

E-Government

- T-City:** Wo bleiben die Leuchtturmprojekte? 12
- Shared Services:** Kommunale Rechenzentren der nächsten Generation 14
- Wahlkampf:** Bedeutung des Web 2.0 für Bürgermeisterwahlkämpfe 16

Titel

- Projekt D115:** Feinkonzept für den Pilotbetrieb 18
- Interview:** Hans-Günter Henneke, Deutscher Landkreistag, über Chancen und Herausforderungen des Projektes D115 20
- Bielefeld:** Call Center als Vermittler 22
- Rhein-Main:** Der Modellregion Mitte fehlen etablierte Service-Center 24
- Wissensmanagement:** Voraussetzung für effizienten Call-Center-Betrieb 26
- Wuppertal:** Service-Center als One Stop Government 28
- Interview:** Thomas Friedrich, Genesys, über den Nutzen von 115 30

Informationstechnik

- Serie:** Umsetzung der EU-DLR erfordert Interoperabilität 32
- Interview:** Ronny Kirchner, procilon, über Voraussetzungen für erfolgreiches E-Government 34
- ITIL:** Optimierte Prozesse dank IT Infrastructure Library 36

E-Personalausweis: Neuer

Schwung für E-Government 38

Parkraumbewirtschaftung:

Dem Verkehrschaos entgegenwirken 40

KOMCOM Bayern:

Premiere in Augsburg 42

Interview: Reiner Knäusl, Baye-

rischer Städtetag, über die Bedeutung der KOMCOM Bayern 43

Programm: Auswahl der

KOMCOM-Vorträge 44

KOMCOM Bayern: Themen,

Aussteller, Produkte und Dienstleistungen 46

Fachverfahren:

Facility Management 54

Praxis

Gevelsberg: Shared Services

im Personalwesen 56

Rhein-Erft-Kreis: Kfz-Online-

Zulassung in neuer Version 58

Praxis-News: Mülheim an der

Ruhr, Kreis Darmstadt-Dieburg, Braunschweig, Kreis Lippe 59

Spezial

Finanzwesen: Intergenerative

Gerechtigkeit im Blick 60

Niederrhein: Gemeinsam

auf die doppelte Buchführung umsteigen 62

ERP: Praxistest vor

Software-Wahl 64

Bedburg: Zweiter Umstieg

auf die Doppik 66

Hochsauerlandkreis: Erste

Erfahrungen mit der doppelten Buchungssystematik 68

Prozessoptimierung: Modulares

Konzept bietet Unterstützung beim Doppik-Umstieg 70

Rubriken:

- Editorial 3
- News 6
- News international 10
- Buchvorstellung 72
- Termine 73
- IT-Guide 74
- Vorschau, Impressum 82



Telefonischer Bürgerservice

Einen direkten Draht zur Verwaltung erhalten Bürger über die einheitliche Behördenrufnummer 115. Der Probetrieb in den Modellregionen startet im kommenden Frühjahr. Bei der Errichtung der Service-Center können Neustarter von den Erfahrungen bereits etablierter Call Center profitieren.

ab Seite 18