

Werbeoffensive

eID-Funktion

**durch
Implementierung
von
Serviceterminals**



... Warum wollen wir die eID-Funktion „voranbringen“?
Künftige Herausforderungen für Meldeämter:



Lösungsansatz

- „People First“ als Leitmotiv im Sinne einer grundsätzlichen Modernisierung in Bezug auf die Zugänglichkeit und Kombination der Dienstleistungen
- Automatisierung + Digitalisierung von Prozessen durch intelligente Lösungen für Massenaufgaben (Ende-zu-Ende-Prozesse „24/7“)
- ... und durch den Einsatz von
 - **Serviceterminals**
(i.S.v. *KIOSK-Terminals*)



Problemstellung

- es gibt bereits diverse Anwendungsfelder mit eID-Funktion, aber:
- aktuell ist die eID-Funktion bei nur 40% der Düsseldorferinnen und Düsseldorfer aktiviert

Gründe:

- Einführung des neuen Personalausweises 11/2010 ohne konkrete Anwendungsfelder für die eID-Funktion
(*hohe Deaktivierungsquote der eID-Funktion*)
- Juli 2017: Gesetzes zur Förderung der eID-Funktion
(*Deaktivierung nicht mehr möglich*)
- formal: Erhöhung der Quote aktivierter eID-Funktionen, jedoch sind den Bürgerinnen und Bürgern die Anwendungsfelder weiterhin nicht klar

Der Weg

1. Erhöhung der Akzeptanz der Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion) des Personalausweises
2. durch Zurverfügungstellung von Serviceterminals, an denen „Verwaltung heute“ live erlebt werden kann – **„eID-Funktion am Serviceterminal als Türöffner zur online-Welt der Verwaltung“**
3. und durch Zurverfügungstellung eines unkomplizierten Weges („Fast Lane“) zur Aktivierung der eID / Neusetzung der PIN um:
Fit Am Service Terminal zu werden:

- 
- 
- langfristig dann verstärkte Nutzung der online-Angebote von den Bürgerinnen und Bürgern und
 - **deutliche Erweiterung der Dienstleistungen**

Ziele

- den Bürgerinnen und Bürgern die möglichen Optionen plakativ aufzeigen
- Optimierung der Publikumssteuerung
(Reduktion von Vorsprachen)
- Optimierung der Rahmenbedingungen für die Beschäftigten, die stets einem großen Publikumsdruck ausgesetzt sind
- „Vorreiterrolle“ für andere Städte in NRW / im Bundesgebiet
- Förderung des smarten Image des Landes Nordrhein Westfalen



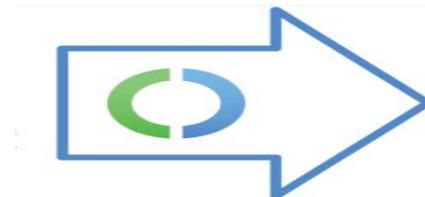
konkretes Vorgehen in Düsseldorf

14. Mai 2018

Implementierung eines ersten
(Leih-)Serviceterminals im Bürgerbüro im
Dienstleistungszentrum
(*Kooperation mit buergerservice.org*)

und

Werbeoffensive eID-Funktion mit Fast Lane



... um:
Fit Am Service Terminal
zu werden...

konkretes Vorgehen in Düsseldorf

bis 11/2018

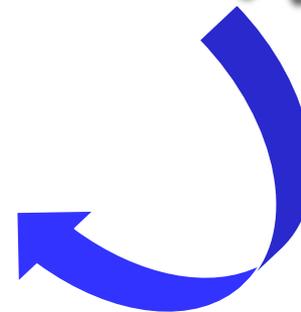
Implementierung von weiteren Serviceterminals in / bei den Wartebereichen ausgewählter Bürgerbüro-Standorte, die für die Düsseldorferinnen und Düsseldorfer auch außerhalb der Öffnungszeiten nutzbar sein sollen (vgl. Bankautomaten) und Ausweitung des Angebotes um Bewohnerparken und elektronische Melderegisterauskunft (*beides ohne eID-Funktion*)

bis 11/2019

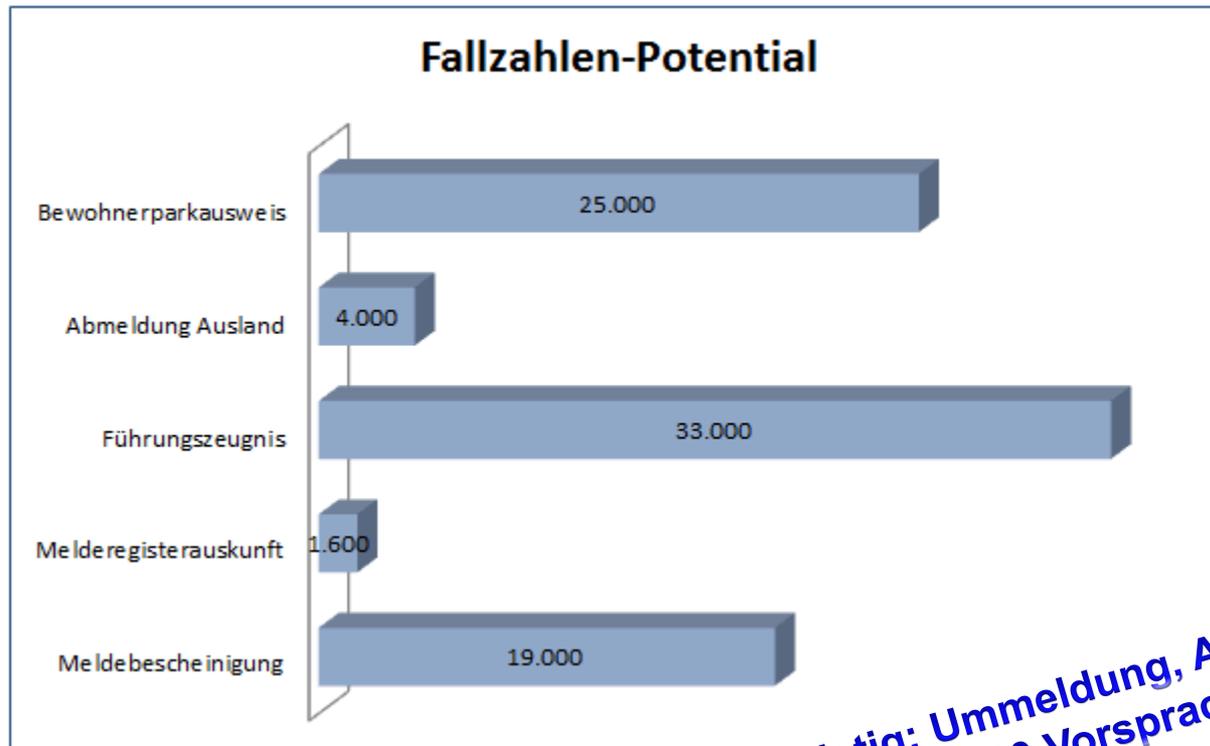
Ausstattung aller Bürgerbürostandorte und Ausstattung anderer Orte wie Büchereien, Bildungseinrichtungen, ggf. Filialen von Banken, usw., unter der Prämisse 24/7



*Lohnt
sich
der
Aufwand?*



Potential von online-Services am Serviceterminal



**langfristig: Ummeldung, Anmeldung...
(rd. 100.000 Vorsprachen pA)**

*Lohnt
sich
der
Aufwand?*



... aber es fehlt weiterhin an - aus Bürgersicht -
sinnvollen,
userfreundlichen &
intuitiv nutzbaren Angeboten / Dienstleistungen ...

