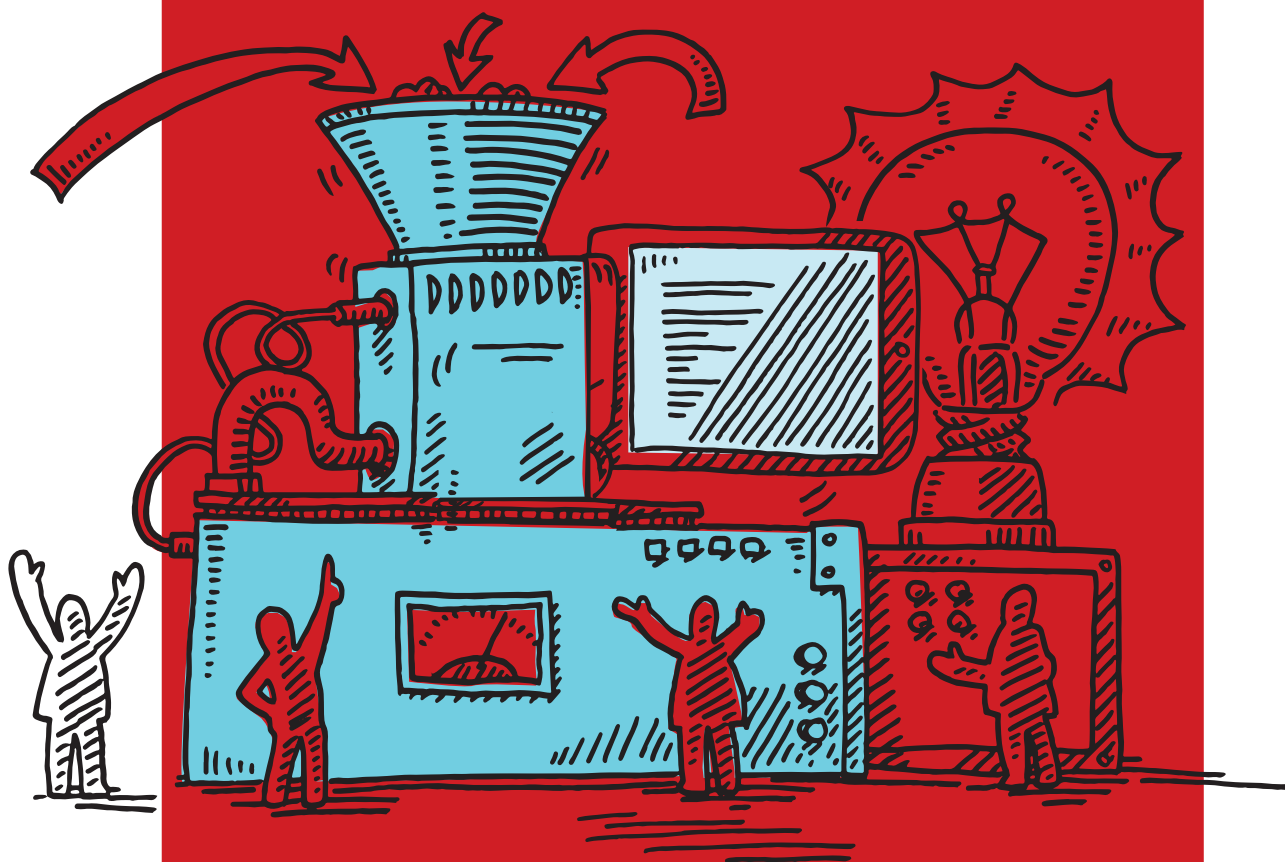


..... CHRISTIAN RUPP

10 DOS AND DON'TS FÜR DIE OZG-UMSETZUNG

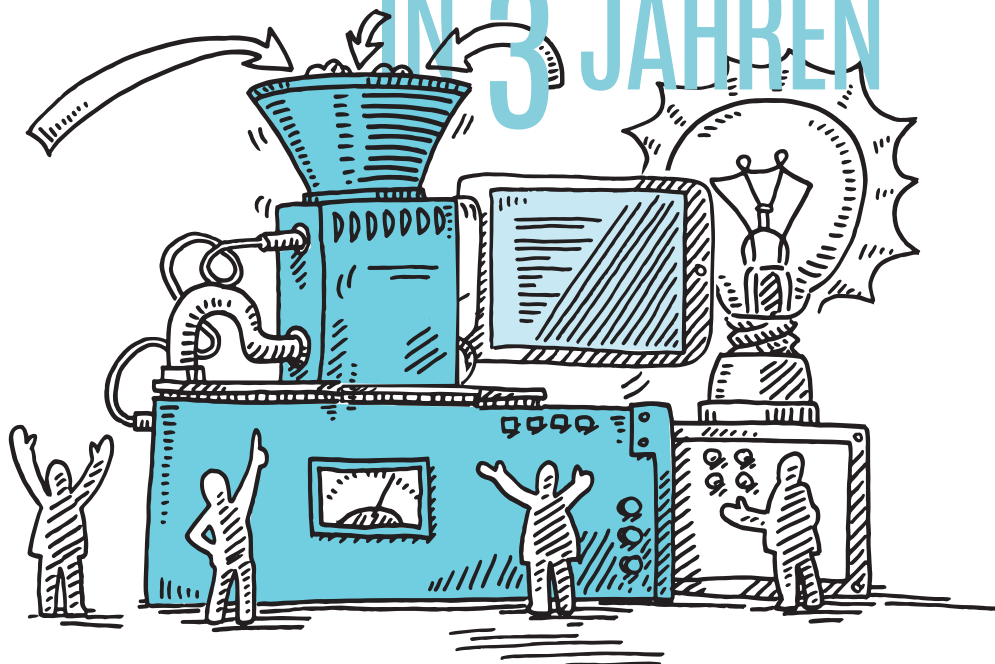
.....



Das Onlinezugangsgesetzes hat für die öffentliche Verwaltung höchste Priorität. **575 Verwaltungsleistungen** müssen Bund, Länder und Kommunen **bis 2022** digital zur Verfügung stellen. Das Fundament der erfolgreichen OZG-Umsetzung liegt meiner Ansicht nach in einem professionellen Prozessmanagement, einer effizienten Workflow-Steuerung, im medienbruchfreien Datenaustausch und komfortablen Portallösungen sowie in der digitalen Befähigung der Anwender und Nutzer.

Mit meinen persönlichen Dos and Don'ts möchte ich Sie dabei unterstützen, die Grundlagen für die OZG-Umsetzung zu schaffen. Ich zeige Ihnen, an welchen Stellschrauben Sie drehen und welche Stolperfallen Sie vermeiden sollten. Die Checkliste erinnert mich jeden Tag daran, worauf es ankommt – ich hoffe, sie hängt bald auch über Ihrem Schreibtisch.

575 LEISTUNGEN IN 3 JAHREN



DOs



1. Menschzentrierte Prozesse konzipieren

Die digitale Transformation erleichtert unseren privaten Alltag spürbar. Nun muss die öffentliche Verwaltung schnellstmöglich nachziehen. Hinterfragen Sie Ihre aktuellen Abläufe und optimieren Sie das Benutzererlebnis Ihrer Kund*innen und Mitarbeiter*innen. Eine intuitive Bedienung und schlanke Prozesse machen den Mehrwert nach innen wie außen greifbar. Denken Sie daran: Das OZG dient den Menschen!



2. Daten laufen lassen statt die Bürger

Im Fokus Ihrer OZG-Umsetzung sollte die Kundenorientierung stehen. Damit Sie diese Prämisse nicht aus den Augen verlieren, empfehle ich Ihnen, Bürger*innen, Unternehmen und Sachbearbeiter*innen an der Prozessoptimierung zu beteiligen. Entwerfen Sie gemeinsam einen ganzheitlichen Prozess, der sich vom Kundenbedürfnis bis zur Veraktung und Archivierung erstreckt. Meine Schlagworte: komfortabel und medienbruchfrei!



3. Mobile first

Die Deutschen surfen inzwischen häufiger mit ihrem Smartphone als mit dem PC. In der digitalen Transformation wird das Smartphone somit zur wichtigsten Kundenschnittstelle. Achten Sie deshalb unbedingt darauf, dass Ihr „Frontend“ auch über den Webbrowser und/oder eine App optimal genutzt werden kann. Wenn Ihnen „Responsive Design“ noch nichts sagt, dann sollten Sie jetzt nachschlagen!

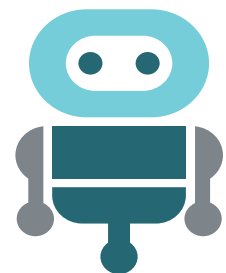


4. DVDV als Startschuss betrachten



Das Deutsche Verwaltungsdienstverzeichnis (DVDV) ermöglicht die automatisierte Kommunikation zwischen einzelnen Verwaltungen. Es schafft eine Rechtsgrundlage für die elektronische Kommunikation zwischen den Fachverfahren von Behörden. Meiner Ansicht nach ist das DVDV ein notwendiger Schritt – doch weitere müssen folgen. Die Gesetze unserer Verwaltung funktionierten lange in der analogen Welt. Nun aber müssen sie regelmäßig dem technischen Fortschritt angepasst werden. Bleiben Sie flexibel und agil!

5. Automatisierung nutzen

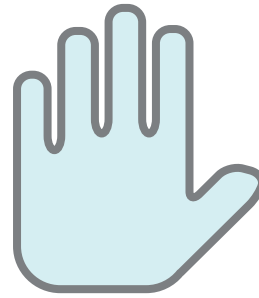


Die OZG-Umsetzung bietet Ihnen die ideale Gelegenheit, um die Prozessautomatisierung vorzubereiten. Der Schlüssel zum Erfolg sind standardisierte Modellierungen. Gepaart mit Künstlicher Intelligenz können automatisierte Prozesse einen signifikanten Nutzen für Bürger*innen, Unternehmen und Verwaltungsmitarbeiter*innen schaffen. Das gilt beispielsweise für den Abruf antragsrelevanter Informationen oder auch für die Aus- und Zustellung von Bescheiden. Bleiben Sie also offen für strukturelle Veränderung durch moderne Technologien!



Für viele ist die Digitalisierung nur eine elektronische Form der Papierprozesse – in Wahrheit ist jedoch die digitale Transformation ein kompletter Wandel unserer Prozesse und Abläufe!

DON'Ts



1. Keinen Wildwuchs zulassen

Die externe Bereitstellung von Verwaltungsdienstleistungen wird ohne die interne Digitalisierung scheitern. Ihr Backend, also die Fachverfahren Ihrer Verwaltung, benötigt nun mehr denn je standardisierte Schnittstellen. Machen Sie also nicht den Fehler, diverse Insellösungen zusammenzuflicken, sondern setzen Sie direkt auf eine zentrale Integrationsplattform. Diese reduziert den Pflegeaufwand und vermeidet dank automatischer Datenübertragung Mehrfacheingaben. Ich garantiere, dass es Ihnen Ihre Mitarbeiter*innen danken werden!



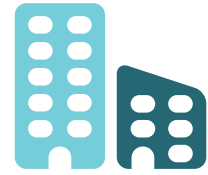
2. Nicht länger warten

Bis 2022 haben Sie noch genügend Zeit? Ja, aber nur wenn Sie jetzt den Turbo zuschalten. Es wäre völlig falsch, die Hände zunächst in den Schoß zu legen – denn der vorgegebene Zeitrahmen ist sehr ambitioniert. Ich möchte Ihnen deshalb dringend empfehlen, auch die EU-Verordnung zum zentralen Digitalen Zugangstor und das Once-Only-Prinzip bereits heute in Ihrer Umsetzung zu berücksichtigen. Gestalten Sie die OZG-Umsetzung aktiv mit statt abzuwarten!



3. *Die Kommunen nicht allein lassen*

Die OZG-Umsetzung wird viele Kommunen überfordern, falls Bund und Ländern sie nicht ausreichend unterstützen. Ohne die unentgeltliche Bereitstellung eines digitalen Werkzeugkoffers und gemeinsamer Basisdienste, wie z. B. zum ePayment oder zur eZustellung, werden Kommunen abgehängt. Nichtsdestotrotz müssen Kommunen auch selbst digitale Kompetenz aufbauen und ihre Kunden in der digitalen Nutzung lotsen bzw. die OZG Services vermarkten. Das gelingt aber nur, wenn Bund und Länder sie auf Augenhöhe einbinden und ihnen ein digitales Rüstzeug anbieten!



4. *Nicht ohne Registermodernisierung implementieren*

Solange wir bei dezentralen Registerlandschaften bleiben, werden Daten mehrfach und inkonsistent erfasst. Eine nutzerfreundliche Digitalisierung sieht anders aus. Erst mit modernen Registern können Prozesse vollständig digital ablaufen, sodass nach der Beantragung einer Verwaltungsleistung kein Nachweis mehr verschickt werden muss. Auch die Umsetzung des Once-Only-Prinzips setzt verknüpfte Registerdaten voraus. Aber Obacht: Bedenken Sie den Datenschutz!



Die technische Interoperabilität ist im Vergleich zur organisatorischen, rechtlichen oder sogar semantischen Interoperabilität das einfachste.

5. *Nicht ausschließlich auf Externe verlassen*

Partner, wie die MACH AG, bieten Ihnen wertvolle Beratungsleistungen und Lösungen für die OZG-Umsetzung. Doch sollten Sie sich nicht allein auf der Kompetenz Ihres Partners ausruhen. Die positiven Effekte der digitalen Verwaltung können sich nämlich nur dann nachhaltig entfalten, wenn auch interne Wissensträger bzw. Projektteams die Themen Prozessmanagement, Datenaustausch, Workflow-Steuerung und Portallösungen vorantreiben. Die OZG-Umsetzung ist Teamarbeit!



Mit meinen 10 Dos and Don'ts konnte ich Ihnen hoffentlich einen ersten Überblick darüber gegeben, worauf es nach meiner Erfahrung bei der OZG-Umsetzung ankommt.



Besuchen Sie jetzt unsere Website und erfahren Sie mehr über das Prozessmanagement, die Vorgangsbearbeitung und die Datenintegration in Zeiten des OZG auf **www.mach.de**



Mein Team und ich freuen uns auf Sie!

*E-Government ist kein Ziel,
sondern eine Reise!*



Christian Rupp

Chief Innovation Officer der MACH AG