

E-Akte erfolgreich umsetzen

E-Akte als Basiskomponente digitaler Verwaltungsarbeit

Die E-Akte ist eine zentrale Basiskomponente der digitalen Verwaltungsarbeit, da alle geschäftlichen Aktivitäten grundsätzlich aus den Akten heraus nachvollziehbar sein müssen. Aufgrund ihrer vielfältigen organisatorischen und technischen Berührungsflächen zu nahezu allen anderen Handlungsfeldern der digitalen Verwaltung bildet die E-Akte einen geeigneten Ansatzpunkt für die strategische Ausrichtung der weiteren Digitalisierung einer Behörde. Mit dieser Orientierung gelingt es, aus einem definierten Zielbild alle rechtlichen, technischen und organisatorischen Anforderungen abzuleiten und in eine konsistente Gesamtlösung umzusetzen.

Was wollen Sie mit der E-Akte erreichen?

Die konkrete Ausprägung digitaler Verwaltungsarbeit auf der Basis elektronischer Aktenführung und Vorgangsbearbeitung ist in jeder Behörde ein komplexes Zusammenspiel unterschiedlicher Aspekte. Dabei wird die Gesamtheit all dieser Aspekte von den spezifischen Aufgaben der jeweiligen Behörde bestimmt.

Um ein konsistentes E-Akte-Gesamtsystem konzipieren zu können, gilt es zunächst, Prioritäten zu setzen. Denn eine klare Zieldefinition ist das A und O für die erfolgreiche Umsetzung der digitalen Aktenführung.

So kann zum Beispiel die Priorisierung einer serviceorientierten Ausrichtung der IT-Landschaft andere Konsequenzen auf die Auswahl und das Zusammenwirken einzelner Komponenten haben als die Fokussierung auf höhere Prozesseffizienz oder die stärkere Gewichtung des Aspekts der übergreifenden Zusammenarbeit.

Die Ziele bestimmen nicht nur Ihr Vorgehen bei der Umsetzung, sondern dienen auch als Messlatte für eine regelmäßige Evaluation. Eine präzise Zieldefinition ermöglicht Ihnen somit eine effiziente Projektsteuerung und liefert zugleich die Kriterien für die Messbarkeit des finalen Projekterfolgs.

Stecken Sie den Rahmen Ihres Vorhabens ab

Neben den fachlichen Zielen spielen auch rechtliche, technische, organisatorische und wirtschaftliche Rahmenbedingungen eine bestimmende Rolle für die Entwicklung Ihrer Vorgehensplanung.

Prüfen Sie deshalb, welche dieser Rahmenbedingungen bereits festliegen und welche noch veränderbar sind. Zu berücksichtigen ist dabei auch der wechselseitige Einfluss verschiedener Rahmenbedingungen aufeinander.

Planen Sie die Mittel, mit denen Sie die gewünschten Ergebnisse im vorgesehenen Projektzeitraum erreichen wollen. Welche Vorbereitungen und Zuarbeiten sind dafür erforderlich? Welche Leistungen kann Ihre Organisation selbst erbringen? Wobei benötigen Sie externe Unterstützung?

Wählen Sie ein Vorgehensmodell, das den identifizierten Rahmenbedingungen Ihrer Behörde optimal entspricht.

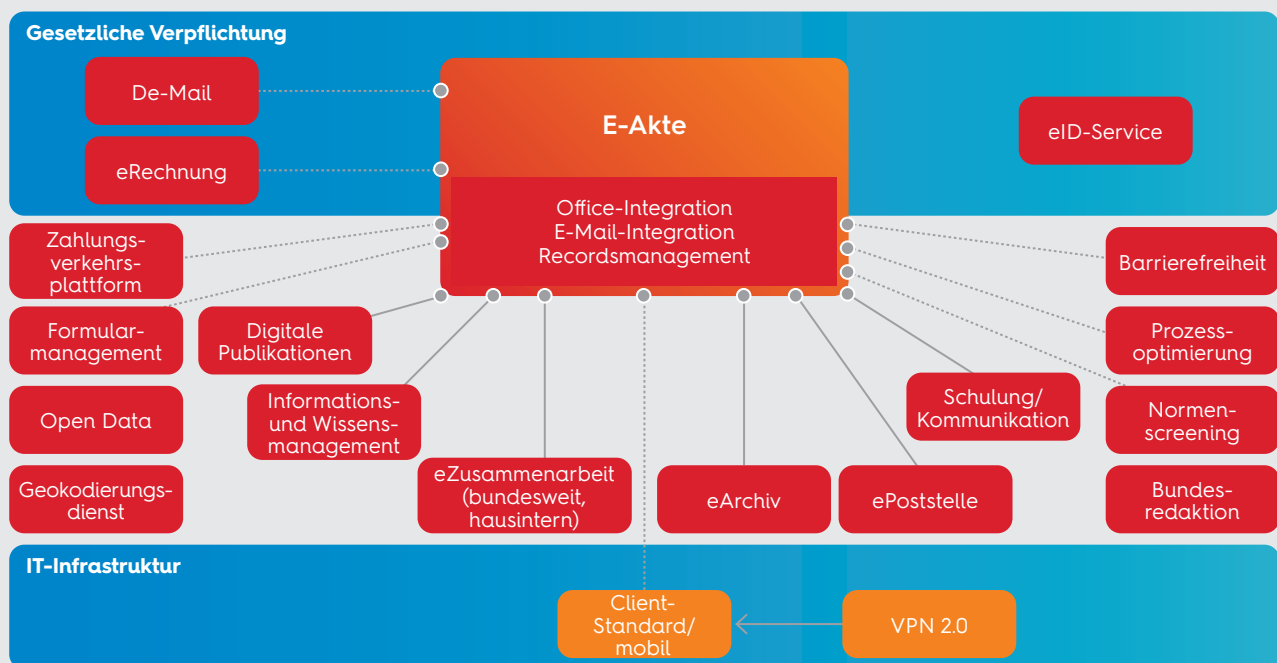


Abb. 1: Die Handlungsfelder des Regierungsprogramms Digitale Verwaltung 2020 und ihre Beziehungen zur E-Akte

Nutzen Sie die Potenziale der elektronischen Aktenführung

Projekte zur Umsetzung der E-Akte sind generell Organisationsprojekte mit IT-Unterstützung. Zwar gibt zunächst die Organisation vor, was die Technik umsetzen soll. Doch gibt die IT auch Impulse zurück – zum Beispiel, indem sie bestimmte technologische Leistungsmerkmale empfiehlt, die zur Verbesserung des organisatorischen Konzepts beitragen.

Die Vorbereitung der elektronischen Aktenführung ist überdies eine gute Gelegenheit, bisherige Arbeitsweisen auf den Prüfstand zu stellen und die zugrundeliegenden Prozesse gegebenenfalls neu zu gestalten.

Der Schlüssel für den Umsetzungserfolg liegt auch bei der elektronischen Aktenführung in einer gründlichen Vorab-Analyse der Ist-Situation, die den Status quo Ihrer aktuellen Strukturen und Prozesse beschreibt. Im Lichte der Analyseergebnisse ist außerdem zu prüfen, welche der bisherigen Anforderungen weiter Bestand haben und welche im Sinne einer optimierten Bearbeitung abzuändern sind. Ein klares Bild des Ist-Zustandes ist überdies notwendig, um aus dem Abgleich mit dem Soll-Konzept Maßnahmen für das Change- und Akzeptanzmanagement zu entwickeln.

Das Soll-Konzept fußt auf Ihren Optimierungszielen und liefert Ihnen eine Grundlage für die Gestaltung optimierter Abläufe und Verfahrensweisen. Daraus ergeben sich dann konkrete Anforderungen, die als Maßstab für die Beschaffung eines geeigneten Neuprodukts oder aber für die Neukonfiguration einer bereits vorhandenen Lösung dienen. Nur mit einem präzise definierten Anforderungsprofil lassen sich optimale Einsatzszenarien für ein bestimmtes Produkt in Ihrer Behörde entwickeln.

Planen Sie nachhaltig

Die E-Akte soll eine dauerhafte Grundlage der digitalen Verwaltungsarbeit in Ihrer Behörde sein. Planen Sie deshalb von Anfang an auch mit dem Blick in die mittel- und langfristige Zukunft: Welche Anforderungen kommen in absehbarer Zeit auf Sie zu? Wie offen muss Ihr E-Akte-System für künftige Weiterentwicklungen sein? Inwieweit soll es zum Beispiel modular gestaltet sein?

Beachten Sie die Wechselwirkungen zwischen der E-Akte und weiteren Komponenten

Unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit stehen bei der Erarbeitung des Fachkonzepts für die elektronische Aktenführung auch Fragen zu unmittelbar angrenzenden Verwaltungsbereichen im Raum: Wie ist eine Poststelle zu konzipieren, damit sie die unterschiedlichen Anforderungen verschiedener Posteingangs- und Postausgangskanäle optimal berücksichtigen kann?

Oder: Welche rechtlichen, organisatorischen und technologischen Aspekte müssen beim Aufbau einer Scanstelle beachtet werden? Welche Fachverfahren müssen einbezogen werden? Und welche Schnittstellen sind dafür erforderlich?

Ist es sinnvoll, ein übergreifendes Metadaten-Modell zu entwickeln? Denn das kann den Datenaustausch zwischen verschiedenen Anwendungen innerhalb Ihrer Behörde unter Umständen stark vereinfachen.

Strukturieren Sie Ihr Projekt

E-Akte-Projekte sind meist sehr komplex – aber nicht alle Aspekte sind gleichermaßen wichtig: Manchen Arbeitspaketen gebührt eine höhere Priorität, da ihre Teilergebnisse die Voraussetzung für weitere Arbeitspakete bilden. Andere Ergebnisse müssen in engem Bezug aufeinander entwickelt werden, wieder andere lassen sich separat erarbeiten.

Aus all dem ergibt sich ein Projektstrukturplan, der sowohl die zeitliche als auch die inhaltliche Perspektive berücksichtigt und zum Beispiel in Form einer Roadmap zusammengefasst werden kann.

Ordnen Sie Ihren Projektphasen und den zugehörigen Arbeitspaketen zeitliche, personelle und materielle Budgets zu. Legen Sie Rollen und Zuständigkeiten für die jeweils erforderlichen Leistungen fest.

Behalten Sie den Überblick

An großen Projekten sind in der Regel zahlreiche interne und externe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligt: Neben dem Kernteam sind für bestimmte fachliche Aufgaben die jeweiligen Spezialisten Ihrer Behörde mit einzubeziehen. Außer den

Verantwortlichen aus den Bereichen der inneren Organisation und der IT betrifft dies auch Beschäftigte aus der oder den Registraturen, aus Poststellen und einzelnen Fachreferaten – vor allem aus solchen, die besondere Anforderungen an Geschäftsprozesse und dabei involvierte Dokumente zu erfüllen haben.

Auch die externe Unterstützung kann sich auf mehrere Firmen verteilen, die Leistungen aus unterschiedlichen Bereichen erbringen.

Ein optimales Zusammenwirken aller Beteiligten ist nur mit einem differenzierten Zeitplan möglich, der sämtliche Arbeits-, Abstimmungs-, Liefer- und Abnahmetermine enthält. Und nur so sind Sie in der Lage, alle vereinbarten Leistungen und Fristen sowie damit verbundene Budgets professionell zu kontrollieren.

Schaffen Sie Akzeptanz und gestalten Sie Veränderung

Mangelnde Akzeptanz der künftigen Anwender und das Fehlen einer aktiven Gestaltung des Veränderungsprozesses der Arbeitsweise gehören unserer Erfahrung nach zu den größten Projektrisiken bei der Einführung der E-Akte. Mit folgenden Maßnahmen wirken Sie dem entgegen und sichern Ihren Projekterfolg:

- offene und transparente Kommunikation in Bezug auf die anstehenden Veränderungen
- Betonung der Chancen einer elektronischen Aktenführung für die tägliche Arbeit
- überzeugende Argumentation gegen unbegründete Ängste und Vorbehalte
- Wahrnehmung berechtigter Bedenken
- permanente Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Beteiligung

Ein konsequentes Akzeptanz- und Veränderungsmanagement sorgt für:

- zielgruppengerechte Kommunikation der Leitung mit der Belegschaft und ihren Gremien
- Unterstützung der Beschäftigten durch die Leitungsebene in ihrer Vorbildfunktion
- ein Klima in der Behörde, das aus Betroffenen Akteure macht und so den fachlichen Austausch fördert

Empfehlenswert sind zudem anwendergerechte Schulungen – gegebenenfalls mit einem anschließenden Go-live-Support, der die Anwender auch in der ersten Zeit des Echtbetriebs unterstützt.

Unsere Leistungen

Wir von Sopra Steria gestalten seit vielen Jahren die Digitalisierung deutscher Behörden auf allen Verwaltungsebenen mit. Wir beraten und begleiten Bund, Länder und Kommunen zu allen Fragen rund um das E-Government.

Gern unterstützen wir auch Sie dabei, Ihr E-Akte-Projekt zum Erfolg zu führen. Sie profitieren von unserem breiten Erfahrungsschatz und erhalten kompetentes Consulting von der strategischen Zieldefinition bis hin zum erfolgreichen Rollout – inklusive eines professionellen Projektmanagements. Zu unserem Angebot gehören unter anderem:

- Unterstützung bei der Zieldefinition
- Festlegung Ihres Projekt-Scopes
- gründliche Ist-Analyse mit umfassender Bedarfs-
ermittlung als Ausgangspunkt für die konzeptionelle
Ausgestaltung Ihres E-Akte-Projekts

- Erstellung von individuell auf Ihre Behörde
zugeschnittenen Fachkonzepten
- fachliche Projektplanung und Koordination
des Vorgehens unter Berücksichtigung aller
fachlichen Wechselwirkungen zwischen Teil-
und Phasenzielen
- zeitliche Projektplanung in Form einer Roadmap
- Projektmanagement mit professionellem
Controlling, Monitoring und Reporting

Ihr Nutzen

Die Umsetzung der E-Akte ist vor allem eine Analyse- und Konzeptionsaufgabe in einem hochkomplexen fachlichen, organisatorischen, rechtlichen und technischen Kontext. Bei uns erhalten Sie zu allen Fragen kompetente Unterstützung nach dem Prinzip „Alles aus einer Hand“.

Wir verfügen nicht nur über hochkarätiges Methoden-Know-how, sondern auch über verwaltungsspezifisches Fachwissen. Wir kennen die behördlichen Geschäftsprozesse genauso gut wie ihre rechtlichen Rahmenbedingungen.

Unsere Beraterinnen und Berater bringen wertvolle Erfahrungen aus Projekterfolgen auf allen Verwaltungsebenen in die Umsetzung Ihres E-Akte-Vorhabens ein. Profitieren Sie von mehr als 40 Jahren Partnerschaft mit dem öffentlichen Sektor, die uns zu einem Marktführer für Management-, Organisations- und IT-Beratung werden ließ.



Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Über Sopra Steria

Als ein führender europäischer Management- und Technologieberater unterstützt Sopra Steria mit 45.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 25 Ländern seine Kunden dabei, die digitale Transformation voranzutreiben und konkrete und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Sopra Steria bietet mit Beratung, Digitalisierung und Softwareentwicklung umfassende End-to-End-Lösungen, die große Unternehmen und Behörden wettbewerbs- und leistungsfähiger machen – und zwar auf Grundlage tiefgehender Branchenexpertise, innovativer Technologien und eines kollaborativen Ansatzes. Das Unternehmen stellt die Menschen in den Mittelpunkt seines Handelns mit dem Ziel, digitale Technologien optimal zu nutzen und eine positive Zukunft für seine Kunden zu gestalten.

Sopra Steria SE
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29
22085 Hamburg
info.de@soprasteria.com
www.soprasteria.de