

# Service aus einer Hand

von Eckard Schindler

**Shared Services für Englands Südwesten erbringt ein Joint Venture, das sich aus drei Behörden und IBM zusammensetzt. Rund 445 Millionen Euro sollen in der Region bis 2017 durch eine veränderte Struktur von Front und Back Office eingespart werden.**



Die im Südwesten Englands gelegenen Verwaltungsbezirke Somerset County Council und Taunton Deane Borough Council sowie die Polizeidirektion Avon and Somerset Police Authority haben ein völlig neues Modell der verwaltungübergreifenden Zusammenarbeit entwickelt.

Im Jahr 2007 wurde mit der Unterzeichnung eines Zehnjahresvertrages das Gemeinschaftsunternehmen Southwest One gegründet. Damit wurde ein Dienstleistungszentrum als Joint Venture geschaffen, das die Ressourcen für Kundenservice und Unterstützungsprozesse der Verwaltungseinheiten bündelt und zugleich die Kundenschnittstelle (Front Office) und die Back-Office-Prozesse verändert. Innovativ ist vor allem die Konzeption von Southwest One als Public Private Partnership: Die Leitung obliegt einem Gremium bestehend aus Vertretern beider Verwaltungsbezirke, der Polizeidirektion und des Unternehmens IBM. Der Konzern bringt rund 200 Mitarbeiter ein, die das Vorhaben technologisch und beratend unterstützen. Die Geschäftsführung des Joint Venture teilen sich die Partner aus Verwaltung und Wirtschaft. Eine Zusammenarbeit von drei verschiedenen Verwaltungseinheiten

und einem Wirtschaftsunternehmen ist in Großbritannien in dieser Weise bisher einzigartig.

Die drei Partner aus der öffentlichen Verwaltung unterscheiden sich erheblich hinsichtlich Größe und Verwaltungsstruktur. Somerset County Council verwaltet mehr als 500.000 Einwohner, Taunton Deane Borough Council rund 108.000. Die Polizei von Avon and Somerset ist für die Städte Bristol, Bath und Wells sowie die ländlicheren Gebiete von Somerset County und den Bezirk South Gloucestershire zuständig. In Bezug auf die Ziele der Kooperation herrscht jedoch Einigkeit. Mit Blick auf die zunehmenden Budgetkürzungen ist der wichtigste Grund für die Zusammenarbeit, Dienstleistungen kosteneffizienter anzubieten, ohne dabei an der Servicequalität zu sparen. Bürger, die sich mit einer Frage oder einem Problem an eine Behörde wenden, sollen schnell Antworten erhalten, unabhängig davon, um welche Institution es sich handelt. „Das bedeutet, durch Kooperation das Serviceangebot von Behörden um den Bürger herum aufzubauen und Dienstleistungen anzubieten, die auf die Bedürfnisse der Bürger zugeschnitten sind“, sagt Tracy Hayler, Hauptkommissarin der Polizei Avon and Somerset.

Mit dem Joint Venture wollen die Partner aus Verwaltung und Wirtschaft sowohl den Service im Front Office als auch im Back Office umgestalten. Insgesamt sind sieben Projekte geplant, von denen zwei bis Ende dieses Jahre abgeschlossen sein sollen. „Es geht um die grundlegende Veränderung unserer Arbeitsweise und der Dienstleistungen, die wir den Gemeinden von Avon and Somerset anbieten, indem wir dies auf dem kostengünstigsten Weg machen“, so Hayler. Dazu führt Southwest One eine neue, umfassende Plattform zur Planung von Ressourcen und ein neues System für das Kun-

## Services von Southwest One

Im Bereich Kundenservices ist Southwest One für Call-Center-Dienste, Bürgerbüros und Polizeidienststellen sowie die Annahme von Anträgen verantwortlich. Querschnitts- und Support-Dienstleistungen stellt das Joint Venture für das Finanz- und Personalwesen, für die IT, die Beschaffung, Druck, Facility Management und Grundstücksverwaltung zur Verfügung ebenso wie für die Steuer- und Gebührenerhebung und für Sozial- und Förderleistungen.

- [www.southwestone.org](http://www.southwestone.org)



England: Polizei, Verwaltung und IBM gründen PPP.

denbeziehungsmanagement ein. Das Joint Venture entwickelt und betreibt darüber hinaus ein Shared Service Center für die drei Partner der öffentlichen Hand.

Obwohl die Public Private Partnership erst vor zwei Jahren ins Leben gerufen wurde, hat das Konzept des gemeinsamen Shared Service Center bereits Früchte getragen: Durch weniger Bürokratie, mehr elektronische Arbeitsabläufe und verbesserte Strukturen für den Informationsaustausch mit anderen Institutionen, arbeiten die beteiligten Behörden schon jetzt effizienter. Die Servicequalität wurde erhöht und Bürgeranfragen können schneller beantwortet werden. Ein Wandel ist auch im Hinblick auf die Modernisierung der IT-Infrastruktur zu verzeichnen, beispielsweise durch eine erhöhte Systemverfügbarkeit. Weitere positive Effekte werden erwartet, sobald Standardprozesse und automatisierte Arbeitsabläufe etabliert sind. Hierdurch sollen zum Beispiel Arbeitnehmer auch von unterwegs aus einfacher auf Informationen und Netzwerke zugreifen können, was sich in geringeren Betriebskosten niederschlagen wird. Insgesamt wird mit einer Kostensenkung von 376 Millionen Pfund (rund 445

Millionen Euro) innerhalb von zehn Jahren gerechnet. „Und weil wir Kosten im Back-Office-Bereich sparen, können wir mehr Geld in unsere Front-Office-Leistungen investieren“, sagt Tracy Hayler. IBM hat zugesichert, dass bis zum Ende der Vertragslaufzeit die jetzigen Kosten für die im

Dienstleistungszentrum erbrachten Leistungen signifikant reduziert und die Investitionen aus den Einsparungen refinanziert werden.

Ausschlaggebend für den Entschluss der vier Partner zu einer Zusammenarbeit war nicht nur die Möglichkeit einer Senkung der laufenden Kosten und die Optimierung der angebotenen Services, sondern auch eine nachhaltige Förderung der regionalen Wirtschaftsentwicklung. Der Aufbau eines Innovationszentrums für die ortsansässige Wirtschaft, eine neue regionale Marketing-Strategie und die Gründung einer IBM-Niederlassung sollen das wirtschaftliche Wachstum in der Region langfristig ankurbeln. Southwest One bietet Arbeitnehmern zudem über die Vertragslaufzeit hinaus sichere Arbeitsplätze sowie vielfältige berufliche Möglichkeiten. Mehr als 1.400 Angestellte der drei Behör-

den arbeiten bei dem Joint Venture. Obwohl jeder Einzelne noch bei der jeweiligen Bezirksverwaltung oder der Polizeidirektion beschäftigt ist, werden alle von Southwest One verwaltet und durch einen unbefristeten Vertrag abgesichert. Deshalb ist die Mitarbeiterfluktuation gering.

Die Gründer von Southwest One hoffen, mit ihrem innovativen Modell der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit auch weitere öffentliche Einrichtungen zu erreichen. „Ich denke, andere Behörden werden sehen, wie erfolgreich diese Partnerschaft ist“, so Adrian Gladstone-Smith, Performance Manager des Verwaltungsbezirks Taunton Deane Borough Council. „Es werden sich viele weitere Einrichtungen des öffentlichen Dienstes in gleicher Weise zusammenschließen, wenn sie erst einmal sicher sind, dass das Konzept funktioniert.“ Durch eine Rahmenvereinbarung ist es auch anderen Institutionen der öffentlichen Hand möglich, Shared Services von Southwest One zu nutzen, ohne dafür ein neues Angebot einholen zu müssen.

*Eckard Schindler ist bei IBM im Bereich der Strategischen Geschäftsentwicklung mit Schwerpunkt auf Partnerschaften im kommunalen Raum für Kunden aus der öffentlichen Verwaltung tätig.*