

# Vorgangssteuerung und Aktenverwaltung mit IBM ECM Government für D-A-CH

*Lösung für Enterprise Content Management und Archivierung im Behördenumfeld*

## Highlights

- **Schriftgutverwaltung, Vorgangssteuerung und Prozessregeln eng verzahnt**
- **Objektorientierte IBM ECM Government-Architektur ist verwaltungsnah**
- **Investitionssicherheit durch Stabilität und Standards**
- **Verwaltungsmodernisierung durch kombinierte Automation, Integration und Optimierung**

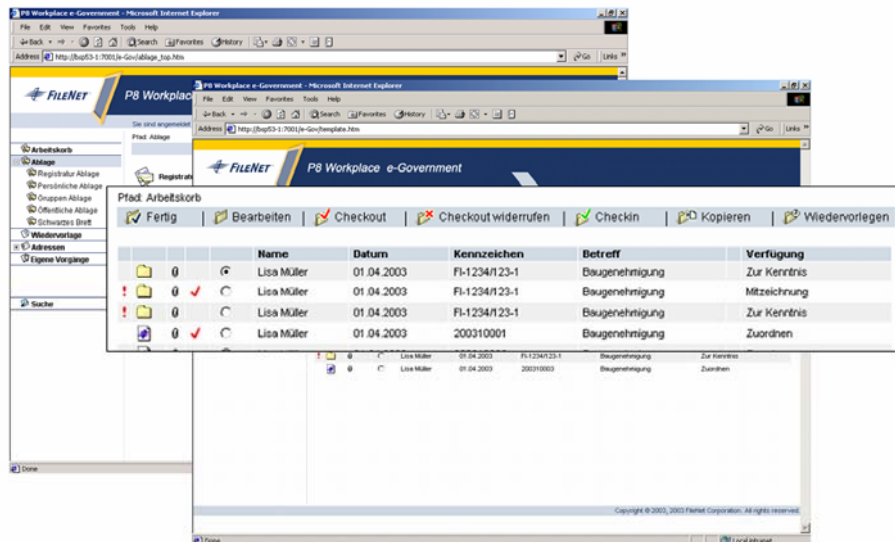
Neue oder veränderte Aufgaben und die angespannte Haushaltslage stellen öffentliche Verwaltungen vor die Herausforderung, mit immer weniger Ressourcen einen immer größeren Arbeitsaufwand zu bewältigen. Für die Bürger soll der Service verbessert, die Zusammenarbeit der Behörden ausgebaut und länderübergreifende Kooperation in Europa vorangetrieben werden. Bei allen Maßnahmen muss der Vertrauensschutz der Bürger gesichert bleiben. Wirksame Unterstützung von Vorgängen und Geschäftsprozessen der öffentlichen Verwaltung durch moderne Informationstechnologie ist dringender denn je – und wirklich geeignete Werkzeuge sind rar.

Vorgänge selbst, an ihre Dokumentation und Aufbewahrung sind sehr hoch. Die Anforderungen sind in langer Rechts- und Verwaltungstradition gewachsen, festgeschrieben, in der Praxis bewährt, auch wenn dem Bürger manches etwas umständlich und langwierig erscheint.

Dies scheint den berechtigten Forderungen des Bürgers nach kürzerer Bearbeitungsdauer entgegenzustehen, ebenso wie die Zwänge, die sich aus Kostendruck und Personalabbau ergeben. Der Umgang mit diesen Widersprüchen ist die Herausforderung, der sich der öffentliche Sektor stellen muss.

Nirgends wird so viel Papier bewegt wie im öffentlichen Sektor. Jeder Verwaltungsvorgang ist Papier gebunden. Die qualitativen Anforderungen an die

Die Chancen, diese spezielle Quadratur des Kreises zu meistern, stehen gut. Zu Hilfe kommen die IBM Enterprise Content Management Lösungen



für den öffentlichen Sektor. Inhalte (Dokumente, Schriftstücke, Informationsobjekte), Vorgangsteuerung und Prozessregeln sind eng verzahnt, so bringen die Systeme den Betroffenen drastische Entlastung.

Man darf nicht die IT-Systeme vergessen, die in nahezu allen Institutionen bereits im Einsatz sind, Büro-Systeme oder Fachanwendungen auf Großrechnern, die es einzubinden gilt. IBM, seit Jahren anerkannter Marktführer, verdankt seine Spitzenposition genau dieser Kombination aus Content, Process und Integrationsmöglichkeiten.

### Verwaltungsspezifische Metapher voll abgebildet

Das Wesentliche beim IBM-Ansatz ist, dass die Konzeption von »Content« weit über Dokumente hinausgeht. Die objektorientierte IBM ECM Government-Architektur bildet die verwaltungsspezifische Metapher – ein Schriftstück ist immer Bestandteil eines Vorganges und dieser immer Element einer Akte – durchgängig ab.

Mit IBM ECM Government verwaltet man jede Art von Business-Objekt, auch aus Dritt-Systemen wie SAP- oder Fach-Anwendungen. Ebenso wichtig ist das Konzept des **Active Content**, denn kennzeichnend für Verwaltungsprozesse ist, dass sie sehr ereignis-sensitiv sind. Änderungen an Inhalten (Content-Objekte) oder der Eingang neuer Information/Schriftstücke können einen Prozess vorantreiben, steuern oder auslösen.

Die IBM-Lösungen zeichnen sich daneben durch ihre Integrationsmöglichkeiten aus: Es können beliebige Fachverfahren öffentlicher Verwaltungen eingebunden werden. Durch ihre Skalierbarkeit und Offenheit erleichtert die Lösung die Kommunikation innerhalb der Behörde, mit anderen öffentlichen und privaten Institutionen und den Bürgern. Sofern gewünscht, macht sie also nicht an den institutionellen Grenzen eines Amtes halt. Es lassen sich Gesamtprozesse organisieren, Integrationslücken zwischen Fachverfahren und öffentlicher Verwaltung schließen und in diese Systeme gemachte Investi-

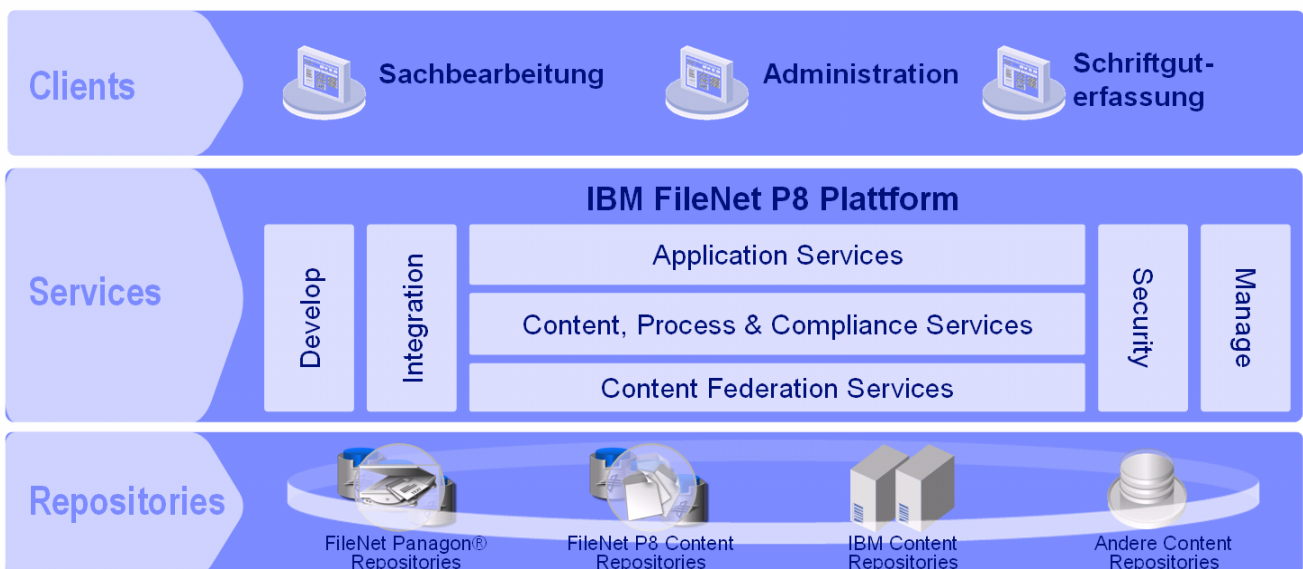
tionen wertsteigernd schützen.

### Integrative Vorgangsbearbeitung als Voraussetzung für eGovernment

IBM offeriert ein Vorgangsbearbeitungssystem mit integrierter Dokumenten- und Akten-Verwaltung, basierend auf einer allgemeinen Prozessinfrastruktur. Für das Management von Web Content, bei komplexeren Anforderungen hinsichtlich Prozessmanagement mit tiefgehenden Analysen und Simulation sowie für Konnektivität können problemlos zusätzliche ECM-Funktionen modular ergänzt werden.

Um mehr Bürgernähe zu erreichen, modernisiert der öffentliche Sektor seine Verwaltungsvorgänge. Dafür muss er in die Lage versetzt werden, sachgerecht zu entscheiden und zu handeln. Schriftstücke, Dokumente und Akten, Informationen über Fachverfahren, Vorgangsinformationen und deren Steuerung müssen im Kontext verfügbar sein. IBM ECM-Lösungen befähigen Verwaltungen, diese Prozesse von Anfang bis Ende

## IBM ECM Government D-A-CH



abzubilden und zu steuern. Das Personal wird damit von zeitraubenden Routinetätigkeiten entlastet. Durch ständige Verfügbarkeit aller relevanten Informationen kann zum Wohle von Bürgern und Wirtschaft schneller gehandelt werden. Die einfache Integration existierender Fachverfahren und Anwendungen schützt bereits getätigte Investitionen.

IBM ECM-Lösungen optimieren Verfahren in einer Organisation, ermöglichen die problemlose Abwicklung zwischen unterschiedlichen Behörden und erlauben über das Web die Öffnung der Verwaltung nach außen zu Bürgern und Wirtschaft.

**Investitionssicherheit durch Stabilität und Standards**

IBM ECM-Lösungen sind auf die Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung zugeschnitten. Die Enterprise Content Management (ECM) - Lösungen von IBM verwalten die Inhalte, die Geschäftsprozesse und integrieren Anwendungen, die zu einer effizienten Entscheidungsfindung gehören – und zwar bei Entscheidungen einzelner Mitarbeiter, projekt- und abteilungsübergreifenden oder organisations-

Prod. Arbeitskorb \* Vorgang bearbeiten

Fertig | Abbrechen | Checkout | Kopieren | Wiedervorlegen | Zur Akte

Merkmale		Dokumente		Anhänge		Laufweg		Zeichnung		Vorgang FI-1234/123-1	
Attribut	Metadaten	Attribut	Metadaten								
Name des Vorgangserstellers:	Lisa Müller	Aufbewahrungsfrist:	23.07.203								
Datum der Vorgangserstellung:	01.04.2003	Vorgangstyp:	Freigabe								
Vorgangskennzeichen:	FI-1234/123-1	Schlagwort (Mehrere Werte):	Bau								
Laufzeit von ... bis (Mehrere Werte):	01.04.2003 - 31.12.2003	Historie des federführenden Sachbearbeiters (Mehrere Werte):	JA ; CK								
Aktenbetreff:	Baugenehmigung	Benutzer ID des federführenden Sachbearbeiters:	1234								
Vorgangsbetreff:	Antragsgenehmigung	Löschkennzeichnung:	<input type="checkbox"/>								
Aktuelle Verfügung:	Zur Kenntnis	Besonders wichtig:	<input type="checkbox"/>								

weiten Entscheidungen. Die ECM-Lösungen, die auf der IBM FileNet P8-Architektur basieren, bilden eine einheitliche Plattform zur Verwaltung von Inhalten und Prozessen, in die auch bestehende Systeme für unterschiedlichste Geschäftsaktivitäten integriert werden können. Sie sorgen so für deutlich effizientere Prozesse und bilden eine skalierbare Architektur für zukünftige Erweiterungen.

**DOMEA® Zertifizierung**

IBM hat auf Basis der IBM FileNet Government Lösung erfolgreich an dem Zertifizierungsverfahren der Koordinierungs- und Beratungsstelle für Informationstechnik in der Bundesverwaltung (KBSt) teilgenommen. IBM FileNet Government ist eine ECM-Lösung, die die Anforderungen des DOMEA® Standards (Version 1) erfüllt. Damit ist gewährleistet, dass

grundlegende Funktionsanforderungen des öffentlichen Sektors als Standard-Funktionalitäten zur Verfügung stehen und das System auch stufenweise eingeführt werden kann. Gleichzeitig stützt es sich auf eine Technologie, mit der weltweit Unternehmen und Behörden ihre komplexen Prozesse automatisieren, rationalisieren und optimieren. Prozesse mit Millionen von Transaktionen und Tausenden von Nutzern können damit schnell realisiert und modifiziert werden. Unternehmen und Behörden können so besser auf sich verändernde Bedingungen reagieren. Die Zertifizierung nach dem DOMEA Standard Version 2 wird derzeit vorbereitet.

**Heute die Architektur für morgen nutzen**

Bereits heute vertraut eine Reihe öffentlicher Auftraggeber in IBM ECM-Technologie und Stabilität. Beispiele: Der **Fremdsprachendienst des Auswärtigen Amtes** organisiert die vielfältigen Übersetzungsaufgaben, und das gesamte Besoldungswesen des Amtes arbeitet mit elektronischen Besoldungsakten auf Basis von IBM ECM-Technologie. Die **Polizei Brandenburg** verlässt sich bei der zentralen Bußgeldstelle auf die Sicherheit von IBM, wie seit Jahren die **Deutsche Rentenversicherung**, die

**Sachbearbeitung**

Sachbearbeitung (Browser) \*

Vorgangsbearbeitung	Indexierung
Recherche	Registratur

**Schriftguterfassung (Win32)**

IBM FileNet Capture Professional	IBM FileNet Capture Desktop
Zentrales Scannen (Poststelle)	Dezentrales Scannen

\*) Funktionalität per Konfiguration freischaltbar

**Administration**

Fachadministration (Win32)

Aktenplan	AO Verwaltung	Adressverwaltung
Schlagwort katalog	Aussonderung	Import / Export

Prozessadministration (Browser)

Prozessgestaltung / Prozessdesign
Prozess Tracking / Administration

Systemadministration (MMC)

IBM FileNet P8 Enterprise Manager
-----------------------------------

**Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG)** in der Forschungsförderung und die **Ärzteversorgungen Bayern und Westfalen-Lippe** ihre Vorgangsbearbeitung mit IBM ECM-Lösungen optimieren.

Ausserdem sind auf Basis vom IBM Content Management-Technologie Lösungen u.a. bei der **Stadt Dortmund**, der **Deutschen Nationalbibliothek**, der **AOK**, der **Bahn-BKK**, dem **ISC West**, dem **LBV Düsseldorf** und dem **GGRZ Hagen** installiert.

Deutsche Verwaltungsstellen befinden sich in guter Gesellschaft mit europäischen Kollegen und denen des öffentlichen Sektors in den USA. Arbeitsbewilligung bei mehreren **Kantonen der Schweizer Fremdenpolizei**, unterschiedliche Steuerthematiken beim **Schweizerischen Finanzdepartement**, **City-Tax** in Amsterdam, Steuerbetrugsverfolgung durch das **Französische Finanzministerium**, Implementierungen beim **Europäischen Patentamt**, dem **Niederländischen** und **Französischen Justizministerium**, die Lösung zur Beantragung und Zuteilung von EU Agrarsubventionen, der flächendeckende Einsatz in Sozialversicherungskörperschaften in Italien, den Niederlanden oder Polen, alle stützen sich auf die verlässliche, offene und zukunftsorientierte IBM ECM-Technologie, um schnellere, sichere Entscheidungen zu treffen.

Beim Belgischen Finanzministerium hat eine von unabhängiger dritter Seite durchgeführte Studie einen ROI von 173% ermittelt und eine Effizienzsteigerung von sage und schreibe 750%.

Viele der innovativen IBM ECM Lösungen für den Öffentlichen Dienst basieren auf der IBM FileNet P8-Architektur, durch deren unternehmensweite Skalierbarkeit und Flexibilität selbst hochkomplexe Integrationen von Content, Geschäftsprozessen und bestehenden Anwendungen realisiert werden können. Die IBM FileNet P8-Architektur bildet eine skalierbare Plattform für funktionale Erweiterungen und verbessert Prozesskontrolle und -konsistenz in der Organisation.

#### **Ereignis-Sensitivität am Beispiel Justiz**

Wenn ein Urteil verkündet, begründet und zugestellt ist, beginnen Fristen zu laufen, z.B. für eine Revision. Die wirksame Beantragung der Revision ist wiederum an Formvorschriften gebunden. Da sie von einer oder beiden Parteien eingelegt werden kann, sind die durch eine Revision ausgelösten Prozesse in vielen Details unterschiedlich. Hier ist die Granularitätsfähigkeit der Prozess-Technologie gefragt und die Fähigkeit, komplexe Abläufe abzubilden und bei Bedarf die Steuerung dem Fachanwender zugänglich zu machen. Bis es zur Verhandlung kommt, finden komplexe Daten- und Informationsaustausche und Terminsetzungen statt, eine Vielzahl von Ereignissen, die den Ablauf beeinflussen und Auslöser für neue Abläufe sind. All dies, von der Terminüberwachung bis zur Automatisierung der Vorgangssteuerung, lässt sich mit Hilfe der einzigartigen IBM FileNet P8 Architektur abbilden.

#### **Mit IBM ECM-Lösungen ist die öffentliche Verwaltung in der Lage:**

- ihre Organisationsarchitektur mit einer einzigen Lösung zu vereinfachen und integrieren,
- die geschäftliche und technologische Voraussetzung für effiziente Informations- und Schriftgutverwaltung sowie Vorgangssteuerung und Zusammenarbeit zu schaffen
- Inhalte und Prozesse zu integrieren und mit der bestehenden Infrastruktur zu verknüpfen
- durch Verwendung einer vertrauten und freundlichen Standard Benutzeroberfläche den Schulungsaufwand zu reduzieren und auf Regeln basierende Prozesse zu automatisieren
- Geschäftsverfahren zu verändern, um Kosten zu reduzieren, den Service für die Bürger zu verbessern und die Zusammenarbeit zwischen einzelnen Abteilungen, Behörden und Bürgern zu erleichtern,
- sofort richtige Informationen und die dazugehörigen Vorgänge zur Vernetzung von Informationen bereitzustellen
- durch kontinuierliche Automatisierung von Geschäfts- und Entscheidungsprozessen die Voraussetzungen für zukünftige Produktivitätssteigerungen zu schaffen
- bestehende Systeme optimal zu nutzen und den Zugriff auf den Datenbestand zu gewährleisten
- Geschäftsvorgänge besser zu kontrollieren und vertrauliche (Bürger-)Daten zu schützen

## Dokumentenmanagement, Aktenverwaltung, Vorgangssteuerung

### Verwaltungsmodernisierung durch kombinierte Automation, Integration und Optimierung

#### **Aktenverwaltung**

Übernahme und Abbildung von Aktenplänen sowie die freie Konfiguration von Akten- und Geschäftskennzeichen erlauben die bruchlose Fortführung und Weiterentwicklung sowie Dokumentation aktenmäßigen Verwaltungshandelns.

#### **Content Management**

Verwaltet Schriftgut und Dokumente sowie jegliche Inhalts- und Business-Objekte (auch aus Drittanwendungen) in ihrer Historie (Versionierung) und macht aus passiven Inhalten aktive Teilnehmer an Geschäftsprozessen.

#### **Formular Management (optional)**

Erstellt und verwaltet (interaktive) Formulare als Schnittstelle und Steuerelement von Geschäftsfällen.

#### **Content Federation Services (optional)**

Schützt und wertsteigert getätigte Investitionen, indem Fremd-Archive integriert werden und dort abgelegte Inhalte zu "Active Content" werden.

#### **Integriertes Prozess- und Content Management**

Ermöglicht übergangslos das Verwalten, Speichern und die gemeinsame Nutzung von Inhalten, die zum Geschäftsprozess gehören, ohne dass Tools anderer Anbieter integriert oder eine kundenspezifische Programmierung vorgenommen werden müssen.

#### **Elektronische Weiterleitung und Vorgangsbearbeitung**

Erlaubt die Ad-Hoc Definition von

Laufwegen durch Rückgriff auf Verfügungen und Zeichnungen, eliminiert Trainingsaufwände durch Nutzung bekannter Metaphern und dokumentiert das ordnungsgemäße Verwaltungshandeln.

#### **Ereignis-gesteuerte Verarbeitung**

Erhöht Agilität und Reaktionsfähigkeit des operativen Geschäfts durch automatische Reaktion auf Transaktionen und geschäftliche Ereignisse.

#### **Prozessversionierung & einfache Administration**

Unterstützt die schnelle Realisierung von erprobten Prozessen  
Verwaltungsmodernisierung durch kombinierte Automation, Integration und Optimierung und minimiert Störungen von betrieblichen Abläufen.

#### **Prozessverfolgung, -analyse & -simulation (optional)**

Gewährleistet sichere und fundierte Entscheidungen, ermöglicht eine detaillierte Analyse von aktuellen und historischen Prozessinformationen und validiert Prozessmodifikationen vor ihrer Umsetzung.

#### **Wiederverwendbare Prozessdefinitionen**

Ermöglichen die schnelle Entwicklung von Best Practises und gewährleisten konsistente Abläufe und niedrigere Gesamtbetriebskosten (TCO).

#### **Prozessmanagement-Funktionalität & Skalierbarkeit**

Handhabt unterschiedlichste Geschäftsprozesse, einschließlich komplexer Prozesse mit Millionen von

Transaktionen und Zehntausenden von Nutzern.

#### **Applikationsintegration**

Verbessert die Reaktionsfähigkeit und die Entscheidungsfindung durch die Integration mit Geschäftsanwendungen und unternehmensweitem Content über SOAP, XML und Enterprise Application Integration (EAI).

#### **Grafisches Prozessdesign- und Modellierungs-Tool (optional)**

Benutzerfreundliches Definieren, Entwerfen und Administrieren von Geschäftsprozessen und Vorgängen für Fachanwender und IT-Experten.

#### **100% Web-basiert**

Liefert leicht zugängliche, hochwertige Prozessfunktionalitäten und Content Management Funktionalitäten, und minimiert Kosten für Entwicklung und Einführung.

#### **Prozessflexibilität**

Stellt eine Umgebung für Prozessdefinitionen zur Verfügung, in der mit umfassender Funktionalität hochkomplexe Prozesse mit gegenseitigen Wechselbeziehungen implementiert werden können.

#### **Standard-basiert**

Gewährleistet Investitionsschutz durch die Integration mit anderen Infrastrukturen über Industriestandards (J2EE und XML).



© Copyright IBM 2007  
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Deutschland GmbH  
ECM Marketing  
Wilhelm-Fay-Str. 30 – 34  
65936 Frankfurt

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. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

DB2, DB2 Universal Database, Informix, Intelligent Miner und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.


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

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

## Ihr Kontakt zur IBM:

Sie haben weitere Fragen ? Bitte rufen Sie

Hanno Wiechmann

 0531-2872536

[hanno.wiechmann@de.ibm.com](mailto:hanno.wiechmann@de.ibm.com)

Oliver Müller

[oliver.mueller@de.ibm.com](mailto:oliver.mueller@de.ibm.com)

Gerne stehen wir Ihnen Frage und Antwort.