

BENUTZER EINBINDEN:
**FLEXIBLE IMPLEMENTIERUNG
VON FACHVERFAHREN**

Neuer Ansatz: Fachverfahren,
die auf Standardsoftware beruhen



Neuer Ansatz: Fachverfahren, die auf Standardsoftware beruhen

Mit F2 ist es möglich, Fachverfahren direkt im Standardsystem zu unterstützen. Fachverfahren, darunter Selbstbedienungsfunktionen, werden direkt in einem vollständig integrierten Standardsystem eingerichtet, welches auf einem einzigartigen Checklistenkonzept beruht ganz ohne Programmieren.

Standardsoftware entwickelt für die Verwaltung

In der Vergangenheit wurden Fachsysteme von Grund auf neu entworfen und aufgebaut. Heutzutage beruhen diese oftmals auf Softwarepaketen, die für Privatbetriebe entwickelt und anschließend an die Bedürfnisse einer Behörde angepasst und eingerichtet wurden. Es deutet jedoch wenig darauf hin, dass angepasste Softwarepakete verbesserte Übergabesicherheit oder Lösungen bieten.

Bei großen Fachverfahren werden die Anpassungen häufig so umfangreich und komplex, dass es sich in der Praxis um eine maßgeschneiderte Lösung handelt. Dies erklärt sich, weil Softwarepakete typischerweise für Privatkunden entworfen wurden und daher vielfach Anpassungen notwendig sind. Ebenso besteht der gesamte Lösungskomplex vielfach aus einer Reihe von unterschiedlichen Softwarepaketen, deren effektive Integration sich als schwierig erweist.

Ein neuer Ansatz mit F2

F2 hebt sich von anderen Produkten ab, weil es von Grund auf mit Hinblick auf die Unterstützung von Verwaltungsaufgaben entworfen und als vollständig integrierte Standardplattform entwickelt wurde. Mit F2 ist es deshalb möglich, selbst große Fachsysteme direkt im Standardsystem zu unterstützen, ohne dass hinsichtlich der Integration weitere Arbeit anfällt. Dadurch kann eine schnelle und sichere Systemübergabe gewährleistet werden.

Auf Checklisten beruhende

Fachverfahren

Traditionell gesehen werden Fachverfahren

in Form von Schwimmbahnen beschrieben und technisch durch Systeme für Arbeitssabläufe unterstützt. In F2 werden Fachverfahren stattdessen auf Checklisten beruhend beschrieben und unterstützt.

Eine Checkliste kann als SOP (Standard Operating Procedure) betrachtet werden, die sowohl einen gegebenen Vorgangsverlauf als auch die Voraussetzungen dafür beschreibt, wie der Vorgang ausfallen und entschieden werden soll. Die Checklisten beschreiben und dokumentieren somit nicht nur die Fachverfahren der Behörde in Form einer schriftlichen Anweisung unmittelbar im System. Sie unterstützen den Vorgangsverlauf auch digital und dokumentieren die konkreten Vorgangsverläufe, indem sämtliche Handlungen und Änderungen in Bezug auf Daten registriert werden. Eine Checkliste ist dabei mit einem konkreten Vorgangstyp verknüpft. Wenn ein Vorgang mit einem Vorgangstyp verknüpft ist, wird die Checkliste und somit ein gegebener Vorgangsverlauf in Form eines sogenannten Vorgangsplans aktiviert. Der Vorgangsplan kann im Laufe des Vorgangsverlaufs dynamisch geändert werden, was als „Varianz“ bezeichnet wird. Außerdem kann eine Reihe von Sonderfeldern, die sogenannten „Angaben“, mit einer Checkliste verknüpft werden.

Checklisten können direkt in F2 eingerichtet und verwaltet werden, ohne dass hierfür Programmierung erforderlich ist. Dies erfolgt in Form konfigurierbarer Verfahrensvorlagen (als XML gespeichert). Somit werden Checklisten zu einem besonders flexiblen und effektiven Werkzeug, weil Fachverfahren fortlaufend, je nach Änderungsbedarf und

ohne vorherige Programmierung, angepasst werden können.

Gleichzeitig können Checklisten über die Version gesteuert werden. Dies bedeutet, dass es möglich ist, eine neue Version einer Checkliste (eines gegebenen Fachverfahrens) zu erstellen, so z.B. im Rahmen einer geänderten Gesetzgebung, die dann bei Inkrafttreten des Gesetzes aktiviert wird.

Standardsoftware, die in der Praxis funktioniert

Der neue Ansatz, bei dem Fachverfahren beruhend auf Checklisten direkt im F2-Standardprogramm unterstützt werden, hat seine Leistung bereits im Zuge einiger Projekte und im Rahmen äußerst verschiedenartiger Fachverfahrenstypen auf staatlicher und kommunaler Ebene unter Beweis stellen können.

Die dänische Staatsverwaltung hat kürzlich den Digitalisierungspreis 2017 für die Lösung „Lebenssituation der Familie“ gewonnen, die jährlich 180.000 Vorgänge unterstützt. Die Lösung beruht auf F2 und unterstützt eine Reihe von Verfahren, so z.B. Scheidungen und Trennungen. Die Lösung deckt das gesamte Verfahren von der Selbstbedienung durch den Bürger bis hin zum Abschluss des Vorgangs und der Registrierung ab. Für die dänische Steuerbehörde hat cBrain eine neue auf F2 beruhende Lösung zur Unterstützung von Steuerrückerstattungen in Verbindung mit Gewinnerträgen geliefert. In der Gemeindeverwaltung Kopenhagens unterstützt F2 die Registrierung internationaler Bürger im Zentrum „International House“, wenn diese eine Aufenthaltsgenehmigung in Dänemark beantragen möchten.

BENUTZER EINBINDEN: FLEXIBLE IMPLEMENTIERUNG

F2 bietet einen neuen Ansatz für Fachsysteme. Mit F2 ist es möglich, komplexe Fachverfahren direkt im Standardsystem zu unterstützen. Somit ist eine schnelle Implementierung bei geringerem Risiko gewährleistet bei gleichzeitiger Einbindung von Benutzern.

F2 ist ein 100-prozentiges Standardsystem und besteht aus zwei Ebenen: F2 Basis und F2 Verfahren. Die F2 Basis unterstützt die generischen Verfahren der Verwaltung, während die F2 Verfahren es ermöglichen, F2 für die Unterstützung individueller und fachspezifischer Verfahren einzurichten und zu konfigurieren. Das Standardsystem von F2 wird heutzutage von etwa 50 Behörden in ganz Dänemark genutzt. Dies ist möglich, weil F2 als echtes Standardsystem entworfen wurde, welches auf dem „Weberschen“-Bürokratiemodell beruht, auf das sich die öffentliche Verwaltung stützt.

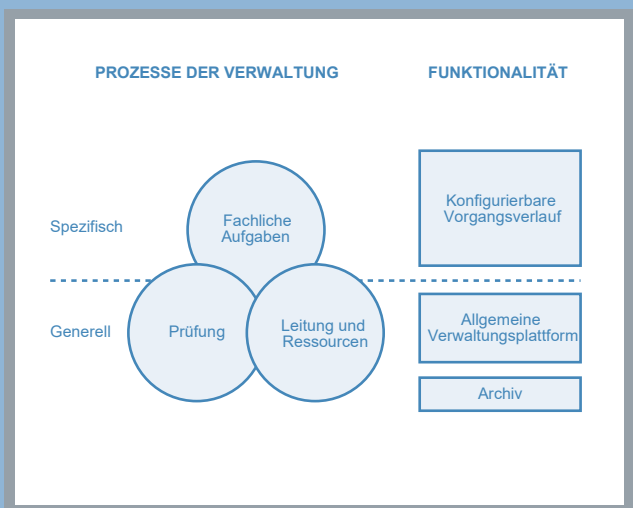
Dies bedeutet, dass die F2 Basis unmittelbar die Begriffe und Arbeitsgänge der Verwal-

tung in einer fertigen Software-Lösung unterstützt, so z.B. Funktionspostfächer, Anhörung, Postverteiler, Akteneinsicht, Friststeuerung und Registrierung. Gleichzeitig ermöglichen es F2 Verfahren, fachspezifische Verfahren direkt im Standardsystem auf Checklisten beruhend zu unterstützen. Wenn die Begriffe und Funktionen der Verwaltung in einem System standardisiert sind und wenn Fachverfahren ohne vorherige Programmierung eingerichtet werden können, so gestaltet sich dadurch auch die Einrichtung und Implementierung sicherer und weniger komplex. Viele große IT-Projekte schlagen fehl, weil sich die Aufgaben als zu umfangreich und komplex herausstellen. Die

Komplexität verringert sich jedoch grundlegend, wenn auf Basis eines 100-prozentigen Standardsystems gearbeitet wird und die Benutzer von Anfang an eingebunden sind. Die großen klassischen IT-Projekte beruhen auf einem sogenannten „Wasserfallmodell“, bei dem erst viel Zeit dafür aufgewandt wird, die Anforderungsspezifikationen auszuarbeiten, auf deren Grundlage die Lösung entwickelt und anschließend in der Organisation implementiert wird. Demnach sehen die Benutzer die Lösung erst sehr spät im Projektverlauf. Das Standardsystem ermöglicht es, auf eine komplett andere Weise zu arbeiten. Benutzer erhalten bereits in der frühen Projektphase die Möglichkeit, mit dem System zu arbeiten und die Gestaltung der Lösung zu beeinflussen.

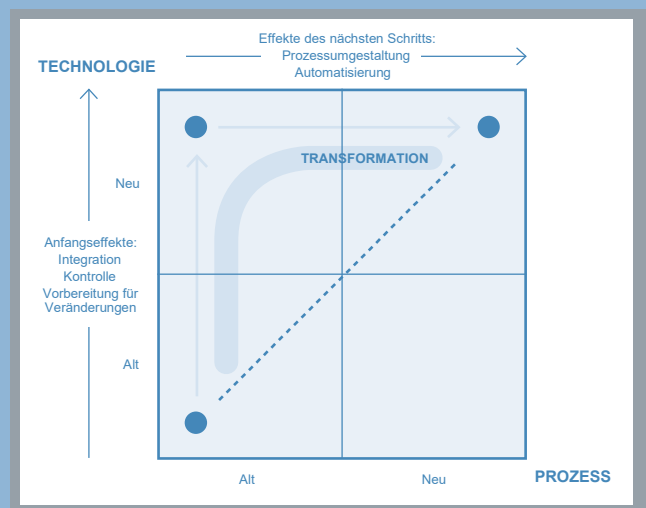
Alpha, Beta und Version 1

Im Rahmen von F2 wurde eine Anleitung entwickelt, welche auf den Verwaltungsverfahren beruht und eine schrittweise Einrichtung des Systems und somit die individuellen Bedürfnisse der Organisation unterstützt.



VERFAHRENSMODELL

Eine Behörde ist dafür zuständig, bestimmte Aufgaben zu lösen, die sich als Verantwortungsbereich der Behörde definieren lassen. Die Arbeit und die Verfahren der Behörde können dabei in drei Ebenen unterteilt werden: fachliche Aufgaben, Prüfung und Leitung/Ressourcen. F2 unterstützt sämtliche Verfahren der Behörde in einem einzigen Standardsystem. Ein Archiv beinhaltet sämtliche verfahrensübergreifenden Informationen. Die generische Verwaltungsplattform (F2 Basis) unterstützt die allgemeinen Verfahren, während F2 Verfahren es ermöglichen, fachspezifische Vorgangsverläufe direkt im Standardsystem einzurichten und zu implementieren.



FLEXIBLE IMPLEMENTIERUNG, TRANSFORMATIONSMODELL

Viele IT-Projekte schlagen fehl, weil versucht wird, die technologische Plattform auszutauschen und die Verfahren gleichzeitig umzugestalten. Das F2-Standardsystem ermöglicht es hingegen, zuerst die bestehenden Geschäftsverfahren zu unterstützen und erst dann größere Verfahrensänderungen umzusetzen, wenn die Benutzer routinierter sind. Dadurch wird ein weitaus besser kontrollierbarer Entwicklungsverlauf gewährleistet.

Dies ist möglich, weil die F2 Einrichtung und Verfahrensunterstützung auf Konfigurationen basiert, die im Standardsystem erfolgen.

Auf den Rückmeldungen der Benutzer basierend wird zunächst eine Alphaversion eingerichtet. Hier können die Benutzer in der Praxis Vorgangsvläufe und Funktionen testen. Nach erneuter Rückmeldung der Benutzer wird eine Beta-Version erstellt, in der die meisten Funktionen des Systems fertig eingerichtet sind. Diese Version wird getestet, woraufhin Version 1 test- und betriebsbereit gemacht werden kann.

Version 1 ist selten die letzte Version, sondern eben die erste. Das Standardsystem steht für Flexibilität. Auf den betrieblichen Erfahrungen beruhend kann das System daher schnell und einfach weiter angepasst und fortlaufend konfiguriert werden, um sich an wechselnde Bedürfnisse anzupassen.

Flexible Implementierung

Viele große IT-Projekte schlagen fehl, weil sowohl die IT-technischen als auch organisatorischen Herausforderungen zu groß sind. Wenn die neuen Systeme eingeführt werden, müssen sich die Benutzer oftmals mit einem vollständig neuen System vertraut machen, ebenso müssen Arbeitsgänge umgestaltet und neue Routinen eingeführt werden. Hier bietet das F2-Standardsystem vollständig neue Möglichkeiten und kann fortlaufend angepasst werden. Somit können neue Arbeitsgänge und Routinen schrittweise anhand des Fortschritts der Organisation eingeführt werden. So können sowohl die Organisation als auch deren Mi-

tarbeiter gut folgen. Wir von cBrain nennen dies „flexible Implementierung“.

Die flexible Implementierung beruht auf einer Reihe von Arbeitsschritten. Zuerst wird das F2-Standardsystem eingeführt, damit die bestehenden Verfahren unterstützt werden. Daraufhin wird das System fortlaufend angepasst und gleichzeitig neue Arbeitsgänge und Routinen eingeführt, darunter organisatorische Änderungen. Dies ist eben genau deswegen möglich, weil es sich um ein Standardsystem handelt, das fortlaufend an neue Verläufe angepasst werden kann, ohne im Voraus programmiert werden zu müssen.

Die Benutzer fühlen sich sicherer, wenn ein neu-eingeführtes IT-System die bekannten Arbeitsgänge und Routinen unterstützt und Sie sich damit schnell vertraut machen können. Da es sich bei F2 um ein vollständig integriertes und modernes Standardsystem handelt, stellen sich bereits im Zuge des ersten Schritts viele Vorteile ein. Gleichzeitig sind Mitarbeiter und Organisation darauf vorbereitet den nächsten Schritt auszuführen. In diesem werden Verfahren geändert, oftmals einhergehend mit organisatorischen Änderungen, und gleichzeitig können Verfahren bereichsweise umverteilt und automatisiert werden. Durch die flexible Implementierung verringert sich die Unsicherheit in Bezug auf die IT, bindet die Benutzer von Beginn an ein und unterstützt eine effektive organisatoris-

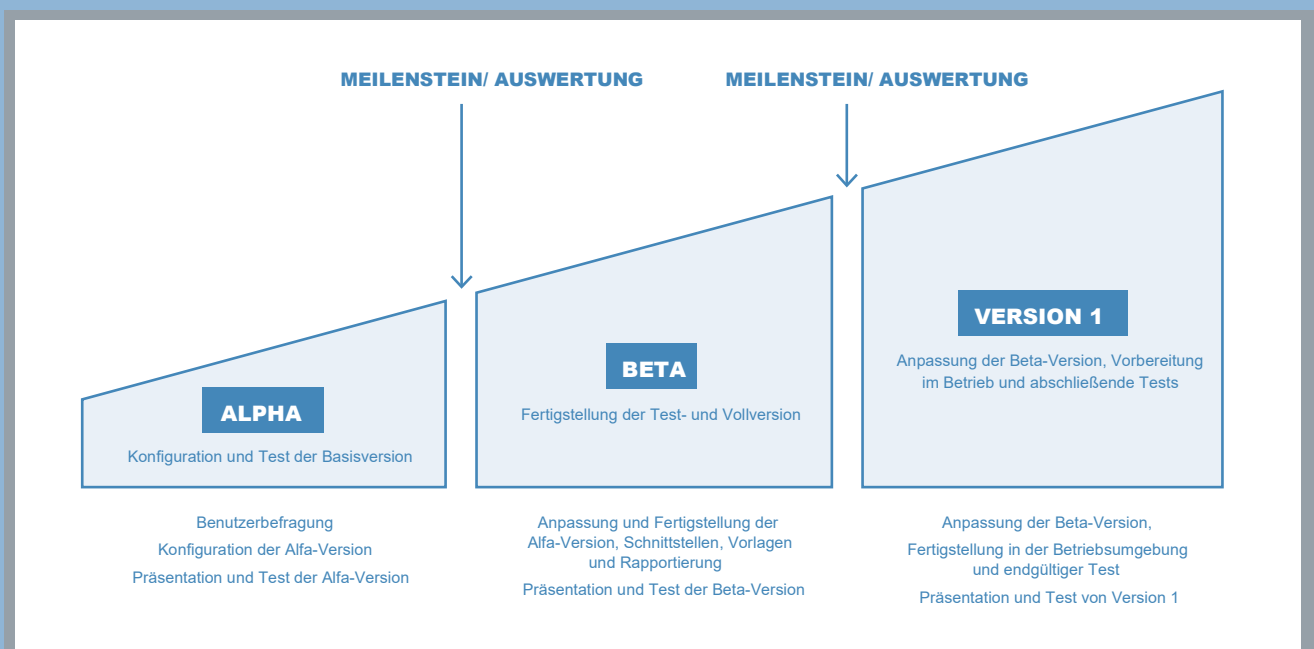
che Implementierung im Einklang mit dem Fortschritt der Organisation.

Die flexible Implementierung steht daher für „no more big IT“. Anstelle von traditionellen großflächigen Projekten werden Fachsysteme nun in Form einer Reihe von kontrollierbaren Arbeitsschritten implementiert, wobei neue Verfahrensversionen fortlaufend konfiguriert und eingeführt werden und Erträge sich in diesem Verlauf einstellen. Gleichzeitig belegen unsere Erfahrungen, dass dieser neue Ansatz eine kürzere Implementierungszeit begünstigt.

Die dänische Staatsverwaltung erhielt vor Kurzem den Digitalisierungspreis. Sie führte innerhalb von weniger als 6 Monaten eine vollständige Implementierung der F2 Basis an 9 Standorten durch, darunter auch die Migration von Daten. Anschließend hat die dänische Staatsverwaltung außerdem fachspezifische Verfahren durchgängig unterstützt, automatisiert und optimiert, darunter auch Selbstbedienungsfunktionen. Diese Verfahren umfassen z.B. Adoptionen, Scheidungen, Vorsorgevollmachten, Konfirmationszuschüsse und Vaterschaftsanerkennungen. Es dauert typischerweise 4 - 8 Wochen, um einen neuen Verlauf zu konfigurieren. Dies ist eine echte Revolution gegenüber traditionellen Fachsystemen, bei denen es sich typischerweise um unabhängige Systeme handelt, deren Entwicklung und Implementierung oftmals mehrere Jahre dauern kann.

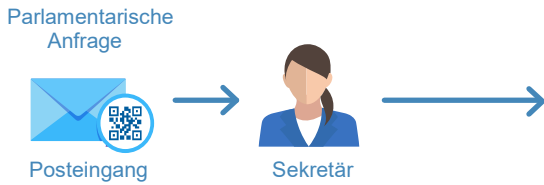
SCHRITTWEISE IMPLEMENTIERUNGSMETHODE MIT F2

Im Rahmen des Standardsystems ist es möglich, eine flexible Implementierungsmethode zu nutzen, bei der die Benutzer von Beginn an direkt in das Projekt eingebunden sind und praktisch mit der Lösung arbeiten. Dadurch sind ein geringeres Risiko, ein kurzer und schneller Projektverlauf und nicht zuletzt deutlich bessere Ergebnisse gewährleistet.



STELLUNGSNAHME ERARBEITEN

VOLLSTÄNDIGES DIGITALES ANFRAGE- UND GENEHMIGUNGSVERFAHREN



- 1 Aktenauswahl und Vorgangserstellung
- 2 Zuweisung an verantwortlichen Abteilungsleiter

- 9 Beteiligter 1 erhält die Genehmigung elektronisch in seinem Posteingang

- 11 Beteiligter 2 erhält nun automatisch die Genehmigung in seinen Posteingang

1 – ANTWORT AUF ANFRAGE ERSTELLEN



2 – GENEHMIGUNG EINHOLEN



DIGITALE ÜBERSICHT ALLER AKTUELLEN GENEHMIGUNGEN IN DER ABTEILUNG

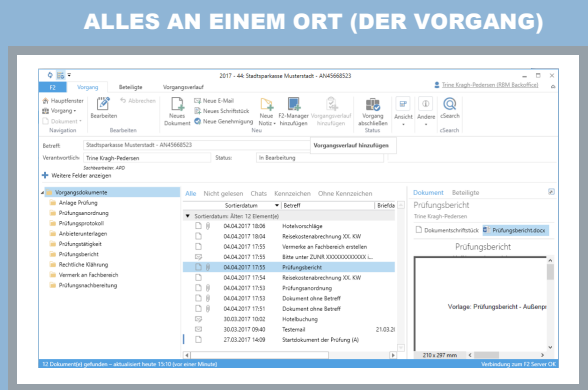
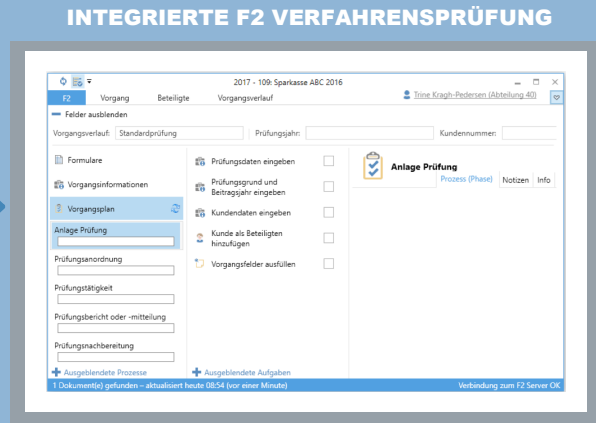
Alle									
Nicht gelesen		Chats		Kennzeichen		Ohne Kennzeichen			
Betreff	Von	Platzierung ▲	Fortschrittslinie			Genehmigungsfrist	Vorgang...		
Stellungnahme §23.a	Trine Kragh-Pedersen	MK	MK	OW	ML	14.08.2017 23:59	2017 - 24		
Stellungnahme zur...	Trine Kragh-Pedersen	OW	TKP	OW	MU	07.10.2017 23:59	2017 - 108		
Stellungnahme ABC	Trine Kragh-Pedersen	TKP	TKP	TKP	OW	17.10.2017 23:59	2017 - 51		

PRÜFVERFAHREN ERSTELLEN (BEISPIEL)



ERARBEITUNG DER TEILPROZESSE UND DEREN AUFGABEN

Prozesse	Aufgaben	Typ der Aufgabe
Rechtliche Klärung	Notiz an Backoffice	
	Fristsetzung	
	Statistik Beanstandungen	
	Überprüfungsverfahren veranlassen	
Vermerk an Fachbereich	Anfrage erstellen	Dokument
	Eintragung in Lotus Notes	
	Antwort SG11/12 im Vorgang zuordnen	
	Antwort an Anbieter	Dokument (Betreff: Antwort auf rechtlicher
Prüfungsnachbereitung	E-Mail an Backoffice	E-Mail (Betreff: Vermerke an Fachbereich
	Vermerk Prüffälle an Fachbereich	E-Mail
Korrekturunterlagen sichten	Korrekturdatensätze sichten	
	Ggf. Nachforderungen von Unterlagen/Korrekturdatensätze	Dokument
	Prüfung der Korrekturen abgeschlossen	
	Info an Anbieter	Dokument
	Erstellung Abschlussvermerk	Dokument
	Vorgang schließen	





David Cotterill
Director of Cloud Services

Bevor David Cotterill zu cBrain kam, arbeitete er im nationalen Amt für Digitalisierung Großbritanniens. Dort war David als stellvertretender Direktor für die technologisch-strategische Ausrichtung des Landes verantwortlich, mit direktem Kontakt zum technischen Amtsleiter (nationaler CTO).

David nahm dabei eine leitende Rolle für das Erstellen und die Implementierung der IT Reformbestrebungen im öffentlichen Sektor ein. Zuvor war David außerdem 5 Jahre stellvertretender Direktor im Bereich Innovation des britischen Ministeriums für Arbeit und Soziales.

Bei cBrain ist David heute verantwortlich für die konzeptionelle und strategische Ausrichtung und Strukturierung von cBrains F2 Cloud Lösungen, sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Kundenebene. Darüber hinaus ist er cBrains Ansprechpartner hinsichtlich der Einhaltung der EU-Datenschutz-Grundverordnung.

Kontakt:

Robert Lentz rl@cbrain.com
Otto Winterskov ow@cbrain.com