

Einheitliche Plattform für besseren Service und mehr Bürgernähe

KDZ Wiesbaden führt zusammen mit IBM Business Partner PAVONE ein kollaboratives Portal auf Basis von IBM WebSphere ein



Überblick

Die Herausforderung

Um wettbewerbsfähig zu bleiben und die verstärkte Nachfrage externer Partner nach mehr Transparenz und der Integration von Daten und Prozessen befriedigen zu können, benötigte das Kommunale Dienstleistungszentrum (KDZ) Wiesbaden eine einheitliche Konsolidierungsplattform, über die alle Partner zusammenarbeiten können. Dem gesamten Benutzerkreis aus Kommunen, Kassen und Geschäftspartnern sollten kollaborative Werkzeuge bereitgestellt werden.

Die Lösung

Zusammen mit den IBM Business Partnern PAVONE und agentbase ag realisierte das KDZ Wiesbaden mit dem KDZ Portal eine kollaborative Integrationsplattform auf Basis von IBM® WebSphere® Portal in Kombination mit den innovativen Produkten IBM Lotus® Quickr®, IBM Connections und IBM Sametime®. Die Lösung bindet die bisher heterogene Systemlandschaft inklusive IBM Lotus Domino® und Notes® ein.

Das Kommunale Dienstleistungszentrum (KDZ) Wiesbaden ist ein Personaldienstleister für kommunale und kirchliche Arbeitgeber und fungiert als Kompetenzzentrum eines umfangreichen Partner-Netzwerks. Im Vordergrund steht dabei die Kommunikation mit Mitgliedskommunen, Partnerkassen, Geschäftspartnern, Versicherten und Mitarbeitern.

Das KDZ Wiesbaden stellt für seine Mitgliederkommunen eine Vielzahl von Dienstleistungen bereit. Die internen Prozesse dafür sind zum Teil bereits elektronisch abgebildet, für andere stand bisher jedoch keine geeignete Plattform zur Verfügung. Medienbrüche in der Kommunikation waren daher die Regel. Zudem war es für das KDZ Wiesbaden wichtig, Dienstleistungen zusammenzufassen und zu konsolidieren, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Auch externe Partner fragten verstärkt nach mehr Transparenz und Integration von Daten und Prozessen. Das KDZ Wiesbaden benötigte daher eine einheitliche Plattform, über die alle Partner – Kommunen, Kassen und Geschäftspartner – zusammenarbeiten können.

Eine fragmentierte IT-Landschaft und heterogene Herausforderungen

In der IT-Infrastruktur des KDZ standen bisher heterogene Systeme lose bis gar nicht gekoppelt nebeneinander. Hierzu zählen ein Novell eDirectory als Organisationsverzeichnis, Oracle Datenbanken, Formularserver, ein Dokumentenmanagementsystem, IBM Lotus Notes und Domino, IBM Sametime, IBM Lotus Quickr und IBM Connections, Citrix Server, diverse Fachverfahren sowie ein Host-System mit IBM 3270 Anbindung. Die neue Plattform musste diese unterschiedlichen Systeme nahtlos integrieren können.

Mit der Durchführung des Projekts betraute das KDZ Wiesbaden den IBM Business Partner PAVONE AG. PAVONE ist ein Lösungsanbieter für integriertes Prozess- und Projektmanagement und auf Bürgerportale spezialisiert. Durch die enge Zusammenarbeit konnten im permanenten Dialog Ideen und Wünsche des KDZ Wiesbaden während der Entwicklungsphase des Portals berücksichtigt werden, so dass eine Lösung entstanden ist, die den Anforderungen des Kunden gerecht wird.

Seit Anfang 2011 sorgt das KDZ Portal als Bürgerportal mit elektronischem Antragswesen und direkten Kommunikationswegen für mehr Bürgernähe. Als Partnerportal erleichtert es den Austausch mit



Die Vorteile

- Um etwa 10-20 Prozent verringerte Durchlaufzeiten von Prozessen.
 - Reduzierte Kosten führen zu erwarteter Umsatzsteigerung um jährlich bis zu 250.000 Euro.
 - Schnellere Einführung neuer Dienste möglich durch moderne und flexible Integrationsplattform mit einheitlicher Benutzerschnittstelle für möglichst geringen Schulungsaufwand.
-

Partnerkassen und anderen externen Partnern. Für Kommunen stellt das KDZ Portal ein Fenster für mehr Daten- und Prozesstransparenz dar. Als internes Mitarbeiterportal schließlich bringt es eine heterogene System- und Applikationslandschaft zusammen und dient als einheitliche Benutzer-Oberfläche für unterschiedliche Spezialanwendungen.

IBM WebSphere Portal Server ermöglicht umfassende Integration

Die Integration verschiedener Datenbanken, Verzeichnisse und Kommunikationssysteme war ein Hauptziel des Projekts. Für Integrations- und Konsolidierungsaufgaben dieses Umfangs besonders geeignet schien die IBM WebSphere Portal Software. Die offene Architektur der Lösung überzeugte die Verantwortlichen des KDZ Wiesbaden davon, dass auch künftige Erweiterungen und Systeme problemlos eingebunden werden können. Das neue KDZ Portal stellt Prozesse, Daten und Applikationen so bereit, wie die verschiedenen Nutzergruppen es benötigen. So können die Partner nun auch organisations- und applikationsübergreifend zusammenarbeiten, die Mitarbeiter können mobil arbeiten und Versicherte können über ein neuartiges Verfahren selbst Dienstleistungen beantragen - ein Meilenstein auf dem Weg zu echter Bürgernähe. Die strategische Bedeutung dieses Portals zeigt sich darin, dass alle Beteiligten in die Gesamtprozesse einbezogen wurden.

Bei der Realisierung des neuen KDZ Portals standen die Mehrwerte, die durch die Verknüpfung einer bestehenden, heterogenen Systemlandschaft mit mehreren innovativen IBM Lotus Produkten entstehen im Vordergrund. Das KDZ Portal integriert die bestehenden elektronischen Prozesse und bindet auch solche Prozesse ein, die bisher rein papierbasiert bearbeitet wurden. Dafür werden die abgebildeten Prozessketten auch auf externe Beteiligte erweitert. Außerdem erhalten Mitarbeiter individualisierte Aufgabenlisten aus dem System heraus. Im Sinne einer Software-as-a-Service-Architektur (SaaS) werden einzelne Applikationsbestandteile extern zur Verfügung gestellt. Dies ermöglicht dem KDZ Wiesbaden neue Dienstleistungsprodukte schneller anzubieten und so den Umsatz zu steigern. Solche neuen Produkte entstehen auch daraus, dass externe Benutzer nun in bestehende und neue elektronische Prozesse eingebunden werden können.

Die internen Mitarbeiter werden durch das KDZ Portal vor allem in der Form unterstützt, dass sie sich jetzt auf ihre Kerntätigkeiten konzentrieren können. Sie müssen also nicht mehr einen beträchtlichen Teil ihrer Arbeitszeit mit der Benutzung verschiedener Systeme verbringen. Die bisher kaum miteinander verbundenen Lösungen machten immer wieder Mehrarbeiten wie Mehrfacherfassungen erforderlich. Dies konnte mit der neuen Integrationsplattform verringert werden. Darüber hinaus senkt die einheitliche Benutzerschnittstelle auf Dauer die Schulungskosten.

Außerdem können auch neue gesetzliche Anforderungen mit der neuen Lösung zentral im Portal abgebildet werden, anstatt dass sie in jeder Applikation einzeln umgesetzt werden müssen.

Lösungskomponenten

Software

- IBM® WebSphere® Portal Extend
- IBM WebSphere Portlet Factory
- IBM Lotus Notes® und Domino®
- IBM Lotus® Quickr®
- IBM Sametime®
- IBM Connections

IBM Business Partner

- agentbase ag
 - PAVONE AG
-

„Die Lösung ist ein strategischer Meilenstein im Ausbau der Kollaborationsinfrastruktur des Unternehmens. Es ist uns erstmals gelungen, alle Prozessbeteiligten in einer durchgehenden elektronischen Prozess- und Kollaborationsumgebung zusammenzubringen.“

— Ralf-Michael Ortner, Bereichsleiter Zusatzversorgung, DV und Betriebsorganisation beim KDZ Wiesbaden

Schnellere Prozesse, geringere Kosten und zufriedenerere Kunden

Durch die Anbindung des elektronischen Formularwesens entfallen Kosten für Porto, Material und das Verteilen des Posteingangs weitgehend. Mitarbeiter müssen weniger häufig zwischen Papier und PC oder zwischen verschiedenen Anwendungen wechseln und Partner können effizienter zusammenarbeiten, auch wenn sie verschiedenen Organisationen angehören und unterschiedliche Anwendungen nutzen. Zudem können die Mitarbeiter über das Portal auch von unterwegs oder von zu Hause aus arbeiten. Durch die Integration von Anwendungen wie dem Dokumentenmanagementsystem oder IBM Lotus Quickr spart das KDZ Wiesbaden darüber hinaus Zeit und Kosten. Die Durchlaufzeiten für Prozesse verringerten sich in der Folge um 10-20 Prozent.

Besonders innovativ sind das Zusammenführen und Verknüpfen unterschiedlicher Portale auf einer Plattform sowie die stärkere Einbindung externer Nutzer durch Technologien wie Instant Messaging und Web Conferencing. Der gesamte Benutzerkreis kann nun kollaborative Werkzeuge wie IBM Sametime und Lotus Quickr nutzen, vom Mitarbeiter bis hin zum Versicherten. Dieser kann nun beispielsweise Fragen direkt im Internet-Chat mit Service Mitarbeitern des KDZ klären, sowie Diskussionen zu bestimmten Themen verfolgen und sogar bewerten. Neuartig ist auch das Verfahren, über das der Versicherte direkt Dienstleistungsanfragen stellen kann, zum Beispiel für Beihilfe-Abrechnungen, Rentenansprüche oder sonstige kommunale Dienstleistungen. Außerdem hat der Bürger jetzt jederzeit Einblick, wie weit ein Antrag bearbeitet ist. Daran sieht man, dass Bürgernähe keine Kunst, sondern das Ergebnis aus dem professionellen Einsatz der Mittel ist.

„Die Lösung ist ein strategischer Meilenstein im Ausbau der Kollaborationsinfrastruktur des Unternehmens. Es ist uns erstmals gelungen, alle Prozessbeteiligten in einer durchgehenden elektronischen Prozess- und Kollaborationsumgebung zusammenzubringen“, erläutert Ralf-Michael Ortner, Bereichsleiter Zusatzversorgung, DV und Betriebsorganisation beim KDZ Wiesbaden.

Das KDZ Portal ist die strategische Antwort auf die mittelfristigen Anforderungen des Kommunalen Dienstleistungszentrums und wichtig, um die aktuellen Geschäftstätigkeiten fortzuführen und auszubauen. Die gewählte Infrastruktur ermöglicht darüber hinaus, neue Dienstleistungsprodukte schnell und zuverlässig zur Verfügung zu stellen. Das sichert dem KDZ Vorteile gegenüber den Mitbewerbern und steigert den Umsatz. So rechnet das KDZ Wiesbaden als Konsequenz aus den unterschiedlichsten Kosteneinsparungen mit einer Umsatzsteigerung um jährlich bis zu 250.000 Euro.

Über PAVONE

Der IBM Business Partner PAVONE AG mit Hauptsitz in Paderborn ist spezialisiert auf die Optimierung von Geschäftsprozessen und ein Lösungsanbieter für integriertes Prozess- und Projektmanagement. Die Kernkompetenz liegt in der nahtlosen Kombination von Workflowmanagement, Projektmanagement und CRM-Anwendungen mit einem Schwerpunkt auf der Realisierung von Bürgerportalen. Seit über 16 Jahren implementiert PAVONE erfolgreich kollaborative Unternehmenslösungen. Über ein breit gefächertes Dienstleistungsspektrum setzt das Unternehmen zusätzlich individuelle Kundenanforderungen um.

Die PAVONE AG ist ein Geschäftsbereich der GBS Enterprise-Gruppe. Der GBS-Konzern ist führender Anbieter von Lösungen, die auf IBM Lotus Software basieren und hat weltweit mehr als 4.000 Kunden und 4 Millionen Nutzer. Der GBS-Konzern unterhält weltweit 12 Standorte in Nord Amerika, Ost- und Mitteleuropa und Großbritannien.

Das Kommunale Dienstleistungszentrum Wiesbaden führt zusammen mit IBM Business Partner PAVONE ein kollaboratives Portal auf Basis von IBM WebSphere ein.



Über agentbase ag

Der IBM Business Partner agentbase ag mit Sitz in Paderborn erarbeitet Lösungen für das Dokumentenmanagement in Portal- und Kollaborationsumgebungen. Das Leistungsspektrum reicht von Consulting, Projektmanagement, Koordination von eigenen und fremden Implementierungsdienstleistungen bis zu unterstützenden Services wie Scandienstleistungen und Schulungen.

Die agentbase ag hat die externe Projektleitung für die Weiterentwicklung des KDZ Portals in der Zusammenarbeit mit den KDZ Partnern übernommen.



Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Lotus Software erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder besuchen Sie uns unter: ibm.com/software/lotus/

Wenn Sie mehr über die Produkte und Dienstleistungen von PAVONE erfahren möchten, besuchen Sie: pavone.de

Wenn Sie mehr über die Produkte und Dienstleistungen von agentbase erfahren möchten, besuchen Sie: agentbase.de



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Deutschland GmbH
71137 Ehningen
Deutschland
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Hergestellt in Deutschland
Juni 2011
Alle Rechte vorbehalten

IBM, das IBM Logo, ibm.com, Domino, Lotus, Lotus Notes, Notes, Quickr und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Hinweise auf Produkte, Programme oder Dienstleistungen von IBM in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern anbietet, in denen IBM vertreten ist. Der Hinweis auf Produkte, Programme oder Dienstleistungen von IBM bedeutet nicht, dass nur Produkte, Programme oder Dienstleistungen von IBM verwendet werden können. Funktionell gleichwertige Produkte, Programme oder Dienstleistungen können alternativ verwendet werden.

Sämtliche hier genannten Beispiele zeigen, wie Kunden IBM Produkte eingesetzt und welche Ergebnisse sie erzielt haben. Die tatsächlichen Umgebungskosten und Leistungsmerkmale variieren in Abhängigkeit von Konfigurationen und Bedingungen des jeweiligen Kunden.

IBM Hardwareprodukte werden fabrikneu hergestellt. Sie können neben neuen auch wiederverwendete Teile enthalten. Unabhängig davon gelten in jedem Fall die IBM Gewährleistungsbedingungen.

Diese Veröffentlichung dient nur zur allgemeinen Information.

Fotos zeigen möglicherweise Konzeptstudien.



Bitte recyceln