

Whitepaper

ENDE-ZU-ENDE-DIGITALISIERUNG IN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

Wenn das Selbstverständliche
nicht selbstverständlich ist



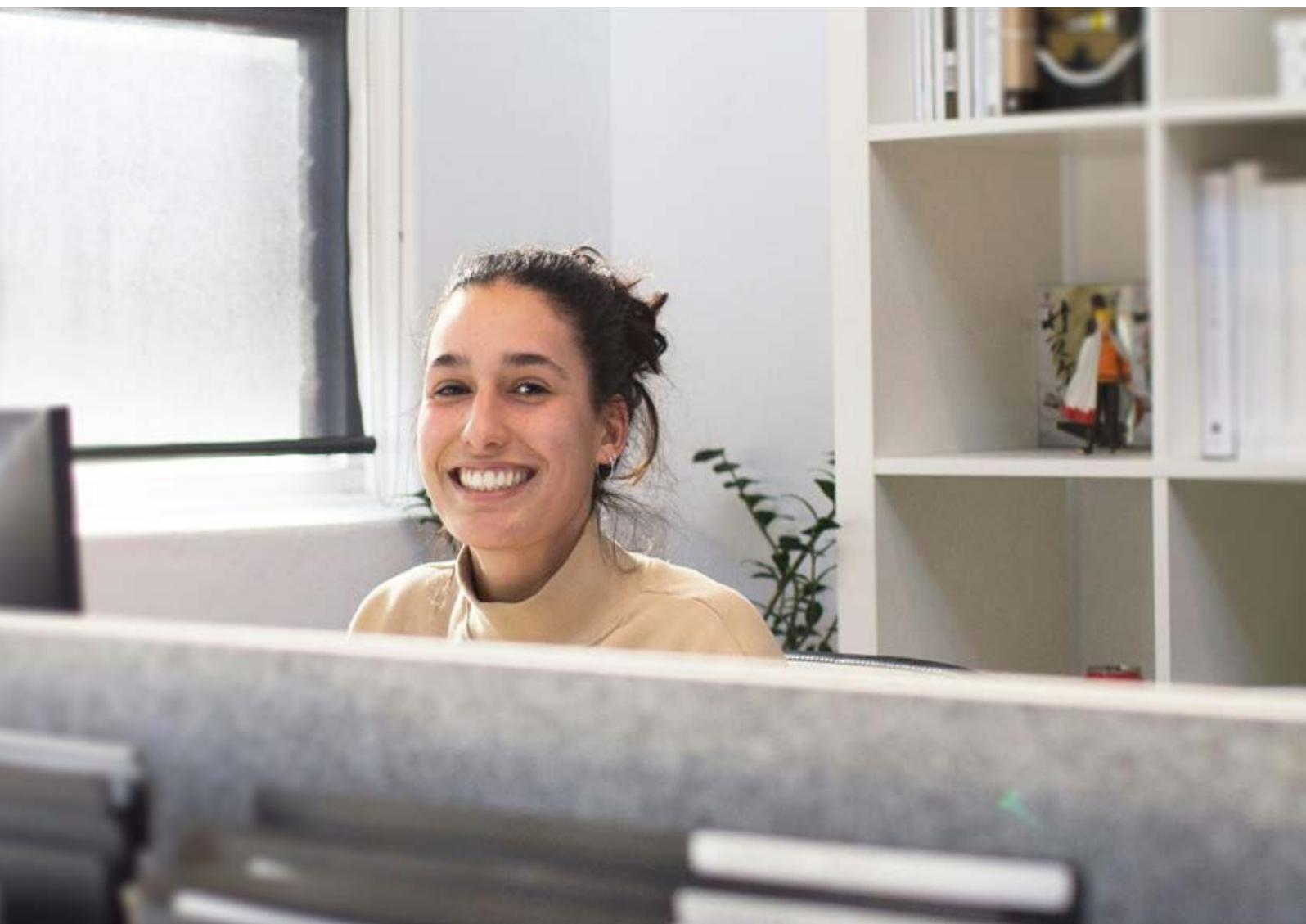
Inhaltsverzeichnis

Inmitten aller Fachprozesse ist die E-Akte	4
Prozesse und ihre Digitalisierung.	5
Ende-zu-Ende: Was, oder besser: Wer ist dieses Ende?	6
Zeitgemäß Ende-zu-Ende denken	7
Wie soll das alles unter einen Hut passen?	8
Integrationsplattformen zeigen den Weg.	9
Wenn das Selbstverständliche selbstverständlich wird	11

Die Ende-zu-Ende-Digitalisierung wird umrankt von Begriffen wie durchgängig digital, medienbruchfrei und serviceorientiert.

In einem Dschungel aus IT-Lösungen und Ansätzen zur Prozessdigitalisierung erklären wir in unserem Whitepaper die Zusammenhänge und beleuchten den Weg durchs Dickicht der Begriffsvielfalt.

Sie lesen außerdem, warum Integrationsplattformen einen zuverlässigen Kompass liefern. Der Bund hat sie der öffentlichen Verwaltung kürzlich durch Rahmenverträge zugänglich gemacht.



Wirtschaft und öffentliche Verwaltung beschäftigen sich seit einigen Jahrzehnten mit der digitalen Transformation. Zahlreiche Entwicklungen der Informatik wurden in dieser Zeit verprobt, verworfen, adaptiert, weiterentwickelt und letztlich zielführend eingesetzt.

Während in der Wirtschaft messbare Kenngrößen wie Wirtschaftswachstum, Gewinnpotenziale oder Marktanteile im Fokus stehen, ist es in der öffentlichen Verwaltung die Erfüllung hoheitlicher Aufgaben. Fachprozesse sind dazu gedacht, staatliche Aufgaben strukturiert, transparent, rechtskonform und revisionssicher zu gestalten. Diese papierlos durchzuführen und IT-technisch durch geeignete technische und organisatorische Lösungen, IT-Systeme oder ganzheitliche Infrastrukturen zu formen, ist ein wesentliches Ziel der digitalen Transformation.

Inmitten aller Fachprozesse ist die E-Akte

Im Zentrum dieses Digitalisierungsgeschehens in der öffentlichen Verwaltung steht seit über 25 Jahren die Digitalisierung der Aktenführung: Quod non est in actis non est in mundo – was nicht in den Akten zu lesen ist, ist nicht existent. Spätestens mit dem DOMEA-Konzept aus dem Jahr 1999 ist das aktengebundene Papier-Ist zum aktengebundenen Digital-Soll übergegangen. Mit Blick auf DOMEA haben wir gesehen, was nicht gelungen ist: Monolithische all-in-one-Lösungen brachen sich spätestens bei der Wartbarkeit und Adaptierbarkeit an neue Aufgaben das Genick. Das Organisationskonzept Elektronische Verwaltungsarbeit, kurz OEVA oder OKEVA, sollte seit 2012 Heilung bringen:

Grundbausteine (die vier Es) und Bausteine für spezifische Aufgaben wandelten den monolithischen Dinosaurier in viele kleine Echsen, gut durchdacht entlang der Kernaufgaben der Verwaltung und entlang verwaltungsinterner Aufgaben.

Verwaltungsprozesse bestehen jedoch nicht nur aus dem Vorgang der Veraktung. Es gibt nicht nur für die Aktenführung geeignete IT-Systeme, sondern für jede daran anknüpfende Notwendigkeit wie zum Beispiel:

- die E-Akte im Zentrum, denn hier wird das Schriftgut verwaltet
- davor geschaltet ein Posteingang, der die Kommunikation mit Behörden digitalisiert
- davor ein Portal, das Behörden im Internet erreichbar macht
- darin ein Formular zur Erfassung des Anliegens
- zudem ein Bürgerkonto oder Unternehmenskonto mit Postkorb, um Antragstellenden Bescheide elektronisch zukommen zu lassen
- neben der E-Akte auch haushalterische SAP-Systeme, schließlich entstehen Verwaltungskosten und Gebühren



Technisch unterstützt werden die zahlreichen spezifischen Aufgaben in der Verwaltung durch Basisdienste und durch zueinander ähnliche Software-Produkte verschiedener Hersteller. Das primäre Ziel dieser Insellösungen ist aber nicht die gesamtheitliche Betrachtung und Digitalisierung des Verwaltungshandelns. Im besten Fall werden dazu die Inseln über Schnittstellen verbunden. Die Anbindung von Fachverfahren bleibt indes nach wie vor schwierig. Moderne Register werden erst noch kommen. Über allem wachen ein E-Government-Gesetz (EGovG), ein Onlinezugangsgesetz (OZG), ein Registermodernisierungsgesetz (RegMoG) und unzählige andere Regulative, die die Form des digitalen Verwaltungshandelns legitimieren und steuern.

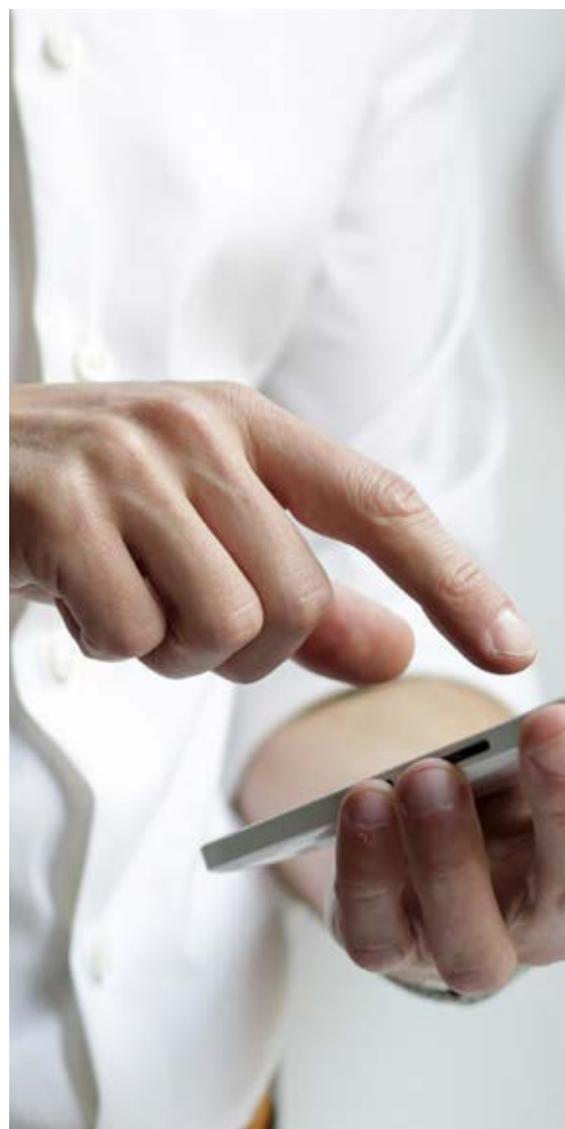
Die Verwaltung steht vor der Herausforderung, zur Umsetzung der Gesetze die vorhandenen Insellösungen miteinander zu einem gesamtheitlichen Wirken anzuregen. Am deutlichsten spüren wir das bei der digitalen Umsetzung von Verwaltungsleistungen, wie sie seit dem Inkrafttreten des OZG im Jahr 2017 gefordert werden: Von der Antragstellung bis zum Bescheid soll der gesamte Fachprozess digital ablaufen. Fachprozesse überspannen spätestens jetzt viele der eingesetzten IT-Systeme: Im Behördenportal hinterlegte Formulare werden an die geeignete sachbearbeitende Stelle geleitet, dort gelesen und veraktet, ggf. mehrstufig bearbeitet, bewilligt oder abgelehnt und das Ergebnis wird zurückkommuniziert. Im Dschungel der Insellösungen, die primär ihre jeweils spezifischen Aufgaben unterstützen, fehlt es nicht an Ideen und Möglichkeiten zur Gestaltung verwaltungsinterner Fachprozesse.

Prozesse und ihre Digitalisierung

In all den Jahrzehnten ist die Art und Weise, wie die Digitalisierung solcher Abläufe vorbereitet wird, gleich geblieben. Neben allen möglichen Konsolidierungen, Screenings, angebotenen technischen Infrastrukturen und Best Practice-Laboren ist eine sorgfältige Erhebung der Arbeitsschritte und Abläufe noch immer eine unabdingbare Voraussetzung. Seit dreißig Jahren werden Fachprozesse expliziert, dokumentiert, analysiert, optimiert, in IT gegossen, adaptiert, verworfen und neugestaltet. Dieses Prozedere dauert noch immer zu lange, muss agiler, schneller und effektiver werden. Noch läuft Deutschland der Digitalisierung hinterher. Bisweilen entsteht sogar der Eindruck, Papier-Prozesse werden nicht sinnhaft in digitale Prozesse transformiert, sondern Papier wird vielmehr auf dem Bildschirm nachgestellt. Dabei hat das Digitale ein vereinfachendes Potenzial gegenüber dem Papier, das oftmals nicht genutzt wird. Die Prozessdigitalisierung, betrachtet als ein Teilgebiet der digitalen Transformation, hat jedoch die Aufgabe, papiergebundene Abläufe in digitale Abläufe zu wandeln, die sich über die unterschiedlichen IT-Systeme erstrecken.

Spätestens mit den OZG erfahren verwaltungsintern gedachte Abläufe auch eine verwaltungsexterne Dimension: den Antragstellenden aus Wirtschaft und Bevölkerung, den sogenannten Kunden. Die Erreichbarkeit und das Anstoßen von Verwaltungsleistungen auf digitalen Kanälen verlangen mehr, als die verwaltungsinterne Arbeit zu digitalisieren. Es muss „Ende-zu-Ende“ gedacht werden und der Antragstellende muss mit in das Geschehen integriert werden.

„Ende-zu-Ende“-Denken bedeutet auch, die Antragstellenden mit in das Geschehen zu integrieren.



Ende-zu-Ende: Was, oder besser: Wer ist dieses Ende?

Die Ende-zu-Ende-Digitalisierung avanciert zu dem entscheidenden ganzheitlichen Ansatz zur Transformation von Fachprozessen: Sämtliche Schritte werden durchgängig digital ausgeführt, ohne Medienbrüche. Sie beginnen und enden beim Antragstellenden.

Jedoch stellt nicht nur der Wechsel zwischen Papier und Digitalisat einen Medienbruch dar. Auch zwischen IT-Systemen kommt es zu inkompatiblen Daten und Darstellungsformaten. Medienbruchfrei bedeutet auch, fehlende Schnittstellen zu implementieren und inkompatible Datenformate aufzulösen. Durchgängig digital bedeutet mehr als nur „ohne Papier“: Digitale Services anzubieten, verlangt – sehr stark interpretiert – bei OZG-Leistungen beispielsweise den Reifegrad 4, also die Realisierung des Once-Only-Prinzips. Damit bekommt das Attribut „durchgängig“ die Bedeutung von „nicht-rekurrent“, also nicht vom Antragstellenden (erneut) zu verlangen, was schon behördlich erfasst ist. In einer weniger starken Interpretation beschreibt „durchgängig“, den Antragstellenden bezüglich des Zugangs zur Verwaltungsleistung, der Kommunikation mit der Verwaltung und des Ergebnisses komplett digital in das Geschehen zu integrieren. Das Wort „Ende“ bezieht sich auf die Kunden der Verwaltung, die Bürger und die Wirtschaft. Digitalisierung, die beim Kunden beginnt und endet, beschreibt eher eine Anfang-zu-Ende Gestaltung. Fachprozesse sollen somit vom Nutzenden her und für den Menschen gedacht werden und nicht bloß als Übersetzung eines gewohnten Papiervorgangs verstanden sein.

Dieses Mindset verändert die Art und Weise der Prozessbetrachtung erheblich. Vom Nutzenden her Prozesse zu denken, bedarf nämlich einer weiteren Differenzierung: Sowohl die „Kunden“ als auch die Verwaltungsmitarbeitenden werden Teil des Prozesses. So erhält man zweierlei Sichten auf Prozesse:

- Die **Innensicht** der Verwaltungsmitarbeitenden: Fachliche Aufgaben sollen einfach und verständlich in IT übersetzt sein. IT-Systeme sollen die bestmögliche Entscheidungsunterstützung bieten und die Verwaltungsarbeit erleichtern (horizontale Digitalisierung).
- Die **Außensicht** der Bürger:innen und Wirtschaftsunternehmen: Die Interaktion mit der Behörde soll einfach, verständlich, nachvollziehbar und informativ gestaltet sein (vertikale Digitalisierung).

Jetzt erhält auch der Begriff der Service-Orientierung seine passende Bedeutung: Fachprozesse werden zwar durchlaufen, und diesen Durchlauf zu digitalisieren, ist an sich eine Herausforderung. Aber Prozesse so zu digitalisieren, dass sie den Ansprüchen auf Effizienz, Entlastung, Transparenz oder Nachvollziehbarkeit genügen und darüber entscheidungsunterstützend wirken, verlangt weit mehr, als Papierprozesse zu elektrifizieren. Methoden und Ansätze der sogenannten User Experience und User Journeys verzeichnen regelmäßig gute Erfolge in der Prozessgestaltung. Ein geeignetes Change- und Akzeptanzmanagement flankiert die Änderungen in der Prozessgestaltung und die innere Haltung dazu.



Zeitgemäß Ende-zu-Ende denken

Die beiden Sichten auf die Prozessdigitalisierung bringen Erwartungen und Realitäten mit sich:

- Die **Kundenrealität** ist geprägt durch einfach gestaltete, täglich genutzte digitale Erlebnisse, wie etwa das Online-Banking. Hier werden sensible Bereiche tangiert und sehr effektiv und hochsicher gelöst. Digitale Services einer modernen Verwaltung müssen sich allein aus Akzeptanzgründen dieser Erlebnisrealität stellen. Die technischen Mittel dazu sind vorhanden.
- Die **Verwaltungsrealität** setzt derweil nicht mehr auf einer grünen Wiese auf. Die erwähnten Insellösungen funktionieren und bringen ihre eigenen digitalen Abläufe und damit ihren jeweiligen Anteil an gesamtheitlichen Fachprozessen mit. Zugleich erfüllen sie die Vorgaben zu Datenschutz und Datensicherheit und tragen der juristischen Belastbarkeit des Geschehens Rechnung.

Nun gilt es, beide Realitäten so miteinander zu verweben, dass Verwaltung und Kunde den bestmöglichen Nutzen aus der Digitalisierung ziehen können. Diese Selbstverständlichkeit wird jedoch erst noch durch ein OZG 2.0 gefordert und verschriftlicht.

In der Verwaltungsrealität müssen hierzu Systeme, die unterschiedliche Einsatzbereiche erfüllen, miteinander horizontal technisch verbunden werden:

- ein Internetportal zur Darstellung, Erklärung und Abrufbarkeit der Verwaltungsleistungen
- ein Formularmanagement zur Entgegennahme von Anträgen mit Hilfe-Assistenten, Wert- und Inhaltsprüfung und formularbasierter Sachbearbeitung
- die E-Akte mit Schriftgutverwaltung, Laufmappen, Ad-hoc-Workflows und Mitzeichnungsprozessen; hieraus ergeben sich Statusmeldungen über einen Rückkanal zum Antragstellenden für eine vertikale Digitalisierung
- ggf. Fachverfahren für bis zu hochgradig komplexe, fachliche Abläufen mit individuellen Entscheidungen
- ggf. Registerabfragen, sofern bereits digital möglich, mit spezifischen Anforderungen an die Abfrage und Umsetzung des Once-Only-Prinzips: Die Einwilligung des Bürgers muss geeignet über das Datenschutzcockpit (und damit auch vertikal) kommuniziert werden
- ggf. ein geregeltes Vorgehen bei einer interbehördlichen Zusammenarbeit.



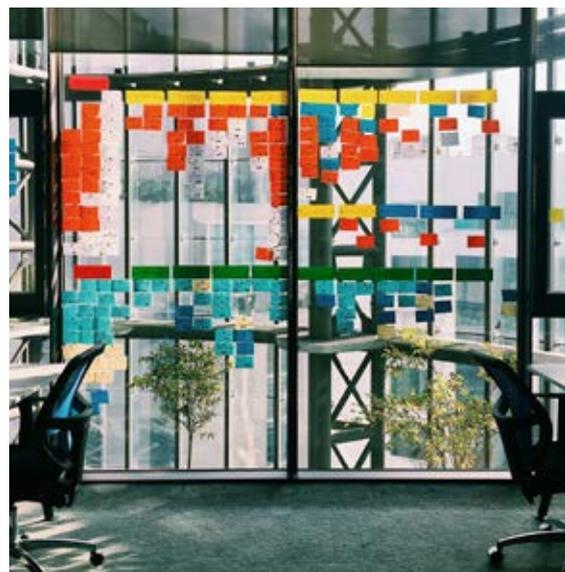
Die Herstellung dieser Interoperabilität wird erschwert, weil Standards für Schnittstellen und Datenformate in den Systemen nicht oder inkompatibel umgesetzt sind. Die Ablösung und Migration von Legacy-Systemen ist unumgänglich, wobei der Baustein „E-Fachverfahren“ des OKEVA nicht umsonst seit über zehn Jahren unveröffentlicht ist. Mit digitalen Verwaltungsleistungen steigt auch die Last auf den Systemen. Skalierbarkeit und Performanz sind maßgeblich davon abhängig, welche Infrastrukturen genutzt werden. Hier warten wir nicht unbegründet auf ein „alles muss in die Cloud“-Bestreben.

Vertikal benötigen Verwaltungskunden einfache technische Mittel zur Einreichung, sollten beliebige Kanäle auch über sichere Apps nutzen, zeitnahe Rückmeldungen erwarten und eine aufwandsreduzierte sowie informative Kommunikation mit der Behörde anstreben. Der Wechsel der Konto-Formate und technischen Zugänge trägt wesentlich zum Gesamtbild bei: Die treibende Kraft eines zeitgemäßen Ende-zu-Ende-Denkens trifft auf verschiedene Gegenkräfte, die nicht nur aus technischen Gründen eine Sogwirkung auf den Erhalt des Status quo ausüben.

Wie soll das alles unter einen Hut passen?

Fachprozesse unter diesen Bedingungen durchgängig, medienbruchfrei und serviceorientiert zu realisieren, wirft die Frage auf, in welcher Insellösung oder in welchem IT-System welcher für eine Durchgängigkeit fehlende Prozessanteil zu realisieren ist und welches System angepasst werden muss. Fehlt beispielsweise eine Rückmeldung an den Antragstellenden, muss aufwendig geklärt werden, welche Informationen aus welchem System gezogen werden, welches System diese Information zu einer Nachricht verpackt und auf welchem Weg zustellt. Die Sachbearbeitenden müssen ggf. wissen, in welchen Systemen welche Information zu finden ist und diese händisch zusammensuchen. Ein Arbeiten in verschiedenen Systemen wird schnell unübersichtlich, verlangt viel Erfahrung und ist unter dem Begriff der Medienbruchfreiheit ebenfalls kein Idealbild, wenn Mitarbeitende Daten aus einem System ablesen und sie dann in einem anderen System erst eintragen müssen, um sie zu verwenden.

Auch die Frage nach fehlenden Schnittstellen ist nicht nur eine Frage nach Standards und Formaten. Liegt in System A ein Datum vor, hat also A eine Datenverantwortlichkeit, dann ist damit noch nicht geklärt, ob System B nun Daten aus A ziehen darf oder ob A sie für B bereitstellt. Systemzugang: Push oder Pull? Führen Systeme A und B unterschiedliche Datenformate, müssen die Daten ggf. konvertiert werden. Hier ist zu klären, ob System A oder System B dafür verantwortlich ist. Datenkonvertierung: Holschuld oder Bringschuld? Gespräche und Verhandlungen mit den Herstellern der Systeme zu führen, wann Änderungen an ihren Systemen verfügbar sind, bildet eine weitere Dimension in diesem Dschungel mit ganz eigener Qualität.



Integrationsplattformen zeigen den Weg

Die digitale Transformation verändert von Grund auf die Art und Weise, wie Organisationen und Verwaltungen ihre Prozesse digital gestalten und leben. Der Ende-zu-Ende-Gedanke erfordert neben einem geänderten Mindset auch ein technisch solides Fundament, damit durchgängig gestaltete Fachprozesse, die systemübergreifend interoperieren, überhaupt erst realisierbar sind. Schnittstellen, moderne Register und Cloud-Infrastrukturen sind nur ein Teil des Ganzen. Einen weiteren Schlüssel bilden die sogenannten Integrationsplattformen. Hierunter subsumieren wir IT-Systeme, die es erlauben, verschiedene Applikationen entlang der gesamten IT-Wertschöpfungskette prozessorientiert zu verbinden. Das bedeutet, Integrationsplattformen ermöglichen es, über vorhandene IT-Systeme hinweg Prozesse zu realisieren, die auf die jeweiligen Systeme zugreifen, sie funktional ansteuern und unter Wahrung ihrer jeweiligen Datensouveränität bewirtschaften.

Mit Plattformen wie ServiceNow und PEGA können Organisationen ihre Prozesse unter anderem

- von der Datenschicht bis zur Nutzeroberfläche agil mit Low-Code-Ansätzen gestalten,
- sie unmittelbar im Betrieb erleben und sie in kurzen Zyklen verbessern,
- Prozesssteile automatisieren,
- Sachbearbeitenden einen einheitlichen Zugang zu den Insellösungen bieten,
- die Betriebsfähigkeit der Prozesse und ihre IT-Sicherheit überwachen.

Die gesamte IT-Wertschöpfungskette wird betrachtet und adressiert: Es können fehlende fachliche Prozessschritte auf diesen Plattformen umgesetzt und IT-Systeme über konfigurierbare Schnittstellen angebunden werden. Darüber hinaus werden Fachprozesse als IT-Services verstanden, die fachliche Abläufe entlang von User Experience umsetzen und die Ansteuerbarkeit des Fachprozesses über verschiedene Kanäle und Endgeräte direkt mitbringen. Zudem spielt die Art des Fachprozesses hier keine Rolle. Integrationsplattformen sind also nicht auf einen spezifischen Zweck oder auf genau eine fachliche Aufgabe ausgerichtet: Es ist unerheblich, ob Bürger-Services im Sinne des OZG, interne Mitarbeiter- bzw. Human-Resource-Prozesse oder IT-Operations-Management-Prozesse gefragt sind. Integrationsplattformen bilden aus technischer Sicht das Fundament, auf dem durchgängig digitale und medienbruchfreie Services aufgesetzt werden. Aus Prozesssicht bilden sie eine Art Schicht, die über allen Insellösungen liegt, diese miteinander verbindet und die noch fehlende Fachlichkeit abbildet. Sie sind also weit mehr als nur ein verbindendes Element.

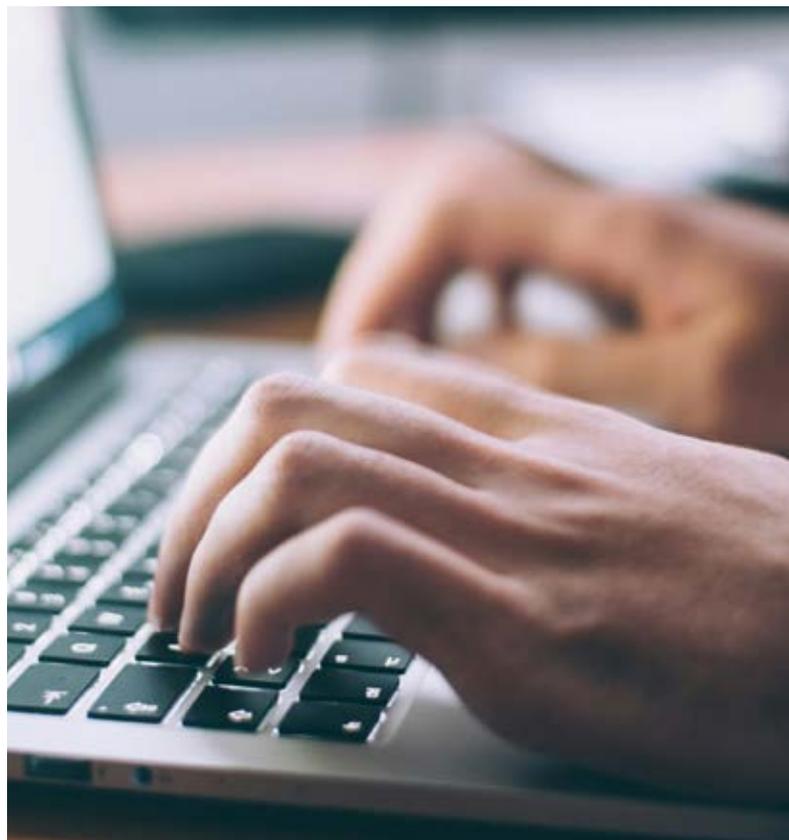
Greifen wir zur Veranschaulichung abschließend einen idealisierten, beispielhaften OZG-Service auf, der aber auch genau so realisiert werden kann. Eine Behörde pflegt ihren Webauftritt in einem Content-Management-System, zum Beispiel dem Government Site Builder. Dort hinterlegt sind Antragsformulare zu den angebotenen Verwaltungsleistungen. Ein KI-basierter Chat-Assistent hilft Besucher:innen und Antragstellenden, das richtige Formular zu finden, und beantwortet Fragen in beliebigen Sprachen, ohne dass diese Fragen bzw. Antworten redaktionell vorgefertigt werden müssen. Die Redakteure der Website nutzen eine KI, wie zum Beispiel Luminous von Aleph Alpha, in der CMS-Lösung „Tremonia“. Mit ihrer Hilfe generieren sie Webinhalte oder passen sie zielgruppenspezifisch an. Hat der Kunde das passende Formular gefunden, kann ihm ein ebenfalls KI-basierter Chatbot beim Ausfüllen des Formulars assistieren. Das hilft der Behörde, nur formal korrekte Anträge in der geeigneten Qualität bearbeiten zu müssen. Die Integrationsplattform nimmt die eingereichten Anträge entgegen und routet sie automatisch an den zuständigen Sachbearbeitenden, der sie im entsprechenden Posteingangskorb findet. Der Posteingangskorb ist Teil der Nutzungsoberfläche der Integrationsplattform.

Auch über E-Mail eingereichte Korrespondenz kann von KI-Assistenten nach Inhalt und Thema analysiert und dem richtigen Fachprozess automatisch zugewiesen werden. Ggf. wird der Entwurf eines Antwortschreibens gleichzeitig mit an die Sachbearbeitung geliefert. Auch diese Korrespondenz muss nicht in einem E-Mail-Client erfolgen, sondern kann direkt in der Nutzungsoberfläche der Integrationsplattform bearbeitet werden. Auch die Veraktung der Dokumente im E-Akte-System wird von der Integrationsplattform ggf. automatisiert angestoßen. Ein Wechsel in die E-Akte ist nicht zwingend erforderlich. Anträge werden mit auf der Integrationsplattform realisierten fachlichen Funktionen bearbeitet – bis hin zur Bescheiderstellung. Auch hier können KI-Assistenten Entwürfe erzeugen. Den Bearbeitungsfortschritt erfährt der Antragstellende aus dem eigenen Behördenpostfach. Auch diese Funktionalität ist auf der Integrationsplattform realisiert. Sind für die Rückmeldung Informationen aus Subsystemen erforderlich, kann die Integrationsplattform dies über Schnittstellen erledigen. Final wird der Bescheid ebenfalls an das Postfach des Antragstellenden übermittelt.

Das Zusammenspiel aller beteiligten Systeme, die fachlichen Schritte und Nutzungsoberflächen zur Abhandlung eines solchen Antragsprozesses sowie die Ergebnisdokumente werden vollständig auf der Integrationsplattform aufgebaut. Die Integrationsplattform entbindet also von der Frage, welches IT-System für welchen Prozessteil zuständig ist. Alle Prozessanteile finden in der Integrationsplattform statt. Dabei bleibt jedoch die Datenverantwortung bei den jeweiligen datenführenden Systemen.

Integrationsplattformen wie ServiceNow und PEGA verwenden Low-Code-Modelle, um solche Fachprozesse zu realisieren. Low-Code ermöglicht es, sehr schnell und in Kooperation zwischen Fachseite und IT-Engineering zu agieren und die Auswirkungen von Prozessadaptionen sofort bis auf die Nutzungsoberfläche zu propagieren. KI-Assistenten unterstützen auch hier die Entwickler:innen, indem sie erforderlichen Programmcode aus einer natürlichsprachlichen Umschreibung generieren und so die Software-Entwicklung beschleunigen.

Integrationsplattformen wie ServiceNow und PEGA ermöglichen die Vernetzung verschiedener IT-Systeme und Prozesse und bieten eine einheitliche Benutzeroberfläche, was die Verwaltungsarbeit deutlich vereinfacht.



Wenn das Selbstverständliche selbstverständlich wird

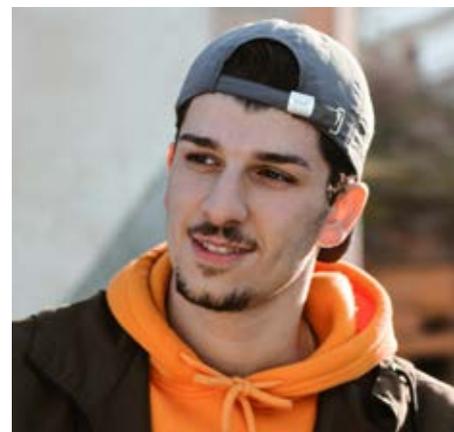
Unser Beitrag beleuchtet viele lose Enden der digitalen Transformation.

- Da sind die Inzellösungen, die Bausteine der Digitalisierung.
- Da sind die durchgängigen Fachprozesse, die Ende-zu-Ende gedacht diese Bausteine erst in ein effizientes Zusammenwirken bringen.
- Da sind die Integrationsplattformen, mit denen diese durchgängigen Fachprozesse zügig medienbruchfrei gestaltet und realisiert werden können.
- Da sind die Cloud-Infrastrukturen, die den technischen Anforderungen einer Digitalisierung an Skalierung und Performanz ein solides Fundament geben.
- Da sind die auf Künstlicher Intelligenz basierenden Assistenzsysteme, die die Verwaltungsarbeit entlasten.
- Da sind die digitalen Alltagserlebnisse der Nutzenden.

Jedes dieser Elemente will in seiner technischen und strategischen Bedeutung selbst durchdrungen und verstanden sein. Erst dann tragen diese Elemente in ihrem Zusammenspiel zum Gelingen der digitalen Transformation bei. Diese ist kein Selbstzweck, sondern soll für die öffentliche Verwaltung, deren Mitarbeitende, für Bürger:innen und Wirtschaftsunternehmen gleichermaßen Erleichterungen bringen. Das ist das eigentlich Selbstverständliche.

Integrationsplattformen sind schon seit vielen Jahren am Markt verfügbar. Unzählige Erfolgsgeschichten beweisen das Versprechen, agil, schnell und effektiv zu Ergebnissen zu kommen, wenn diese Plattformen richtig verstanden und behertzt eingesetzt werden. Der Bund hat sie der öffentlichen Verwaltung kürzlich durch Rahmenverträge zugänglich gemacht. Materna ist an den Rahmenverträgen für Service-Now und PEGA beteiligt.

Eine umfassende digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung ist nur durch das konsequente Denken von Ende zu Ende möglich, wobei sowohl die technischen Möglichkeiten als auch die digitalen Alltagserlebnisse der Nutzenden berücksichtigt werden müssen, um den digitalen Wandel erfolgreich zu gestalten.



Materna deckt das gesamte Leistungsspektrum eines Full-Service-IT-Dienstleisters im Premium-Segment ab: von der Beratung über Implementierung bis zum Betrieb. Kunden sind IT-Organisationen sowie Fachabteilungen in Privatwirtschaft und Verwaltung.

Materna Information & Communications SE
Robert-Schuman-Straße 20, 44263 Dortmund
Tel.: +49 231 5599 - 00
E-Mail: marketing@materna.group
www.materna.de/ps



Über den Autor:

*Dr. Alexander Fronk ist Business
Development Manager im Ressort
Public Sector bei Materna.*