

IT-Anforderungen im Spannungsfeld einer modernen Verwaltung meistern

Ulrich Scheuber, ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG

Die öffentliche Verwaltung befindet sich im Wandel. Schuldenbremse, Kostensenkungsprogramme und Einsparungen sind Schlagworte, die nahezu täglich durch die Presse geistern. Egal, ob auf Bundes-, Landes- oder kommunaler Ebene – die Kassen sind leer und die Anforderungen groß. Erfreulich ist der Trend der öffentlichen Verwaltung hin zu einem verbesserten und vor allem effizienteren Service.

Den Bürger als „Kunden“ betrachten ist eine Vision, um den Anforderungen nach mehr Bürgernähe gerecht zu werden und für die Zukunft gewappnet zu sein. Weitere Herausforderungen sind der demografische Wandel, das Zusammenwachsen auf europäischer Ebene, die behördenübergreifende Zusammenarbeit – wie beispielsweise bei der Volkszählung Zensus, dem Nationalen Waffenregister oder der Einführung des neuen Personalausweises – und die sich auf allen Ebenen ändernden gesetzlichen Rahmenbedingungen und Zuständigkeiten. All diese Aufgaben seitens des Gesetzgebers und der öffentlichen Verwaltung erfordern die Abbildung in der zugrunde liegenden Informationstechnologie (IT). Diese rückt folglich immer mehr in den Mittelpunkt des Geschehens im öffentlichen Sektor. Neue Strategien, die ein schnelles und doch kostengünstiges Reagieren auf die gegebenen Anforderungen gewährleisten, sind deshalb gefragt.

Aber wie ist damit umzugehen? Diese Frage soll an einem rein fiktiven Beispiel exemplarisch erläutert werden: Der Ansatz mit dem fiktiven Beispiel garantiert, dass zum einen kein existierendes Projekt und die damit verbundenen Umstände korrumpiert werden. Zum anderen können gewonnene Erfahrungen und Erkenntnisse aus unterschiedlichsten Projekten einfließen.

Das fiktive Beispiel ist die Einführung einer neuen Bürgerservicekarte auf Bundesebene für alle Berufstätigen. Die Idee dieser fiktiven Bürgerkarte ist, einer spezifischen Gruppe von Bürgern – in diesem Fall den Berufstätigen – den Zugang zu allen Dienstleistungen auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene zu erleichtern. Der erste Schritt dazu ist, dass die gesetzliche Grundlage und die fachlichen Prozesse in diesem Beispiel als gegeben vorausgesetzt sind. Aus diesem Grund geht dieser Artikel nur auf die technischen Aspekte bezüglich der Umsetzung des Projekts ein. Die drängendsten Fragestellungen seitens der IT in einem solchen Projekt sind:

- Wie werden die Prozesse für die Beantragung, Verwaltung und Sperrung der Karte und der zugehörigen Dienstleistungen optimal abgebildet?
- Wie werden bestehende und neue Verfahren eingebunden?
- Wie wird die behördenweite beziehungsweise behördenübergreifende Zusammenarbeit am besten unterstützt?
- Wie werden erfasste Daten gespeichert und verwendet?
- Wie werden gesetzliche Rahmenbedingungen flexibel und konsistent abgebildet?
- Wie kann der neue Service schnell und vor allem kostengünstig bereitgestellt werden?

Das ist möglicherweise eine Reihe von alltäglichen Herausforderungen in der IT, die auch in der öffentlichen Verwaltung von hoher Relevanz sein können.

Optimale Abbildung der Prozesse

Die Beantragung „Verwaltung und Sperrung der neuen Bürgerservice-Karte“ findet

in diesem Beispiel in der kommunalen Verwaltung, in den Einwohnermeldeämtern oder in den Bürgerbüros statt. Da in diesem Bereich eine chronische Überlastung nicht zu vermeiden ist und gleichzeitig die Berufstätigen in der Regel wenig Zeit haben, um persönlich „auf das Amt“ zu gehen, ist dieser Service weitgehend über moderne Medien wie Internet und Callcenter bereitzustellen. Die Basis dafür bildet ein vom Fachbereich modellierter Antragsprozess. Dieser wird über alle Kanäle – das Bürgerportal im Internet, die Servicehotline der Städte und natürlich auch vor Ort in den Ämtern – zur Verfügung stehen.

Die Beantragung und – soweit elektronisch möglich – auch die Ausführung der Dienstleistungen wird ebenfalls über die genannten Kanäle durchgeführt. Die Grundlage dieser integrierten Lösung bilden:

- Eine Portallösung, die den personalisierten und vor allem sicheren Zugang eines Bürgers zu seinen persönlichen Daten und Anträgen ermöglicht. Durch die Integration der verschiedenen Anwendungen, Services und Inhalte, die einem Bürger zur Verfügung stehen, wird dieser in einer einheitlichen, Web-basierten Oberfläche prozessgesteuert durch die dahinter liegenden Anwendungen geführt. Neben dem Vorteil eines 24*7-Service für den Bürger ist dieser Ansatz vor allem mit den geringsten Kosten verbunden, was eine deutliche Entlastung im operativen Bereich der öffentlichen Verwaltung bewirkt.
- Eine natürlichsprachliche Regel-Engine, die es den Fachbereichen ermöglicht, Antragsprozesse, zugrunde liegende Gesetze und Vorschriften sowie Berechnungen selbstständig zu modellieren und über alle Kanäle beispielsweise in Form eines

geführten Interviews im Internet oder integriert in Fachverfahren und Standardsoftware-Lösungen bereitzustellen, ohne dass für die Abbildung der Regeln Programmierung erforderlich ist. Für die Antragsstellung beispielsweise können die Regeln in konsistenter Form sowohl im Callcenter als Teil des Fall-Management-Systems, im Internet integriert in die Portallösung und, falls erforderlich, sogar auf einem mobilen Endgerät für den „Vor-Ort“-Service bereitgestellt werden.

- Ein Fall-Management-System, das alle Prozesse und Fakten für einen Fall und, falls gewünscht, auch für einen Bürger bündelt. Die Idee dieses Ansatzes ist es, ein zentrales Cockpit gleichermaßen für den Mitarbeiter in der öffentlichen Verwaltung als auch für den Bürger bereitzustellen und dabei den schnellen und einfachen Zugriff auf den gesamten Fall sicherzustellen.

Bestehende und neue Verfahren einbinden

Ziel der Bürgerkarte ist die effiziente und effektive Bereitstellung und Bündelung von Dienstleistungen für den Bürger. Um die Dienstleistungen an zentraler Stelle bereitzustellen, wird eine Kombination aus einem Fall-Management-System und einer Portal-lösung vorgeschlagen. Allerdings bildet diese Lösung lediglich die Benutzerschnittstelle für den Bürger und den Bürgerbe-

treuer sowie die zugehörigen Front-Office-Prozesse ab. Die Bereitstellung bestehender Dienstleistungen als integrierter Service im Rahmen eines „End to End“-Geschäftsprozesses über bestehende Fachverfahren hinweg bleibt davon weitestgehend unberührt. Dieser Teil der Integration wird durch eine zentrale Middleware-Lösung erledigt, die es erlaubt, ganzheitliche Geschäftsprozesse innerhalb einer Behörde oder im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten auch über Behördengrenzen hinweg abzudecken.

Eine Middleware-Lösung besteht aus verschiedenen Komponenten. Die technische Integration alter und neuer Fachverfahren durch Industrie-Standards für den Datenaustausch und entsprechende Adapter wird unterstützt. Darüber hinaus stellen die Modellierung, die Verwaltung, die Ausführung und das Monitoring Fachverfahrens-übergreifender Prozesse eine konsistente Interaktion und optimalen Bürger-Service sicher. Dieser Ansatz der Integration unterstützt den Wandel der oftmals monolithischen Systeme hin zu einer prozessbasierten beziehungsweise serviceorientierten Lösung. Die Kernanwendungen bleiben dabei weitestgehend bestehen. Der Investitionsschutz für bereits getätigte Investitionen ist auf diese Weise auch im Zuge eines Umbaus sichergestellt.

Um auch höchste Anforderungen bezüglich Performance und Durchsatz, wie er im Rahmen einer zentralen Bürgerservice-

karte zu erwarten ist, gerecht zu werden, ist der Einsatz einer integrierten und optimal abgestimmten Lösung aus Hardware und Software für die Integration zwischen den Fachverfahren erforderlich.

Behördenweite und behörden-übergreifende Zusammenarbeit

Die Kooperation im Rahmen der zu erbringenden Services einer Bürgerkarte wird über abgestimmte Integrationsstandards und die Verknüpfung der bestehenden Integrationslösungen sichergestellt. Um die benötigten Informationen optimal auszutauschen, sind neben den Fragen der klassischen Integration umfassende Überlegungen bezüglich des Datenschutzes, der Verschlüsselung, der Zuordnung von Objekten im Datenaustausch und vor allem deren rechtlicher Grundlagen erforderlich.

Die Abbildung von Berechtigungen, welche zum Beispiel den Zugriff auf Prozesse, Daten und Funktionen steuern, benötigen ein umfassendes Berechtigungskonzept, das sowohl bestehende als auch neue Fachverfahren berücksichtigt. Die Steuerung beziehungsweise Begrenzung des Datenaustauschs zwischen den unterschiedlichen Systemen ist durch die Middleware-Lösungen und die integrierten Zugriffskonzepte in den beteiligten Behörden sichergestellt.

Um die Leistungen der Bürgerservice-Karte effizient zu gestalten, gilt es, folgende Kern-Anforderungen abzudecken:

- Ein schneller und gezielter Zugriff auf gespeicherte Daten gemäß Berechtigungskonzept. Aufgrund der erwarteten Datenmenge ist eine voll abgestimmte und hoch performante Lösung aus Hardware und Datenbank-Software erforderlich. Gleichzeitig sind dabei Aspekte wie die Verschlüsselung sensibler Daten in der Datenbank, die flexible Erweiterbarkeit der Lösung bei gesteigerten Performance-Anforderungen und natürlich die Hochverfügbarkeit einer solchen Lösung zu beachten.
- Die Zuordnung der Kernobjekte innerhalb einer Behörde und über Behördengrenzen hinweg erfolgt über eine Master-Data-Management-Lösung. Neben der automatischen Zuordnung von Objekten in den unterschiedlichen Fachverfahren wird durch diese Lösung die Qua-

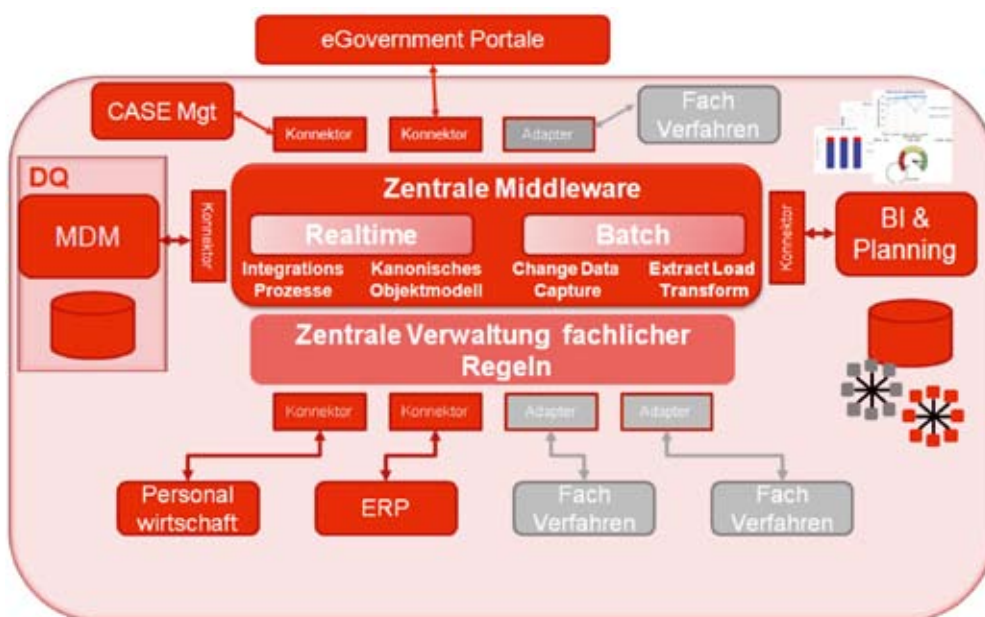


Abbildung 1: Referenz-Architektur für den öffentlichen Bereich

lität der verwalteten Daten analysiert und über die Zeit deutlich verbessert.

- Die Verbesserung bereitgestellter und die Auswahl neuer Dienstleistungen im Rahmen der Bürgerservice-Karte erfordert eine genaue Analyse der Anfragen, der Durchlaufzeiten und der Ergebnisse. Zur Durchführung dieser Analyse werden die Daten in einem Data Warehouse gespeichert und mithilfe einer voll integrierten Business-Intelligence-Lösung analysiert.

Die Abbildung von gesetzlichen Rahmenbedingungen, die in jeder Legislaturperiode häufig zunehmen, wird durch den Einsatz einer natürlichsprachlichen Regelmachine deutlich erleichtert. Gesetzestexte, Verwaltungsvorschriften und sonstige Regeln sowie deren Auslegungen und Änderungen können an zentraler Stelle in deutscher Sprache durch einen oder mehrere Fachanwender (wie Juristen) erfasst und verwaltet werden. Die Regeln sind in eigenentwickelte Fachverfahren und Standard-

software-Lösungen wie beispielsweise SAP und Siebel als Standard nahtlos integriert. Sie lassen sich auch als Anträge und Interviews im Web oder auf mobilen Endgeräten bereitstellen. Diese Lösung heißt „Oracle Policy Automation“ und stellt die hochperformante und voll skalierbare Ausführung der Regeln sicher. Berechnungen wie zum Beispiel die Zahlungen im Rahmen der Beamtenversorgungsfestsetzung sind damit ebenfalls vergleichsweise einfach, schnell und nachvollziehbar umsetzbar.

Schnell und kostengünstig

Nachdem am fiktiven Beispiel der Bürgerservice-Karte die Kernanforderungen an eine technische Umsetzung im Groben diskutiert wurden, geht es nun darum, eine solche Lösung effizient und kostengünstig umzusetzen. Der Weg zu einer solchen Lösung beziehungsweise zur Umsetzung relevanter Teilkomponenten in einer Behörde erfordert eine integrierte, umfassende und doch offene und vor allem individuell maßgeschneiderte Lösung. Oracle bietet dazu

als einziger Anbieter ein ganzheitliches Lösungsportfolio, das von der Hardware über die Datenbank und Middleware bis hin zu vorgebauten Applikationen und Modulen reicht (siehe Abbildung 1). Darüber hinaus kann Oracle auf ein umfassendes Branchen-Know-how verweisen, das in vielen erfolgreichen Projekten erworben wurde.

Fazit

Abhängig von den Anforderungen gibt es entsprechende Lösungen, um bestehende Fachverfahren zu erweitern, zu integrieren und durch den Einsatz optimierter Hardware-Lösungen bezüglich Performance und Durchsatz zu optimieren. Auch die Erstellung neuer beziehungsweise die Renovierung alter Fachverfahren unter Berücksichtigung von Aspekten des Investitionsschutzes wird durch Entwicklungswerkzeuge und vorgebaute, flexibel anpassbare Anwendungen deutlich erleichtert.

Kontakt:

Ulrich Scheuber

ulrich.scheuber@oracle.com



HAYS Recruiting experts
in Information Technology

SCHNITTSTELLE ZUM ERFOLG

Wir vermitteln Unternehmen die passenden IT-Spezialisten

IT-Projekte erfordern das Know-How hochrangiger Experten. Mit uns bleibt kein IT-Job unbesetzt – und kein IT-Experte ohne Aufgabe. Als Marktführer für die Rekrutierung von Spezialisten vermitteln wir IT-Profis an Topunternehmen: Oracle-Spezialisten, hardwarenahe Software-Entwickler, Datenbankexperten, Java-Profis und viele andere IT-Experten.

hays.de/it

