



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2012

Plattform für elektronische Dienstleistungen – ein moderner und bequemer Kommunikationskanal

Eine Praxis der Sozialversicherungsanstalt

Besondere Auszeichnung, Preis der IVSS für gute Praxis - Wettbewerb Europa 2016

Sozialversicherungsanstalt

Polen

Erscheinungsjahr: 2030

www.issa.int

Zusammenfassung

Die Plattform für elektronische Dienstleistungen ist eine Sammlung fortschrittlicher Dienstleistungen für Kunden der Sozialversicherungsanstalt, welche unsere Institution auf elektronischem Weg, telefonisch oder persönlich in einer Zweigstelle kontaktieren möchten.

Im Zentrum der Plattform steht das Internetportal pue.zus.pl. Es bietet einen Zugriff auf Informationen über Konten bei der Sozialversicherungsanstalt rund um die Uhr und damit auf die Abwicklung vieler Operationen der sozialen Sicherheit über das Internet, ohne dass der Schreibtisch verlassen werden muss.

Die Plattform bietet zudem Dienste eines landesweiten Callcenters an. Das Callcenter kann telefonisch, per E-Mail, Chat oder Skype kontaktiert werden. Die Berater des Callcenters liefern sowohl allgemeine als auch kundenspezifische Informationen.

Außerdem wurden 159 interaktive Selbstbedienungsautomaten eingerichtet, bei denen die Kunden Dokumente und Korrespondenz einreichen, sich mit der Plattform für elektronische Dienstleistungen verbinden oder das Callcenter anrufen können.

Alle Besucherräume in den Zweigstellen der Sozialversicherungsanstalt wurden mit einem elektronischen System zur Steuerung des Kundenaufkommens ausgerüstet. Das Projekt der Plattform für elektronische Dienstleistungen wurde vom Europäischen Fonds für regionale Entwicklung im Prioritätsbereich 7 (Informationsgesellschaft: Entwicklung einer elektronischen Verwaltung) und vom Operationsprogramm Innovative Wirtschaft 2007–2013 der EU mitfinanziert.

KRITERIUM 1

Auf welche Frage/Problematik/Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein?

Vor der Inbetriebnahme der Plattform für elektronische Dienstleistungen konnten die Kunden die Sozialversicherungsanstalt nur innerhalb der Öffnungszeiten kontaktieren. Die Anträge konnten nur auf Papier im Empfangsbereich einer Zweigstelle abgegeben oder mit der Post geschickt werden. Telefonische Anfragen waren auf Auskunftsnummern zu speziellen Themen beschränkt und wurden nur mit allgemeinen Informationen beantwortet. Die Beantwortung der Anrufe über die Auskunftsnummern war eine zusätzliche Aufgabe für die Beschäftigten der Sozialversicherungsanstalt, die während der Bürozeiten erledigt werden musste. Es war nur ein gewöhnlicher Telefondienst durch einen direkten Anruf auf die Auskunftsnummer verfügbar. Der Kundenverkehr und die Wartezeiten in den Zweigstellen konnten nicht gesteuert werden. Die Informationen über die Anzahl Kunden in den Zweigstellen wurden manuell erfasst, und es gab keine Instrumente zur Überwachung der Kundendienstqualität.

KRITERIUM 2

Was waren die Hauptziele und die erwarteten Ergebnisse?

Das Hauptziel lautete, den Zugang zu den Dienstleistungen der Sozialversicherungsanstalt zu verbessern, indem er elektronisch verfügbar gemacht wurde und den Kunden verschiedene Kommunikationskanäle zur Wahl angeboten wurden.

Das Hauptziel wurde durch folgende strategische Unterziele ergänzt:

- Rationalisierung des Kundendienstes in den Zweigstellen der Sozialversicherungsanstalt;
- Verringerung der Anzahl Besuche in den Abteilungen der Sozialversicherungsanstalt;
- Verbesserung und Stärkung des Öffentlichkeitsbilds der Sozialversicherungsanstalt als moderner Institution, die neuste Kommunikationsmittel einsetzt;
- Bekämpfung des digitalen Ausschlusses und Sicherstellung des Zugangs zu allen Dienstleistungen der Sozialversicherungsanstalt über unterschiedliche Kommunikationskanäle (Telefon, Internet, Selbstbedienungsautomaten).

Diese strategischen Unterziele wurden sodann in technische Ziele aufgliedert:

- Schaffung einer modernen Infrastruktur mit unterschiedlichen Kommunikationskanälen (elektronisch über Automaten, in den Abteilungen der Sozialversicherungsanstalt und über das Callcenter);
- Bereitstellung eines einfachen Zugangs für die Nutzer zu den Daten in den individuellen Konten der Sozialversicherungsanstalt;
- Ermöglichung des Kontakts mit der Sozialversicherungsanstalt für Kunden ohne Computerzugang, ohne dass sie eine Zweigstelle aufsuchen müssen;
- Verknüpfung der Dienstleistungen der Sozialversicherungsanstalt mit externen Systemen, insbesondere mit Plattformen anderer öffentlicher Verwaltungen.

Die Sozialversicherungsanstalt erwartete folgende Ergebnisse:

- Mehr Unternehmen, die verfügbare öffentliche Register nutzen;
- Mehr Unternehmen, die Anwendungen und IKT-Dienstleistungen nutzen;
- Mehr Kunden, die Online-Dienstleistungen nutzen.

KRITERIUM 3

Welche/r innovative Ansatz/Strategie wurde zum Erreichen der Ziele verfolgt?

Der innovative Ansatz bestand nicht nur darin, moderne Technologien und IT-Instrumente zu nutzen, sondern auch im vielseitigen Zugang zu Informationen, der den Kunden der Sozialversicherungsanstalt angeboten wird: Zugang zu Daten über elektronische Hilfsmittel, per Telefon und durch direkten Schalterkontakt.

Der innovative Ansatz des Projekts bestand in der Verfügbarkeit elektronischer Dienstleistungen, um Informationen von allgemeinem Interesse (per E-Mail, in einem Chat mit einem Berater der Sozialversicherungsanstalt, über Skype oder durch die virtuellen Berater, die in Echtzeit antworten) sowie persönliche Daten (über einen gesicherten Zugang zum Profil auf dem Portal der Plattform für elektronische Dienstleistungen) zu übermitteln.

Die kundenspezifischen Dienstleistungen geben den Kunden rund um die Uhr Zugriff auf die Informationen, die in ihrem Konto bei der Sozialversicherungsanstalt gespeichert sind, und sie können zahlreiche Operationen der sozialen Sicherheit über das Internet abwickeln, ohne den Schreibtisch verlassen zu müssen (sie können auch Termine mit der Sozialversicherungsanstalt vereinbaren).

Die Plattform für elektronische Dienstleistungen verfügt zudem über spezielle Funktionen für Fachleute wie etwa Ärzte (Ausstellung von Krankenscheinen) und Gerichtsvollzieher (Informationen für den Schuldeneinzug).

Im Rahmen des Projekts können die Kunden zahlreiche Operationen über das Callcenter abwickeln.

Die Berater des Callcenters stehen an Wochentagen von 7 bis 18 Uhr zur Verfügung. Außerdem ist rund um die Uhr ein automatisches Telefoninformationssystem aufgeschaltet, das allgemeine Informationen über die Tätigkeiten der Sozialversicherungsanstalt anbietet.

Die im Projekt enthaltenen Selbstbedienungsautomaten sind ebenfalls multifunktionell und bieten den Kunden einen Zugang rund um die Uhr zu Dienstleistungen der Sozialversicherungsanstalt an, sodass sie Dokumente einreichen und dafür eine Bestätigung erhalten, die Internetdienstleistungen der Sozialversicherungsanstalt einschließlich des Portals (Plattform für elektronische Dienstleistungen) nutzen oder kostenlos einen Berater des Callcenters kontaktieren können.

Die interaktiven Automaten können auch von folgenden Personengruppen mit Behinderung bedient werden: von Rollstuhlfahrern, Menschen mit Sehbehinderung oder Blindheit oder mit Hörbeeinträchtigung. Die Einführung der Automaten war nötig, um den Bürgern einen direkten und schnellen Zugang zu ihren Daten in den Konten der Sozialversicherungsanstalt zu erlauben, insbesondere Bürgern ohne Internetzugang.

Die Lösungen im Rahmen der Plattform für elektronische Dienstleistungen erlauben auch eine Kommunikation mit den Systemen anderer öffentlicher Verwaltungen.

KRITERIUM 4

Wurden Ressourcen und Inputs optimal eingesetzt, um die Ziele und erwarteten Ergebnisse zu erreichen? Bitte geben Sie an, welche internen oder externen Evaluationen der guten Praxis durchgeführt wurden und welche Auswirkungen/Resultate bisher erkannt/erzielt wurden.

Mit der Plattform für elektronische Dienstleistungen hat die Sozialversicherungsanstalt auf soziale und wirtschaftliche Entwicklungen reagiert, die mit der zunehmenden Vernetzung in unserer Informationsgesellschaft und dem gestiegenen Interesse für öffentliche Ausgaben zusammenhängt. Die heutige Informationsgesellschaft verlangt nach umfassenden öffentlichen Dienstleistungen. Einerseits müssen moderne Technologien und IT-Instrumente eingesetzt werden, die ein breiteres Dienstleistungsangebot über elektronische Kanäle ermöglichen. Und andererseits müssen die Institutionen der sozialen Sicherheit aufgrund des gestiegenen sozialen Bewusstseins ihre Kosten optimieren und zugleich einen hohen Dienstleistungsstandard aufrechterhalten.

Die positiven Rückmeldungen der Kunden der Sozialversicherungsanstalt bestätigen, dass der verfolgte Ansatz richtig war und dass die Ressourcen optimal eingesetzt wurden. Die Sozialversicherungsanstalt führt regelmäßig Umfragen zur Kundenzufriedenheit durch, aus denen eine stetige Zunahme der Zufriedenheit ersichtlich wurde.

Die Plattform für elektronische Dienstleistungen hat in Polen bereits eine breite Zustimmung erfahren, wie zahlreiche Auszeichnungen aus Wirtschaft und IT-Branche bestätigen (Preis Quality International 2014, Wektor-Preis 2012 des polnischen Arbeitgeberverbands, Preis der Software AG Polen und IT Leader Award 2012 der Monatszeitschrift Computerworld).

Die Plattform für elektronische Dienstleistungen wurde auch auf ihre Benutzerfreundlichkeit geprüft, und es wurde untersucht, ob die Dienstleistungen den Standards für Internetanwendungen und Internetseiten sowie die Bedingungen für einen elektronischen Briefkasten einer öffentlichen Verwaltung genügen. Die Schlussfolgerungen aus diesen Prüfungen haben zu weiteren Verbesserungen geführt. Das klare Ergebnis der Umsetzung des Projekts der Plattform für elektronische Dienstleistungen lautet, dass mittlerweile mehr Kunden moderne Kommunikationskanäle nutzen.

Derzeit verfügen mehr als 1,3 Millionen Kunden der Sozialversicherungsanstalt über ein Kundenprofil auf der Plattform für elektronische Dienstleistungen. Laut den Zahlen von November 2015 wurden seit der Einführung der Dienstleistung 8,5 Millionen Anträge elektronisch gespeichert, 1,5 Millionen Versicherungsdokumente über die Anwendung e-P#atnik /e#Payer/ eingereicht, fast 20 000 Termine elektronisch vereinbart, 7,5 Millionen Anrufe im Callcenter entgegengenommen und 500 000 E-Mails verschickt. Die Berater des

Callcenters führten 350 000 Chats durch, 420 000 Kunden nutzten Dienstleistungen der Automaten und 62,5 Millionen Kunden wurden im System zur Steuerung des Kundenverkehrs erfasst.

Die verschiedenen Funktionen der Plattform für elektronische Dienstleistungen werden ständig weiterentwickelt.

Die Einführung der Plattform für elektronische Dienstleistungen hat die Sozialversicherungsanstalt auch als Institution stark verändert, sowohl betreffend die Humanressourcen als auch betreffend die Funktionsweise, was sich auch auf die Kosten der Dienstleistungen für die Kunden ausgewirkt hat.

Eine neue Gruppe von Mitarbeitern kümmert sich nun um den Kundendienst per Telefon. Die Gruppe besteht aus über 300 professionellen Beratern, die in Techniken des telefonischen Kundendienstes geschult wurden und über professionelle Kompetenzen verfügen, sodass sie auch alle elektronischen Hilfsmittel beherrschen, die den Kunden zur Verfügung stehen.

Die Mitarbeiter im direkten Kundendienst, welche Anfragen und Anträge der Kunden beantworten und bearbeiten, aber auch die für den IT-Support zuständigen Mitarbeiter mussten neue Fähigkeiten und neues Wissen erwerben. Diese zusätzlichen Fähigkeiten und Wissensgrundlagen waren besonders wichtig für die Erstellung und Verwaltung der Kundenprofile auf der Plattform für elektronische Dienstleistungen, um den Kunden die Funktionen der Plattform sowie die Nutzung der elektronischen Signatur zu erklären.

Für einige Typen von Kundenanträgen, die voll elektronisch bearbeitet werden, konnte die Bearbeitungszeit stark verkürzt werden. Dank der elektronischen Kommunikation mit den Kunden konnten die Verwaltungskosten der Sozialversicherungsanstalt für den Postversand gesenkt werden. Es wurden auch konkrete Kosteneinsparungen erwartet, da die Massensendungen an die Kunden auf Papier (welche die Sozialversicherungsanstalt versenden musste) durch elektronische Informationen ersetzt werden konnten, die den Kunden mit Kundenprofil vermittelt werden können.

KRITERIUM 5

Welche Lehren wurden gezogen? Inwieweit eignet sich Ihre gute Praxis für die Replikation durch andere Institutionen der sozialen Sicherheit?

Die ständige Weiterentwicklung neuer Technologien, des Internets und der Telekommunikations-netzwerke hat einen neuen Ansatz der Kommunikation zwischen Bürgern und öffentlichen Verwaltungen sowie neue Wege der Dienstleistungserbringung möglich gemacht. In zahlreichen Ländern versuchen die öffentlichen Verwaltungen nun, weniger Papierdokumente zu verbrauchen und den Zugang der Bürger zu Online-Dienstleistungen zu verbessern. Die digitale Revolution und die sozialen Veränderungen haben

dazu geführt, dass die elektronische Verwaltung für die Kommunikation zwischen dem Staat und seinen Bürgern eine immer wichtigere Rolle einnimmt.

Die Plattform für elektronische Dienstleistungen der Sozialversicherungsanstalt ist ein Beispiel für den IKT-Einsatz in einer öffentlichen Verwaltung und stellt einen neuen Ansatz des Kundendienstes im öffentlichen Sektor dar. Eine solche Praxis führt einerseits zu Zeiteinsparungen, zu gesunkenen öffentlichen Ausgaben und zu einer geringeren Belastung für die Beamten, und andererseits können auch die Kunden davon profitieren, da die Beziehungen zwischen den Bürgern und der Verwaltung verbessert werden.