

Portale

Vereinte Vorteile

[23.11.2016] Content-Management-Systeme und Service-orientierte Architekturen buhlen um den Einsatz bei der Umsetzung von Bürgerportalen. Dabei können beide Konzepte problemlos kombiniert werden. Unabdingbar: Ein Antragsmanagement auf Basis eines Formular-Servers.

Das Bürgerportal ist seit geraumer Zeit ein Schlagwort, das in kommunalen E-Government-Konzeptionen umhergeistert. Die Idee dahinter ist so alt wie die E-Government-Forschung mit ihren im Jahr 1999 gestarteten Media@Komm-Projekten. Ziel war es schon damals, eine medienbruchfreie Kommunikation und Transaktion zwischen Verwaltung, Bürgern und Unternehmen zu ermöglichen.

So entstanden CMS-Produkte (Content-Management-Systeme) mit intelligenten Bürgerinformationssystemen für kommunale Dienstleistungen inklusive der Möglichkeit zur Antragstellung über PDF-Formulare. Auf der anderen Seite warfen sich die großen IT-Dienstleister mit ihren SOA-Konzepten (Service-orientierte Architekturen) ins E-Government-Rennen. Beide beanspruchten schon damals den Begriff Portal für sich. Die Technik hat sich seitdem weiterentwickelt. Kommunalspezifische Content-Management-Systeme beherrschen Single-Sign-on-Verfahren inklusive Nutzung der eID-Authentifizierung über den neuen Personalausweis. Sie ermöglichen das Vorbefüllen der Anträge über die Anmeldedaten und auch personalisierte Bürgerpostfächer sind über die Anmeldung möglich.

Unterschiedliche SOA-Produkte der damals noch sehr teuren Technologie stehen heute im Open-Source-Bereich zur Verfügung. Das vormals PDF-basierte Formularwesen hat längst den Paradigmenwechsel hin zum modernen Antragsmanagement auf HTML-5-Basis vollzogen. Anträge sind im responsiven Layout auch über jedes mobile Endgerät nutzbar. Formular-Server beherrschen heute die bi-direktionale Datenkommunikation bereits während der Antragstellung. Antragsdaten werden vorausgefüllt, validiert, berechnet und am Ende des Antrags online bezahlt. Die Übergabe der Antragsdaten und Dokumente an Drittsysteme wie zum Beispiel Dokumenten-Management-Systeme (DMS) zur Weiterverarbeitung ist problemlos möglich.

CMS, SOA oder beides?

Es stellt sich nun aber die Frage: Was für ein Portal benötige ich? CMS, SOA oder beides? Ein zentrales Antragsmanagement auf Basis eines Formular-Servers ist in beiden Konzepten unabdingbar. Was unterscheidet nun aber die beiden Komponenten? Ein kommunalspezifisches Content-Management-System zur professionellen Umsetzung der Homepage wird immer benötigt. Registrierung und Anmeldefunktion für geschützte User-Bereiche gehören zum Standard. Ebenso wichtig ist ein Verwaltungsmodul, das so genannte virtuelle Rathaus, das dem Bürger zielsicher zeigt, wer in der Verwaltung für welche Dienstleistung zuständig ist. Neben den Informationen werden hier auch die entsprechenden Antragsformulare zur Verfügung gestellt. Dies erfolgt über die Integration eines professionellen Formular-Servers. Über diese Integration wird aus dem CMS ein solides Bürgerportal, das alle gesetzlichen E-Government-Anforderungen erfüllt. Durch Anbindung an ein DMS lassen sich im internen Geschäftsbetrieb auch dokumentenbasierte Workflows für die internen Arbeitsabläufe definieren. Eine Service-orientierte Architektur unterscheidet sich im Wesentlichen dadurch, dass hiermit via Maschine-zu-Maschine-Kommunikation Prozesse definiert werden können, die auch Beteiligungen von mehreren Fachverfahren innerhalb einer Prozesskette ermöglichen. Dadurch ist eine hohe Automatisierung interner Arbeitsabläufe möglich. Steuerungsgrundlage solcher High-Tech-Prozesse ist

jedoch auch hier die Verfügbarkeit der zentralen Verwaltungsdaten in einem virtuellen Rathaus. Auch bei SOA-Produkten ist also ein intelligentes Antragsmanagement erforderlich, um notwendige Teilbereiche solcher Prozessketten wie Authentifizierung, Steuerung der Antragsfelder durch in den Anträgen hinterlegte Fachlogik, Validierung, Berechnungen und so weiter bereits mit der Antragstellung abarbeiten zu können. Nicht zuletzt wird dadurch erst ein zentrales Management und einheitliches Look and Feel im Antragswesen möglich. Die Prozessgestaltung in einer solchen Automatisierungstiefe ist zeit- und kostenintensiv und in der Regel aufgrund der unterschiedlichen Infrastrukturen immer kommunalspezifisch. Die Entscheidung über die Automatisierungstiefe ist also sicherlich abhängig von der Höhe der Fallzahlen, der kommunalen Größenordnung sowie einer Wirtschaftlichkeitsberechnung. Eine fundierte Prozessanalyse der Verwaltung sollte Grundlage sein.

Antragsdaten direkt auf den Desktop der Sachbearbeitung

Die Vorteile beider Systeme lassen sich auch unkompliziert verbinden. Eine durchschnittliche Kommune hält circa 300 Dienstleistungsangebote für den Bürger bereit und mindestens die gleiche Anzahl interner Vorgänge. Diese in Gänze in einer absoluten Automatisierungstiefe mit den technischen Möglichkeiten einer Service-orientierten Architektur umzusetzen, stellt in der derzeitigen heterogenen Verwaltungslandschaft noch eine Utopie dar. Im kleinen und mittleren Verwaltungssegment wird es schätzungsweise zehn bis 20 Prozesse geben, deren Fallzahlen eine tiefe Prozessgestaltung wirtschaftlich rechtfertigen.

Ein Formular-Server ist die notwendige Eingangskomponente von SOA oder CMS-Architekturen. Hier kommt beispielsweise der Formular-Server der Firma Form-Solutions als zentrale Architekturkomponente ins Spiel. Seine intelligenten Antragsassistenten erfüllen nicht nur die Erwartungshaltung der Bürger an Funktionalität, sondern auch die gesetzlichen E-Government-Anforderungen an die Verwaltungen. Die Antragsdaten gelangen auf direktem Weg auf den Desktop der Sachbearbeitung. Der zeitraubende Postweg inklusive interner Eingangsbearbeitung und Zustellung entfällt. Dienste, die online bezahlt werden können, machen eine teilweise mehrwöchige Überwachung der Zahlungseingänge obsolet. Die Anträge können unmittelbar bearbeitet und abgeschlossen werden.

Der Formular-Server von Form-Solutions ist fester Bestandteil der im Verwaltungsmarkt führenden CMS-Hersteller und Portal-Anbieter auf SOA-Basis. Die offene Schnittstellen-Architektur ermöglicht es auch Anbietern und Agenturen im Open-Source-Bereich, den Server in nur kurzer Zeit in ihre Kundenprojekte zu integrieren. Eine Vielzahl an Schnittstellen zu DMS/ECRM-Produkten, Payment-Lösungen oder relevanten Fachverfahren runden die Lösung ab.

Der Aufbau von Bürgerportalen ist heute also keine Entweder-Oder-Frage in der Entscheidung für ein CMS oder eine Service-orientierte Architektur. Stattdessen handelt es sich um ein skalierbares Konzept integrierbarer Architekturen, deren Einsatz auf einer Zeitschiene allein abhängig vom wirtschaftlichen Nutzen und den verfügbaren Ressourcen getroffen werden sollte.

()

Dieser Beitrag ist in der November-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Portale erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Formular-Management