



Dortmunder Systemhaus
Mit kommunaler Kompetenz an Ihrer Seite

Verwaltung 2020

Die Kunden bestimmen die Prozesse

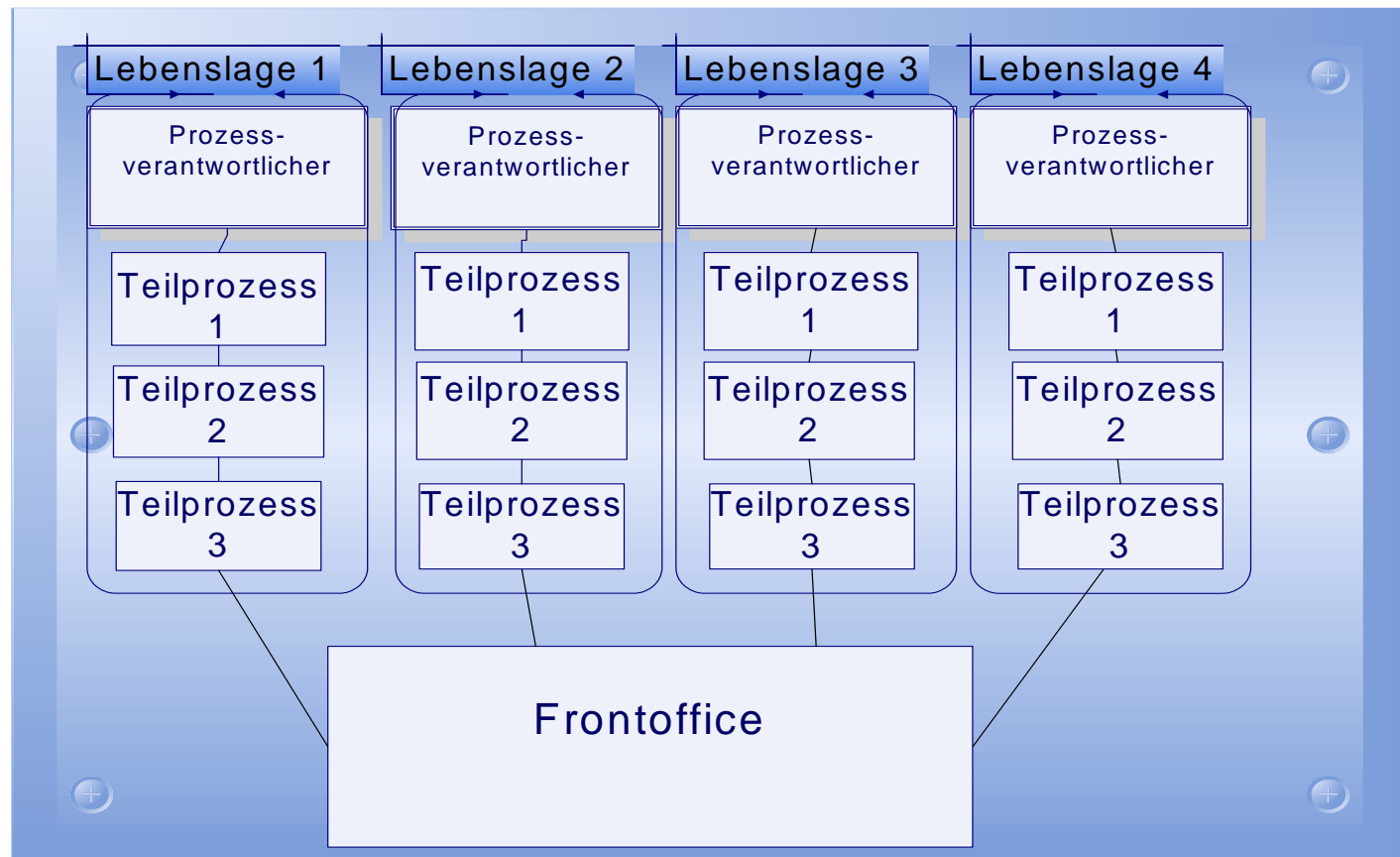
Ziele und IT Rahmenbedingungen

- Ziele des Projektes
- Organisation der Verwaltung entlang der Prozesse
- Verwaltungsaufbau nach Front- und Backoffice
- einheitliche und ganzheitliche Zugänge zur Verwaltung über Portale
- digitale Poststelle
- 100% Verfügbarkeit von IT an den Arbeitsplätzen
- Hochverfügbarkeitsnetz und unbegrenzter Speicherplatz
- Akten und Informationen digital (e-Archiv)
- Lebende Vorgänge digital (Dokumentenmanagement)
- Wissen digital verfügbar (Wissensmanagement)
- IT nach Enterprise Application Architecture (EAI)
- IT Verfahren mit SOA und Webservices

Ziele des Projektes Verwaltung 2020

- Ausbau neuer Frontofficebereiche
- Strukturierung der Backoffices
- Gestaltung von Kommunikationswegen
- Prozesshafte Betrachtung der Verwaltungsabläufe
- Ausrichtung des Verwaltungshandelns nach Lebenslagen
- Optimierung der Zugänge zur Verwaltung (Portalgedanke)
- Erzielung wirtschaftlicher Vorteile

Organisation an Hand von Prozessen



Lebenslagen

Arbeit und Beruf	Außenhandel	Bauen (privater Bereich)	Berufsausbildung
Erbschaft und Testament	Familie und Partnerschaften	Geburt	Gefahrenabwehr und Sicherheit
Geschäftsaufgabe	Gesellschaft und Politik	Gesundheit	Gründung
Immobilien (für Unternehmen)	Krankheit und Behinderung	Notlagen und Opferhilfen	Personalausweis und Reisepass
Reisen	Ruhestand	Rund ums Fahrzeug	Schule
Sport und Freizeit	Sterbefall	Steuern und Abgaben	Tierhaltung und Jagd
Umweltverträglichkeit	Umzug	Wehrdienst/Zivildienst	Wohnen

Prozesse und Lebenslagen

- Dortmund hat einen Lebenslagekatalog erstellt, diesem alle Verwaltungsleistungen zugeordnet und im Rahmen dieser Lebenslagen Teilprojekte aufgesetzt.
- In den Teilprojekten werden die vorhandenen Produkterstellungsprozesse erhoben, im Bezug auf ihre Wirtschaftlichkeit und Kundenausrichtung betrachtet und die Aufbau- und Ablauforganisation der Fachbereiche im Hinblick der Neuausrichtung modelliert.
- Die Modellierung der Prozesse wird an Hand der Lebenslagen über die Grenzen der Fachbereiche (Stadtämter) und Dezernate hinaus gehen.

Aufbau der Verwaltung nach Front-/Backoffice

Frontoffice

Dienstleistungsvertrieb

- Kennt alle städtischen Produkte und Dienstleistungen
- Unterstützt den Kunden bei der Antragsstellung und der Statusverfolgung
- vereinbart Termine mit dem Backoffice

Backoffice

Produktionsbetrieb

- Erledigt die Fachaufgaben
- Arbeitet mit den Fachverfahren
- Legt den Produktionsprozess fest
- Ist Herr der Zahlen, Daten und Fakten
- Orts- und organisationsunabhängig

Zugänge zur Verwaltung über Portale

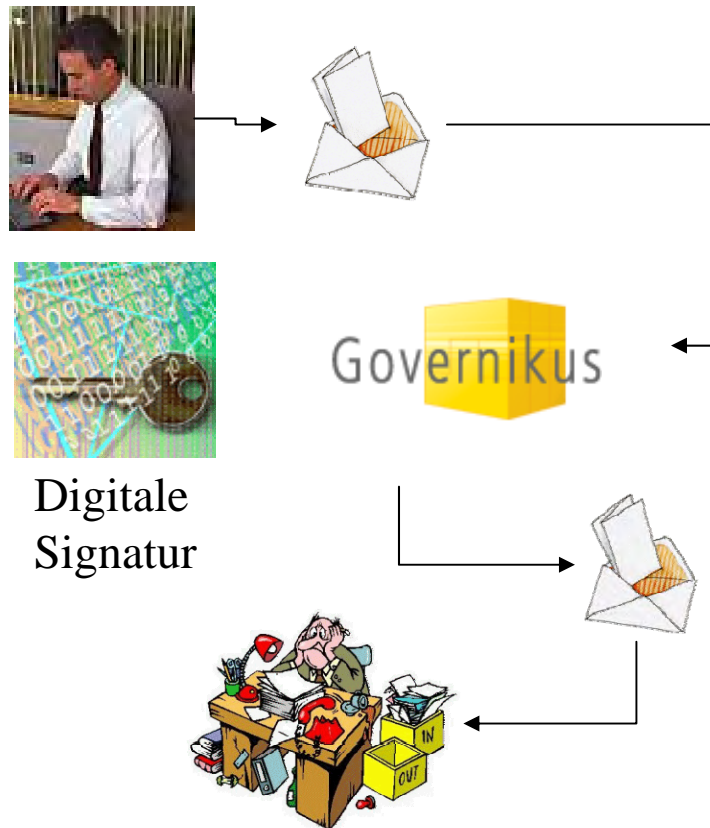
Arten des Kontaktes zur Verwaltung

- Persönliche Vorsprache
- Telefonische Anfrage
- Hausbesuche
- Internet

Zugänge in Dortmund

- Bezirksverwaltungsstellen in den Vororten
- Dienstleistungszentrum in der Innenstadt
- Städtisches Call Center doline
- Hausbesuche der Bürgerdienste
- Online Portal domap

Governikus und die virtuelle Poststelle



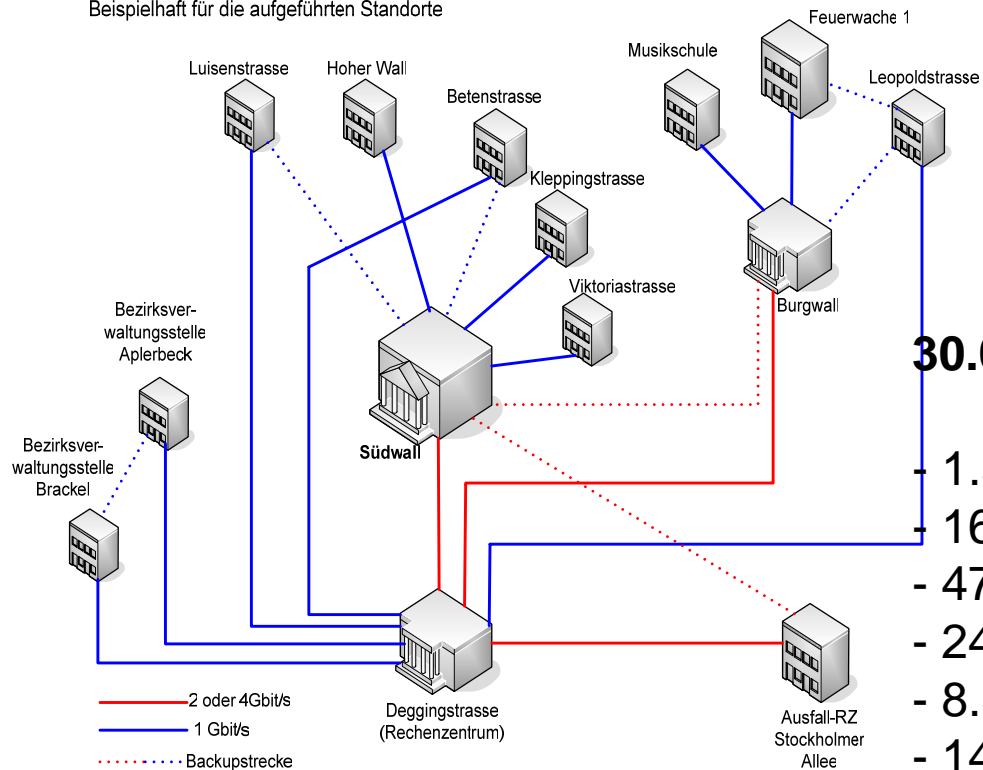
1. Kunde schreibt an die Verwaltung.
2. Virtuelle Poststelle prüft Eingang.
3. Dokument wird geöffnet und an Adressaten weitergeleitet.
4. Fachbereich erhält Dokument und kann Sachverhalt bearbeiten.

Ziele der virtuellen Poststelle

- Alle bisherigen Zugangsarten bündeln
- Gleichstellung papierner Eingänge mit elektronischen Eingängen
- Gleichstellung strukturierter und unstrukturierter Daten, wobei der Fokus auf dem Erhalt strukturierter Daten liegen muss!
- Verbindlichkeit elektronischer Zugänge:
Die virtuelle Poststelle und die doMap sollen den rechtsverbindlichen Einstieg zu allen Verwaltungsdienstleistungen anbieten.

Anbindung städtischer Standorte an das Rechenzentrum

Beispielhaft für die aufgeführten Standorte



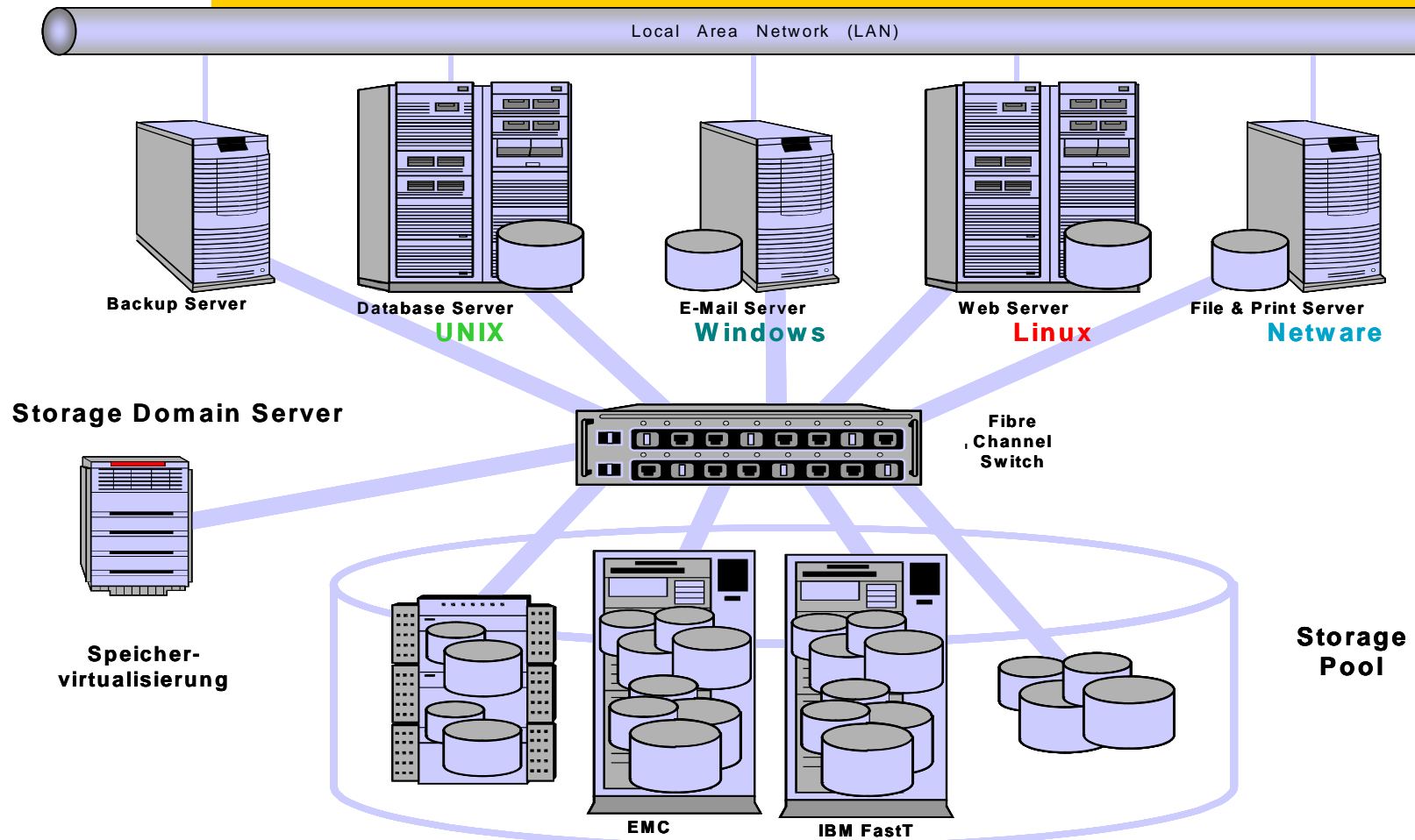
30.000 Kommunikations-Anschlüsse

- 1.540 km Datenkabel (Inhouse-Verkabelung)
- 165 km Datenkabel (Outdoor-Verkabelung)
- 479 Verteiler an 385 Gebäudestandorten
- 242 Switches
- 8.812 Switchports
- 147 Routeranbindungen

Ausbau zum Hochverfügbarkeitsnetz

- Ausbau der Anbindungen aller wichtigen Standorte über Glasfaser bis zum Jahre 2008
-> dadurch Erhöhung der Leistung und Stabilität durch ein durchgängig geschichtes Netz (Wegfall der Router und Modems)
- höchstmögliche Ausfallsicherheit durch Redundanzen an allen Standorten (auch gebäudeintern)
- Absicherung aller Verteilknoten im Netz durch USV
- ausreichende Bandbreite für alle Anwendungen durch Modernisierung der zentralen Netzinfrastruktur und perspektivisch Ausbau auf 10 GBit-Technologie
- Ausbau des Netzwerkmanagements zur schnelleren Aktion statt Reaktion auf Netzstörungen
- Modernisierung veralteter Gebäudeverkabelung

unbegrenzter Speicherplatz im SAN



Definition elektronische Archivierung

Revisionssichere Speicherung und Verwaltung der Dokumente und Daten nach den geltenden gesetzlichen Vorgaben und den Regelungen der Organisationseinheiten über den gesamten Bestandszeitraum.



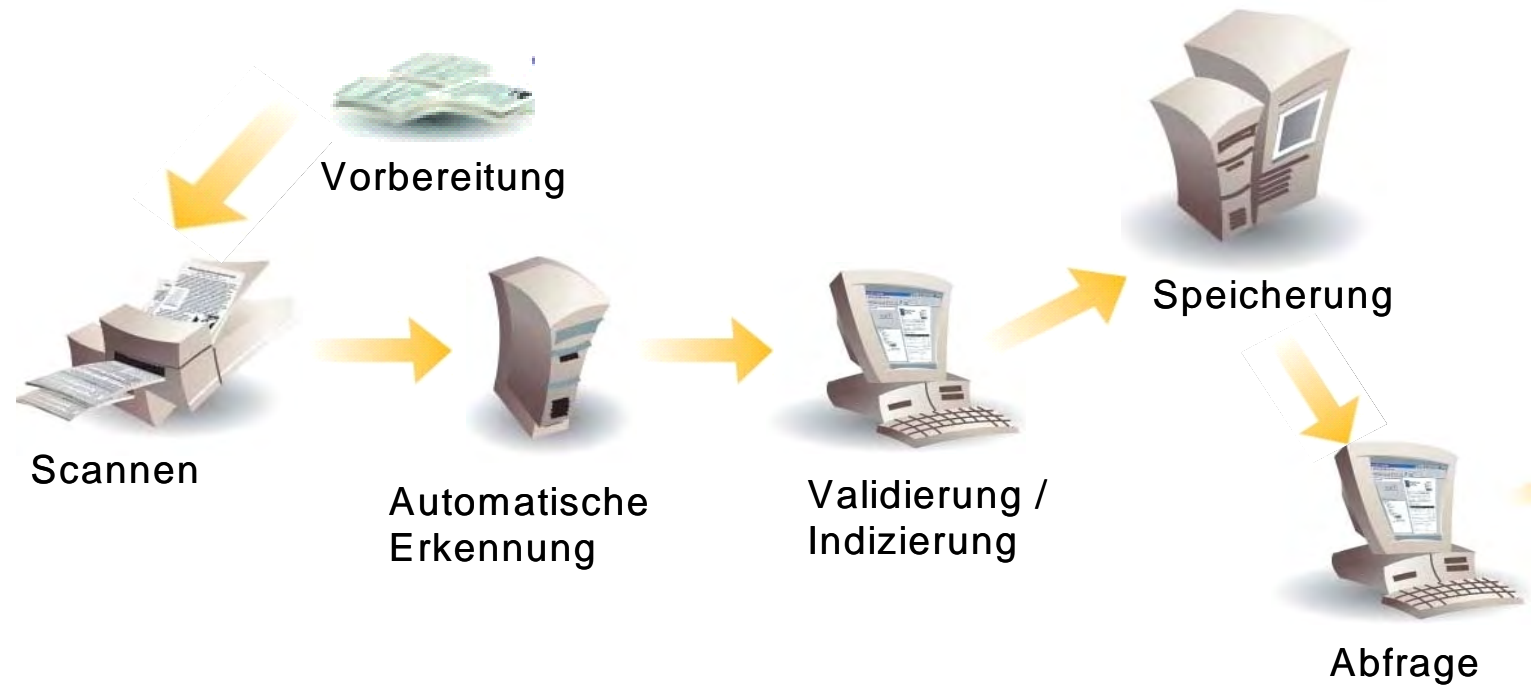
Ziele von eArchivierung

Mit dem Einsatz der eArchivierung werden folgende Ziele verbunden:

- Der Zugriff auf die Informationen erfolgt – anders als bei der Papierakte – ortsunabhängig, genau da, wo er benötigt wird, und kann bei Bedarf von mehreren Stellen gleichzeitig vorgenommen werden.
- Der Umfang der Ablage- und Recherchetätigkeiten sinkt deutlich. Damit bleibt mehr Zeit für produktive Tätigkeiten bzw. die Personalkosten sinken.
- Durch Wegfall der Papierakte mindert sich der Raumbedarf erheblich. Neben die Raumkosten reduzieren sich auch weitere Sachkosten (z.B. Papier, Druckerkosten).

Dokumentenmanagement

Vom Papier zur elektronischen Akte



Dokumentenmanagement

Elektronische Unterstützung der Dokumentenbearbeitung über den gesamten Lebenszyklus „document-lifecycle“



Was ist Wissensmanagement

- Ein Software-System, das Funktionen zur
 - Identifikation
 - Erwerb
 - Entwicklung
 - Verteilung
 - Bewahrung und
 - Bewertungvon Wissen bereitstellt.

Wissensmanagement-Tools

Groupware-Systeme

Kommunikation, Kooperation, Workflow

Inhaltsorientierte Systeme

Archiv, DMS, Contentmgmt., Portale, Lernsysteme

Systeme der künstlichen Intelligenz

Expertensysteme, Agentensysteme, Textmining

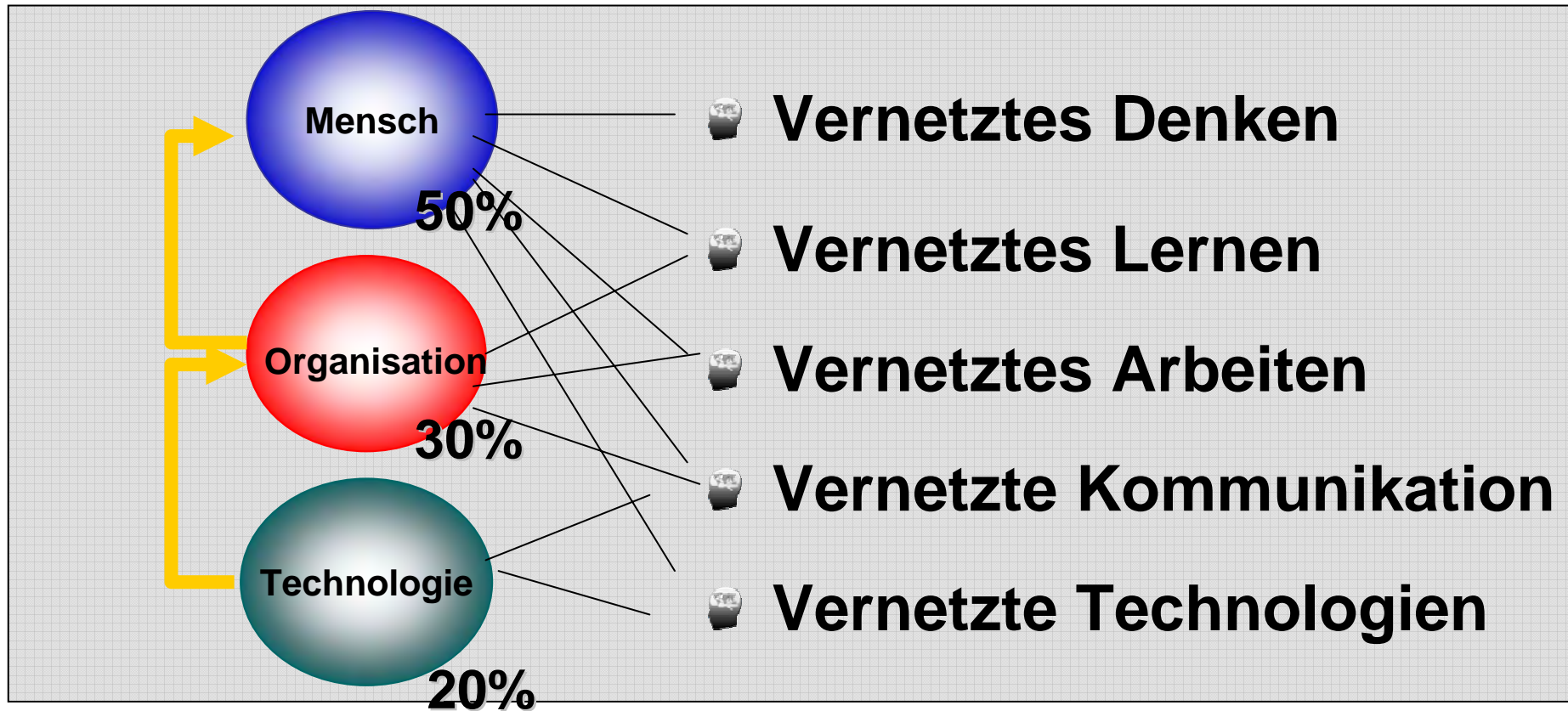
Führungsinformationssysteme

Data-Warehouse, OLAP-Systeme, Data-Mining

Sonstige Systeme

Suchdienste, Techn.Dokumentationen, CRM, CAD

Wissensmanagement = Fähigkeit zur Vernetzung entwickeln

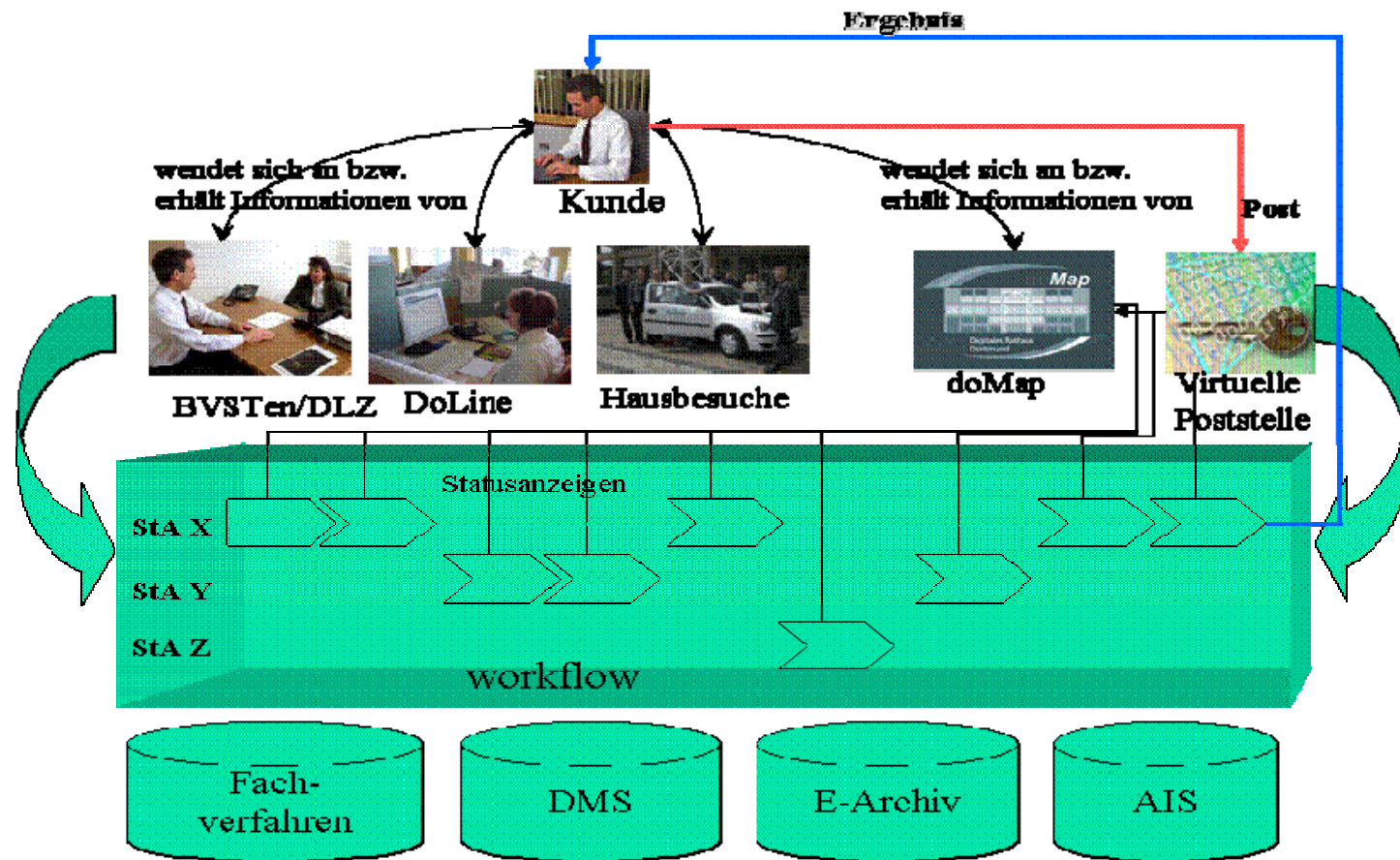


Workflow, was ist das ?

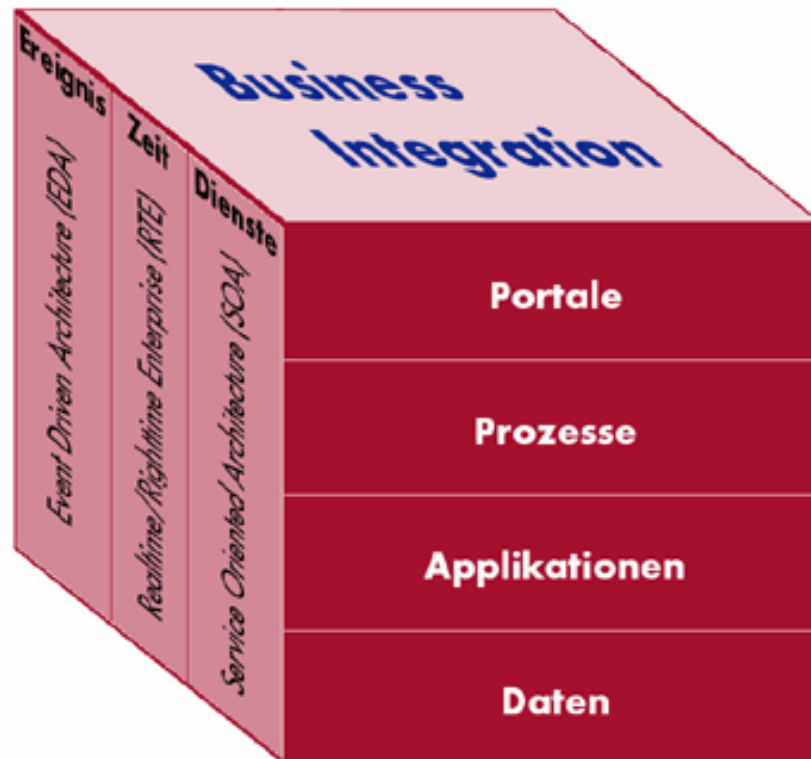
Workflow ist:

- mehr Organisation als Technik
- keine vorgefertigte Software
- nicht nur Archivierung
- mehr als nur E-Mail versenden
- ein komplexes System von Modulen und Anwendungen, die miteinander verbunden werden

Technik - Ablauf



IT nach EAI



Enterprise Application Integration (EAI) bezeichnet in diesem Zusammenhang die Planung, die Methoden und die Software, um heterogene, autonome Anwendungssysteme unternehmensweit oder -übergreifend zu integrieren.

Anwendungsintegration EAI

- EAI bildet die Basisarchitektur für die Integration von Anwendungen in eine serviceorientierte und portalbasierende Umgebung
- Service Oriented Architecture (SOA)
 - Webservices (z.B. JWS)
 - Messaging (z.B. JMS)
 - Connector-Architekturen (JCA z.B. JCO, Schnittstellen z.B. OSCI, u.ä.)
- Enterprise Service Bus (ESB)

SOA (service-oriented architecture)

- Eine serviceorientierte Architektur ist ein Konzept für eine Systemarchitektur, in welchem Funktionen in Form von wieder verwendbaren, voneinander unabhängigen und lose gekoppelten Services implementiert werden.
- Services können unabhängig von zugrunde liegenden Implementierungen über Schnittstellen aufgerufen werden, deren Spezifikationen öffentlich und damit vertrauenswürdig sind.
- Serviceinteraktion findet über eine dafür vorgesehene Kommunikationsinfrastruktur statt.
- Mit einer serviceorientierten Architektur werden i. d. R. die Gestaltungsziele der Geschäftsprozessorientierung, der Wandlungsfähigkeit (Flexibilität), der Wiederverwendbarkeit und der Unterstützung verteilter Softwaresysteme verbunden.