

Erfolgreiche Verwaltung mit Favorit®-OfficeFlow®

Johannes Keusekotten und Gabriele Sauermann

Der Weg zu ordnungsgemäßer Aktenführung und effizienter Verwaltung führt im Bundesverwaltungsamt über FAVORIT®-OfficeFlow®.

Für die Organisation der Arbeit im papierarmen Büro reicht es nicht, Emails auszutauschen, sie auszudrucken und wieder der Papierakte hinzuzufügen. Auch ist es nicht im Sinne einer ordnungsgemäßen Aktenführung, neben einer unvollständigen Papierakte elektronische Dokumente zum gleichen Thema in Dateiverzeichnissen ohne Kontext zur Akte zu speichern. Daher kommt einem Dokumenten- und Workflow - Managementsystem zur Modernisierung der öffentlichen Verwaltung eine Schlüsselrolle zu. Die Einführung ist dabei weniger eine technische als eine organisatorische Herausforderung, bei der es besonders auf breite Einbeziehung der Mitarbeiter ankommt. Das Bundesverwaltungsamt hat schon seit Jahren Erfahrungen in der papierlosen Vorgangsbearbeitung gesammelt.

Aus diesen Erfahrungen hat das BVA ein Produkt für die öffentliche Verwaltung entwickelt: Favorit®-OfficeFlow® ist eine praxiserprobte Dokumenten- und Workflow-Management-Lösung, die Akten per Knopfdruck verfügbar macht - an jedem Ort, zu jeder Zeit. Favorit®-OfficeFlow® passt sich flexibel an die jeweiligen Abläufe an, sorgt für maximale Transparenz in der Aktenlage und kürzeste Recherchezeiten bei sämtlichen Vorgängen. Das System ist flexibel einsetzbar und unterstützt sowohl die papierlose als auch die papierbegleitende Vorgangsbearbeitung. Auf Wunsch ist Favorit®-OfficeFlow® als eigenständiges Registratur- und Schriftgutverwaltungssystem einsetzbar - die ideale Voraussetzung für einen schrittweisen Einstieg von der elektronischen Archivierung bis zur Vorgangsbearbeitung.

Die Einbindung der Digitalen Signatur sorgt für gesetzmäßiges und beweissicheres Verwaltungshandeln. Favorit®-OfficeFlow® stärkt die Leistungsfähigkeit und erhöht die Wirtschaftlichkeit in der Verwaltung nachweislich, wie der Einsatz in der Praxis zeigt. Im Bundesverwaltungsamt ist Favorit®-OfficeFlow® seit 1997 und heute an mehr als 330 Arbeitsplätzen erfolgreich im Einsatz. Weitere Anwender, wie die Landesverwaltung NRW, führen Favorit®-OfficeFlow® flächendeckend ein.

1 Von der öffentlichen Verwaltung, für die öffentliche Verwaltung

Damit Innovationen sinnvoll ihren Weg in die Praxis finden, wurde die Entwicklung von Favorit®-OfficeFlow® unmittelbar an den Bedürfnissen der Verwaltung ausgerichtet. Favorit®-OfficeFlow® wurde im Bundesverwaltungsamt von Anwendern entwickelt und mitgestaltet. Inzwischen arbeiten zahlreiche Bundes- und Landesbehörden an der Weiterentwicklung mit. Der Arbeitskreis FAVORIT (Bund, Länder und Wissenschaft) entscheidet über die Inhalte der weiteren Entwicklung. Inhaber der Rechte ist das Bundesverwaltungsamt in Köln. Die Anwendungssoftware steht allen Behörden kostenlos zur Verfügung.

2 Favorit®-OfficeFlow® ist der Sieger im Vergleichswettbewerb

Favorit®-OfficeFlow® ging aus einer sechsmonatigen Vergleichspilotierung nach den Kriterien des DOMEA-Konzeptes im Bundesinnenministerium, die von der Unternehmensberatung INFORA begleitet wurde, als Sieger hervor. Sowohl in der Leistungsbewertung als auch im Preis-Leistungsverhältnis lag Favorit®-OfficeFlow® mit Abstand vor den Produkten der Mitbewerber.

3 Die Vorzüge des Systems

o Der stufenweise Einstieg ins digitale Büro:

Sie entscheiden über den Einsatz von Favorit®-OfficeFlow®, ob sie nur die Archivierung nutzen wollen oder auch die durchgängige Lösung wählen.

o Archiv integriert:

Favorit®-OfficeFlow® verfügt über eine starke, an Standards (CD-ROM / DVD-ROM-Jukeboxen) ausgerichtete Archivkomponente, die in das Dokumentenmanagement und die Vorgangsbearbeitung integriert ist. Neben dem Vorteil einer konsistenten Weiterentwicklung zwischen Dokumentenmanagement, Vorgangsbearbeitung und Archivierung entstehen durch den hohen Integrationsgrad der Lösung keine Risiken, wie sie bei der Verknüpfung mehrerer "isolierter" Produkte auftreten können.

Die in Favorit®-OfficeFlow® enthaltene, integrierte Dokumentenmanagement- und Workflowkomponente von COI BusinessFlow hat sich bei über 200 Großunternehmen bewährt.

o Durchgängige Lösung:

Favorit®-OfficeFlow® bietet eine durchgängige Lösung von der Posteingangsbearbeitung, über die Registratur, über die Sachbearbeitung und bis hin zur Postausgangsbearbeitung und Archivierung an.

o Effiziente Posteingangsbearbeitung:

Favorit®-OfficeFlow® bietet die Möglichkeit, Dokumente in einer zentralen Scanstelle oder im Sachgebiet am Arbeitsplatz des Bearbeiters zu scannen. Gescannte Dokumente können automatisch durch eine optische Zeichenerkennung (OCR/ICR) und anschließende Dokumentenanalyse effektiv und sicher ihren Suchbegriffen wie Aktenzeichen, Betreff, etc. zugeordnet werden.

o Strukturiert oder individuell - immer ein optimaler Workflow:

Favorit®-OfficeFlow® unterstützt sowohl standardisierte Verfahren als auch die Bearbeitung von Vorgängen mit hohem Individualisierungsgrad, z.B. für die leitende, konzeptionell arbeitende Verwaltung in Ministerien und Behörden.

o Flexible Laufwege:

Die Laufwege der elektronischen Umlaufmappe sind individuell gestaltbar. Jeder Anwender hat die Möglichkeit, auch bereits vorhandene Laufwege an die jeweiligen Erfordernissen anzupassen. Er kann Laufwege für sequentiell und sternförmig zu verteilende Umlaufmappen definieren.

o Hohe Wirtschaftlichkeit im papierarmen Büro:

Die Rationalisierungspotentiale durch Wegfall des Medienbruchs, Reduzierung von Suchzeiten, schnelle Auskunftserteilung an Bürger und innerhalb der öffentlichen Verwaltung, die an mehreren Arbeitsplätzen gleichzeitige und schnelle Verfügbarkeit von Informationen, sind beachtlich.

Wissenschaftliche Untersuchungen haben ergeben, dass 70 % aller benötigten Informationen nicht in Datenbanken sondern in Papierakten gespeichert sind. Die Digitalisierung und Speicherung der Akten auf optische Datenträger ist daher besonders geeignet, die Informationsversorgung einer Behörde zu erschließen.

Bei der Arbeitsweise in Ministerien mit überwiegend komplexen und wenig strukturierbaren Verwaltungsabläufen hat die Einführung von IT-gestützter Vorgangsbearbeitung mit Favorit®-OfficeFlow® vielfältige positive Auswirkungen, insbesondere in folgenden Punkten:

- der Bereitstellung von Informationen,
- der kooperativen Aufgabenerarbeitung,
- der Reaktionsfähigkeit/-schnelligkeit,
- der rechtzeitigen Aufgabenerledigung sowie der Beschleunigung von Arbeitsabläufen und -prozessen.

o Informationssteuerung der administrativ-politischen Ebene:

Die Ministerien haben eine exponierte politische Stellung. Daher wirken sich Verbesserungen im Bereich der Bearbeitung und Bereitstellung von Informationen unmittelbar auf höchster Ebene aus und haben Signalwirkung auf den nachgeordneten Bereich.

o Mitarbeiterbezogene Effekte:

Die Einführung von IT-gestützter Vorgangsbearbeitung entlastet von Routinetätigkeiten und zielt auf Bearbeitungsautonomie. Dadurch ergeben sich zwangsläufig attraktivere Arbeitsbedingungen.

Der TÜV Rheinland hat die Software-Ergonomie geprüft und kommt zu folgendem Resultat: "Favorit®-OfficeFlow®, ein Produkt des Bundesverwaltungsamtes, erhält Zertifikat für ergonomische Qualität.

Als erstes Produkt aus dem Bereich der öffentlichen Verwaltungssoftware erhält das Bundesverwaltungsamt (BVA) für sein Software Erzeugnis Favorit®-OfficeFlow® das Zertifikat "Ergonomie geprüft" von der TRPS. Das BVA hat damit eine Vorreiterfunktion

übernommen, denn Favorit®-OfficeFlow® ist das erste Produkt in dieser Branche, das auf der Basis der internationalen Norm ISO 9241 zertifiziert wurde."

o Effekte hinsichtlich Bürgernähe:

Mit der Einführung von Favorit®-OfficeFlow® wird ein einheitlicheres Verwaltungshandeln in großer Ausprägung erreicht. Die Verständlichkeit und die Transparenz des Verwaltungshandelns wird in einem nicht unerheblichen Maße gesteigert. In der Summe kommt es somit zu einer wirksamen Beschleunigung von Verwaltungsentscheidungen. Hinzu kommt eine deutliche Imageverbesserung, indem sich auch die öffentliche Verwaltung modernster innovativer Techniken bedient.

o Organisatorische Effekte:

Sie beziehen sich hauptsächlich auf eine erhöhte Zuverlässigkeit der Verwaltungsarbeit, z.B. durch eine elektronisch gesteuerte Vertreterregelung, sowie auf größere Flexibilität der Organisation, z. B. durch neue Formen der Arbeitsgruppen- und Teambildung.

o Finanzielle Effekte durch die Einführung eines Dokumenten- und Workflow-Managementsystems:

Einige Beispiel für Einsparpotentiale liegen im öffentlichen Bereich bereits vor: Allein bei der Universität Heidelberg entstehen jährlich Krankenakten, die aneinandergereiht eine Länge von 1,7 km ergeben würden. Aus Gründen der Platzersparnis, vor allem aber, um die Daten jederzeit an jedem Ort verfügbar zu haben, werden diese zunehmend elektronisch dokumentiert.

Der konsequente Einsatz von Dokumenten- und Workflow-Management-Systemen, wie Favorit®-OfficeFlow® im Bundesverwaltungsamt (z. Z. sind bereits rund 20 Millionen Seiten Papier bzw. Microfiches digitalisiert worden - das Papier wird eine Woche nach dem Scannen vernichtet), erbringt einen Effizienzgewinn in der Bearbeitung von bis zu 30%.

Im Bundesministerium des Innern wurde berechnet, dass allein ein angenommener Effizienzgewinn von 5%, der mindestens durch den Wegfall von Kopier-, Sortier- und Verteilarbeiten und die jederzeitige Verfügbarkeit von Informationen entsteht, eine jährliche Personalkosten-Einsparung von 9 Millionen DM bedeutet.