

Verwaltungs- digitalisierung einfach gemacht

Komplexität reduzieren -
Low Code Antrags- und Fallmanagement
Plattformen



Mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG), dem Single Digital Gateway (SDG) und dem Registermodernisierungsgesetz (RegMoG) sind die Eckpfeiler zur Digitalisierung der Verwaltung gesetzt. Die Deutsche Telekom kombiniert agile Projektansätze mit modernen Low Code Antrags- und Fallmanagement Plattformen, um schnell und erfolgreich Digitalisierungsprojekte für die Verwaltung zu realisieren. Dabei agieren wir als neutraler Systemintegrator und setzen kunden- und projektspezifisch die jeweils passenden Technologien, Werkzeuge und Plattformen ein. Aus Marktanalysen und erfolgreich durchgeführten Digitalisierungsprojekten hat sich eine Best Practice Auswahl an leistungsfähigen, marktführenden und zuverlässigen Partnern ergeben. Darüber hinaus unterstützen wir Projekte auf Basis von bereits existierenden Kundenplattformen.

Ihre Vorteile



Agile Entwicklung und Anbindung von Backend-Systemen

Unterstützung moderner agiler Arbeitsweisen wie Co-Creation oder Prototyping. Entwicklungsergebnisse werden direkt „fassbar“ und können zur Verbesserung der User Experience genutzt werden. Fortschrittsberichte für die Stakeholder werden anschaulich und verbessern das Erwartungsmanagement. Fachabteilungen werden in die Lage versetzt, selbst fachliche Arbeitsabläufe zu modellieren und auszuführen. Backend-Systeme werden agil integriert.



Prozessgestützte Datenabholung, -zustellung und -transformation

Die prozessgestützte Datenabholung, -zustellung und -transformation der Plattform verringert den Aufwand für Sachbearbeiter. Weiterhin unterstützen angewandte regelbasierte oder KI-gestützte Prüfungen und Entscheidungen die Automatisierung der Datenbearbeitung.



Durchgängig digitale Prozesse ohne Medienbrüche

Mit Hilfe grafischer Benutzeroberflächen anstelle komplexer Programmiersprachen verbindet die Low Code Antrags- und Fallmanagement Plattform medienbruchfrei das Front-End für Bürger und Unternehmen mit dem Back-End der Sachbearbeitung. Damit werden die Voraussetzungen zur Umsetzung des Once-Only-Prinzips geschaffen.



Erhöhung der Datenqualität

Register, Fachverfahren und weitere Datenquellen lassen sich schnell und flexibel in die OZG Prozesse einbinden. Datenqualität und Nutzen erhöhen sich für Bürger, Unternehmen und Sachbearbeiter.



Verteilte Organisation der Sachbearbeitung

Im Zuge der Verwaltungsdigitalisierung wird die Zusammenarbeit über Behörden- und Sachbereichsgrenzen hinweg vermehrt notwendig. Dank der Low Code Plattformfunktionalität, wie z.B. Fallmanagement, dynamische Workflows, Variantenmanagement, Mandantenfähigkeit und Rollen-/Berechtigungsmodelle lässt sich diese Zusammenarbeit umsetzen. Communities können gemeinsam Prozessbibliotheken entwickeln und nachnutzen.



Bereitstellung von Monitoring-, Auswertungs- und Statistikfunktionen

Die auf der Low Code Plattform basierenden medienbruchfreien Prozesse und zusammenhängenden Datenstrukturen bilden die Grundlage für Prozessmonitoring, Auswertungs- und Statistikfunktionen sowie für Open Data Angebote.

Funktionale Komponenten im Überblick



Legende:



Front-End Antragsmanagement

Das Front-End lässt sich individuell nach den Designrichtlinien der jeweiligen Behörde anpassen. Durch BITV 2.0-Konformität und responsive Design ist es barrierefrei und passt seine Darstellung den Endgeräten der Nutzer an. Somit gewährleistet es jederzeit eine optimale Lesbarkeit. Die Ende-zu-Ende Integration von Front- und Back-End rundet die hohe Nutzerzentrierung ab.

Kanalmanagement

Anwender können über das Kanalmanagement flexibel eine Vielzahl weiterer Ein- und Ausgangskanäle mit einbinden, wie z.B. E-Mail, Telefon, Scan- und Druckstraßen, Chats, oder Chatbots. Bereits vorhandene Formulareserver und Weboberflächen, aber auch zukünftige Medien, können nahtlos in das Fallmanagement integriert werden. Das Ergebnis: maximale Flexibilität und hoher Investitionsschutz.

Back-End Fallmanagement

Die Orchestrierungsfunktionalität der Fallmanagement Komponente füllt Formulare nach dem Once-Only-Prinzip mit bereits vorliegenden Daten aus. Sachbearbeiter*innen behalten mit einer klaren Benutzeroberfläche den Überblick über eingehende Anträge, welche von ihnen plausibilisiert, automatisch um Daten angereichert, oder direkt an ein Fachverfahren weitergeleitet werden können. So erfolgt die Kommunikation zwischen Bürger, Unternehmen und Behörden komplett einheitlich und medienbruchfrei.

Mandantenfähige Workflowsteuerung

Die mandantenfähige Abbildung der unterschiedlichen Behörden- und Ämterstrukturen ermöglicht das digitale Arbeiten innerhalb der Behörde sowie digitale behördenübergreifende Arbeitsprozesse. OZG Bibliotheken können für verschiedene Behörden auf Bund-, Länder-, und Kommunen-Ebene erstellt und nach dem Einer-für-Viele-Prinzip zwischen Behörden ausgetauscht werden. Die Möglichkeit, digitale Arbeitsabläufe strukturiert in Prozessbibliotheken zu bündeln, zu versionieren und wiederzuverwenden, schafft ein hocheffizientes Verfahren.

Low Code Modellierung

Der Low Code Ansatz unterstützt moderne agile Arbeitsweisen wie Co-Creation oder Prototyping und ermöglicht damit die enge Zusammenarbeit zwischen Fach- und IT-Abteilungen. Der umfangreiche, flexibel anpassbare und erweiterbare Funktionsumfang der Plattform erlaubt die fachlichen Regeln für Arbeitsabläufe, Formulare, Datenobjekte, Organisationsstruktur und Rechtsmodelle an zentraler Stelle zu modellieren und zu verwalten. Nach dem initialen Aufsetzen des technischen Rahmenwerkes ist es für Fachabteilungen auch möglich, selbst fachliche Arbeitsabläufe zu modellieren und auszuführen.

Integrationsmanagement

Das Integrationsmanagement bietet über vordefinierte Schnittstellenadapter eine einfache, schnelle und flexible Einbindung der in der öffentlichen Verwaltung gängigen IT-Verfahren wie zum Beispiel Bürgerkonten, E-Payment Lösungen oder Register. Diese Schnittstellenadapter und Transformationsregeln stellen verschiedene fachliche XÖV-Formate oder technische Protokolle wie XTA, FIT-connect oder Rest bereit. Eine vollständige Einbindung in spezialisierte Middleware/Integrationsplattformen (zum Beispiel Interface Manager) ist auf einfache Weise möglich.

Kontakt unter:



digitaleverwaltung@telekom.de



ERLEBEN, WAS VERBINDET.