



## *Erfolgsfaktoren für die Umsetzung der digitalen Aktenführung in Behörden.*

### Inhalt

1 Gesellschaftlicher Wandel erfordert elektronische Aktenführung .....	1
2 Ohne elektronische Aktenführung keine moderne Verwaltung.....	1
3 Zeitdruck bei der E-Akte-Einführung.....	2
4 Geheimnis einer erfolgreichen E-Akte-Einführung .....	3
5 Ausblick.....	7

### 1 Gesellschaftlicher Wandel erfordert elektronische Aktenführung

Die fortschreitende Digitalisierung der Gesellschaft, die demografische Entwicklung sowie die Zwänge der Kosteneffizienz erfordern zwingend die zeitnahe Einführung der elektronischen Aktenführung in der öffentlichen Verwaltung. Diesem Handlungsdruck hat der Gesetzgeber Rechnung getragen, indem er für Verwaltungen die verbindliche elektronische Aktenführung innerhalb bestimmter Fristen vorgeschrieben hat. Zu nennen sind hier insbesondere das E-Government-Gesetz des Bundes, das die Bundesbehörden zur vollständigen elektronischen Aktenführung ab dem Jahr 2020 verpflichtet sowie das Gesetz zur Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs mit den Gerichten. Letzteres schreibt die umfassende Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs bis zum Jahr 2022 fest. Auch in zahlreichen Ländern wurden bereits E-Government-Gesetze mit verbindlichen Fristen für die elektronische Aktenführung erlassen.

### 2 Ohne elektronische Aktenführung keine moderne Verwaltung

Fast jeder Verwaltungsmitarbeiter arbeitet heute bereits an einem Bildschirmarbeitsplatz mit zahlreichen Fachprogrammen. Dennoch ist das Papier nicht überflüssig geworden; als sogenannte führende Akte spielt Papier weiterhin eine wichtige Rolle.

Noch immer sehen Vorschriften vor, dass aktenrelevante Vorgänge weiter auszudrucken und der offiziellen Papierakte zuzuführen sind. Hier sind entsprechende Gesetzesänderungen erforderlich bzw. bereits auf dem Weg. In Verwaltung und Gerichten ist die elektronische Aktenführung unverzichtbar, um ein effizientes und ergonomisches Arbeiten sowie zugleich eine moderne, bürger-

freundliche und verfassungskonforme Verwaltung zu gewährleisten. Die digitale Verwaltungsakte ermöglicht überhaupt erst effiziente Dienste der Verwaltung. Gleichzeitig bietet die Digitalisierung der Verwaltungsakte die Basis dafür, dass die Verwaltung z. B. die in den Transparenzgesetzen vorgesehene Pflicht zur Bereitstellung von Verwaltungsdaten in Portalen erfüllen kann.

# Mehrwerte für die Nutzer erfahrbar machen.

Die standardisierte, revisionssichere E-Akte kann aber auch zwischen den verschiedenen Behörden für mehr Kooperation sorgen, wenn sich zukünftig Verwaltungen über das Medium einer interoperabel gestalteten E-Akte besser austauschen können.

Auch demografische Gründe zwingen zur Einführung der elektronischen Aktenführung.

kompenziert werden kann. Die E-Akte kann einen wesentlichen Bestandteil für das Wissensmanagement der Zukunft bilden.

Die elektronische Aktenführung bietet daneben auch zahlreiche Vorteile hinsichtlich der Kosteneffizienz: Die inhaltliche Güte und Schnelligkeit von Verwaltungsentscheidungen und die Auskunftsfähigkeit der Verwaltungsmitar-

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von lästigen und zeitraubenden Tätigkeiten befreit, wie dem Hin- und Herklicken zwischen Programmen, dem Ausdrucken, Abheften, der umständlichen Aktensuche und aufwendigen Transportarbeiten. Papier kann eingespart werden; Büroflächen lassen sich besser nutzen, da auf Regalflächen für Aktenordner verzichtet werden kann. Und es gibt einen immensen Zeitvorteil: Anders als bei der bisherigen Papierarbeitsweise lässt sich die E-Akte parallel bearbeiten.

## 3 Zeitdruck bei der E-Akte-Einführung

Das „Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit“ soll die Behörden in den verschiedenen Verwaltungsebenen bei der Umstellung auf die elektronische Verwaltungsarbeit unterstützen, sodass die vor der E-Akte-Einführung notwendige Aufnahme und Optimierung von Verwaltungsprozessen sowie die Analyse der jeweiligen Bedarfe zur Unterstützung der Verwaltungsarbeit schneller und dennoch rechtssicher unter Gewährleistung der vollständigen Aktenführung möglich werden. Der Zeitrahmen für die Umstellung der Verwaltung auf die elektronische Aktenführung ist vom Gesetzgeber sportlich bemessen, aber notwendig und dessen Einhaltung mit erfahrenen Partnern auch möglich.



In den nächsten Jahren werden sehr viele Beschäftigte aus Altersgründen die öffentliche Verwaltung verlassen. Damit droht ein Erfahrungsverlust, der nur durch eine elektronisch unterstützte Bewahrung des Wissens und einen Know-how-Transfer mithilfe der elektronischen Verwaltungsakte

beiter gegenüber den Kunden oder berechtigten Dritten werden verbessert, Transportkosten eingespart, eine schnelle Recherche über Metadaten- und Volltextsuche und der Zugriff auf notwendige Dokumente über die mobile Arbeit, unabhängig von Ort und Zeit, gewährleistet.

Der Digitalisierungsprozess muss schnell vorangetrieben werden, wobei die Einführung der E-Akte das Fundament für E-Government bildet. Die elektronische Kommunikation der Bürger und Unternehmen mit der öffentlichen Verwaltung kann ihre Potenziale nur entfalten, wenn die Verwaltung auch im Innern möglichst medienbruchfrei elektronisch arbeitet.

Ist denn aber in der kurzen Frist, die der Gesetzgeber vorschreibt, eine erfolgreiche Umstellung auf die digitale Aktenführung möglich? Aus der langjährigen Erfahrung der PDV-Systeme im E-Akte-Umfeld wissen wir, dass dieses Zeitfenster ausreicht, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind. Unter Rückgriff auf unsere zahlreichen Einführungsprojekte haben wir die Erfolgsfaktoren zusammengetragen:

#### **4 Geheimnis einer erfolgreichen E-Akte-Einführung**

##### **4.1 Einen erfahrenen Partner auswählen**

Die PDV-Systeme ist ein sehr erfahrener und seit mehr als 25 Jahren am deutschen Markt etablierter Hersteller von Produkten zur elektronischen Aktenführung. Unser Unternehmen gewinnt stetig neue Kunden hinzu und zählt durch zahlreiche Großprojekte heute zu den führenden E-Akte-Anbietern. Die Software ist in allen Verwaltungsebenen an ca. 60.000 Arbeitsplätzen im Einsatz. Zu den Kunden zählen Ministerien und Verwaltungen auf Bundes- und Landesebene, Steuer- und Finanzbehörden, Kirchen und Wohlfahrtsunternehmen, Städte und Kommunen, Gerich-

te, Staatsanwaltschaften, Polizei, aber auch privatwirtschaftliche Unternehmen. Wir haben in den vergangenen Jahrzehnten zahlreiche Einführungsprojekte im Markt der Schriftgutverwaltungs-, Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssysteme zur Verwaltungsmodernisierung als Softwarehersteller und Dienstleister begleitet.

Mit einem solchen Erfahrungshintergrund ist es möglich, innerhalb vorgegebener gesetzlicher Fristen die Digitalisierung der Verwaltungsarbeit erfolgreich umzusetzen.

Dieser Change-Prozess ist natürlich für alle Seiten nicht einfach.

messbarer und für die Beteiligten spürbarer Effekt ein. Da die Module des E-Verwaltungskonzeptes in der VIS-Suite-Produktfamilie vorintegriert zur Verfügung stehen, verkürzt sich die konzeptionelle Phase signifikant. Das ermöglicht neben einer schnellen Projektimplementierung eine Kostensenkung.

##### **4.2 Mehrwerte erfahrbar machen**

Das wichtigste Ziel bei der Einführung der elektronischen Aktenführung besteht darin, für die Anwenderinnen und Anwender schnell persönlich erfahrbare Mehrwerte der elektronischen

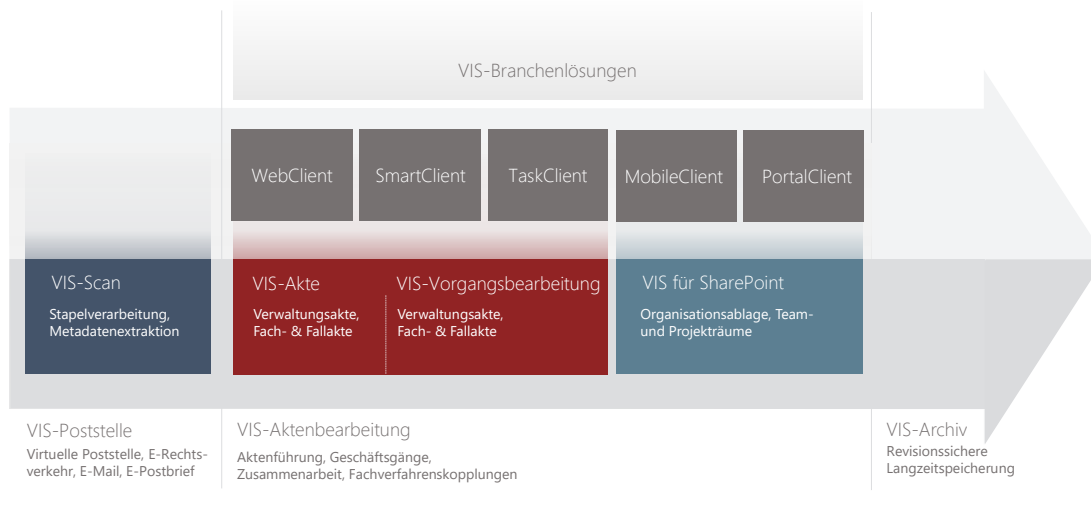
#### **Erfolgsfaktoren für ein VIS-SUITE-Einführungsprojekt:**

1. Einen erfahrenen Partner auswählen.
2. Mehrwerte erfahrbar machen.
3. Führungskräfte gewinnen.
4. Funktionales und ergonomisches Produkt wählen.
5. Kommunikation und bewährtes Projektvorgehen sichern.
6. Pilotbereiche und Erstnutzer achtsam auswählen.
7. Anwender umfassend ausbilden und betreuen.
8. Passende Hardware und Performance garantieren.

Werden die Geschäftsprozesse Schritt für Schritt durchgängig digitalisiert und der Rollout gemeinsam mit den Kunden organisiert, entstehen aber signifikante Einsparpotenziale. Zehn Prozent Rollout bringen für eine Strukturereinheit noch kaum ökonomische Erfolge. Aber bei einer hohen Umsetzungsquote der ganzheitlichen elektronischen Aktenführung, die konform zum „Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit“ weit mehr Bausteine umfasst als die Einführung der E-Akte, stellt sich durch die Beschleunigung der Prozesse ein deutlich

Aktenführung in ihrem täglichen Arbeitsprozess zu generieren. Die grundlegende Umstellung der bisher gewohnten Arbeit ist fast immer angstbehaftet. Umso wichtiger für den Erfolg des gesamten Projekts ist es deshalb, für die Mitarbeiter schnell Erleichterungen ihrer Arbeit zu organisieren. Das scheint banal und doch ist es das nach unserer Erfahrung das wichtigste Ziel jedes E-Akte-Einführungs- und Rolloutprozesses. Dazu müssen unterschiedliche Einsatzszenarien der Software bedacht und umgesetzt werden.

# Produktfamilie VIS-SUITE.



In der VIS-Suite sind bereits die notwendigen Geschäftsprozesse als Referenzprozesse implementiert. Sie können durch Konfiguration an die behördenspezifischen Anforderungen angepasst werden.

Wenn unsere Kunden Aussagen treffen, wie „Auf die E-Akte möchte ich nicht mehr verzichten.“, „Die notwendigen Informationen stehen jederzeit auf Knopfdruck zur Verfügung.“, „Ich bin jederzeit auskunftsfähig.“, „Die Oberfläche ist aufgeräumt. Ich sehe nur die Werkzeuge, die ich für meine täglichen Arbeiten brauche.“, „Die Arbeit geht viel schneller von der Hand.“, „Ich kann auch von unterwegs auf die benötigten Dokumente zugreifen.“ und „Die Arbeit mit der E-Akte macht Spaß.“, dann wissen wir, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

## 4.3 Führungskräfte gewinnen

Wir haben die Erfahrung gewonnen, dass die Behördenleitung

die E-Akte-Einführung zur ihrer eigenen Sache machen muss. Das ist ein wirksames Mittel, um den Behördenmitarbeitern die Scheu vor der elektronischen Verwaltungsarbeit zu nehmen. Die Führungskräfte dürfen nicht warten, bis die E-Akte gewissermaßen von unten nach oben getragen und womöglich zuerst noch in den Vorzimmern der Führungsetage ausgedruckt wird.. Im Gegenteil: Sie müssen zu den Ersten gehören, die an der digitalen Transformation teilhaben. Das übt eine Vorbildfunktion auf die gesamte Verwaltung aus.

## 4.4 Funktionales und ergonomisches Produkt wählen

Grundsätzlich stehen mit den Modulen der VIS-SUITE moderne, hochverfügbare Standardprodukte, konform zum „Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit“, zur Verfügung.

Die VIS-SUITE umfasst die Einzelprodukte VIS-Scan, VIS-Akte,

VIS-Vorgangsbearbeitung, VIS für SharePoint, VIS-Poststelle und VIS-Archiv. Die Möglichkeit zum flexiblen, stufenweisen Ausbau der digitalen Verwaltung reduziert Projektrisiken und Kosten der Auftragnehmer. Die notwendigen Module stehen vorintegriert zur Verfügung. Da die Verwaltungsprozesse als Referenzprozesse in die VIS-Suite implementiert wurden, können sich die Akteure bei der Einführung auf behördenspezifische Anpassungen konzentrieren. Die VIS-Suite setzt auf internationale Standards auf und ist für verschiedene Softwarewelten geeignet. Neben dem modularen Aufbau und der umfangreichen Funktionalität wird eine gute Integration in vorhandene IT-Infrastrukturen erreicht.

Für eine behörden-, ebenen- oder länderübergreifende Zusammenarbeit der Behörden sind Schnittstellenstandards essenziell. Wir stellen als PDV-Systeme mit dem Schnittstellenportfolio der VIS-SUITE eine moderne interope-

able Lösung für die Behörden bereit. Die Verbindung zu externen Systemen gelingt über Webservices mit standardisierten Schnittstellen, wie SOAP, oDATA und REST. Außerdem wird eine ArchiveLink-ContentServer-Schnittstelle für SAP-Daten bereitgestellt und der CMIS-Standard unterstützt.

Für die Nutzerakzeptanz ist aber vor allem eines wichtig: ein funktionales und leicht handhabbares Produkt. Die PDV-Systeme bietet aus Kundensicht derzeit das führende E-Akte-System. Dies ist jedenfalls das Ergebnis einer Umfrage, die 2016 von einer Fachzeitschrift unter Schirmherrschaft des Bundesinnenministeriums durchgeführt wurde. Besonders hervorgehoben wird von den Kunden immer wieder die einfache Bedienbarkeit des leistungsfähigen Systems.

Seit Jahren ist uns die Ergonomie zur Förderung der Nutzerakzeptanz unserer Produktfamilie VIS-SUITE ein wichtiges Anliegen. Für die E-Akte als Herz der Produktfamilie gab es bereits im Jahr 2012 bei der Entwicklung der Hauptversion VIS 5 das Credo: „E-Akte – so einfach wie nie!“. Eigene und fremde Untersuchungen sowie Entwicklungsarbeiten mit unterschiedlichen Kundengruppen im Ergonomie-Labor haben zu einer diversifizierten Client-Strategie geführt, um den unterschiedlichen Nutzergruppen der elektronischen Aktenführung mit entsprechend verschiedenen Einsatzszenarien Rechnung zu tragen. Die Produktfunktionalitäten sind immer mehr angewachsen, aber kaum ein Anwender benötigt das gesamte Spektrum.

Neben dem WebClient stehen den Anwendern der SmartClient, der MobileClient, der PortalClient so-

wie der TaskClient zur Verfügung. Alle Client-Varianten wurden für jeweils für unterschiedliche

lauf zu gewährleisten, den Zeitplan einzuhalten und ein vertrauensvolles positives Grundklima im



Anwendungsfälle konzipiert und stellen sicher, dass genau die Funktionalitäten bereitgestellt werden, die für den jeweiligen Geschäftsprozess erforderlich sind. Dieses Angebot hat die Produktakzeptanz weiter deutlich erhöht. Neben einer jeweils intuitiven Bedienoberfläche besteht eine gute Microsoft-Office-Anbindung.

#### **4.5 Enge Kommunikation und bewährtes Projektvorgehen sichern**

Das Produkt kann noch so gut sein – der Erfolg hängt davon ab, ob es gelingt, die Anwenderinnen und Anwender vor Ort, insbesondere in der Einführungsphase, an die elektronische Aktenführung heranzuführen und bis zum Rollout niemanden zu verlieren.

Im Einführungsprojekt müssen gemeinsam mit den Auftraggebern Ängste und Sicherheitsbedenken abgebaut und eine positive Erwartungshaltung geschaffen werden. Um die Transparenz im Projektver-

Einführungsprozess zu gewährleisten, ist von Anfang an eine enge Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Dienstleister erforderlich. Sie ist für den Erfolg des Einführungsprojekts und der nachhaltigen effizienten elektronischen Aktenführung äußerst wichtig.

Als Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit auf Entscheider- und Projektteam-Ebene hat sich in zahlreichen Projekten der PDV eine symmetrische Projektorganisation auf Auftraggeber- und -nehmerseite bewährt. Neben der Gesamtprojektleitung sollten jeweils Projektteams und ein Lenkungsausschuss eingerichtet werden. Als mittelständisches Unternehmen können wir mit unseren mehr als 130 Mitarbeitern sehr flexibel agieren. Auch nach Abschluss des Einführungsprojekts werden die Kunden nicht allein gelassen. Die Kundennähe wird sowohl bei der Produktentwicklung als auch bei der partnerschaftlichen

und umfassenden Beratungs-, Einführungs- und Schulungsunterstützung sowie passenden Support-Dienstleistungen vor Ort geschätzt.

Neben jährlichen Treffen mit den Anwenderinnen und Anwendern von PDV-Produkten, existiert eine

xibilität, bestimmte Schritte zu überspringen oder zusätzliche aufzunehmen. Ausgehend von den Erwartungen des Auftraggebers umfasst der Projektverlauf von der Projektvorbereitung, Sollkonzeption, Detaillierung über die Produktvorbereitung und Produk-

Prozesse spürbare Mehrwerte bei Einführung der elektronischen Aktenführung ermöglichen und die Erfahrungen für andere Bereiche nutzbar gemacht werden können; zum anderen ist es für die Vorbildwirkung auf die Kollegen in Bereichen, in denen noch nicht mit der elektronischen Akte gearbeitet wird, sehr wichtig, für diese Pilotbereiche Power-Anwender mit Ausstrahlungskraft zu gewinnen. Dabei sollte es sich um technisch aufgeschlossene, akzeptierte und begeisterungsfähige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit guten kommunikativen Fähigkeiten handeln.



#### 4.7 Anwender umfassend ausbilden und betreuen

Das ist eine sehr wichtige Erfahrung aus PDV-Projekten: Um die Verwaltungsangehörigen in den Roll-out-Prozess mitzunehmen, darf an Schulungsleistungen und individueller Arbeitsplatzbetreuung nicht gespart werden! Die Nutzer sollen ihre Angst verlieren und schnell in die Lage versetzt werden, mit dem System ihre täglichen Arbeitsaufgaben effizienter und besser zu erfüllen, als es zuvor möglich war.

Nach der Schulung muss der Mitarbeiter direkt die Möglichkeit erhalten, das Gelernte an seinem Arbeitsplatz anzuwenden. Für die erste Zeit hat sich eine Assistenz am Arbeitsplatz bewährt. In intensiven Multiplikatorenschulungen können vorab Ansprechpartner für die Mitarbeiter ausgebildet werden. Sie stehen den Nutzern auch später beratend zur Seite. Beispielsweise können die Multiplikatoren über die Betreuung am Arbeitsplatz hinaus auch wöchentliche Konsultationen zu offenen Fragen anbieten.

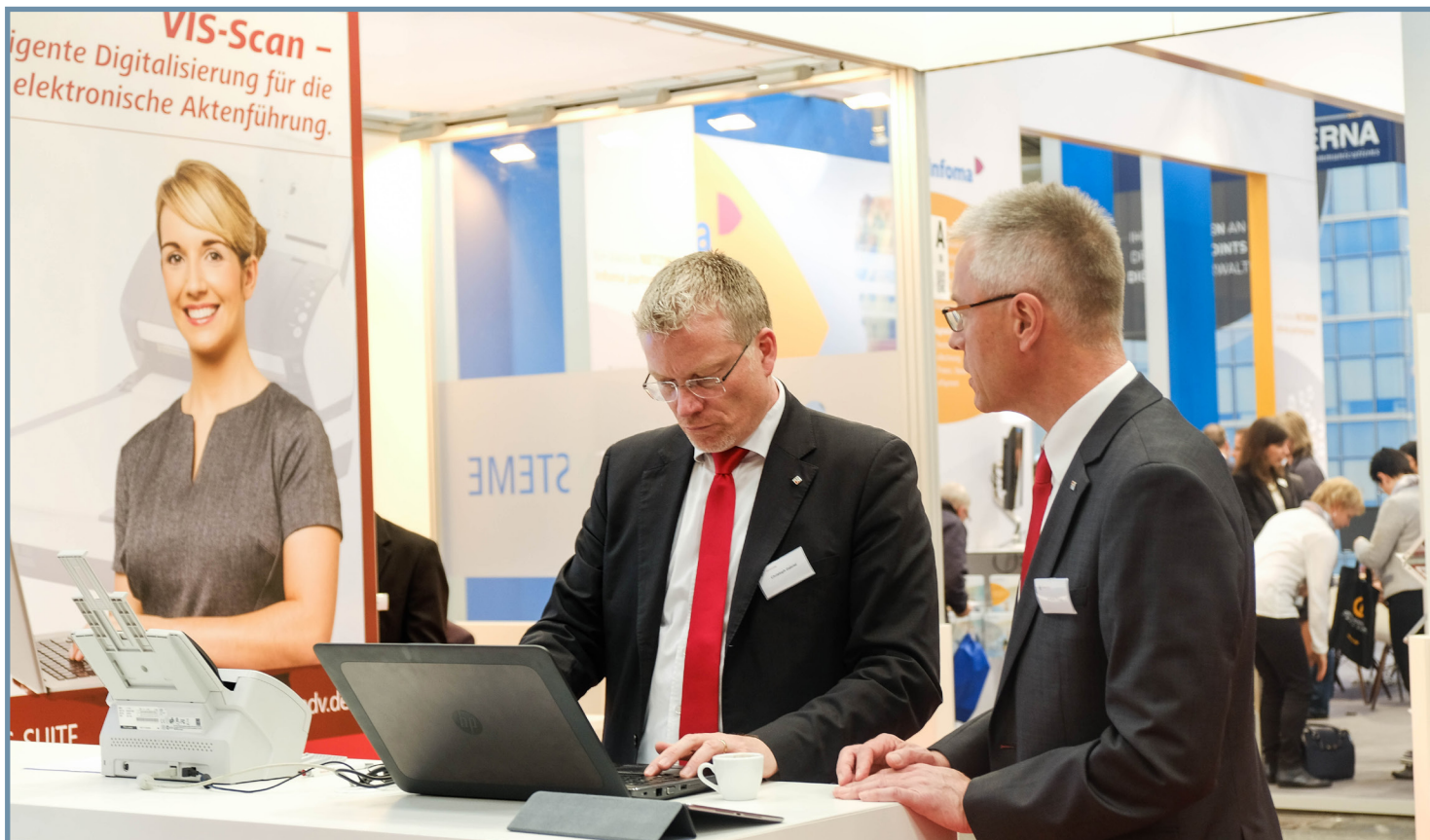
VIS-Anwendergruppe. Außerdem gibt das Unternehmen seit mehr als zehn Jahren eine Kundenzeitschrift heraus, über die sich Anwender zu ihren Erfahrungen mit der VIS-SUITE austauschen. Eine bewährte Projektmethodik hilft bei der optimalen und zeitnahen Lösungsfindung. Angelehnt an das V-Modell XT der KBSt (Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik) und dessen Fortschreibung sowie an das RUP-Modell, (RUP = Rational Unified Process), wurde eine spezielle PDV-Methodik für Einführungsprojekte zur elektronischen Aktenführung entwickelt. In nunmehr über 60 Projekten konnte diese Methodik ständig verfeinert werden und bietet heute sowohl für uns als Auftragnehmer als auch für den Auftraggeber eine solide Grundlage, erfolgreiche Projekte durchzuführen. Das Modell bietet genügend Fle-

ktivsetzung verschiedene Abschnitte. Langwierige Lastenheftphasen können deutlich reduziert werden, da mit der VIS-SUITE bereits die erforderlichen Module für die digitale Verwaltung vorintegriert zur Verfügung stehen.

Intern ist in den Behörden eine intensive Kommunikation zum Einführungsprojekt hilfreich. Bewährt hat sich die regelmäßige Information über den Projektstand im Intranet unter Einbeziehung aller Mitarbeiter in Diskussionsforen. Auch regelmäßige Gesprächsrunden für Interessierte während und nach der Einführungsphase sind aus unserer Projekterfahrung zu empfehlen und dienen der Akzeptanz.

#### 4.6 Pilotbereiche und Erstnutzer achtsam auswählen

Auf die Auswahl der Pilotbereiche ist besondere Aufmerksamkeit zu richten. Zum einen sollen die



Eine frühzeitige und intensive Einbindung der Mitarbeiter in die Veränderungsprozesse sowie ein intensives Coaching bilden wichtige Erfolgsfaktoren.

#### 4.8 Passende Hardware und Performance garantieren

Für die Akzeptanz bei der Nutzung der elektronischen Akte spielen nicht zuletzt auch die bereitgestellte Hardware, etwa leistungsfähige Bildschirme, sowie eine ausreichende Leitungskapazität für die Sicherung der Performance eine wichtige Rolle.

#### 5 Ausblick

Die elektronische Aktenführung bildet das Fundament einer digital arbeitenden modernen Verwaltung und den Schlüssel zum Erfolg. Ohne digitale Aktenführung keine durchgängig digitalisierten Verwaltungsprozesse. Und ohne medienbruchfreie Prozesse keine

positiven Effekte bei der Modernisierung.

Wir stellen als PDV-Systeme unserer in Jahrzehnten erworbenes Know-how gern zur Verfügung, wenn es darum geht, die digitale Aktenführung erfolgreich in Behörden zu implementieren. Unser Credo ist es, gemeinsam mit unseren Kunden die elektronische Aktenführung als anerkannte und akzeptierte Arbeitsweise flächendeckend in den Behörden verwirklichen.

An die elektronische Akte werden immer höhere Anforderungen gestellt. Papierdokumente sind rechtssicher einzuscannen, Anbindungen an Fachverfahren, Langzeitspeicherung und elektronisches Archiv sind gefragt. Auch Werkzeuge zur Zusammenarbeit sowie Recherchen und elektronische Signatur sind aus der Akte heraus zu ermöglichen. Schnittstellen sollen die Kopplung mit anderen Anwendungen ermög-

lichen. IT-Sicherheit und Datenschutz müssen gewährleistet werden, bei unterschiedlichen Betriebssystemen, ob stationär oder im mobilen Einsatz. Und bei allen Anforderungen ist eine ergonomische, einfache Handhabung der Akte zu gewährleisten. Deshalb ist eine ständige Weiterentwicklung unserer Produktfamilie für uns selbstverständlich.

Als PDV-Systeme unterstützen wir unsere Kunden dabei, die gesetzlich festgeschriebenen Digitalisierungsziele zu erreichen. Wir beraten sie in der Einführungsphase umfassend, bringen eine moderne und erprobte Produktfamilie mit einer Referenzverwaltung mit, die durch Konfiguration an die behörden-spezifischen Besonderheiten angepasst werden kann; wir schulen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bieten während des Betriebs einen erstklassigen Service zu guten Konditionen.



PDV-SYSTEME

[www.pdv.de](http://www.pdv.de)

Juli 2017

Alle Abbildungen: PDV-Systeme GmbH

PDV-Systeme GmbH  
Haarbergstraße 73  
99097 Erfurt

Telefon: +49 361 4407 100  
Infoline: +49 800 2583 123  
Telefax: +49 361 4407 299

E-Mail: [info@pdv.de](mailto:info@pdv.de)