

Digitale Transformation im Formularwesen

Vom Auftrag zur (Weiter-)Entwicklung

Peter Marvin Behrendt MSc. MBA

04. Oktober 2018

Digitale Transformation im Formularwesen



Externe und interne Motivatoren

Auftrag - Externe Motivatoren

EU - Oktober 2017 - E-Government-Ministererklärung von Tallinn

- Weiterverfolgung EU E-Government Aktionsplan
- Vertrauenswürdigkeit und Sicherheit, Anreize zur Nutzung digitaler Angebote
- Recht auf elektronischen Verkehr mit Behörden

Österreich - April 2017 - Deregulierungsgesetz

Alle Angelegenheiten, die in der Gesetzgebung Bundessache sind müssen ab 1.1.2020

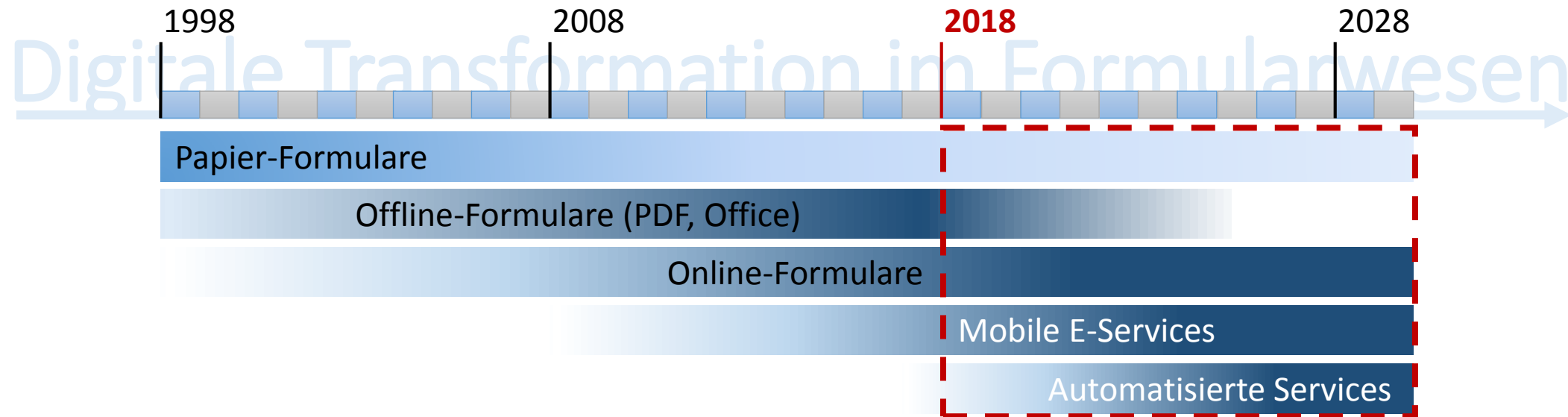
- ein Online-Verfahren anbieten und
- die elektronische Zustellung umgesetzt haben.

BürgerInnen und Unternehmen – Erwartungshaltung „elektronische (mobile) Services“

Auftrag - Interne Motivatoren

- Außenauftritt und Image
 - umfassendes elektronisches Angebot
 - intelligente E-Services
 - kurze Bearbeitungs- und Antwortzeiten
 - transparente Prozesse und Entscheidungen
- Einsparungspotentiale
 - bei der Fallbearbeitung (Prozessverbesserungen)
 - bei der Entwicklung von E-Services (time to market)
 - bei der Wartung und Weiterentwicklung von E-Services (TCO)
- Attraktivität
 - der Verwaltungsarbeit (beraten statt „abtippen“)

Auftrag - Historische Entwicklung und Prognose



Wir befinden uns „mitten“ in der digitalen Transformation von Behördenservices.

Daher ist es notwendig **unterschiedliche Eingangskanäle** anzubieten.

AFORMSOLUTION
formserver



Digitale Transformation im Formularwesen



Organisationspezifischer Fokus

Strategie - Breite oder Tiefe?

Breite

Das Angebot an Online-Formularen (E-Services) möglichst schnell und umfassend zur Verfügung stellen.

Formulare 1:1 übernehmen – Prozess- und Formularverbesserungen sowie die Integration in Portale und Backend sukzessive nachziehen.

Tiefe

Zentrale (häufige) Dienstleistungen medienbruchfrei als durchgängige E-Services umsetzen.

Fokus auf Prozessoptimierung und Integration (Portale Backend) für einzelne Dienstleistungen.
Weitere E-Services sukzessive entwickeln.



Strategie - die Ausgangssituation bestimmt den Fokus

für **Breite** spricht, wenn Sie...

- viele „gleichwertige“ Dienstleistungen mit geringer Nutzung anbieten.
- Anträge/Meldungen teilweise manuell bearbeitet werden.
- die Verwaltungsprozesse wenig standardisiert & dokumentiert haben. (ad hoc workflows)
- geringe Akzeptanz für Veränderungen in Ihrer Organisation wahrnehmen.
- rasch zu sichtbaren Erfolgen kommen möchten/müssen.

für **Tiefe** spricht, wenn Sie...

- wenige Dienstleistungen mit hoher Nutzungsfrequenz anbieten.
- die Anträge/Meldungen elektronisch bearbeiten. (Workflow, Fachsysteme)
- Ihre Verwaltungsprozesse standardisiert & dokumentiert haben.
- mit „dynamischen“ Fachverantwortlichen zusammenarbeiten können.
- punktuell große Einsparungspotentiale im Verwaltungsaufwand heben wollen/müssen.

Strategie – und wie weiter?

wenn Sie **Breite** entscheiden, dann...

- „lernen“ Ihre Kunden, dass Ihr gesamtes Leistungsangebot online verfügbar ist.
- steigen typischerweise Ihre elektronischen Antragszahlen rasch an.
- wünschen Ihre Fachbereiche elektronische Weiterverarbeitung.
- haben Sie Mitstreiter für die digitale Transformation der internen Prozesse gewonnen.

wenn Sie **Tiefe** entscheiden, dann...

- haben Sie ein Erfolgsbeispiel für die interne Kommunikation.
- haben Sie eine Reihe wesentlicher technischer Herausforderungen gelöst.
- haben Sie eine „Schablone“ für die Digitalisierung weiterer Prozesse.

In den nachfolgenden Folien werden Spezifika für **Breite/Tiefe** ausgewiesen.

Digitale Transformation im Formularwesen



Organisatorische und technische Bereitschaft

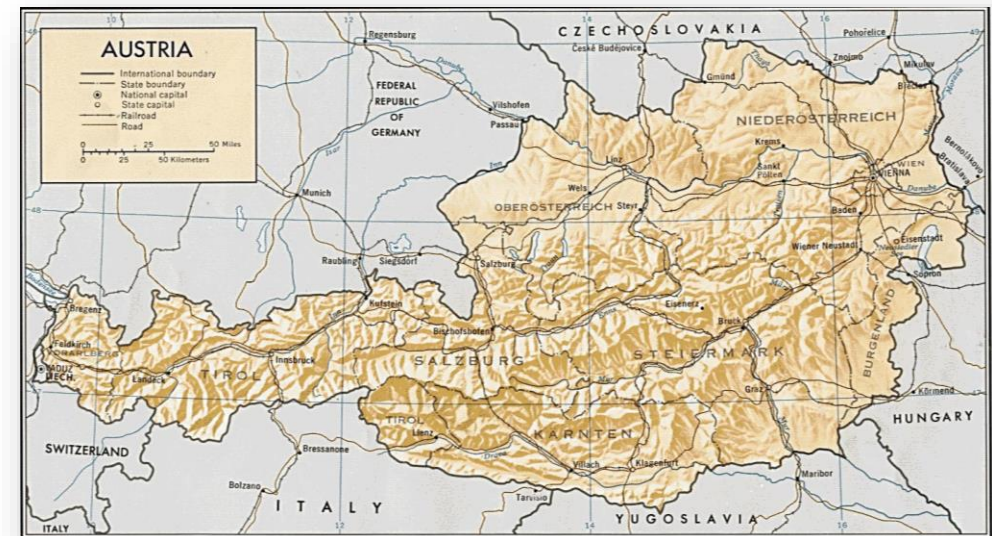
Vorbereitung – Informationen zum Formularwesen sammeln

(Er-)Kennen Sie das „Terrain“ Ihrer Formularlandschaft.
Erstellen Sie eine Liste der...

- Formulare
- verantwortlichen Personen
- verbundenen Dienstleistungen
- der Input-/Output Dokumente
- der Quell- und Zielsysteme (*Tiefe*)

(Er-)Kennen Sie die fachlichen Rahmenbedingungen
Ihres Formularangebotes:

- Wer füllt Formulare wann, wo, (für wen) aus?
- Mit welchen Transaktionszahlen ist zu rechnen?
- Gibt es besondere
 - Anforderungen?
 - Einschränkungen?
 - Schutzbedarf?
- Was kommt VOR was NACH dem Antrag / der Meldung? (*Tiefe*)



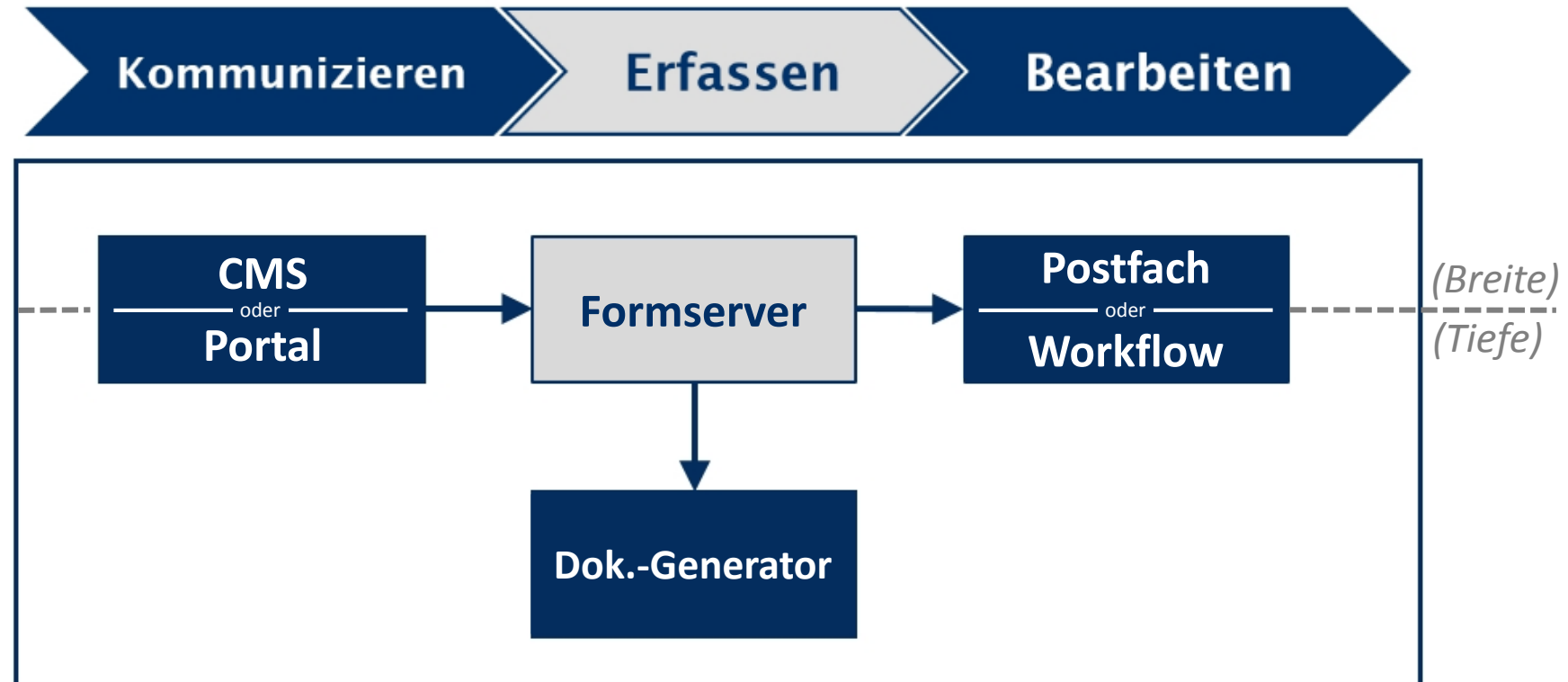
Vorbereitung – Technische Bereitschaft schaffen

Generell

- SW-Architektur
Monolithen oder
Spezialisten?

Komponenten

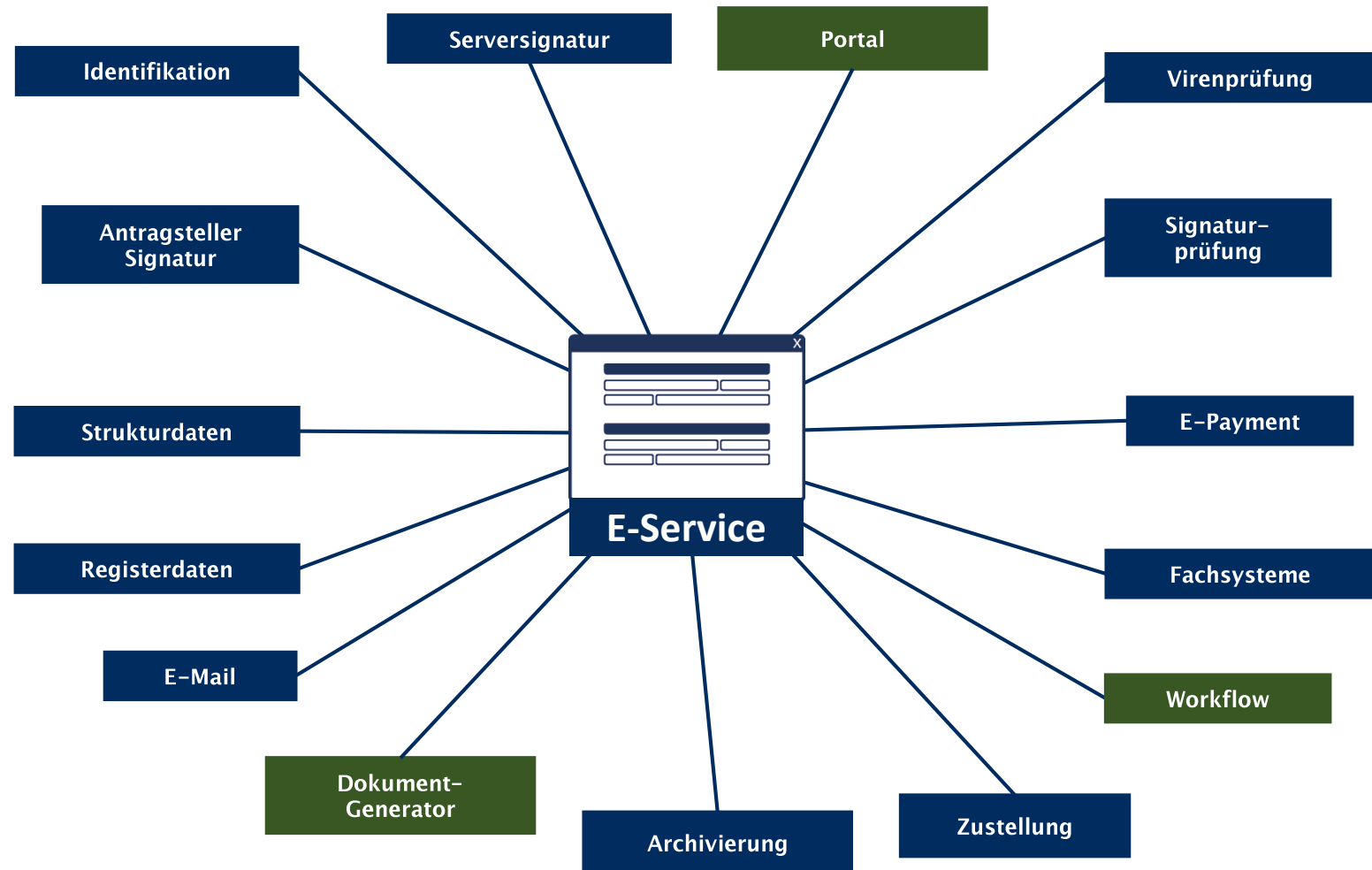
- Formularserver oder
Individuallösungen
- Einmal-Antrag oder
Kundenbereich
(CMS/Portal)
- Antrags-Postfach oder
Workflow
- Dokument-Generator



Vorbereitung – Identifikation von weiteren Basisbausteinen

beispielhaft:

- Bürgerkarte
- Interne Datenbestände (*Tiefe*)

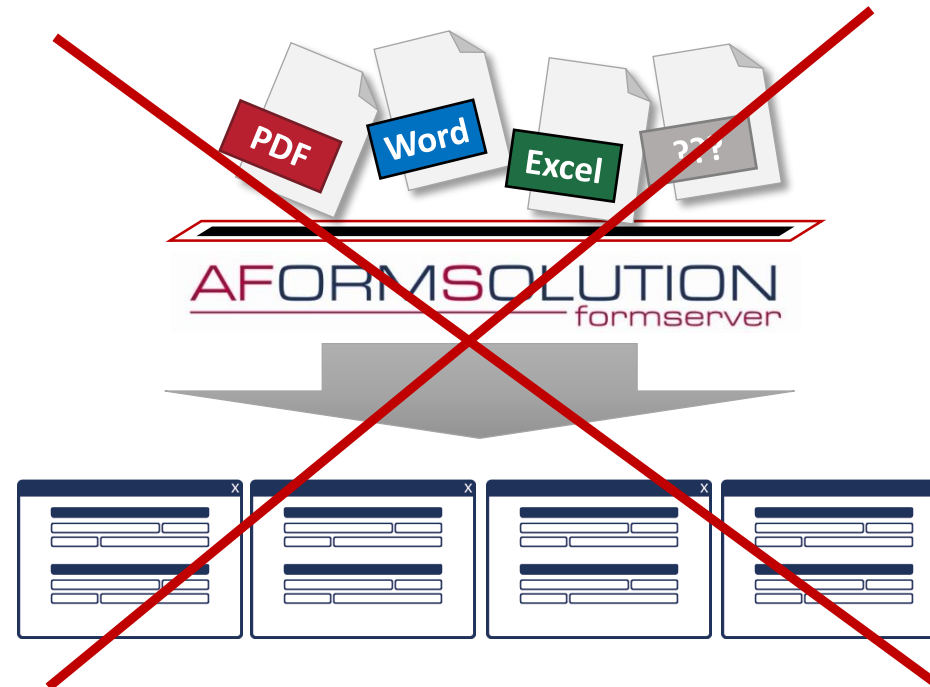


Digitale Transformation im Formularwesen

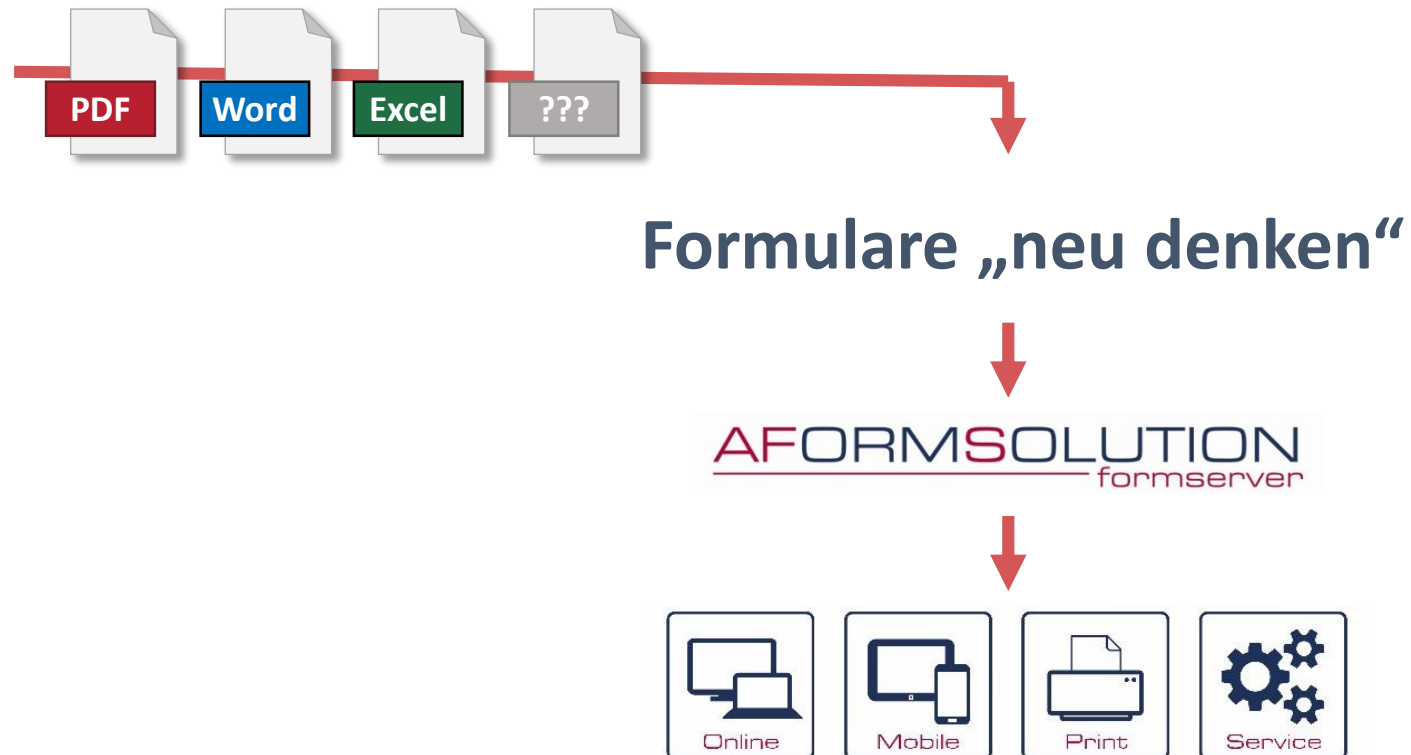


Digitale Transformation in der Praxis

Umsetzung – Eine Wunschvorstellung?



Umsetzung – Formulare „neu denken“



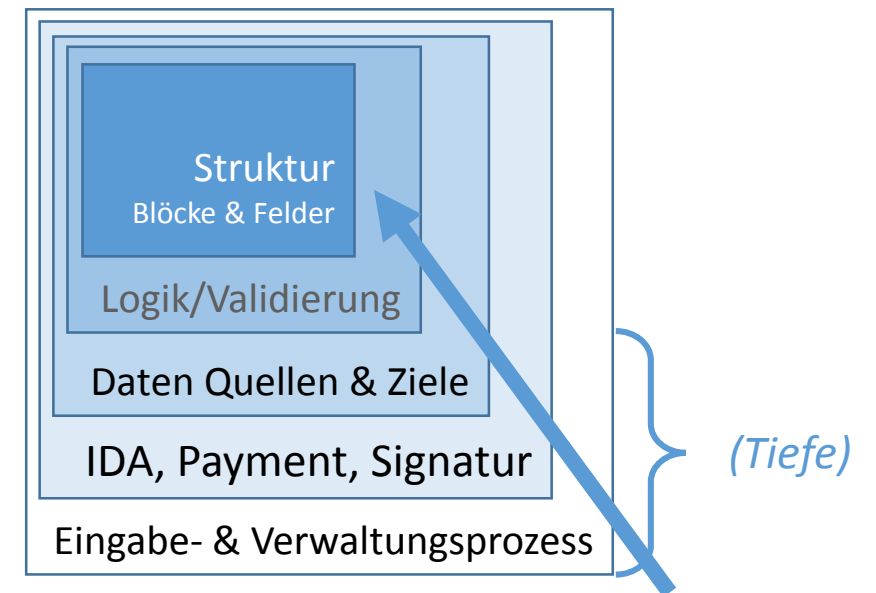
Umsetzung – Formulare „neu denken“

Formularbestände sind historisch gewachsen

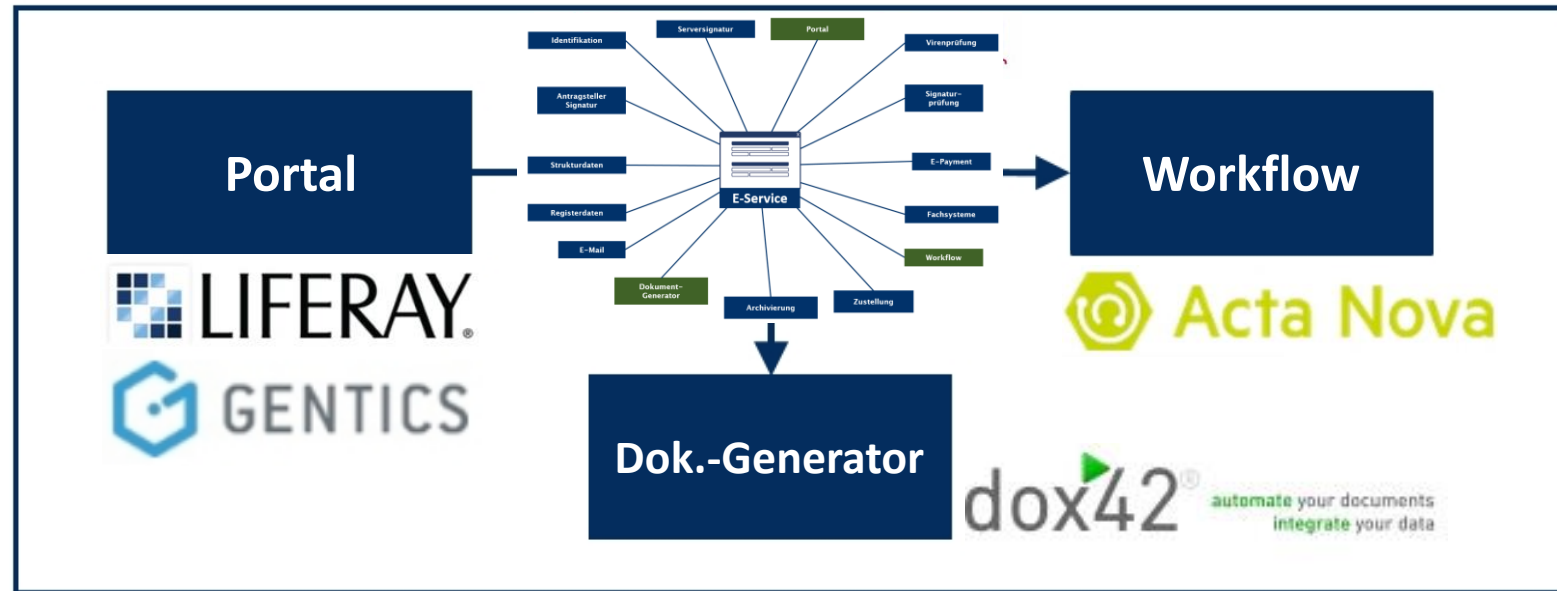
Bei der Formular-Analyse muss daher geprüft werden ob Formulare...

- **noch benötigt** werden
- mit anderen Formularen **zusammenlegbar** sind (z.B. Neubeantragung/Änderung)
- **Gemeinsamkeiten** mit anderem Formularen haben (z.B. gleiche Blöcke, Funktionen,...)
- **obsoletere Inhalte** haben (Felder, Beilagen, Unterschriften, ...)

dann mit den neuen Möglichkeiten „neu gedacht“ werden...



Umsetzung – Wer macht Was?



Fachbereiche

- Definition der Anforderungen
- Gestaltung Dienstleistung
- Gestaltung Formular
- Qualitätssicherung

Interne IT-Organisation / externer Dienstleister

- Beratung zu Standards und Basiskomponenten
- Beratung zu Lösungsvarianten
- Umsetzung der Online-Formulare und E-Services
- Betrieb und Wartung

Digitale Transformation im Formularwesen



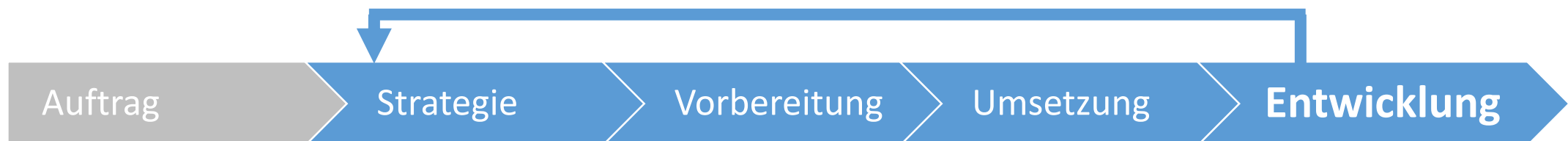
(Weiter-)Entwicklung gemäß Strategie und Erfahrungswerten

(Weiter-)Entwicklung – Mut zum „Beta“



BETA This is a trial service. Your [feedback](#) will help us to improve it.

- <https://www.gov.uk/help/beta>



(Weiter-)Entwicklung – im Kleinen: Online-Formulare optimieren

- Benutzerfeedback ernst nehmen (Kritikfähigkeit)
- Benutzerverhalten in Formularen analysieren
 - Fehlermeldungen
 - Hilfe-Aufrufe
 - Ausfüllzeit je Seite
 - Abbrüche
 - ...
- mit Fachbereich Verbesserungen erarbeiten

5. Eingabeseiten

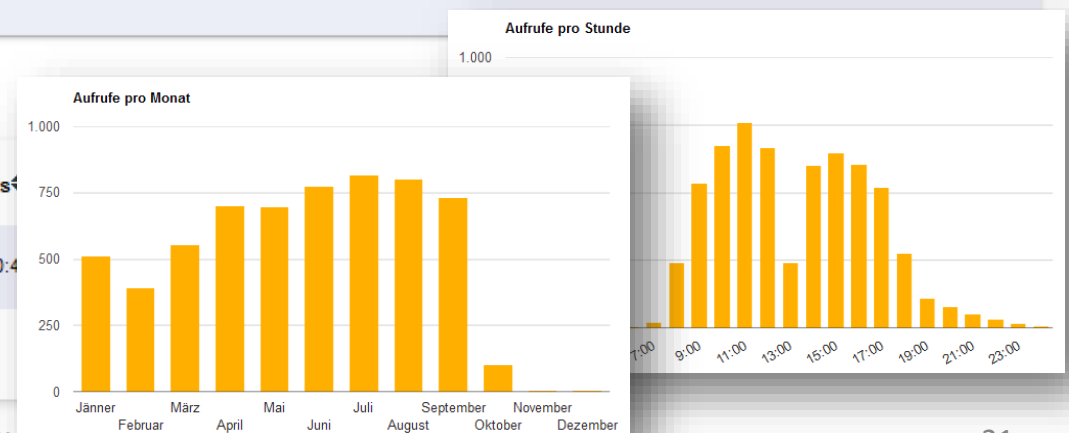
ID	Seite	Visit	h/m/s	Error	eD	Back	bD	Help	hD	Save	sD	Load	ID	PDF	pD
1	Seite_0	100%	00:00:54	715	0.12	0	0	649	0.11	16	0	131	0.02	0	0
2	Seite_1	63.83%	00:04:41	1720	0.45	196	0.05	1054	0.27	268	0.07	0	0	0	0
3	Sonderseite	7.94%	00:00:59	0	0	521	1.08	0	0	0	0	0	0	0	0

6. Kontrollseite

Seite	Visit	h/m/s	Error	eD	Back	bD	Help	hD	Save	sD	Load	ID	PDF	pD
Kontrollseite	58.25%	00:00:44	0	0	452	0.13	0	0	107	0.03	0	0	1326	0.38

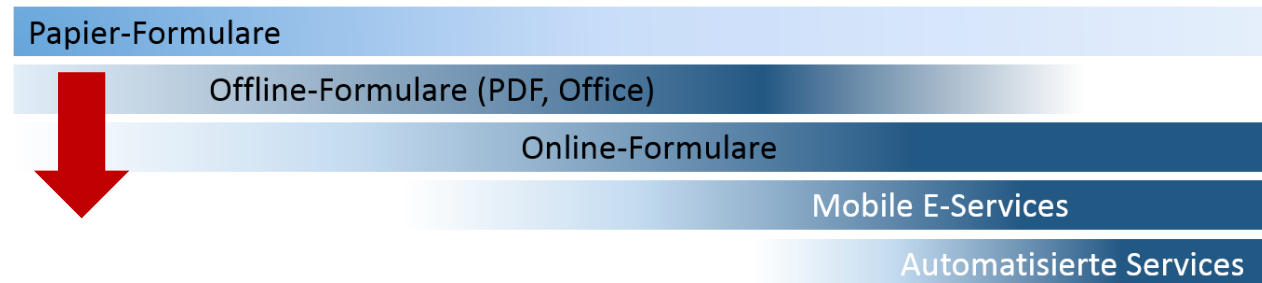
7. Abschlussseite

Seite	Visit	h/m/s
Abschlussseite	5.27%	00:00:4

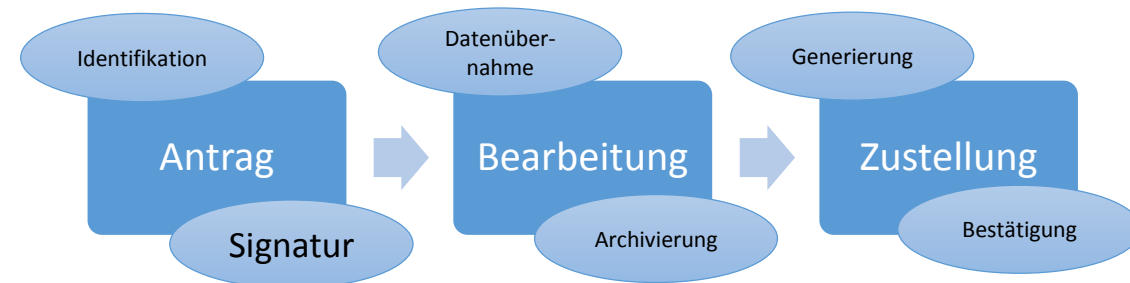


(Weiter-)Entwicklung – Im Großen: Moderne E-Services umsetzen

- Multichannel
Papier-Online-Mobile-Service

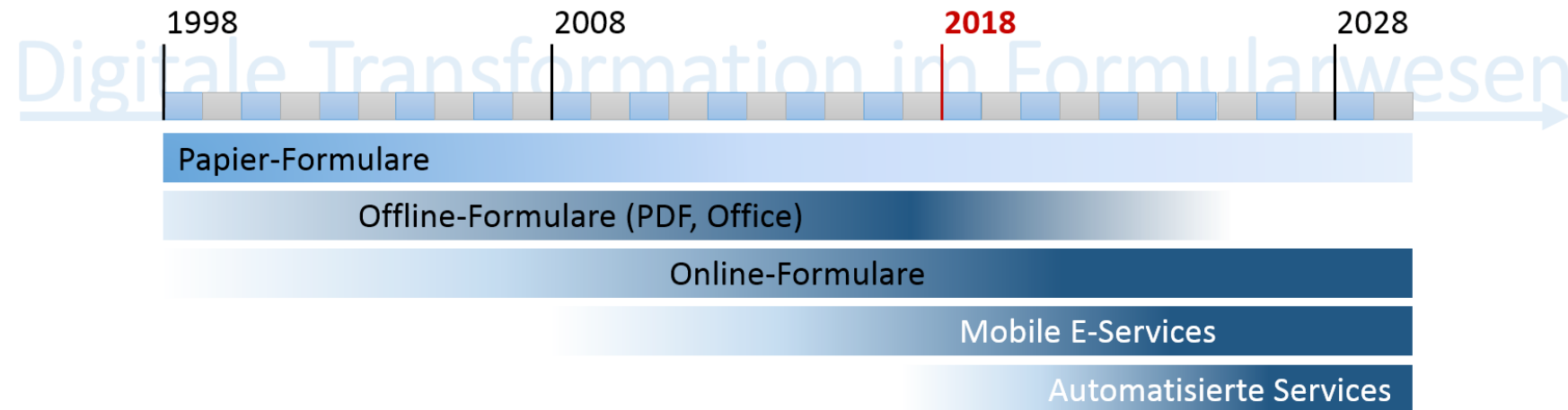


- frei von Medienbrüchen
keine unnötige Dateneingaben



- personalisiert und transparent
Formular-Dashboard

Gas Speicherverträge		01.01.2018 - 31.12.2018	Neu
Vertrag Nr. G-KL-5487.45V	Bearbeitet von Marvin Behrendt, 21.03.2018 um 15:32	In Arbeit	Löschen
Vertrag Nr. G-HQ-3669.01B	Bearbeitet von Patrick Heissenberger, 07.05.2018 um 08:14	Korrektur	
Vertrag Nr. G-RR-0157.22C	Bearbeitet von Marvin Behrendt, 15.06.2018 um 10:43	Gesendet	



Digitale Transformation im Formularwesen

Eingangsmangement

Vom Auftrag zur (Weiter-)Entwicklung

Peter Marvin Behrendt MSc. MBA

04. Oktober 2018