

VOM AMT ZUM SMART GOVERNMENT

Durchgängige Digitalisierung und Automatisierung der Prozesse

Mein Amt steht vor vielen komplexen Herausforderungen. Digitalisierung und Automatisierung sollen mir helfen, diese zu meistern.

Jetzt habe ich unsere Behördenprozesse digitalisiert und automatisiert. Gleichzeitig habe ich das OZG umgesetzt und die Voraussetzungen für neue Services und Open Data geschaffen. Meine Behörde ist fit für die Zukunft!



Sie haben Interesse an weiteren Informationen zum Thema Smart Government? Lesen Sie jetzt unser Whitepaper zum Thema.

Sie möchten besser verstehen was die Digitalisierung und Smart Government für Ihre Behörde bedeutet? Buchen Sie einen eintägigen Workshop um Ihre individuellen Herausforderungen zu verstehen und Lösungswege zu finden.

- Durchgängige Digitalisierung aller Prozesse, und zwar unabhängig vom Auslöser:
 - Bürger/Unternehmen
 - Verwaltungsinterne Prozesse (z.B. Fehlbereitungsabgabe Wohnberechtigungsschein, Reporting)
 - Datengetriebene Prozesse (z.B. IoT-Alarme oder statistische Indikatoren/Anomalie-Analysen)
- Flexibilisierung der Arbeitswelt (z.B. Home-Office)
- Effizienzgewinn und höhere Qualität durch automatisierte Abarbeitung
- Integration von städtischen und externen Service-Anbietern (z.B. automatisierte Beauftragung einer Störungsbeseitigung)
- Integration und Vernetzung von „Smart City-Angeboten/ Diensten“ in die Abläufe der Verwaltung

- Alle wesentlichen Prozesse können von zu Hause/der Firma aus oder mobil angestoßen werden
- Einmalige Datenerfassung – Daten werden vom Servicekonto für Bürger und Unternehmen übernommen
- Dokumentensafe („E-Akte für Bürger und Unternehmen“), auch zur späteren gezielten Freigabe von Dokumenten/Beschleiden für neue Anträge
- Schnellere und fallabschließende Prozesse, weniger Rückfragen, z.B. wegen fehlender Formularangaben
- Jederzeit Transparenz durch bedarfsgerechte Information über Statusänderungen
- Sichere und effiziente Kommunikation mit der Verwaltung
- Erhöhte Attraktivität der Kommune für Bürger und Unternehmen

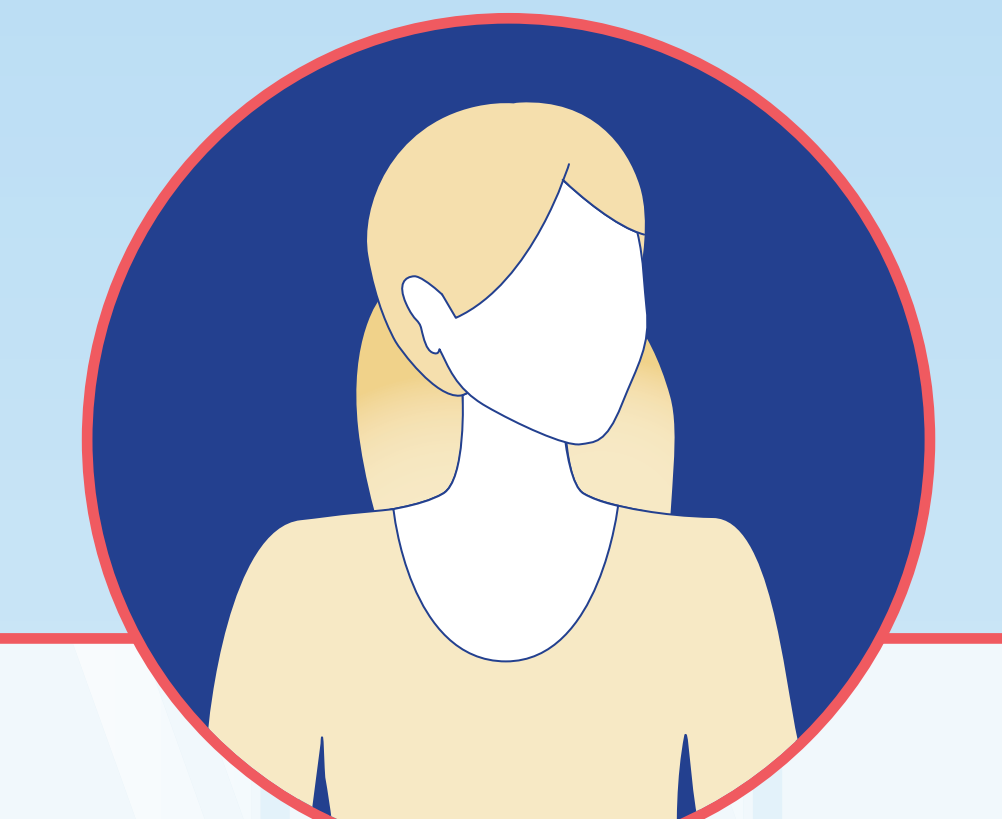


Unternehmen

Bürger

Verwaltung

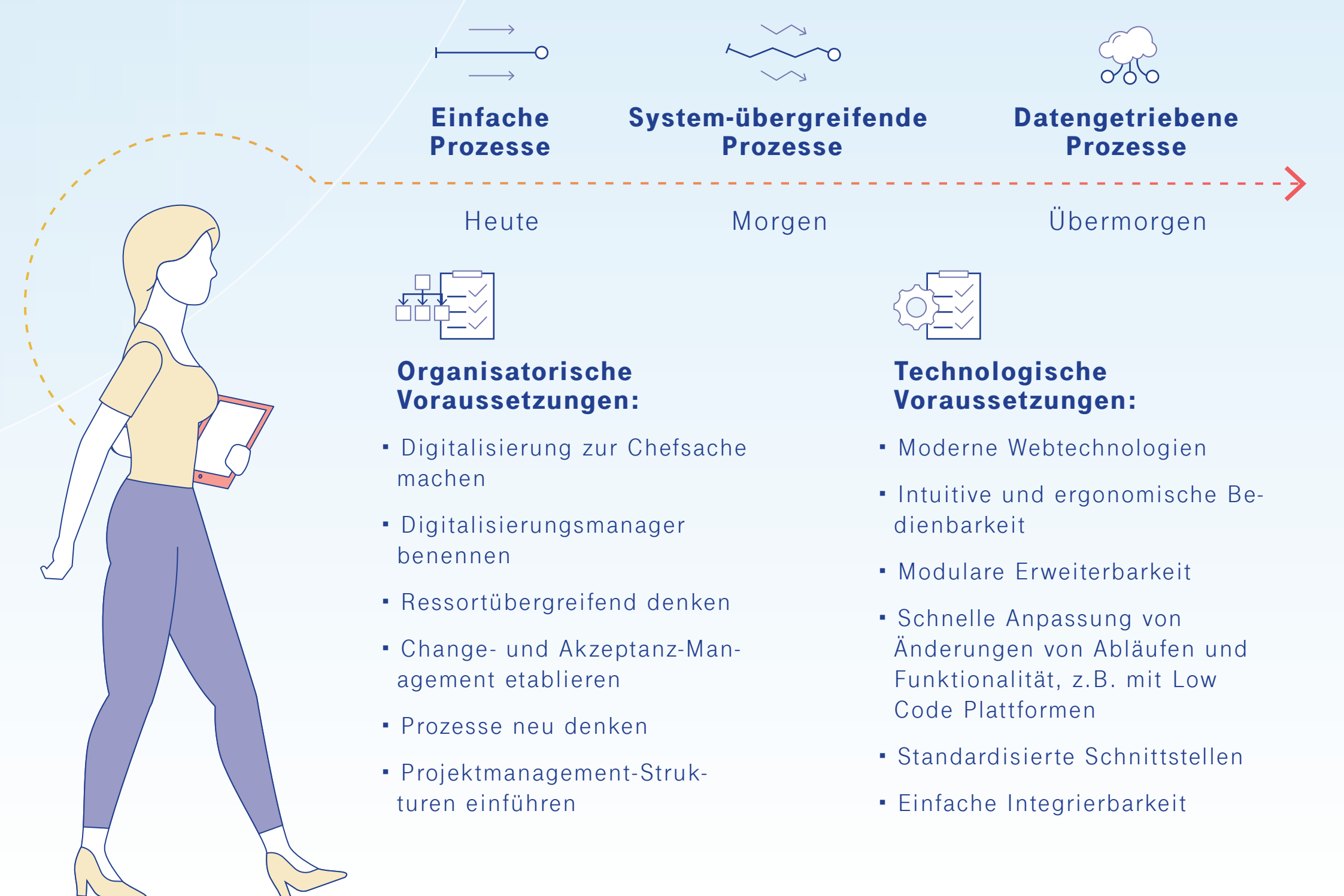
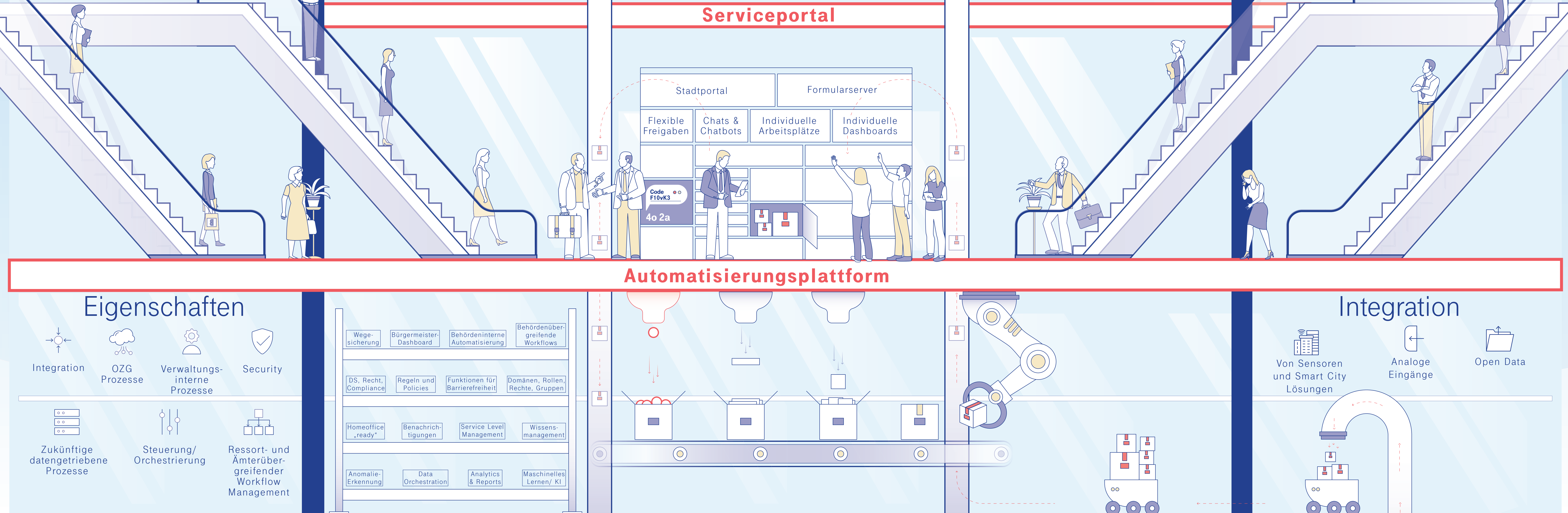
Service- Anbieter



WÄRE ES NICHT SCHÖN, WENN...

... alle Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen einfach eine Vielzahl von Verwaltungsdiensten fallabschließend online nutzen könnten?
... und ich als Sachbearbeiterin meine Aufgaben ohne Doppelerfassung, medienbruchfrei und von überall erledigen könnte?

Datenebene



Herausforderungen erkennen und annehmen

Schein-Digitalisierung ist keine Lösung, weder für die Bürger noch die SachbearbeiterInnen.

Aktuell stellt sich die Digitalisierung in Behörden häufig so dar, dass hinter einer modernen, für den Bürger zugänglichen Internetoberfläche zahlreiche Papierstapel und analoge Prozesse liegen.

Dies sorgt für Frust bei den SachbearbeiterInnen, die durch zusätzliche Kanäle häufig stärker belastet werden. Die Bürger haben weder mehr Transparenz noch eine schnellere Abwicklung.

Hinzu kommt eine zunehmende Überlastung der Verwaltung durch immer neue Aufgaben, die durch den demographischen Wandel und das daraus resultierende Nachwuchsproblem weiter verschärft wird.

Einfach. Effizient. Machen.

Ende-zu-Ende Digitalisierung und Automatisierung zur Entlastung der Mitarbeiter bei Standardaufgaben ermöglicht die Fokussierung auf die eigentlichen Bürgerbelange.

Die Vision einer durchgehenden Automatisierung aller Vorgänge verspricht eine höhere Bürgerzufriedenheit durch eine einfachere, schnellere und transparentere Bearbeitung.

Ende-zu-Ende automatisierte Prozesse ermöglichen durch die Übernahme repetitiver Aufgaben eine bessere Betreuung von Sonderfällen.

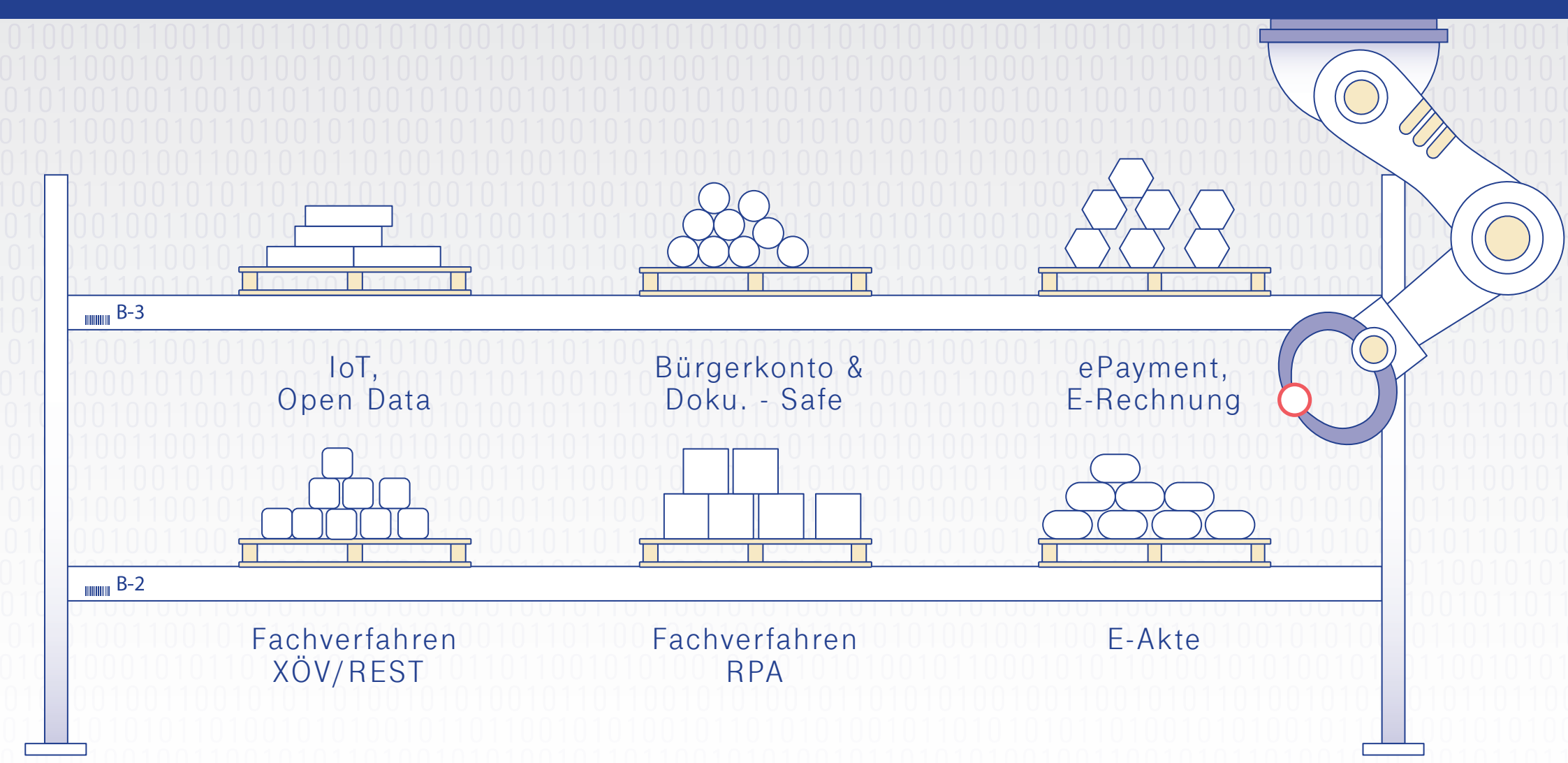
Ohne klar definiertes Digitalisierungskonzept scheitert die Umsetzung häufig an hoher Komplexität, einer Vielzahl beteiligter Stellen und fehlender Gelder.

Verwaltungslandschaft automatisieren

Eine Service- und Automatisierungsplattform als Schnittstelle zwischen allen Beteiligten und Systemen

Für eine durchdachte Ende-zu-Ende Automatisierung ist eine zentrale Service- und Automatisierungsplattform erforderlich. System- und Anbieterunabhängig werden alle relevanten Datenbanken und Systeme angeschlossen und ermöglichen so den zentralen Austausch und die Bearbeitung von Vorgängen. Neue Services können einfach integriert, funktional erweitert und schnell bereit gestellt werden.

Eine 1:1-Digitalisierung analoger Abläufe ist meist nicht zielführend. Entscheidend ist, Prozesse bei der Digitalisierung zu optimieren und dann zu automatisieren, sowohl innerhalb der Behörde als auch darüber hinaus.



Der Weg zum Erfolg

Umsetzung Schritt für Schritt

Für eine erfolgreiche Umsetzung der Automatisierung bietet es sich an, mit relativ kleinen und einfachen Prozessen erste Erfahrungen zu sammeln, um anschließend komplexe und systemübergreifende Vorgänge sowie vollautomatische, datengetriebene Prozesse umzusetzen.

Neben der technischen Implementierung darf jedoch nicht das Change Management der Organisation außer Acht gelassen werden. SachbearbeiterInnen müssen einen einfachen Zugang zum System erhalten. Der Mehrwert muss sich direkt erschließen. Darüber hinaus bietet sich die Chance, Prozesse ressortübergreifend zu denken und zu strukturieren, um weitere Effizienzgewinne zu realisieren.

Jetzt umsetzen

Heute starten, um morgen die Chancen zu realisieren

Nicht allein aufgrund des Onlinezugangsgesetzes (OZG) empfiehlt es sich, so früh wie möglich mit der Umsetzung zu starten. Nur wer heute startet, kann morgen die Chancen der Automatisierung realisieren.

Am besten geht dies mit einem starken und erfahrenen Partner, um Hindernisse in der Umsetzung schnell zu überwinden und gemeinsam die passende Lösung zu finden.