

**TERACOM implementiert zusammen mit einem Microsoftteam im Rahmen einer Machbarkeitsstudie automatisierte kundennahe Verwaltungsprozesse in der Stadtverwaltung einer großen rheinländischen Metropole**

Die Neuorganisation der Verwaltungsprozesse in Front – und Backoffice-Strukturen ist der Schlüssel für eine kundennähere Verwaltung. Möglich wird dies durch den Einsatz neuer Anwendungslösungen als Voraussetzung für eine durchgängige Gestaltung der Prozesse. Die Etablierung eines einheitlichen Ansprechpartners im Zuge der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie geschieht durch die Bündelung aller Informationen und Leistungsangebote an einer Stelle (One-Stop-Government). Um an jeder Anlaufstelle des „Kunden“ alle kommunalen Leistungen und Informationen umfassend, verbindlich und in gleicher Qualität bereitstellen zu können, muss eine neue serviceorientierte IT-Anwendungsinfrastruktur (SOA) entwickelt werden, wobei die etablierten Zugangswege und deren Applikationen erhalten bleiben und in die neue Architektur integriert werden müssen.

Ziel des Projektes war es anhand prototypisch implementierter Prozesse nachzuweisen, dass die genannten Zielstellungen durch den Einsatz von komplexer Microsoft Technologie erreicht werden können. So wurde mit Microsoft Dynamics CRM ein zentraler „single point of contact“ Arbeitsplatz geschaffen und mit Microsoft BizTalk Server wurden zahlreiche zentrale Services integriert und Prozesse gesteuert. Die TERACOM Projektspezialisten hatten insbesondere die Aufgabe mittels Microsoft Customer Care Framework (CCF) bestehende Leistungsangebote und deren Basisapplikationen (wie z. Bsp. Hundsteuer – und andere Abgabeberechnungen) in den neuen CRM basierten Arbeitsplatz zu integrieren und mit der zentralen BizTalk basierten Prozesssteuerung zu verbinden. TERACOM Spezialisten für MS BizTalk und CCF implementierten Webservices, passten Schnittstellen von bestehenden Applikationen an, integrierten mit CCF mehrere bestehende Anwendungen in die MS CRM basierte Anwendung und implementierten BizTalk Prozesse und Adapter.

Die im Rahmen des Projektes nachgewiesene Machbarkeit und der sehr erfolgreiche „friendly-user-test“ der prototypischen Anwendungen führte zu der Entscheidung des Kunden, das System in mehreren Ausbaustufen weiter auf dem gewählten Architekturkonzept auszubauen.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de