

Stadt Dortmund: Prozessmanagement ermöglicht bürgernahe Stadtverwaltung.



Blick vom Friedensplatz auf den Dortmunder Stadthauskomplex.*

Überblick

■ Die Aufgabe

Optimierung von Verwaltungsprozessen und Verknüpfung mit Fachverfahren, um bürgernahe Dienstleistungen und gleichzeitig effizientere Arbeitsabläufe zu ermöglichen.

■ Die Lösung

Neuorganisation der Prozesse in der Stadtverwaltung und ihre Implementierung auf Basis einer serviceorientierten Architektur (SOA) mit IBM WebSphere Business Modeler, IBM WebSphere Integration Developer und IBM WebSphere Process Server.

■ Die Vorteile

Starke Kundenorientierung, effiziente Arbeits- und Verwaltungsprozesse, direkte Kommunikationswege zum Bürger, eine zukunftsfähige, serviceorientierte Plattform. Wie kaum eine andere deutsche Stadt strebt Dortmund den Wandel vom reinen Verwaltungsapparat hin zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen an.

Innovationsschmiede Stadtverwaltung

Dortmund, das Tor zur Rhein-Ruhr-Region, hat sich in den letzten 15 Jahren vom Industrie- zum Dienstleistungs- und Technologiestandort entwickelt. Das „Neue Dortmund“ prägen heute Zukunftsbranchen wie Informationstechnologie, Mikro-/Nanotechnologie und Logistik. Auch der Stadtverwaltung dieser Metropole im westlichen Westfalen mit rund 600.000 Einwohnern fordert dieser Wandel Anpassungen ab. Durch die Einführung von E-Government-Strukturen ist sie in der Lage, mit den neuen und künftigen Anforderungen an eine moderne Verwaltung Schritt zu halten.

Durch kontinuierliche Innovationen befindet man sich hier auf dem besten Weg zu einem echten virtuellen Rathaus: Bereits seit Mitte der 90er Jahre liefert das Stadtportal dortmund.de dem modernen Dortmunder wichtige Informationen und Services. Und seit 2002 bietet das Portal außerdem mit „doMap“ digitale Bürgermappen an, mit denen die Bürger Anträge sicher über das Internet übermitteln, den Stand der Bearbeitung verfolgen und weitere elektronische Dienstleistungen nutzen können.

Durch das Projekt „Verwaltung 2020“ verwandelt sich die Stadtverwaltung von einer Vielzahl von Ämtern in ein modernes integriertes Dienstleistungsunternehmen, das die Interessen der

Bürger und der Wirtschaft konsequent in den Mittelpunkt aller Verwaltungsaktivitäten stellt. Der digitale Bürgerservice und die neuen Bürgerämter sind die zentralen Zugangsmöglichkeiten zur Verwaltung und bieten gemäß den Konzepten der Lebens- und Geschäftslagen umfassende Verwaltungsdienstleistungen (z. B. Dienstleistungen bezüglich Geburt, Umzug, Gewerbeanmeldungen und Bauanträgen) an. Durch ein modernes Prozessmanagement will das Dortmunder Systemhaus, die IT-Abteilung der Stadtverwaltung Dortmund, die Bürgernähe weiter vorantreiben und gleichzeitig die Verwaltungsprozesse wesentlich effizienter gestalten. Die digitalen Prozesse, die etablierten Fachverfahren und die Middleware von IBM und anderen Herstellern arbeiten nahtlos auf Grundlage einer serviceorientierten Architektur (SOA) zusammen.

„Das Prozessmanagement auf Basis der Komponenten aus dem IBM WebSphere-Portfolio ist für uns ein zentrales Element zur Verwirklichung unserer Vision einer umfassenden E-Government-Plattform.“

– Reiner Klüh, Direktor des Dortmunder Systemhauses

Interne und externe Herausforderungen

Getrieben wird dieser Wandel von ganz konkreten Herausforderungen: „Die internen Auslöser für die Auseinandersetzung mit den Themen Prozessorientierung und SOA waren die angespannte Haushaltslage der Stadt ebenso wie eine erhebliche Veränderung der Personalstruktur“, so Reiner Klüh, Direktor des Dortmunder Systemhauses. „Hinzu kamen diverse Anforderungen von außen, wie etwa die EU-Dienstleistungsrichtlinie und das Bürgertelefon 115.“

Erstere soll bürokratische Hindernisse abbauen, den grenzüberschreitenden Handel mit Dienstleistungen fördern und damit zur Verwirklichung des einheitlichen Binnenmarktes beitragen. Das Bürgertelefon 115 entstammt dem Vorhaben der Bundesregierung, eine bundeseinheitliche Hotline zur Verfügung zu stellen, die Bürger und Wirtschaft auf schnellstem Wege durch den Behördendschub leiten soll.

Für die Stadt Dortmund galt es nun, diese Herausforderungen in das Projekt „Verwaltung 2020“ zu integrieren. Besonders wichtig ist, dass die Bürger und die Vertreter der Wirtschaft für ihre Anliegen sich jeweils nur an einen Ansprechpartner wenden müssen und auf jedem der Verwaltungszugänge mit gleich hoher Kompetenz bedient werden. „Um unsere Ziele zu verwirklichen, mussten wir einen Weg finden, wie wir unsere vorhandenen Verwaltungszugänge, insbesondere unser eRathaus doMap und das städtische Call-Center doLine, zusammenbringen konnten“, so Klüh. „Hierzu planten wir, die Prozesse der Verwaltung neu zu organisieren und auf Basis einer serviceorientierten Architektur zu implementieren.“

Durch die digitalen Prozesse wird sichergestellt, dass in allen Verwaltungszugängen dieselben Prozesse angewandt, dieselben Schritte durchgeführt werden und nach denselben Kriterien entschieden wird. Außerdem werden die Mitarbeiter durch umfangreiche, der Situation angepasste Hilfetexte unterstützt. Der erstmalige Einsatz erfolgte in einer kontrollierten Umgebung, in einem Bürgerbüro in Dortmund-Hörde, das gemäß den Prinzipien von „Verwaltung 2020“ umorganisiert wurde.

Prozesse modellieren und optimieren

Für die Umsetzung dieser Vorhaben entschied sich das Dortmunder Systemhaus für bewährte Werkzeuge aus dem IBM WebSphere-Portfolio für das Geschäftsprozess-Management. Den Ausschlag für die IBM Software gaben einerseits die Leistungsfähigkeit der Werkzeuge und andererseits die Integrationskraft der WebSphere-Plattform, ihre Flexibilität und Skalierbarkeit.

Prozessmanagement-Projekte bestehen im Wesentlichen aus mehreren Phasen, so auch in Dortmund: In der ersten Phase werden die Prozessmodelle aus fachlicher Sicht erstellt und analysiert. Die Prozessverantwortlichen aus den Fachämtern und der Prozessanalytiker erstellen mit dem WebSphere Business Modeler eine grafische Darstellung des Prozesses aus einer verwaltungswirtschaftlichen Sicht. Das Prozessmodell wird dabei schrittweise mit Details angereichert und auf Basis von Simulationen optimiert. An dieser Stelle entscheidet sich die fachliche Qualität des später implementierten Prozesses, weshalb auch dem Werkzeug eine große Bedeutung zukommt.

Für die Stadt Dortmund erwies sich der IBM WebSphere Business Modeler als besonders leistungsfähiges Werkzeug für Entwurf, Simulation und Planung ihrer Prozesse. Wie alle WebSphere-Werkzeuge für das Prozessmanagement unterstützt das Tool internationale offene Standards, sodass die Arbeitsergebnisse mit anderen Werkzeugen ausgetauscht werden können. Die standardisierten Sprachen zur Beschreibung von Geschäftsprozessen wie die Business Process Modeling Notation (BPMN) von der Object Management Group und die Business Process Execution Language (BPEL) von OASIS spielen dabei eine wichtige Rolle.

Weniger Programmieraufwand

In der nächsten Phase überführt der Entwickler das fachliche Prozessmodell in ein technisches Prozessmodell, das dann elektronisch ausgeführt werden kann. Das im WebSphere Business Modeler erstellte Prozessmodell wird in den IBM WebSphere Integration Developer importiert. Dort wird der Prozess mit IT-technischen Details verfeinert, um die Benutzeraktivitäten ergänzt und in das IT-Umfeld integriert. In einer serviceorientierten Architektur, wie sie in Dortmund umgesetzt wird, stehen dabei Webservices im Mittelpunkt: Die von den Fachverfahren und anderen IT-Diensten bereitgestellten fachlichen Services werden über Webservices angebunden. Der Entwickler erzeugt abschließend den Code, den der IBM WebSphere Process Server ausführen kann. „Die integrierte Vorgehensweise zwischen Prozessmodellierung und technischer Umsetzung spart erhebliche Programmierressourcen“, so Reiner Klüh.

Damit die Anwendungen und Daten aus den vielfältigen vorhandenen Systemen in das neue Prozessmanagement Eingang finden konnten, bedurfte es einer architektonischen Umgestaltung der bisherigen eher monolithisch geprägten Infrastruktur. Analog dazu, wie die Dienstleistungen der Verwaltung den Bürgern flexibler und schneller angeboten werden, sollten auch die Anwendungen, mit denen die Behörden arbeiten, in Services umgewandelt und verfügbar gemacht werden.

So sind entsprechend der serviceorientierten Architektur so unterschiedliche Bereiche wie Zugangsdienste (etwa Portale oder mobile Computer), Prozesssteuerung, Verwaltungsdienste (beispielsweise die Bund-Online-Basiskomponente „Virtuelle Poststelle“), allgemeine

Anwendungen wie Datenbanken oder Dokumentenmanagement, Dienstleistungen anderer Behörden oder Partner (zum Beispiel für das elektronische Bezahlen) oder einzelne Fachverfahren mit standardisierten Schnittstellen versehen und über eine einheitliche Kommunikationsinfrastruktur – den „Enterprise Service Bus“ – für die Prozesse verfügbar.

Jetzt können die Prozesse auf dem IBM WebSphere Process Server transaktionssicher ausgeführt werden. Ein Kernpunkt sind dabei die Interaktionen mit dem Benutzer: Der WebSphere Process Server ermittelt in jedem laufenden Prozess die nächsten Aktivitäten: Elektronische Aktivitäten, die häufig mit den Fachverfahren zusammenhängen, werden sofort ausgeführt, manuelle, die häufig mit großen oder kleinen fachlichen Entscheidungen des Sachbearbeiters zusammenhängen, werden dem zuständigen Sachbearbeiter in seiner Arbeitsmappe angezeigt. Damit ist ihm sofort klar, was er zu erledigen hat.

Die Verteilung der Aufgaben folgt verschiedenen Strategien: Zuständigkeit, aber oftmals auch Auslastung, Verfügbarkeit und Vertreterregelung. Die Schnittstelle zum Sachbearbeiter wird durch das Mitarbeiterportal der Stadt Dortmund realisiert. Sie beruht auf dem IBM WebSphere Portal und integriert passend zur genauen Rolle des Sachbearbeiters die für ihn wichtigen Prozessaktivitäten, Anwendungen, Informationsquellen und Kommunikationsmöglichkeiten.

Gewerbeanmeldung automatisiert

Diese Lösung führt in der Praxis dazu, dass immer mehr Vorgänge für den Bürger schneller und praktischer ablaufen und dies gleichzeitig in der Behörde weniger Aufwand verursacht: So ist es bereits jetzt möglich, dass zum Beispiel das Bürgerbüro in einer

Außenstelle der Stadt Dortmund mithilfe des virtuellen Rathauses ohne detaillierte Fachkenntnisse eine Gewerbeanmeldung durchführen kann: Der Gewerbeanmeldeprozess beginnt mit einer Erfassung der Anmeldedaten im Dialog und setzt über die Service-Infrastruktur entsprechende Prozessaktivitäten in Gang, bei denen die Daten automatisch mit verschiedenen internen und externen Datenbanken abgeglichen und schließlich dem Fachverfahren übergeben werden.

Derzeit arbeitet das Dortmunder Systemhaus an der Modellierung und Implementierung weiterer Prozesse rund um den Gewerbeprozess, die sukzessive optimiert und automatisiert werden. In Zukunft sollen die Mitarbeiter zudem durch die Einführung eines erweiterten Mitarbeiterportals profitieren können: Es wird ihnen mit einem Mausklick Zugang zum zentralen Dokumentenmanagement, integrierten Wissensmanagement, zu Collaboration-Funktionen und zum Prozessmanagement ermöglichen.

SOA = Zukunftsorientierte Architektur

„Das Prozessmanagement auf Basis der Komponenten aus dem IBM WebSphere-Portfolio ist für uns ein zentrales Element zur Verwirklichung unserer Vision einer umfassenden E-Government-Plattform“, so Klüh. „Durch das Prozessmanagement im Zusammenspiel mit unserer serviceorientierten Architektur ist es uns nicht nur möglich, aktuelle Herausforderungen der Verwaltung besser zu meistern, wie etwa den Bedarf nach schlankeren Prozessen und mehr Bürgernähe; wir können auch intern wesentlich effizienter arbeiten.“ Zudem verfügt die Dortmunder Stadtverwaltung damit über eine Architektur, mit der sie zukünftigen Anforderungen flexibel nachkommen kann, wie etwa dem wachsenden Bedarf an medienbruchfreier Zusammenarbeit mit anderen Behörden oder den Unternehmen.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Lösungen für den öffentlichen Sektor oder über SOA erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/services/de

und wählen Sie bitte hier unter Branche „Öffentlicher Sektor“ aus.

ibm.com/soa/de



IBM Deutschland GmbH
Pascalstrasse 100
70569 Stuttgart
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 und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen 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.

* Das Bild wurde mit freundlicher Genehmigung der Stadt Dortmund bereitgestellt.

© Copyright IBM Corporation 2009
Alle Rechte vorbehalten.