



# E-Government Automatisierte Vorgangsbearbeitung

## ELEKTRONISCHE FORMULARE FÜR DIE AUTOMATISIERTE VORGANGSBEARBEITUNG

Die automatisierte Vorgangsbearbeitung gewinnt in der öffentlichen Verwaltung immer mehr an Bedeutung, denn sie ist der Schlüssel für bürgernahe Dienstleistungen. Immer noch müssen Behörden für die manuelle Bearbeitung von Vorgängen viel Zeit und Ressourcen aufwenden, die dann bei der Bearbeitung der Bürgeranliegen fehlen. Mit einer Lösung der Software AG können Behörden ihre Verwaltungsprozesse rationalisieren, effizienter arbeiten und den Bürgern zugleich bessere Dienstleistungen anbieten.

### PAPIERBERGE UND MEDIENBRÜCHE

Die meisten IT-Systeme in der öffentlichen Verwaltung wurden erstellt, um eine ganz bestimmte Aufgabe zu erfüllen und fügen sich nicht in ein Gesamtkonzept ein. Diese Bestandsysteme führen zu verteilten Arbeitsabläufen, Mehrfacheingaben aufgrund von Medienbrüchen und verursachen eine wahre Papierflut

in den altbekannten Umlaufmappen. Die Sachbearbeiter schaffen es daher kaum, die zahlreichen Daten zu erfassen und Anfragen zügig zu beantworten.

Die Vorgangsbearbeitung ist die Grundlage für die Arbeit der öffentlichen Verwaltung. Die Sachbearbeiter müssen effizient mit Bürgern, anderen Behörden und externen Dienstleistern kommunizieren können. Sie sammeln Daten zu Vorgängen, sichten diese, setzen sie in Beziehung zu den entsprechenden Anträgen, liefern den Beteiligten die notwendigen Informationen und speichern diese so, dass sie leicht abrufbar sind.

Bei der Vorgangsbearbeitung stoßen alle Ebenen der öffentlichen Verwaltung immer wieder auf ähnliche Probleme:

- Die vorhandenen Systeme unterstützen nicht die Zusammenarbeit zwischen den unterschiedlichen Abteilungen einer

Behörde und zwischen verschiedenen Behörden

- Für die Bürger ist es schwierig, sich über den Status eines Antrages oder Verfahrens zu informieren
- Die Sachbearbeiter haben keinen effizienten Prozess für die Vorgangsbearbeitung, das führt zu langen Bearbeitungszeiten

Viele Behörden arbeiten immer noch mit Papierformularen und manuellen Prozessen. Durch die Verbreitung des Internets ist es jetzt jedoch möglich, auf eine elektronische Informationsbeschaffung umzustellen und die arbeitsintensiven, teuren Papierformulare abzulösen.

### SOA-TECHNOLOGIEN FÜR ELEKTRONISCHE FORMULARE UND DOKUMENTE

Nur mit der Rationalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen allein ist das

*„Das Welland-Portal soll für die Bürger so nützlich und unentbehrlich werden, dass sie es als ihre Internet-Startseite einrichten. Mithilfe der Software AG haben wir die Informationen der Verwaltung, interaktive Dienstleistungen und Transaktionen den Bürgern zugänglich gemacht, so dass sie mit einem Blick ins Internet oder einem Anruf eine schnelle, präzise Antwort erhalten.“*

- Dale Towers, Welland Programme Manager, The Welland Partnership

Problem nicht gelöst. Eine vollständige Lösung muss alle Prozesse einer Behörde automatisieren und rationalisieren sowie einen transparenten Ablauf sicherstellen. Sie muss zur Kostensenkung beitragen und die Zufriedenheit der Bürger und Mitarbeiter gleichermaßen verbessern.

Die Lösung der Software AG für das Vorgangsmangement ermöglicht es, Formulare von der externen Webseite einer Behörde herunterzuladen und entweder online auszufüllen oder auf einem lokalen Laufwerk zu speichern und dann auszufüllen. Wenn sie das Formular ausgefüllt haben, können die Bürger es mit einer digitalen Signatur versehen, speichern und entweder per E-Mail an das Amt schicken oder es über die Webseite wieder hochladen.

Die Formulare, die per Mail oder Fax ankommen, werden automatisch erkannt und auf den Back-End-Systemen der Behörde gespeichert. Sie lösen automatisch Workflows aus und werden an die Sachbearbeiter zur Bearbeitung weitergeleitet. Die Formulare können

mit unterschiedlichen abteilungsübergreifenden und sogar behördenübergreifenden Prozessen verknüpft werden.

Dadurch arbeitet die Behörde schneller, Bürgeranfragen werden zügig beantwortet und Sachbearbeiter müssen weniger Daten erfassen, so dass Fehler und Verzögerungen bei der Dateneingabe erheblich reduziert werden. Die bestehende IT-Landschaft kann ohne Änderung der vorhandenen Anwendungen rationalisiert und über offene Standards in effiziente und übergreifende Verwaltungsprozesse integriert werden. Diese offenen Standards sind der Garant für eine reibungslose Integration und für Interoperabilität mit vorhandenen und zukünftigen Systemen und Anwendungen, so dass bereits getätigte Investitionen gesichert werden.

## **AUTOMATISIERTE VORGANGSBEARBEITUNG**

Die automatisierte Vorgangsbearbeitung mit elektronischen Formularen senkt Kosten und verbessert die Dienstleistungen für die Bürger.

Außerdem rationalisiert sie den Betrieb, verbessert die Kommunikation und hilft Behörden dabei, gesetzliche Änderungen schnell und kosteneffizient umzusetzen.

Eine individuelle Lösung der Software AG zur Vorgangsbearbeitung automatisiert, verwaltet und verfolgt Prozesse und Formulare, die wichtige Daten enthalten und vergrößert die Reichweite Ihrer zentralen Fachverfahren und Anwendungen. Sie nutzt die vorhandenen IT-Systeme und beeinträchtigt deren Funktion nicht. Mit einer Lösung der Software AG werden folgende Vorteile erreicht:

- Senkung von Kosten und Zeitaufwänden für Verwaltungsaufgaben durch die Automatisierung papiergebundener Prozesse
- Echtzeitzugriff auf Daten mithilfe portalbasierter Lösungen
- Einfacher Zugriff und verbesserte Analyse von Daten führen zu fundierten Entscheidungen
- Reduzierung von Medienbrüchen und Mehrfacherfassungen erhöht die Datenqualität und Mitarbeiterzufriedenheit
- Weniger redundante Aktenführung und Datenhaltung

### **SOFTWARE AG-TECHNOLOGIE FÜR DIE AUTOMATISIERTE VORGANGSBEARBEITUNG**

Schätzungen zufolge verbringen Sachbearbeiter zwischen 20 und 30 Prozent ihrer Zeit mit der Verwaltung von Dokumenten. Die Technologie der Software AG ermöglicht es, schnell und einfach eine Lösung für die Vorgangsbearbeitung zu implementieren, die den Mitarbeitern den notwendigen Freiraum produktive Aufgaben verschafft.

Enterprise Service Bus – Der ESB der Software AG erlaubt die automatische, medienbruchfreie Weiterleitung der erfassten Daten vom Browser an die jeweiligen Fachverfahren und gewährleistet dabei die Umsetzung datenschutzrechtlicher Anforderungen.

Composition von Anwendungen – Über eine kundenspezifische Web-Oberfläche können die Bürger rund um die Uhr auf Formulare zugreifen, Daten erfassen und diese mit einer digitalen Signatur versehen. Die Sachbearbeiter in der Behörde greifen ebenfalls über eine Web-Oberfläche, die mit unseren Softwarewerkzeugen erstellt wurde und beispielsweise in das bestehende Intranet integriert ist, auf alle vorgangsrelevanten Informationen und Dokumente zu.

Modernisierung von Bestandssystemen – Hohe Investitionen in neue Fachverfahren sind nicht erforderlich. Die vorhandenen IT-Systeme können weiterverwendet werden und in die neuen automatisierten Workflows integriert werden, ohne die Bestandssysteme zu modifizieren oder kostenintensive Migrationen vornehmen zu müssen.

SOA Governance – CentraSite™, das leistungsfähige SOA Registry und Repository der Software AG basiert auf offenen Standards und ermöglicht die Definition und Verwaltung von Service Level Agreements (SLAs), die Qualität und Bearbeitungszeiten für Services festlegen.

Auf unserer Webseite finden Sie eine Niederlassung der Software AG in Ihrer Nähe: [www.softwareag.com](http://www.softwareag.com).

Die Software AG bietet ihren weltweit 4.000 Kunden Infrastruktursoftware für Geschäftsprozesse – zur Flexibilisierung von IT-Infrastrukturen und zur Optimierung von Geschäftsabläufen. Wir richten die IT an den Unternehmenszielen unserer Kunden aus und unterstützen sie dabei, Kosten zu reduzieren und die Effizienz zu steigern.

Mit unserer führenden Infrastruktursoftware für Geschäftsprozesse integrieren und modernisieren Unternehmen Daten und IT-Systeme. In serviceorientierten Architekturen (SOA) erreichen sie eine Flexibilität ihrer IT-Systeme, wie sie bislang nicht möglich war; unsere Produkte für Business Process Management (BPM) sorgen für eine zügige Erstellung neuer Geschäftsprozesse.

Seit 40 Jahren sind wir erfolgreich in der IT-Branche tätig und bieten unseren Kunden eine zuverlässige Plattform, damit sie heute und in Zukunft ihre Unternehmensziele schneller erreichen.

Software AG – Get There Faster

© 2009 Software AG  
Alle Rechte vorbehalten. Software AG und alle Produkte von Software AG sind Marken oder eingetragene Marken von Software AG. Andere Produkt- und Unternehmensnamen können Marken der jeweiligen Markeninhaber sein.