

100% Bürgerservice mit Public VoicePortal

E-Government per Telefon bringt Barrierefreiheit und erweiterten Service

(BS) Sprache ist das natürlichste Kommunikationsmittel des Menschen. Durch den Einsatz neuester Sprachtechnologien kann das Telefon eine wesentliche Rolle im digitalen Dialog der Verwaltung mit dem Bürger übernehmen. Über die geforderte Barrierefreiheit von Internetangeboten hinausgehend, wird so allen Bevölkerungsschichten der Zugang zu und die Nutzung von Informationsangeboten der öffentlichen Hand ermöglicht werden – einfach per Telefon und Sprache. Die technologischen Entwicklungen der vergangenen Jahre ermöglichen heute automatisierte Sprachsysteme, die auch komplexe Vorgänge über Telefon darstellbar und für jedermann bedienbar machen.

In einem ehrgeizigen, vom Land NRW und der EU geförderten Technologieprojekt wird für eine Kommune in NRW ein Sprachportal realisiert und sechs Monate im Echtbetrieb auf Funktionalität und Akzeptanz getestet. Die servicesite GmbH aus Duisburg als Spezialist für Bürgerdialog wird dabei von der Speak Up GmbH als VoicePortal Spezialist in diesem Projekt unterstützt. Die Realisierung erfolgt auf neuester Technologie der VoiceObjects AG aus Bergisch-Gladbach. Das Projekt und der sechsmonatige Test werden von der Deutschen Telekom AG gesponsert.

Ein neuer Zugang zu elektronischen Informationen

Während Star Wars und Raumschiff Enterprise-Helden ohne Tastatur mit Computern kommunizierten, waren die bisherigen Sprachapplikationen ernüchternd: Geringe Spracherkennung, längliche Menüs mit starrer Benutzerführung führten in der Regel zum frustrierten Auflegen.

State-of-the-Art Applikationen sind geprägt von sympathischen, fast natürlichen Dialogen, die sich auf den Anrufer einstellen. Die Benutzerführung erfolgt über Schlagworte, multilinguale Eingabemöglichkeiten und dynamische Aktualisierung der Inhalte ermöglichen Konzentration auf Benutzerfreundlichkeit.

Ist der Anrufer neu und unsicher, so stehen weit reichende Hilfen zur Verfügung, handelt es sich bei dem Anrufer um einen "Profi", so gibt ihm

das Portal die Möglichkeit, sich sehr frei und schnell innerhalb des Angebotes zu bewegen. Dem Anrufer stehen die gleichen Daten zur Verfügung, die auch dem Surfer auf den Internetseiten zur Verfügung stehen. Durch die Integration von Web- und Sprachangeboten erhalten Anrufer und Surfer zur selben Zeit dieselbe Information, eine wichtige Voraussetzung, um beispielsweise die Vergabe von KFZ-Wunschkennzeichen auch über das Telefon anbieten zu können. So wird aus den bisher nur über das Internet zugänglichen E-Government-Angeboten ein Online-Angebot für jeden, der über ein Telefon verfügt – und besonders wichtig: ähnlich dem Internet muss nicht der gesamte Vorgang unbedingt über Sprache abgewickelt werden. Mit der Integration in die Systeme der Verwaltungen kann über das Sprachportal auch der Dialog über andere Wege wie z. B. SMS, E-Mail oder Post initiiert und gesteuert werden.

Frank-J. Arnold, Geschäftsführer der Speak Up GmbH aus Kerpen und Initiator des Projekts: "Zielsetzung des Projektes ist, aufzuzeigen, dass

mittels des Einsatzes von Sprachportalen, nicht nur der Service von Behörden über die regulären Öffnungszeiten hinaus verbessert und komplexe Informationsangebote realisiert werden können, sondern sich dies auch wirtschaftlich für die Verwaltung rechnet."

Bürgerorientierung in schwierigen Zeiten

Kommunen, Landkreise und deren Einrichtungen sind die wesentlichen Anlaufstellen des Bürgers. Wachsende Komplexität und steigender Umfang von Vorgängen bei gleichzeitig beschränkt verfügbaren Ressourcen erfordern neue Arten der bürgernahen, optimierten und automatisierten Kommunikation. In der Vergangenheit haben die Verwaltungen daher damit begonnen, Prozesse und Kommunikationswege im Rahmen von E-Government Projekten zu verändern und optimieren. Dennoch stellt sich das Telefon nach wie vor als das wesentliche Kommunikationsmedium der Bürger mit der Verwaltung dar. Roland Waubert de Puiseau, Geschäftsführer der für die Durch-

führung des Projektes verantwortlichen servicesite GmbH aus Duisburg: "Dies hat in vielen Kommunen bereits dazu geführt, dass Call oder Service Center eingerichtet wurden, um die Flut der Anrufe zu kanalisieren und Sachbearbeiter in den Ämtern zu entlasten. Die damit einhergehenden organisatorischen und prozessualen Veränderungen in der Verwaltung durch Einsatz von Call Centern und E-Government erleichtern nun den Einstieg in die neue Sprachwelt. Auf dieser schon innovativen Basis lässt sich ein "VoicePortal" mit ganz anderer interner Akzeptanz prüfen".

Städte im Wettbewerb

Die allseits schwierige Haushaltssituation und die immernoch oftmals schlechte telefonische Erreichbarkeit sind besondere Rahmenbedingungen, die jedes innovative Technologieprojekt nicht gerade beflügeln. Die Initiatoren des Projektes kamen daher auf die ungewöhnliche Idee, einen Wettbewerb aller Kommunen und Landkreise in Nordrhein-Westfalen auszuschreiben. So ließen sich inter-

essierte Kommunen identifizieren, die sich ihrerseits harten Wettbewerbsbedingungen stellen mussten: Nur eine Kommune wird gewinnen. Jede teilnehmende Kommune muss auf eigene Kosten ein Projektteam stellen, das gemeinsam mit servicesite und Speak Up die Arbeitsabläufe und Prozesse identifiziert, die künftig mit dem Sprachportal abgedeckt werden sollen. Weiter verpflichtet sich die Kommune im Wettbewerb, das Sprachportal sechs Monate mit Ihren Bürgern zu nutzen. Aachen, Düsseldorf, Essen und der Rheinisch-Bergische Kreis erklärten ihre Teilnahme. Der Wettbewerb startete im November und wird bis Ende März abgeschlossen sein. Bis dahin können die teilnehmenden Städte mit ihren Projektteams Ideen sammeln und Anwendungsfelder für das Voice-Portal identifizieren. Wesentlicher Punkt hierbei ist die Einbindung der einzelnen Ämter und Fachbereiche, um die für eine Umsetzung zwingend notwendige Integration in die Abläufe und Systeme sicher zu stellen. Als Nebenprodukt dieser Vorgehensweise erhalten die Teilnehmer eine Überprüfung bestehender Vorgehensweisen und Angebote und eine Blaupause für ihr jeweiliges Sprachportal.

Die Realisierung

Im 2. Quartal 2006 wird mit der Realisierung des Sprachportals für den Wettbewerbsgewinner begonnen. Ab Mitte des Jahres, so die Planungen, wird dann das Portal im Testbetrieb und wenig später für jedermann im Echtbetrieb zugänglich sein.

Schon heute zeigen sich vielfältige Anwendungsmöglichkeiten für die Teilnehmer: So wird auf Basis der bestehenden Internetauftritte überprüft, welche Informationen und Dienstleistungen auch über das Telefon zugänglich sein sollten, in den Zentralen und Fachbereichen wird untersucht, welche Fragen und Vorgänge besonders häufig vorkommen.

Roland Waubert de Puiseau: "Mit dem Projekt wird die telefonische

Erreichbarkeit der Stadt (auf 24/7) wesentlich verbessert, der Apparat der Stadt entschieden entlastet, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit steigen gleichzeitig."

Aussichten

Mit der Einführung von Sprachportalen werden die heute schon strukturierten und sehr vielfältigen Informationen in Internetauftritten der öffentlichen Verwaltung einer noch breiteren Öffentlichkeit zugänglich und die Nutzung wird deutlich vereinfacht. Nicht nur Menschen, die das Internet nicht nutzen, können so an der digitalen Informationsvielfalt teilhaben, sondern auch zu Zeiten, an denen Mensch keinen Zugang zum Internet hat, wird so die Nutzung der digitalen Welt ermöglicht.

Aber auch für die Anbieter von Inhalten und Informationen, wie es die Verwaltungen sind, wird die Veröffentlichung über mehrere Kanäle hinweg sehr viel einfacher. Sind heute die Inhalte, die über das Internet angeboten werden, nicht unbedingt die gleichen, die telefonisch beaufkunftet werden, da man von zwei vollkommen getrennten Informationskanälen ausgehen muss, so wird dies durch Einsatz der neuesten Generation von Sprach-Management-Systemen gänzlich überholt. Karl-Heinz Land, CEO des Technologiepartners VoiceObjects AG: "Über nur ein Redaktions- oder Content Management System ist es nun möglich, identische Inhalte sowohl über das Internet wie auch über das Sprachportal zur Verfügung zu stellen. Der Aufwand für Datenpflege und Veröffentlichung wird dramatisch reduziert." Ein weiterer und sehr wesentlicher Schritt aus Wirtschaftlichkeits-sicht ist die Realisierung von Sprachportalen als so genannter Managed Service. Ist bisher die Einführung von Sprachsystemen immer einhergegangen mit der Beschaffung neuer Telefon- und IVR-Systeme bei den Verwaltungen, so werden die leistungsfähigsten Sprachsysteme heute T-Com zur Verfügung gestellt. Damit ist sichergestellt, stets auf die neueste Technologie zugreifen zu können, den technischen Betrieb auch komplexester Systeme in sicheren Händen zu wissen und – für die Haushalte der öffentlichen Hand ein gewichtiger Vorteil – Kosten entstehen für Applikationen und bei Nutzung der Portale, Investitionen in Hard- und Software sind nicht mehr nötig.