service-Center zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit von Verwaltung und zur Bündelung eingehender Anrufe gibt es beispielsweise in Köln, Hamburg und Berlin. Mit diesem Instrument seien deutliche Fortschritte in der Kundenbetreuung möglich, etwa beim Service-Management, in der Kontakt-Verwaltung oder bei der Service-Analyse.

Verwaltung 2.0

Auf der technologischen Ebene benötigte die Öffentliche Hand nach wie vor überwiegend operative **CRM-Lösungen**⁵ zur Verwaltung und Ansprache von Kontakten. Aber auch kollaborative und analytische CRM-Technologien gewinnen stärker an Bedeutung, beobachten die Analysten.

So würden Kommunen und Verwaltungen unter dem Schlagwort **Web 2.0**⁶ vermehrt **kollaborative Techniken**⁷ in ihre Lösungen integrieren. Bürgerbeteiligungen in Form von Umfragen und Online-Diskussionen zu lokalen Projekten, Self-Service-Angebote, Wikis zur Informationssammlung und zum Informationsaustausch seien vielerorts stark im Kommen. Der Erfolg solcher Initiativen, so die Experten-Marktforscher, hängt aber nach wie vor von der Verbreitung des Internets seitens der Bürger und der Akzeptanz sowohl der Verwaltungen als auch der Bürger ab.

Links im Artikel:

¹ <http://www.experton-group.de/>

² https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1888596/

³ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Government.html>

⁴ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1885882/

⁵ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1880112/

⁶ <https://www.computerwoche.de/index.cfm?pid=509&pk=1866746>

⁷ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1891831/

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.