

Statement of the Month

Düsseldorf, im August 2005

Hilfe im Handumdrehen

Zentrale Anlaufstellen erleichtern zeitkritische oder umständliche Prozesse

Manche Aktionen im täglichen Leben ziehen eine ganze Kette an Entscheidungen oder Behördengängen nach sich. Ein Umzug in eine andere Stadt, die Änderung des Nachnamens nach der Hochzeit, ein Hausbau oder der Verlust eines Geldbeutels. Bislang muss der Betroffene sich selbst sammeln, strukturiert vorgehen, alle relevanten Adressen und Telefonnummern zur Hand haben und so die Stammdaten ändern, den neuen Telefonanschluss bestellen oder die einzelnen Kartenbetreiber abtelefonieren. Technisch ist es dabei längst möglich, verschiedenste Firmen und Prozesse zu verknüpfen, nur müssen diese natürlich auch mitspielen, schließlich gerät man ins Hoheitsgebiet anderer. Es gibt aber jetzt ein Vorzeigebeispiel: Den Sperr Notruf. Marina Walsler, Director Marketing bei Novell Central Europe, erläutert, welche Branchen und Bereiche ähnliche Wege gehen könnten:

Was tun, wenn die Brieftasche verloren geht oder gar gestohlen wurde? Kreditkarte, EC-Karte - alles weg. Umgehendes Handeln ist jetzt wichtig, denn durch schnelleres Kartensperren könnte pro Jahr ein Gesamtschaden von mindestens 40 Millionen Euro verhindert werden. Bislang existieren in Deutschland allein für das Sperren von EC- und Kreditkarten mehr als 100 Servicenummern. Zudem ist jede Sperrung kostspielig, für den Anbieter, den Sperrer und den Verbraucher. Seit dem 1. Juli gibt es in Deutschland nun den Sperr Notruf, eine zentrale Anlaufstelle bei Kartenverlust. Die gebührenfreie Rufnummer 116 116 bietet schnelle Hilfe - auch aus dem Ausland. Voraussetzung ist, dass sich die Kartenausgeber an der Initiative beteiligen. Auch Handys, Mitarbeiterausweise und Zugangsberechtigungen lassen sich dann über den Sperr-Notruf deaktivieren.

Die Idee, die dahinter steckt, ist so einfach, dass sie schon fast revolutionär ist. Ein Beispiel: Manfred K. ist geschäftlich unterwegs und muss feststellen, dass seine Brieftasche weg ist. Er ruft - kostenlos - die Nummer 116 116 an. Der Callcenter-Agent, der das Gespräch annimmt, sucht in der speziell aufgesetzten Wissensdatenbank nach den zu sperrenden Medien. Die Datenbank erzeugt automatisch einen Laufzettel ("Ticket"), anhand dessen Manfred K. zu den Callcentern der einzelnen Kartenherausgeber weiter verbunden wird, wo er die Sperrung der Medien eigenständig durchführt. Manfred K. verliert also auf der Suche nach Sperrnummern keine wertvolle Zeit und kann die Karten umgehend sperren bevor Missbrauch geschieht. Die Wissensdatenbank ist dabei das Herzstück, sie speichert alle relevanten Daten der sperrbaren Medien, die Kontaktdaten der Callcenter und kann Verknüpfungen herstellen. Wenn ein Unternehmen neben einer bestimmten Firmenkreditkarte auch Mitarbeiterausweise vergibt, ist diese Information gespeichert und kann bei Anfrage aufgerufen werden. Wird der Anruf zum Beispiel durch eine Störung unterbrochen, lässt sich die Sperrung genau an der gleichen Stelle fortsetzen, das Prozedere muss nicht wiederholt werden.

Die Notrufnummer 116 116 ist bislang weltweit die erste einheitliche Sperrnummer für elektronische Berechtigungen. Und sie lädt zum Nachahmen ein - schließlich lässt sich das Konzept leicht auf

andere Bereiche übertragen. Auf Bereiche in denen es darum geht, viele beteiligte (Unternehmen, Institutionen, Behörden) zu involvieren. Andere Notrufdienste ließen sich zum Beispiel denken oder eine zentrale Nummer zur Unterstützung bei weiteren Herausforderungen des täglichen Lebens:

Ein Umzug etwa erfordert zunächst genaue Planung und viel Geduld bei der Ummeldung des Wohnsitzes, des Telefonanschlusses und der Stromversorgung bis hin zum neuen Kennzeichen fürs Auto, um nur einige Beispiele zu nennen. Das Lästige dabei ist, überhaupt parat zu haben, an wen man sich wenden muss, mit welcher Telefonnummer und welchen Unterlagen. Ein zentraler Dienst kann hier Abhilfe schaffen. Einen Ansatz bietet zum Beispiel die deutsche Post, die verschiedene Aspekte eines Umzugs für den Kunden übernimmt. Auch www.ummelden.de verfolgt ein interessantes Konzept und die Verlinkung zu Dienstleistern aller Art - vom Mietwagen bis zur Tageszeitung. Allerdings kann der Anbieter dort noch nicht ausgewählt werden, man muss sich auf die Vorschläge von ummelden.de verlassen.

Wenn der Auskunftsuchende nur bei einer zentralen Stelle anrufen muss und von dort zu allen relevanten Ämtern durchgestellt wird, Termine direkt vereinbaren und abfragen kann, welche Unterlagen nötig sind, entfällt erheblicher administrativer Aufwand durch vergessene Dokumente und mangelnde Vorinformation. So profitieren nicht nur Anwender, sondern auch die Anbieter von einer stärkeren Vernetzung der Dienste. Für Behörden also ein durchaus interessantes Konzept. Und Bürger können in Zukunft ihre Behördengänge sozusagen im Handumdrehen erledigen.

Über Novell

Novell, Inc. (Nasdaq: NOVL) ist seit mehr als 20 Jahren im Markt und entwickelt und vertreibt „Software for the Open Enterprise“. Mit offener, Standard-basierter Software unterstützt Novell mehr als 50.000 Unternehmen und Institutionen in 43 Ländern dabei, ihre IT-Umgebungen einfacher und sicherer zu gestalten und zu verwalten sowie besser zu integrieren. Novell Kunden erhalten die Kontrolle über ihre IT-Infrastruktur zurück und senken die Kosten. Dabei werden sie weltweit von 5.200 Novell Mitarbeitern, 5.000 Partnern und technischen Support Centers unterstützt.

Seit 1986 ist Novell durch die Novell GmbH in Düsseldorf auch auf dem deutschen Markt vertreten. Von diesem Standort aus werden Vertrieb und Marketing für Deutschland, Österreich und die Schweiz koordiniert - Niederlassungen befinden sich in Berlin, Frankfurt, München, Nürnberg, Wien, Zürich und Genf. Weitere, ausführliche Informationen über Novell Lösungen, Produkte und Services stehen im Internet zur Verfügung unter www.novell.com oder www.novell.de.

Weitere Informationen:

Ulrike Beringer
Manager Public Relations
Novell GmbH
Phone +49 (0) 89 206 002 118
eMail: <mailto:uberinger@novell.com>
Internet: <http://www.novell.com>

Novell Presseservice
vibrio Kommunikationsmanagement Dr. Kausch GmbH
Markus Pflugbeil
Senior PR Consultant
Phone +49 (0) 89 32 15 18 62
Fax +49 (0) 89 3 21 51 77
eMail: <mailto:markus.pflugbeil@vibrio.de>
Internet <http://www.vibrio.de>