

Fit für das digitale Zeitalter.

Modern. Effizient. Bürgernah.

Enterprise Content Management für den öffentlichen Sektor.



Transparenter, effizienter, produktiver – Modernisierung in der Verwaltung

Behörden und Kommunen stehen im Zeichen eines tief greifenden Wandels: Mehr und mehr werden sie zu innovativen Dienstleistern für Bürger und Unternehmen. Initiativen wie die EU-Dienstleistungsrichtlinie, die einheitliche Behördenrufnummer 115 und Deutschland Online belegen diese Entwicklung.

In der heutigen Modernisierungsphase gewinnt die elektronische Unterstützung und Verknüpfung von Prozessen zwischen Behörden, Bürgern und Unternehmen mehr und mehr an Bedeutung. Die konsequente Prozessoptimierung führt zu steigender Effizienz und Effektivität in der Verwaltung. Die Arbeit in den Fachbereichen geht leichter von der Hand, der Bürger freut sich über transparente Vorgänge und schnelleren Service.

Elektronische Akten in der Schlüsselrolle

Ein Fokus der Verwaltungsmodernisierung liegt auf der Verarbeitung und Verwaltung des Schriftguts. Das Ziel ist dessen elektronische Veraktung in einem integrierten und ganzheitlichen Prozess, bei dem der gesamte Informationsfluss vom Posteingang über die Verarbeitung bis hin zum Postausgang durchgängig und frei von Medienbrüchen ineinandergreift. Um eine solche Lösung aufzubauen, benötigt man eine einheitliche Informationsbasis, in der alle für einen Vorgang relevanten Informationen zentral verwaltet werden.

Ein durchgehender Prozess zur Verarbeitung des Schriftguts lässt sich mit einem Enterprise-Content-Management-(ECM-)Konzept erstellen. ECM ist ein erweitertes Dokumentenmanagementsystem (DMS). Dank Kapazitäten zum Erfassen, Archivieren und Nutzen von Inhalten sorgt ECM dafür, dass die elektronisch vorliegenden Daten und

Dokumente gespeichert und der weiteren digitalen Bearbeitung in Akten und Vorgängen zugänglich gemacht werden. Enterprise-Content-Management-Systeme sind daher die Grundlage für eine elektronische Dokumentenverwaltung.

Was ist Enterprise Content Management?

Unter Enterprise Content Management versteht man Strategien, Methoden und Werkzeuge für das Erfassen, Verwalten, Aufbewahren und Zustellen von unstrukturierten Informationen innerhalb von Verwaltungsvorgängen. Zu unstrukturierten Informationen zählen nicht nur elektronische Formulare und Papierdokumente, sondern auch E-Mails, Instant Messages, Textdokumente, Tabellen, Sprachaufzeichnungen und andere Informationen, die nicht in einer formalisierten Struktur vorliegen.

Das vorrangige Ziel von ECM ist es, diese unstrukturierten Informationen zu digitalisieren und sie den modernisierten Behördenprozessen bereitzustellen.



Warum Behörden sich für ECM-Einführungen entscheiden

In einer repräsentativen Umfrage von IBM haben Behörden und kommunale Verwaltungen angegeben, was sie dazu veranlasst, ECM-Systeme einzuführen. Die Ergebnisse der Studie:

- Organisatorische Vorteile: Viele Behörden müssen heute mit kleineren Teams die gleiche Arbeitslast wie zuvor bewältigen. Das schaffen sie nur, wenn die Prozesse effizienter gestaltet sind. Und genau das ist das Wertversprechen von ECM.
- Optimierte IT: Als weitere, eng mit dem Effizienzversprechen zusammenhängende Motive nennen vor allem die IT-Mitarbeiter Themen wie einen verbesserten Datenzugang, schnellere Verarbeitung, Transparenz, besseres Archiv- und Speichermanagement und einen höheren Grad an Prozessautomatisierung.
- Bürgernähe: Verwaltungen können mit Hilfe von ECM die Prozesse für den Bürger transparenter machen; viele Services lassen sich leichter online bereitstellen, der Bürger bekommt auf Anfragen schnellere Rückmeldung.
- Bessere Arbeitsbedingungen: ECM ermöglicht es den Mitarbeitern, ergonomischer zu arbeiten. Sie haben alle benötigten Informationen schneller zur Hand und werden so in ihren täglichen Aufgaben entlastet.

Vom Dokumentenmanagement bis zur Abbildung von Vorgängen

ECM umfasst nicht nur Softwareprodukte, sondern bedarf eines strategischen Vorgehens, um die vielen verschiedenen Aspekte individuell anzupassen, je nach besonderer Anforderung und Entwicklung einer Behörde.

Die individuelle ECM-Strategie einer Behörde richtet sich daran aus, wie weit sie auf dem Weg der digitalen Bearbeitung bereits vorangeschritten ist.

Enterprise Content Management gliedert sich in vier Phasen:

Phase 1 – papierarme Verwaltung: Der Weg beginnt für die meisten Behörden im Dokumentenmanagement und bei der Entwicklung hin zur papierarmen Verwaltung. Hier geht es grundsätzlich darum, durch die Organisation unstrukturierter Inhalte wie eingescannte Dokumente, Bilder, Websites, Videos, E-Mails oder Papiere die Betriebskosten zu reduzieren und die Effizienz zu steigern. Ziel dieser Basisarbeit sollte es sein, einen ECM-Standard zu setzen, um ein offenes und zukunftsfähiges System aufzubauen.

Phase 2 – rechtskonformes Dokumentenmanagement: Eng verbunden mit dem Aufbau der ECM-Basis ist der Wunsch, ein rechtskonformes und risikominimierendes Dokumentenmanagement zu etablieren, in welchem die internen und die vom Gesetzgeber vorgegebenen Regeln Beachtung finden. Über den gesamten Lebenszyklus der Information hinweg können die Inhalte im Archiv rechtsicher verwaltet werden. Neben der Archiv- und Ablageverwaltung umfasst dies auch das sogenannte Records Management, also das gesteuerte Löschen der Inhalte nach bestimmten Zeiträumen und Regeln, sowie das hierarchische Speichermedienmanagement.

Phase 3 – Integration in Arbeitsprozesse: Die Phasen 1 und 2 bilden die Basis für das ECM-System und somit ein voll funktionsfähiges Archiv und Dokumentenmanagement. In der nächsten Phase geht es darum, die Informationen aus dem Dokumentenmanagementsystem aktiv in die Prozesse einzubinden. Dafür gibt es Workflow-Funktionalitäten, mit denen sich ganze Arbeitsvorgänge elektronisch abbilden lassen. Akten können so beispielsweise durchgängig elektronisch geführt werden. Das System bietet dem Benutzer nun einen einheitlichen 360°-Blick auf die zu bearbeitenden Fälle, inklusive Informationen, Prozesse und die beteiligten Personen.

Phase 4 – Suche und Analyse: Viele öffentliche Institutionen haben Mühe, ihre vielfältigen Datenbestände vollständig zu nutzen. Um effizient zu arbeiten, müssen Verwaltungen ihren Entscheidungsträgern, Facharbeitern, Bürgern und Partnern Zugriff auf die relevanten Informationen gewährleisten können. Dies geschieht, indem sie ihre passiven Dateiablagen in aktive Wissensquellen verwandeln. Dafür benötigen sie sichere Suchfunktionen und Lösungen für die Inhaltsklassifizierung und Inhaltsanalyse. Mit Hilfe verwaltungsweiter Suchlösungen lassen sich Intranets, Websites und andere Anwendungen sehr viel besser nutzen. Davon profitieren nicht nur die Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit, auch der Bürger freut sich über schnelleren Service. Nach Abschluss dieser vier Phasen sind die behördlichen Informationen jederzeit zugriffsbereit und vollständig mit den amtlichen Geschäftsprozessen integriert – egal ob diese auf Papier oder elektronisch, als Formular, Bild oder E-Mail ablaufen.

ECM, DOMEA und die eAkte

Unterstützung bei ihrer ECM-Entwicklung erfahren öffentliche Verwaltungen auch durch bundesbehördliche Initiativen. Eine davon ist das sogenannte DOMEA-Konzept, das für „Dokumenten-Management und elektronische Archivierung im IT-gestützten Geschäftsgang“ steht. DOMEA beschreibt die Grundstruktur der Arbeit mit Akten und Vorgängen in der öffentlichen Verwaltung – vom Posteingang und der Zuordnung zu Sachbearbeitern über den Bearbeitungsvorgang und die Mitzeichnung bis hin zum Abschluss und zur Ablage des Vorgangs. DOMEA bietet dafür einen Rahmen, der je nach individuellen und strategischen Anforderungen angepasst werden muss.

Das Konzept DOMEA genießt eine hohe Akzeptanz in den Behörden und bietet ihnen einen guten Leitfaden.

Allerdings lassen sich damit nicht alle Ansprüche jeder einzelnen Behörde exakt abbilden. DOMEA kann also die individuelle Betrachtung der Anforderungen in der Verwaltung nicht ersetzen.

Technisch realisieren lässt sich DOMEA zum Beispiel mit der eAkte: Die eAkte erweitert das DOMEA-Konzept speziell um die Abbildung der Arbeitsweisen in der Verwaltung. Denn die Arbeitsvorgänge lassen sich oft nicht als lineare Bearbeitung eines Dokuments abbilden. Zum Beispiel fallen im Austausch zwischen Sachbearbeiter, Referatsleitung und Sekretariat zahlreiche Notizen, Vermerke und Verweise an, ehe ein finales Dokument entsteht. Diese Arbeitsweise muss eine elektronische Akte widerspiegeln, um den ergonomischen Anforderungen der modernen Arbeitswelt gerecht zu werden.

Die eAkte ist daher eine Zusammenfassung von elektronischen Informationen zu einem effizienten Ablagesystem. Sie unterstützt Behördenmitarbeiter bei der Strukturierung der Informationen, ermöglicht ihnen schnellen Zugriff auf die richtigen Inhalte und ordnet die Daten in die Arbeitsprozesse ein – egal aus welcher ursprünglichen Quelle sie stammen.



ECM-Angebote von IBM für den öffentlichen Sektor

IBM bietet führende ECM-Systeme für die Verwaltung von Dokumenten und die Steuerung von Abläufen. Mit ihnen können Behörden sämtliche Geschäftsprozesse in unterschiedlichen kommunalen Aufgabenbereichen digital organisieren und steuern – und damit das Konzept der eAkte vollständig realisieren. Die Angebote lassen sich einzeln nutzen oder im Sinne einer integrierten Plattform Schritt für Schritt ausbauen.

Die ECM-Systeme von IBM eröffnen eine Reihe von Vorteilen:

- Durch einen durchgehenden elektronischen Workflow können Kommunen beispielsweise den Aufwand für die Aktenverarbeitung an den Poststellen um bis zu 80 Prozent verringern, so das Ergebnis der Studie „Wirtschaftlichkeit des Digitalen Schriftgutmanagements“ der Deutschen Post.
- Die interne und externe Kommunikation mit dem Kunden gestaltet sich effizienter, was zu einer höheren Auskunftsfähigkeit gegenüber dem Bürger führt und die Bearbeitungszeiten verkürzt. So entsteht eine Basis für einen neuen Bürger-Service. Darüber hinaus wird die Datensicherung durch den Einsatz modernster ECM-Technologie optimiert.
- Außerdem sorgen DMS-Verfahren für eine schlankere Dokumentenablage, das Datenvolumen wird in Grenzen gehalten.
- Die ECM-Plattform von IBM bietet einheitliche und standardisierte Schnittstellen für alle IT-Fachanwendungen und liefert damit die technische Klammer für die digitale Dokumentenbearbeitung.

Smarte Verwaltung – dank Advanced Case Management

Ein innovatives Lösungsangebot bietet die Advanced-Case-Management-Strategie von IBM, die behördliche Prozesse auf hohem Niveau integriert. Die Strategie macht sich die zunehmende Vernetzung, Instrumentalisierung und Digitalisierung sämtlicher Lebensbereiche zunutze und ermöglicht durch das Zusammenspiel der verschiedenen Technologien optimierte Fallergebnisse. Dabei werden Informationen, Prozesse und Menschen intelligent verknüpft, um einen 360°-Überblick über einen Fall zu ermöglichen – seien dies Anträge für Arbeitslosengeld, die Steuererklärung, Genehmigungsverfahren oder andere behördliche Vorgänge. Das Konzept basiert auf Content- und Prozessmanagement sowie auf Analysefunktionen, Geschäftsregeln, Teamarbeit und Social Software. Für Behörden eröffnet sich damit ein Weg für die Entwicklung hin zu einer smarteren Verwaltung: Ein Vorgang lässt sich nicht nur sehr viel effizienter bearbeiten und abschließen; durch die Koppelung mit smarten Analysefunktionen und die Vernetzung mit anderen Datenquellen kann eine Behörde auch zusätzliche Leistungen und Ergebnisse erzielen. Für bedürftige Mitbürger könnten sich zum Beispiel erhebliche Vorteile ergeben, wenn Sozialeinrichtungen im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten die richtigen Informationen untereinander austauschen würden. Beantragt eine Person beispielsweise Wohngeld, könnten die entsprechenden Daten etwa an andere Einrichtungen, die staatliche Hilfsprogramme verwalten, übermittelt werden.

Die Registrierung müsste nur einmal erfolgen. Anschließend könnte anhand der angegebenen Informationen automatisch überprüft und entschieden werden, ob der Betreffende Anspruch auf weitere Fördermittel hat, wie Lebensmittelzuschuss oder Kindergeld.

Aspekte des digital unterstützten Arbeitstags in der Behörde

Wie die ECM-unterstützte Arbeit im öffentlichen Sektor konkret aussehen kann, zeigen diese Beispiele:

- Ein Richter beginnt den Arbeitstag nicht mehr mit dem Blick auf den klassischen Aktenbock, sondern mit dem Öffnen dessen elektronischen Pendant auf dem PC. Er bearbeitet sämtliche Verfahren auf einem sicheren elektronischen Weg, für längere Lesearbeiten stehen ihm spezielle elektronische Lesegeräte zur Verfügung. Er hat also stets sämtliche Aktendokumente mit einem Griff zur Hand, die Terminierung ist Bestandteil der Ablagestruktur, die Kommunikationswege sind schneller und teilweise automatisiert.
- Die Stadt Dortmund organisiert die Bewilligung von Wohngeld mit Hilfe einer eAkte, die auf IBM ECM-Systemen basiert: Sobald neue Dokumente eines Antragstellers in den Posteingang gelangen, werden diese gescannt und entsprechend dem Namen des Antragstellers an den elektronischen Posteingang des Sachbearbeiters geschickt. Dieser ordnet das gescannte Dokument der elektronischen Akte zu, in der sich sämtliche Informationen zu einem Vorgang befinden. Dadurch lassen sich die Anträge sehr viel schneller und effizienter bearbeiten.
- Die Stadt Karlsruhe nutzt die intelligente Suchtechnologie OmniFind, um den Mitgliedern des Gemeinderats strukturierte und unstrukturierte Informationen aus verschiedenen internen und externen Datenquellen über ein Portal zur Verfügung zu stellen. Steht beispielsweise ein Bauantrag zur Diskussion, haben die Räte in ihrem Portal sowohl interne Sitzungsprotokolle zur Hand als auch allgemeine Informationen, wie zum Beispiel Geodaten, Antragsformulare und Pläne zu dem Fall.
- Eine Sonderstellung nimmt in Einrichtungen des Öffentlichen Dienstes die rechtssichere Archivierung

von Dokumenten ein. Sie ist meist auf wenige Formate beschränkt, die die Unveränderlichkeit der Dokumente gewährleisten. Je nach gesetzlicher Anforderung gelten strenge Auflagen für Zugriff und Verschlüsselung sowie Aufbewahrungszeiträume von bis zu 100 Jahren. Bei der Deutschen Rentenversicherung sollten beispielsweise aus Kostengründen die Papierarchive mit 13,7 Millionen Akten aufgelöst werden. Heute sind Workflow-Systeme in Verbindung mit einem zugehörigen Archiv im Einsatz – mit IBM Content Manager als Archivsystem.

- Auch Daten aus Standard-Applikationen müssen regelmäßig archiviert werden – einerseits um das Datenvolumen der Anwendungen zu reduzieren, andererseits um die Aufbewahrungsvorschriften zu erfüllen. Archivierungslösungen für E-Mail oder SAP benötigen Funktionen, um sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Daten aufzubewahren und detaillierte Suchfunktionen für das Archiv bereitzustellen. ECM-Lösungen von IBM bieten für diese Anforderungen Softwaremodule, die die individuell unterschiedlichen Anforderungen adressieren. Die Stadt Ettlingen hat auf Basis von Lotus Notes Domino beispielsweise ein leistungsfähiges System zur Erfassung der Rechnungsbelege eingeführt. Dieses wurde um eine Langzeitarchivierungslösung auf Basis des IBM Content Managers erweitert. So können Daten und Belege aus jeder Anwendung schnell aufgerufen werden.

**Sie haben noch Fragen oder wünschen
weitere Informationen rund um das Thema ECM?
Dann wenden Sie sich an:**

Bettina Bettinger

Sales Specialist Enterprise Content Management, Public Industry

Mobile: +49 (0)151 15138043

E-Mail: b.bettinger@de.ibm.com

Michael Leitner

Sales Specialist Enterprise Content Management, Public Industry

Telefon: +49 (0)69 66451554

Mobile: +49 (0)160 96346121

E-Mail: michael.leitner@de.ibm.com

Hanno Wiechmann

Sales Specialist Enterprise Content Management, Public Industry

Mobile: +49 (0)172 7308935

Fax: +49 (0)531 4812225

E-Mail: hanno.wiechmann@de.ibm.com



IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, ibm.com sowie weitere im Text erwähnte IBM Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein. Der Inhalt dieser Dokumentation dient nur zu Informationszwecken. IBM übernimmt keine Haftung für irgendwelche Schäden, die aus der Nutzung dieser oder einer anderen Dokumentation entstehen oder damit in Zusammenhang stehen. Aus dem Inhalt dieser Dokumentation können kein Gewährleistungsanspruch oder andere Anforderungen an IBM (oder seine Lieferanten oder Lizenzgeber) abgeleitet werden.
© Copyright IBM Corporation 2011. Alle Rechte vorbehalten.
