

## Holländisches Justizministerium: Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort mit IBM FileNet P8-Plattform



### Überblick

#### ■ Die Aufgabe

*Schaffung einer einheitlichen Plattform für das Erfassen, Verwalten und die Organisation von Informationsprozessen*

#### ■ Die Lösung

*Einführung von IBM FileNet P8 mit den Komponenten Content Manager, Business Process Manager, Business Process Framework sowie E-Mail-Manager im Rahmen eines Pilotprojekts; sorgfältiges und durchdachtes Change Management*

#### ■ Die Vorteile

*Einheitlicher Zugriff auf Informationen für alle Mitarbeiter; Gesamtsicht auf vorhandene Informationspakete; schnellere Informationsprozesse und Zeitersparnis*

### Mehr Transparenz im niederländischen Justizministerium

Eine gerechte und sichere Gesellschaft aufzubauen, so lautet das erklärte Ziel des niederländischen Justizministeriums. Rund 30.000 Menschen im ganzen Land arbeiten an dessen Verwirklichung. Allein am Stammsitz in Den Haag sind rund 2.000 Mitarbeiter tätig.

Eine Herausforderung des Ministeriums liegt darin, allen Mitarbeitern immer zur richtigen Zeit die richtigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Bislang lagen die Informationen meist auf verschiedenen Abteilungen verteilt vor. Mit dem stetigen Anwachsen der Informationsmenge gestaltete sich die Suche nach bestimmten Informationen äußerst zeitaufwändig. Darüber hinaus gab es überflüssige Duplikate, und es kam zu Inkonsistenzen der Dokumentenlage. Ein schneller Überblick über sämtliche Dokumente zu einem bestimmten Thema war nicht leicht zu bekommen.

Um die Informationsprozesse im Ministerium schneller und effizienter zu gestalten sowie alle Informationen vollständig verfügbar und transparent zu machen, entschied man sich für die durchgängige Digitalisierung der gesamten Inhalte und die Automatisierung der Prozesse im Ministerium. Diese Initiative stellte einen Strategiewechsel im Umgang mit Informationen dar – weg von den relativ isolierten Informationsinseln der einzelnen Abteilungen und Büros, hin zu Offenheit und Transparenz.

### Entscheidung für IBM FileNet

Das Justizministerium entschied sich bei der Lösung dieser Herausforderung für die IBM FileNet P8-Plattform. Das Ministerium überzeugte vor allem, dass es das „Out-of-the-Box-Produkt“ nutzen konnte, ohne dass die IT-Abteilung selbst noch mit großem Aufwand zusätzliche Software entwickeln musste, um den Anforderungen der Anwender gerecht zu werden. Diese Mehrarbeit entfiel, was sich äußerst positiv auf die Gesamtkosten niederschlug.

Am Anfang der Initiative standen einige Pilotprojekte, deren Ziel es unter anderem war, einen Gesamtüberblick über sämtliche vertikalen, horizontalen und diagonalen Informationsprozesse zu erhalten. Dabei stellte sich heraus, dass sich alle Prozesse mit Hilfe von nur sechs Grundbausteinen digitalisieren ließen. Die Digitalisierung konnte von den Fachabteilungen selbst vorgenommen werden, und zwar einfach, indem sie die entsprechenden Bausteine anordneten und mit Mitarbeiternamen verknüpften. Die Automatisierung des Prozesses leistet IBM FileNet BPF von allein.



## 90 Prozent Change Management

Der hohe Automatisierungsgrad ist für das Projekt auch aus dem Grund wichtig, dass die IT das Projekt nur unterstützt. Durchgeführt wird es von den Mitarbeitern selbst – 90 Prozent des Projekts bezieht sich also auf das Change Management. Die Anwender vollziehen den Wechsel weitestgehend selbstständig. Dafür identifizierten die IT-Mitarbeiter zunächst bestimmte Hauptanwender, denen sie eine Beta-Version der IBM FileNet-Installation an die Hand gaben. Ihr Feedback und ihre Wünsche flossen dann in die finale Version ein. Dadurch bekamen die Benutzer genau das, was ihren Anforderungen entsprach.

Die Hauptanwender wurden im gesamten Ministerium bestimmt. Mit als erstes wurden beispielsweise die Informationsprozesse rund um Parlamentsanfragen und Bürgerbriefe mit Hilfe von FileNet automatisiert. So durchläuft ein Bürgerbrief vom Scannen am Posteingang bis zum Ausdrucken des Antwortschreibens mittlerweile einen vollautomatischen Prozess. Nur noch für die eigenhändige Unterschrift des Ministers wird dieser digitale Prozess unterbrochen. Nach den Hauptanwendern wird die Lösung nun nach und nach auch den restlichen Benutzern in der Zentrale verfügbar gemacht. Aufgrund des sorgfältigen, benutzerorientierten Change Managements kann der Übergang voraussichtlich außergewöhnlich schnell abgeschlossen werden.

## Sekunden statt Stunden

Der Nutzen der IBM FileNet-Lösung für das Ministerium zeichnete sich schnell ab: Vor allem sparen die Mitarbeiter sehr viel Zeit, da sie sich

ihre Dossiers nicht mehr in langen Fußmärschen durch die Abteilungen erwandern müssen. Sämtliche Informationen, die nicht entsprechend geschützt sind, sind transparent und vollständig per Mausklick verfügbar. Auch irreführende oder platzraubende Duplikate verschwinden, und die Suche dauert nicht mehr wie früher Stunden, sondern nur noch Sekunden.

Die genannten Vorteile sind ein direktes Resultat davon, dass IBM FileNet P8 in der Standard-Produktversion sehr stark auf das Thema Prozessunterstützung ausgerichtet ist und viele entsprechende Funktionen mitbringt. Diese Prozessorientierung konnte für die Anforderungen des Ministeriums optimal genutzt werden. Das Gleiche gilt für die Unterstützung offener Standards durch die IBM Software. Dank der offenen, standardisierten J2EE™-Architektur ermöglicht das Produkt die Interoperabilität mit einer Vielzahl von Datenbanken, Betriebssystemen, Speicher-, Sicherheits- und Web-Server-Umgebungen und minimiert gleichzeitig die Kosten für die Integration in bestehende IT-Architekturen. Beispielsweise kann das Ministerium über den auf Standards basierenden IBM FileNet E-Mail-Manager ohne Integrationsaufwand nahtlos E-Mails von außen in das FileNet-System importieren.

## Zusammenfassung

Dank des auf IBM FileNet basierenden ECM-Systems verlaufen die Informationsprozesse schneller und einfacher. Zudem stehen die Informationen heute transparent und vollständig für alle Mitarbeiter zur Verfügung. Damit ist die große Herausforderung des Justizministeriums bezüglich des Informationsmanagements gelöst – die richtige Information zur richtigen Zeit.



IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

IBM FileNet ist eine Marke der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Java und alle Java-basierenden Marken sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenames können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2008  
Alle Rechte vorbehalten.

