



IBM Cúram Universal Access

Einleitung

Der Aufwand, der mit der Suche und Beantragung staatlicher Hilfen und Förderungen verbunden ist, ist für Bürger oft beängstigend. Ein zentrales, bürgerorientiertes Modell der Leistungsbereitstellung kann hier helfen, diesen Aufwand deutlich zu verringern und ihm seinen Schrecken zu nehmen. Es kann Bürger gezielt auf die Informationen, Unterlagen und Leistungen verweisen, die sie brauchen – selbst wenn ihnen das zuständige Amt, die Verwaltungsebene oder eventuell beteiligte Dritte nicht einmal bekannt sind. Es dient der Öffentlichkeit als zentrale Anlaufstelle zu Ämtern und Behörden, bietet eine kooperative und umfassende Lösung, die Bürgern den Zugang zu Sozialleistungen erleichtert, und hilft den Sozialhilfeträgern, Bürgerdaten sicher zu verwalten und an die verschiedenen zuständigen Fachstellen, Ämter und Behörden weiterzureichen.

IBM Cúram Universal Access

IBM Cúram Universal Access ist eine moderne, konfigurierbare, an den Bürger gewendete webbasierte Anwendung, die den Kontakt zwischen Bürgern, Sozialhilfeträgern und kommunalen Trägern effektiver und effizienter werden lässt und Bürgern hilft, sich im Dschungel der Sozialleistungen zurechtzufinden.

Selbst vornehmbare Anspruchsprüfungen helfen dem Bürger, herauszufinden, wo er sich informieren und wer ihm weiterhelfen kann – auch, wenn er mit den verfügbaren Leistungen und Hilfen nicht weiter vertraut ist. Er kann Anfragen an Behörden stellen, den Kontakt zu zuständigen Stellen suchen und Anträge online ausfüllen.

Ein sicheres Bürgerkonto hilft jedem einzelnen, seine Kontakte mit Ämtern und Behörden zu verwalten. Über den Bürgeraccount sind Personen in der Lage, den aktuellen Stand von Anfragen, Weiterverweisungen und Anträgen zu verfolgen, sich über erfolgte und anstehende Zahlungen zu informieren, sich bevorstehende Termine anzeigen und sich über erforderliche Verlängerungen, Auskünfte und Aktionen benachrichtigen zu lassen. Zusätzlich hat der Bürger die Möglichkeit, die Behörden über Änderungen der Lebensumstände wie etwa den Verlust des Arbeitsplatzes oder die Geburt eines Kindes zu unterrichten, sodass diese die notwendigen Schritte zeitnah koordinieren und in die Wege leiten können.



Indem dem Bürger ermöglicht wird, über ein sicheres, webbasiertes Konto mit der Verwaltung zu interagieren, trägt dazu bei, den Zugang zu Sozialleistungen für Bürger zu erleichtern und den Zeitaufwand für Verwaltungstätigkeiten im Amt massiv zu reduzieren. Da es sich bei Universal Access um eine vorkonfigurierte Anwendung handelt, kann sie von den Behörden schnell und ohne großes Risiko implementiert und der Öffentlichkeit als funktionenreiche, anwenderfreundliche Webanwendung der Spitzenklasse bereitgestellt werden.

Übergreifende Anspruchsprüfung und -beantragung

Selbst durchführbare Anspruchsprüfung – Hierbei handelt es sich um eine Möglichkeit für Bürger, ihren Anspruch auf soziale und kommunale Leistungen selbst zu prüfen, bevor sie weitere Schritte unternehmen und z. B. einen Antrag stellen. Indem Behörden diesen Service bereitstellen, helfen sie Bürgern, die in ihrer individuellen Situation in Frage kommenden Hilfen und Leistungen zielgenau auszuwählen und keine Zeit mit der Beantragung von Unterstützungen zu vergeuden, auf die sie keinen Anspruch besitzen. Gleichzeitig eröffnet diese Vorgehensweise auch eine erhebliche Zeit- und Aufwandsersparnis für die zuständigen Beamten und Sachbearbeiter.

Antragstellung online – Von der Ergebnisseite der Anspruchsprüfung bzw. auch direkt von der Universal Access Homepage aus kann der Bürger auf Online-Antragsformulare zugreifen. Wird direkt nach der Anspruchsprüfung mit der Antragstellung fortgefahren, werden die im Rahmen der Prüfung eingegebenen Daten automatisch in das Antragsformular übernommen. Egal, für welchen Weg der Bürger sich entscheidet: Die Daten müssen nur einmal eingegeben werden und können anschließend an mehrere Empfängerstellen zur weiteren Bearbeitung und/oder abschließenden Bewilligungsentscheidung gesendet werden. Dieses Vorgehen hat zwei große Vorteile. Zum einen steigt die Genauigkeit und Konsistenz der Daten verwaltungsübergreifend. Zum anderen wird dadurch, dass der Großteil der Dateneingabe durch den Bürger selbst über eine effiziente Weboberfläche, und nicht mehr wie bisher direkt in der Behörde oder telefonisch erfolgt, den Ämtern und Behörden eine große Arbeitslast abgenommen.

Bürgerkonto

Das Bürgerkonto erlaubt jedem Bürger, seine Kontakte mit den diversen Sozialverwaltungen über eine zentrale, anwenderfreundliche Plattform abzuwickeln. Der Anspruch auf staatliche Hilfen und Leistungen kann von jedem selbst geprüft werden, Anträge können im Anspruchsfall direkt online gestellt werden. Zusätzlich kann der Bürger über sein Bürgerkonto z. B. den Stand seiner Anfragen, Weiterverweisungen und Anträge verfolgen, sich über erfolgte und anstehende Zahlungen informieren, sich bevorstehende Termine anzeigen und sich über erforderliche Verlängerungen, Auskünfte und Aktionen benachrichtigen lassen. Auch wichtige Änderungen, z. B. der Lebensumstände, können über das Bürgerkonto schnell und unkompliziert eingegeben und einer oder mehreren zuständigen Behörden gemeldet werden. Darüber hinaus dient das Bürgerkonto den Behörden als wichtiges Kommunikationsinstrument, um Bürger über Beratungsangebote zu informieren und Informationskampagnen durchzuführen.

Life Event Management – Dieser Dienst ermöglicht dem Bürger, unter klarer Anleitung seine Daten bei typischen Änderungen der Lebensumstände wie z. B. Schwangerschaft, Scheidung, Arbeitsplatzverlust usw. eigenständig zu aktualisieren. Die Daten müssen nur einmal eingegeben werden. Anschließend kann der Bürger entscheiden, welchen sozialen Behörden er die Änderungen meldet.

Citizen Consent Model – Ermöglicht es dem Bürger, selbst zu entscheiden, welche soziale Behörden er über Änderungen seiner Daten infolge wichtiger Neuerungen in seinem Leben unterrichten möchte. So kann er selbst über seinen Kontakt mit Ämtern und Behörden bestimmen und ist weniger der Bürokratie unterworfen, die oftmals mit Amts- und Behördengängen verbunden ist.

Outreach – Nur allzu oft müssen soziale Organisationen feststellen, dass Hilfen und Leistungen, die Bedürftigen zustehen würden, kaum bekannt sind und daher nicht in Anspruch genommen werden. Die Outreach-Funktion erleichtert sozialen Verwaltungen die Entwicklung zielgerichteter Informationskampagnen an die Bürger. Nachrichten und Informationen werden auf die aktuellen Lebensumstände jedes Bürgers abgestimmt, sodass ihre Relevanz gewährleistet ist und eine verbesserte Inanspruchnahme der verfügbaren Hilfen und Leistungen erzielt wird.

Konfigurierbare, SOA-konforme Self-Service-Plattform

Universal Access basiert auf der konfigurierbaren, Systemintegrator-unabhängigen, SOA-basierten Softwareanwendung von Cúram. Es kann in Kombination mit weiteren Komponenten von Cúram eingesetzt oder als Frontend-Self-Service-Lösung für mehrere Backend-Systeme gleichzeitig (einschließlich der bei einer oder mehreren Ämtern und Behörden schon vorhandenen Systemen) betrieben werden.

Plattform für Verwaltungsmodernisierung – Universal Access bietet eine kostengünstige, hochwertige Lösung, die eigenständig oder als Teil einer größeren Systemlösung implementierbar ist und Behörden den Weg zur Modernisierung ebnet. Es kann um ein Modul für Sachbearbeiter erweitert werden, das für die Anspruchsprüfung und -bewilligung auf schon vorhandene Systeme zurückgreift, oder um eine vollständige Fallbearbeitungs-Funktion ergänzt werden. Da Universal Access unabhängig von einer möglichen Erweiterung um zusätzliche Cúram Funktionen genutzt werden kann, profitieren sowohl die Sozialverwaltungen wie auch die Bürger schnell und unmittelbar von der neuen Lösung.

Durchgängige Konfiguration – Hinter dem Begriff „Konfigurierbarkeit“ verbirgt sich die Fähigkeit, Funktionen ohne kosten- und zeitaufwändige Programmierung hinzufügen, abwandeln und wieder entfernen zu können. Die Konfigurationswerkzeuge von Universal Access erlauben es Administratoren und IT-Mitarbeitern, vorgefertigte Inhalte anzupassen und um behördenspezifische Inhalte zu erweitern, ohne große Änderungen an der Softwareprogrammierung vornehmen zu müssen.

Die wichtigsten Vorteile

- Bürgerorientierte Anwendung, die Bürger gezielt auf die benötigten Informationen, Hilfen und Leistungen verweist – unabhängig davon, von welcher Stelle diese bereitgestellt werden.
- Modernes Nutzererlebnis dank individualisierbarer, anwenderfreundlicher, webbasierter Benutzeroberfläche, die Daten aus einer Vielzahl an verstreuten Systemen in einer einzigen Anwendung zusammenführt.
- Verbesserte Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Inanspruchnahme öffentlicher Leistungen und Hilfen
- Bereitstellung eines webbasierten Portals, in dem Bürger ihre Kontakte mit sozialen Verwaltungen online abwickeln können. Bürger können Anträge stellen und Ansprüche geltend machen, den Stand der Bearbeitung nachverfolgen, Zahlungsinformationen anzeigen, Termine überwachen und Änderungen der Lebensumstände melden.
- Umfassend konfigurierbare Schnittstelle zum Bürger, die auf einer flexiblen, Systemintegrator-unabhängigen, SOA-basierten Anwendung aufbaut und als einheitliches Frontend für mehrere Backend-Systeme dient.
- Installationsfertige Komplettlösung inklusive einer an den Bürger gerichteten Anwendung, Verwaltungsanwendungen, einem Anwendungsserver und einer Datenbank, die in einem Bruchteil des bei anderen Anwendungen üblichen Zeitaufwands konfiguriert und eingesetzt werden kann und Behörden eine schnelle Steigerung ihrer Effizienz ermöglicht.
- Kostengünstige und risikoarme Lösung, die als Plattform für den Ausbau zu einem umfassenden Verwaltungssystem genutzt werden kann

Weitere Informationen

Weitere Informationen über Cúram Software erhalten Sie bei Ihrem IBM Vertriebsbeauftragten oder unter: ibm.com

Weitere Informationen über alle IBM Smarter Cities Lösungen erhalten Sie unter: ibm.com/smartercities



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Hergestellt in den Vereinigten Staaten von Amerika
Juni 2012

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Benutzungsmarken (Common Law Trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch in anderen Ländern eingetragene Marken oder Benutzungsmarken sein. Weitere Produkt-, Unternehmens- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein. Eine aktuelle Liste aller Markenzeichen von IBM finden Sie unter „Copyright and trademark information“ auf ibm.com/legal/copytrade.shtml

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen (einschließlich Währungs- ODER Preisangaben ohne gültige Steuern) gelten nur für das Datum der Veröffentlichung und können von IBM jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden. Nicht alle Angebote sind in jedem Land verfügbar, in dem IBM vertreten ist.

Die hierin aufgeführten Leistungsdaten lassen sich unter bestimmten Betriebsbedingungen erzielen. Tatsächliche Ergebnisse können davon abweichen. DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN „OHNE GEWÄHR“ UND OHNE AUSDRÜCKLICHE ODER IMPLIZITE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIESSLICH DER IMPLIZIERTEN GEWÄHRLEISTUNG FÜR HANDELBARKEIT ODER DIE EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER DIE NICHTVERLETZUNG DER RECHTE DRITTER. Für IBM Produkte gelten nur die Gewährleistungen gemäß den AGB der Vereinbarungen, nach denen sie bereitgestellt werden.



Bitte der Wiederverwertung zuführen