

Anmerkungen zum Fallmanagement im Kontext EU-DLR/EA¹

Die Europäische Dienstleistungsrichtlinie (DLR) fordert von der Verwaltung die Einrichtung einheitlicher Ansprechpartner. 2008 wird überlegt, ob, wo und mit welchen Funktionen zu deren Unterstützung Fallmanagementsysteme eingerichtet werden sollen.

Beim **Fallmanagementsystem** (in Anlehnung an *von Lucke/Ziesing* 2007, S. 10) handelt es sich um das System zum Kontaktmanagement und zum Management der damit verbundenen Fälle. Bei der Gestaltung ist der Umfang, die Frage der Zugriffsmöglichkeiten und -rechte sowie die Positionierung zu klären. Beim Umfang muss über die Funktionen das Fallmanagementsystem entschieden werden. Eine grundlegende Funktion ist das Management der Kontakte mit den Dienstleistungserbringern. Dies erlaubt es einheitlichen Ansprechpartnern, Unternehmen schnell zu helfen, indem es die Historie vorangegangener Ersuche und die stets wieder benötigten Stammdaten zur Verfügung stellt. Diese Funktion wird typischerweise über ein Customer Relationship Management System (CRM) bzw. Citizen Relationship Management (CiRM) abgebildet (*von Lucke* 2008, S. 349-351).

Über ein datenschutzkonformes Fallmanagement sollten die Zugriffsmöglichkeiten und -rechte der Ansprechpartner auf die Daten der Dienstleistungserbringer gesteuert werden. Ansprechpartner eines verwaltungsebenenübergreifenden Verbundes wären ansonsten in der Lage, für Auswertungen umfassende Datenprofile zu Bürgern und Unternehmen zu erzeugen. Mit Blick auf die Vielzahl personenbezogener Daten im Fallmanagement und in den IT-Systemen der Behörden im Hintergrund sowie den datenschutzrechtlichen Vorgaben der Bundes- und Landesdatenschutzgesetze einschließlich bereichsspezifischer Datenschutzregelungen muss mit klaren Vorgaben schon von der Konzeption her ein potentieller Missbrauch verhindert werden.

Zur Positionierung des Fallmanagements eröffnen sich sechs Optionen (Abbildung 1; *von Lucke* 2007, 42-45 und *von Lucke/Ziesing* 2007, S. 10):

- Mit dem Ansatz der noch näher darzustellenden Dokumentensafes und Bürgerportale können sich Bürger und Unternehmen selbst um ihr Fallmanagement kümmern. Sie übernehmen dazu das Management ihrer Daten, Dokumente und Fälle und erteilen der Verwaltung und Einheitlichen Ansprechpartnern darauf Zugriffsrechte. Dieser Ansatz reduziert die Datenschutzproblematik, ist aber mit einer fehlenden Kontrolle über Daten für Auswertungen verbunden.
- Das Fallmanagement lässt sich zweitens einzelnen einheitlichen Ansprechpartnern zuordnen, die dieses jeweils als lokale Lösung betreiben.
- Drittens wäre ein Fallmanagement für den Gesamtverbund der einheitlichen Ansprechpartner denkbar. Zu lösen wäre dann die Frage der Übertragbarkeit der

¹ Aufbereiteter Auszug aus einem im Auftrag von Microsoft und des ISPRAT-Vereins erstellten FOKUS White Paper, das auf der CeBIT 2008 der Öffentlichkeit präsentiert werden soll.

Tickets und der personenbezogenen Daten an andere einheitliche Ansprechpartner im Verbund sowie an Behörden im Hintergrund.

- Das Fallmanagement könnte viertens als zentral bereitgestelltes CRM dem Wissensmanagementsystem (WMS) des Gesamtverbundes zugeordnet werden.
- Fünftens wäre es denkbar, dass jedes lokale Wissensmanagementsystem um ein lokales Fallmanagement ergänzt wird. Dies wäre mit Blick auf die Kosten aus wirtschaftlichen Erwägungen heraus zu hinterfragen.
- Sechstens könnte das Fallmanagement, wie bei den klassischen Akten und Vorgängen auch, bei den zuständigen Behörden und Einrichtungen verbleiben. Austausch und Verknüpfung von in Behörden angesiedelten Fallmanagementsystemen dürften sich als schwierig erweisen und auf vielfältige weitere Hürden stoßen.

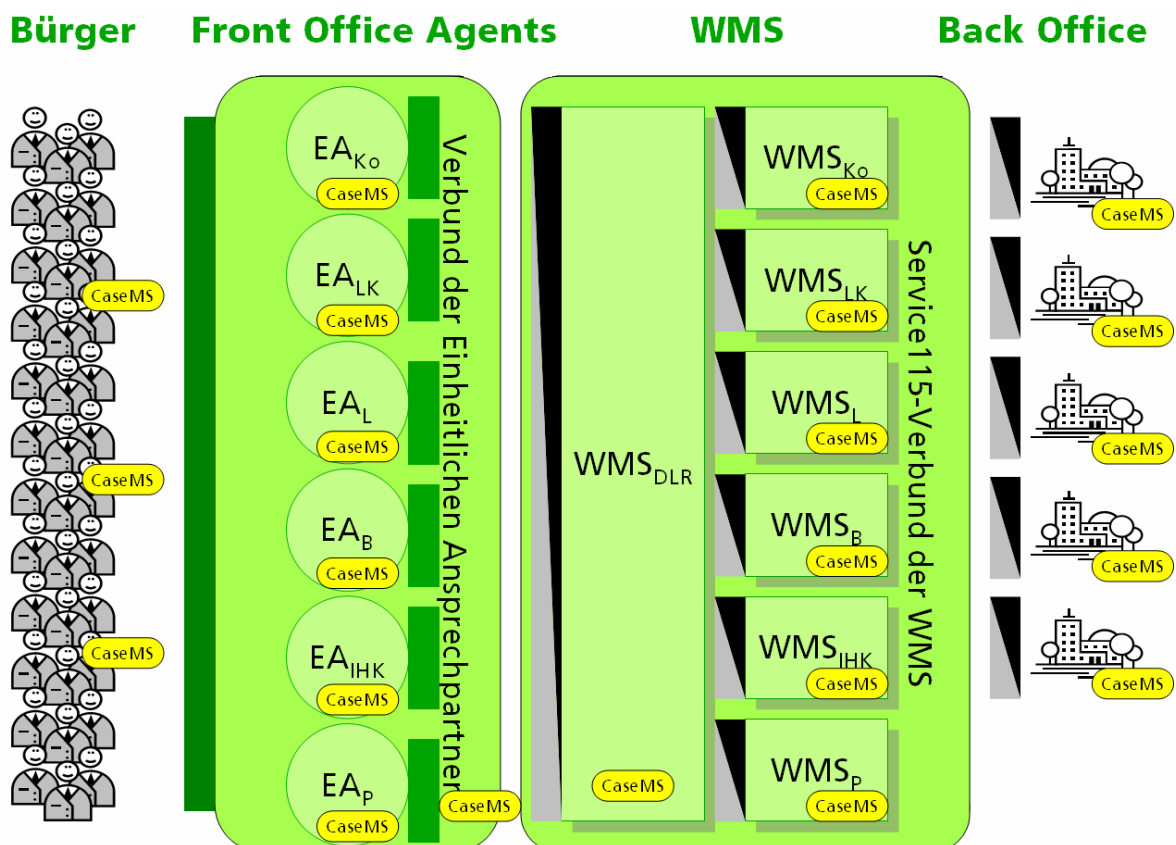


Abbildung 1: Sechs Optionen für die Positionierung eines Fallmanagements

von Lucke 2007: von Lucke, Jörn: FOKUS-Überlegungen zur Technischen Architektur von „Service 115“ unter Berücksichtigung derzeitiger Optionen in Deutschland, Interne Präsentation vom 26.11.2007, FOKUS, Berlin 2007.

von Lucke/Ziesing 2008: von Lucke, Jörn und Ziesing, Jan: Premium 115 – Skizze einer technischen Architektur für verwaltungsebenenübergreifende Portale zur öffentlichen Verwaltung, Paper für die MKWI 2008, München 2008.

von Lucke 2008: von Lucke, Jörn: Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung, Schriftenreihe Wirtschaftsinformatik, Band 55, Josef Eul Verlag, Lohmar und Köln 2008.