

>> SKAT

Schnelles und kostengünstiges **Fall-Management** kombiniert **Remedy** und **Intranet**

SKAT

Østbanegade 123
2100 Kopenhagen Ø
Dänemark
Tel.: (+45) 35 29 73 00
www.skat.dk

Kundenprofil

SKAT wurde am 1. November 2005 nach einem Zusammenschluss der kommunalen Steuerbehörden und der staatlichen Steuerverwaltung ToldSkat gegründet und fungiert als übergreifende Behörde. Sie besteht aus einem Hauptsitz und dreißig Steuerzentren sowie weiteren Büros im ganzen Land. SKAT beschäftigt rund 10.000 Mitarbeiter, die alle Aufgaben bearbeiten, die in den Bereichen Steuern, Abgaben, Zölle, Einzug, Veranlagung von Immobilien und Fahrzeugen sowie Glücksspiel anfallen.



Ausgangslage

Bis Januar 2008 bearbeitete jede der 80 Zoll- und Steuerstellen in Dänemark ihre eigenen Verwaltungsaufgaben einschließlich der Verwaltung von Gehältern, Personalfragen, Urlaubsanträge, Fortbildung, Logistik, Post etc. Da es aber schwierig ist, alle Stellen mit den umfassenden Verwaltungsgeetzen und -regeln lückenlos vertraut zu machen, litten die Qualität und Dauer der Fallbearbeitung darunter.

Im Jahr 2005 hatte die dänische Zoll- und Steuerbehörde eine umfassende Verwaltungsreform durchgeführt und sämtliche Verwaltungsaufgaben in einer Zentralverwaltung zentralisiert. Die Verwaltung wollte von den Vorteilen eines großflächigen Betriebs profitieren und einen einheitlichen und verlässlichen Service-Standard im gesamten Land gewährleisten. Daher entschied SKAT, in Zusammenarbeit mit MATERNA eine eigene Applikation zu entwickeln namens SAC (Skatteministeriets Administrative Center = Verwaltungszentrum des dänischen Ministeriums für Steuern).

Die gleichnamige Verwaltungseinheit SAC ging im Januar 2008 in Betrieb und beschäftigt 200 Sachbearbeiter, die in der Hauptverwaltung des SKAT in Kopenhagen

angesiedelt sind. Sie bearbeiten übergreifend nahezu alle Verwaltungsaufgaben für die rund 10.000 Mitarbeiter der gesamten SKAT-Organisation.

Realisierung

SAC besteht aus drei zentralen Komponenten: einer Self-Service-Funktion, der Remedy-Plattform und Microsoft Sharepoint.

Eine wichtige Aufgabe übernimmt die Self-Service-Funktion im Intranet des SKAT. Hier sind umfangreiche Informationen über mehr als 300 verschiedene Verwaltungsaufgaben nachzulesen, beispielsweise Regeln für die Reisekostenrückerstattung und Anträge für Weiterbildungsmaßnahmen. Die zentrale Service-Management-Plattform ist eine von MATERNA entwickelte Remedy-basierte Lösung. Lässt sich ein Problem nicht per Self Service beheben, kann der Mitarbeiter einen Fall bzw. ein Ticket im Remedy-System aufgeben. Rund 200 Sachbearbeiter bearbeiten alle im Remedy-System eingegangenen Fälle. Darüber hinaus wurde Microsoft Sharepoint in das Remedy-System integriert. Hier sind Anleitungen für die Lösung eingehender Fälle nachzulesen.

Susan Kastrup, Information Manager im Verwaltungszentrum SAC, beschreibt, welche entscheidende Rolle MATERNA bei der Entwicklung dieser maßgeschneiderten Lösung gespielt hat: „Wir hatten sehr spezielle Anforderungen an das System. Dennoch haben die MATERNA-Berater in nur zehn Tagen auf Basis von Remedy einen Prototyp entworfen.“ Für SKAT ist Remedy ein solides, flexibles und sehr benutzerfreundliches Werkzeug. Daher ist SKAT sehr zufrieden damit.

Die dreigeteilte Lösung gewährleistet, dass nur die Fälle, die Kunden nicht mittels Self Service lösen konnten, als Incident in Remedy bearbeitet werden und zwar mit Fristsetzung und einheitlichem Ergebnis. Jedes Ticket wird in der integrierten Wissensdatenbank in Sharepoint dokumentiert und abgespeichert, beispielsweise Fälle, die den Sachbearbeitern nützlich sein können. Im Sinne der weiteren Qualitätssicherung seiner Dienstleistungen hat SKAT verschiedene Service Level Agreements (SLAs) mit seinen Kunden, den verschiedenen Verwaltungseinheiten, vereinbart. Remedy nutzt Daten aus der SAC-Applikation, um mittels verschiedener Key-Performance-Indikatoren (KPIs) zu ermitteln, ob

die SLAs erfüllt werden oder nicht. Damit liefert die neue SAC-Applikation strategische Vorteile für die gesamte SKAT-Organisation.

Susan Kastrup erläutert: „In Zeiten, in denen Outsourcing im öffentlichen Sektor ganz oben auf der politischen Agenda steht, hätten die Aufgaben von SAC auch sehr leicht an ein privates Unternehmen vergeben werden können. Mit dieser Lösung sind wir jedoch gut gerüstet, dem Wettbewerb mit einem privaten Anbieter standzuhalten – sowohl bei der Service-Qualität als auch bei den Kosten.“

Vorteile

- Optimierter Kunden-Service aufgrund schnellerer und effizienterer Fallbearbeitung
- Einheitliche und verlässliche Bearbeitung sämtlicher Fälle
- Wettbewerbsfähigkeit gegenüber privaten Service-Anbietern in Bezug auf Service-Qualität und Kosten
- Messbare Key-Performance-Indikatoren im Remedy-System