

Content-Services-Plattform

Digitale Autobahn statt Papierstau

[02.09.2022] Moderne Content-Services-Plattformen stellen das nächste Level im Dokumenten-Management dar: Sie ermöglichen nicht nur die Digitalisierung papiergebundener Dokumente, sondern fungieren als zentraler Knotenpunkt, an dem Daten aus unterschiedlichsten Kommunikationskanälen und Applikationen zentral zusammengeführt werden.

Der Countdown läuft: Bis Ende dieses Jahres sind Bund, Länder und Kommunen laut Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet, ihre Verwaltungsleistungen auch digital anzubieten. Obwohl der Vorstoß bereits Bewegung in die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung gebracht hat, bleibt die bisherige Umsetzung laut Angaben des Nationalen Normenkontrollrats (NKR) bislang hinter den Erwartungen zurück. Spätestens jetzt ist es also an der Zeit, Maßnahmen für eine durchgängige Ende-zu-Ende-Digitalisierung zu ergreifen. Zwei Fragen, die viele Verwaltungen dabei beschäftigten: Wo sollen wir anfangen? Und wie wird die digitale Verwaltung zum Erfolg?

Trotz der zweifelsfrei großen Herausforderung, welche die Umsetzung des OZG für viele Verwaltungen bedeutet, profitieren letztlich alle Beteiligten: Bürgerinnen und Bürger sparen Zeit bei Behördengängen, da Antragsprozesse sich effizienter und weniger fehleranfällig gestalten. Die behördenübergreifende Zusammenarbeit wird erleichtert, Verwaltungsmitarbeitende werden entlastet und haben die Option, flexibler zu arbeiten – um nur einige Vorteile zu nennen.

Keine Papierschlachten mehr

Verwaltungsprozesse sind traditionell daten- und dokumentenintensiv. Jeder Vorgang muss dokumentiert werden — und das häufig noch immer auf Papier. Noch bis vor wenigen Jahren lag allein in Berlin der jährliche Papierverbrauch der Verwaltungen bei rund 317,5 Millionen DIN-A4-Blättern. Auch die Schlagzeile über das Scheitern einer Impfpflicht aufgrund von Papiermangel hat die Themen papierlose Verwaltung und Digitalisierungsrückstand in den öffentlichen Fokus gerückt.

Feststeht, dass Papier derzeit eine teure Mangelware ist. Die Papierherstellung ist besonders energieintensiv, was die Preise aufgrund der aktuellen politischen Situation extrem in die Höhe treibt und einen echten Kostenfaktor für Behörden bedeutet.

Neben diesem wirtschaftlichen Faktor und ökologischen Bedenken ist Papier nicht nur sprichwörtlich „geduldig“, sondern auch sperrig und träge. Soll heißen, dass eine flexible, effiziente Bearbeitung von Verwaltungsakten so kaum möglich ist. Papierbasierte Prozesse sind daher der optimale Ausgangspunkt für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung.

Next Level Dokumenten-Management

Beim klassischen Dokumenten-Management geht es vor allem um das Digitalisieren und Speichern von Dokumenten. Moderne Enterprise-Content-Management (ECM)- oder Content-Services-Plattformen gehen deutlich weiter: Sie ermöglichen nicht nur die Digitalisierung papiergebundener Dokumente, sondern fungieren als zentraler Knotenpunkt, an dem Daten und Dokumente aus unterschiedlichsten Kommunikationskanälen und Applikationen zentral zusammengeführt werden. Das ermöglicht die effiziente Verarbeitung von Korrespondenzen und Inhalten unabhängig davon, ob sie die Behörde postalisch, per E-Mail oder Online-Formular erreichen. Ein weiterer Vorteil ist, dass moderne Plattformen

nicht nur vielfältige Möglichkeiten zur End-to-End-Digitalisierung, sondern auch zur durchgängigen Automatisierung von Arbeitsprozessen bieten und dabei den gesamten Informationslebenszyklus abbilden. Ein Beispiel: Stellt eine Bürgerin über eine Eingabemaske im Front End der Behörden-Website einen Antrag für einen neuen Personalausweis, können integrierte Software-Roboter (Robotic Process Automation, RPA) ohne manuelle Eingriffe eine Bestätigungsnachricht an die Antragstellerin auslösen und intelligente Workflow Tools die Informationen automatisch an die entsprechenden Sachbearbeitenden zur Verarbeitung routen. Die entsprechenden Dokumente werden automatisch dem jeweiligen Vorgang zugeordnet und nach Abschluss des Prozesses sicher archiviert. Dank der zentralen Verwaltung und integrierten File-Sharing-Funktionen können Dokumente zudem schnell und sicher zwischen Behörden ausgetauscht werden, so zum Beispiel ein Auszug aus dem Geburtenregister im Falle einer Eheschließung,

Sicherheit geht vor

Weil Behörden mit sensiblen, personenbezogenen Daten arbeiten und der Schutz digitaler Identitäten höchste Priorität hat, müssen Software-Lösungen für das Management von Daten und Inhalten höchste Anforderungen an Datensicherheit und Compliance erfüllen. Entscheider sollten nicht nur darauf achten, dass entsprechende Lösungen die geltenden gesetzlichen Vorgaben erfüllen – Stichwort Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) –, sondern auch vielfältige Möglichkeiten zur Verschlüsselung von Inhalten und zum Einrichten rollenbasierter Zugriffsrechte bieten, um zu vermeiden, dass externe, aber auch interne Unbefugte sich Zugang verschaffen.

Auch wenn die umfassende Digitalisierung den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden erleichtert, bedeutet die Transformation zunächst eine enorme Umstellung. Um intern Akzeptanz für das Projekt digitale Verwaltung zu schaffen, ist es daher entscheidend, die Teams mit einer intuitiven, ansprechenden Nutzeroberfläche zu überzeugen und ihnen Werkzeuge an die Hand zu geben, mit denen sie jederzeit und von überall aus auf relevante Inhalte und Prozesse zugreifen und Aufgaben einfacher und effizienter erledigen können.

So ermöglichen Volltextsuche, Ergebnisfilter und Optionen zur Suche nach Dokumenteneigenschaften ein schnelles Auffinden von Dokumenten und Inhalten. So genannte Federation Services ermöglichen zudem die Suche über System- und Anwendungsgrenzen hinweg. Das spart Zeit, weil nicht alle Daten-Repositories einzeln durchforstet werden müssen, und Aufwand für eine Migration aller Inhalte auf eine Plattform.

Komplexität verringern

Mit der Digitalisierung steigt logischerweise auch die Zahl der eingesetzten Anwendungen und die Menge der zu digitalisierenden Arbeitsabläufe. Um den Programmieraufwand so gering wie möglich zu halten, sollten Low-Code-Lösungen priorisiert werden. Diese bieten neben einer Vielzahl von vorgefertigten Schnittstellen umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Mit geringem Programmieraufwand lassen sich so Lösungen entwickeln, die genau auf die Anforderungen der Abteilungen abgestimmt sind, schnell an veränderte Arbeitsprozesse angepasst oder bei hohen Bedarfen skaliert werden können.

Interoperabilität, also die Fähigkeit einer Lösung, nahtlos mit anderen Anwendungen oder bestehenden Behördensystemen zusammenzuarbeiten, ist eine wichtige Voraussetzung, für nahtlose Prozesse – insbesondere, wenn Nutzer sich nicht von einem einzigen Anbieter abhängig machen wollen.

Open-Source-Plattformen wie die Alfresco Content-Services-Plattform von Hyland bieten daher offene Standards und erlauben es, unterschiedlichste Anwendungen im Sinne eines Best-of-Breed-Ansatzes zu kombinieren sowie eigene Lösungen zu entwickeln. Außerdem bieten Open Source Communities eine Ressource zum Austausch und die Möglichkeit, gemeinsam von Weiterentwicklungen und

Verbesserungen zu profitieren, was letztlich die Software-Resilienz stärkt.

()

Stichwörter: Dokumenten-Management, Content-Services-Plattform, E-Akte, Hyland