

Behördenportale

Portal steuert Geschäftsprozesse

Das Verwaltungs-Service-Zentrum (VSZ) des Bundesverwaltungsamtes (BVA) hat ein Projekt für ein mandantenfähiges Mitarbeiterportal aufgesetzt. Schwerpunkt ist hierbei die Umsetzung von Anforderungen aus den Teilprojekten Arbeitszeit-Management und Personalberichtswesen. Der Prototyp ist einsatzbereit und die ersten Pilotprojekte in den Behörden können starten.

Shared Service Center konsolidieren und zentralisieren Dienstleistungsprozesse. Diese Aufgabe hat auch das Verwaltungs-Service-Zentrum des Bundesverwaltungsamtes. Zu den bereit gestellten Services gehören beispielsweise Travel-Management, Arbeitszeit-Management und Personalrekrutierung. Mehr als 100 Einrichtungen des Bundes nutzen bereits die zentral angebotenen Services des VSZ. „Wir müssen heute mit weniger Personal stetig mehr Arbeiten erledigen. Das heißt, wir sind gefordert, die Geschäftsprozesse zu optimieren, die IT intensiver zu nutzen und

uns von aufwändigen Verwaltungsarbeiten zu entlasten“, sagt Günter Kretschmar, Leiter der Zentralabteilung im Bundesverwaltungsamt.

Um derartige Prozesse effizienter zu machen, ist Portaltechnologie ein guter Ansatz. Ein Portal bildet standardisierte Geschäftsprozesse ab und unterstützt wirkungsvoll bei Shared-Service-Leistungen. Deswegen erweitert das VSZ künftig seine Angebotspalette um eine zentrale, Portal-basierte Arbeitsplattform. Sie bildet intelligente Geschäftsprozesse für das Arbeitszeit-Management und das Personalberichtswesen



„Wir haben in dem Projekt eine portierbare und nutzbare Lösung geschaffen, die in Kürze den Bundesbehörden offen steht.“

Günter Kretschmar, Leiter der Zentralabteilung im Bundesverwaltungsamt



ab. „Wir haben in dem Projekt eine portierbare und nutzbare Lösung geschaffen, die in Kürze den Bundesbehörden offen steht“, freut sich Kretschmar. Die ersten Behörden können mit Pilotprojekten Anfang 2011 starten.

Bisher gibt es keine medienbruchfreie Lösung für diese Tätigkeitsbereiche. Manche Informationen stehen auf Papier, andere elektronisch bereit. Zudem sind nur einfache Workflows vorhanden. In der Regel müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an mehreren Stellen Daten eingeben, was immer wieder zu Schnittstellenproblemen bei den angebotenen IT-Systemen führt.

Prozesse über das Portal automatisiert steuern

Die größte Herausforderung war es, die unterschiedlichen Anforderungen von Verwaltung und IT zu vereinen. Deswegen hat das Projekt mit einer umfassenden Geschäftsprozessanalyse begonnen. Dabei hat das Projektteam zwei wesentliche Erkenntnisse gewonnen: Zum einen sollte die Datenhaltung des Portals zweckorientiert und geschäftsprozessbezogen sein. Das heißt, es werden nur Daten erfasst und verarbeitet, die einen bestimmten Fachprozess beliefern. Zum anderen geht es nicht nur darum, Informationen anzuzeigen. Dazu Günter Kretschmar: „Wir wollen mit dem Portal vor allem automatisierte Prozesse steuern und vermeiden daher Schnittstellen und Medienbrüche. Der Nutzerkreis erhält ein intelligentes, anwenderfreundliches Portal.“ Die Prozesse müssen ohne manuelles Eingreifen laufen. Genau daran sind in der Vergangenheit Eigenentwicklungen oftmals gescheitert: Sie hatten mit selbstgebauten Workflows und unbekanntem Datenwegen zu kämpfen. Um diese Schwierigkeiten zu vermeiden, hat das VSZ sich intensiv mit der Analyse der Geschäftsprozesse befasst.

So hat sich das VSZ mit MATERNA einen externen Beratungspartner ins Haus geholt. Der Dortmunder IT-Dienstleister hat intensiv an der Konzeption mitgearbeitet, die Geschäftsprozesse aufgenommen, am Thema Barrierefreiheit mitgewirkt, Integrationsfragen der IT-Systeme beantwortet

sowie Sicherheitsfragen geklärt und einen Prototypen auf Basis des Government Site Builder entwickelt.

Das BVA hatte bereits in verschiedenen Projekten mit ARIS, der Software zu Prozessmodellierung, gearbeitet und gute Erfahrungen gemacht. Daher kommt das Werkzeug auch hier zum Einsatz. In ARIS werden alle Geschäftsprozesse auf technischer Ebene modelliert, deren Verläufe detailliert mittels Workflows beschrieben und schließlich dokumentiert. Alle definierten Geschäftsprozesse können in Kürze im Intranet des Bundes durch die Behörden eingesehen werden.

Kernprozesse stehen bereit

Das VSZ hat vier typische Prozesse identifiziert: Arbeitszeitbuchungen am Arbeitsplatz, ein mehrstufiges Antragsverfahren, die Bereitstellung von Informationen über gebuchte Arbeitszeiten für Beschäftigte und die Bereitstellung von Informationen für Vorgesetzte.

Das Portal bildet diese Vorgänge unabhängig von der Rolle des Anwenders über vier Schaltflächen ab:

- Aktion (Mitarbeiter stellt zum Beispiel einen Urlaubsantrag oder teilt eine Adressänderung mit)
- Information (Mitarbeiter informiert sich zum Beispiel über die gebuchten Arbeitszeiten oder Vorgesetzter fordert einen Monatsbericht)
- Planung (Vorgesetzter plant zum Beispiel den Schichtdienst)
- Postkorb (Vorgesetzter muss zum Beispiel einen Urlaubsantrag oder Bericht freigeben)

Die Projektbeteiligten haben insgesamt 1.683 elektronische Dokumente verschiedener Art und Größe bearbeitet, erstellt oder gesichtet.

Backend-Systeme verarbeiten die Daten

In das Portal integriert sind zwei Basissysteme: Dies ist zum einen die von HP entwickelte Personalverwaltungs-Software EPOS, die Bundesbehörden kostenfrei nutzen können. Zum anderen ist das Zeiterfassungssystem flaminga[®] von der

Firma CALA Systemtechnik GmbH integriert, das ebenfalls bei den Bundesbehörden weit verbreitet ist. „Wir haben die Fachverfahren ganz bewusst nur lose mit dem Portal gekoppelt. Wir wollten kein allumfassendes System, sondern können so die Geschäftsprozesse über das einheitliche Medium steuern. Außerdem lassen sich die Systeme so einfacher austauschen“, so Günter Kretschmar. Vorstellbar ist es daher, künftig weitere Fachverfahren einzubinden.

Des Weiteren ist ein von der Firma iCross Software konzipiertes und in Realisierung befindliches Datawarehouse mit einer eigenen Cockpit-Sicht angebunden. Hier werden statistische Berichte erstellt, je nach Verwendungszweck aufbereitet und über den von MATERNA entwickelten HTML-Viewer im Portal dargestellt. „Die verschiedenen Firmen mit ihrem spezialisierten Know-how zu koordinieren, war ebenfalls eine Herausforderung im Projekt, die trotz hohem Abstimmungsaufwand sehr gut gelungen ist“, ergänzt Kretschmar.

Geschäftsprozessorientierung ist oberste Prämisse

Das Portal folgt technischen Standards, ist jedoch modular und flexibel gestaltet und wird daher unterschiedlichen Anforderungen gerecht. So lassen sich beispielsweise unterschiedliche Arbeitszeitmodelle berücksichtigen. Will eine Behörde nicht alle Funktionen nutzen, blendet sie nicht zutreffendes einfach aus. MATERNA hat eine Fachadministration in das Portal eingebaut, um diese individuellen Einstellungen vorzunehmen.

Ganz wichtig ist der geschäftsprozessorientierte Ansatz. So erhält der Anwender über einen Workflow automatisiert die einem Prozess zugehörigen Informationen oder Anträge. Der gesamte Prozess verläuft ohne Medienbrüche elektronisch von der ersten Eingabe bis zum Abschluss. Das heißt, alle Systeme leisten im Hintergrund ihren Dienst. Hierbei spielt der Datenschutz eine wichtige Rolle, so dass nur die für einen Vorgang benötigten Daten in das Personalsystem oder in das Zeiterfassungssystem übertragen werden. Außerdem werden die Vorgänge nicht vermischt, sondern nur relevante Daten den jeweiligen Prozessen zugeordnet.

Im Portal sind für jeden Geschäftsprozess die entsprechenden Verlaufswege definiert und können über die Fachadministration bearbeitet werden. Die unterschiedlichen Beteiligten mit ihren Rollen und Verantwortlichkeiten sind einbezogen. Dahinter verbirgt sich ein komplexes Rollen- und Rechtekonzept. Damit bringt das Portal jeden Prozess stets an die richtige Stelle – und zwar flexibel für jede Behörde und ihre individuellen Anforderungen.

All das trägt dazu bei, dass sich die Geschäftsprozesse in einer Behörde über das Portal steuern lassen.

Ansprüche zahlbar machen

Für das Arbeitszeit-Management werden die Arbeitszeiten so aufbereitet, dass sie direkt in die Zeitabrechnung einfließen können. Damit lassen sich finanzielle Ansprüche aus dem Sektor Arbeitszeit zügiger abwickeln, beispielsweise Ausgleichszahlungen für Dienste zu ungünstigen Zeiten und

Portalbasierte IT-Lösungen bieten generelle Vorteile

Zentrale Arbeitsplattform

Einheitlicher Zugang

Empfängergerechte Informationen

Single Sign On

Employee Self Service

Mitarbeiterportal

Management-Portal

Systemintegration

Kommunikationssteuerung

Das Portal bietet elektronische Geschäftsprozesse für das Arbeitszeit-Management und das Personalberichtswesen. Der berechnete Anwenderkreis kann Aktionen anstoßen, Informationen abrufen, Planungen vornehmen und im Postkorb Arbeitsaufträge finden.

Sonntags- sowie Feiertagsdienste. Hierzu ist das Portal mit dem Datawarehouse gekoppelt. Je nach Rolle bietet das Portal eine empfängergerechte Sicht auf die Arbeitszeitdaten, beispielsweise für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Vorgesetzte, die Personalstelle oder die Personalvertretung. Die Aufbereitung der Daten erfolgt in den jeweils benötigten Formaten und stellt die Zeiten beispielsweise in Minuten, Stunden oder Tagen dar – unabhängig davon, in welchem Format sie erfasst werden. In alle Fragen rund um das Personalberichtswesen ist die Personalvertretung eng eingebunden.

Das VSZ betrachtet das Arbeitszeit-Management nach einem ganzheitlichen, übergreifenden Prinzip. Neben Einzelprozessen zieht der Dienstleister hierbei ganzheitliche Betrachtungsweisen heran. Wurden früher Einzelarbeitsplätze für bestimmte Geschäftsprozessbereiche getrennt geführt, wachsen diese heute zusammen. Diese Abkehr vom Gedanken des Einzelarbeitsplatzes führt zu Multifunktionsarbeitsplätzen. In der Praxis heißt dies, dass IT-Systeme nicht mehr überwiegend manuell mit Daten befüllt werden müssen (Systembedienung). Sie bewegen sich vielmehr zunehmend in Richtung der administrativen Systemsteuerung (Geschäftsprozesse steuern). Das erfordert ein begleitendes Change-Management, da mehrere und vielfältige Geschäftsprozesse bewegt werden müssen.

Prototyp erproben

Primäre Nutzer sind nach Projektplan zunächst die Behörden im Geschäftsbereich des Bundesministeriums des Innern. Zu den ersten Pilotbehörden gehören das Bundesverwaltungsamt, das Bundesamt für politische Bildung und das Bundesamt für Bevölkerungs- und Katastrophenschutz. Ziel war es von Anfang an, eine professionelle Lösung zu entwickeln, die auch Behörden aus anderen Ressorts zugute kommen soll.

Behörden, die sich für das neue Mitarbeiter- und Management-Portal entscheiden, können die Lösung entweder beim BVA hosten lassen oder auch selbst betreiben. Davon merkt der Anwenderkreis nichts. Er nutzt weiterhin das Intranet seiner Behörde und wird einfach zum neuen Portal weitergeleitet.

Prototyp fertig stellen und einsatzbereit machen

Seit dem Sommer 2010 sind die Konzeptions- und Prototypphasen abgeschlossen. In den nächsten Monaten beginnt die technische Realisierung und Qualitätssicherung. Dabei geht es vor allem um technische Fragen, etwa nach der geeigneten Plattform, dem Sicherheitskonzept und dem Betriebskonzept. So muss das Portal beispielsweise technisch so gerüstet sein, dass Tausende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Anträge über das Portal elektronisch abwickeln können. Deswegen stehen derzeit Qualitäts-Management, Sicherheits- und Plausibilitäts-Checks sowie Lasttests auf der Agenda der Planer des VSZ und der Bundesstelle für Informationstechnik (BIT) im Bundesverwaltungsamt. ■

Vorteile der Portallösung

- Geschäftsprozessorientierung
- Umsetzung von standardisierten Geschäftsprozessen
- Intelligente und barrierearme Lösung
- Kein Schulungsaufwand für den Anwenderkreis
- Flexibel an individuelle Anforderungen anpassbar

Leistungen MATERNA

- Umsetzung Fachkonzeption
- Geschäftsprozessmodellierung
- Konzeption der Navigationslogik
- Designerstellung
- Erstellung von ARIS-Modellen
- Umsetzung eines mandantenfähigen Mitarbeiter- und Management-Portals (Prototyp auf Basis des Government Site Builder)
- Entwicklung einer Workflow-Engine zur Abwicklung von Anträgen
- Entwicklung von Schnittstellen zur Anbindung von Fremdsystemen

Leistungen Bundesverwaltungsamt

- Projekt-Management
- Projekt-Controlling
- Fachkonzeption
- Ist-Analyse
- Soll-Konzeption

Stabile und performante SOA-Architektur

- Aufteilung von Funktionalitäten in getrennte Services je nach fachlicher Verantwortlichkeit
- Kapselung von Datenbanksystemen und Bereitstellung fachlich gebündelter Dienste in der Architektur
- Vorbereitung der Einführung eines Enterprise Services Bus zur Integration weiterer Systeme

Weitere Informationen:

Bundesverwaltungsamt, Referat VSZ 4,
elektronisches Personal- und Zeitmanagement,
E-Mail: dlz@bva.bund.de,
Tel.: +49 228-99-358-3600