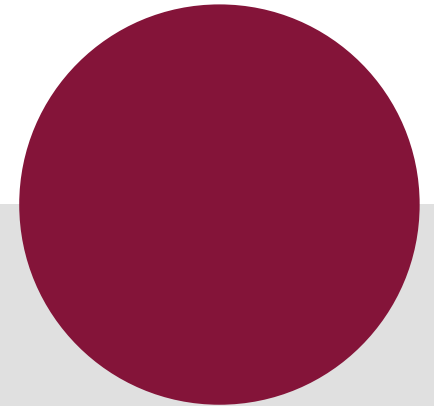




.consulting .solutions .partnership



Fachforum I: “Prozessrevolution”

E-Akte, E-Rechnung und Co. verändern die behördliche Arbeitswelt

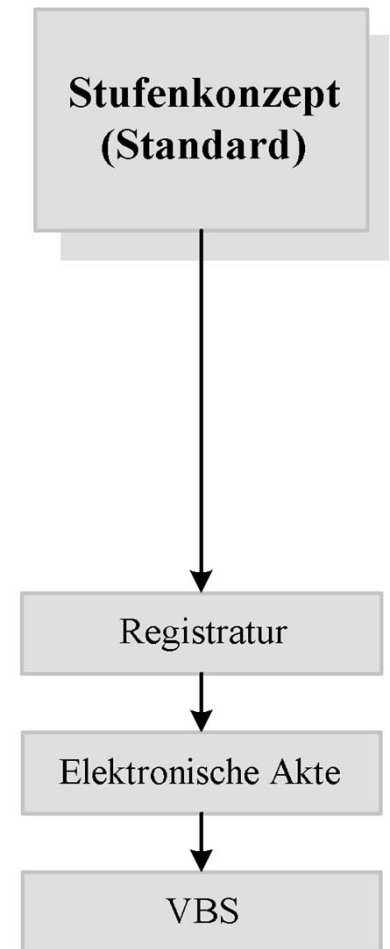
Nutzung der E-Akte zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen

Warum waren bisherige E-Akte-Einführungen selten erfolgreich?

- Begriff der E-Akte stark geprägt durch das (alte) DOMEA®-Konzept.
- Das (Standard-) Stufenkonzept der Einführung sah eine schrittweise Einführung vor.
- Zahlreiche Projekte scheiterten an der Stufe drei, „Einführung der Vorgangsbearbeitung“.

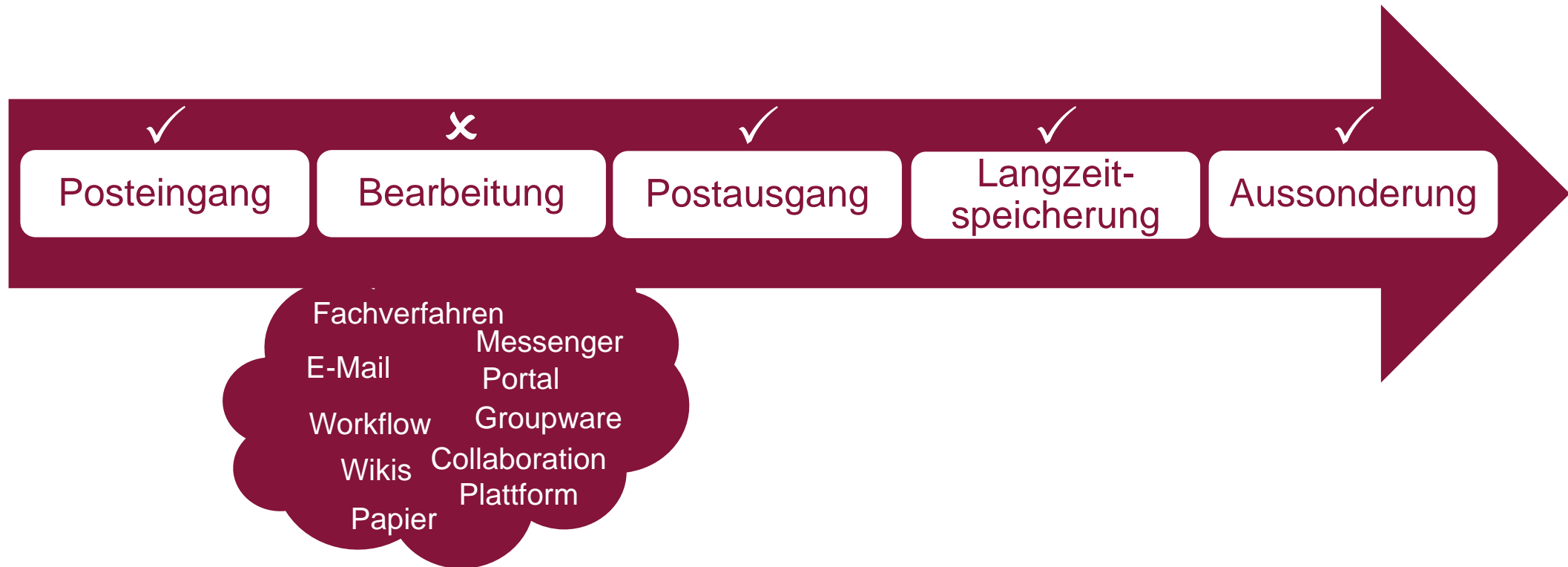
WARUM?

- Starre Unterstützung durch ein Vorgangsbearbeitungssystem („VBS“, =Workflow) nur für bestimmte Anwendungsfälle sinnvoll und notwendig.
- VBS „gängeln“ den Anwender durch vorgegebene Bearbeitungsschritte.
- Umfangreicher Anforderungskatalog des DOMEA®-Konzepts führte zu technikzentrierter Sicht und Vernachlässigung der Prozessabläufe.
- Marktgängige Systeme leiden bis heute unter starken Akzeptanzproblemen (hohe Komplexität, unzureichende Ergonomie, mangelhafte Performance, etc.) und werden von den Nutzern abgelehnt.



• Quelle: DOMEA®-Konzept, Hrsg. BMI

Was hemmt die „Digitalisierung“ der Bearbeitung?

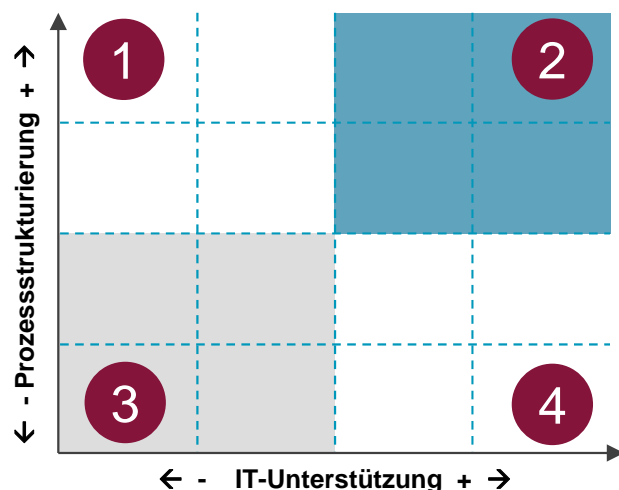


- ➔ Die Bearbeitung wurde auf den Einsatz von VBS reduziert. Dies spiegelt *nicht* die Arbeitsrealität wider!
- ➔ Nutzer benötigen eine IT-Unterstützung entsprechend ihrer Rolle (z. B. Antragsbearbeitung, Projektarbeit) im Gesamtprozess und eine Integration in die E-Akte.

Welche (neueren) Erkenntnisse / Ansätze bieten Hilfestellung?

- **Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit** („OKEVA“), Hrsg. BMI
- Umfangreiche Hilfestellung zur Einführung von E-Akte (DMS), E-Vorgangsbearbeitung (Workflow), E-Zusammenarbeit (Collaboration) und E-Fachverfahren (Unterstützung von Geschäftsprozessen) in der öffentlichen Verwaltung.
- Fokussierung auf die organisatorische Umsetzung der elektronischen Verwaltungsarbeit im Gegensatz zur technikzentrierten Sicht.
- Prüfung und Berücksichtigung von Optimierungspotenzialen bis hin zur völligen Restrukturierung von Arbeitsprozessen beim Einsatz von IT (§ 9 EGovG).
- Unterstützung der Bearbeitung elektronischer Akten durch die Umsetzung definierter Bausteine vergleichbar zu Idee der E-Government-Basiskomponenten.
- Vorrangiges Ziel ist die vollständige elektronische Akte. Prozessunterstützung mittels Workflow-Funktionen ist *ein* organisatorisch-technischer Ansatz, der gleichberechtigt neben anderen steht.

Berücksichtigung differenzierter Anforderungen an die Bearbeitung.

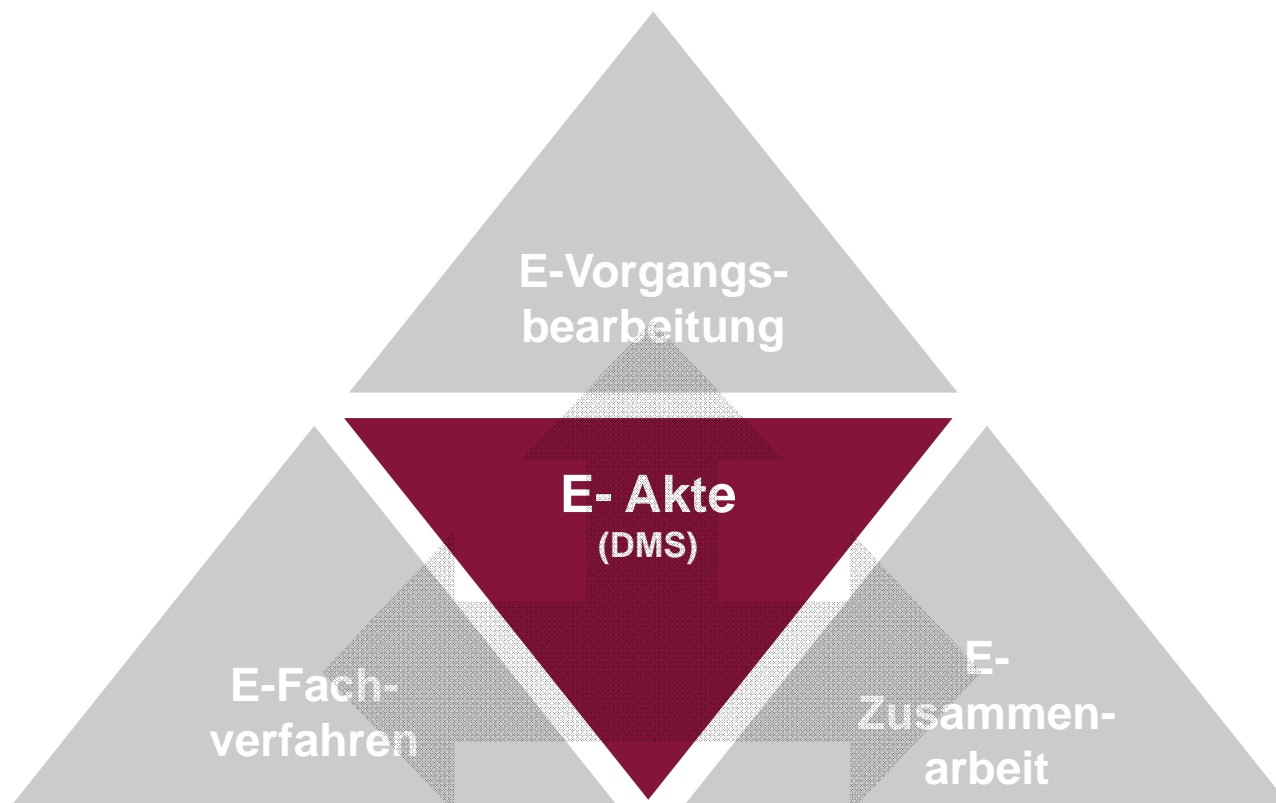


- 1 Hochstrukturierte Prozesse, bspw. klassische papiergebundene Antragsbearbeitung
- 2 Hochstrukturierte Prozesse, intensive Nutzung von IT, i.d.R. auf der Basis individueller Fachverfahren
- 3 Schwachstrukturierte, dynamische Prozesse bei konventioneller Arbeitsmethodik
- 4 Schwachstrukturierte Prozesse bei ausgeprägter Nutzung moderner Informationstechnologie, z. B. E-Mail, Portale, Wikis

Mögliche Ziellösungen

- 1 Fokussierung auf ein Workflowsystem (VBS) mit E-Akte als Trägerplattform
- 2 Fachverfahren bildet Trägerplattform, die E-Akte wird als Integrationslösung ergänzt
- 3 Teamorientierter Ansatz mit der E-Akte als Trägerplattform
- 4 Integrativer Ansatz mit der E-Akte als Dokumenten-Container für versch. Verfahren

Prozess- und Informationsorientierung der Nutzer beachten!



- ➔ Die E-Akte bildet die Kernkomponente für die Strukturierung und Ablage des Schriftguts.
- ➔ Die IT-Unterstützung verschiedener Arbeitsformen und Prozessabläufe wird durch die Verwendung spezifischer Werkzeuge sichergestellt.
- ➔ Auf diese Weise können typische Arbeitsformen IT-unterstützt werden:
 - ➔ *Prozessorientierte Arbeitsformen* (z. B. Antragsbearbeitung durch E-Vorgangsbearbeitung bzw. E-Fachverfahren)
 - ➔ *Informationsorientierte Arbeitsformen* (z. B. Teamarbeit durch E-Zusammenarbeit)

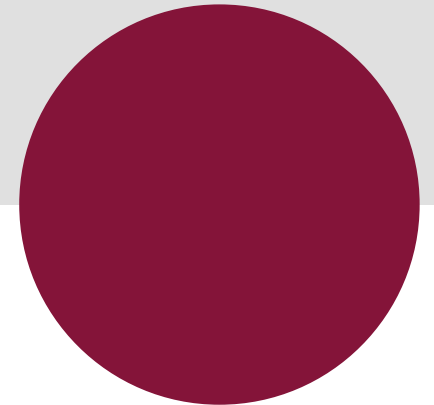


Axel Drengwitz
Executive Business Consultant

+49 89 96101 1971
axel.drengwitz@msg-systems.com

msg systems ag (Headquarters)
Robert-Buerkle-Str. 1, 85737 Ismaning
Germany

www.msg-systems.com



msg .consulting .solutions .partnership