



Tägliche Post
digital
empfangen

Rechnungen
mit zwei Klicks
bezahlen

EoPOST

Organisiert,
denkt mit, erledigt.

Sich im
Internet
ausweisen

Sicher online
kommunizieren

Online auf
Dokumente
zugreifen und
organisieren



Effektives E-Government

Lothar Schindler
Februar 2015

Das IT-Nutzerverhalten von Bürgern verändert sich - Erfahrungen eines Logistikunternehmens



eCommerce hat gesellschaftliche Relevanz, verändert die Nutzung von IT-Anwendungen und treibt kanalübergreifende Technologien.



Dies (und andere Faktoren) führen zu gravierenden Veränderungsnotwendigkeiten in Unternehmen, und zwar über alle Branchen hinweg.



Die intelligente Verknüpfung zwischen der „Offline“- und der „Online“-Welt ist unabdingbar.



These 1:

Private Nutzer haben an behördliche IT-Angebote die gleichen Erwartungen wie an Unternehmen.





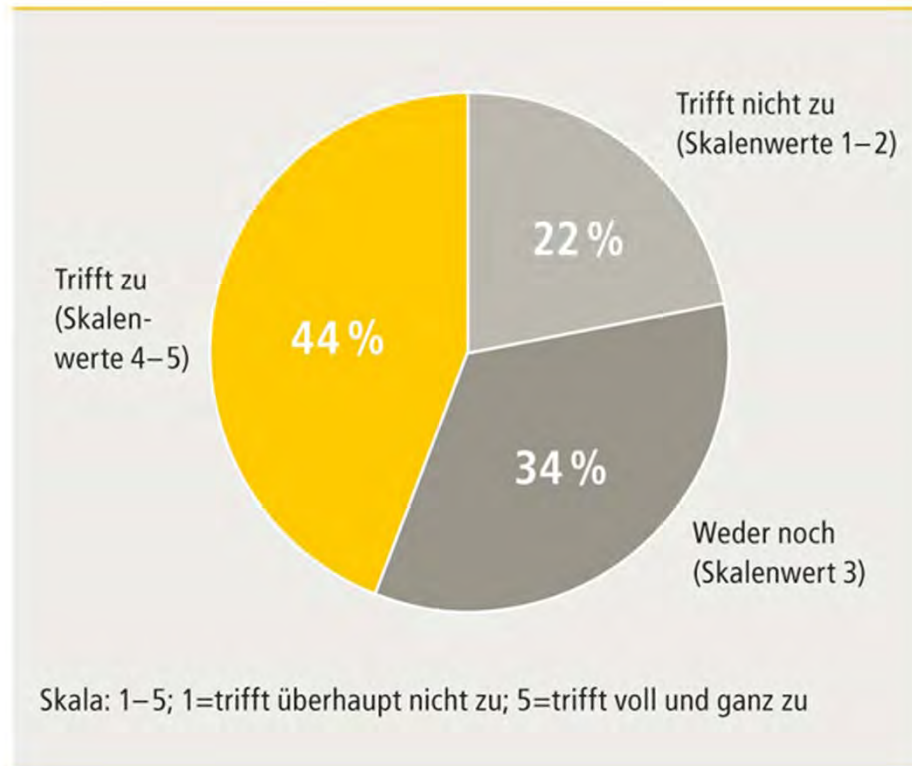
These 2:

Entscheidend für die Nutzung von IT-Anwendungen sind Einfachheit und Bequemlichkeit.





1 „Meine persönliche Lebensqualität hat sich durch die Möglichkeit, online einzukaufen, verbessert“ Auswirkungen von E-Commerce auf die Lebensqualität



- 44 Prozent der deutschen Online-Shopper sehen eine Verbesserung der eigenen Lebensqualität.
- Sie begründen dies mit
 - 41 % : mehr Spaß beim Einkaufen,
 - 63 % : weniger Stress,
 - 81 % : vor allem aber mit einem besseren Zeitmanagement.
- Zwei Drittel der Studienteilnehmer erwarteten ihr Paket „voller Vorfreude“. Über 50 Prozent empfanden es sogar fast „wie ein Geschenk“.

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

Verbesserung vor allem für Menschen, die beruflich oder familiär sehr eingespannt sind



8 „Besser für alle, die beruflich oder familiär eingespannt sind“

Auswirkungen von E-Commerce auf die Lebensqualität

Werte in Prozent/Differenz in Prozentpunkten



■ Trifft nicht zu ■ Weder noch ■ Trifft zu

„Online-Shopping verbessert die Lebensqualität von Leuten, die nicht so einfach ins Geschäft gehen können“



„Die Möglichkeiten durch den Online-Handel gehen über den klassischen Versandhandel per Katalog deutlich hinaus“



„Online-Shopping verbessert die Lebensqualität von Leuten, die beruflich oder familiär sehr eingespannt sind“



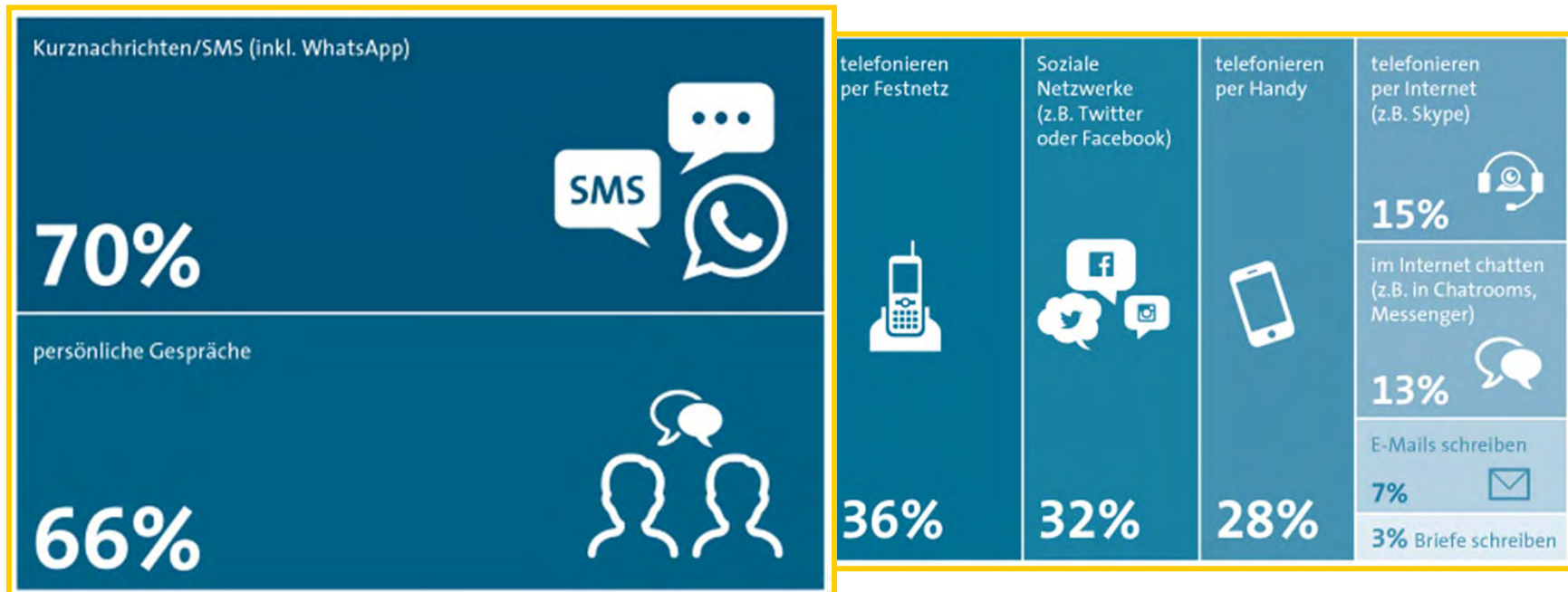
Abweichungen von 100 Prozent aufgrund von Rundungen

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.



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.

Studie „Mobile Kommunikation in öffentlichen Verwaltungen“ des Forschungsinstituts für öffentliche Verwaltung Speyer

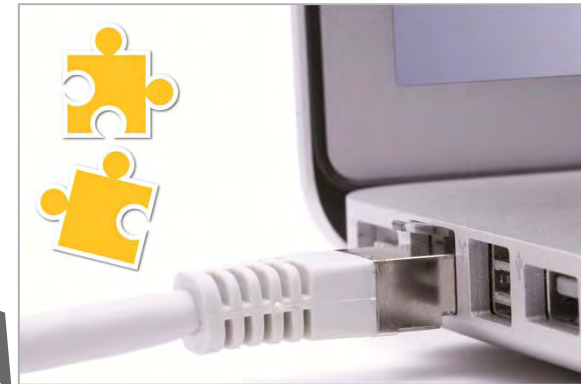


- Die Studie zeigt, dass vor allem das Internet als das prägende Medium für die Neugestaltung des Regierens und Verwaltens im Informationszeitalter gesehen wird.
- Mobile Kommunikationsangebote auf Basis der Mobilfunktechnologie sind bis heute hingegen nur gering verbreitet.
- Dabei ist Mobilität ein prägender Faktor der aktuellen gesellschaftlichen Entwicklung,

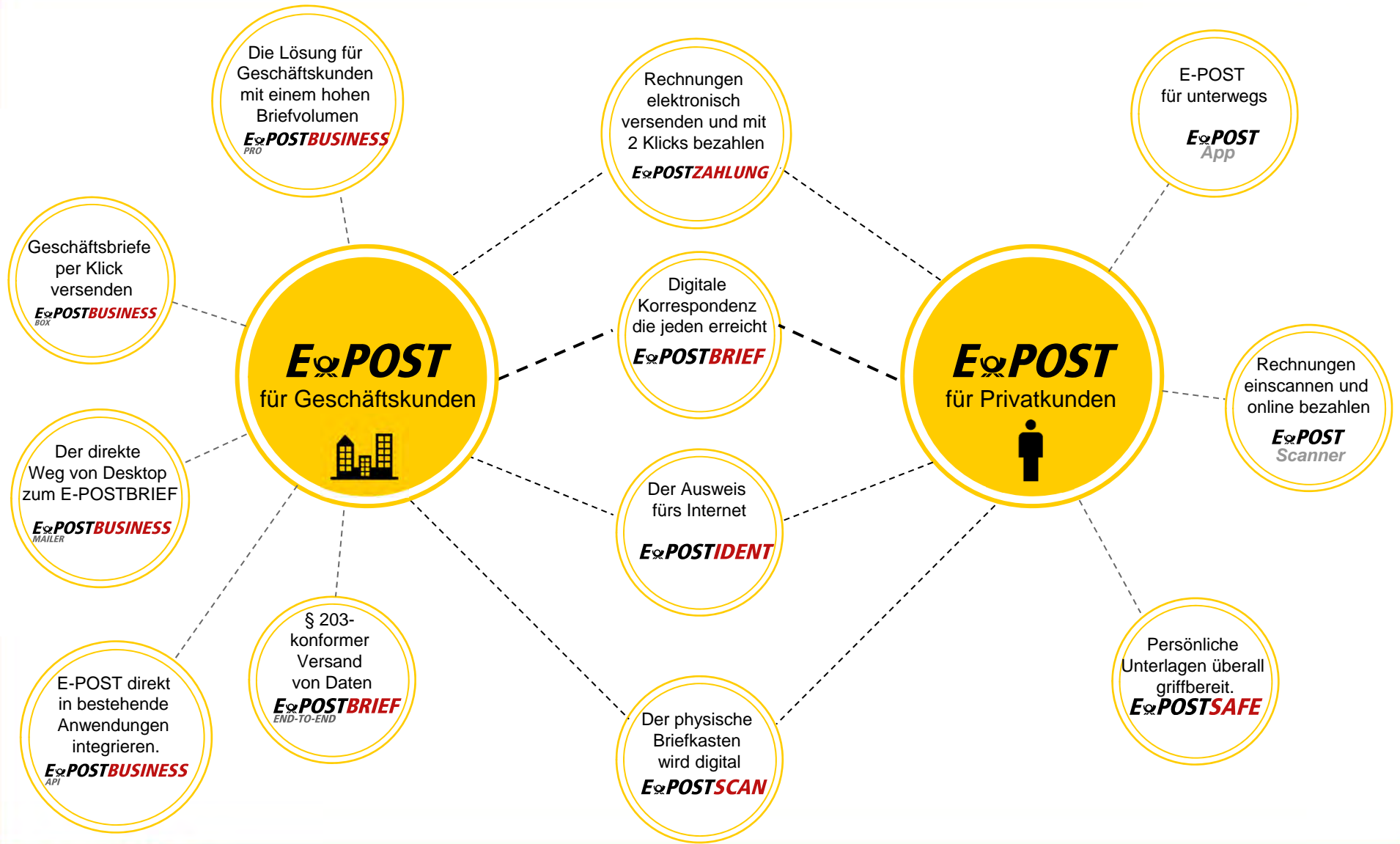
Die wichtigste Anforderung an Angebote für den Bürger lautet **Einfachheit**. Die einfache Bedienung, Verständlichkeit und der leicht zu begreifende Nutzen waren es, die zur rasanten Verbreitung der Mobilfunktechnologie führten. Bestes Beispiel dafür ist die an Schlichtheit kaum zu überbietende Anwendung **SMS**.



Daher sollte die Verwaltung Angebote an das geänderte Nutzenverhalten der Bürger anpassen und ihn von den neuen Möglichkeiten auch in Kenntnis setzen.



Die E-POST-Welt vernetzt Geschäfts- und Privatkunden



SIMSme, der verschlüsselte Instant Messenger der Deutschen Post



Verschlüsselter Instant Messenger

SIMSme übermittelt Texte, Bilder, Videos, Standorte oder Kontaktdaten sofort und absolut sicher Ende-zu-Ende verschlüsselt an Gesprächspartner. Niemand kann mitlesen. Die Übermittlung ist kostenlos.

Sicherheit

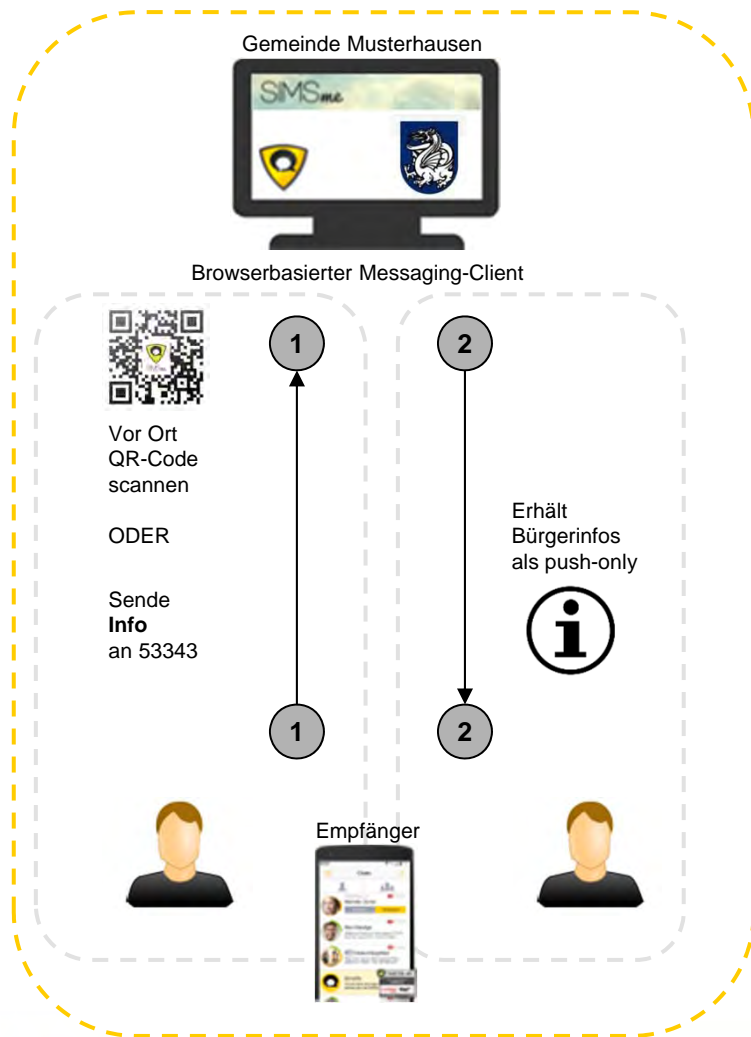
Neben der Verschlüsselung und einem Passwortschutz bietet SIMSme auch die Möglichkeit, Kontakte per QR-Code Scan zu prüfen, um so die Identität zu verifizieren.



Selbstzerstörungsfunktion

Besonders wichtige Nachrichten können mit einer Selbstzerstörungsfunktion versehen werden. Dazu kann entweder ein Countdown eingerichtet werden, so dass die Nachricht nur für eine bestimmte Zeit zu sehen ist, oder ein Verfallsdatum ausgewählt werden. Dadurch verschwindet sie automatisch zum gewünschten Zeitpunkt.

Einfache Einrichtung von SIMSme als Kommunikationskanal für mehr Nähe zum Bürger



- ca. 80 Mio. Einwohner
- ca. 40,4 Mio. Smartphone-Besitzer

- Infos aus dem Rathaus
- Infos aus der Gemeinde
- Amtliche Bekanntmachungen
- Öffentliche Ausschreibungen
- Öffentliche Angebote

Einfach – Verlässlich - Kostengünstig



Verwaltungsintern

- **Standortermittlung**
optimierte Einsatzplanung für Mitarbeiter.
- **Virtual Private Network**
Erreichbarkeit mobiler Mitarbeiter unter Festnetznummer.
- **E-Mail-Push**
E-Mail-Kontakt in Echtzeit durch Weiterleitung auf mobile Geräte.
- **Digitalfotografie und Videotelefonie**
Schnelle Übermittlung von mobil erfassten Daten.
- **Benachrichtigung**
zur Messung, Wartung, Auffüllung.

Bürgerkommunikation

- **Informationen abrufen**
Staumeldungen, Fahrpläne, Wartezeitinformationen, freie Parkplätze.
- **Dienstleistungen der Verwaltung in Anspruch nehmen**
Terminvereinbarungen, Ticketkauf für Veranstaltungen und den ÖPNV, Registerauskünfte.
- **Mitteilungen an die Verwaltung**
Meldung von Straßenschäden, Notrufe.
- **Informationen übermitteln**
Erinnerungen an Termine, Fristen, Zahlungen, Sicherheits- und Katastrophenhinweise, Allergikerinfos oder die Bitte um Unterstützung, z.B. Mithilfe bei Fahndungen.



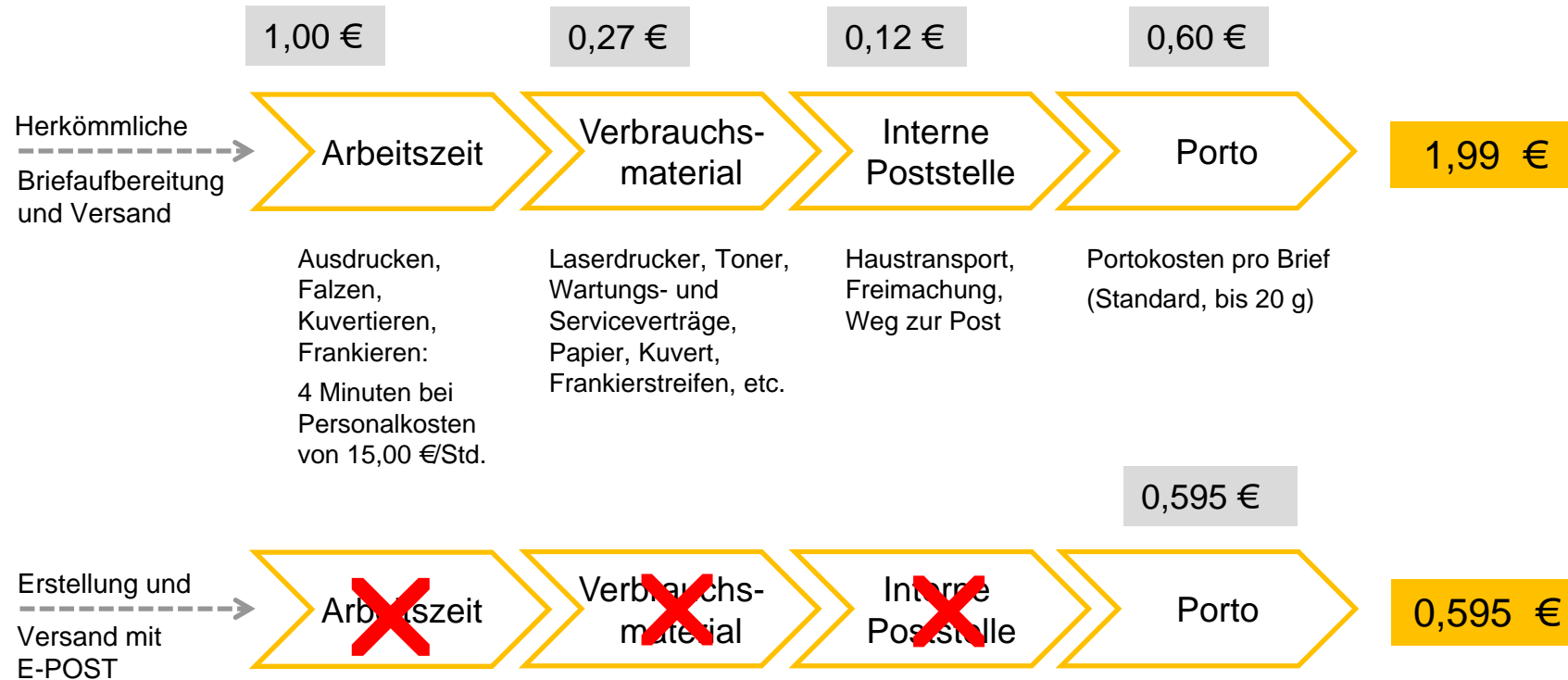
Mit der E-POSTBUSINESS BOX sparen Verwaltungen Kosten und Zeit



- Versand Ihrer **Geschäftspost ganz einfach** aus Ihrer gewohnten Software heraus.
- Ersetzt den traditionellen Versandprozess (Drucken, Kuvertieren, Frankieren...) durch einen **Mausklick**.
- Zustellung als physischer Brief (oder digital) bei Ihren Kunden und Geschäftspartnern.
- Bis zu **75% Zeitersparnis** im Vergleich zum physischen Briefversand durch Verkürzung des Versandprozesses.
- Bis zu **84% Kostenersparnis** im Vergleich zum physischen Briefversand durch reduzierte Material- und Portokosten.
- **Schnell und einfach** in bestehende IT-Strukturen einzubauen, kein IT-Projekt erforderlich.



Prozess- und Portokostenersparnis am Beispiel eines Standardbriefs



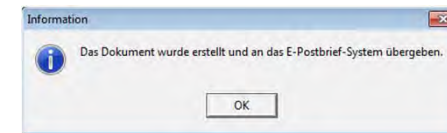
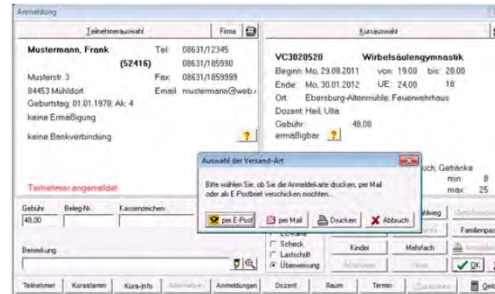
Ersparnis = 70 %

Bei der E-POSTBUSINESS BOX setzt die Deutsche Post auf Kooperationen



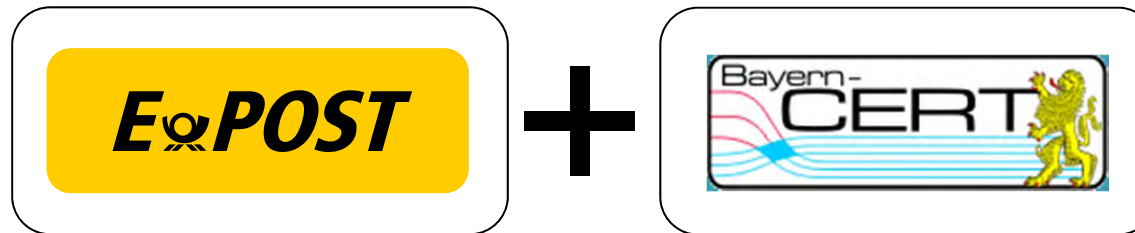
Schnittstellen

Beispiel:
Firma Kufer Software Konzeption
(Mühldorf am Inn)



Netzintegration

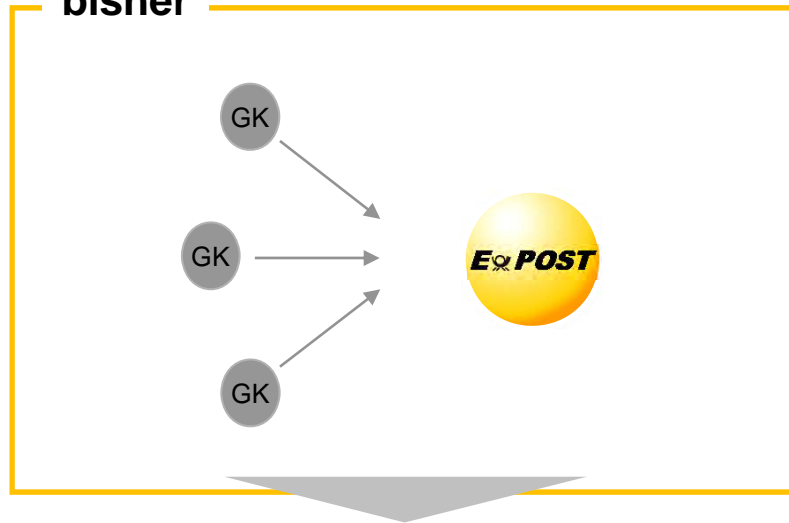
Beispiel:
Bayern-CERT



In komplexen Systemen können Partnerschaften Mehrwerte stiften



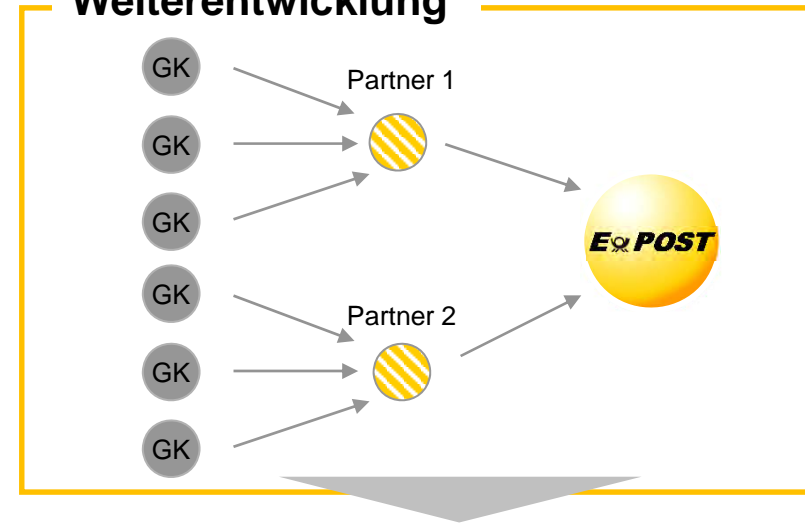
bisher



Bisherige Vorgehensweise

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

Weiterentwicklung



Partner Strategie

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



Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!