

# Personendatenmanagement für Kommunen



## HERAUSFORDERUNGEN

- ▶ schlechte Datenqualität zu den Personen durch die verschiedenen Fachverfahren
- ▶ erhöhte Anzahl an Rückläufern beim Versand von Bescheiden
- ▶ keine umfassende Sicht auf die Personenstammdaten
- ▶ keine individuelle Bürgeransprache und Hinweis zu maßgeschneiderten kommunalen Dienstleistungen möglich
- ▶ erschwerte Personenidentifikation
- ▶ manuelle & fehleranfällige Prozesse zur Datenbereinigung
- ▶ kein transparentes Stimmungsbild der Bürger durch verschiedene Social-Media- und Bürger-Portale

## VORTEILE

- ▶ 360°-Personensicht: verbesserte Prozessqualität durch konsolidierte und zuverlässige Personenstammdaten aus
- ▶ Fragmentierten Fachverfahren, Listen und allen Kanälen
- ▶ konsistente, vollständige, aktuelle und korrekte Personendaten
- ▶ kein Eingriff in bestehende Prozess- und Fachverfahrenslandschaft dank schlanker, gehosteter Verfahren
- ▶ perfektes Preis-Leistungs-Verhältnis für alle Datenmengen
- ▶ Kommune ist spürbar näher am Bürger

## HERAUSFORDERUNGEN

In Zeiten der Digitalisierung und dem Trend hin zu Bürgerportalen geht der persönliche Kontakt zum Bürger gerade in größeren Kommunen oft verloren. Häufig klagen Bürger ihre Probleme anonym auf Portalen, statt im persönlichen Gespräch. Die Kommunalvertretung muss und will aber wissen, was ihre Bürger denken und was sie bewegt. Nur wenn sie weiß, wo Handlungsbedarf besteht, kann die Kommunalvertretung die Interessen ihrer Bürger auch wirklich vertreten. Will die Kommune nah am Bürger sein, muss sie diese in den verschiedenen Kanälen identifizieren können.

Diese Identifizierung ist auch für die verschiedenen Fachverfahren von immenser Wichtigkeit: Gebühren- oder Steuerbescheide müssen richtig zustellbar sein. Eine hohe Rückläuferquote beim kommunalen Veranlagungslauf verursacht nicht nur unnötige Kosten, sondern sorgt auch für Unmut bei den Bürgern. Erreichen sie die Abwasser-, Steuer- oder Müllgebührenbescheide zu spät oder gar nicht, können sie unter Umständen ihre Bescheide nicht fristgerecht be-

gleichen. Das verursacht weiteren überflüssigen Aufwand auf beiden Seiten.

Gerade die Dublettenproblematik – und somit die eindeutige Postidentifizierung über verschiedene Verfahren hinweg – ist für Kommunen eine Herausforderung, der es sich zu stellen gilt. Zuständige Ämter wie Sozialamt, Standesamt oder Abwasserzweckverband halten ihre Personenstammdaten in gewollten Datensilos im Rechenzentrum vor. Durch die verschiedenen Fachverfahren kommen so fragmentierte Personenstammdaten oft doppelt und dreifach vor – in verschiedenen Schreibweisen und teilweise auch mit veralteten Informationen. Für die Zustellbarkeit ein Albtraum.

Erst konsistente, vollständige, aktuelle und korrekte Daten, die sinnvoll im Rechenzentrum miteinander verknüpft werden, ermöglichen den Kommunen eine eindeutige Personenidentifizierung.

## SMARTE PERSONENDATENVERWALTUNG

Uniserv bietet eine Lösung, mit der Personenstammdaten effizient verwaltet werden können. Die Personenplattform fasst im Rechenzentrum Personenstammdaten über alle Fachverfahren, Listen und Kanäle hinweg zusammen und liefert so eine ganzheitliche Sicht auf den Bürger.

Bevor die Informationen aber aus den unterschiedlichsten Fachverfahren zu einer allumfassenden Personensicht konsolidiert werden, sorgen die Datenqualitätswerkzeuge von Uniserv für bereinigte, strukturierte und aktuelle Personenstammdaten. Die Konsistenz der Kundendaten ist über alle Fachverfahren hinweg sichergestellt ohne dass in die bestehende Prozess- und Fachverfahrenslandschaft eingegriffen wird: Wann immer eine Änderung bei einem Bürger in einem Fachverfahren eintritt, wird dies auf der zentralen Personenplattform erfasst und verarbeitet.

Mit dieser Lösung vermeiden Kommunen Redundanzen in ihren Rechenzentren: Die qualitativ optimierten Personen-

stammdaten können auf der Personenplattform zu einem "goldenen Personenstammsatz" zusammengefasst werden. Dieser besteht dann aus den vollständigen, korrekten und aktuellsten Informationen, die über den Bürger bekannt sind. Auch externe Daten, wie weiterführende Informationen aus den Bürgerportalen oder Social Media Kanälen, können einfach, sauber und schnell importiert werden.

Die Einführung der Uniserv Lösung im Rechenzentrum erfordert kein komplexes Integrationsprojekt und keine Veränderungen der vorhandenen Datenmodelle der verschiedenen Fachverfahren. Die auf dem Prinzip der schlanken Integration basierende Vorgehensweise reduziert die Kosten, das Projekt ist schnell umsetzbar. Die schnelle Implementierung des gehosteten Verfahrens, die hohe Skalierbarkeit und der gezielter Umgang mit den Personenstammdaten bringen schon nach den ersten drei Monaten der Kommunalvertretung einen handfesten Mehrwert: Die Kommune ist spürbar näher am Bürger. Mit Uniserv.

### UNISERV

Rastatter Str. 13, 75179 Pforzheim, Germany, T: +49 7231 936-0, +31 2030 80 371, +44 7535 418 180  
E: info@uniserv.com, www.uniserv.com © Uniserv GmbH, Pforzheim, All rights reserved

