

Ohne Medienbruch

von Karl-Heinz Nagl

Dokumentenmanagement-Systeme amortisieren sich schon nach einem Jahr. Durch ihren Einsatz steigt die Produktivität der Verwaltung um durchschnittlich 20 Prozent.

Internetbasierte Dienstleistungen verändern das Gesicht der Gesellschaft nachhaltig und führen zu mehr Bürger- und Serviceorientierung sowie zu erheblich rationalisierten Geschäftsprozessen. Dadurch ergibt sich für Verwaltungen die Chance, durch eine zielgerichtete Unterstützung der Arbeitsprozesse mit einer integrierenden Gesamtlösung die Arbeits- und Kommunikationsstrukturen und damit die Schnittstellen zwischen Bürgern/Wirtschaft und Verwaltung, wie auch zwischen Verwaltungen untereinander völlig neu zu gestalten.

Der Einsatz der neuen Technologien muss daher die Ziele der Verwaltung wie Verbesserung und elektronische Abrufbarkeit von Informationen, Erhöhung der Service- und Bürgerfreundlichkeit sowie materielle Einsparungen und Verfahrensbeschleunigung unterstützen. Neben Bürgeranliegen, kurzen Dienstwegen innerhalb der Verwaltung und zu externen Stellen, Informationsbereitstellung und Archivierung können auf einer einheitlichen Plattform alle vorgangs- und formularorientierten Verfahren durch ein Dokumentenmanagement-System unterstützt werden. Als Beispiele lassen sich dazu die Bereiche Personalwesen, interne Organisation, kommunaler Sitzungsdienst, Bürgerbüro, Baugenehmigungsverfahren

und Gewerbeamt nennen. Erst durch den flächendeckenden Einsatz ergeben sich für die Verwaltung Effekte, die eine bessere Nutzung der knappen Ressourcen Finanzen, Personal und Arbeitszeit ermöglichen.

Dokumente sind das Arbeitsmittel und -ergebnis der Verwaltung. Dokumente bilden daher auch den Bezugspunkt, um den sich die Geschäftsprozesse gestalten. Der Vorteil eines Dokumentenmanagement-Systems liegt für die Verwaltung auf der Hand. Die zu einem Vorgang bestehenden Dokumente sind vollständig und jederzeit, von jedem zugriffsberechtigten Arbeitsplatz aus verfügbar. Über das Modul Workflow,

welches Bestandteil eines jeden Dokumentenmanagement-Systems ist, lassen sich die Geschäftsprozesse abbilden. Mit Hilfe dieser Werkzeuge ist die Verwaltung in der Lage, ihre Geschäftsprozesse den Bürgern und der Wirtschaft auch über das Internet anzubieten. Anstatt Formulare im Internet nur zum Download zur Verfügung zu stellen und diese wieder mühsam in der Verwaltung zu erfassen, können online über einen Webbrowser Verwaltungsdienstleistungen von außen angestoßen und diese Prozesse dann ohne Medienbruch in die Fachanwendungen übernommen werden. Des Weiteren können Bürger oder Unternehmen nachfolgend den Status der Be-



„Dokumentenmissmanagement“ verursacht 20 bis 45 Prozent der Arbeitskosten in der Verwaltung.



Über das Internet können Verwaltungsleistungen angestoßen werden.

arbeitung wieder über das Internet über eine gesicherte Verbindung abfragen.

Reduziert beziehungsweise entfallen werden Informationsdefizite, Sucharbeiten, Liegezeiten und das Anfertigen von Kopien. Nach einer Studie der SAP AG verursacht das „Dokumentenmissmanagement“ in Industrie und Verwaltung 20 bis 45 Prozent der Arbeitskosten; die Aufbewahrung eines Aktenordners kostet pro Jahr rund 230 Mark. Geschäftsprozessmanagement- und Workflow-Projekte amortisieren sich nach 12 Monaten und bringen durchschnittlich eine Produktivitätssteigerung von 20 Prozent, dies schätzt das Unisys Kompetenzzentrum. Weitere Gründe für eine einheitliche Dokumentenverwaltung: Informationen und Geschäftsprozesse können in das Intranet oder Internet eingebunden werden. Dies hat Auswirkungen auf die Gestaltungsmöglichkeiten von Führungsinformation, Berichtswesen, Telearbeitsplätzen. Die Geschäftsprozesse

sind jederzeit veränder- und erweiterbar und damit zeitnah durch die Aufgabenbereiche den geänderten Anforderungen anzupassen. Der Umfang der Anforderungen an die Administration des gesamten Netzes bleibt zudem beherrschbar und liegt in den Händen der Verwaltung. Geschäftsprozessinformationen geben Aufschluss darüber, wo der Vorgang derzeit in Bearbeitung ist, wie viele Vorgänge noch zu bearbeiten sind und erlauben damit eine gezielte Steuerung der Arbeitsmengen, elektronische Auswertungen geben Auskunft über das Leistungsprofil der Verwaltung.

Die Aufstellung von Leistungskriterien für ein Dokumentenmanagement- und Workflow-System und deren Wertung übersteigt aber oftmals die Ressourcen und die Kompetenz der Verwaltung. Wesentliche Kriterien sind dabei die XML Standard Unterstützung, die Unterstützung mobiler Geräte (WAP, Notebooks), die flexible Gestaltung der Geschäftsprozesse, das Contentma-

eGov-Suite

Ein Produkt, das die Auswahlkriterien an ein Dokumentenmanagement-System erfüllt, ist die Software eGov-Suite von Fabasoft. Die Lösung wurde speziell gemäß den rechtlichen und organisatorischen Anforderungen der öffentlichen Verwaltung entwickelt. Die schnelle Umsetzung in der Verwaltung resultiert dabei aus der Vollständigkeit der Komponenten wie Elektronische Aktenbearbeitung mit Volltext, Imaging und Archivanbindung, workflow-basierte Ablaufsteuerung mit sequentiellen und parallelen Bearbeitungswegen, frei konfigurierbarer Aktenplan. Elektronische Unterschrift, parametergesteuerte Dokumentengenerierung (Textbausteine), organisationsübergreifender Aktenaustausch basierend auf XML-Standard („EDI-AKT“), mobiles „Mitnehmen“ gesamter Akten am Notebook (einschließlich Workflow), Rollen- und stellenbezogene Zugriffs- und Stellvertreterregelung Fachanwendungs-Integration, Integration fachspezifischer Lösungsbausteine für Kommunalverwaltungen und die ASP-Mandantenfähigkeit sind dabei als die herausragenden Kriterien für die Software zu nennen.

management, die Integration Geographischer Informationssysteme und die Integration digitaler Signaturen. Das Sicherheitsinteresse der Verwaltung und der Benutzer der zu entwickelnden Lösungen, wird entsprechend der rechtlichen Voraussetzungen durch Benutzer/Passwortvergabe, Virtuelles Privates Netz beziehungsweise durch Einsatz der digitalen Signatur gelöst.

Karl-Heinz Nagl ist Geschäftsführer der Firma Business Object Solutions in Weinstadt.