

Intelligente IT – Integration mit E-Government-Generalplan

Das Projekt MOSES – MyOneStopEgovShop

Zusammenfassung

Problemlage

Der Rationalisierungsdruck auf öffentliche Verwaltungen nimmt zu. Die IT erweist sich dabei nicht „per se“ als Allheilmittel. Insbesondere fehlen ein einheitliches Verständigungsmittel und konkretes Zielsystem für den IT-Einsatz. Querschnittsthemen wie die „IT-gestützte Vorgangsbearbeitung“ sind schwer zu konzipieren und einzuführen. Mehrfacheingaben und unkontrollierte Datenverwendung sind keine Ausnahme. Das Prinzip einer arbeitsteiligen Entwicklung von E-Government-Lösungen ist bisher weitestgehend Wunschtraum geblieben. Die Abhängigkeit des Einzelnen von Herstellern von Fachverfahren nimmt zu. Systemintegratoren hingegen investieren regelmäßig unnötig viele Ressourcen in immer wiederkehrende Ist-Analysen und „Vorprojekte“.

Ziel, Anspruch

Damit das nicht so bleibt, bauen Erfahrungsträger, Dienstleister im Bereich der Kommunal-IT und innovative Verwaltungen in Sachsen derzeit an einem E-Government-Generalplan für Sachsen. Konzepte und eingesetzte Technologien sind dabei so offen konzipiert, dass sich jede Verwaltung punktuell oder generell unter Wahrung bisher getätigter Investitionen beteiligen kann. Den Kern bildet eine organisationsneutrale Beschreibung fachlicher Anforderungen an IT mit dem methodischen Ansatz der Verwaltungsplanung (VPlanung). Dieser ermöglicht die schrittweise Umsetzung einer medienbruchfreien und redundanzarmen „Integrierten Vorgangsbearbeitung“ mit einer abgestimmten Entwicklung von passgenauen IT-Bausteinen in einem Gesamtsystem.

Ziel und Ergebnis des Vorhabens ist eine zukunftsorientierte, nachnutzbare IT-Architektur, mit der individuelle IT-Projekte aufwands-, kosten- und kommunikationseffizient konzipiert und umgesetzt werden können.

Dazu gehört auch, eine erforderliche Fokussierung der IT-Fachverfahren auf ihre wesentlichen, d.h. rechtlich bestimmten, Funktionen zu ermöglichen und deren Integration in das Gesamtsystem einer „Integrierten Vorgangsbearbeitung“ zu organisieren.

Wissen, Informationen und Daten stehen in diesem Gesamtsystem gezielt und rechtlich abgesichert dem - vor allem in kleinen Gemeinden oft „multibelasteten“ - Mitarbeiter zur Verfügung. Mehrfacheingaben, Datenabgleiche und Medienbrüche entfallen bzw. können gezielt beseitigt werden. IT – Management und Organisation nutzen das Gesamtsystem zur schnellen und flexiblen Anpassung der IT infolge von Aufgaben- oder Organisationsveränderungen und profitieren von der weniger aufwändigen Pflege und Administration.

Mit der Bereitstellung einer sprachlichen Brücke zwischen Führung, Fachleuten und Organisation / IT ist eine gezielte fachliche Verständigung aus einem Gesamtkontext heraus mit weiteren Beteiligten oder mit Dienstleistern möglich.

Die kooperative Entwicklung und Bündelung von Lösungen und IT-Bausteinen gestattet auch, gegenüber dem Markt die Anforderungen kommunaler Anwender an IT-Unterstützung deutlich konkreter zu formulieren.

Mit MOSES - MyOneStopEgovShop soll dazu ein erstes (EFRE-gefördertes) Basisprojekt gestartet werden.

Projekt MOSES – MyOneStopEgovShop

Mit dem Projekt MOSES verfolgen Vertreter der kommunalen Gemeinschaft den Ansatz, zeit- und kostensparende und kooperativ abgestimmte Organisations- und IT-Integrationslösungen zur allgemeinen Nachnutzung bereitzustellen. Dabei schafft MOSES die infrastrukturellen Vorleistungen dafür, dass ein IT- und E-Government-Gesamtsystem umgesetzt wird und zum Einsatz kommt.

Wo andere Projektansätze häufig enden, ohne die versprochenen Effizienzgewinne durch IT-Einsatz tatsächlich in der Breite zu realisieren (EU-Dienstleistungsrichtlinie, bisheriges E Government), ist MOSES gezielt auf die Unterstützung der Verwaltungsverfahren durch eine ganzheitliche IT- Funktionsunterstützung und –Modernisierung ausgerichtet.

Dabei wird durch die Trennung des Gesamtsystems in ein „MOSES-Backoffice“ und ein „MOSES-Frontoffice“ genau den Ansprüchen der Partner Rechnung getragen, die ihren Fokus vorzugsweise in der Außendarstellung gegenüber ihren Kunden (Leistungsangebot, Fallmanagement) oder aber im Innensystem (Verwaltungsverfahren, Vorgangsbearbeitung) sehen. Ebenso werden je nach Interessenlage der Partner in Teilprojekten verschiedene konkrete Verwaltungsverfahren und/oder IT-Komponenten priorisiert. Durch die Integration ins Gesamtsystem stehen dann allen die Lösungen und Ergebnisse der jeweils anderen Projektteile ebenfalls zur Verfügung.

Mehrwert für Projektpartner

Als Projektpartner im Basisprojekt MOSES entscheiden Sie mit, welche Ziele bei der Entwicklung eines kommunalen E-Government-Gesamtsystems vordergründig umgesetzt werden:

- Nutzen Sie mit Ihrer Beteiligung am MOSES-Projekt die Möglichkeit, frühzeitig Ihre eigenen Vorstellungen in die Umsetzungskonzepte mit einzubringen.
- Seien Sie bei den ersten, die für Ihre drängendsten IT-Baustellen nach neuem Muster Lösungen konzipieren und entwickeln.
- Erwerben Sie Wissen und KnowHow um Zusammenhänge beim innovativen Ausbau Ihrer IT-Unterstützung. Versetzen Sie sich so in die Lage, weitere (auch geförderte) Projekte auf der Basis der hier entwickelten Grundlagen zu starten.
- Profitieren Sie unmittelbar von den in anderen Projekten entstandenen Lösungen, ohne Ihre individuelle Organisations- oder Verwaltungshoheit aufzugeben. Nutzen Sie „payback-Effekte“ durch die Mitarbeit bei der Modellierung von fachlich-neutralen VPlan-Mustern. Verlassen Sie sich auf die professionelle Pflege der VPlan-Muster im sachsenweiten VPlan-Netzwerk.

Beteiligen Sie sich gemeinsam mit Ihrem Dienstleister am Projekt MOSES.

Warum ist „MOSES“ sinnvoll und notwendig

Ausgangssituation

In den kommunalen Verwaltungen sehen sich Führungskräfte heute erheblichen Herausforderungen gegenüber. Der demografische Wandel zwingt zu neuen Konzepten und Herangehensweisen bei der Aufgabenerfüllung und bei der Kommunikation mit den Zielgruppen „regionale Wirtschaft“ und „Bürger“. Die Aufgabenvielfalt nimmt tendenziell zu, ohne dass finanzielle und personelle Ressourcen in notwendigem Maße mitwachsen. Der Konsolidierungsdruck wächst (Funktional- und Verwaltungsreform, Verwaltungsgemeinschaften, weitere Gemeindefusionen).

→ Der Rationalisierungsdruck auf öffentliche Verwaltungen nimmt zu.

Die Informationstechnologie (IT) wird als ein wesentliches Instrument zur Bewältigung der Anforderungen gesehen. Oft wird sie diesem Anspruch nicht im gewünschten Maß gerecht. Großprojekte wie die Umsetzung der EU-DLR, die Einführung der kommunalen Doppik, die anstehende Umsetzung der INSPIRE-Richtlinie oder auch der zumindest politisch gewollte Behördenruf „D115“ (auch der neue Personalausweis) zeigen, dass IT-Einsatz zwar erhebliche Ressourcen verschlingt, aber die Versprechen, Effizienzgewinne zu realisieren, noch nicht eingelöst hat. Im Gegenteil: die Erfahrung zeigt, dass nach wie vor in den beschafften Fachverfahren immer wieder Erfassungen bereits „irgendwo“ vorhandener Daten erfolgt und dies mit den sattsam bekannten Folgeproblemen hoher Fehlerquoten, mangelnder Datenqualität, Nacharbeits- und Abgleichaufwand, ungeklärter „Datenhoheit“, entstehender „Informationssilos“ usw. einhergeht. Ein standardisierter Datenaustausch zwischen Verfahren und die kooperative Datennutzung findet in aller Regel nicht statt.

→ IT ist nicht „per se“ Allheilmittel.

Hinzu kommt die grundsätzliche Schwierigkeit in (vornehmlich größeren) Verwaltungen, fachliche Anforderungen an passgenaue IT-Unterstützung konkret zu artikulieren, diese mit Blick „über den Tellerrand“, d.h. außerhalb des unmittelbaren Fach- und Zuständigkeitsbereichs, zu definieren und in einer allgemein (d. h. für alle Beteiligten) verständlichen Sprache zu formulieren. Das übergreifende Wissen über die Leistungen der Verwaltung und die benutzten Informationen und Daten liegt in aller Regel verteilt und unstrukturiert vor und steht in sehr heterogenem Abstraktionsgrad zur Verfügung. Inkompatible Zielsysteme (siehe Anlage „Zielsysteme der Verwaltungsmodernisierung“) zwischen Verwaltungsebenen (Land, Kreis, Gemeinde) aber auch innerhalb der Verwaltungen (Führung, Organisation, Fachamt, IT) erschweren eine ganzheitliche Betrachtung und die Bewertung von Aufwand und Nutzen ausgewählter Projekte. Deutlich wird dies am Beispiel der Umsetzung der EU-DLR. Nutzen ist hier vor allem für die Organisation des Einheitlichen Ansprechpartners beim Freistaat entstanden. Für kommunale Verwaltungen haben sich der betriebene Aufwand und die Investitionen bisher kaum ausgezahlt.

→ Ein bereichsübergreifend einheitliches Verständigungsmittel und Zielsystem für den IT-Einsatz fehlt.

Hinzu kommen technologisch eher „junge“ Themen. Querschnittsorientierte IT-Unterstützung wie die elektronische Vorgangsbearbeitung, die elektronische Lang-

zeitspeicherung, die gezielte Verwendung von Geoinformationen, die Gewährleistung von Datenschutz und Zugriffssicherheit werden zunehmend rechtlich normiert und sind perspektivisch zwingend umzusetzen. Diese Themen sind mit herkömmlichen Herangehensweise (ohne strategischen „Gesamtplan“) nicht mehr zu lösen, weil sie an vor allem organisatorische Grenzen stoßen.

→ IT-Querschnittsthemen sind schwer einzuordnen.

„E-Government“ beginnt in den Ruf zu geraten, viel zu versprechen und wenig zu bringen. Der richtige Ansatz der arbeitsteiligen Erstellung von E-Government-Lösungen hat in der Breite in der Vergangenheit nicht im gewünschten Maße funktioniert. Dort, wo technische Kompetenz und strategische Weitsicht aufeinander treffen, sind punktuell gute individuelle und auch erfolgreiche Lösungen entstanden. Diese lassen sich aber kaum verallgemeinern und auf andere Verwaltungen übertragen. Der Anspruch „einer entwickelt, alle nutzen nach“ hat zu teilweise guten individuellen, aber aufgrund vieler Spezifika nicht allgemein nachnutzbaren Lösungen geführt.

Dabei ist „E-Government“ – das Angebot der Leistungen einer Verwaltung an die Zielgruppen und die medienbruch- und redundanzfreie Abwicklung der Anliegen in der Verwaltung mit Mitteln moderner IT – so aktuell wie nie zuvor.

→ Arbeitsteilung im Bereich E-Government ist bisher Wunschtraum.

IT-Anbieter und –Dienstleister reagieren differenziert auf diese Situation:

Anbieter von Fachverfahren versuchen, Ihre Lösungen so weit wie möglich „aufzubooren“, um alle Querschnittsfunktionen im eigenen Portfolio mit abzudecken. Das häufig benutzte Argument gegen eine strategisch umfassende IT-Integration „das geht technisch nicht“ – meint in aller Regel „ich will das nicht“ oder „das ist mir zu aufwändig“. Damit tragen sie grundsätzlich nur wenig zur Lösung der Probleme bei. Im Gegenteil: Es entstehen „versäulte“ Fachverfahren, die eine Integration mit anderweitigen Verfahren aus Sicht eines Fachbereichs scheinbar nicht mehr notwendig machen, aus der Sicht eines IT-Gesamtsystems aber eher schädlich und nur mit hohem Aufwand zu überwinden sind. Wissens- und Dateninseln entstehen mit allen vorgenannten technischen, organisatorischen und finanziellen Problemen.

→ Die Abhängigkeit von Fachverfahren nimmt mit steigender Komplexität der IT-Systeme zu, deren Offenheit nimmt ab.

Auf der anderen Seite herrscht bei IT-Integratoren und Systemanbietern Einigkeit darüber, dass sinnvolle Integrationslösungen tiefgreifendes bereichsübergreifendes Wissen über kommunale Aufgaben, Leistungen, Abläufe und Produkte erfordern, sozusagen einen „Generalplan“ von Aufgaben, Leistungen, Wissen, Daten und Informationstechnik. Sie stellen fest, dass die systematische Abgrenzung der Leistungen und der benötigten IT-Unterstützung (im Idealfall jede Information nur einmal erfassen und mehrfach nutzen) konzeptionell und organisatorisch nicht gelöst ist. Das erfordert regelmäßig einen intensiven Projektvorlauf, der die Projekte selbst verteuert, den Zukauf weiterer fachlicher Kompetenz erfordert und somit die Chancen, Projekte zu gewinnen, verschlechtert und die eigenen Margen reduziert. Verstärkt wird das Problem durch objektiv unterschiedliche Organisationsformen und IT-Unterstützungen in scheinbar gleichen Fachbereichen. Systemintegratoren suchen

deshalb nach Möglichkeiten, diesem regelmäßig anfallenden Projektvorlauf auf standardisierter Basis Herr zu werden.

➔ **Systemintegratoren investieren unnötig viel Projektressourcen in immer wiederkehrende Ist-Analysen.**

Bisher proklamierte Lösungsansätze

Aktuelle Lösungsansätze, mit denen der Markt den beschriebenen Szenarien begegnet, greifen zu kurz:

- *Ganzheitlichkeit*: „Ganzheitlicher“ Ansatz heißt häufig nichts anderes, als große Lösungen zu entwickeln, die „alles können“. Die Erfahrung zeigt, dass die Flexibilität der Lösungen mit zunehmender Komplexität abnimmt. Anwender sind zunehmend gezwungen, ihre Organisation einem (starrten) Produkt anzupassen. Damit entsteht eine immer stärkere Abhängigkeit von einem einzelnen Unternehmen („Monokultur“) mit erheblichen Risiken.
- *„Zentralisierung“*: Zentrale Lösungen zu entwickeln, zu betreiben und bereit zu stellen, klingt zunächst charmant, führt aber letztlich auch in eine Sackgasse. Der Einfluss des einzelnen Anwenders geht zurück, die Abhängigkeit vom Betreiber nimmt zu, der Kontakt zum Hersteller bricht ab. Der Wettbewerb (und damit die Innovationsfreude des Markts) wird unterdrückt mit ähnlichen Folgen wie beim ganzheitlichen Ansatz.
- *„Prozessorientierung“*: Prozessorientierung oder Prozessmanagement lässt sich als Organisationsmittel individuell einsetzen, macht aber in der Regel genau dort halt (am Fachverfahren), wo das eigentliche Problem erst beginnt. Prozessschritte wie „Eingabe in Fachverfahren“ oder „Bescheid aus Fachverfahren erstellen“ tasten die „Hoheit“ zueinander inkompatibler bzw. sich in Bereichen überschneidender Fachverfahren und Datensilos nicht an und verschenken damit Effizienzpotenzial.
- *„Schnittstellen“*: Schnittstellen zwischen Fachverfahren lösen die Probleme nur bedingt. Sie sind zwar einzeln recht schnell und scheinbar preiswert entwickelt, mit zunehmender Anzahl aber kaum mehr administrier- und pflegbar und lösen die Probleme redundanter und sich überschneidender Datenbestände letztlich nicht.

Strategische Ziele des IT-Einsatzes in den Verwaltungen

Aus der beschriebenen Situation leiten sich ganz grundsätzliche Erwartungen ab, die eine effektive und effiziente IT-Organisation leisten muss:

- Die Verwaltung weiß exakt, welche ihrer Leistungen sie wie zielgenau mit IT unterstützen will und kann, was sie konkret beschaffen muss und welche Funktionen/Produkte sie sich nicht „aufschwätzen“ lassen muss.
- Bei der Beschaffung von IT-Verfahren steuert nicht mehr der Markt (mit seinen Produkten) die Verwaltung, sondern die Verwaltung steuert mit ihren Anforderungen den Markt. Das gelingt, weil durch ein vielfach gebündeltes Anforderungsmanagement Innovationsdruck auf den Markt entsteht.

- Dazu verfügen alle - die Leitung, Fachleute, Organisatoren, IT-Mitarbeiter und Dienstleister - über ein gemeinsames Verständigungsmittel (eine „Sprache“), bei dem am Ende tatsächlich jedem klar ist, was der andere meint und will.
- Auf dieser Grundlage werden nicht nur Fachkonzepte erstellt und passgenaue Ausschreibungen durchgeführt, sondern auch die fachlich-technische Kommunikation mit weiteren Beteiligten (auch verwaltungsübergreifend) abgewickelt, wenn es darum geht, bestimmte Leistungen auszulagern („Outsourcing“) oder künftig gemeinsam („Shared Service“) zu erbringen.
- Keine Information (ob Dokument oder Datum) soll mehrfach erfasst werden. Eingaben, in welches Fachverfahren auch immer, erfolgen validiert im Kontext vorhandener Informationen. Damit kann erheblicher Erfassungs-, Abgleichs- und Abstimmungsaufwand entfallen. Jede Information wird exakt an der Stelle erfasst und gepflegt, wo die rechtlich begründete „Hoheit“ liegt. Alle anderen Verfahrensbeteiligten nutzen diese Informationen automatisiert und qualitätsgesichert mit. Jetzt „laufen“ die Daten und nicht die Mitarbeiter!
- Die Verwaltungsleitung kann sich tatsächlich jederzeit darauf verlassen, dass der Zugriff auf Datenbestände den fach- und datenschutzrechtlichen Vorschriften entspricht. Sie kann sich auch mit wenigen Klicks jederzeit über die wichtigen Leistungsparameter der Verwaltung einen Überblick verschaffen, ohne seitenlange Berichte anzufordern, die Mitarbeiter mühsam aus vielfältigen Quellen zusammentragen müssen.
- Ohnehin knappe Haushaltsmittel werden nicht vergeudet, weil die Abteilung „X“ wieder mal unabgestimmt ein Fachverfahren mit einem bereits in der Verwaltung verfügbaren Modul zur Dokumentenverwaltung beschafft hat.
- Bürger und Unternehmen erhalten immer konkrete und korrekte Informationen über amtliche Angelegenheiten „in Echtzeit“, weil sie immer von den zuständigen Stellen unmittelbar bereit gestellt werden.
- Kunden der Verwaltung können auf den unterschiedlichsten Kanälen (PC, Telefon, Mobilgerät, ...) mit den zuständigen Bearbeitern Kontakt aufnehmen, die dennoch intern nach einheitlichen Strukturen und Vorgaben arbeiten können.
- All dies erfolgt mit spezifischen, wiedererkennbaren Benutzeroberflächen („corporate identity“), so dass sich sowohl der Mitarbeiter als auch der Kunde der Verwaltung jederzeit mit seiner IT-Umgebung identifizieren kann.

Dass diese Ziele durchaus nicht nur Vision oder illusionäre Spinnerei sind, sehen Sie beispielsweise bei Ihrer lokalen Sparkasse. Dort findet das alles bereits statt, alle Prozesse laufen weitgehend integriert und medienbruchfrei ab.

Wie Sie sich als kommunale Verwaltung in Sachen IT-Unterstützung Ihrer internen Abläufe ebenso innovativ aufstellen und Ihren Kunden vergleichbare Services bieten können, stellen wir Ihnen im weiteren vor.

Innovative IT-Integration durch kommunalen E-Government-Generalplan

Das Ziel heißt: „Kooperative Entwicklung eines E-Government-Generalplans“ auf der Grundlage einer von Technikern, Organisatoren, Verwaltungsfachleuten und Wissenschaftlern anerkannten Methodik (Verwaltungsplanung) und unter Nutzung innovativer IT-Architekturen (SOA) und IT-Konzepte.

Ausgehend von den Lehren und Erfahrungen der Projekte „Kommunale Verwaltungsmodernisierung Sachsen“ (u.a. der gemeinsam mit den kommunalen Landesverbänden kooperativ entwickelte kommunale Rahmenproduktplan), von E-Government-Förderprojekten, dem IT-Übergang zur Funktionalreform, zur IT-Umsetzung der EU-DLR oder der INSPIRE-Richtlinie beginnen Erfahrungsträger und Dienstleister im Bereich der kommunalen IT in Sachsen damit, ein standardisiertes E-Government-Gesamtsystem aufzubauen. Dieser „E-Government-Generalplan“ ermöglicht jeder Verwaltung, individuelle IT-Bausteine auf der Grundlage neutraler fachlicher Leistungsbeschreibungen (Muster) zu entwickeln, zu adaptieren und unmittelbar im Verwaltungsverfahren einzusetzen.

Die Modelle gestatten es allen Ebenen – Führung, Fachbereich, Organisation und IT – auf einheitlicher Verständigungsebene an der Definition und Umsetzung von Anforderungen an die IT aus der tatsächlichen Verwaltungsaufgabe heraus teilzunehmen und diese vom IT-Markt bedienen oder realisieren zu lassen.

Aufgrund des diensteorientierten Ansatzes ist das Gesamtsystem grundsätzlich unabhängig vom Ein- und Ausgangsweg der Kommunikation (Multikanalfähigkeit).

Das Modell gestattet die punktuell individuelle Entwicklung der Muster und kooperative Fortschreibung nach strukturierten Vorgaben und bietet die Möglichkeit zur organisationsspezifischen Adaption und individuellen Anwendung. Damit bleibt die Verwaltung selbst „Herrin“ über Organisation und Beschaffung „kompatibler“ Verfahren und Komponenten. Der Markt wiederum kann sich an den sehr konkreten fachlichen Vorgaben orientieren und sich innovativ entfalten.

Die notwendigen Basistechnologien sind vorhanden, die Basisinfrastruktur muss punktuell entwickelt werden. Hierzu wird das Projekt MOSES aufgestellt.

Das Projekt MyOneStopEgovShop – MOSES

Das Projekt MOSES schafft die infrastrukturellen Vorleistungen dafür, dass der E-Government-Generalplan umgesetzt werden und flächendeckend zum Einsatz kommen kann.

Wo andere Projektansätze häufig enden, ohne die versprochenen Effizienzgewinne durch IT-Einsatz tatsächlich in der Breite zu realisieren (EU-DLR, bisheriges E Government) setzt MOSES an und zielt auf die Unterstützung der Verwaltungsverfahren durch eine ganzheitliche IT- Funktionsunterstützung und -Modernisierung.

Mit dem Projekt MOSES verfolgen Vertreter der kommunalen Gemeinschaft den Ansatz, zeit- und kostensparende sowie kooperativ abgestimmte Organisations- und IT-Integrationslösungen zur allgemeinen Nachnutzung bereitzustellen.

Im Mittelpunkt steht die Schaffung fachlich optimierter E-Government-Lösungen. Dafür sollen in dem EFRE-Basisprojekt grundlegende Voraussetzungen geschaffen sowie erste Lösungen realisiert und eingeführt werden.

MyOneStopEgovShop (MOSES) bezeichnet kommunale Integrationslösungen, die nach einheitlichen, ganzheitlich optimierten Fachplänen mit individuellen Ausprägungen und Umsetzungen realisiert sind.

Grundsätzlich werden dabei Integrationslösungen im Portal und Fallmanagement von Kommunen oder Regionen (MOSES-Frontoffice) und Integrationslösungen in der „Integrierten Vorgangsbearbeitung“ von Kommunen (MOSES-Backoffice) unterschieden, die jeweils moderne serviceorientierte Architekturen (SOA) umsetzen.

Durch die Teilung in ein „MOSES-Frontoffice“ und ein „MOSES-Backoffice“ wird den unterschiedlichen Ansprüchen der Partner Rechnung getragen, die ihren Fokus vorzugsweise in der Außendarstellung gegenüber ihren Kunden (Leistungsangebot im Portal, Fallmanagement) oder aber im Innensystem (Verwaltungsverfahren, Vorgangsbearbeitung) sehen. Durch die Integration ins Gesamtsystem stehen dann allen die Lösungen und Ergebnisse der jeweils anderen Projektteile ebenfalls zur Verfügung.

Dabei werden im Teilprojekt „MOSES-Frontoffice“ grundlegende Komponenten realisiert bzw. eingebunden, wie z. B.

- ein MOSES-Portaldienst als integrierbarer Zugang zum MOSES-Frontoffice,
- die Datenkommunikation mit dem MOSES-Backoffice und dem MOSES-Frontoffice von (weiteren) Beteiligten,
- ein MOSES-Projektdienst „Fallmanagement“,
- MOSES-Projektdienste für Auskünfte zu Verwaltungsverfahren und deren Datenkommunikation mit der Basiskomponente (BaK) „Amt24“ oder
- MOSES-Projektdienste „Zahlungsverkehr“ (BaK Zahlungsverkehr), „ESV“ (BaK ESV) oder „Formularservice“.

Als weitere Projektkomponenten werden eine anpassbare Portal-Benutzeroberfläche, und Online-Anwendungen (z.B. für die Antragserstellung) zu ausgewählten Verwaltungsverfahren realisiert. Die fachliche Ausprägung der Komponenten erfolgt entsprechend den Prioritäten der Projektpartner. Gegenwärtig werden die Bereiche „Bauordnungsverfahren“, „Sondernutzungen und straßenverkehrsrechtliche Anordnungen“, „Gewerbeverfahren“, „Ordnungswidrigkeitsverfahren und Beschwerdemanagement“ sowie „KFZ-Zulassung und Führerscheinwesen“ favorisiert.

Im Teilprojekt „MOSES-Backoffice“ werden weitere grundlegende Komponenten im Projekt realisiert und eingebunden:

- ein MOSES-Projektdienst „Vorgangsablage“ (z.B. unter Nutzung des eigenen DMS-Systems),
- ein MOSES-Projektdienst „Dokumentenablage“ (z.B. unter Nutzung des eigenen DMS-Systems),
- die Datenkommunikation mit dem MOSES-Frontoffice und dem MOSES-Backoffice von (weiteren) Beteiligten.

Weitere Projektkomponenten werden entsprechend den Prioritäten der Projektpartner realisiert. Dies können z.B. ausgewählte MOSES-Objektdatendienste (z.B. ein Objektdatendienst „Gewerbebetriebe“ unter Nutzung des eigenen Gewerbeverfahrens), die Datenkommunikation mit ausgewählten Fachverfahren bzw. die Bündelung von MOSES-Fachdiensten zu den Verfahren oder ausgewählte Online-

Anwendungen (z.B. kontextbezogene Auskünfte unter Nutzung des eigenen GIS-Systems oder kontextbezogene Hinweise zur korrekten Durchführung / Dokumentati-on des Verfahrens) sein.

Den Kern von serviceorientierten Architekturen bilden Middleware-Systeme (MOSES-Infrastruktur). Die MOSES-Lösungen sind grundsätzlich mit verschiedenen Middleware-Systemen umsetzbar und sollen deshalb weitgehend portierbar sein.

Die einheitlichen, ganzheitlich optimierten Fachpläne zur Integration (MOSES-Anforderungsmanagement) werden in Muster-Verwaltungsplänen (Muster-VPläne entsprechend der Methode VPlanung) verwaltet. Muster-VPläne strukturieren ausgehend von der neutralen Beschreibung und Abgrenzung der Verwaltungsleistungen und ihrer Teilleistungen die rollenbasierten Zuständigkeiten, den maximalen Dokumentenbedarf sowie den optimierten Informations-, Funktions- und damit IT-Dienstebedarf für die Erstellung integrierter IT-Lösungen. Die Individualisierung der Muster-Fachpläne und Dienstetypen zu den organisationsspezifischen Fachplänen und Diensten der Anwender erfolgt in einer MOSES-Individualisierungsplattform. Die individualisierten, dienstkonkreten Fachpläne können per Adapter zu dem VPlan-Repository in den einzelnen MOSES-Lösungen zur fachlichen Steuerung genutzt werden.

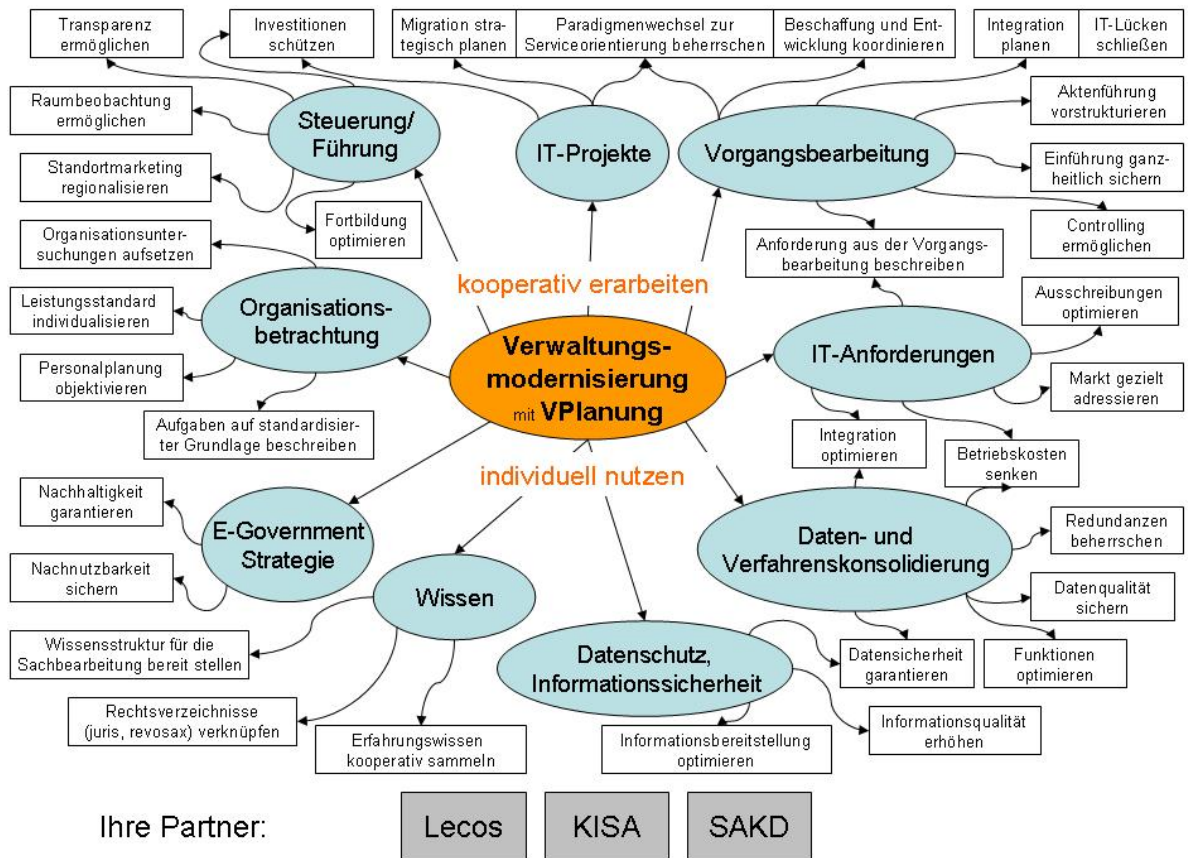
Erfolgspotenzial des Projekts MOSES

Warum sollten mit MOSES die Probleme gelöst werden können, die es bisher nicht gelang zu lösen?

- weil durch die Modularität individuell nachnutzbare Ergebnisse entstehen,
- weil MOSES auf innovativer technologischer Basis entsteht, die in Industrie und im Finanzsektor längst Einzug gehalten haben,
- weil das Gesamtsystem die schrittweise Migration von der Ist-Situation zu einer Soll-Struktur ermöglicht, ohne getätigte Investitionen „über den Haufen“ werfen zu müssen,
- weil mit dem E-Government-Generalplan das „Fremdsprachenproblem“ gelöst wird – in der Verwaltung selbst, zwischen Verwaltungen und zwischen Verwaltung und Dienstleistern,
- weil hier erstmals echte Kooperationsmodelle (Shared Service, ÖPP) eine Chance haben.

Als nicht unerhebliche Nebeneffekte entstehen Informationen und „Wissen“ für jeweils individuelle „Zielsysteme“ für die Entwicklung Ihrer Verwaltung. Beispiele für die Aussagen entnehmen Sie der Anlage „Zielsysteme der Verwaltungsplanung“.

Anlage: Zielsysteme der Verwaltungsplanung



Anlage: Nachhaltige Unterstützung der Entwicklung Service-Orientierter Architekturen (SOA)

Probleme aktueller IT-Entwicklungen und Lösungsweg

Serviceorientierte Architekturen (SOA) halten in der Software-Technologie zunehmend Einzug und werden künftige Entwicklungen nachhaltig bestimmen. Dies betrifft einerseits die (interne) Anwendungsentwicklung der Software-Hersteller und andererseits die anwendungsübergreifende Integration von Teilanwendungen als Komponenten.

Die Vorteile liegen vor allem darin, dass die Komplexität der einzelnen Anwendungen wesentlich reduziert wird. Es entstehen Komponenten/Dienste, die begrenzte Aufgaben (optimiert) erfüllen. Im IT-Gesamtsystem verteilter Anwendungen werden diese Komponenten flexibel integriert. Damit können einzelne Komponenten vor allem die Querschnittsanforderungen unterschiedlicher Verwaltungsverfahren unterstützen.

In verschiedenen Bereichen bemühen sich die Kommunalverwaltungen mit ihren Partnern auf der Grundlage bestehender Infrastruktur und IT-Anwendungen, integrierte Lösungen im Frontoffice (Portal, Kundenzugang) und/oder Backoffice (interne Vorgangsbearbeitung) zu schaffen und optimalerweise dabei schrittweise ein Gesamtsystem zu gestalten.

Die fachlich-inhaltliche Planung erfolgt hierbei punktuell aus der jeweiligen Projektsicht und zumeist ohne umfassenden Gesamtzusammenhang. Verstärkt durch die Tatsache, dass vorhandene IT-Anwendungen die originären Verwaltungsverfahren oft nur punktuell mit IT unterstützen, bleiben so Potenziale, die sich aus alternativen Komponentenstrukturen ergeben, unerkannt und ungenutzt. Wünschenswert wäre, vorhandene, zu entwickelnde und fehlende Funktionen in den Kontext eines E-Government-Generalplans zu stellen. Diese aufwändige fachliche Gesamtplanung kann eine einzelne Verwaltung derzeit nicht leisten.

Die Umsetzung von integrierten Lösungen erfolgt wegen fehlender einheitlicher bzw. ganzheitlicher Anforderungen zu oft nach den Interessenlagen der Anbieter oder individuell für die Verwaltungen. Die verfügbaren Standards reichen nicht aus, um dem Markt hier ausreichende Vorgaben zu geben.

Die Basiskomponenten des Freistaates können bei der Umsetzung gezielt genutzt werden. Diese können aber teilweise auch fachlich-inhaltlich unterschiedlich eingesetzt werden bzw. sind noch gezielt weiter zu entwickeln. Die fachlichen kommunalen Anforderungen zu den Basiskomponenten aus den jeweiligen Verwaltungsverfahren heraus sind bisher nicht ausreichend erarbeitet worden.

In der Folge werden trotz großer Anstrengungen die bekannten Probleme der IT unzureichend gelöst. Weiterhin gibt es Inseln mit unzureichender Integration, Parallelentwicklungen, mangelnder Datenqualität, Redundanzen und IT-Lücken.

Die Lösung ist ein kooperativ zu entwickelndes fachlich-inhaltliches IT-Anforderungsmanagement zu einem umfassenden E-Government-Gesamtsystem für den Markt. Die Anforderungen müssen unabhängig von der organisatorischen und technischen Umsetzung in den einzelnen Verwaltungen beschrieben werden. Die (standardisierten) Anforderungen können einerseits Hilfe und Orientierung für die Hersteller sein und andererseits auch einen gewissen Umsetzungsdruck erzeugen.

Das Projekt MOSES soll die infrastrukturellen Grundlagen für das kooperative IT-Anforderungsmanagement und die Umsetzung der Anforderungen in serviceorientierten Lösungen schaffen. Die Realisierung erfolgt zunächst zu ausgewählten Themen entsprechend den Prioritäten der Projektpartner.

Zielstellung und Ergebnisse

Im Projekt MOSES erfolgt der infrastrukturelle Grundaufbau für ein integriertes kommunales E-Government-Gesamtsystem im Front- und Backoffice. Da die MOSES-Lösungen grundsätzlich portierbar sein sollen, können Kommunen auch die vorhandene Integrationsinfrastruktur für den adäquaten Aufbau des Gesamtsystems verwenden.

Für die Integrationsinfrastruktur sind verschiedene Betriebsmodelle möglich. In der Frontoffice-Integration bieten sich ASP-Modelle z.B. für bestimmte Regionen oder Partnerschaften an. Die Backoffice-Integration erfolgt vorzugsweise in den Verwaltungen nahe den IT-Anwendungen, wobei auch hier ASP-Modelle denkbar sind.

Die fachlich-inhaltlichen Anforderungen an die einzelnen MOSES-Lösungen werden zu den einzelnen Verwaltungsverfahren mittels VPIänen detailliert definiert. Dazu werden die Komponenten der von der SAKD vorgeschlagenen kommunalen E-Government-Rahmenarchitektur untersetzt und die detaillierten Anforderungen an die Komponenten schrittweise fortgeschrieben. Die VPIäne werden zunächst unabhängig von den organisatorischen und technischen Bedingungen als Maximalanforderungskatalog erstellt und aus der fachlichen Gesamtsicht optimiert (Muster-Verwaltungspläne).

Die Muster-Verwaltungspläne werden in einer MOSES-Individualisierungsplattform bereitgestellt. Hier können Maximalanforderungen auf die fachlich-organisatorischen Gegebenheiten der einzelnen Verwaltung und anschließend auf die technischen Möglichkeiten bzw. nach dem Umsetzungsbedarf individuell spezifiziert werden.

Wie bei der Individualisierung bestimmt auch bei der Umsetzung allein die Verwaltung bzw. deren Dienstleister, welche Integrationslösungen letztlich umgesetzt werden. Die Muster-Verwaltungspläne sichern dabei eine zielgerichtete Entwicklung und die Kompatibilität der Lösungen auch verwaltungsübergreifend.

Die Realisierung bzw. Anpassung von Komponenten und deren Einbindung erfolgt nach den fachlichen Erfordernissen. Grundlegende Komponenten und Funktionen im Gesamtsystem (z.B. Fallmanagement im Frontoffice oder Vorgangs- und Dokumentenablage im Backoffice) werden im Projekt schwerpunktmäßig entwickelt. In den einzelnen MOSES-Integrationslösungen werden nach Bedarf weitere Komponenten entwickelt bzw. integriert.

Bei der Nutzung der Ergebnisse können die Verwaltungen, die im Projekt entwickelten Lösungen mit den integrierten Komponenten nutzen. Dabei ist das Ersetzen der Komponenten, z.B. durch evtl. anzupassende eigene Komponenten, oder ein Portieren der Lösungen in die eigene Integrationsinfrastruktur möglich.

Nachhaltige Nutzung

Entsprechend dem durch MOSES vorgezeichneten Lösungsweg kommen schrittweise die einzelnen Verwaltungsverfahren bzw. IT-Anwendungen auf den Prüfstand bezüglich ihrer IT-Unterstützung bzw. Integrationsfähigkeit in ein Gesamtsystem. Jede Migration oder Entwicklung kann im Kontext des E-Government-Gesamtsystems erfolgen.

Die Nachhaltigkeit des Lösungsansatzes wird durch die kontinuierliche Fortschreibung der Muster-Anforderungen - auch für weitere Verfahren -, die kontinuierliche Individualisierung der Muster-Anforderungen durch die Verwaltungen für eigene Anforderungskonzepte bzw. als Ausschreibungsgrundlage und durch die Nutzung anforderungskonformer Komponenten im eigenen E-Government-Gesamtsystem gewährleistet.

Die SAKD kann den Umsetzungsprozess durch Empfehlung von einzelnen Anforderungen (Standardisierung) und die Zertifizierung von Komponenten/Lösungen nach den Muster-Anforderungen unterstützen.