Effektives E-Government

Lothar Schindler

November 2014

Erwartungen an EGovernment-Bürgerangebote

These 1:

Private IT-Anwender haben an Behörden die gleichen Erwartungen wie an Unternehmen.

Erwartungen an EGovernment-Bürgerangebote

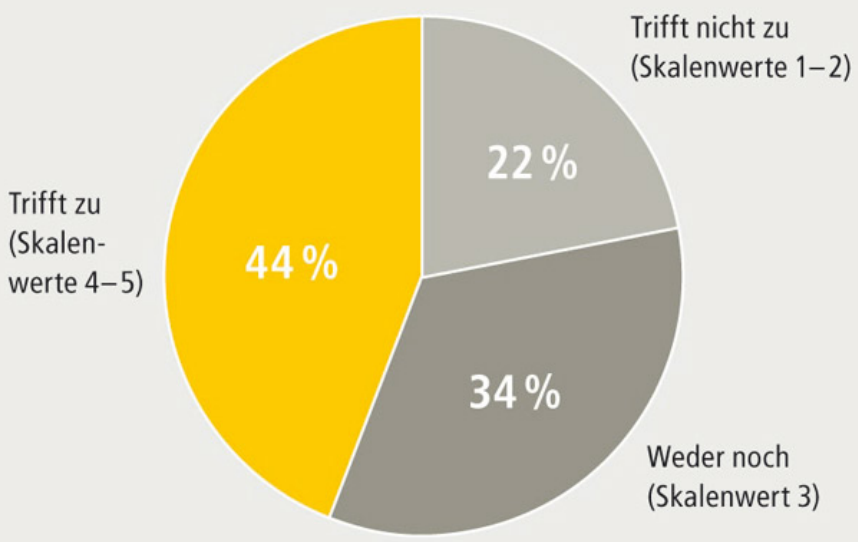
These 2:

Für den Erfolg von IT-Anwendungen sind Nutzen und Bequemlichkeit die entscheidenden Faktoren.

Beispiel eCommerce (1/3)

1 „Meine persönliche Lebensqualität hat sich durch die Möglichkeit, online einzukaufen, verbessert“

Auswirkungen von E-Commerce auf die Lebensqualität

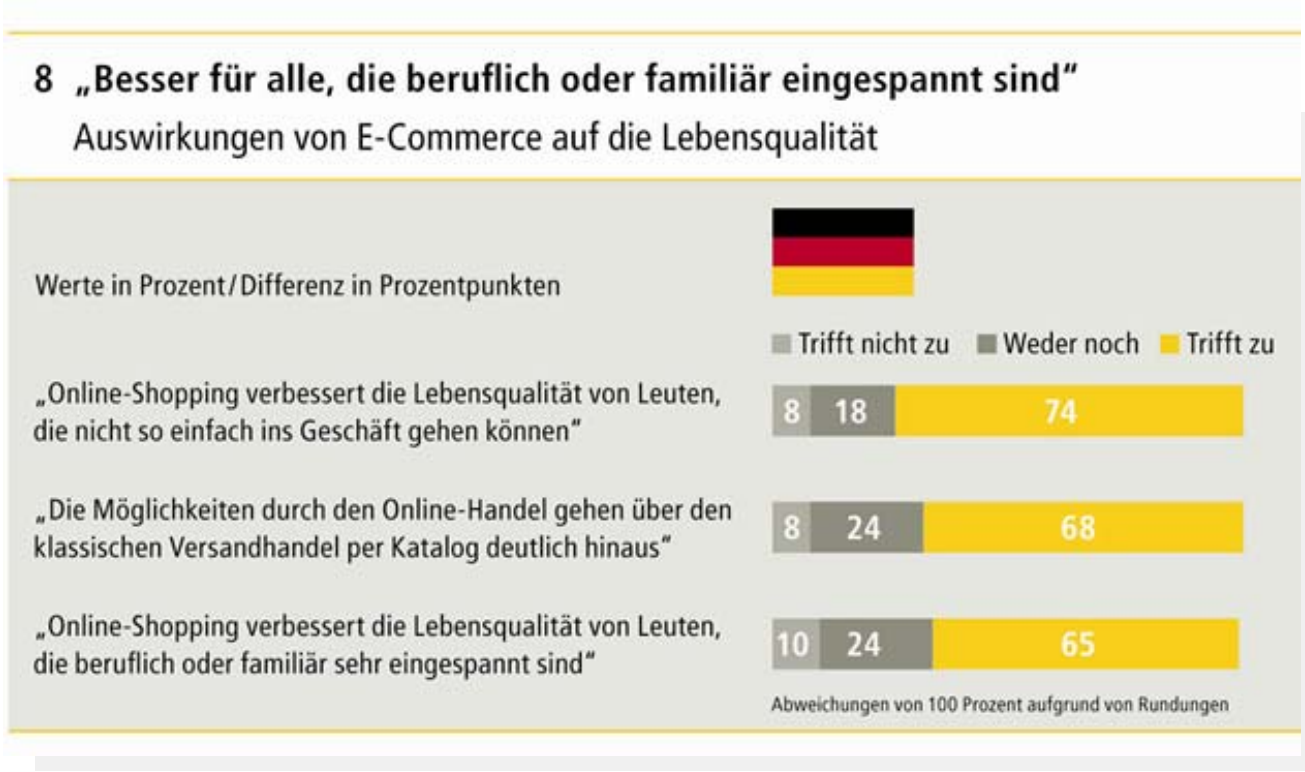


Skala: 1–5; 1=trifft überhaupt nicht zu; 5=trifft voll und ganz zu

- 44 Prozent der deutschen Online-shopper sehen eine Verbesserung der eigenen Lebensqualität.
- Sie begründen dies mit mehr Spaß beim Einkaufen (41 %), weniger Stress (63 %) und einem besseren Zeitmanagement (81 %).
- Zwei Drittel der Studienteilnehmer erwarteten ihr Paket „voller Vorfreude“. Über 50 Prozent empfanden es sogar fast „wie ein Geschenk“ und sahen in der erfolgreichen Lieferung einen emotionalen Höhepunkt des Online-Einkaufs.

Quelle: Repräsentative Untersuchung „Einkaufen 4.0“ des Market Research Service Center (MRSC) der Deutschen Post gemeinsam mit TNS Infratest, 2011

Beispiel eCommerce (2/3)

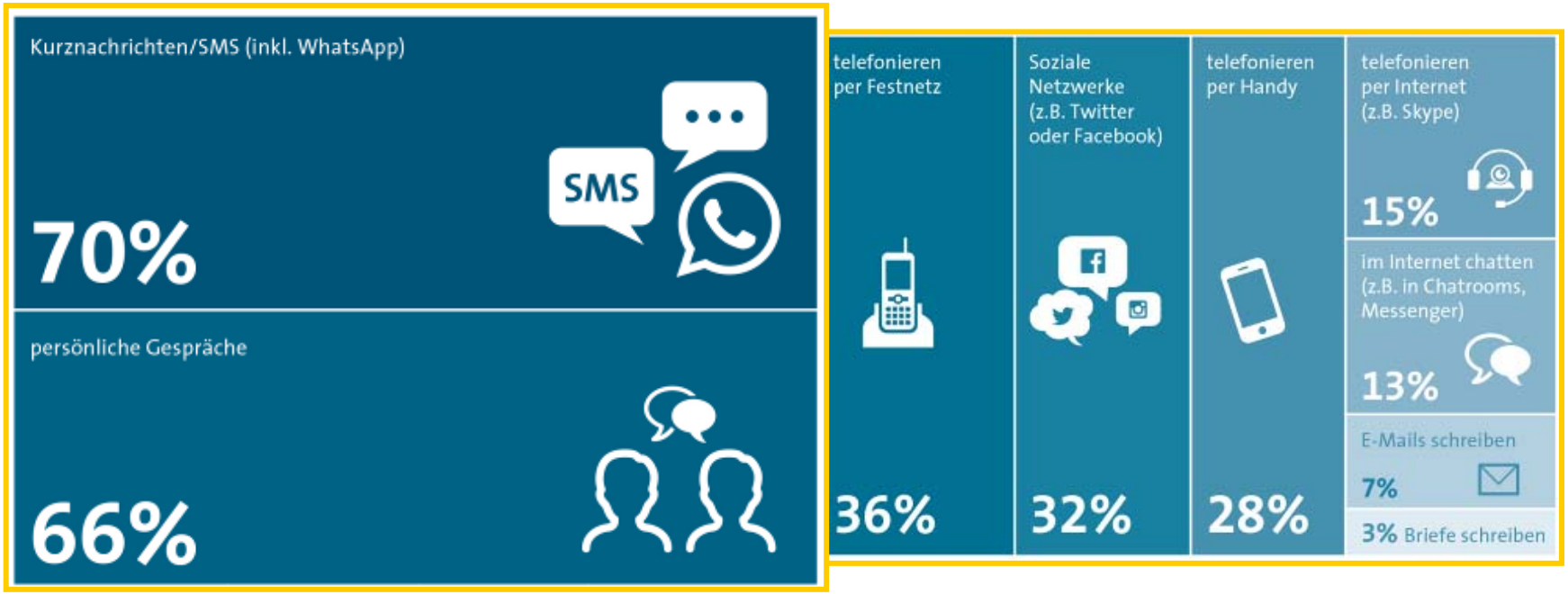


Quelle: Repräsentative Untersuchung „Einkaufen 4.0“ des Market Research Service Center (MRSC) der Deutschen Post gemeinsam mit TNS Infratest, 2011

- Die gesellschaftliche Relevanz wird sehr viel höher eingeschätzt als die persönliche.
- 74 Prozent der Befragten waren sich sicher, dass sich Einkaufen im Internet vor allem für Menschen positiv auswirkt, die den stationären Handel nur eingeschränkt nutzen können.

Der Bürger von morgen spricht ECHTZEIT

Kurznachrichten sind für Jugendliche heute schon wichtiger als persönliche Gespräche…



…es ist nur eine Frage der Zeit bis diese Art der Kommunikation auch von Unternehmen erwartet wird

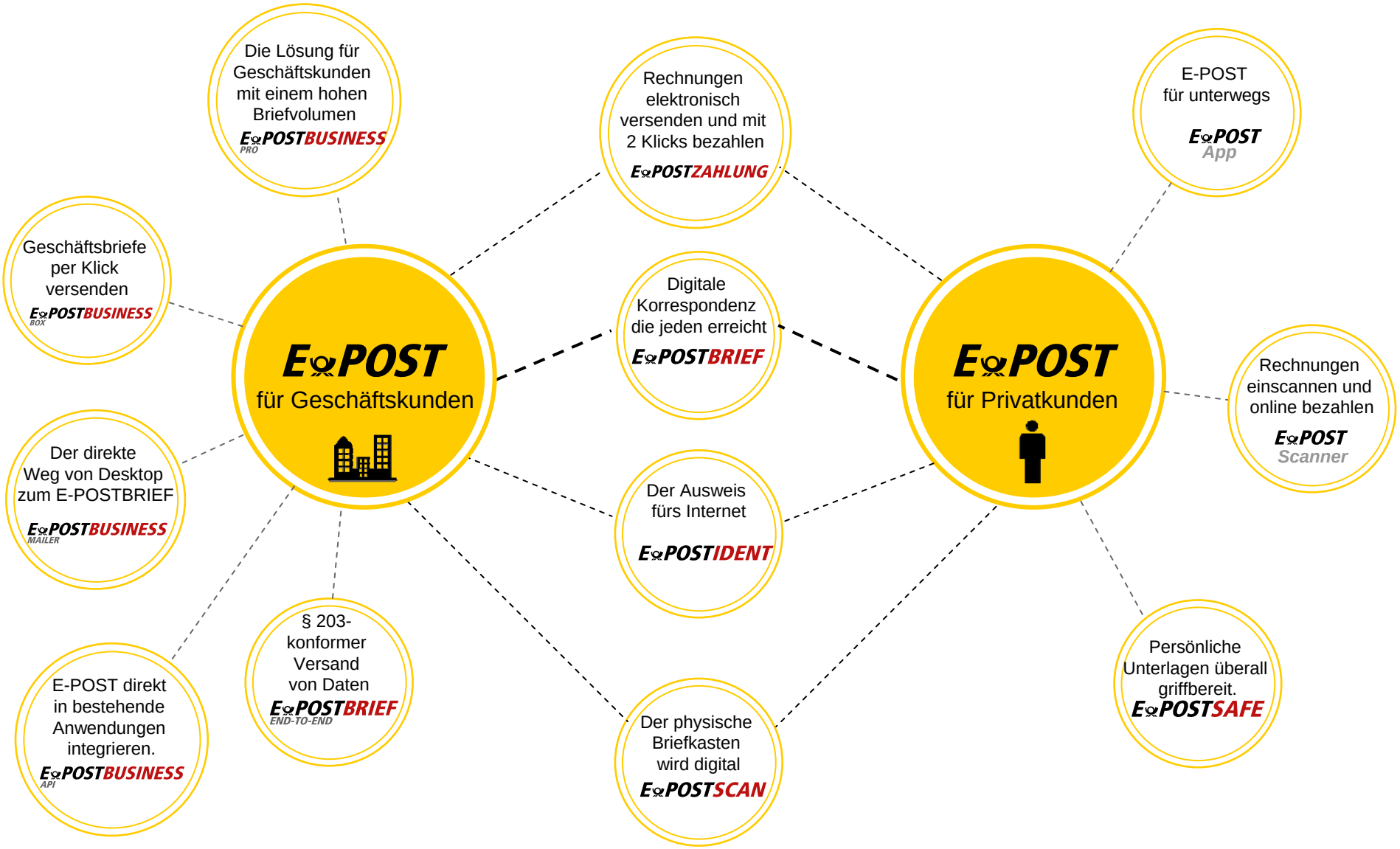
Repräsentative Umfrage der BITKOM: Die 10- bis 18-Jährigen sollten bei der Befragung die drei für sie persönlich wichtigsten Kommunikationskanäle angeben.

Vom E-POSTBRIEF zur E-POST-Welt

Digitale
Korrespondenz
die jeden erreicht

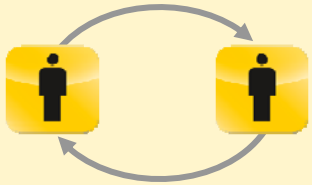
E POSTBRIEF

Die E-POST-Welt



Mit E-POST begleitet die Deutsche Post ihre Geschäfts- und Privatkunden in die Digitalisierung

Eindeutige Identitäten



Input-/Output Management

Mehrwertleistungen

E-POSTIDENT

E-POSTBRIEF END-TO-END

E-POSTZAHLUNG

E-POSTSAFE

Sichere Transaktion

E-POST

Komfort durch integrierte Lösungen

Alle erreichen

Mit **mehr als 1 Mio. Nutzern...**

…mehr als **200 Groß-Unternehmen und Behörden**

… mehr als **10.000 mittel-ständische Unternehmen**

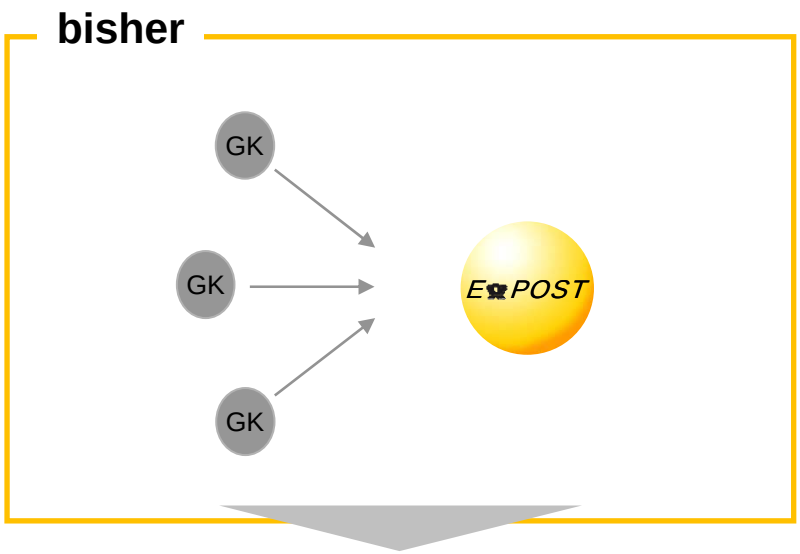
Digitalisierung der Unternehmensprozesse

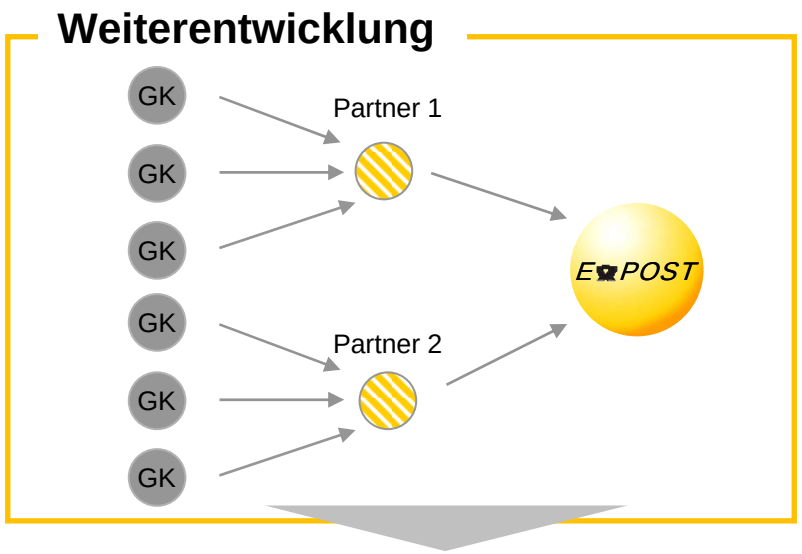
Sicherheit + Datenschutz

BSI Zertifizierung der E-POST Plattform ISO 27001 nach **IT Grundschutz**

TÜV Nord Zertifizierung **Trusted Site Privacy**

In komplexen Systemen können Partnerschaften Mehrwerte stiften





Bisherige Vorgehensweise

- Einzelne Anbindungen für jeden Geschäftskunden individuell
- Neue Schnittstelle bei Geschäftskunden erforderlich
- Wettbewerbssituation mit etablierten Dienstleister

Partner Strategie

- Dienstleister oder Softwarehersteller als Digitalisierungspartner
- Integration von E-POST in die Multikanal-Strategie der Partner
- Gemeinsame Weiterentwicklung von Lösungen und Geschäftsmodellen

E-POSTBUSINESS API – Die einfache und bequeme Lösung für Geschäftskunden

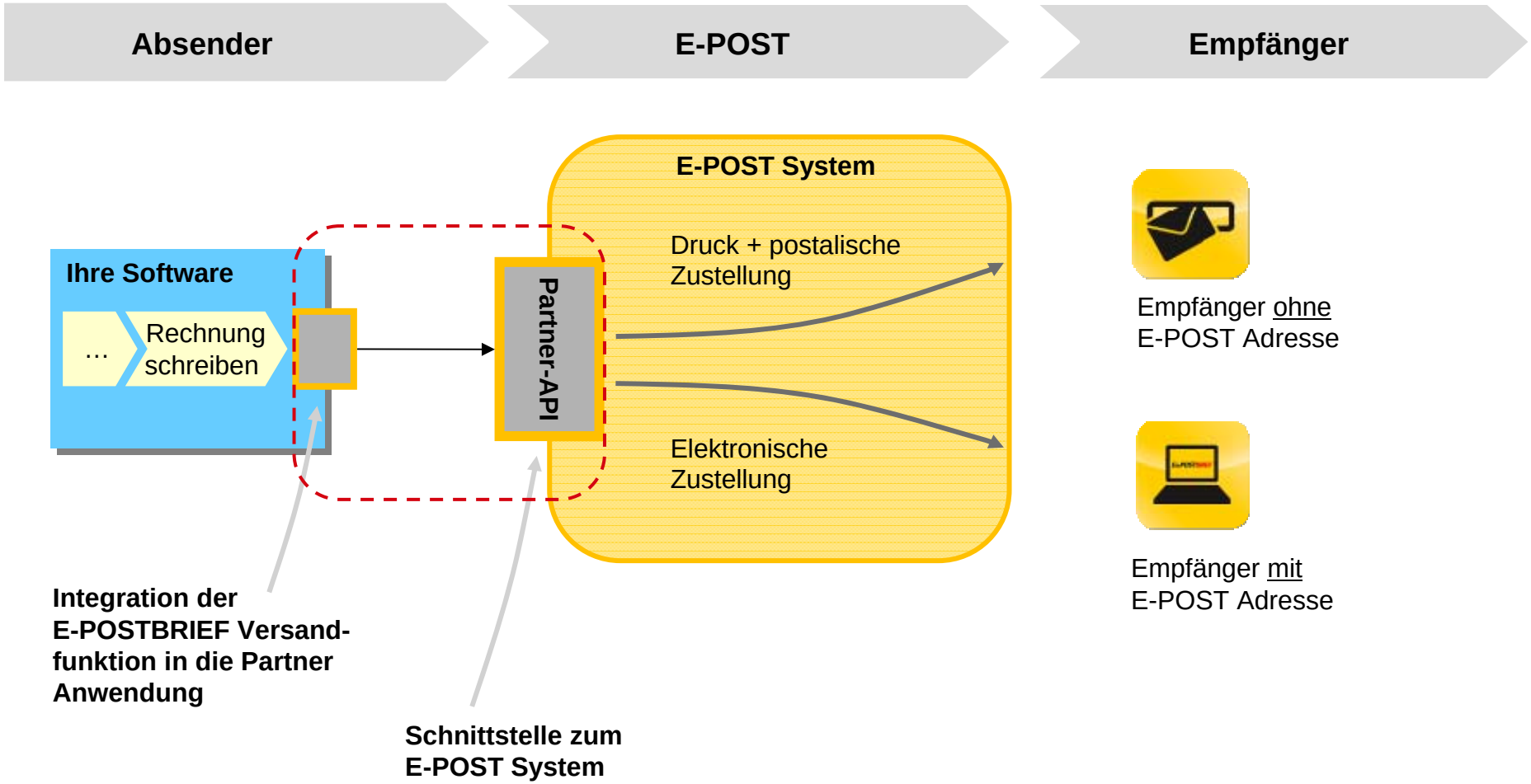
Ausgangssituation:

- Viele Dokumente vor allem im Geschäftsbereich werden durch branchenspezifische Software-Lösungen erzeugt.
- Bisher ist es nicht möglich, innerhalb der Software-Lösungen einen Versandweg anzubieten, der die Vorteile des digitalen Versandes mit denen des physischen Briefes kombiniert.

Unsere Lösung:

- Wir bieten mit E-POSTBUSINESS API eine neue Standard-Schnittstelle zum E-POST System für Anbieter von Software.
- Damit können Kunden sehr bequem direkt aus der Software-Lösung die Vorteile des E-POSTBRIEFs nutzen.
- E-POSTBUSINESS API erlaubt es, die E-POST-BRIEF-Funktionalität in die individuelle Architektur der Software-Lösung zu implementieren.

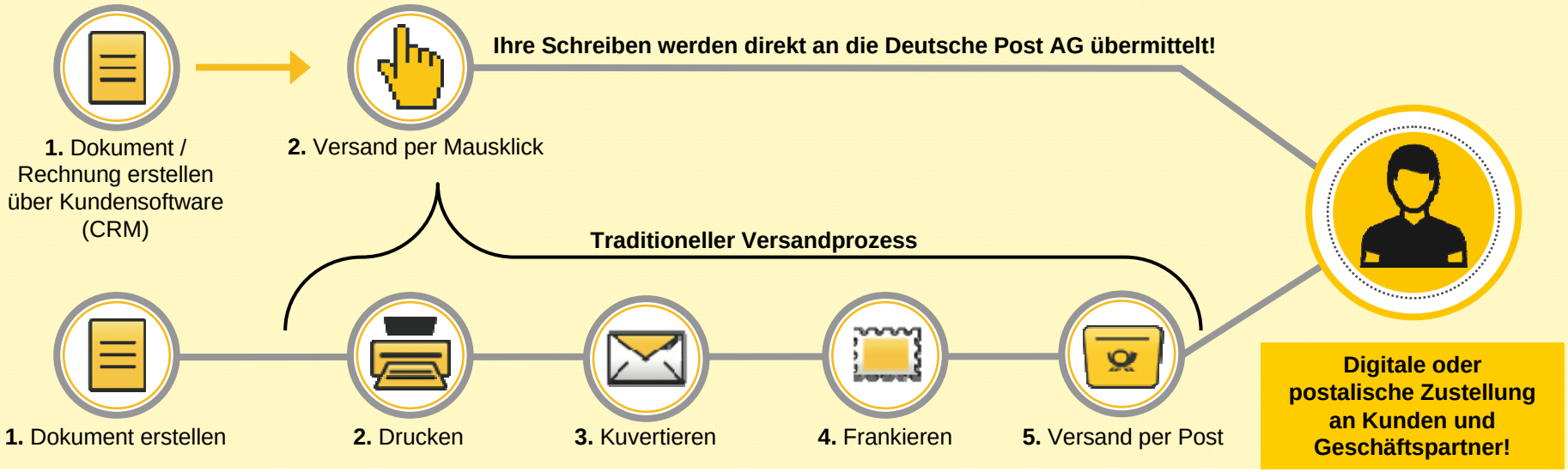
Integration der E-POST-Funktionalität über die API in Software-Anwendungen



E-POSTBUSINESS API | Prozess

E-POST Vorteile direkt aus der Software-Lösung nutzen

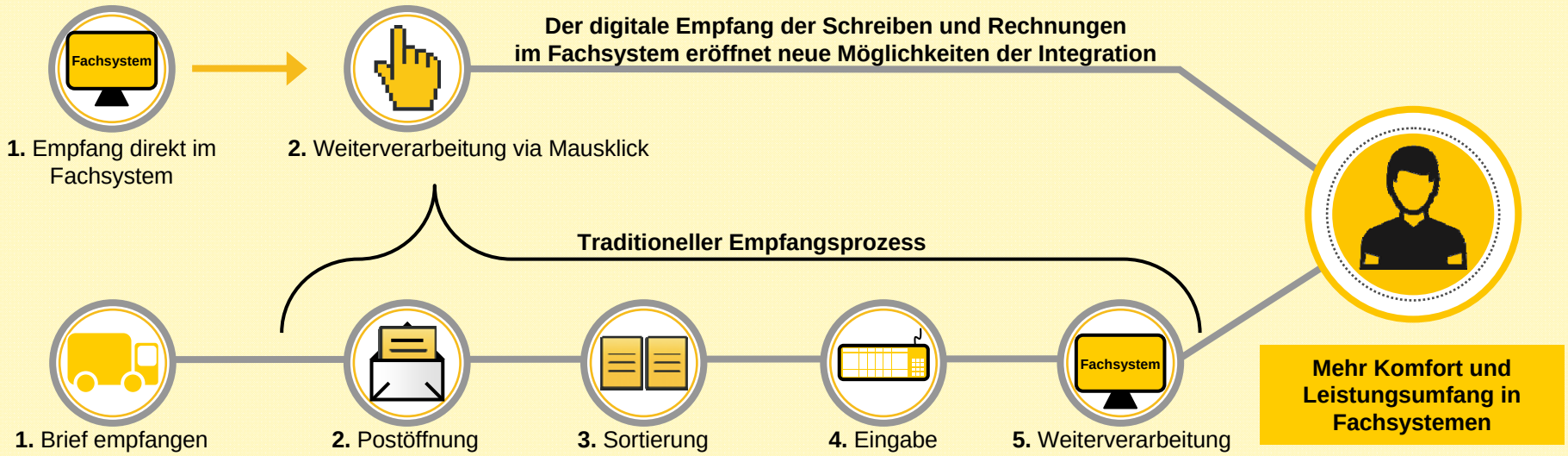
Verkürzter Versandprozess von Briefkommunikation via E-POST SEND API



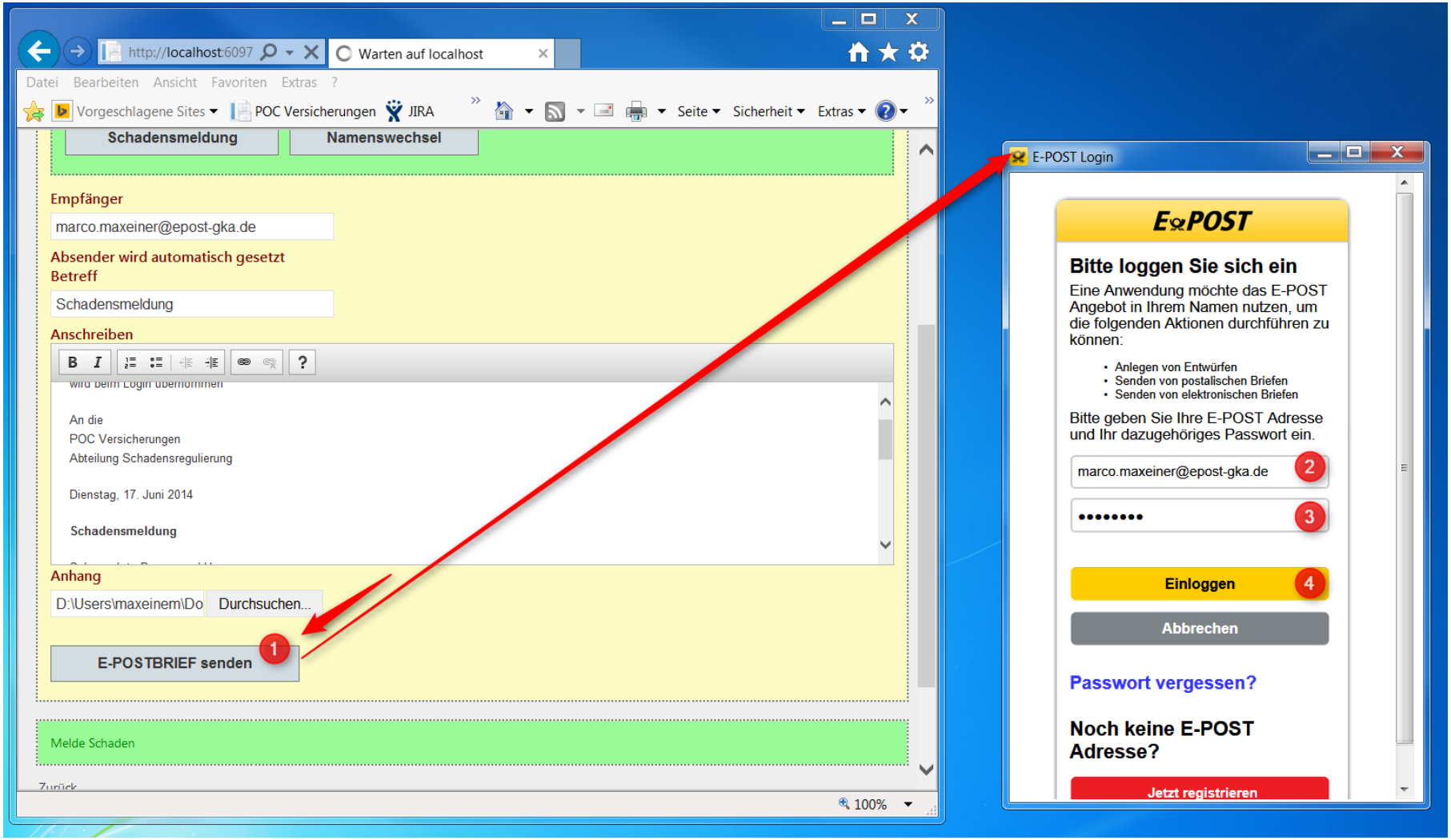
E-POSTBUSINESS API | Prozess

E-POST Vorteile direkt aus der Software-Lösung nutzen

Verkürzter Posteingangsprozess von Briefkommunikation via E-POST MAILBOX API

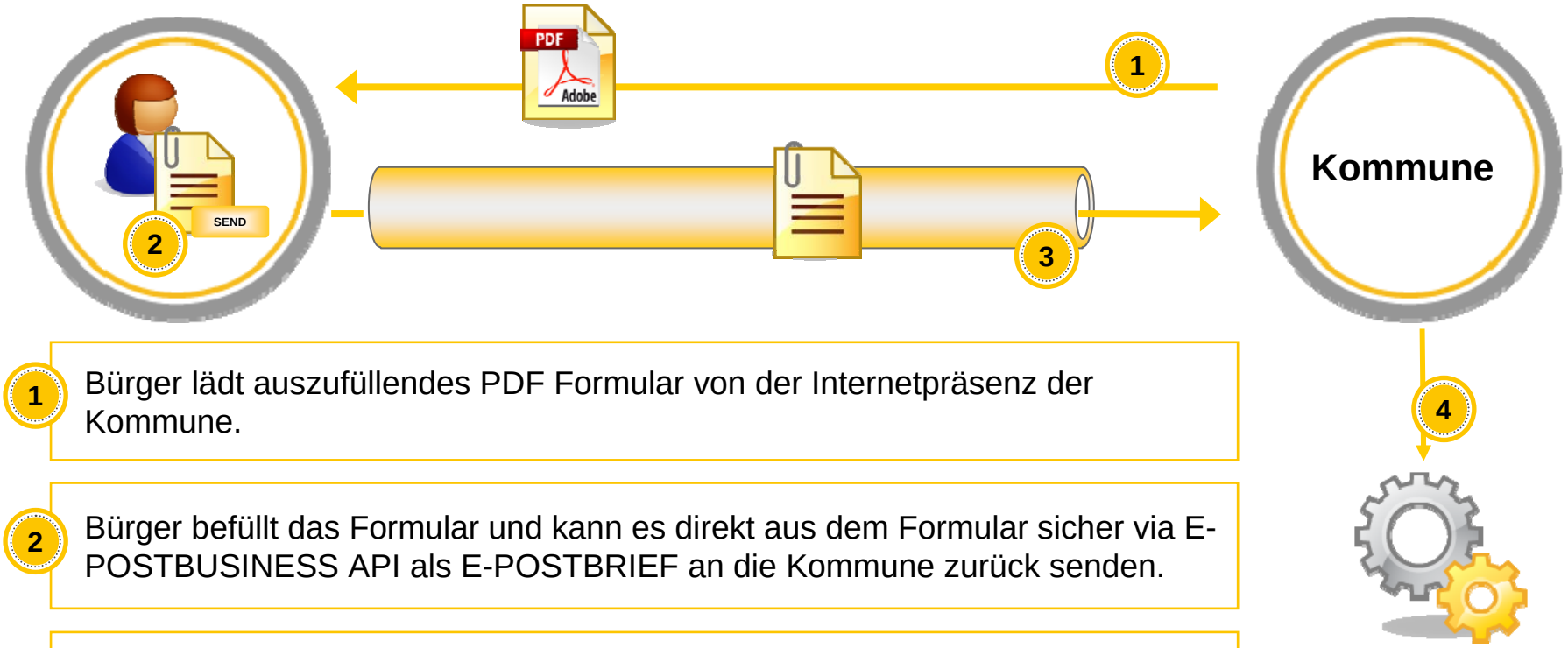


Der Bürger verifiziert sich über E-POST



Beispiel Formularmanagement | PDF mit E-POST

Eindeutig identifizierbar, leicht auszufüllen, automatisierbar auslesbar



1. Bürger lädt auszufüllendes PDF Formular von der Internetpräsenz der Kommune.
2. Bürger befüllt das Formular und kann es direkt aus dem Formular sicher via E-POSTBUSINESS API als E-POSTBRIEF an die Kommune zurück senden.
3. Mitarbeiter der Kommune empfängt den digitalen E-POSTBRIEF mit den strukturierten Daten aus dem Formular und das ausgefüllte PDF.
4. Mitarbeiter der Kommune kann diese Daten in Folgeapplikationen (z.B. einer Fachanwendung) einfach und schnell weiterverarbeiten.

Elektronische Varianten Postident

Postident nPA
Identifikation am heimischen Computer über den neuen Personalausweis mit freigeschalteter Online-Ausweisfunktion, einem Kartenlesegerät und der Ausweis-/Authent-App

Möglichkeit, bei Bedarf weitere Dokumente hochzuladen

Bereitstellung der Identifikationsdaten (und ggf. Dokumente) über Auskunftsportal Postident oder automatische Datenschnittstelle

Zwei elektronische Optionen für Sie und Ihre Kunden

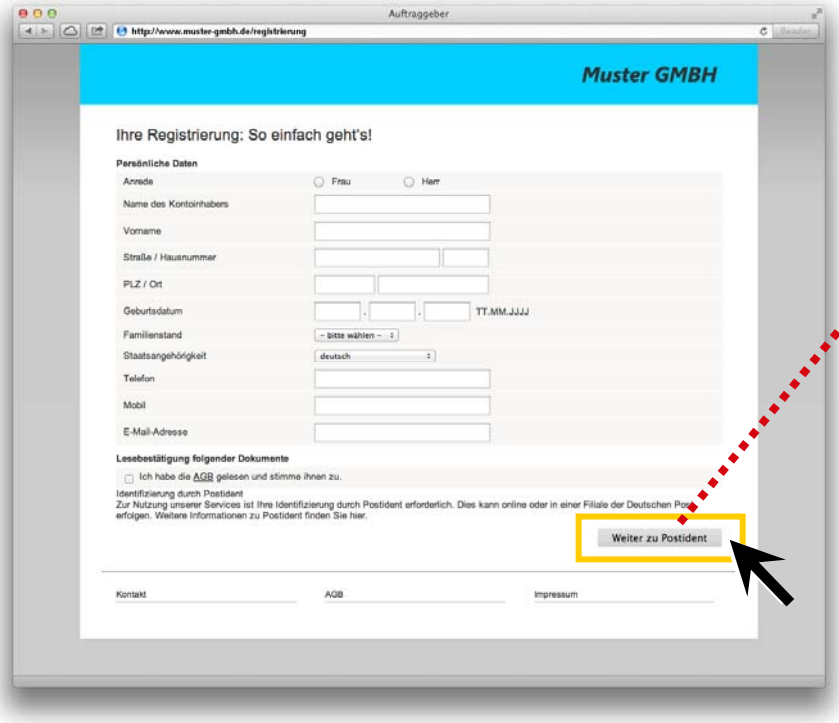
Postident eCheck
Identifikation am heimischen Computer über einen deutschen Personalausweis

Erfassung der personenbezogenen Daten, Abgleich mit zusätzlichen Datenbanken und Durchführung einer Kontotransaktion

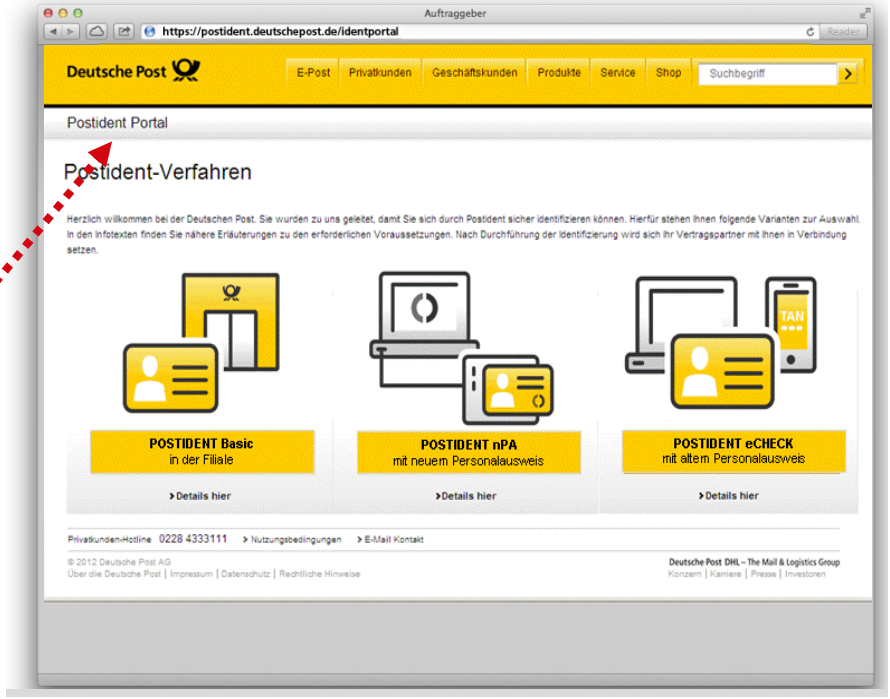
Hochladen der Personalausweiskopie und ggf. weiterer Dokumente

Bereitstellung der Identifikationsdaten (und ggf. Dokumente) über Auskunftsportal Postident oder automatische Datenschnittstelle

Start der Identifikation: auf Ihrer Website

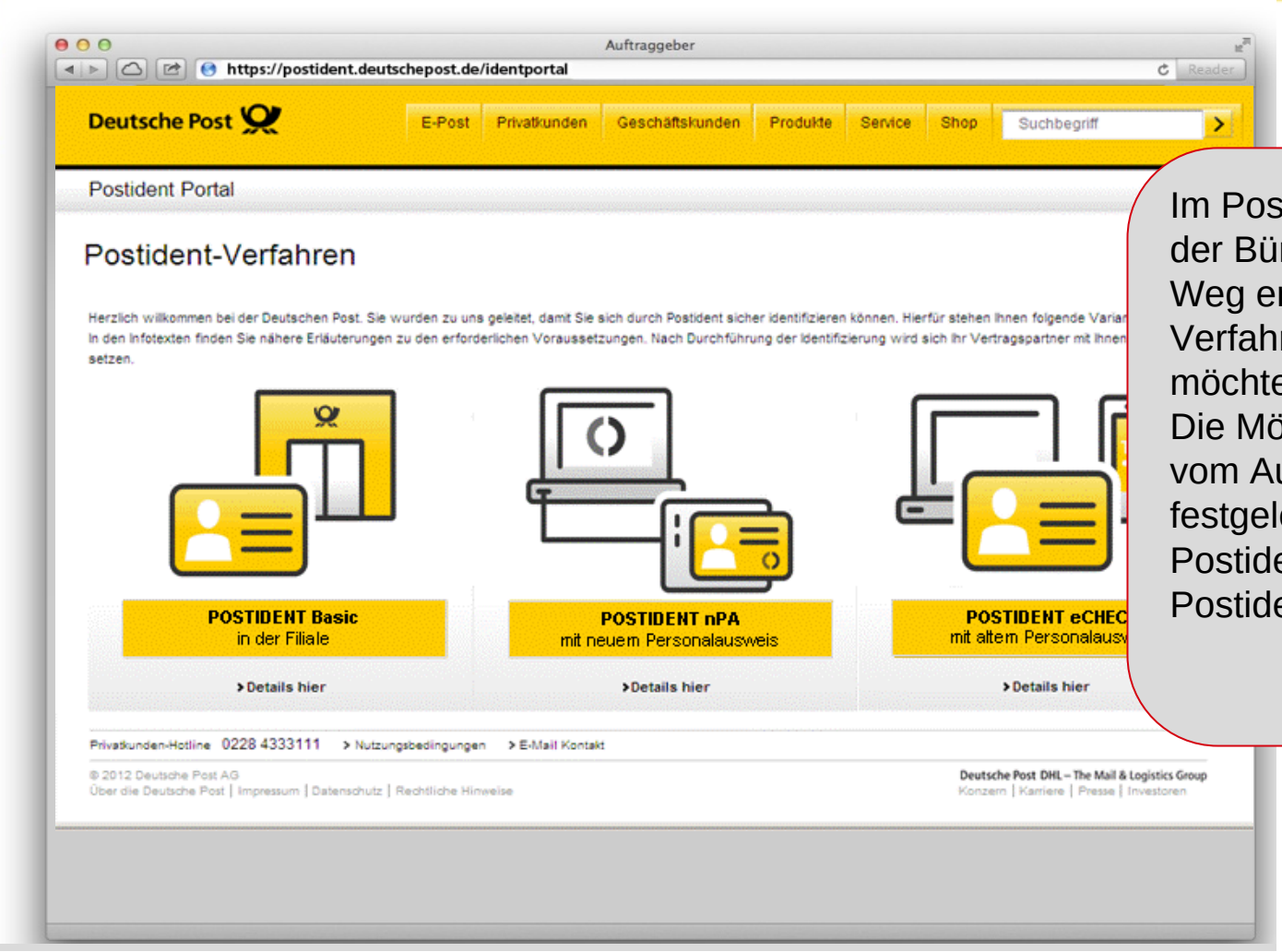


Die Identifikation startet auf Ihrer Website



Der Bürger setzt die Identifikation auf dem Postident Portal fort

Variantenauswahl bei der Deutschen Post



Im Postident Portal wählt der Bürger, über welchen Weg er am Postident-Verfahren teilnehmen möchte.
Die Möglichkeiten werden vom Auftraggeber festgelegt (Postident Basic, Postident nPA und/oder Postident eCheck)

Datenschutzverpflichtung

Wichtig:
Postident führt keine Datenvermarktung mit den erhobenen Identifikationsdaten durch

- Die in Ihrem Auftrag erhobenen Identifikationsdaten speichert die DP AG nur insoweit, als dies zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erforderlich ist
- Die Speicherdauer (max. bis 5 Monate) legen Sie als Auftraggeber in Ihren Anforderungen fest
- Außer an Sie werden die Daten an keinen Dritten weitergegeben

Ausblick: Die Produktstrategie von E-POST wird sich auf drei Geschäftsfelder konzentrieren