

## Traumhochzeit: So werden Fachverfahren Teil des modernen Verwaltungsarbeitsplatzes

### IFAS

IFAS ist ein elektronisches Informations- und Arbeitsmedium für die Arbeitsschutzverwaltungen, das mittlerweile in 13 Bundesländern zum Einsatz kommt. Es bildet Betriebsstätten einschließlich ihrer inneren Struktur – beispielsweise sicherheitsrelevanter Anlagen – ab und dient einer integrierten Vorgangsbearbeitung für alle Beteiligten: Statistiken zur Auswertung durch die Behörden, Dokumentationen für juristische Organe, Jahresberichte für die Gewerbeaufsicht sowie eingeschränkte Akteneinsicht für die „betroffenen“ Parteien wie Unternehmen und Bürger.

### Studie zum MVA

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO hat in Zusammenarbeit mit dem hessischen Ministerium des Innern und für Sport eine neutrale Überprüfung des Konzeptes „Moderner Verwaltungsarbeitsplatz“ in Bezug auf Interoperabilität und Sicherheit sowie Wirtschaftlichkeit durchgeführt. Als konkretes Fallbeispiel dient die Einführung des MVA für die Arbeitsschutzverwaltung des Bundeslandes Hessen.

### Das Projekt „HessenPC“

Unter dem Projektnamen „HessenPC“ verbirgt sich unter anderem die flächendeckende Einführung des integrierten Verwaltungsarbeitsplatzes (IVA) auf rund 45.000 Standardarbeitsplätzen der hessischen Verwaltungen. Der IVA ist die hessische Umsetzung des Konzeptes des modernen Verwaltungsarbeitsplatzes von Microsoft® (MVA) und ermöglicht den Beschäftigten, Prozesse durchgängig aus ihrer gewohnten Office-Umgebung heraus zu bearbeiten, ohne direkt auf die entsprechenden Fachverfahren zugreifen zu müssen – zum Beispiel, wenn es um die vielen Aufgaben rund ums Thema Arbeitsschutz geht. Wesentliches Ziel des „HessenPC“ ist die Einbindung bereits vorhandener Fachanwendungen, wie zum Beispiel das „Informationssystem für den Arbeitsschutz“ (IFAS), in das Konzept des modernen Verwaltungsarbeitsplatzes von Microsoft.

### Verschiedene Bausteine, eine Plattform

Das Prinzip des „HessenPC“ lautet: bestehende Fachverfahren wie IFAS, SAP und DMS mit sämtlichen Quellen zur Informationsbeschaffung sowie mit den verwendeten Office-Werkzeugen wie Microsoft Word zu verbinden. Denn kaum etwas kostet die Behörden so viel Zeit wie das permanente Wechseln der zahlreichen Oberflächen. Der MVA sorgt durch die Anbindung von IFAS an die

Microsoft Office-Oberfläche durch das Office Business Gateway (OBG) und der Nutzung von OpenXML dafür, dass die Beschäftigten eine einzige Arbeitsoberfläche nutzen, um Daten zu erfassen oder Korrespondenz zu erledigen. Oder kurz gesagt, um die Prozesse zu verkürzen. Die dadurch gewonnene Zeit können sie nun für ihre Kernaufgaben nutzen. So werden aus Sachbearbeitern Wissensarbeiter.

### Vom Sachbearbeiter zum Wissensarbeiter – eine Studie

Die Tätigkeit des Wissensarbeiters umfasst die Suche nach Informationen, Problemanalysen, Verhandlungen und den direkten Kontakt mit Menschen in immer neuen Ausgangssituationen. Wissensarbeit ist beziehungsorientiert und kollaborativ, da sie mit Kollegen oder Kunden in enger und häufig auch persönlicher Interaktion geleistet wird.

Darüber hinaus ist sie sehr einzelfallorientiert, denn es müssen spezifische Lösungen gefunden werden. Deshalb spielt das Erfahrungswissen der Mitarbeiter eine entscheidende Rolle, wie eine Studie des Fraunhofer-Instituts IAO sehr deutlich belegt hat. Herausforderung für den MVA ist nun, die Generierung und Weitergabe dieses Wissens zu fördern und gleichzeitig unnötige Arbeitsvorgänge zu reduzieren.



Ein gutes Beispiel der bisher typischen Arbeitsprozesse ist die „Genehmigung von Sonntagsarbeit“ – ein Prozess über elf Prozessschritte, der bis zu sieben Beteiligte an verschiedenen Standorten einbindet. Die Prüfung der Bewilligungsgrundlagen, die Bearbeitung des Bescheids und die Verwaltung sowie das Controlling des entsprechenden Rechnungseingangs erfordern das Öffnen und Bearbeiten von mehreren unterschiedlichen Fachanwendungen beziehungsweise Anwendungsprogrammen. Mehrere Medienbrüche und Verantwortungsübergänge liefern enormes Potenzial für fehlerhafte Eintragungen und Zeitverzögerungen aufgrund umständlicher Prüfungsroutinen.

#### Ein Konzept mit großen Nutzeffekten – qualitativ wie quantitativ

Der MVA stellt den Kunden in den Mittelpunkt: Zentraler Dreh- und Angelpunkt ist der kundenseitige Antrag. Durch weniger Prozessschritte – bei der „Genehmigung von Sonntagsarbeit“ sind es nur noch neun – wird auch die Kundenarbeit erheblich verkürzt, erleichtert und gleichzeitig qualitätsgesichert. Die reine Bearbeitungszeit reduziert sich um sage und schreibe zwei Drittel!

Vor allem aber kommt der MVA den Sachbearbeitern zugute. Ihr Arbeitsfluss wird dank des einfachen Zugriffs auf kontextrelevante Informationen erheblich verbessert. Darüber hinaus hat sich aufgrund von Eingabehilfen, Vollständigkeitskontrollen und automatischen Bearbeitungszuweisungen auch die Fehlerwahrscheinlichkeit deutlich verringert. Gestiegen ist dagegen die Datenkonsistenz – Doppelarbeit und Inkonsistenzen durch multiple Doppelseintragungen sind dank automatischer Übernahme beseitigt. Und auch die Übersicht über laufende Vorgänge hat sich erhöht. Ein kapazitives Eingreifen und Umplanen ist nun wesentlich leichter. Apropos Übersicht: Die Kontrolle der Einnahmen kann jetzt wesentlich stringenter erfolgen. Kurzum: Die Sachbearbeiter verbringen ihre Zeit künftig weitaus wertschöpfender und haben, zumindest rechnerisch, mehr Zeit für andere Aufgaben.

#### Weitere Informationen

Sie haben Fragen oder möchten sich detailliert über den modernen Verwaltungsarbeitsplatz informieren? Laden Sie die Broschüre zum Thema unter [www.moderner-verwaltungsarbeitsplatz.de](http://www.moderner-verwaltungsarbeitsplatz.de) herunter, oder kontaktieren Sie uns per E-Mail unter [egovinfo@microsoft.com](mailto:egovinfo@microsoft.com).

## Vorteile im Überblick

- Speziell auf die Bedürfnisse der Benutzer abgestimmte Verfahrensunterstützung
- Medienbruchfreies Arbeiten direkt aus der gewohnten Office-Umgebung
- Besserer Arbeitsfluss durch einfachen Zugriff auf kontextrelevante Informationen
- Sachbearbeiter haben mehr Zeit, sich auf ihre Kernaufgaben zu konzentrieren
- Mehr Kundenorientierung durch verkürzte Bearbeitung
- Fallbearbeitung benötigt weniger Prozessschritte
- Fehlerwahrscheinlichkeit erheblich geringer
- Höhere Datenkonsistenz durch automatische Übernahme der Daten
- Flexiblere Steuerung laufender Vorgänge
- Stringentere Kontrolle der Einnahmen

[www.moderner-verwaltungsarbeitsplatz.de](http://www.moderner-verwaltungsarbeitsplatz.de)

© 2009 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein

104538 XX 01/09