

MODERNER STAAT 2009

Strategie und Best Practice für IT, Personal und Finanzen

24.-25. November 2009 Messegelände Berlin



Forum:	Strategie & Organisation II (13.10 – 15.35)
Datum:	25. November 2009
Uhrzeit:	14.50 – 15.10 Uhr
Aussteller:	Empolis GmbH
Referenten:	Thomas Niessen
Ort:	Best Practice Forum III - Halle

Prozessoptimierung durch den Einsatz wissensbasierter moderner Verwaltungssoftware

Behörden sehen sich einer wahren Informationsflut ausgesetzt. Bürger kommunizieren häufiger als früher mit ihnen und dies oftmals parallel über unterschiedliche Kommunikationswege. Dennoch erwarten die Bürger, dass ihre Informationen konsistent an der richtigen Stelle ankommen und daraufhin kompetent und schnell beantwortet werden. Die Antwort auf diese Problematik sind moderne IT-Systeme. Diese Systeme steuern und überwachen die komplette Kommunikation innerhalb einer Behörde und sorgen auch bei sehr großen Anfrage-Mengen dafür, dass man über alle Vorgänge Überblick behält – quer über die verschiedenen Kommunikationskanäle hinweg. Solche Systeme sind selbstlernend und können dank Künstlicher Intelligenz die Effizienz der Bearbeitung von Anfragen optimieren – schnell, präzise und persönlich. Ergänzt durch eine Wissensmanagement-Lösung können solche Systeme dabei unterstützen, selbst auf sehr komplexe Kundenanfragen schnellstmöglich die korrekte Antwort zugeben.