

Digitales Schriftgutmanagement

KoopA ADV

44. Erfahrungsaustausch in Dresden

Dirk Lönnecke / Jürgen Platte

Kreis Soest



Kreis Soest

- über 308.000 Einwohner in 14 Städten und Gemeinden zwischen 10.000 und 70.000 Einwohnern
- 142.200 Onliner gesamt = 45%
129.668 Onliner 14-59 J. = 69%
- 1026 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kreisverwaltung



Digitales Schriftgutmanagement: ein Erweiterungsprojekt der

KGSt-Studie „Effizientes E-Government“

- Multiklientenstudie mit 5 Kreisen und 4 Städten
- E-Government im Sinne einer umfassenden Prozessunterstützung durch IT
- Untersuchung der E-Government-Potentiale aller Prozesse einer Kommune

Projektbeteiligte „Effizientes E-Government“

KGSt

b.i.t.consult GmbH

KnowLogy
Solutions AG



Teilnehmende Verwaltungen / Multiklienten-Studie

Kreis Schleswig Flensburg

Stadt Hamburg

Kreis Verden

Stadt Bremen

Märkischer Kreis

Stadt Göttingen

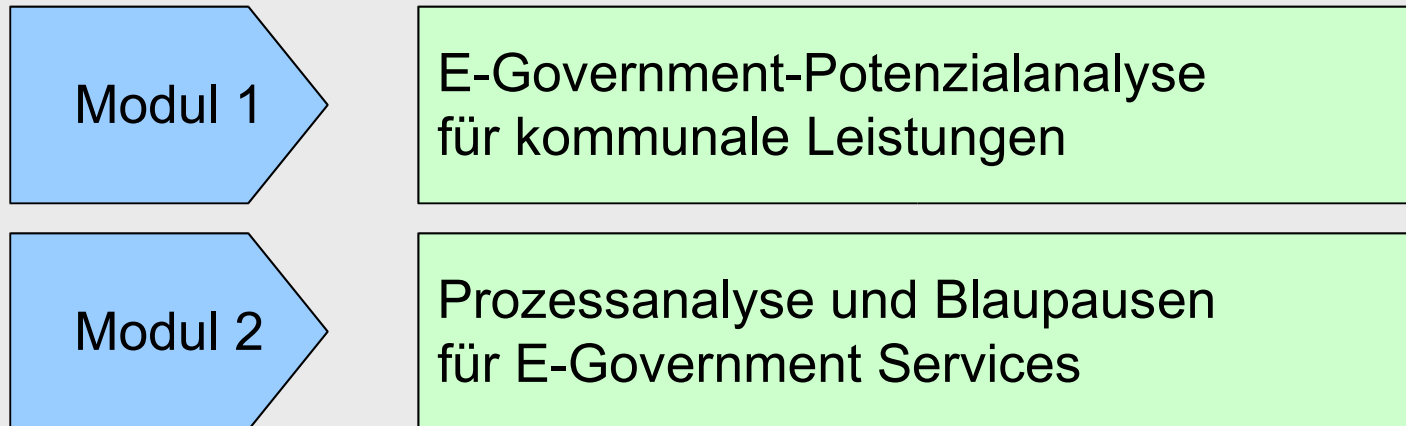
Kreis Soest

Stadt Kassel

Kreis Osnabrück

Ziele der E-Government-Studie

- Bewertung und Priorisierung des gesamten kommunalen Leistungsportfolios für E-Government (Modul 1)
- Erstellung von wieder verwendbaren und übertragbaren Lösungskonzepten (Modul 2)



„Effizientes E-Government“ Modul 1

Online-Befragung der
Produktverantwortlichen

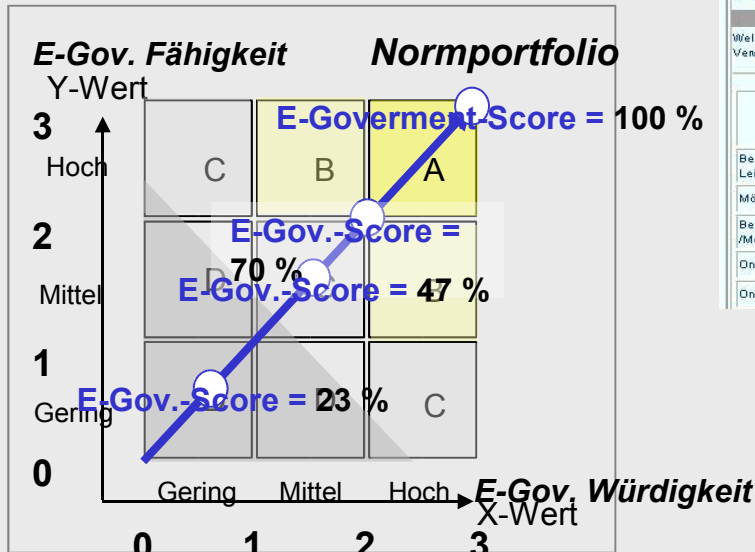
Nutzergruppen / Kunden		Informationsfluß		Ressourcen
Auftraggeber	Empfänger	Eingang	Ausgang	verwendete Software
<input checked="" type="checkbox"/> Unternehmen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> persönlich	<input checked="" type="checkbox"/>	Bezeichnung: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Bürger / Besucher	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> per Brief	<input checked="" type="checkbox"/>	Software: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> telefonisch	<input type="checkbox"/>	word
<input type="checkbox"/> andere OrgEinheiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> per Fax	<input type="checkbox"/>	Externe Beteiligte
<input type="checkbox"/> polit. Mandatsträger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> per Email	<input type="checkbox"/>	Bezeichnung: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Verwaltungen ausserhalb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> sonst. elektronisch	<input type="checkbox"/>	Zuordnung: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Staat	<input type="checkbox"/>			Häufigkeit: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> BürgerService	<input type="checkbox"/>			Person, die begutachtet wird (Bürger; imr): <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Unternehmerische Vermittler	<input type="checkbox"/>			

Größe der Nutzergruppe: klein

Potenzial-Bewertung

Hinweis: Sie haben 52 von 52 Fragen beantwortet.

Merkmal	Kunden-nutzen		Bereits realisiert?	
	ja	nein	ja	nein
Bereitstellung von Online Informationen zur Leistung	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Möglichkeit zur Online Kontaktaufnahme (email)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bereitstellung von Online Antrags/Anfrage-/Melde-Formularen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Online Bezahlungsfunktion	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Online Signatur / eSignatur-Möglichkeit	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>



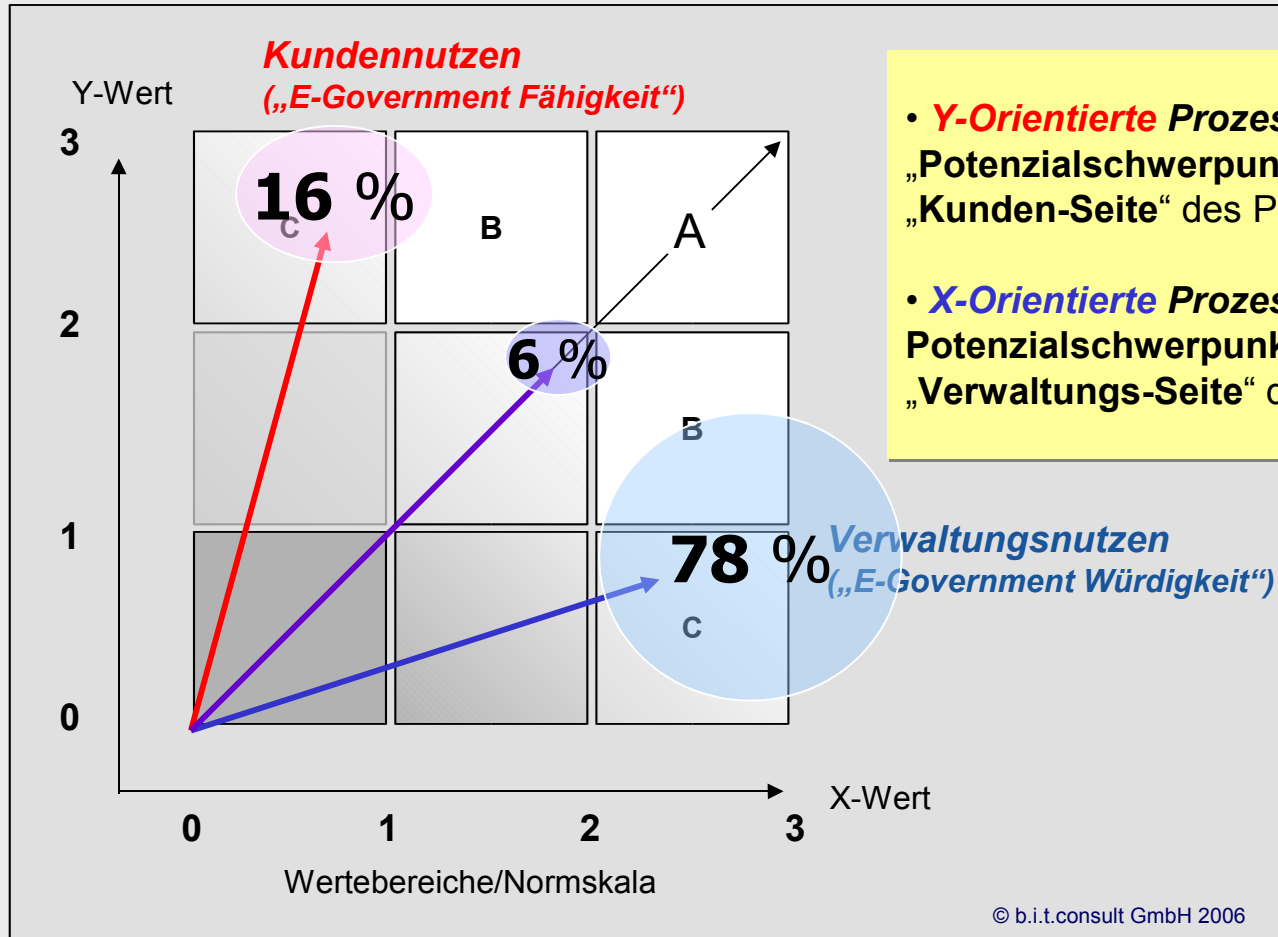
Potential-Analyse,
Beurteilung der E-Government-
Fähigkeit und -Würdigkeit

Ergebnisse Modul 1

- Die Aufgabenstruktur und die Leistungs- und Prozessebene von Kommunen ist in hohem Maße vergleichbar
- Die Kernprozesse der Verwaltungen sind in hohem Maße e-government-fähig
- Der wesentliche Nutzen von E-Government liegt auf Seiten der Verwaltung
- Die Kernprozesse der Verwaltung stimmen in hohem Maße überein (ca. 200 Kernprozesse)

„Verwaltungsnutzen“ größer als „Kundennutzen“

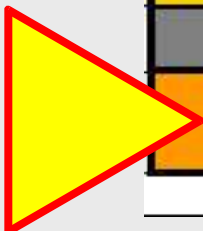
- Anteil Kernprozesse nach Potenzialschwerpunkten



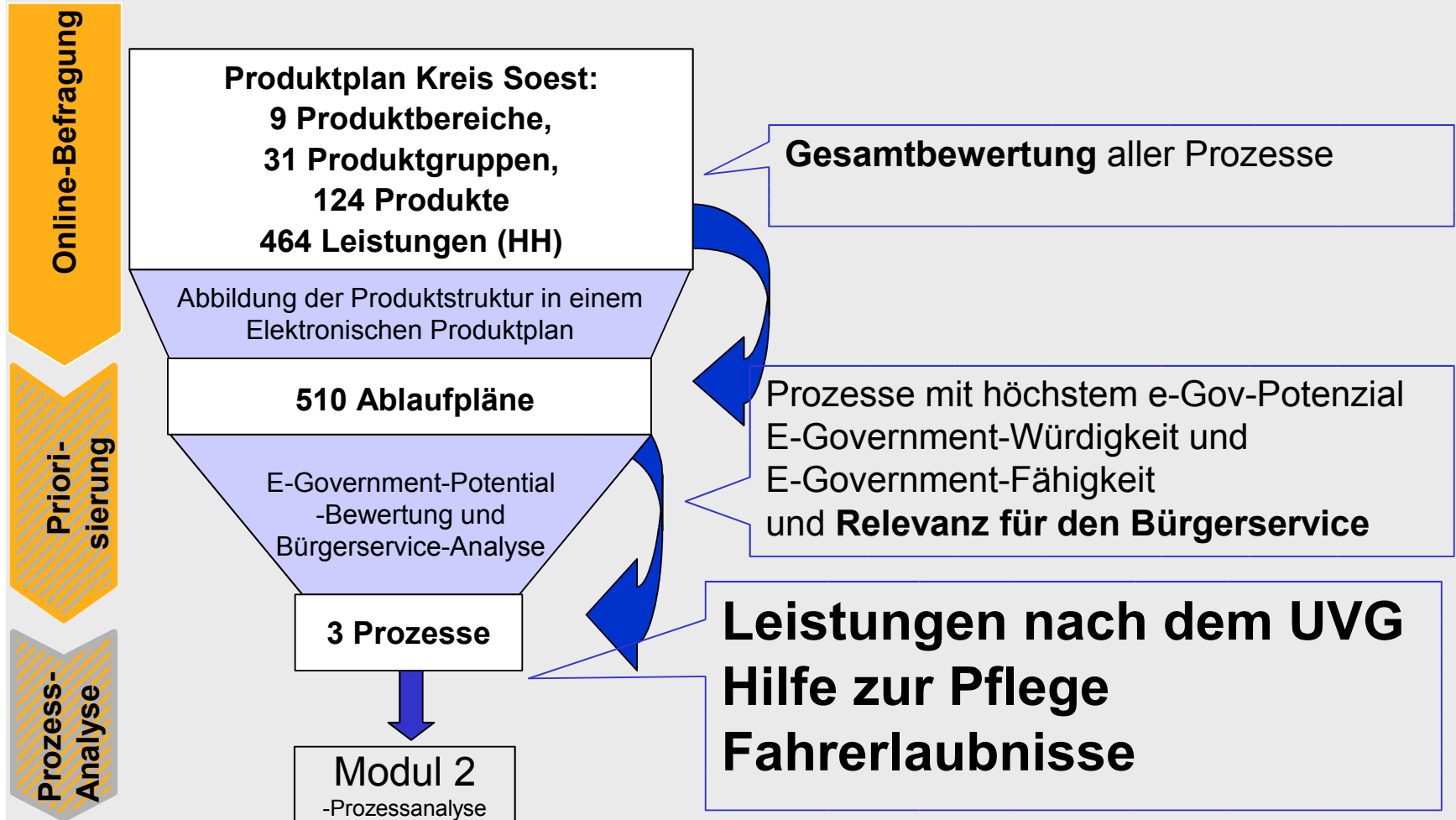
- **Y-Orientierte Prozesse** haben Ihren „Potenzialschwerpunkt“ auf der „Kunden-Seite“ des Portfolios
- **X-Orientierte Prozesse** haben ihren Potenzialschwerpunkt auf der „Verwaltungs-Seite“ des Portfolios

Kernprozesse im Vergleich

	Prozesse Kreise				Mittel 4 Kreise
SUMME: Prozesse je Teilnehmer	1017	674	1384	1833	828
E-Gov. Würdigkeit	K1	K2	K3	K4	
A	60	47	35	39	42
B	62	55	75	44	54
C	122	98	101	104	92
D	773	474	1173	1646	840
Summe ABC	244	200	211	187	211
Anteil %	24,0	29,7	15,2	10,2	25,4



KGSt-E-Government-Studie Modul 1

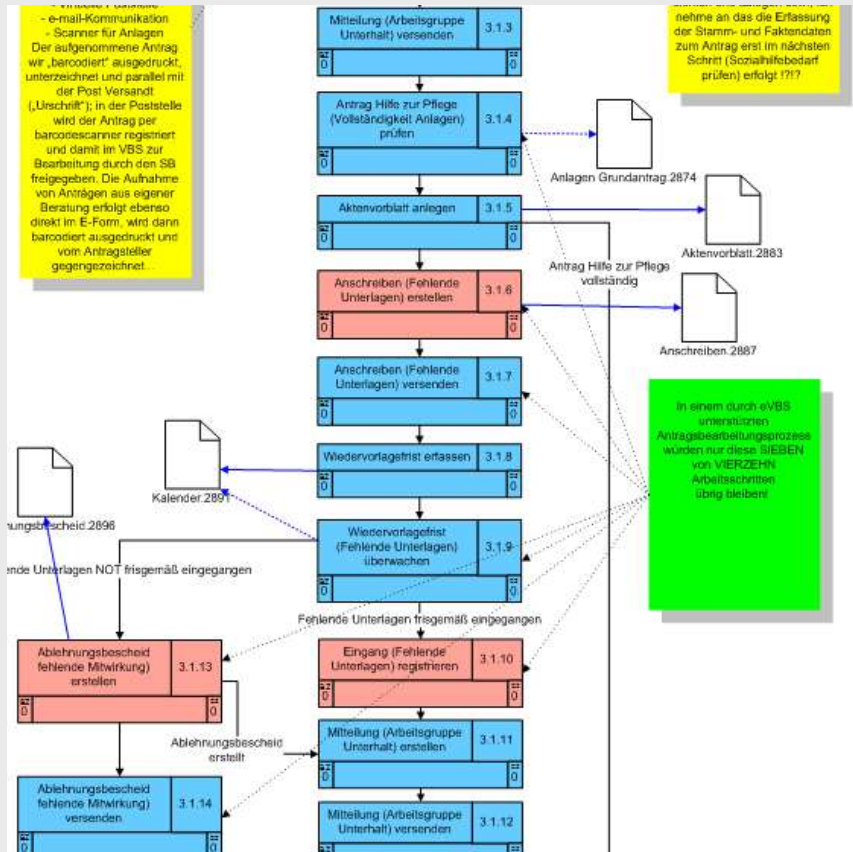


KGSt-E-Government-Studie Modul 2

Prozessanalyse für bürgerorientierte Muster-Prozesse:

- Leistungen nach UVG
Schwerpunkt: Vorgangsbearbeitung / e-Akte
- Hilfe zur Pflege
Schwerpunkt: Vor-Ort-Service / Intermediäre
- Fahrerlaubnisse
Schwerpunkt: elektronische Antragstellung / Integration
Fachanwendung

„Effizientes E-Government“ Modul 2



Prozessanalyse:

- Dokumentenanalyse
- IST-Modellierung
- SOLL-Modellierung
- IT-Integrationskonzept
- Nutzenpotential-Analyse
- Dokumentation Blaupause



Ergebnisse Modul 2

- oft nur geringe Vorgangsunterstützung durch Fachverfahren vorhanden, zahlreiche Medienbrüche
- Erfolg versprechende E-Government-Optionen sind insbesondere die **elektronische Vorgangsbearbeitung** und die **elektronische Aktenführung**
- Kosteneinsparungen im internen Prozessbereich von 20 % und mehr erscheinen durchaus möglich

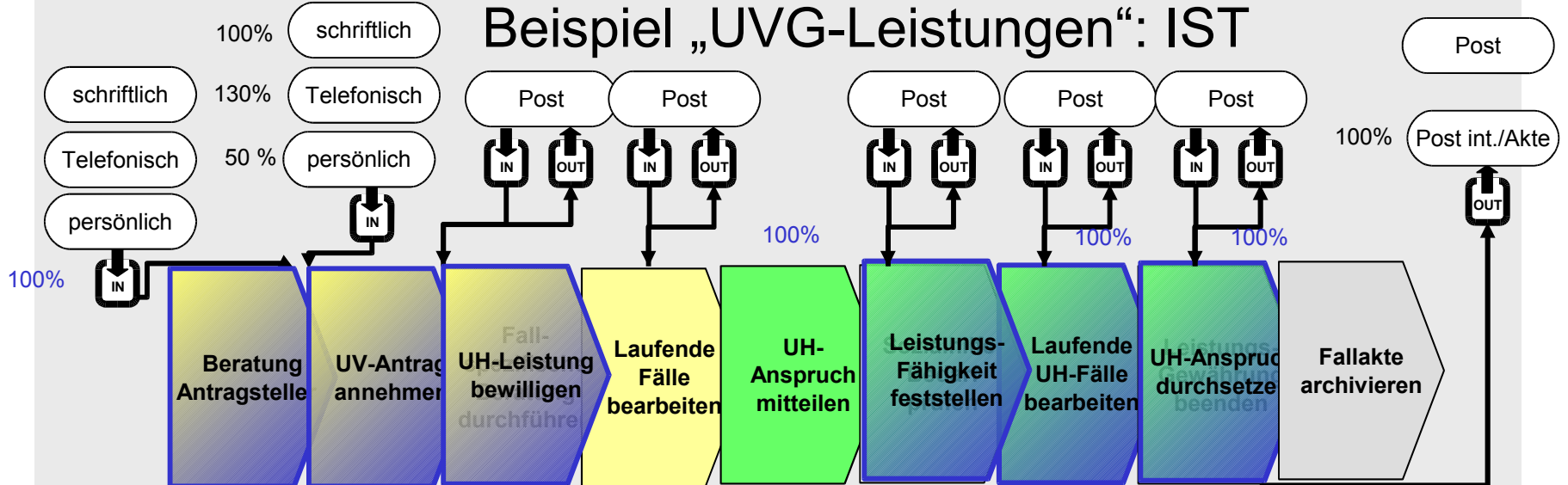
Zur Realisierung aller Potentiale muss langfristig der gesamte interne Geschäftsgang durchgängig elektronisch abgebildet werden

„Effizientes E-Government“ Modul 2

Prozessbeispiel

„Leistungen nach dem Unterhaltungsvorschussgesetz (UVG)“

Beispiel „UVG-Leistungen“: IST

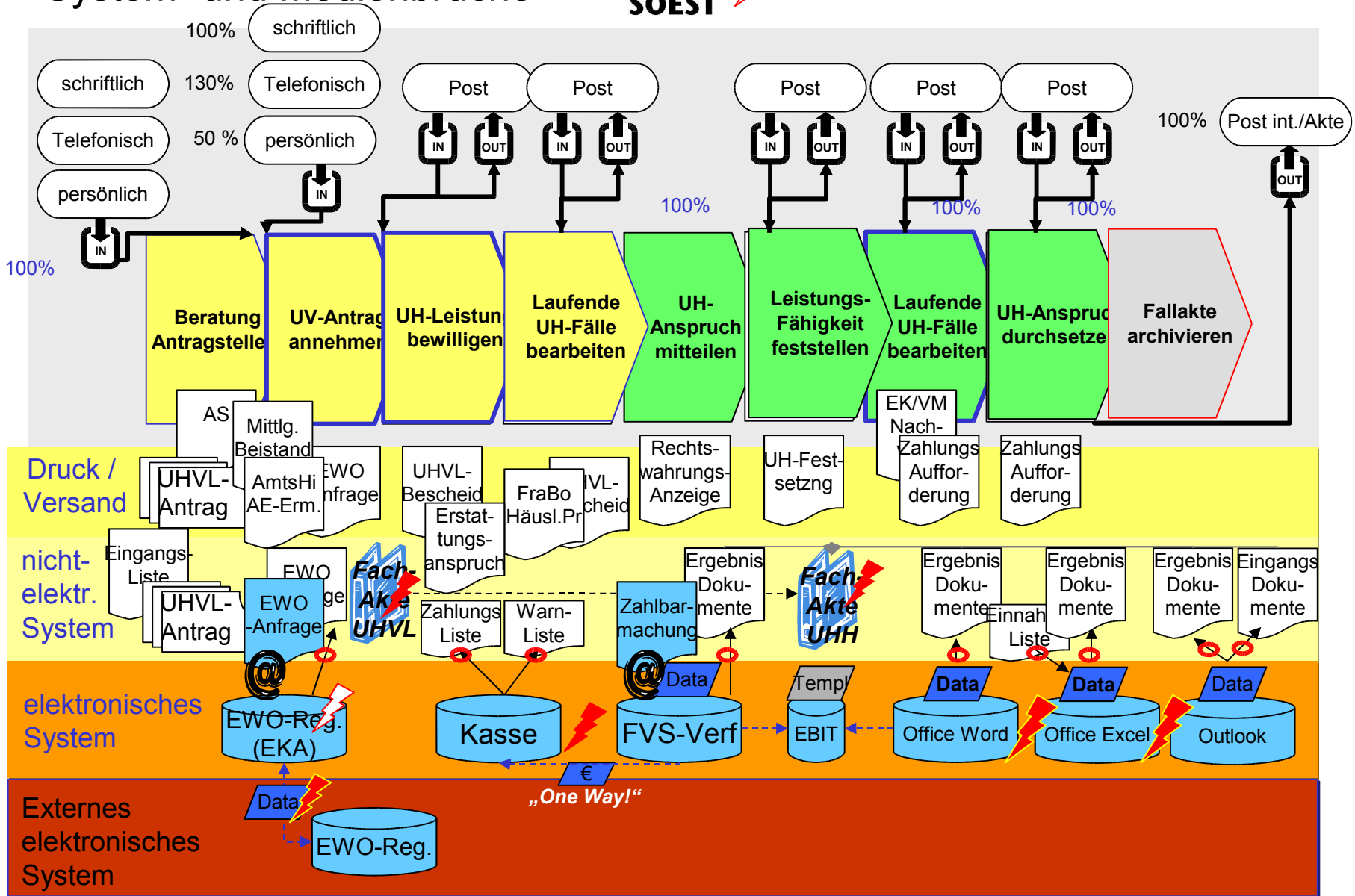


Arbeitszeit	46 min	51 min	50 min	15 min	25 min	103 min	58 min	48 min	9 min	=405 min
Anteile Arbeitszeit	11 %	13 %	12 %	4 %	6 %	25%	14 %	12 %	2 %	=100 %
Arbeitskosten	29,75 €	32,87 €	31,89 €	9,35 €	16,30 €	66,35 €	37,15 €	31,80 €	6,01 €	=260,75 €
Prozessdauer	1-3 Tage	1 Tag	1 Tag	4-8 Tag3	2 Tage	2-4 Tage	6 Tage	12 Tage	1 Tag	= 30-38 Tage

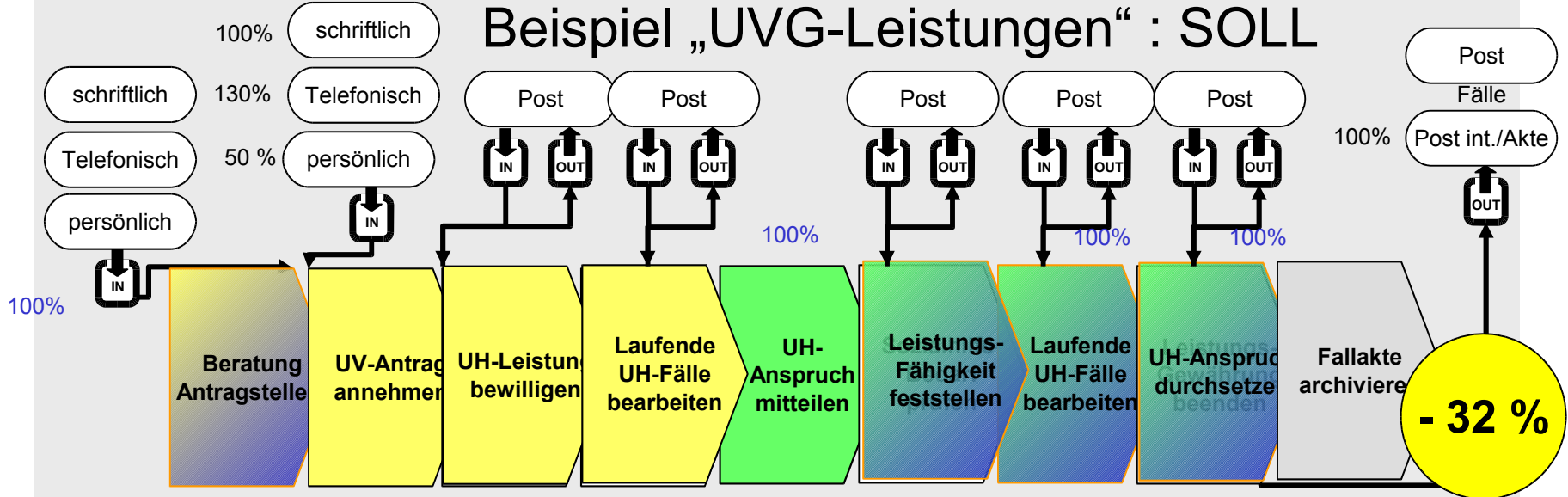
IT-Unterstützung „UVG-Leistungen“ System- und Medienbrüche

**KREIS
SOEST**

System-Bruch (sehr zeit- u. kostenkritisch) ● Medien-Bruch
System-Bruch (weniger kritisch) ←--- Informations-Fluss



Beispiel „UVG-Leistungen“ : SOLL








Arbeitszeit	42 min	26 min	26 min	6 min	16 min	83 min	42 min	34 min	0 min	= 274 min
Anteile Arbeitszeit	15 %	9 %	9 %	2 %	6 %	30 %	16 %	13 %	0 %	= 100 %
Arbeitskosten	26,98 €	16,46 €	16,73 €	3,61 €	9,79 €	53,48 €	27,08 €	21,95 €	0 €	= 176,10 €
Prozessdauer	1 Tag	1 Tag	1 Tag	1 T. min 3 T. max	1 Tag	1 Tag	1 Tag	1 Tage	1 Tag	= 1 Tage 2 Monate
+/- €/ %	2,76 10%	16,41 - 50%	15,16 - 47%	5,74 - 61%	6,51 - 40%	12,88 - 19%	10,07 - 27%	9,12 - 29%	6,01 - 100%	- 84,65 € - 32,5 %

UVG: Optimierungsansätze durch effizientes E-Government

	Empfehlung	Maßnahme
Optimierung Stufe 1	<ul style="list-style-type: none">• Ausbau der „Workflow-Unterstützung“ für SB-Prozess	<ul style="list-style-type: none">• E-Vorgangsbearbeitung• Text-/Form-Service• Fach-Module erweitern, einbinden• bidirektionale Kassenschnittstelle
Optimierung Stufe 2	<ul style="list-style-type: none">• E-Aktenführung und Postbearbeitung einführen	<ul style="list-style-type: none">• E-Signatur (SB)• Posteingänge Scannen• Outsourcing Druck & Versand• Fachmodul E-Archivierung /• DMS einführen
Optimierung Stufe 3	<ul style="list-style-type: none">• Online Beratung ausbauen• Online Antragsstellung und E-Mailkommunikation fördern	<ul style="list-style-type: none">• E-Antrag, 2D-Barcode• Online Hilfen (FAQ, Antrag, Proberechnung etc.)

Erweiterungsprojekt „Digitales Schriftgutmanagement“ Projektpartner

	Ext. Dienstleister / Projektponsor
	Projektbegleitung / Publikation
	Projektleitung, -durchführung
	Kommunales Rechenzentrum
	Kommunalverwaltung

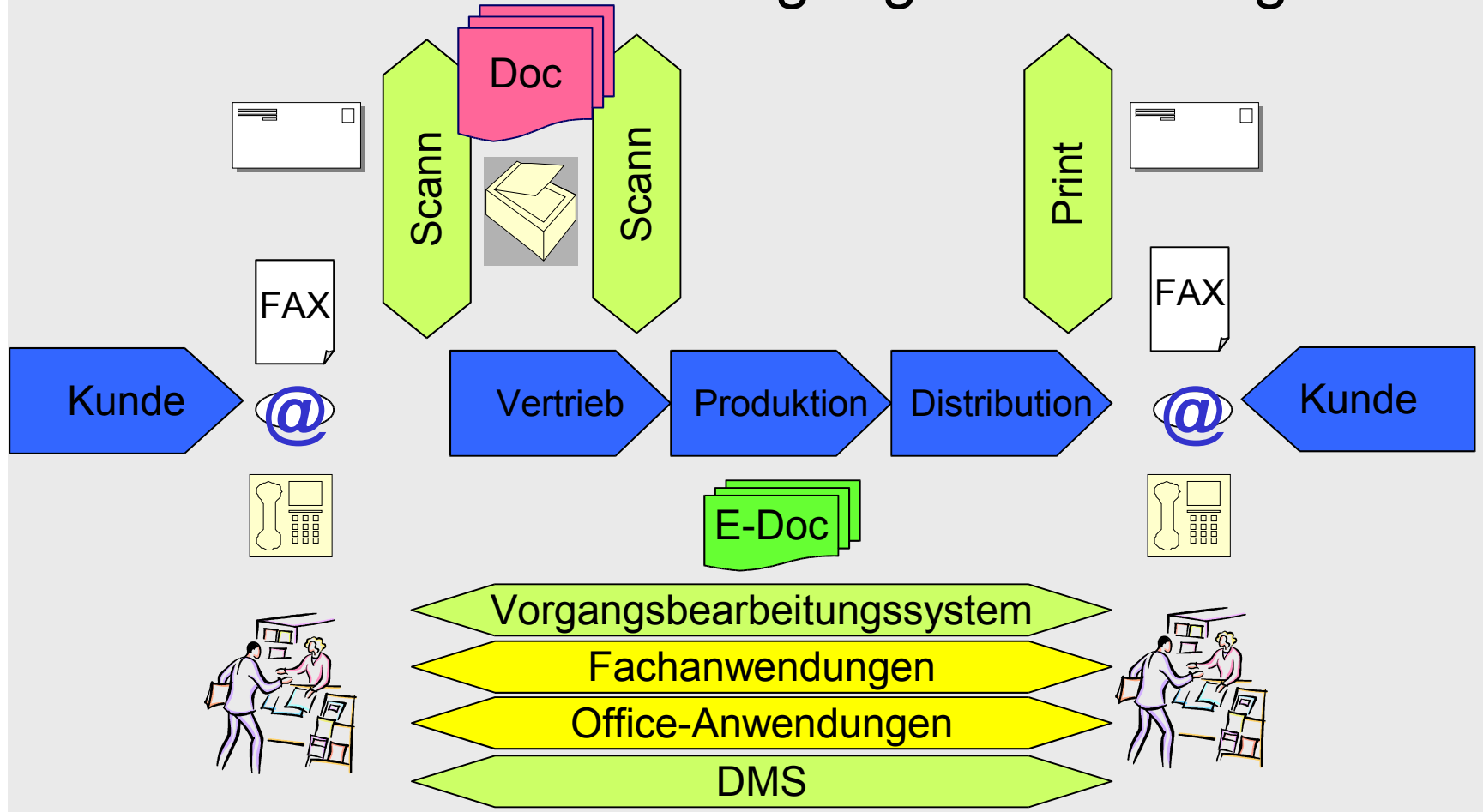
Befragung der Produktverantwortlichen

	E-Government-Optionen	E-Gov/IT--Komponente		Anzahl Nennungen	Prio
I	Zugang Fachanwendungen andere Org.E.	Verz.Dienst./ Useradm.	■	90	C
	Zugang zu internen eArchiven, DB	Verz.Dienst./ Useradm.	■	160	B
	eRecherche in externen Archiven	Registrierung / Zugangsber.	■	121	B
	eLearning Angebote	z.B.:CBT / Web-TV-Server	■	106	B
K	eMail Kommunikation intern	Mail Server, Groupware	■	20	C
	eFormulare, intern	FormularServer	■	149	B
	Datenübernahme aus/in Fachanwendung	Web-Service, Verf. Schnittst.	■	118	B
	eWiedervorlage	Groupware, Verz.Dienst	■	56	C
	eTerminkalender	Groupware, Verz.Dienst	■	21	C
	eAkte	Scanner, Groupware, DMS	■	237	A
	eVorgangsbearbeitung	WMS	■	187	A
	Kooperationsplattform, virt. Projektraum	WMS, DMS, Groupware, VerzDienst	■	123	B
T	virtuelle Poststelle	VPoststelle, PKI	■	50	C
	eSignatur	Signaturkarte/Leser, PKI	■	183	A
	eZahlungseingangsprüfung	Web-Service, Verf. Schnittst.	■	89	C

Zielsetzungen

- Erarbeitung einer Sollkonzeption für eine ganzheitliche Lösung zur Unterstützung kommunaler Prozesse in den Aufgabenbereichen
 - Posteingang / Postausgang,
 - E-Vorgangsbearbeitung / E-Akte und
 - E-Archiv / Registratur
- Beschreibung der fachlichen, funktionalen, organisatorischen und technologischen Anforderungen an eine umfassende Prozessunterstützung
- Beurteilung der Machbarkeit

Fragestellung des Projekts: Untersuchung der Wertkette der E-Vorgangsbearbeitung



Projekthalte

- Prozessanalysen
 - Postein- und -ausgang
 - Archiv / Registratur
 - Fachprozess 1 (komplexe Anforderungen an VBS)
 - Fachprozess 2 (geringe Anforderungen an VBS)

- Anforderungskonzept
 - Darstellung der Anforderungen in Bewertungskriterien
 - Berücksichtigung des DOMEA-Konzeptes
 - Verfahrensbewertung nach DOMEA

- Lösungsbewertung

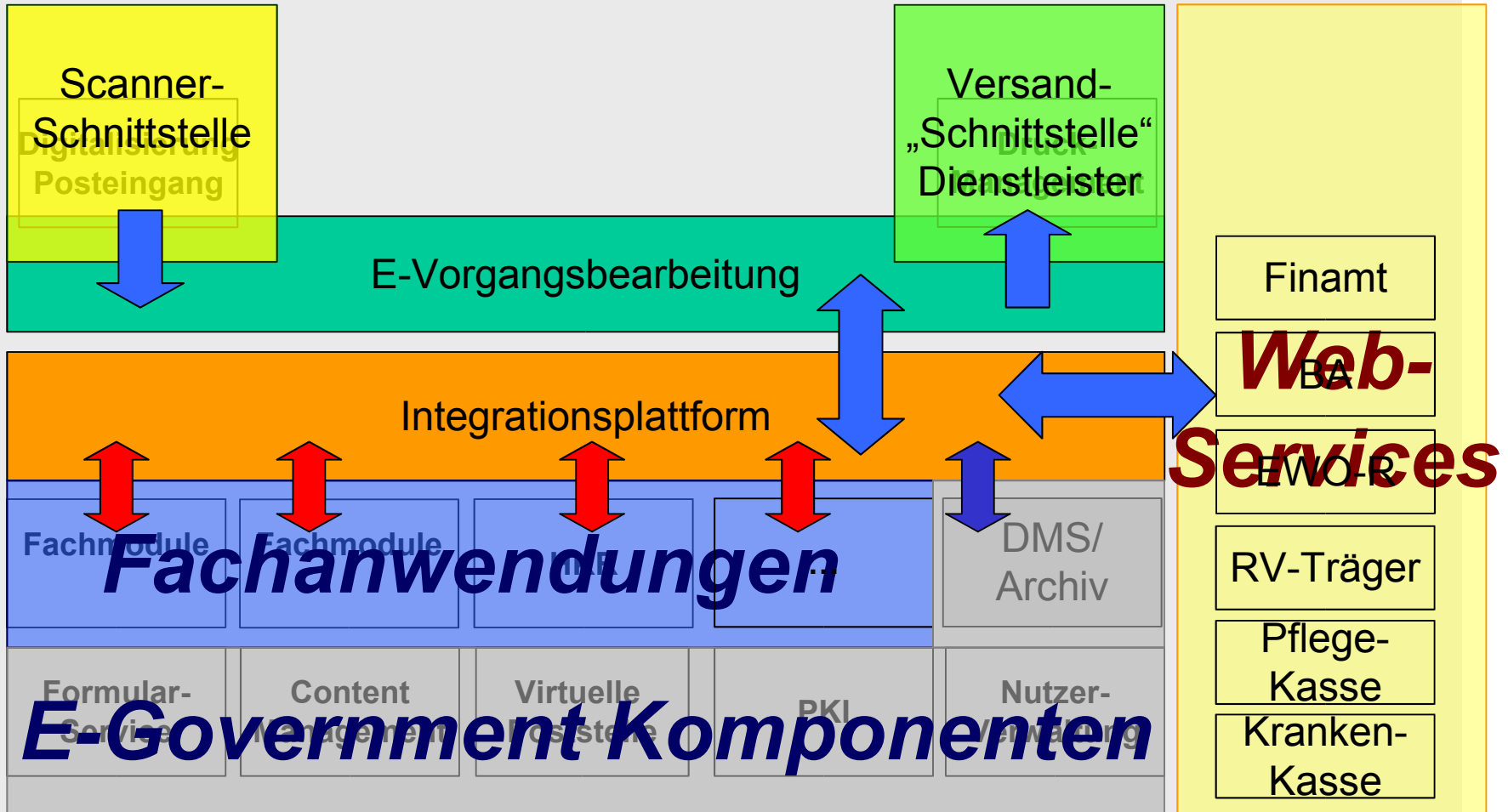
Projekthalte

- Realisierungs- und Vermarktungskonzept für
 - Kommune (Kreis Soest)
 - Kommunales Rechenzentrum (KDVZ Citkomm) und
 - Externen Dienstleister (Deutsche Post)

- Handlungsempfehlung

- Publikation im Rahmen der KGSt-Studie“Effizientes E-Government“

Service Orientierte Architektur (Beispielprozess)



Unterstützungs-Qualität von Fachverfahren

-Klassifizierung nach DOMEA-

			Verbreitung (geschätzt)
A	A1	Datenspeicher einfache Auswahl, "Suche"	70 %
	A2	Datenspeicher, Bewertung (-en), Bereitstellung von Daten	
B	B1	wie A1/A2, Metadaten, Stammdaten, Ausgangsdokumente aus	25 %
	B2	E-Speicherung v. Eingangsdokumenten	
	B3	wie B2, zusätzliche E-Speicherung v. Eingangsdokumenten	
C		wie B2, zusätzlich: umfassende E-Aktenführung, E-Archivierung	5 %

*Keine Prozess-
Unterstützung*

*Punktuelle bis sequentielle
Prozess-Unterstützung*

*Umfassende Prozess-
Unterstützung*

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!