



**OZG-Umsetzung leicht gemacht:
Optimierung von Antragsprozessen
mit interaktiven Antragsassistenten**

Status quo

Alle Behörden sind bis Ende des Jahres 2022 durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) angehalten, alle relevanten Verwaltungsleistungen in Deutschland über Verwaltungsportale auch digital anzubieten und diese Portale zu einem Verbund zu verknüpfen. Im Rahmen erster Modernisierungsvorhaben haben viele Verwaltungen bereits das Antragsmanagement zu bestimmten Leistungen teilmodernisiert. Entweder in Form von elektronisch ausfüll- sowie einreichbaren PDF-Formularen oder in der mobilfähigen html-Variante. Leider werden die Möglichkeiten eines modernen Antragsmanagements kaum oder nur gering ausgeschöpft. Warum? – Meist fehlt die ganzheitliche Betrachtung der dazugehörigen Geschäftsprozesse.

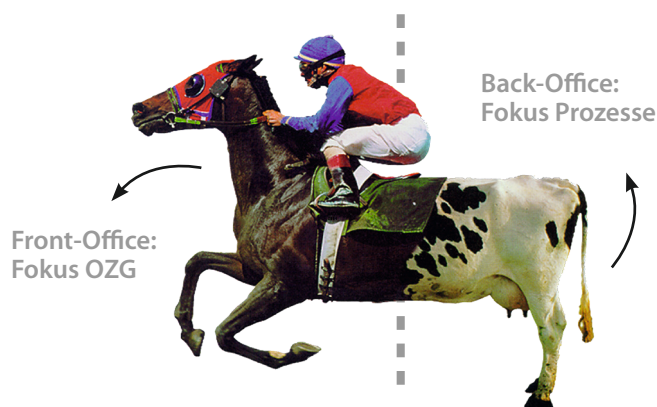


Abbildung: Warum Prozesse unentbehrlich sind bei einer erfolgreichen OZG-Umsetzung

Für die Umsetzung des OZGs reicht die einfache Bereitstellung von Online-Formularen nicht aus. Medienbruchfreie Antragsprozesse durch die Kopplung von Fachverfahren, Dokumentenmanagement-, Workflow- oder sonstigen Systemen und Portalen sind unabdingbar. Erfolgreiches Antragsmanagement erfordert ein integriertes und nachhaltiges Gesamtkonzept. Hierfür ist eine intensive Betrachtung der Prozesse erforderlich. Um Potenziale schnell sichtbar zu machen und die Umsetzung sowie Einführung durchgängiger Prozesse zu beschleunigen, können Verwaltungen die anschauliche Prozessbeschreibung mittels der PICTURE-Methode nutzen.

Potenziale zur Optimierung von Antragsprozessen

Zur einfach erstellbaren und leicht lesbaren Beschreibung von Geschäftsprozessen hat sich die PICTURE-Methode bewährt. Sie arbeitet mit 24 fachlichen, grafischen Prozessbausteinen und ist die am weitesten verbreitete Prozessmodellierungsmethode für den öffentlichen Sektor in Deutschland.

In der folgenden Abbildung ist ein üblicher Ist-Ablauf eines Antragsverfahrens am Beispiel einer Gewerbeanmeldung dargestellt, charakterisiert durch die Annahme und Vorsortierung in der Poststelle sowie mehrere formale Prüfschritte und Datenübernahmearbeiten. Viele dieser Arbeitsschritte lassen sich durch interaktive Formulare abschaffen bzw. im Vorfeld technisch abbilden (in der Abb. rot markiert). So kann ein elektronisch eingereichtes Formular, wie z.B. die Gewerbeanmeldung, direkt im zuständigen Fachamt eingehen (z.B. via Meldung im DMS, als E-Mail oder direkt im Fachverfahren) ohne Beteiligung der Poststelle. Auch die formellen Prüfungen auf Vollständigkeit oder Zuständigkeit können über Plausibilitätsmechanismen vorweggenommen werden – letztendlich gilt das auch für die Dateneingabe, die der Antragstellende übernimmt. Dadurch reduziert sich der Prozess darauf, einen Sachbearbeiter über einen neuen Vorgang zu informieren, sodass mit der eigentlich wertschöpfenden inhaltlichen Prüfung und Entscheidung begonnen werden kann.

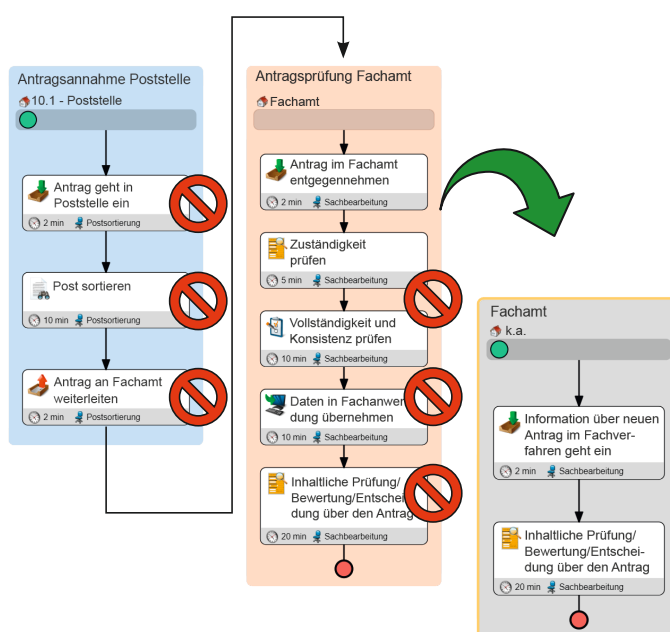


Abbildung: Optimierungspotenziale bei Antragsprozessen

Hinzugefügte Attribute	Gewichtung
Anzahl kopierter und gedruckter Seiten (pro Fall/geschätzt)	25 %
Intensität Medienbrüche (pro Fall/geschätzt)	25 %
Strukturierungsgrad	25 %
Fallzahl pro Jahr	25 %
Form-Solutions Antragsassistent vorhanden	Ja
Auftraggeber = Bürger	100 %

Abbildung: Bewertungsschema für Prozesse

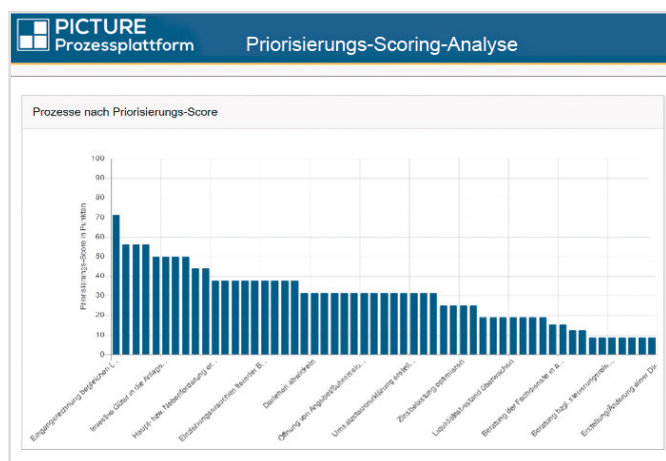


Abbildung: Einführungsreihenfolge per Knopfdruck

Ein innovatives Antragsmanagement in Form von interaktiven Formularen ermöglicht somit eine Automatisierung des Antragsprozesses, minimiert Aufwände und verkürzt dadurch Bearbeitungszeiten.

Der Bürger kann prinzipiell 24 Stunden, 7 Tage die Woche seine Anliegen online bearbeiten und ist, ganz im Sinne des OZGs, nicht auf die Öffnungszeiten der Verwaltung angewiesen. Durch gezielte Fragen findet das interaktive Formular heraus, welche Angaben der Bürger in seiner individuellen Situation benötigt. Nach vollständigem Ausfüllen kann die Gewerbeanmeldung direkt eingereicht werden. Da für diese Gebühren anfallen, wird per E-Payment-Schnittstelle ebenso ein Bezahlungsanbieter an den Antragsprozess angeschlossen. So erscheint die ausgefüllte Gewerbeanmeldung nach erfolgreicher elektronischer Bezahlung direkt im Fachverfahren des zuständigen Sachbearbeiters innerhalb der Verwaltung. Der Mitarbeitende prüft inhaltlich, bevor er die Anmeldung freigibt, in dem er die Bestätigung der Anzeige ausdruckt und versendet.

Die Vorteile eines interaktiven Formulars sind erkennbar: Es ist keine persönliche Anwesenheit erforderlich, der Kassenprozess fällt weg inkl. der zeitlichen Unterbrechung und es findet kein Mitarbeiterwechsel innerhalb eines Antragsprozesses der Behörde mehr statt.

Eine Ermittlung der idealen Reihenfolge zur Einführung interaktiver Formulare lässt sich mit Hilfe der PICTURE-Bausteine und spezieller Analysemechanismen der PICTURE-Prozessplattform festlegen. Unter Verwendung der Nutzwertanalyse lassen sich beispielsweise jene Prozesse filtern, für welche bereits der interaktive Form-Solutions Antragsassistent vorhanden ist.

Schöpfen Sie Ihre Potenziale zur Optimierung von Antragsprozessen aus

Gerne helfen wir Ihnen, Ihre Antragsprozesse innerhalb ihrer individuellen OZG-Strategie zu optimieren. Sprechen Sie uns an und erfahren Sie die Funktionsweise der PICTURE-Methode, Analysemöglichkeiten, sowie die einfache Umsetzung der Prozessoptimierung. Darüber hinaus informieren wir Sie gern über den intelligenten Antragsassistenten mit Portalintegration, Authentifizierung und E-Payment.

Überzeugen Sie sich selbst! Vereinbaren Sie einen Termin für eine Onlinepräsentation, rufen Sie uns an oder treffen Sie uns auf Fachveranstaltungen.

Wir freuen uns auf Sie!

Olaf Rohstock

Geschäftsführer Marketing & Vertrieb
der Form-Solutions GmbH

o.rohstock@form-solutions.de

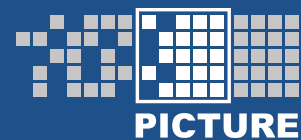


Dr. Lars Algermissen

Geschäftsführer der
PICTURE GmbH

algermissen@picture-gmbh.de





Prozessmanagement. Einfach. Machen.

PICTURE GmbH

Friesenring 32 • 48147 Münster

☎ +49 (0)251 131 2379-40

📠 +49 (0)251 131 2379-90

✉ kundenbetreuung@picture-gmbh.de

🏠 www.picture-gmbh.de