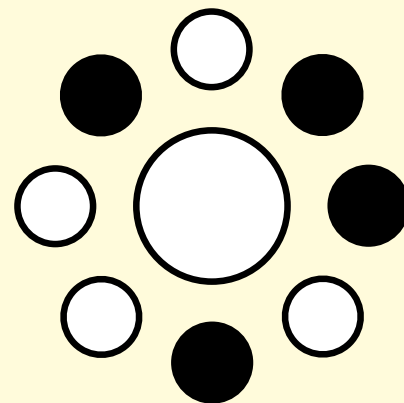


# Koexistenz der Systeme



Die elektronische Aktenbearbeitung spielt bei der Digitalisierung in nahezu allen Prozessen eine zentrale Rolle. Über die Herausforderungen und Erfahrungen bei der Einführung einer E-Akte sprach Kommune21 mit Anwendern und dem Lösungsanbieter\*.

*In vielen Kommunen ist die Digitalisierung mittlerweile schon sehr weit fortgeschritten, andere befinden sich noch ziemlich am Anfang. Frau Lorenzen, Herr Breustedt, wo stehen der Rems-Murr-Kreis und die Stadt Rödermark in diesem Prozess?*

*Lorenzen:* Wir stehen noch ziemlich am Anfang unserer Digitalisierungsstrategie, bilden aber bereits relativ viele Unterlagen elektronisch ab, etwa Mietverträge oder Planunterlagen. Wir wollen weg von der Papierablage und künftig alle Dokumente im Zusammenhang mit unseren Aufgaben bei der Bewirtschaftung der Liegenschaften des Rems-Murr-Kreises in digitaler Form vorliegen haben und weiterführen können.

*Breustedt:* Wir haben in Rödermark mit Mängelmelder, ePost, sFirm, Rechnungsworkflow sowie Steuer- und Finanzakte zum Thema E-Government schon einiges getan. Es ist aber auch höchste Zeit, sich auf den Weg zu machen – nicht zuletzt mit Blick auf das Onlinezugangsgesetz. Denn bis Ende 2022 muss ein vollständig digitales Antragsmanagement implementiert sein, bei dem echte Antragsformulare und nicht nur PDF-Dateien bereitgestellt werden müssen. Mit dem derzeit

vom Land Hessen erarbeiteten Bürger- und Unternehmenskonto wäre dann eine Registrierung und Legitimierung möglich, ähnlich einer elektronischen Unterschrift.

*Herr Couvigny, Herr Krischke, wie sehen Sie das Thema aus Sicht eines Software-Anbieters?*

*Couvigny:* Es ist ja so, dass sich die Kommunen viele Jahre hauptsächlich ums Finanzwesen kümmern mussten. E-Government-Projekte wurden eher punktuell verfolgt, meist getrieben durch externe Förderung. Mittlerweile ist die Digitalisierung aber in der Breite angekommen. Es gibt kaum eine Verwaltung in Deutschland, die nicht aus reinem Eigenantrieb an irgendeiner Stelle die Digitalisierung vorantreibt. Die E-Akte und die Einführung eines Dokumenten-Management-Systems (DMS) sind hier sicherlich ein wesentlicher Handlungsstrang.

*Krischke:* Zwischenzeitlich denkt man jedoch nicht mehr über ein DMS nach, das alle Anforderungen und Facetten in irgendeiner Weise abbildet, oder über mehrere Systeme eigens für jedes Fachverfahren. Heute setzt man auf die Verzahnung aller Fachverfahren mit einem Ab-

lagesystem. Die Workflows sind in den spezialisierten Fachverfahren verankert, der Anwender hat sein Fachverfahren und damit seine gewohnte Anwendungsumgebung.

*Wie wirkt sich das aus?*

*Krischke:* Das Zusammenspiel mit dem Ablagesystem oder DMS erfolgt automatisch im Hintergrund. Die Systeme, die früher über sehr rudimentäre oder fachverfahrensspezifische Schnittstellen verfügten, haben sich hinsichtlich offener Web-Services-Schnittstellen in den vergangenen zwei, drei Jahren geöffnet und bieten komfortable Anwendungsmöglichkeiten. Das ist das Konzept von Axians Infoma. Der Einsatz unserer elektronischen Akten erfolgt in Koexistenz zu den vorhandenen Ablage- oder DMS-Systemen. Die Anwender können alle Dokumente an einem zentralen Ort ablegen, verfügen aber trotzdem über eine sehr tiefe Fachintegration.

\* Kati Lorenzen, Leitung Gebäude-Management bei der Rems-Murr-Kreis-Immobilien-Management GmbH; Arne Breustedt, Leiter Fachbereich Finanzen der Stadt Rödermark; Oliver Couvigny, Geschäftsführer, Peter Krischke, Leiter Fachverfahren, Axians Infoma

Was sind hier Ihrer Meinung nach die größten Herausforderungen, aber auch Chancen, um Verwaltungen fit für die Zukunft zu machen?

**Couvigny:** Eine Verwaltung ist oftmals aufgabenorientiert aufgestellt und organisiert. Künftig wird es aber wichtiger sein, sich prozessorientiert aufzustellen und zu organisieren. Den Schritt vollziehen wir auch in unserer Software-Philosophie: weg von der Aufgabenorientierung, hin zu einer Prozessorientierung.

**Krischke:** Neben der Prozessorientierung muss die Software aber auch durch anerzogene Intelligenz den Anwender aktiv unterstützen können, etwa durch Automatisierung bei Themen wie Mahnläufe oder Vertragsverlängerung. Voraussetzung für eine komplett digitale Abbildung papiergebundener Vorgänge ist die integrierte Ablagemöglichkeit, die es erlaubt, die Abläufe an den Kernprozessen des Finanzwesens abzubilden.

**Breustedt:** Als eine der größten Herausforderungen sehe ich die Finan-

jedoch, dass die Neuerungen für unsere Kunden, die Bürgerinnen und Bürger, Verbesserungen mit sich bringen.

**Lorenzen:** Für uns besteht die größte Herausforderung darin, jedem Mitarbeiter den sofortigen Zugriff auf die Daten zu ermöglichen. Denn wir haben ein extrem hohes Volumen an Dokumenten zu digitalisieren, bei dem natürlich auch die Pflege der Daten sichergestellt sein muss.

*Wesentliches Thema einer durchgängig digitalen Verwaltung ist die elektronische Aktenbearbeitung. Was gab für Sie den Ausschlag, das Projekt E-Akte anzustoßen?*

**Lorenzen:** Wir wollten eine Erleichterung für die Mitarbeiter im täglichen Ablauf erreichen. Jeder soll im Vertretungsfall oder aus anderen Gründen auf die Daten des anderen zugreifen können. Die Zeiten, in denen man an die Schrankablage gehen und dort in den Unterlagen suchen musste, gehören damit der Vergangenheit an. In Zukunft kann jeder die Suche vom Schreibtisch aus starten. So werden Zeit und Aufwand deutlich reduziert.

**Breustedt:** Eigentlich wollten wir die Verwaltung komplett digitalisieren. Kein Papier war unser Ziel – vom Posteingang bis zur Archivierung. Wir haben aber schnell festgestellt, dass es kein fertiges Produkt



**Kati Lorenzen:**  
**Derzeit bauen wir noch auf den guten Willen der Mitarbeiter.**

gibt, das unsere Anforderungen erfüllt. Also haben wir zunächst für unser Bürgerbüro nach einer geeigneten Lösung Ausschau gehalten und ein System gefunden, das die Beantragung von Ausweispapieren ohne Ausdruck sowie die elektronische Archivierung ermöglicht. Für unsere Rechnungsbelege haben wir uns bereits vor einigen Jahren für den mittlerweile in Infoma newsystem integrierten Rechnungsworkflow entschieden. Im Bereich der Steuerverwaltung nutzen wir die ebenfalls in das Finanzwesen integrierte elektronische Steuerakte. Ergänzen werden wir das Ganze jetzt noch um die Finanzakte und haben damit dann für unser Finanzwesen eine saubere und umfassende elektronische Aktenführung.

*Wie weit sind Sie in der Umsetzung und welche Ziele wollen Sie letztendlich erreichen?*

**Breustedt:** Die Einführung des Rechnungsworkflows ist abgeschlossen. Das Verfahren läuft stabil und hat eine hohe Akzeptanz in der Verwaltung. Auch mit der Steuerakte sind die Mitarbeiter zufrieden und sehen deutliche Vorteile gegenüber den bisherigen Abläufen. Die Finanzakte steht kurz vor der Einführung, und damit sind wir zunächst einmal ganz gut dabei.

**Lorenzen:** Wir haben schon einiges an Altakten digitalisiert. Neue Akten, wie die Mietverträge im Flüchtlingsbereich, werden sofort ▶



**Arne Breustedt:**  
**Die Zahl der unzufriedenen Nutzer tendiert gegen Null.**

zierung der E-Services. Hier wird sicherlich noch einiges an Investitionen für die Anschaffung von Hardware und die Einführung digitaler Lösungen notwendig sein. Aber bei allen Optimierungsbestrebungen gilt es, nicht noch mehr Bürokratismus aufzubauen und vor allem die Mitarbeiter mitzunehmen. Der für mich wesentliche Punkt ist

eingescannt und am Objekt hinterlegt. Das machen wir strukturiert und geordnet. Letztendlich wollen wir erreichen, dass unsere gesamten Gebäudedaten digital vorliegen.

*Als langjährige Kunden haben Sie sich zur Realisierung der elektronischen Akte für die voll integrierte Lösung von Axians Infoma entschieden. Was waren dafür die ausschlaggebenden Gründe?*

**Lorenzen:** Wir sind 2011 auf das Infoma newsystem Finanzwesen umgestiegen, weil wir alles integriert haben und nicht Daten aus zwei oder drei Systemen zusammensuchen wollten. Uns war unabhängig von der E-Akte schon im Vorfeld wichtig, dass die Datenhaltung durchgängig fürs ganze Unternehmen in einem System stattfindet. Unsere Zukunftsvision dabei ist, irgendwann nur noch einen Button am PC zu haben, mit dem die Mitarbeiter ihre täglichen Aufgaben steuern können, ohne in irgendwelchen anderen Systemen suchen zu müssen.



**Peter Krischke:**  
**Heute setzt man auf die Verzahnung aller Fachverfahren mit einem Ablagesystem.**

**Breustedt:** Wir wollten eine integrierte Lösung ohne Schnittstellen, die Dokumente physikalisch einmal vorhalten sowie einen Zugriff von mehreren Stellen aus. Das Ganze mit einer sauberen Berechtigungssteuerung zum Anlegen, Löschen und Ergänzen von Akten. Da wir uns jeweils zu Zeitpunkten entschieden haben, an denen die Lösungen noch nicht fertig waren, hatten wir als Pilotkommune zwar das Risiko der Kinderschuh-Probleme,

aber auch die große Chance, an der Weiterentwicklung mitwirken zu dürfen. Insgesamt kann ich sagen, dass wir mit dieser Entwicklung sehr zufrieden sind.

*Was war die Zielsetzung von Axians Infoma bei der Entwicklung der Lösung, worin unterscheidet sie sich von anderen?*

**Couvigny:** Unser Bestreben ist es, die Digitalisierung der Verwaltung voranzubringen in Kooperation mit anderen Anbietern von Fachverfahren. Wir wollen die Brücke schlagen zu anderen Fachverfahren, sodass die Verwaltung wirklich durchgängige Prozesse und eine einheitliche elektronische Akte abbilden kann. Dabei ist entscheidend, dass der Anwender keine zusätzlichen Aufwendungen hat, wie etwa bei unserer E-Akte. Er bekommt quasi die elektronische Akte geschenkt, da sie parallel im Hintergrund automatisch gebildet und archiviert wird.

Damit steht ihm ohne Mehraufwand sofort der ganze Nutzen zur Verfügung. Unser großes Ziel ist es, die Prozesse rund um das Finanzwesen für den Anwender durchgängig papierlos zu gestalten.

**Krischke:** Der gravierende Unterschied zu anderen Systemen ist die hundertprozentige Integration in Infoma newsystem. Die Fokussierung erfolgt dabei auf alle Kernprozesse von Infoma newsystem:

vom Finanzwesen, der Anlagenbuchhaltung, Steuern und Einnahmen, über das Liegenschafts- und Gebäude-Management bis hin zu den kommunalen Betrieben – überall ist die generische und einheitliche elektronische Akte für den Anwender verfügbar.



**Oliver Couvigny:**  
**Künftig wird es wichtig sein, sich prozessorientiert aufzustellen.**

*Die gesamte Verwaltungsorganisation und ihre Abläufe müssen mit der elektronischen Akte harmonisiert werden. Wie sind Sie vorgegangen?*

**Breustedt:** Natürlich waren Abläufe anzupassen. Gerade beim Rechnungsworkflow, der sich vom Posteingang bis zur Archivierung der Belege durchzieht, musste die gesamte Verwaltung eingebunden werden. Ebenso bei der Steuer- und Finanzakte. Deshalb haben wir Ablaufdiagramme erstellt, besprochen und anschließend gemeinsam umgesetzt. Aus diesem Grund tendiert die Zahl unzufriedener Nutzer auch gegen Null.

**Lorenzen:** Wir haben bislang noch nicht alles angepasst. Wir sagen immer, dass der Wunsch besteht, die Unterlagen digital abzulegen, haben aber noch keine konkrete Dienstanweisung herausgegeben. Derzeit bauen wir noch ein bisschen auf den guten Willen der Mitarbeiter und einfach darauf, dass die Vorteile dann auch gesehen werden. Wir haben die Mitarbeiter von Anfang an mit ins Boot geholt, mit einer Wunschliste abgefragt, was die E-Akte beinhalten soll, was das

Optimum für den Einzelnen wäre, und so versucht, sie auf diesem Weg mitzunehmen. Dennoch ist die Resonanz gemischt. Es gibt Mitarbeiter, die pflegen alles – Aufträge, Bestellungen, Aktennotizen – sehr gut ins System ein. Andere haben nach wie vor lieber eine Kopie der Unterlagen und legen weiter alles in Papierform ab.

*Sind die Effizienzgewinne aufgrund der elektronischen Aktenführung in der Verwaltung, aber auch beim Bürger bereits spürbar?*

**Lorenzen:** Da die bisherige Suche in den Papierbergen entfällt, haben unsere Mitarbeiter natürlich mehr Zeit für ihre Aufgaben. Zudem können sie schneller reagieren, was einen positiven Effekt auf unsere Kunden hat. Sie bekommen zügige Antworten und müssen nicht mehr darauf warten.

**Breustedt:** Selbstverständlich. Deutliche Arbeitserleichterungen, viel weniger Papier und erhebliche Zeitvorteile sind nachweisbar. Telefonische Anfragen von Bürgern können nun sehr viel schneller bearbeitet werden, da die Akte von jedem Mitarbeiter der Fachabteilung, aber auch fachabteilungsübergreifend im direkten Zugriff ist. Anfragen vom Finanzamt lassen sich unmittelbar beantworten, in der Akte archivierte Belege sind sofort im PDF-Format versandfertig, Vertretungsregelungen besser zu handeln – und Aktenstränke kennen wir in vielen Bereichen gar nicht mehr.

*Was würden Sie anderen Verwaltungen empfehlen?*

**Breustedt:** Ich würde sagen, dass die digitale Welt ohnehin nicht

aufzuhalten ist. Es wird keine Verwaltung geben, die sich dieser Entwicklung entziehen kann. Für mich überwiegen ganz klar die Vorteile der Digitalisierung. Rückständig zu sein, kann sich heute keine Verwaltung erlauben. Ich bin überzeugt, dass der Mensch grundsätzlich an Neuerungen interessiert und bestrebt ist, sich weiterzuentwickeln. Es macht doch auch Spaß, die Prozesse aktiv mitzugestalten. Deshalb kann ich allen, die noch nicht begonnen haben oder gerade am Anfang stehen, nur sagen: Macht euch auf den Weg. Es lohnt sich.

**Lorenzen:** Digitale Prozesse bringen eine erhöhte Transparenz, optimierte Arbeitsabläufe und die Zeit, die man mit Suchen verbringt, wird verkürzt. Aus meiner Sicht ist das von ganz großem Nutzen. Die Digitalisierung ist sicherlich kein Allheilmittel. Man muss sich vorher die Struktur genau überlegen – wie wird es gemacht und wie kommt man wieder an die Information. Aber die Digitalisierung ist auf alle Fälle eine Erleichterung für die tägliche Arbeit.

**Couvigny:** Im Kern geht es dabei doch um eine effizientere Verwaltungsarbeit. Hinzu kommt die Herausforderung des demografischen Wandels. Immer weniger Mitarbeiter müssen immer mehr Aufgaben bewältigen. Hier erweist sich die Digitalisierung als enorme Unterstützung. Aber es geht ebenso um die Attraktivität der Arbeitsplätze. Mit einem auf moderner Technologie basierenden Arbeitsplatz stehen die Chancen weitaus besser, junge Mitarbeiter gewinnen zu können.

*Moderation: Eva Sprockamp*

Seit 25 Jahren vertrauen moderne Verwaltungen auf unsere innovativen Lösungen.

Danke!

cit intelliForm®

ist die universelle Plattform für einfaches E-Government und effiziente Bürgerkommunikation.



- modernes Formularmanagement mit assistenten-gestützten Formularen, auch als Web-App und mobil
- Öffnung bestehender Verfahren mit einheitlicher Benutzerführung
- übergreifendes Anliegen- und Fallmanagement für Transparenz des Verfahrensstands
- Integration von Bürger- und Servicekonten sowie elektronischem Personalausweis (eID)
- Integration aller gängigen E-Payment-Dienste

CEBIT®

Besuchen Sie uns:  
12. - 15. Juni 2018  
Halle 14, Stand H 08



cit GmbH  
Kirchheimer Str. 205  
73265 Dettingen/Teck  
(0 70 21) 950 858-0  
info@cit.de

www.cit.de