

OpenText

Digitaltrends für den öffentlichen Sektor

[23.02.2023] Wie können Verwaltungen digitaler, sicherer und nutzerfreundlicher werden, ohne dabei die Bürger und ihre Anforderungen aus den Augen zu verlieren? Das Software-Unternehmen OpenText hat die wichtigsten Ansätze identifiziert, denen der Public Sector in Zukunft verstärkt nachgehen sollte.

Trotz der Digitalisierungsinitiativen der vergangenen Jahre ist die Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen in Deutschland weiterhin mit gewissen Hürden verbunden. Das konstatiert das auf ECM-Lösungen spezialisierte Software-Unternehmen OpenText, das nun seine Einschätzung zu den Digitaltrends für den öffentlichen Sektor publiziert hat. Demnach rücke die Nutzererfahrung zunehmend in den Fokus des öffentlichen Sektors. Der Grund sei eine veränderte Erwartungshaltung der Bürger, die inzwischen durch die Online-Angebote „großer, namhafter Konzerne“ an lückenlose und individualisierte Abläufe gewöhnt seien. Eine vergleichbare Nutzererfahrung wünschen sich Bürger, wenn sie Verwaltungsdienstleistungen auf digitalem Weg in Anspruch nehmen.

Eine solche Nutzererfahrung lässt sich nicht erreichen, ohne auch die Arbeitsabläufe innerhalb der Verwaltung zu optimieren: Diese müssten reibungslos funktionieren. Ein digitaler Arbeitsplatz sollte Beschäftigten alle wichtigen Ressourcen zentral zur Verfügung stellen, Zusammenarbeit und Datenaustausch vereinfachen und die Arbeit mit Informationen effizienter machen. Viele öffentliche Einrichtungen werden daher in Plattformen investieren, welche die Nutzererfahrung der Bürger und die Employee Experience zusammenführen, prognostiziert Bernd Hennicke, VP Alliances & Solutions Marketing bei OpenText. Bei der Entlastung der Beschäftigten und der Beschleunigung bürokratischer Prozesse spielten künstliche Intelligenz (KI) und Machine Learning (ML) eine wesentliche Rolle. Davon profitierten am Ende auch die Bürger.

Kommunikation in Echtzeit und auf vielen Kanälen

Doch KI-gestützte Lösungen bieten noch weitere Vorteile: Sie erlauben es, die Bedürfnisse und Anforderungen jedes einzelnen Bürgers besser zu verstehen. So könne eine KI-basierte Plattform relevante Informationen aus Chatbot-Konversationen, Kundenservice-Gesprächen, Umfragen und den sozialen Medien zentral zusammentragen und analysieren. So erhielten öffentliche Einrichtungen einen Einblick in allgemeine Probleme sowie in die Erwartungen, Wünsche und Zufriedenheit aufseiten der Bürger und könnten auf dieser Grundlage fundierte Entscheidungen treffen und zum Beispiel bestimmte Prozesse optimieren oder Bürger gezielter erreichen.

Der Trend bewegt sich nach Einschätzung von Hennicke in Richtung Echtzeit- und Omnichannel-Kommunikation. E-Mail- oder Brief-Korrespondenzen, die mit einer deutlichen Verzögerung beim Bürger eintreffen, seien nicht mehr zeitgemäß. Dafür müssen Verwaltungen zunächst die Auswahl ihrer Kommunikationskanäle erweitern. Instant Messenger oder Push-Benachrichtigungen sollten heute standardmäßig Teil der Kommunikationsstrategie sein.

Sicherheit und Betrugserkennung

Immer wieder sind öffentliche Verwaltungen Ziel von Cyber-Kriminellen, die ganze Systeme lahmlegen und damit auch die administrativen Prozesse zum Stillstand bringen. Dabei werde nicht nur Bürgern der Zugang zu behördlichen Leistungen verwehrt; Sicherheitsvorfälle seien auch ein enormes Risiko für

Datenschutz und Privatsphäre.

Um die Systeme und Informationen der Bürger vor Cyber-Angriffen zu schützen, seien derzeit zwei Ansätze besonders populär. Zum einen das Zero-Trust-Modell bei dem alle Nutzer und Geräte in einem Netzwerk grundsätzlich als nicht vertrauenswürdig eingestuft werden und bei jedem Zugriff auf Unternehmensressourcen ihre Identität verifizieren müssen. Ein anderer Ansatz ist es, professionelle Service Provider für Managed Extended Detection and Response (MxDR) zu beauftragen. Darüber hinaus habe der öffentliche Sektor bereits damit begonnen, die Zusammenarbeit mit externen Dritten im Zuge der Pandemie aufzuarbeiten – Stichwort Testzentren. Auch in Bezug auf solche potenziellen Betrugsfälle werde Technologie dabei helfen, auffällige Transaktionen und betrügerische Aktivitäten aufzudecken, um sie in Zukunft zu vermeiden.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Cyber-Sicherheit, IT-Sicherheit, OpenText