

Besser zusammenarbeiten dank Plattformen

Eine zentrale Herausforderung für die öffentliche Verwaltung in Deutschland ist die Ende-zu-Ende-Digitalisierung ihrer Prozesse, einer der zentralen Gedanken des Onlinezugangsgesetzes. Ein Ansatz, der in anderen Ländern und der Privatwirtschaft genutzt wird, könnte Behörden helfen, dieses Ziel zu erreichen.

Verfasst von



© Andreas Schöte

der Verwaltungswissenschaftler besetzt die Professur für Digitalisierung in der Verwaltung an der Hochschule RheinMain in Wiesbaden. Er ist zudem Institutsleiter der Gesellschaft für Weiterbildung, Innovation und UX-Public Services mit Sitz in Basel und forscht über die digitale Transformation in der DACH-Region und darüber hinaus.

Die heutigen Systemlandschaften in den Vollzugsbehörden auf kommunaler Ebene scheinen in der Fläche noch mit technischen Verknüpfungen zwischen lokalen IT-Systemen mit starren Schnittstellen wenig Kapazität für die Optimierung der eigenen Geschäftsprozesse zuzulassen. Das soll jedoch nicht so bleiben: Antragsdaten aus den Online-Diensten der föderalen Strukturen sollen zu „Autobahnen“ für die Verarbeitung in virtualisierten Cockpits führen, damit Sachbearbeitende ihre Vorgänge im Überblick behalten und mit Standardroutinen effizient bearbeiten können. In der frei werdenden Zeit sollen sie auf Sonderfälle und Abweichungen konzentrieren.

Hierzulande ist das oft noch nicht Realität. Ein Blick ins europäische Ausland zeigt vereinzelte Beispiele langjähriger Effizienzgewinne. Auch die in der Privat-

wirtschaft etablierten vernetzten Arbeitsformen, die sich Plattformen wie Microsoft (MS) Teams inklusive der MS Power Plattform bedienen, scheinen ein spannender Fingerzeig für die digitale Transformation der Verwaltung zu sein. Durch systematischen Aufbau von Plattform-Know-how könnte auch die Vision eines E-Government-Ökosystems noch gelingen.

Die Automatisierung von Routineprozessen und die Entscheidungsunterstützung durch smarte Systeme gerät bei der Ende-zu-Ende-Digitalisierung in den Vordergrund. Die heutigen Trendthemen Künstliche Intelligenz (KI) und digitale Interoperabilität bedingen aber den Zugriff auf eine verfügbare Datenbasis, um mittels analytischer Verfahren Potenziale in der Automatisierung von Geschäftsvorfällen erschließen zu können. Damit kommt „Plattform as a Service“- und

Kompakt

- Lösungen wie die MS Power Plattform können auch in der Verwaltung dabei helfen, die Zusammenarbeit zu stärken, indem sie etwa den Datenaustausch und die Entwicklung neuer Anwendungen vereinfachen.
- Gegen die Nutzung einer US-Lösung spricht der Datenschutz, insbesondere das Schrems-II-Urteil.
- In der Schweiz beispielsweise verwenden einige Behörden die aus Zürich stammende Plattform eGeKo, die auch in Deutschland ohne Datenschutzbedenken genutzt werden könnte, da die Schweiz in diesem Zusammenhang als sicheres Drittland eingestuft ist.

„Software as a Service“-Infrastrukturen eine wachsende Bedeutung zu, was aber in der öffentlichen Verwaltung noch keine nennenswerten Erfolge zeigt, wie Doubra und Sikes (2022) in einer Studie zeigen. Von „Government as a Platform“, die O'Reilly im Jahr 2011 skizzierte, kann bisher keine Rede sein, trotz der Effizienzpotenziale durch die Konzentration auf Kernfunktionen in der Prozessbearbeitung und Nutzerfreundlichkeit durch anpassbare Bausteine für Endanwendende ohne Programmierkenntnisse.

Die Plattformökonomie hebt insbesondere MS Teams als Portalrahmen hervor, in dem die digitale Transformation das effiziente Arbeiten und schnelle Reagieren ermöglichen soll. Durch die Konfigurationsoptionen der MS Power Platform können die internen Spielregeln unterschiedlicher Organisationen und Unternehmen abgebildet werden. Demnach lassen sich sämtliche Prozesse auf der Plattform aufsetzen. Über ein Center of Excellence (CoE) als virtuelle Koordinationsstelle der digitalen Transformation sollen Ver-

änderungen konsequent und qualitätsgesichert durchgeführt werden. Das CoE will die Governance des Top-Managements sicherstellen und einen Ort schaffen, an dem Beschäftigte zusammenkommen können, um Innovationen entwickeln zu können.

Mit der MS Power Platform lassen sich Daten analysieren, datenbasierte Lösungen entwickeln und manuelle Prozesse automatisieren, damit sich die IT-Abteilung auf komplexe Infrastrukturmaßnahmen konzentrieren kann (siehe Kasten Seite 45). Als Middlewarelösung soll sie zersplitterte Fach- und Datenbankapplikationen harmonisieren. So können mit der Plattform etwa Konnektoren für Systemintegrationen geschaffen werden. Damit gehört auch Datenverlust der Vergangenheit an, zugleich wird damit die Voraussetzung für Machine-Learning-Applikationen geschaffen. Der integrierte No-Code-beziehungsweise Low-Code-Editor ermöglicht es auch Mitarbeitenden ohne Programmierkenntnisse, selbstständig digitale Lösungen zu entwickeln, aber mittels Code-Editoren auch professionelle

Entwicklerinnen und Entwickler anzusprechen. Die Brücke zwischen Fachexpertinnen und -experten in den Prozessen sowie separaten Querschnittsfunktionstragenden soll damit zugunsten des Enablings der Fachexpertise in digitalen Dingen ausschlagen. Über komplexe Chatbots können neben Anfragen von Kundinnen und Kunden auch Onboarding-Prozesse und interne Fragen, zum Beispiel zu Personalvorgängen oder zum Arbeitsschutz, abgewickelt werden. Außerdem lassen sich über Live-Dashboards etwa neue Arten der hybriden Zusammenarbeit entwickeln.

Wann sich Plattformen besonders lohnen

Die Forrester Total Economic Impact Study aus dem Jahr 2023 errechnet für die MS Power Platform ein mögliches Return on Investment von 356 Prozent, sofern papiergebundene Prozesse oder Prozesse mit Medienbrüchen vorliegen. Allerdings sollte die Verwaltung die Datenschutzproblematik durch das so genannte Schrems-II-Urteil im Blick haben, wenn sie die Plattform nutzen möchte. Informationen dazu gibt der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit unter <https://sn.pub/4PjDLf>.

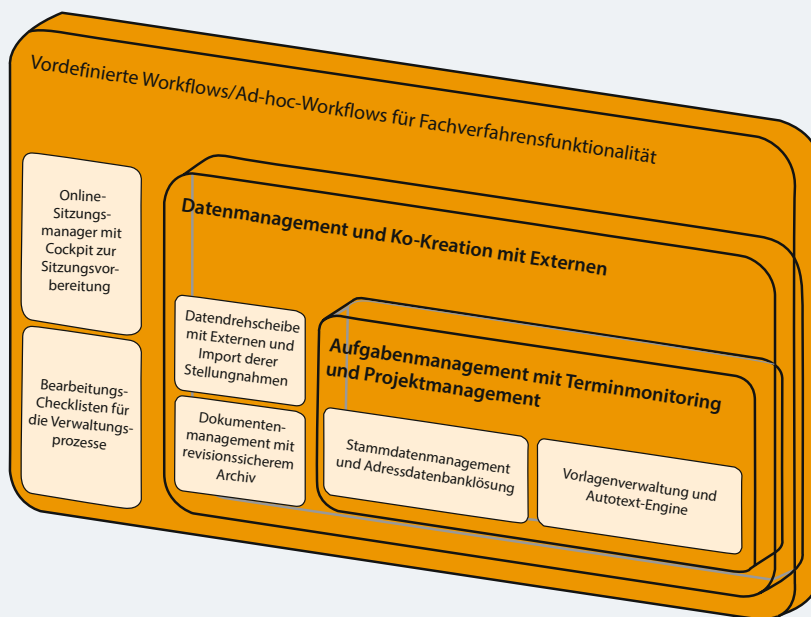
Wer ins deutschsprachige Ausland blickt, findet Alternativen zur MS Power Platform mit vergleichbarem Nutzungsumfang, die sich in der dortigen öffentlichen Verwaltung verbreitet haben. In diesem Beitrag soll eine SaaS-Lösung als Beispiel näher beleuchtet werden, das Produkt „eGeKo“ der Ategra AG aus Zürich.

Schauen wir zunächst auf den Datenschutz. In Bezug auf das Hosting gibt es für deutsche Verwaltungen die Vorgabe, dass personenbezogene Daten ohne weiteren Schutz nur Anbietern in sicheren Ländern ausgetauscht werden dürfen. Zu diesen sicheren Staaten gemäß Angemessenheitsbeschlüssen der Europäischen Kommission, englisch Adequacy decisions, zählt unter anderem Schweiz.

In Bezug auf die Datensicherheit bietet eGeKo eine verschlüsselte Verbindung zwischen Client und Server, Zweifaktor-

Digitale Unterstützung bei gemeinsamen Projekten

Funktionsmix und Digitalisierungsbausteine einer Co-Creation-Plattform am Produkt-Beispiel eGeKo der Ategra AG in Zürich, Schweiz:



Quelle: Eigene Darstellung auf Basis von Informationen der Ategra AG am Beispiel eGeKo

Authentisierung sowie ein zertifiziertes Hosting der Anwendung inklusive Daten und Datensicherung nach ISO 9001:2015 in Qualitäts- und Risikomanagement und nach ISO 27001:2013 im Bereich der Informationssicherheit. Damit wird über regelmäßige Security Audits die Einhaltung der Datensicherheitsstandards gewährleistet.

Die Themen starrer Schnittstellen sowie Update-, Upgrade- und Patch-Management fallen mit eGoKo ebenso wie Fragen der Updatekompatibilität mit Office-Produkten oder Fachsoftware-Versionierungen. Mittels eines Browser-unabhängigen Web-User-Interfaces können hinterlegte Profile für die Nutzenden standardisiert angelegt werden. Dies kann sowohl für interne als auch externe Stakeholder erfolgen. Somit wird eine organisationsübergreifende Zusammenarbeit inklusive Datentransfer möglich. Dies bedeutet

- eine einfache Zusammenarbeit und volle Informationsübersichten aller Beteiligten,
- ein einziges Tool für alle Tätigkeiten inklusive zentraler Wikis,
- eine gemeinsame Dokumentenablage mit Editioptionen und
- eine Workflow-Funktionalität für Fachdatenverarbeitung.

Die Grafik auf Seite 44 zeigt den Funktionsmix und die Digitalisierungsbau- steine von eGoKo in der Übersicht.

Das Daten-Sharing mit Externen kann mit allen gängigen Dateitypen erfolgen, die ebenfalls durch die integrierten Anwendungen verarbeitet werden. Die Geschäftsprozesse und die dazugehörigen Dokumente werden dabei entsprechend dem Records-Management-Standard ISO-15489 und den strategischen, organisatorischen sowie technischen Grundsätzen gemäß dem Lebenszyklusmodell von Aktenvorgängen inklusive dezentralem Archivierungsmodell behandelt. Diese zentrale Revisions-sicherheit gewährleistet Berechtigten den Zugriff auf Fall- und Sachakten sowie Sitzungsunterlagen über eine einfache Volltextsuchfunktion. Das Erfassen von Metadaten kann in vielen Fällen auf-

Die fünf Bestandteile der Microsoft Power Platform

1. **Power Apps** dienen der Entwicklung von datenbasierte Applikationen im Baukastenformat.
2. **Dataverse** fungiert als Daten-Konnektor zu unter anderem Microsoft Dynamics 365 und externen Business-Applikationen wie Salesforce, SAP und Oracle.
3. **Power Automate** vernetzen Applikationen und bieten manuelle Prozesse automatisiert an.
4. **Power BI** setzen Datenbestände und Live-Daten in interaktive Dashboards und Berichte um. BI steht dabei für Business Intelligence.
5. **Power Virtual Agents** ermöglichen es, umfassende Chatbots-Applikationen zu entwickeln und zu optimieren.

grund der mitgelieferten automatischen Texterkennung (OCR) entfallen.

Der ortsunabhängige Zugriff auf die Dateien in eGoKo kann zusätzlich um Geschäftsabläufe gemäß standardisiertem Workflow-Schema erweitert werden. So sind folgende Vorgänge möglich:

- Antragsdatenübernahme beziehungsweise Dokumentenscan,
- Datenverarbeitung inklusive Rechtsprüfung, Berechnung und Workflowanpassung,
- Übermittlung digital signierter Entscheidung über einen verschlüsselten Kanal und
- Gebührenkalkulation sowie Sollstellungslauf inklusive Verbuchung der Liquidierung.

Insbesondere der Prozess des Sitzungsmanagements auf Basis elektronischer Unterlagen wird dank des verschlüsselten Zugriffs der Gremienmitglieder stark vereinfacht. Die Tagesordnungspunkte werden mithilfe von Bausteinen vorbereitet und Meinungsbildungsprozesse direkt in eGoKo protokolliert. Die Sitzungsteilnehmenden können neben dem Abruf von Informationen auch optional selbst Punkte einbringen und elektronisch abstimmen.

Das SaaS-Preismodell – Preis pro User beziehungsweise User und Monat – vereinfacht die Kalkulation und reduziert Kosten. Insbesondere sind keine Investitionskosten mehr für Infrastruktur notwendig. Jährliche Zusatzkosten für Soft-

ware-Lizenzen, Wartungsgebühren oder Datensicherungen fallen ebenso weg.

Eine Plattform-Lösung wie eGoKo ermöglicht es den Beschäftigten, ihrem Gestaltungsauftrag nachzukommen und eigenverantwortlich Prozesse zu modulieren. Ein erweiterter Handlungsspielraum und die Vielfältigkeit der Aufgaben, die sich dadurch ergibt, haben in vielen Fällen das Potenzial, die Mitarbeitenden zu motivieren und die Beschäftigten so an die Organisation zu binden. Diesen Handlungsrahmen versucht auch die Hochschule RheinMain in der Nachwuchsausbildung in der Verwaltungsinformatik einzubringen. Überdies ermöglicht eine Entwicklerrolle für eigene Prozessautomatisierung auch ein Communitybuilding und Wettbewerb um die beste Lösung als Anreiz für disruptive Ideen. Eine Förderung der Kultur der Offenheit und Ko-Kreation mit Freiheiten für virtuelle Räume der Zusammenarbeit dient außerdem der Optimierung von E-Government-Anwendungen in der Breite. Insofern kann damit neues Potenzial zur OZG-Umsetzung generiert werden. Das wäre der Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland zu wünschen. ■

Literatur

- Doubrava, C./Sikes, V. (2022): Cloud-Paradigma in der öffentlichen Verwaltung, Datenschutz und Datensicherheit 46(1).
 O'Reilly, T. (2011): Government as a Platform, Innovations: Technology, Governance, Globalization 6(1).
 Forrester (2023): Total Economic Impact Study (TEI), <https://sn.pub/FMzwnQ>.