

Lösungen für staatliche und lokale Behörden



Der Weg zu effektivem eGovernment

Eine praxisorientierte Strategie zur Umwandlung von Papierprozessen in eine Online-Behörde



Nationale und lokale Behörden werden heute mit einer Vielzahl von Anforderungen konfrontiert, die teilweise im Widerspruch zueinander stehen. Zunehmend geringere Einnahmen zwingen staatliche Stellen, die Ausgaben zu senken. Trotzdem steigen die Anforderungen von Bürgern, Unternehmen, Politikern und Behörden. Der Ansatz „mit weniger mehr erreichen“ wurde erprobt und hat erste Ergebnisse erzielt. Die Behörden haben jedoch einen Punkt erreicht, an dem einige Dinge „anders“ angegangen werden müssen. Die Lösung für diese anscheinend ausweglose Situation ist ein Konzept namens „Behörde online“.

Was bedeutet „Behörde online“? Im Grunde handelt es sich um miteinander verwobene Technologien und Prozesse, mit denen staatliche und lokale Behörden auf den steigenden Kostendruck und auf immer höhere Serviceanforderungen reagieren können, indem sie die Möglichkeiten der Verwaltung digitaler Informationen auf gemeinschaftliche Art und Weise nutzen.

Online-Behörden können Informationen elektronisch sammeln, speichern, gemeinsam nutzen und abrufen. Papier wird zum größten Teil eliminiert. Verbleibende Akten werden schnell digitalisiert und indexiert. Interne Workflows werden optimiert und automatisiert. So wird dafür gesorgt, dass die richtigen Verfahren angewendet und die Zeitpläne eingehalten werden. Bürger und Unternehmen interagieren auf elektronische Art und Weise und über sichere Portale mit der Online-Behörde. Online-Behörden können sicher und angemessen Informationen zwischen Abteilungen und mit anderen Behörden austauschen. Außerdem verwenden sie Informations-Dashboards, um dem Management bessere Einblicke in interne Abläufe zu geben und den Bürgern mehr Transparenz hinsichtlich der Effektivität von Behörden zu bieten.

Gründe für die Vernetzung

Die Auswirkungen von Online-Behörden sind grundlegend und weitreichend. Online-Behörden können bei der Bearbeitung großer Mengen physischer Dokumente Ausgaben verringern, Risiken minimieren und Ineffizienzen eliminieren. Sie benötigen keine teuren Immobilien mehr, um Berge von Akten zu lagern und können schnell und zuverlässig die rechtlichen Anforderungen an Reporting und andere Auflagen erfüllen.

Indem Behörden in ganz EMEA von der Papierverarbeitung zum digitalen Content-Management wechseln, werden sie nicht nur effizienter, sondern auch besser. Das Personal in Online-Behörden kann schnell auf wichtige Informationen zugreifen und mit Kollegen zusammenarbeiten. Den Mitarbeitern stehen einzelne Ansichten von Bürgern und Unternehmen zur Verfügung, die mehrere Programme und Organisationsstrukturen umfassen. Diese Möglichkeiten bieten grundlegende Vorteile, wie z. B. bessere Ergebnisse für Sozialleistungen, genauere Einnahmenermittlung, effektivere öffentliche Sicherheit und vieles mehr.

Online-Behörden erfüllen außerdem die Erwartungen der Bürger hinsichtlich Geschwindigkeit, Komfort und behördlicher Transparenz. Auf diese Weise können Bürger und Unternehmen eine breite Palette behördlicher Transaktionen über sichere Web-Portale abwickeln. Da die Informationen in digitaler Form vorliegen und viele routinemäßige Arbeitsabläufe automatisiert werden, erfolgen behördliche Transaktionen so schnell und präzise, wie Einkäufe bei großen Online-Händlern.

So erreichen Sie dieses Ziel

„Auf jeder Ebene einer Behörde ist Innovation nicht einfach nur ein nettes Detail, sondern die Grundlage für die Bereitstellung einer nachhaltigen Infrastruktur für soziale, wirtschaftliche und sichere Governance“, erklärte Ronnen Brunner, Director, Public Service Solutions, EMEA der EMC Corporation. „Staatliche und lokale Behördenvertreter wissen, dass es steuerlich und betrieblich unmöglich ist, papierintensive Informationsstrukturen, manuelle Verfahren und unsichere Daten-Repositories in Form von Silos beizubehalten. Die Online-Behörde ist näher und leichter erreichbar, als Sie glauben. Das **EMC Modell der Online-Behörde** bietet einen Weg zur Transformation manueller, papierbasierter Siloprozesse und bietet in jeder Phase hohen Nutzen.“

Das EMC Modell der Online-Behörde bietet eine bewährte und praktisch umsetzbare Möglichkeit, um diese kritischen Innovationen zu realisieren:

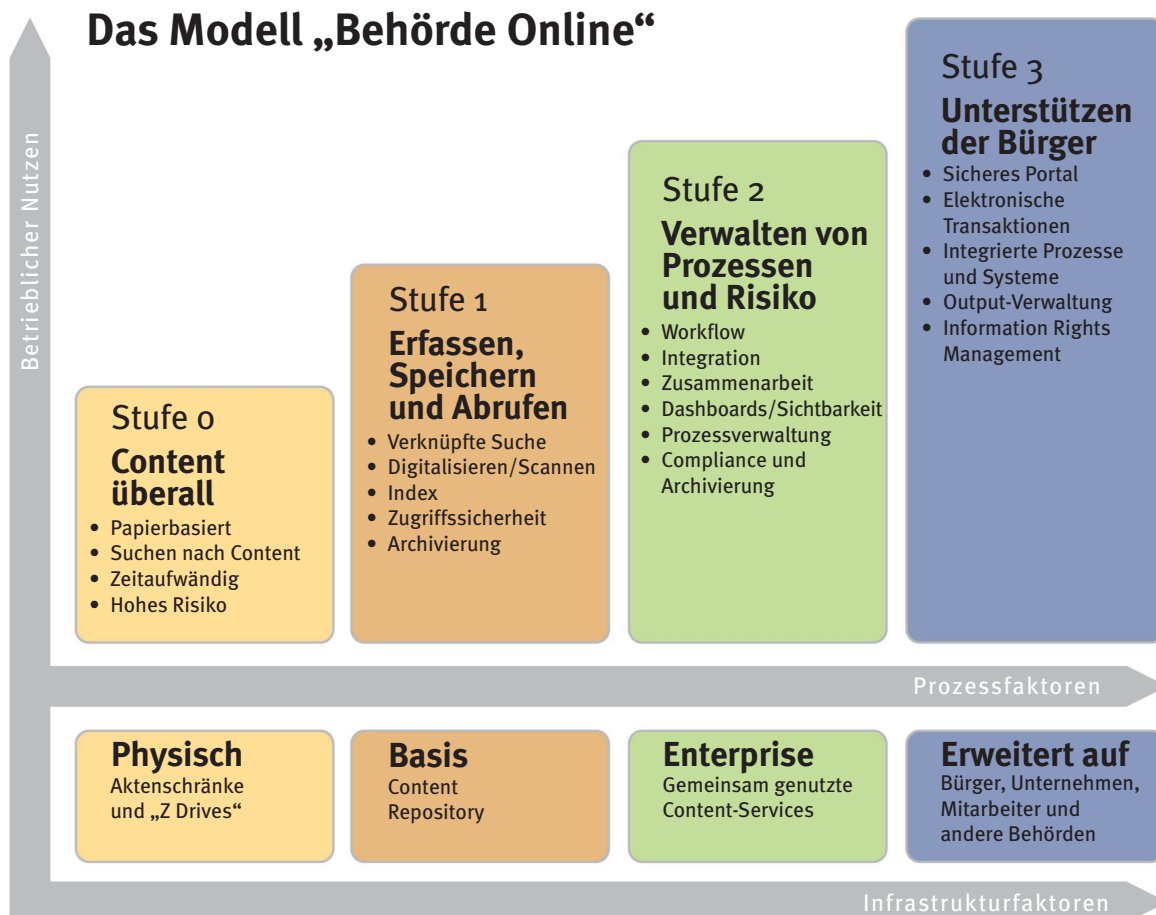
Stufe 0: Content überall untersucht die Herausforderungen und Risiken einer papierintensiven Umgebung. Wir befassen uns mit typischen Informationsinfrastrukturen, mit den steigenden Kosten und Risiken von „Dienst nach Vorschrift“ sowie mit einigen wichtigen Änderungsfaktoren.

Stufe 1: Erfassen, Speichern und Abrufen erläutert den ersten Schritt auf dem Weg von Papierdokumenten zu digitalen Informationen. Wir präsentieren die geschäftlichen Vorteile und die Strategien zur Bereitstellung digitaler Erfassungs-, Speicherungs- und Abrufmöglichkeiten, die die Grundlage der Online-Behörde bilden.

Stufe 2: Verwalten von Prozessen und Risiken zeigt, wie Behörden die betriebliche Effizienz steigern und Risiken minimieren können, indem Sie Technologien für Business Process Management (BPM) und Enterprise Content Management (ECM) einsetzen. Diese Lösungen automatisieren routinemäßige Arbeitsverfahren und ermöglichen die interne gemeinsame Nutzung von Daten sowie die Zusammenarbeit. Dies führt zu mehr Produktivität, geringeren Kosten und besserem Kundenservice.

Stufe 3: Unterstützen der Bürger zeigt, wie Behörden den maximalen Nutzen aus ihren Investitionen in Informationsinfrastruktur ziehen können, indem sie diese auf Bürger, Unternehmen, Mitarbeiter und andere Behörden ausdehnen. Wir befassen uns damit, wie staatliche und lokale Behörden effektiv und sicher hochwertige Online-Interaktion und Transaktionen für alle Beteiligten bereitstellen können.

EMC hat diese Strategien und Lösungen eingesetzt, um Hunderte staatlicher und lokaler Behörden sowie Teile der Europäischen Union dabei zu unterstützen, die Service-Bereitstellung zu verbessern, Zeitaufwand und Kosten zu verringern und Risiken zu minimieren. Diese Übersicht trägt zur Verdeutlichung der Vorgehensweise zur Schaffung von effektivem e-Government auf logische, verwaltbare und kostengünstige Art und Weise bei.



Stufe 0: Content überall

Eliminieren von Papier und Prozessen

Die hohen Kosten der Papierverwaltung

Die Abhängigkeit der Behörden von Papier ist in finanzieller und ökologischer Hinsicht unhaltbar. Die ungünstige Entwicklung der wirtschaftlichen Verhältnisse bedingt, dass Behörden die Kosten für umfassende, papierbasierte Prozesse verringern. Gleichzeitig lässt die zunehmende Popularität ökologischer Ansätze die Verwendung vorgedruckter Formulare und anderer, nicht nachhaltiger Praktiken wenig ratsam erscheinen. Wie hoch sind die Ausgaben Ihrer Organisation für Papier? Hier einige Beispiele:

- 16 Euro Arbeitskosten zum Ablegen eines Dokuments.
- 97 Euro Arbeitskosten zum Auffinden eines falsch abgelegten Dokuments.
- 7,5 % aller Papirdokumente gehen verloren, 3 % werden falsch abgelegt.
- Ein Papirdokument wird im Durchschnitt 19 Mal kopiert.

In der heutigen wechselhaften und steuerlich herausfordernden Umgebung ist Papier der Gegner einer effizienten und reaktionsfreudigen Behörde. Mit zunehmender Arbeitslast der Behörden und angesichts immer komplexerer Aufgaben werden papierbasierte Prozesse zu Hindernissen für effektive Abläufe.

- Papierakten, Post und Fax-Korrespondenz müssen abgelegt und manuell verwaltet werden. Kritische Informationen aus diesen Dokumenten werden häufig manuell in elektronische Systeme eingegeben. Diese Prozesse sind langsam, arbeitsintensiv, teuer und fehler- bzw. verlustträchtig.
- Physische Akten müssen häufig zwischen Büros hin- und hertransportiert werden, wenn diese an Remote-Standorten benötigt werden. Häufig befinden sich diese Akten in externen Lagerstätten, da für ihre Unterbringung erhebliche Lagerkapazitäten benötigt werden. Jeder Transport einer Akte führt zu weiteren Verzögerungen und Kosten.
- Manuelle Ablage- und Verwaltungsprozesse erschweren die Zuordnung von Dokumenten zu realen Vorgängen. Dies verringert die Effektivität kritischer staatlicher und lokaler Programme, z. B. für die öffentliche Sicherheit und für soziale Leistungen.

Kommen Ihnen diese Herausforderungen bekannt vor? Wenn ja, befinden Sie sich auf Stufe 0 – und Sie sind nicht allein.

Antrieb für den Wandel

Der Preis für „Dienst nach Vorschrift“: Für Behörden ist Papier unter diesen belastenden Bedingungen einfach zu teuer. Die Verarbeitung manueller oder papiergestützter Aufzeichnungen ist teuer, und die Lagerung physischer Aktenberge ist auch nicht gerade günstig. Hierbei spielt es keine Rolle, ob Sie diese in eigenen Gebäuden oder bei Dritten lagern. Diese Kosten steigen erheblich an, wenn Sie versuchen, Informationen zu finden. Inzwischen haben die steigenden rechtlichen Anforderungen zu neuen Standards für die Vertraulichkeit sensibler Informationen geführt, deren Verletzung erhebliche Haftungsansprüche zur Folge haben.

Wachsender Druck zur Erfüllung der Bürgererwartungen: Bürger und Unternehmen sind an die Durchführung zahlreicher täglicher Online-Aktivitäten gewöhnt. Web-Händler bieten schnelle Transaktionen und Lieferung am nächsten Arbeitstag für zahlreiche Produkte an. Finanzinstitutionen ermöglichen den elektronischen Aktienkauf, Kontoabfragen und Überweisungen mit wenigen Mausklicks. Bei Transportunternehmen können Sie den Zustellungsstatus nahezu in Echtzeit über das Internet abrufen. Und Google definiert den Standard für den Informationszugriff. Keine dieser Möglichkeiten ist besonders neu, und der Normalbürger nutzt sie bereits seit Jahren. Nun erwarten die Steuerzahler die gleichen Services von staatlichen und lokalen Behörden.

Behörden, die in papierbasierten Prozessen versinken, können diese Standards einfach nicht erfüllen. Papiertransaktionen können auch selbst dann nicht mit Internet-Geschwindigkeit erfolgen, wenn die Regierungen sich diese leisten könnten. Die Online-Behörde, die Informationen digitalisiert und Lösungen implementiert, um Content zu verwalten und Workflows zu automatisieren, ist die Antwort zur Bewältigung des steigenden Budgetdrucks und der hohen Bürgererwartungen. Stufe 1 zeigt Ihnen die ersten Schritte.



Stufe 0 Content überall

Ziel

Verarbeitung
der Arbeitslast

Herausforderung

- Probleme bei der Zuweisung von Dateien zu Vorgängen
- Lange Suchzeiten, verlorene Dokumente
- Hohe Immobilienkosten für Papierlagerung

Prozesse

- Verwaltung eingehender Korrespondenz: Papier, Post, Fax
- Manuelle Dateneingabe, Indexierung und Dateiverwaltung
- Einheitenmanagement und Sicherheit

Minimale Infrastruktur

- Dateneingabe
- Betriebsinterne Post
- Aktenschränke
- Einheitenmanagement
- Speicher
- Ausgelagerte Datensatzverwaltung

Stufe 1: Erfassen, Speichern und Abrufen

Implementieren eines digitalen Content-Repositorys

Ziel der Stufe 1 ist das Ersetzen physischer Aktenschränke durch ein digitales Content-Repository. Hierbei handelt es sich um eine relativ zielgerichtete Technologiebereitstellung mit sofort erkennbaren Vorteilen. In diesem Abschnitt befassen wir uns mit den erforderlichen Funktionen, mit den zu erwartenden Vorteilen und mit einigen Zukunftsaspekten im Zusammenhang mit der Erstellung der Grundlage für eine Online-Behörde.

Digitaler Content in einem sicheren elektronischen Aktenschrank

Erfassung: Eine typische Behörde erhält ständig eine Flut von Papierformularen und Korrespondenz. Sie benötigt eine Erfassungslösung, die eingehende Dokumente automatisch mit vorhandenen Unterlagen abgleicht. Obwohl sie sich auf das Eliminieren von Papier konzentrieren, erhalten Behörden auch zahlreiche E-Mails, XML-Daten und anderen elektronischen Content. Eine effektive Lösung muss diese Daten erfassen und irrelevantes Material herausfiltern können.

Speichern: Nach der Erfassung elektronischer Informationen müssen diese gespeichert und gesichert werden, damit sie leicht abgerufen werden können. Im Gegensatz zu physischen Aktenschränken oder lokalen Computerfestplatten müssen diese zentralen Informationsressourcen elektronisch allen Anwendern in einer Abteilung oder Behörde mit den entsprechenden Zugriffsrechten zur Verfügung stehen. Eine effektive Speicherlösung benötigt auch ein solides Content-Management zur Automatisierung von Aufbewahrungsrichtlinien für die Dokumentenspeicherung. Auf diese Weise wird dafür gesorgt, dass Behörden rechtliche Auflagen einhalten. Darüber hinaus muss die Lösung Sicherheitsfunktionen umfassen, die die Vertraulichkeit der Bürgerinformationen und die Integrität öffentlicher Daten schützen.

Abrufen: Natürlich muss gespeicherter digitaler Content nach der Erfassung und Speicherung schnell, genau und effizient abrufbar sein. Die Mitarbeiter einer Behörde benötigen bedarfsorientierten Zugriff auf umfassende digitale Informationen, um Programme effektiv zu verwalten und um die steigenden Kundenerwartungen zu erfüllen. Die Mitarbeiter müssen in der Lage sein, alle elektronischen Dokumente von einem beliebigen Arbeitsplatz mit Internet-Zugang aus einsehen zu können.

ROI (Return on Investment)

Die Auswirkungen von digitalem Content auf Behörden können ganz erheblich sein. Die australische Regierung konnte die Effizienz laut IDC um 10 bis 15 % steigern, nachdem alle papierbasierten Ablagesysteme digitalisiert wurden. Diese Verbesserungen basieren auf der grundlegenden Verringerung des Zeitaufwands für den Abruf und die Verarbeitung von Dokumenten. In den USA setzte die Sozialbehörde eines Bundesstaats im mittleren Westen auf die Erfassung, Indexierung und Nutzung elektronischer Dokumente, um den Informationszugriff zu beschleunigen. Diese Verbesserungen führten dazu, dass die Mitarbeiter täglich vier Stunden ihrer Arbeitszeit für andere Aufgaben verwenden und sich auf Projekte mit höherem Nutzen konzentrieren konnten.

Aufgrund dieser Ergebnisse können Regierungen die Betriebskosten senken und Behörden mit Möglichkeiten ausstatten, die ihnen die Bewältigung höherer Arbeitslasten gestatten, ohne mehr Personal einstellen zu müssen. Da digitale Prozesse schneller und genauer ablaufen, profitieren Bürger und Unternehmen von schnelleren und besseren Behördenservices sowie von höherer Sicherheit und mehr Datenschutz.



Schaffen einer soliden Grundlage

Die in Stufe 1 abgeschlossenen Arbeiten können sofortige Vorteile nach sich ziehen, da die Vernetzung der Behörde verbessert wird. Daher zählt es sich aus, bei der Bereitstellung von Erfassungs-, Speicherungs- und Abruflösungen auch zukünftige Entwicklungen zu berücksichtigen. Beachten Sie die folgenden Faktoren:

- **Planen Sie das schnelle Wachstum der digitalen Datenmenge ein:** Jetzt ist die richtige Zeit für die Entwicklung einer Speicherstrategie, die angemessene Kapazität für digitalen Content bietet und schnelle zukünftige Erweiterungen ermöglicht.
- **Entscheiden Sie, welche Teile digitalisiert werden:** Nach der Bereitstellung von Möglichkeiten in Stufe 1 beginnt Ihre Behörde mit der elektronischen Erfassung aktueller Informationen. Sie müssen jedoch auch entscheiden, welche der vorhandenen Papierakten digitalisiert werden müssen. Die Erfassung des Gesamtbestands ist wahrscheinlich nicht praktikabel. Bestimmte Daten, wie z. B. Geburtsurkunden, Führerscheine oder Besitzurkunden können sich jedoch (vor allem im Hinblick auf zukünftige Aktivitäten) als nützlich erweisen.
- **Bereiten Sie die Prozessautomatisierung vor:** Ihre digitale Erfassungslösung muss in der Lage sein, erheblich mehr Content zu extrahieren und zu klassifizieren, wenn Sie beabsichtigen, Prozesse und Workflows zu automatisieren. Achten Sie darauf, dass die heute von Ihnen bereitgestellte digitale Content-Technologie Ihre zukünftigen Ziele für die Verwaltung von Content und geschäftlichen Zielen unterstützen kann. Skalierbarkeit gilt als „geschäftskritisch“.

Sind diese Bausteine der Stufe 1 etabliert, können Sie mit Stufe 2 fortfahren. Hier führen Automatisierung und Zusammenarbeit zu noch mehr Effizienz und Serviceverbesserungen.

Stufe 1

Erfassen, Speichern und Abrufen

Ziel

Grundlegende Content-Kontrolle und Zugriff

Herausforderung

- Mangelnde Automatisierung
- Begrenzte Sichtbarkeit und unzureichende Prozessverwaltung

Prozesse

- Kennzeichnen/ Indexieren von Content
- Ausfüllen von Formularen und Verfilmen
- Zuweisen von Dateien zu Vorgängen
- Durchführen einer Qualitätsprüfung
- Speichern und/oder Löschen von Content

Der Nutzen

- Schnellerer Zugriff
- Wiederverwenden von Content
- Dokumentensicherheit
- Verringern von Immobilien, Kopier- und Portokosten
- Risikominimierung
- Verbessern des Kundenservice

Basisinfrastruktur

- Lokale und verknüpfte Suche
- Grundlegendes Content-Management
- Grundlegender Content-Speicher
- Grundlegende Zugriffssicherheit
- Datendeduplizierung

Stufe 2: Verwalten von Prozessen und Risiko

Provisioning für gemeinsam genutzte Services

Stufe 2 schafft die „Back-Office“-Infrastruktur für das Content-Management, die zur Verbesserung von Produktivität und Kundenservice erforderlich ist. Hierzu werden virtuelle Vorgangsmappen für die gemeinsame Vorgangsbearbeitung genutzt. Diese Arbeiten führen zu sofortigen Vorteilen und bilden die kritische Grundlage für „Front-Office“-Transaktionen der Stufe 3. Tatsächlich beruhen die Fehlschläge früherer e-Government-Initiativen häufig auf dem Versuch, elektronische Transaktionen der Stufe 3 zwischen Bürgern und Behörden ohne die erforderliche Content-Management-Infrastruktur durchzuführen.

Stufe 2 implementiert außerdem Strategien für Enterprise Content Management, die die gemeinsame Nutzung von Informationen und die Zusammenarbeit zwischen Abteilungen und Programmen fördern. Das kombinierte Ergebnis dieser Verbesserungen ist das, was IDC als „gemeinsame Vorgangsbearbeitung“ bezeichnet. Zusammenarbeit ist das zentrale Merkmal der Vorgangsbearbeitung, da zur Reaktion auf die strategischen Anforderungen der Anwender alle entsprechenden strukturierten und nicht strukturierten Daten, Ressourcen und Kompetenzen über Behörden und externe Beteiligte hinweg zusammengeführt werden müssen. Der Nutzen einer gemeinsamen Vorgangsbearbeitung umfasst die Vereinfachung, Optimierung und Automatisierung komplexer Informations-Workflows, die bisher die effektive Bereitstellung von Services behindert haben.

Mit einfachen Worten: Stufe 2 bietet staatlichen und lokalen Behörden die Möglichkeiten, die die Grundlage zur Verbesserung von Effizienz, Reaktion und Zuverlässigkeit bilden. Für Unternehmen, die mit hohen Kosten, Kundenbeschwerden und Problemen bei der Informationsintegration zu kämpfen haben, bietet Stufe 2 einen bewährten Ansatz in Richtung Verbesserungen.

Der Weg nach vorn

Wie lässt sich das Ziel der Zusammenarbeit erreichen? Antwort: Die Implementierung von Business Process Management (BPM) ist ein grundlegender Schritt. BPM-Bereitstellungen umfassen in der Regel drei Stufen:

- **Prozesskonfiguration und Simulation:** Behörden können Einblicke in ihre Optionen erhalten, indem sie mit Partnern zusammenarbeiten, die verfahrensspezifische Vorlagen und konfigurierbare, direkt nutzbare Softwarelösungen anbieten. Diese Vorlagen decken in der Regel gängige Aufgaben ab, wie z. B. die Verarbeitung von Sozialansprüchen oder Genehmigungen. Leistungsfähige Simulations-Tools ermöglichen Behörden die Prüfung aller Prozesse, die Simulation der Performance, die Umsetzung erforderlicher Verbesserungen sowie die Schaffung der Geschäftsgrundlage, bevor die Prozesse bereitgestellt werden.
- **Testen und Optimieren der Vorteile:** In dieser Phase erfolgen die Bereitstellung, die Schulung und der Betrieb der automatischen Lösung in begrenztem Umfang. Mit dieser begrenzten Bereitstellung können Sie die Zeit, die Kosten und die Qualitätsergebnisse mit Ihren Schätzungen aus dem vorherigen Schritt und mit den aktuellen manuellen Verfahren vergleichen. Die Daten und Erfahrungen aus dieser Stufe tragen zur weiteren Verbesserung der Automatisierung bei. Dies gilt auch für die Erfahrungen, die anhand von Erfolgen die späteren Schulungen beeinflussen.
- **Unternehmensweite Bereitstellung und Realisierung der Vorteile:** Auf Basis der erfolgreichen Bereitstellung der Lösung an einem Standort können Sie nun den neuen Prozess systematisch im gesamten Unternehmen implementieren. Die umfassende Bereitstellung des automatischen, optimierten Prozesses entlastet Ressourcen im gesamten Unternehmen. Prozessverwaltungs-Dashboards ermöglichen das Verfolgen und Überwachen der Kriterien. Beachten Sie, dass Ihre Organisation ggf. eine Neuausrichtung rund um neue Prozesse erfordert. Dies kann auch Aktivitäten aus den Bereichen Change Management und Mitarbeiternachschulung umfassen. Behörden können BPM-Leistungszentren einrichten, um die Schaffung neuer Prozesse zu leiten, wenn die BPM-Initiativen ausgedehnt werden.

Die Auswirkungen von Zusammenarbeit und Automatisierung:

- **Mehr Geschwindigkeit und Effizienz:** Der automatische Workflow, der für Stufe 2 charakteristisch ist, bietet eindeutig schnellere und effizientere Leitungsprozesse. Einer der größten Steuer-Services im Raum EMEA verwendet nun elektronische Dokumente und entsprechende Workflows, um die Zeit für die Verarbeitung von Steuerformularen von 120 Tagen auf weniger als 14 Tage zu verkürzen. Diese Abteilung konnte durch dieses Modernisierungsprojekt außerdem die Verarbeitungsfehler von 40 % auf weniger als 7 % senken.
- **Höhere Bürgerzufriedenheit:** Im Fall dieser Behörde erhalten die Bürger schneller Steuerrückstellungen und bessere Informationen zum Erstattungsstatus. Dies sind typische Ergebnisse der Stufe 2. Transaktionen werden schnell und akkurat durchgeführt. Die Mitarbeiter im Kundenservice haben Zugriff auf zeitnahe Informationen zum Status von Anträgen, Anforderungen und anderen gängigen Transaktionen.
- **Verbesserte Ergebnisse und höhere Zuverlässigkeit:** Die Möglichkeiten der Stufe 2 fördern das, was IDC als „Schnittstellen für die Zusammenarbeit“ bezeichnet. Diese unterstützen den Informationsaustausch zwischen Behördenmitarbeitern, die für die Bewertung, die Evaluierung und für den Betrieb von Regierungsprogrammen verantwortlich sind.

Mit diesen leistungsfähigen Möglichkeiten kann Ihre Organisation die Effizienz und die Service-Level deutlich steigern. Die in Stufe 2 erzielten Verbesserungen ermöglichen Ihrer Behörde die Vorbereitung auf die Endphase des EMC Modells.



Stufe 2 Verwalten von Prozessen und Risiko

Ziel
Betriebliche Effizienz
und Automatisierung

Herausforderung

- Prozessdefinition und Automatisierung
- Organisatorische Anpassung
- Unternehmensweites Datenmodell mit Zugriff rund um die Uhr

Prozesse

- Erstellen eines unternehmensweiten Repositorys
- Automatisierte Arbeitsabläufe
- Interne Zusammenarbeit
- Verwenden von Aufbewahrungsrichtlinien
- Entwickeln von APIs (Applications Program Interfaces)

Der Nutzen

- Produktivität
- Kundenservice
- Ausgabensenkung
- Verantwortlichkeit
- Qualitätssicherung
- Maximale IT-Investition
- Verringern der Anbieterpflege

Enterprise-Infrastruktur

- Enterprise Content Management
- Business Process Management
- Business Intelligence/Analyse
- Integration älterer Systeme
- Archivierung und Datensatzverwaltung
- Zahlung und Abbuchung
- Virtualisierung
- Gemeinsame Serviceplattform

Stufe 3: Unterstützen der Bürger

Elektronische Kommunikation und Transaktion

SOFORT EINSATZBEREIT – FALLSTUDIE:

Optimieren der Korrespondenz

Eine große Steuerbehörde in den USA versendet jährlich mehrere zehn Millionen Schreiben an Bürger. Hierzu ist freigegebene Kommunikation über mehrere physische und elektronische Kanäle erforderlich. Im Zuge neuer Gesetze musste die gesamte Kommunikation überarbeitet, geprüft und aktualisiert werden. Mithilfe erweiterter Content-Management-Funktionen ermöglichte die Behörde geschäftlichen Anwendern Änderungen, Prüfungszyklen und Aktualisierungen der ausgehenden Kommunikation. Zu den spezifischen Vorteilen zählen:

- Verringerung des Zeitaufwands für Änderungen um 80 %
- Verringerungen der Anforderungen an IT-Entwicklungspersonal um 75 %
- Verringerung der Anzahl von Mitteilungsversionen um 50 %

In den vorherigen Stufen waren die wichtigen Back-Office-Strukturen zur Content-Verarbeitung gewinnorientiert. Dies betonte die Kompetenzen und Prozesse zur Durchführung elektronischer Transaktionen mit Behörden, Bürgern, Mitarbeitern und Unternehmen. Der Wechsel zur letzten Stufe (Unterstützen der Bürger) ist durch die Nutzung von Portalen für „Selbstbedienung“ gekennzeichnet, die Bürgern und Unternehmen die Interaktion und Transaktion mit Behörden bedarfsorientiert und in offener, sicherer und elektronischer Art und Weise ermöglicht.

Die Unterstützungsphase dehnt das Back-Office auf eine größere Zielgruppe aus: Die Öffentlichkeit. Dieses neue elektronische „Front-Office“ bietet eine bequeme einzelne Schnittstelle für Behördeninformationen und Interaktion. Es folgen einige praktische und nützliche Beispiele:

- Bürger können Lizenzen/Nummernschilder online erwerben oder verlängern. Automatische Prozesse leiten sie durch die erforderlichen Schritte zum Abschluss dieser Transaktionen und ermöglichen elektronische Zahlungen. Die entsprechende Lizenz wird erstellt und schnell zugesendet.
- Behörden, die in den hochgradig regulierten Bereichen Steuern, Arbeitswesen, soziale Leistungen etc. tätig sind, können schnell und genau über verschiedene Kanäle mit Bürgern kommunizieren. Diese Behörden können auf gespeicherte, rechtlich einwandfreie Mitteilungen zurückgreifen, die personalisiert und zur Information von Unternehmen und Bürgern per Post, E-Mail und Web verwendet werden können. Die automatische Freigabe und Weiterleitung stellt sicher, dass alle Auflagen erfüllt werden.
- Zuschussanträge können online gestellt werden, wobei die erforderliche Dokumentation elektronisch übermittelt werden kann. Ein sicheres Portal ermöglicht die Überprüfung des Antragsstatus zu jeder Zeit. Der Antragsteller wird jeweils benachrichtigt.

Abschließende Zusammenfassung

In der Unterstützungsphase nutzen Organisationen zum großen Teil die auf Zusammenarbeit ausgelegte Informationsinfrastruktur aus Stufe 2. Die gleiche Automatisierung geschäftlicher Prozesse, die auch schon zur Optimierung interner Abläufe verwendet wird, wird nun auf die Unterstützung der Online-Selbstbedienung ausgedehnt. Ihre vorhandenen Tools für Enterprise Content Management und Identitätsverwaltung können für den sicheren Zugriff der Bürger auf Portale von verschiedenen Quellen aus verwendet werden. Wenn Sie jedoch „interne Prozesse“ formell für die externe Nutzung öffnen, müssen Sie einige Aspekte beachten.

- **Sicherheits- und Zugriffskontrolle:** Bei der Verlagerung sensibler Daten und Transaktionen auf öffentlich zugängliche Web-Portale müssen Sie den Schutz und die Sicherheit dieser Daten ermöglichen. Sehr wahrscheinlich haben Sie eine leistungsfähige Zugriffskontrolle und entsprechende Verschlüsselungsmaßnahmen in Stufe 2 eingerichtet. Jetzt müssen Sie dafür sorgen, dass diese Tools auch für eine Bereitstellung in größerem Umfang bereit sind. Ziehen Sie weitere elektronische Signaturmöglichkeiten in Betracht, mit denen externe Anwender komplexe Transaktionen durchführen können, ohne Dokumente ausdrucken und unterschreiben zu müssen.
- **Integration interner und externer Systeme:** Die angemessene Integration mit internen Systemen, z. B. für Budgets und Buchhaltung, erweitert den Nutzen Ihrer Initiativen zur Unterstützung der Bürger. Berücksichtigen Sie bei Bedarf auch die Integration externer Systeme. Möglicherweise benötigen polizeiliche Ermittlungssysteme Zugriff auf Informationen zu Finanzdelikten, Fusionszentren oder Fingerabdruckdatenbanken.
- **Anwenderfreundliche Schnittstellen:** In Stufe 3 interagieren Sie möglicherweise mit einer weltweiten Zielgruppe. Aus diesem Grund müssen die Schnittstellen der Anwendungen sehr einfach und intuitiv nutzbar sein. Ein durchdachtes Schnittstellen-Design fördert die Akzeptanz dieser elektronischen Services und steigert die Zufriedenheit der Bürger.

- **Externe Benachrichtigung und Korrespondenz:** Wenn Organisationen mehr elektronische Interaktionen mit Bürgern und Unternehmen durchführen, werden automatische Tools für die Korrespondenz mit den Bürgern immer wichtiger. Automatische Kommunikations-Tools senken die Korrespondenzkosten und verbessern die Genauigkeit. Außerdem verkürzen Sie die Bearbeitungszeit von Mitteilungen für die Öffentlichkeit. Diese Möglichkeiten können zur weiteren Stärkung der Akzeptanz elektronischer Service-Angebote beitragen und die Compliance der Behörde mit rechtlichen Auflagen verbessern.

Informationen über EMC

EMC unterstützt Regierungsbehörden bei der Verwaltung wachsender Informationsmengen – von der Erstellung bis hin zur Löschung – mithilfe von Information Lifecycle Management-Prozessen. EMC kombiniert branchenbewährte Plattformen, Software und Services zu hochwertigen Lösungen für die Informationsinfrastruktur mit geringem Risiko, die staatliche und lokale Organisationen bei der Maximierung des Nutzens von Informationskomponenten unterstützt.

Konsolidieren und Erhalten

EMC senkt die Kosten und steigert die betriebliche Effizienz. Ein vordringliches Ziel staatlicher und lokaler Behörden ist die Kostenkontrolle. Gleichzeitig müssen die steigenden Anforderungen an Zuverlässigkeit und betriebliche Performance erfüllt werden. Engpässe haben jedoch die Forderungen nach Investitionen in ökologische Lösungen nicht verstummen lassen. Viele staatliche und lokale Verwaltungseinheiten überprüfen ihre aktuellen Speicher-, Aufzeichnungs- und Datenarchivierungsstrategien.

EMC unterstützt die Regierung beim Erreichen dieser Ziele, bietet nahtlose Speicher- und Datenverwaltungslösungen, die die Bereitstellung von Bürgerservices fördern, indem Anwendungen, Prozesse und Speicher konsolidiert werden. Dies führt zu einem geringeren Energiebedarf. Die Konsolidierung von Server- und Speicherressourcen führt zu mehr betrieblicher Effizienz und senkt den Energieverbrauch, die Kosten und den CO₂-Ausstoß.

Sichern und Überwachen

EMC trägt zur Minimierung von Risiken und zur Früherkennung von Notfällen bei. Da Sicherheit eine der größten Herausforderungen für Behörden in ganz Europa ist, müssen Schwachstellen ermittelt und priorisiert werden, um die betrieblichen Abläufe schnell wiederherzustellen. EMC schützt Bestände und erkennt frühzeitig den Bedarf an der Reaktion auf Notfälle. Als Experte für Backup- und Recovery-Lösungen unterstützt EMC die Regierung bei der Verwirklichung echter Business Continuity über mehrere Ministerien, Behörden und Regionen hinweg – auch unter widrigen Bedingungen.

Zusammenarbeit und Compliance

Als führender Anbieter im Bereich Vorgangsbearbeitung auf Basis von Zusammenarbeit und e-Discovery-Lösungen unterstützt EMC die Regierung bei intelligenteren Abläufen. Richtlinien und Gesetze erfordern umfassende Lösungen auf Basis dokumentierter Erfahrungen und Kenntnisse, die EMC zur Verfügung stellt. EMC kann der Regierung den Übergang zu effektiveren Netzwerken erleichtern, die moderne Technologien nutzen, um rechtliche Ermittlungen zu unterstützen, den Datensatzabruf zu verbessern und robustere E-Mail- und Content-Archivierung zu erzielen. EMC Records Management-Lösungen ermöglicht Regierungen die Minderung von Risiken und das Erzielen von Compliance durch einheitliche Policies für die Erstellung, Aufbewahrung sowie Vernichtung aller elektronischen, physischen und E-Mail-Datensätze.

EMC verfügt über einen soliden Ruf in den Technologie- und Servicebereichen, die zur Bereitstellung der erforderlichen Informationsinfrastrukturen erforderlich sind.

Stufe 3

Unterstützen der Bürger

Ziel

Bessere Services für Bürger, Unternehmen, Mitarbeiter und andere Behörden

Herausforderung

- Konsistenz über elektronische und physische Kanäle hinweg
- Unterstützen elektronischer Transaktionen
- Integration über Prozesse und Systeme hinweg

Prozesse

- Schaffen von Transparenz
- Ermöglichen von Online-Zugriff (Veröffentlichen, Interagieren und Durchführen von Transaktionen)
- Bereitstellen von sicherem Zugriff
- Bereitstellen von umfassender elektronischer Korrespondenz
- Erfassen elektronischer Datensätze

Der Nutzen

- Bereitstellen eines einheitlichen Auftretens der Behörde
- Verbessern des Kundenservice
- Senken der Betriebskosten
- Senden kompatibler Kommunikation
- Unterstützen ökologischer Initiativen

Erweiterte Infrastruktur

- Externe Benachrichtigung und Korrespondenz
- Programmkatalog
- Erweiterte Zugriffssicherheit (Information Rights Management und Web-Authentifizierung)

Informationen zum EMC Connected Government-Modell

Dieses Modell wurde vom für den öffentlichen Sektor zuständigen EMC Team in Zusammenarbeit mit *Government Technology*, Behörden und Partnern entwickelt. Die Prinzipien des Modells basieren auf dem Capability Maturity -Modell des Software Engineering Institute (SEI) an der Carnegie Mellon® University. Das SEI ist ein mit Mitteln der US-Regierung finanziertes Zentrum für Forschung und Entwicklung, das Software-Engineering-Forschung auf den Gebieten Erwerb, Architektur und Produktreihen, Prozessoptimierung und Performance-Bemessung, Sicherheit und Systeminteroperabilität sowie Abhängigkeit betreibt.

Erfahren Sie, wie Sie die Bereitstellung von Dienstleistungen verbessern und gleichzeitig die Kosten, den Zeitaufwand und die Risiken reduzieren können.

Machen Sie den nächsten Schritt.

Gerne setzt sich ein fachkundiger EMC Mitarbeiter mit Ihnen in Verbindung – senden Sie bitte eine E-Mail an: Content_Management_Info@emc.com



EMC Deutschland GmbH
Tel. 0800 1016944
www.emc2.de
german_marketing@emc.com

**EMC Computer Systems
Austria**
Tel. 43 1 599 52-0
www.emc2.at
austria_office@emc.com

**EMC Computer Systems
Schweiz**
Tel. 0800 004 058
www.emc2.ch
switzerland@emc.com