

Behörden – fit für die neue Arbeitswelt

Papierbasierte Prozesse sofort digitalisieren.
Dokumentenaustausch beschleunigen.
Homeoffice ermöglichen.

Management Summary

Behörden stehen vor einem Dilemma zwischen dem Wunsch nach zeitgemäßen digitalen Lösungen und rechtlichen Vorgaben. Die Corona-Pandemie hat einerseits den Modernisierungsstau gezeigt, sorgt andererseits auch für Bewegung und Umdenken in den Ämtern. So zeigt sich die Notwendigkeit für flexiblere Arbeitsorganisation und einen besseren Dokumentenaustausch, sowohl in als auch zwischen den Institutionen. Behörden müssen nicht warten, bis übergeordnete Initiativen für voll digitalisierte Prozesse greifen. Sie können schon heute mit bewährten Methoden und Lösungen papierbasierte Prozesse digital abbilden.

INHALT

1. Digitalisierung entweder ganz oder gar nicht?
2. Corona als Weckruf für die Digitalisierung von Behörden
3. Kommt jetzt die digitale Transformation auf der Überholspur?
4. Digitalisierung heute, Digitale Transformation morgen
5. Eine leichte Lösung

1. Digitalisierung entweder ganz oder gar nicht?

Wer mit dem ersten Schritt den ganzen Weg gehen will, kommt nicht voran. Die digitale Transformation von Behörden ist ein Marathon. Doch ortsunabhängiges Arbeiten und die Digitalisierung und Beschleunigung interner papierbasierter Prozesse ist in vielen Fällen ein kleiner Schritt. Nahezu jede Behörde kann ihn gehen.

Bisher scheitern Behörden bei der Anpassung an die veränderte Arbeitswelt vor allem daran, dass Briefe und Faxe am Behördensitz eintreffen, von dort versendet werden müssen und Originaldokumente intern von Schreibtisch zu Schreibtisch wandern. Mit anderen Worten: Es geht um den Dokumentenaustausch. Da E-Mail aus Gründen der Datensicherheit und des Datenschutzes für viele Behördenvorgänge nicht in Frage kommt, wirkt auch der Dokumentenaustausch zwischen Behörden wie aus der Zeit gefallen. Geradezu sinnbildlich dafür ist in der Corona-Pandemie das berühmte Fax geworden, mit dem die Gesundheitsämter dem Robert-Koch-Institut (RKI) Infektionszahlen melden. Im Jahre 2021 fragt der Bürger sich nicht zu Unrecht, warum die Gesundheitsämter derart wichtige Daten nicht schnell und digital kommunizieren? Die Antwort vieler Behördenchefs, ebenfalls verständlich: Weil wir nichts anderes kennen, das schneller ist als Fax und das uns unsere Juristen für diesen Zweck erlauben.

Das heißt aber im Umkehrschluss: Wenn sie moderne Möglichkeiten des Dokumentenaustauschs kennen lernen, können Behörden viele aktuelle Herausforderungen, die durch die Pandemie noch verstärkt wurden, lösen. Und zwar im Handumdrehen, ohne ihre IT-Infrastruktur zu verändern und mit Effizienzgewinnen, die die geringen Anfangsinvestitionen schnell aufwiegen.



STEPHAN LESCHKE
VORSTAND
FERRARI ELECTRONIC AG

In mehr als 30 Jahren Zusammenarbeit mit dem öffentlichen Sektor in Deutschland haben wir unsere Lösungen so entwickelt, dass Behörden ihre Dokumentenprozesse einfach digitalisieren können und gleichzeitig offen bleiben für künftige Projekte einer umfassenden digitalen Transformation.

2. Corona als Weckruf für die Digitalisierung von Behörden

Die deutsche Verwaltung war mit ihrer Digitalisierungsleistung schon vor dem Auftreten des Corona-Virus unzufrieden, so das Ergebnis des jährlichen „Zukunftspanel Staat & Verwaltung 2019“ unter deutschen Behörden. Mehr als 60 Prozent der befragten Verwaltungschefs beurteilten den Digitalisierungsfortschritt in Bundes- und Landesverwaltungen kritisch. Auf kommunaler Ebene war es knapp die Hälfte.

Dieser Zustand hat sich 2020 in der Pandemie-Krise geändert. Sie legte die Defizite in der digitalen Ausstattung von Deutschlands Behörden schonungslos bloß. Die Krise wirkt jedoch auch als Katalysator für die Digitalisierung: Wenn die Verantwortlichen jetzt mutige Entscheidungen treffen, wird 2021 das Jahr der digitalen Aufholjagd.

Nicht zuletzt für Gesundheitsämter stellte die Corona-Pandemie eine nie dagewesene organisatorische Herausforderung dar: Über Nacht mussten sie Personal rekrutieren, Arbeitsumgebungen einrichten und Prozesse für die fortlaufende Nachverfolgung von Infektionsketten in der Bevölkerung aufsetzen. Zu den zum Teil ohnehin knappen Ressourcen und den wenig zeitgemäßen technologischen Lösungen im Amt gesellte sich ein weiteres Problem: Wie ermöglichen wir Homeoffice? Dass in einer Situation, in der die Regierung alle Arbeitgeber nachdrücklich zur Arbeit von daheim auffordert, ausgerechnet Gesundheitsämter auf die Präsenz ihrer Mitarbeiter nicht verzichten sollten, ist der kritischen Öffentlichkeit kaum vermittelbar. Ohnehin mussten viele Mitarbeiter die Betreuung ihrer Kinder gewährleisten und konnten zeitweise entweder von zuhause oder eben gar nicht arbeiten.

Es ist kein Geheimnis, dass Verwaltungsprozesse oft noch den Papierweg gehen. Formulare werden gedruckt, Postmappen gefüllt und Dokumente gefaxt. Nur ist in Zeiten der Pandemie nicht jeder an seinem behördlichen Arbeitsplatz anzutreffen. Eingangspost stapelt sich im Postfach, der Papierschatz des Faxes quillt über. Und an das, was über VPN auf dem Bürodrucker gedruckt wird, hat man von zu Hause keinen Zugriff. Zudem gibt es ein Problem, wenn die digitalen Prozesse das eigene VPN verlassen müssen, weil Mitarbeiter mit anderen Behörden, Sachverständigen, Bürgern oder Unternehmen kommunizieren sollen.

¹ Behördenbefragung durch die Hertie School of Governance, Wegweiser Research & Strategy und Deloitte Consulting für den 8. Zukunftskongress Staat und Verwaltung in Berlin; Ergebnisse abrufbar unter: <https://www.zukunftskongress.info/de/zukunftspanel>

Gewohnte Arbeitsabläufe aufrecht zu erhalten, war unter diesen Umständen nicht mehr möglich. Eine Blaupause für die Pandemie-Situation gab es nicht. Folglich hat von den mehr als 400 Gesundheitsämtern bundesweit nahezu jedes individuelle Lösungen für sich erarbeitet, um personelle und digitale Ressourcen bestmöglich für die Bewältigung des erhöhten Arbeitsaufwands einzusetzen.

Die Uneinheitlichkeit in den Prozessen der Gesundheitsämter trat in der verstärkten Berichterstattung der Krise schnell zu Tage: Immer wieder wurde in den Briefings des RKI auf verzerrte Infektionszahlen durch fehlende Meldungen und Nachmeldungen verwiesen. Sogar bei der Übermittlung positiver Corona-Testergebnisse an die Betroffenen gab es folgenschwere Pannen. Auch hier die Ursache: analoge Kommunikation, Medienbrüche und heillose Überlastung der beteiligten Behörden und Institutionen.

In Zeiten, in denen die Politik dem gesamten Land einen Lockdown verordnet und dies unter anderem mit überlasteten Gesundheitsämtern begründet, ließ der öffentliche Unmut nicht lange auf sich warten: „Eine Seuche bekämpft man nicht mit dem Fax“ titelte beispielsweise die FAZ . Ähnlich spöttisch äußerte sich die Wirtschaftswoche. Sie fällt das Urteil, „dass eine Pandemie nicht mit Fax und Bleistift bekämpft werden kann“ .

Auch bei Nutzung aktueller IT-Systeme, Nutzung von E-Mail und VPN gelingt es vielen Behörden bis heute nicht, ihre Prozesse zu digitalisieren und ihre Mitarbeiter so auszustatten, dass sie von zu Hause ihre volle Produktivität entfalten können. Mit dem neuen „Pakt für den Öffentlichen Gesundheitsdienst“ scheinen Bund und Länder zumindest indirekt einzuräumen, dass Digitalisierung und Modernisierung in diesem öffentlichen Sektor bislang nicht ausreichend vorangetrieben wurden.

Behörden benötigen eine bedienungsfreundliche Lösung zum Dokumentenaustausch

- die vertraulich, verlässlich, unmanipulierbar, verschlüsselt, datenschutzrechtlich unbedenklich sowie sicher vor Malware ist und die die erfolgreiche Übertragung quittiert
 - mit der sie schnell mit jeder anderen Behörde sowie anderen Organisationen und Firmen kommunizieren können
 - mit der sie Dokumente in Originalqualität, in Farbe, Hochauflösung, ohne Größenbeschränkungen und maschinenlesbar übertragen können
-

² „Eine Seuche bekämpft man nicht mit dem Fax“ (FAZ, 12.12.2020)
<https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/corona-warum-deutschlands-gesundheitsaemter-am-limit-sind-17097874.html>

³ „Fax statt Videochat: So groß ist das Digitalisierungs-Defizit der Gesundheitsämter“ (Wirtschaftswoche, 11.11.2020)
<https://www.wiwo.de/politik/deutschland/coronakrise-fax-statt-videochat-so-gross-ist-das-digitalisierungs-defizit-der-gesundheitsaemter/26612382.html>

3. Kommt jetzt die digitale Transformation auf der Überholspur?

Die Schwierigkeiten mit der Digitalisierung betreffen nicht nur den öffentlichen Gesundheitsdienst, sondern die gesamte öffentliche Verwaltung in Deutschland. Zugleich ist die Digitalisierung behördlicher Prozesse seit Jahren erklärtes Ziel der Regierenden. Mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) beispielsweise sollen bis Ende des Jahres 2022 immerhin rund 600 Verwaltungsverfahren vollständig digital bereitgestellt werden.

Anliegen des OZG ist

- ein bequemer Kontakt zu Behörden für Behörden
- eine effiziente Vorgangsbearbeitung in der Verwaltung
- Transparenz der behördlichen Arbeit
- sowie die Vernetzung aller behördlichen Hierarchieebenen.

Leider ist die flächendeckende Einführung bundesweiter Digitalprojekte aufgrund der vollkommen unterschiedlichen Voraussetzungen in den einzelnen Ländern, Kreisen und Gemeinden mit unzähligen Fallstricken verbunden. Das OZG wirkt aus Sicht von Bürgern und Wirtschaft geradezu grotesk ehrgeizlos. Und dennoch scheint es fraglich, ob es sich einhalten lässt. Öffentliche Verwaltungen stecken in einem tiefen Dilemma.

Dabei haben Leitende Angestellte im öffentlichen Dienst durchaus den Willen, Prozesse zu straffen und zu digitalisieren. Es sind strukturelle Ursachen, die die Digitalisierungsbemühungen ins Stocken bringen und Digitalisierungsinitiativen der Einrichtungen im Keim ersticken. Geringe finanzielle Mittel und eine Verantwortungsdiffusion zwischen übergeordneten Stellen und Politik gehören zu den Störfaktoren. Der größte Hemmschuh ist jedoch die Frage nach Datenschutz und Datensicherheit, insbesondere mit Blick auf die DSGVO. Viele der Daten, mit denen Behörden zu tun haben – Gesundheits- und Steuerdaten gehören dazu – sind höchst privat und sensibel.

Die unverschlüsselte E-Mail kommt aufgrund der DSGVO für die Kommunikation solcher Informationen nicht in Frage. Die verschlüsselte E-Mail würde gehen, doch sie

schafft keine Schnittstelle zu anderen Behörden, Institutionen oder Bürgern. Um den Inhalt verschlüsselter E-Mails lesen zu können, benötigen die Empfänger ihrerseits den passenden Schlüssel.

Wenn man von den analogen Medien Brief und Fax wegkommen will, scheint den Behörden nur noch der Ausweg von speziell entwickelten Lösungen zu bleiben – meist in Form einer Inselfösung. So wollte man in Bayern Anfang Dezember 2020 das digitale Programm ‚SORMAS‘ für Gesundheitsämter „umgehend“ verpflichtend einführen. Rund zwei Monate später konnte man sowohl in Bayern als auch bundesweit nur eine schleppende Nutzung feststellen. Ein ähnliches Schicksal dürfte dem neuen bundeseinheitlichen digitalen Meldesystem für Impfungen drohen, welches das Faxen entbehrlieh machen sollte. Dieses System wird von den Bundesländern nicht angenommen. Dieser Effekt war zuvor schon von der E-Akte und vom besonderen elektronische Anwaltspostfach (beA) bekannt: Eine Silo-Lösung für nur eine Branche oder einen Anwendungszweck führt am wirklichen Bedarf der Nutzer vorbei und scheitert.

Im schlimmsten Fall treiben verschiedene Bundesländer und Verwaltungsebenen – jeweils isoliert für sich – die Digitalisierung über immer neue Standards voran, die mit den jeweils anderen Standards nicht reden können. Am Ende hätte man zwar viel digitalisiert, aber noch mehr Medienbrüche als zuvor.

Vor diesem Hintergrund überrascht es also kaum: Der Postweg oder die unmittelbare Übermittlung über Fax genießt in der öffentlichen Verwaltung weiterhin einen vergleichsweise hohen Stellenwert und guten Ruf. Zugleich hat die Pandemie gezeigt, dass Papierprozesse die Behörden unter den Ausnahmebedingungen der Krisensituation teuer zu stehen kommen. Ein sicherer Heimarbeitsplatz ist für Mitarbeiter zwar schnell eingerichtet. Von den behördlichen Anfragewegen wie Briefpost und Fax und den gängigen Prozessen sind sie damit jedoch abgeschnitten.

⁴ „Gesundheitsämter: 2023 hat es sich ausgefaxt“ (Wirtschaftswoche, 9.12.2020), <https://www.wiwo.de/politik/deutschland/digitalisierung-gesundheitsaemter-2023-hat-es-sich-ausgefacht/26700524.html>

⁵ „Corona-Software für Gesundheitsämter: Warum jetzt, warum diese?“ (br.de, 20.01.2020) <https://www.br.de/nachrichten/bayern/corona-software-falscher-zeitpunkt-und-fehlende-tools,SMXWM05>

⁶ „Die Wahrheit hinter Thüringens Impfvorsagen ist noch absurder als gedacht“ (welt.de, 06.01.2020) <https://www.welt.de/wirtschaft/article223815014/Meldesystem-fuer-Impfungen-Bundeslaender-verweigern-die-Benutzung.html>

⁷ vgl. „So viele Anwälte sind beim beA nicht einmal angemeldet“ (Legal Tribune Online, 13.11.2020) <https://www.lto.de/recht/juristen/b/elektronisches-anwalts-postfach-bea-anwaelte-unternehmensjuristen-nicht-registriert/>

4. Digitalisierung heute, Digitale Transformation morgen

Der Traum der Digitalen Transformation sieht so aus: Voll digitalisierte, flexibel handhabbare End-to-End-Prozesse ohne Medienbrüche, wie sie in vielen Branchen und Industrien bereits erfolgreich eingeführt werden. Hiervon sind deutsche staatliche Behörden aufgrund rechtlicher Vorgaben, Föderalismus und anderer Faktoren noch weit entfernt. Die Digitale Transformation wird kommen, aber erst morgen. Was dagegen heute schon geht, ist der einfache Weg, die existierenden papierbasierten Prozesse digital abzubilden. Die Strategie: Digitalisierung statt Digitaler Transformation. Oder genauer: Digitalisierung heute, Digitale Transformation morgen.

Um die Lücke zwischen schneller Dokumentenübermittlung und Rechtssicherheit zu überbrücken, benötigen Behörden einfach nur digitale Prozesse, welche

- die Rechtssicherheit von Fax- und Briefkommunikation oder Hauspost bieten
- bestehende Kommunikationskanäle einfach integrieren
- ohne Medienbrüche auskommen
- Transparenz für und Akzeptanz in der Belegschaft schaffen
- sich einfach implementieren lassen

Die Lösung dafür existiert schon seit mehreren Jahren. Sie ist schon in hunderten von deutschen und europäischen Behörden im Einsatz – teilweise ohne, dass die Anwender erahnen, dass sie damit viel mehr erreichen können, als ihr Papierfax zu ersetzen: der Dokumentenaustausch der nächsten Generation (Next Generation Document Exchange, NGDX).

Mit NGDX können Behördenmitarbeiter von ihrem PC oder mobilen Endgerät Dokumente rechtssicher empfangen und verschicken. Das Senden und Anschauen von Dokumenten ist so einfach wie bei einer E-Mail. Die meisten Behörden installieren es als eine Zusatzfunktion für kompatible E-Mail-Systeme wie Outlook oder Notes. Benutzer erhalten auf ihrer gewohnten Oberfläche einige zusätzliche Menü-Buttons und brauchen kaum Schulung. NGDX ist kompatibel mit verschiedensten Hardware- und Betriebssystemen – nicht nur mit PC, Mac, Smartphone und Tablet, sondern auch mit dem Kopierer, Scanner und Multifunktionsgerät.

Die Vorteile von NGDX

- **schnell** – 150 Seiten pro Minute
 - **farbig** – alle Farbinformationen des Originaldokumentes bleiben erhalten
 - **hochauflösend** – Baupläne, Röntgenbilder, Fotos werden 1:1 übertragen
 - **hybrid** – Dokumente sind von Menschen und Maschinen lesbar (z.B. ZUGFeRD 2.1)
 - **revisionsicher** – ein revisionsicher archivierbares durchsuchbares digitales Standardformat (PDF oder PDF/A)
 - **verschlüsselt** – DSGVO-konform
 - **kompatibel** – abwärtskompatibel zu Fax
 - **integrierbar** – auf jedem gängigen Betriebssystem, in Verbindung mit Scannern, Druckern und Multifunktionsgeräten sowie mit verschiedensten Softwares
 - **direkt** – ohne Zwischenspeicherung auf externen Infrastrukturen
 - **leichtgewichtig** – einfache Installation und Wartung, ohne Veränderung der IT-Infrastruktur
-

Eingehende Faxe können wie E-Mails im Postfach des Benutzers zugestellt und weiter bearbeitet werden. Das gleiche gilt für gescannte Briefe. Für die Kommunikation nach außen lassen sich Faxe per NGDX auch vom Homeoffice verschicken und fertige Briefe in der Poststelle versandfertig ausdrucken. Dank offener Schnittstellen lassen sich alle Prozesse in weitere Behördensoftware integrieren, zum Beispiel zum automatisierten Versand von Dokumenten, zur regelbasierten internen Weiterleitung und zur Archivierung.

Nutzt die empfangende Stelle ebenfalls NGDX, profitieren beide Seiten von einem Dokumentenversand ohne Qualitätsverlust in Hochauflösung und Farbe, Maschinenlesbarkeit, rechtssicherer Empfangsbestätigung und Verschlüsselung.

NGDX überträgt bis zu 150 Seiten pro Minute. Die Dokumente werden automatisch in PDF- oder PDF/A-Format konvertiert. Als reversionssicheres, archivierbares und durchsuchbares digitales Standardformat vereinfacht es die Dokumentenverwaltung. Es ist voll kompatibel mit dem Standard ZUGFeRD 2.1 für Rechnungen.

Die Voraussetzungen und der Aufwand für die Installation sind minimal: Es reicht ein ISDN-Anschluss oder ein IP-Telefonanschluss beziehungsweise eine IP-Telefonanlage (SIP-Trunk). Anpassungen der IT-Infrastruktur sind nicht nötig. Die Dokumente werden nirgends gespeichert oder zwischengespeichert, sondern direkt vom Sender zum Empfänger übermittelt. Sind bereits kompatible Kommunikationssysteme wie Exchange / Outlook im Einsatz, entstehen keinerlei Zusatzkosten. Eine zentrale Implementierung zum Beispiel auf der Ebene von Kommunen oder Landkreisen oder für Behörden mit mehreren Standorten ist möglich – sowohl durch die Behörden selbst als auch durch IT-Dienstleister.

Die seit Jahrzehnten bewährte Unified-Communications-Lösung OfficeMaster des deutschen Herstellers Ferrari electronic ist in hunderten von Behörden in Deutschland und Europa im Einsatz. Bestandskunden haben das Update erhalten, welche die neuen Möglichkeiten des Dokumentenaustausches kostenlos mitbringt. So wird die Verwaltung unter Beibehaltung der erprobten Arbeitsabläufe und Methoden digitalisiert, und den Mitarbeitern ortsunabhängiges Arbeiten ermöglicht.

5. Eine leichte Lösung

Warten ist kein Rezept. Längst gibt es mit NGDX eine leichtgewichtige Infrastruktur, mit der Behörden eigenständig, einfach und kosteneffizient ihre Dokumentenprozesse digitalisieren können. Datenschutz und die Offenheit für künftige Digitalisierungsprojekte bleiben dabei gewährleistet.

Mit OfficeMaster von Ferrari electronic können Behörden digitale, rechtssichere Dokumentenprozesse einfach und kosteneffizient aufsetzen. So kann die Aufgabenverteilung, die im Büro gilt, auch im Homeoffice-Betrieb beibehalten werden. Bearbeitungsprozesse lassen sich vollständig digital abbilden, was flexiblere Arbeitsmodelle erlaubt. Das kurzfristige Versetzen der gesamten Belegschaft ins Homeoffice lässt sich ohne Umstände bewerkstelligen.

Auch im Normalbetrieb lässt sich die Bearbeitung von Anfragen effizienter gestalten und die Servicequalität für Bürger steigern. Langfristig bietet sich die Perspektive, die Papierablage zu reduzieren und auf eine digitale Archivierung umzusteigen. Darüber hinaus etablieren Behörden damit die digitale Datenerfassung und schaffen hervorragende Ausgangsbedingungen für künftige landes-, oder bundesweit standardisierte Digitalisierungsprojekte.

Es gibt also eine Lösung für das Digitalisierungsdilemma von Behörden. Next Generation Document Exchange (NGDX) bietet durch die Digitalisierung von papierbasierten Prozessen einen sanfteren und rechtssicheren Digitalisierungspfad. NGDX macht Behörden nicht zuletzt bereit für die durch Corona dauerhaft veränderte Arbeitswelt.

Machen Sie Ihre Behörde fit für die digitale Zukunft!
Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gerne.

ÜBER FERRARI ELECTRONIC

Ferrari electronic ist ein führender deutscher Hersteller von Hard- und Software für Unified Communications. Die Produktfamilie OfficeMaster integriert Fax, SMS und Voicemail in alle bekannten E-Mail- und Anwendungssysteme. Auch der Telefonmitschnitt ist integraler Bestandteil von Ferrari electronic Lösungen für Unified Communications. Die Hardware verbindet die Telekommunikationsinfrastrukturen von Unternehmen nahtlos mit der vorhandenen Informationstechnologie und macht sie so fit für IP. Kunden erreichen dadurch eine höhere Effizienz und schlankere Geschäftsprozesse.

Forschung, Entwicklung und Support der Ferrari electronic AG sind vollständig am Firmensitz in Teltow bei Berlin angesiedelt. Als Pionier für Computerfax hat sich Ferrari electronic seit 1989 einen Namen gemacht und ist in diesem Bereich bis heute Markt- und Technologieführer. Mittlerweile nutzen mehr als 50.000 Unternehmen mit ca. 5 Millionen Anwendern Unified-Communications-Produkte von Ferrari electronic. Der Kundenstamm besteht aus Organisationen aller Branchen und Größenordnungen. Zu den namhaftesten gehören Allianz Suisse, Asklepios Kliniken, Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG, EUROVIA, European School for Management and Technology, Griesson - de Beukelaer, Österreichische Kontrollbank AG, Stadthalle Wien und Techniker Krankenkasse.

Ferrari electronic AG
Ruhlsdorfer Str. 138
14513 Teltow
Telefon: +49 3328 455 90
info@ferrari-electronic.de
<https://ngdx.ferrari-electronic.de>
