



Veranstaltungen

27.- 28. Oktober 2010

Moderner Staat: MACH® präsentiert IT-Lösungen und Praxisbeispiele zur Optimierung zentraler Verwaltungsprozesse.
Ort: Stand 270, Halle 2, Messegelände Berlin.

3. und 9. November 2010

Updatepräsentation: Vorstellung der wesentlichen Änderungen und Neuerungen in der Version 1.67.
Ort: MACH®, Düsseldorf (3.11.) und MACH®, Berlin (9.11.)

Weitere Infos unter www.mach.de

Projekte



■ Gebrauchstauglichkeit im Fokus

Jan-Hendrik Krause, Qualitätsmanagement

Viele Softwarehäuser sprechen bei der Konzeption neuer Software mit den Entscheidern, aber kaum mit den Benutzern. Häufige Folge: Funktional decken die Programme zwar alle vertraglich vereinbarten Aspekte ab. Von den Benutzern werden sie im Arbeitsalltag aber nicht als Unterstützung erlebt und wenig akzeptiert.

■ Dialog mit den Benutzern wichtig

Dabei ist die Kenntnis der Benutzer und ihres Arbeitskontextes wesentlich für eine Software, die im Arbeitsalltag als Hilfe empfunden wird. Deswegen geht MACH® gemeinsam mit dem Institut für Multimediale und Interaktive Systeme an der Universität Lübeck (IMIS) im Rahmen eines

KoSSE-Verbundprojektes (Kompetenzverbund Software Systems Engineering) weitere Schritte auf diesem Weg. Der bewährte Prozess für die Konzeption und Erstellung von Software wird um wissenschaftlich gestützte Methoden des Usability Engineering ergänzt. Dabei stehen neue Techniken zur Benutzer- und Arbeitsplatzanalyse genauso auf dem Programm wie ein Verfahren, das Rückmeldungen der Benutzer systematisch in den Entwicklungsprozess rückkopiert.

■ Kompetenzen und Wissen bündeln

Der Kompetenzverbund Software Systems Engineering bündelt die Kompetenzen der Informatik-Fachbereiche an den Universitäten in Kiel und Lübeck mit IT-Unternehmen in Schleswig-Holstein. Die Projekte werden mit Mitteln der EU gefördert.

Support-News

■ Support lebt von Kommunikation

Michael Oetzmann, Gruppenleiter Support

In der Zusammenarbeit mit unseren Kunden kommt dem Support eine besondere Bedeutung zu. Das sehen auch unsere Kunden so, wie die zurückliegende Kundenbefragung gezeigt hat: Ein kompetenter, informativer und schnell agierender Support ist gefragt. Als neuer Supportleiter freue ich mich darauf, gemeinsam mit Ihnen und allen Support-Mitarbeitern weitere Schritte in diese Richtung zu gehen.

■ Kommunikation als Grundlage

Jede Bearbeitung ist so gut, wie die zugrunde liegende Informationsbasis. Je prä-

ziser das Problem beschrieben wird, desto besser können die Beteiligten agieren. Kommunikation steht daher im Mittelpunkt erfolgreicher Support-Prozesse, insbesondere wenn es um die korrekte Einschätzung von Problemsituationen geht.

■ Schneller Austausch

Gerade bei kritischen Problemen spielt die Informationsgeschwindigkeit eine entscheidende Rolle. Die E-Mail-Kommunikation hat sich hier in der Vergangenheit sehr bewährt. Oft ist auch der Griff zum Telefonhörer sinnvoll. Bei einem begleitenden Telefonat können die besondere Dringlichkeit verdeutlicht und häufig Abstimmungsprozesse beschleunigt werden.

Praxistipp

■ Updates beschleunigen

Ein Update auf eine neue Version der MACH Software läuft deutlich schneller, wenn Sie nach dem Starten des Updates die Option zum Erzeugen der Statistiken deaktivieren. Die Statistiken können Sie anschließend auf Datenbankebene oder über die Toolbox erzeugen lassen.

■ DMP-Files einspielen

Wenn Sie einen MACH-Datenbestand in eine Datenbank-Instanz einspielen möchten, die bisher für eine ältere MACH-Version verwendet wurde, reicht es aus, das DMP-File einzuspielen. Es ist nicht erforderlich, den alten Datenbestand zuvor in der Ziel-Instanz zu aktualisieren.

Impressum

Herausgeber: MACH AG
Wielandstraße 14, 23558 Lübeck

Verantwortlich: Jochen Michels,
Prokurist, Leiter PR und Marketing
machservice@mach.de, www.mach.de

Editorial

■ Herzlich Willkommen!

„Im Finanzwesen gibt es keinen Stillstand“. Diesen Satz habe ich an anderer Stelle in einem Beitrag von Claus Helmert gelesen, Bereichsleiter Haushalt und Finanzen beim Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband. In diesem Artikel lässt er die Entwicklungen der vergangenen zehn Jahre Revue passieren und stellt fest, dass sich die Rahmenbedingungen grundlegend geändert haben. Nicht ohne Grund lautet die Überschrift: „Den Anforderungen des Wandels gewachsen sein“. Dieser Aufgabe müssen wir uns immer wieder neu stellen, gemeinsam mit Ihnen, unseren Kunden. Aktuell gehen wir in der Software-Entwicklung neue Wege, um den Benutzer in seiner konkreten Arbeitssituation noch stärker in den Mittelpunkt zu rücken. Usability Engineering heißt das. In einem Forschungsprojekt mit der Informatik der Universität Lübeck bearbeiten wir dieses Thema. Im Sinne unserer Kunden erwarten wir uns davon auch viele Impulse für die neue Generation der MACH Software.



Dr. Margrit Müller-Ontjes

Margrit Müller-Ontjes ist Vorstand Märkte der MACH AG.

Klartext



■ IT-Koordinierung fällt schwer, ist aber dringend notwendig

Heiko Berends, Geschäftsbereichsleiter

Mit dem Artikel 91c Grundgesetz wurde die verfassungsrechtliche Grundlage für Bund und Länder geschaffen, bei der Informationstechnik zusammenzuwirken. Nach Inkrafttreten des Staatsvertrags zur Ausführung dieses Artikels hat der IT-Planungsrat seine Arbeit mit einer konstituierenden Sitzung im April dieses Jahres aufgenommen.

Klar ist, dass sich weder Bund, noch Länder oder Kommunen auf Dauer leisten können, die Themen IT-Modernisierung und E-Government unkoordiniert zu bearbei-

ten. Insofern bietet der IT-Planungsrat die Chance, fach- und ebenenübergreifend IT-Standards zu setzen, wichtige Programme aufzustellen und gemeinsam Projekte zu realisieren. Zugleich wird mit dem IT-Planungsrat die bisherige Verwaltungsstruktur vereinfacht, löst er doch mehrere Gremien der IT-Steuerung ab. Mut macht zudem, dass bei einigen Beschlüssen Mehrheitsentscheidungen vorgesehen sind. Dennoch sollte man nicht zu viel erwarten. Der IT-Planungsrat entscheidet durch Beschluss oder Empfehlung. Nur Beschlüsse entfalten Bindungswirkung. Und zunächst einmal müssen hierfür Mehrheiten gefunden werden. Gelebter Föderalismus muss sich in der IT zunächst noch beweisen.

Inhalt

Editorial

von Dr. Margrit Müller-Ontjes

Klartext

IT-Koordinierung fällt schwer,
von Heiko Berends

Thema

Fallmanagement zur EU-DLR beim
Landkreis Görlitz, von Anja Marx

Softwareentwicklung

Effizient Arbeitszeiten erfassen
und berechnen, von H. C. Nguyen

Interview

Veränderungen erfolgreich managen
mit Lothar Pelz, Uni Paderborn

Veranstaltungen

Praxistipp

Projekte

Support-News

Kurz & Knapp

■ Bundesamt für den Zivildienst

Mit dem Bundesamt für den Zivildienst mit Sitz in Köln hat die MACH AG eine weitere Bundesbehörde als Neukunden gewonnen. Die Behörde aus dem Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend wird das Haushaltsmanagement sowie den Rechnungsworkflow einführen.

■ Nutzertreffen Personalmanagement

Am 10. November treffen sich Kunden, die MACH Personalmanagement einsetzen, im Berliner Büro zum traditionellen Nutzertreffen. Bei dieser Veranstaltung kommt dem gegenseitigen Erfahrungsaustausch eine besondere Bedeutung zu. Außerdem wird Produktmanagerin Hoa Chi Nguyen über Neuerungen und aktuelle Entwicklungen berichten.

■ Updatepräsentation für Hochschulen

Die nächste Updatepräsentation für Hochschulen findet am 4. November in Düsseldorf statt. Bei dieser Veranstaltung des Kompetenzzentrums für Hochschulen werden die für Universitäten und (Fach-)Hochschulen wesentlichen Änderungen der Version 1.67 der MACH Software vorgestellt.

Softwareentwicklung

■ Effizient Arbeitszeiten erfassen und berechnen

Hoa Chi Nguyen, Produktmanagerin

Integrierte Abläufe sind gerade in der Personalverwaltung und Personalabrechnung wichtig, wenn Software die fachliche Arbeit effizient unterstützen soll. Deswegen hat MACH® sein Lösungsspektrum im Personalwesen in den vergangenen Jahren kontinuierlich ausgebaut und bietet integrierte Lösungen für die Lohn- und Gehaltsabrechnung – inklusive Arbeitszeiterfassung. Eingebunden wird hierfür die Lösung mecos®, die von der MECOM GmbH, einer 100% Tochtergesellschaft und Kompetenzzentrum der MACH AG für die Personalabrechnung, entwickelt wurde.

mecos® Arbeitszeiterfassung

Interessant für viele öffentliche Einrichtungen ist die Anwendung zur Arbeitszeiterfassung. Mitarbeiter können ihre Arbeitszeiten sehr effizient an Terminals erfassen. Stehen diese nicht zur Verfügung, lassen sich die Arbeitszeiten direkt am System über eine Kalenderfunktion eingeben. Die Software bewertet die Arbeitszeiten automatisiert anhand differenzierter Zeitmodelle und übergibt diese Informationen an die Lohnabrechnung.

Flexible Konfiguration als Basis

Verschiedene Tarife lassen sich flexibel konfigurieren, z. B. TVöD, TVL, BBesO oder ein Haustarif. Dabei berücksichtigt die Software Mehrarbeit und dienstfreie Tage. Voreinstellungen erleichtern bei der Auswahl bestimmter Dienste die Eingabe. Fehlende Werte werden in der Maske automatisch befüllt. Der Aufwand bei der Stunden- und Monatsabrechnung reduziert sich damit deutlich.

Empfängerorientiertes Berichtswesen

Außerdem bietet die Lösung umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten. Soll-Zeiten können den tatsächlichen Ist-Zeiten gegenüber gestellt und aktuelle Zeitkonten errechnet werden. Die gesetzlichen Dokumentationspflichten werden erfüllt. Personal- oder Betriebsrat erhalten eine solide Basis, um ihren Prüfaufgaben nachzukommen.

Thema

Landkreis Görlitz *Wokrjes Zhorjelc*



Fallmanagement zur EU-DLR beim Landkreis Görlitz

■ Von Anja Marx, Stabsstelle Strategische Steuerung/Beteiligungen, Sachbereich eGovernment, Landkreis Görlitz

Flächenmäßig fast so groß wie das Saarland und mit den längsten Außengrenzen der Republik, das ist der Landkreis Görlitz. In Sachen E-Government sollen die Wege für Wirtschaft und Bürger aber besonders kurz sein. Das gilt auch für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR). Zwanzig relevante Verfahren werden von fünf Fachämtern bearbeitet. Hierfür implementiert der Kreis eine medienbruchfreie Lösung für die Antragstellung und Fallbearbeitung. Dienstleister und Bürger können ihre Anträge online in einem Portal ausfüllen, die direkt elektronische Vorgänge bei einem Einheitlichen Ansprechpartner (EA) vor Ort auslösen. Ohne erneute Dateneingaben kann der EA die Fälle anschließend steuern und zur Bearbeitung an die zuständigen Fachämter weiterleiten. Die technische Basis für Portallösung und Vorgangsbearbeitung legt der Landkreis Görlitz mit MACH InformationManager.

Landeslösung bietet Grundlagen

Der Freistaat Sachsen unterstützt die Umsetzung der EU-DLR mit einer Landeslösung und zentralen E-Government-Komponenten. Hierzu gehört unter anderem das Lebenslagenportal Amt24 und ein so genanntes Prozessregister mit Informationen zu Verfahren und Formalitäten. Die Antragsteller können sich an einen EA wenden, der in der Landesdirektion Leipzig angesiedelt ist. Mit dieser schlanken Struktur über eine staatliche Mittelbehörde realisiert der Freistaat in einer ersten Stufe die Mindestanforderungen zur Umsetzung der EU-DLR. Das Fallmanagement in den Kommunen wird damit aber nicht unterstützt. Dort müssen zum Teil recht komplexe Genehmigungsprozesse koordiniert werden.

Durchgängige Fallbearbeitung vor Ort

Der Landkreis Görlitz schlägt daher einen Weg ein, der über die Mindestanforderungen hinausgeht. Zunächst organisatorisch, indem ein eigener EA auf Kreisebene etabliert wurde. Dieser nimmt

die Fälle des zentralen EA aus Leipzig auf und koordiniert sie intern weiter. Die Vorteile der Görlitzer Lösung liegen in der Bürger- und Wirtschaftsnähe sowie der durchgängig realisierten Fallbearbeitung. Künftig stellt der Landkreis in einem speziellen Portal auf seiner Homepage alle den Kreis betreffenden Formulare bereit. Nach einer Authentifizierung kann der Benutzer seine Anträge online ausfüllen und unter seinem Account Informationen zum Bearbeitungsstand einsehen. Mit Absenden des Formulars eröffnet das System automatisch einen Vorgang, dessen Bearbeitungsschritte speziell auf das jeweilige Verfahren zugeschnitten sind. Manuelle Datenerfassungen oder Übertragungsläufe entfallen, weil die Grunddaten zum Antragsteller und fallspezifische Angaben automatisiert übernommen werden.

Prozessorientierte Bearbeitung stiftet hohen Nutzen

Mit dem neuen System erhält der EA des Landkreises Görlitz eine praxisorientierte IT-Unterstützung, mit der sich das Verfahren gut koordinieren und Fristen effizient überwachen lassen. Gleichzeitig ist er Prozessverantwortlicher für die Formulare und fallspe-

zifischen Vorgänge, die er eigenständig und ohne Programmierkenntnisse pflegen kann. Das ist insofern nützlich, da der Kreis von einer schrittweisen Ausweitung der Verfahren ausgeht, nicht nur im Bereich der EU-DLR. Aus heutiger Sicht versprechen sich die Görlitzer vor allem in Prozessen mit großen Fallaufkommen einen hohen Nutzen. Zum Beispiel, wenn sich Angestellte aus dem Gastronomiegewerbe beim Gesundheitsamt für Infektionsschutzbelehrungen anmelden oder wenn Transporte für lebende Tiere vom Veterinäramt genehmigt werden müssen. Bei den Tiertransporten geht es jährlich um rund 500 Fälle, die organisatorisch komplex sind und an denen viele Personen mitwirken. Die strukturierte Zusammenarbeit der Beteiligten und die umfassende Dokumentation helfen, die Verfahren zu beschleunigen und Abstimmungsaufwände zu reduzieren. Nach den ersten Testläufen warten jetzt alle Beteiligten auf den Startschuss. Hierzu laufen derzeit die letzten technischen Vorbereitungen.



Elektronisches Fallmanagement für koordiniertere und schnellere Abläufe.

Interview

■ Veränderungen erfolgreich managen

Mit Lothar Pelz, Ständiger Vertreter des Kanzlers der Universität Paderborn

Tief greifende Veränderungen lassen sich nicht einfach nur verordnen und durchziehen. Sie müssen sorgfältig vorbereitet und gemanagt werden. Dabei ist der Blick auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu richten. Welche Erfahrungen die Universität Paderborn in diesem Bereich gemacht hat, erläutert Lothar Pelz im Gespräch mit MACH SERVICE.

Herr Pelz, wann haben Sie mit einem aktiven Veränderungsmanagement begonnen?

Lothar Pelz: Diesem Thema musste ich mich im Jahr 1996 stellen, als ich die Leitung des neu gegründeten Dezernats für Finanzwesen übernahm. In diesem Dezernat wurden im Hinblick auf die zunehmende Bedeutung betriebswirtschaftlicher Aspekte für die Universität erstmalig alle Finanzangelegenheiten gebündelt. Über die Konsequenzen hinsichtlich der Notwendigkeit des Aufbaus neuen Wissens und neuer Strukturen habe ich mit den Mitarbeitern ausgiebig diskutiert.

Welche Mitarbeitergruppen haben Sie besonders angesprochen?

Lothar Pelz: Die grundlegenden Veränderungen wurden mit allen Mitarbeitern des Finanzdezernats besprochen. Im Umsetzungsprozess standen die regelmäßigen Fachgespräche mit den zuständigen Sachgebietsleitern im Vordergrund. Für alle Mitarbeiter der Universität fanden regelmäßig Weiterbildungsveranstaltungen statt.

Rückblickend betrachtet: Welche Maßnahmen haben sich besonders bewährt?

Lothar Pelz: Zunächst waren es die Einzelgespräche mit den direkt betroffenen Mitarbeitern, die auch Ansporn für freiwillige Weiterbildungen waren. Wichtig war es auch, die Leitungsorgane frühzeitig einzubinden und Richtungsentscheidungen konzeptionell gut vorzubereiten. Diese beiden Aspekte sind in einer ansonsten diskussionsfreudigen Universität für einen möglichst zügigen Projektfortschritt von zentraler Bedeutung.