



PDVNEWS

02:

- News 02
- 15 Jahre PDV Systeme GmbH 03
- Neuerungen in der Projektarbeit
des TLRZ 03
- Den Blick für das Ganze
bewahren - Verwaltungsreform in
Schleswig-Holstein 04
- Anwenderforen der
PDV-Systeme GmbH als
Serviceangebote etabliert 08
- Ende des „Verwaltungs-Dreikampfes“
in einem Brandenburger
Ministerium 10
- Be ahead in Solutions. –
„VISKompakt® 3.0“ 11
- Automatische Bereitstellung von
Geo-Informationen 12
- Das Fraunhofer FOKUS eGovernment
Labor stellt sich vor 13
- APCONEX – Anwendungsberater für
die „Oracle eBusiness Suite“
in Deutschland 14
- Neue Dienstleistungen
im Internet 16
- Hilfe für Kinder und
Jugendliche 18
- Buchtipps 19

Investitionssicherheit im eGovernment

Denken in europäischen Dimensionen



Be ahead in Solutions.

NEWS:

GEOMAGIC GmbH erhält Verstärkung

Die GDMcom - Gesellschaft für Dokumentation und Telekommunikation mbH - hat Mitte November 2005 wesentliche Geschäftsanteile an der GEOMAGIC GmbH erworben. Bisher war die PDV-Systeme GmbH, Erfurt alleiniger Eigentümer der in Leipzig ansässigen GEOMAGIC. Der Geschäftsführer des Unternehmens Andreas Hartke hob in einer Presseerklärung hervor, dass künftig vor allem das Engagement auf den internationalen Märkten verstärkt werden soll. Das Kerngeschäft sieht Hartke in Entwicklung, Vertrieb und Service von Softwareprodukten für Energiekonzerne, die in ihren Leitungsnetzen europaweit Erdgas und Erdöl transportieren.

Kiel tritt Landesrahmenvertrag bei

Anfang des Jahres war zwischen der Landesregierung Schleswig Holsteins und der PDV-Systeme GmbH ein Rahmenvertrag zur Einführung der eAkte geschlossen worden. Als erste Kommunalverwaltung des Landes trat die Stadt Kiel dem Vertrag bei. In einem ersten Projekt soll dort im Amt für Gesundheit das Dokumenten-Management-System (DMS) eingeführt werden.

Rekordversuch im Ärmelkanal

Der Erfurter Christian Hansmann hat am 27. August 2005 einen Versuch unternommen, den Ärmelkanal zwischen Dover und Calais in Rekordzeit zu durchschwimmen. Die 32-Kilometer-Strecke bewältigte der Sportler im 16 Grad kalten Wasser und unter widrigen Bedingungen in acht Stunden und 29 Minuten. Strömung und Wellen schienen ein Vorankommen teilweise unmöglich zu machen. Auch wenn die derzeitige Bestzeit von sieben Stunden und drei Minuten nicht unterboten werden konnte, würdigte die PDV-Systeme GmbH als Sponsor die außergewöhnliche Leistung. Seitdem Matthew Web im Jahre 1875 als Erster den Ärmelkanal durchquert und dafür mehr als 21 Stunden benötigt hatte, gab es mehr als 6.200 Rekordversuche.

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

vor Ihnen liegt eine neue Ausgabe des Kundenmagazins der PDV-Systeme GmbH, Erfurt. Vielen Dank für Ihr Interesse. Besonders habe ich mich über Zuschriften gefreut, in denen Leser anboten, in den „PDV-News“ auch über ihre Erfahrungen bei der Umsetzung von eGovernment-Strategien zu berichten. Selbstverständlich verstehen wir unser Magazin in erster Linie als ein Anwenderforum, ausgestattet mit den Vorteilen des Druckformates. Ein Autor kann seine Gedanken bei uns nachhaltiger als anderswo veröffentlichen. Schließlich ist das gedruckte Wort in der Regel langlebiger als das gesprochene oder digitale. Auch in diesem Heft finden Sie wieder sehr interessante Beiträge. In der Zusammenschau lassen sich Gemeinsamkeiten und Unterschiede erkennen. Was meinen Sie, bringt eine solche Mannigfaltigkeit eher Vor- oder Nachteile? Auf Symposien und Fachmessen treten mitunter Experten auf, die dem Publikum glauben machen wollen, den „Stein der Weisen“ bereits gefunden zu haben. Der aufmerksame Beobachter bleibt kritisch und vermag Substanz von PR-Getrommel zu unterscheiden. Die diesjährigen Vorträge und Diskussionsbeiträge der Teilnehmer des „VISKompakt“- und GIS-Anwenderforums in Erfurt zeugten durchaus von Problembewusstsein. Auch Dr. Utz Schliesky aus Schleswig-Holstein geht in seinem „PDV-News-Beitrag differenziert auf die Modernisierung von Verwaltungsprozessen ein. Er sieht es als einen Fehler an, wenn IT-Spezialisten und Unternehmensberater aus der Wirtschaft die Entwicklung des eGovernments bestimmen. Wie IT-Referate die Einführung elektronischer Behördendienste begleiten und dabei ihre Konzepte kontinuierlich an die realen Vorgänge anpassen, davon berichtet Rainer Pupka aus Brandenburg. Ich hoffe sehr, dass auch dieses Heft den produktiven Widerstreit der Meinungen befördert. Mit Spannung erwarte ich Ihre Meinungen zur vorliegenden Ausgabe und Ihre Themenvorschläge für das nächste Magazin.

Ihr Redaktionsleiter Volker Kadow



Volker Kadow

Manager Communications
geb: 25.12.1958

seit Januar 2005 als Manager Communications der PDV-Systeme GmbH tätig, zuvor Leitungsfunktionen bei der EDAS, dem Grünen Punkt, der VNG sowie bei n-tv.



Einer der führenden Produkt- und Dienstleistungsanbieter im Bereich eGovernment in Deutschland

15 Jahre PDV-Systeme GmbH.

Die PDV-Systeme GmbH, Erfurt beging am 12. Oktober 2005 ihr 15-jähriges Bestehen. Der Geschäftsführer Wolfgang Schulz dankte aus diesem Anlass den Mitarbeitern für ihr Engagement, ohne das der Unternehmenserfolg undenkbar wäre. Die Mission des mittelständischen Unternehmens bestehe darin, so der Firmengründer, Öffentlichen Verwaltungen sowie Ver- und Entsorgungsunternehmen neue Möglichkeiten zu erschließen, um an den Internet-Märkten, -Diensten und -Ressourcen in einfacher Weise teilzuhaben.

Die ehemaligen Mikroelektroniker Wolfgang Schulz und Olaf Märtens hatten wenige Tage nach Herstellen der Deutschen Einheit gemeinsam mit einem in Goslar ansässigen IT-Unternehmer die Erfurter Firma gegründet. Im Laufe der Jahre gewann die PDV-Systeme GmbH namhafte nationale und internationale Partner und gründete selbst mehrere Tochterunternehmen. Im Jahr 2004 entschied sich der Freistaat Thüringen für eine Integrationsplattform der PDV-Systeme GmbH, Erfurt, und ein entsprechender Lizenzvertrag wurde abgeschlossen. 2005 konnte sich das Unternehmen in einer europaweiten Ausschreibung des Landes Schleswig-Holstein für ein einheitliches Vorgangs- und Dokumenten-Management-System (DMS) durchsetzen. Mit einem Umsatz von 21 Millionen Euro zählt das Erfurter Unternehmen heute im Bereich eGovernment zu den führenden Produkt- und Dienstleistungsanbietern in Deutschland.

Neuerungen in der Projektarbeit des TLRZ.



Thüringer LandesRechenZentrum

Im Rahmen der Verwaltungsmodernisierung im Freistaat Thüringen nimmt das Vorgangs- und Dokumenten-Management-System (DMS) „VISkompakt®“ eine Schlüsselstellung ein. Das Thüringer LandesRechenZentrum (TLRZ) hat seine Einführungsstrategie überarbeitet und den Erfordernissen angepasst. Es werden Themenkomplexe festgelegt wie Benutzerverwaltung, Ablagen und Zugriffsrechte, Bildungsvorschriften von Geschäftszeichen sowie Abbildung der Geschäftsprozesse innerhalb von „VISkompakt®“. In jedem Themenkomplex werden nacheinander die Module Schulung und Workshop, Festschreibung von Systemdefinitionen, Installation und Konfiguration sowie Tests durchgeführt.

Durch die Zusammenlegung von Schulung und Workshop wird die enge Verflechtung von Theorie und Praxis gewährleistet. Mit den folgenden Systemdefinitionen wird der Änderungsaufwand von Konzepten reduziert und damit Zeit gespart. Die schrittweise Installation der Testsysteme wird vorgezogen, d.h. die Tests erfolgen bereits in jedem Arbeitspaket. Änderungen können zeitnah in die Konzepte eingearbeitet werden. Durch die Verkürzung der Tests des Gesamtsystems können aufgrund des geringeren Aufwandes für den Auftragnehmer Kosten eingespart werden. Gleichzeitig kann der Eigenanteil des Auftraggebers im Laufe des Projektes schrittweise erhöht werden. Gemeinsam mit der PDV-Systeme GmbH, Erfurt wurde durch das TLRZ ebenfalls eine speziell angepasste DMS-Einführungsstrategie für Kommunen erarbeitet.



Das Thüringer LandesRechenZentrum in der Erfurter Warsbergstraße 3 (Blick vom Gothaer Platz)

Den Blick für das Ganze bewahren - Verwaltungsreform in Schleswig-Holstein.

Dr. Utz Schliesky

In Schleswig-Holstein sehen wir eGovernment als einen unverzichtbaren, integralen Bestandteil der Verwaltungsreform. Dieser Ansatz ist in Deutschland nicht gerade selbstverständlich. In vielen Bundesländern ist zu beobachten, dass eGovernment ein mehr oder weniger autarkes Dasein fristet. Wir dagegen legen besonderen Wert darauf, dass sich alle Aktivitäten an den Erfordernissen der Verwaltungsmodernisierung insgesamt orientieren.

„Aufgeben von Aufgaben“

Meiner Ansicht nach wurde in Deutschland der Fehler begangen, dass IT-Spezialisten und Unternehmensberater aus der Wirtschaft das eGovernment in die Verwaltungen brachten. Den Öffentlichen Verwaltungen können aber nicht die Konzepte der Wirtschaft übergestülpt werden. Das kann schon wegen der unterschiedlichen rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der anderen Handlungs- und Denkweisen nicht funktionieren. Die Öffentlichen Verwaltungen müssen vielmehr die elektronischen Behördendienste nach den eigenen Erfordernissen entwickeln. Dass dabei Aufgaben neu sortiert, Strukturen und Gesetze verändert werden müssen, dürfte klar sein. Nur so kann eGovernment sein objektiv innewohnendes Potenzial zur Effizienzsteigerung entfalten.

Derzeit führen wir innerhalb der Landesverwaltung einen Prozess der Aufgabenkritik durch. Das ist zwar nicht das erste Mal, dass so etwas geschieht; aber jetzt wirken wir mit der Top-Down-Herangehensweise zielgerichtet auf Entscheidungen hin. Alle Aufgabenblöcke, die die Landesverwaltung wahrnimmt, werden einer kritischen Prüfung unterzogen. Vordringliches Ziel ist das „Aufgeben von Aufgaben“. Damit alte Zöpfe abgeschnitten werden können, müssen wir herausfinden, was nicht mehr zeitgemäß ist. Bei jenen Aufgaben, die als unverzichtbar eingestuft werden, gilt es, die Aufgabenwahrnehmung zu optimieren. Wir wollen den Vollzug deutlich auf eine bürgernahe Ebene verlagern und möglichst viele Zuständigkeiten kommunalisieren. Die Neuordnung der Aufgaben wird Mitte 2006 abgeschlossen sein. Erst danach können konkrete eGovernment-Anwendungen zur Leistungssteigerung der Behördendienste in Schleswig-Holstein im vollen Umfang wirksam werden. Softwareprodukte wie das Vorgangs- und Dokumenten-Management-System „VISkompakt®“ helfen uns, die Landesaufgaben wirtschaftlich, bürgernah und europatauglich zu bewältigen. Dabei werden wir uns im Laufe des Jahres 2006 die Verwaltungsverfahren sehr genau ansehen. Unklare Zuständigkeiten, viele (unnötige) zeit- und kostenintensive Wege, Medienbrüche und lange Bearbeitungszeiten sollen überwunden werden.



Der „gläserne Landtag“ Schleswig-Holsteins

Wir glauben, dass die Anzahl der an einem Verfahren beteiligten Behörden reduziert werden kann. Sobald die Struktur klar ist, widmen wir uns dann der Frage, wie eine vernünftige elektronische Verfahrensstruktur auszusehen hat. Diese wird sich von der bestehenden schriftliche Verwaltungsstruktur grundlegend unterscheiden. „VISkompakt®“ soll die Funktionen einer Papierakte nicht einfach nachvollziehen. Es geht uns vielmehr darum, die vielfältigen Möglichkeiten der elektronischen Akte (eAkte) zur Effizienzsteigerung auch wirklich auszunutzen. Wir streben an, die heutigen Bearbeitungszeiten zu halbieren. Möglicherweise ist sogar noch mehr zu erreichen. Wir erwarten, dass die Anwendung moderner Technologien fortlaufende Anpassungen der Arbeitsprozesse und des materiellen Rechts erzwingen wird. Um die Organisation nicht zu überfordern, werden wir allerdings nicht sofort in allen Behörden die eAkte einführen. Der Nutzen muss sowohl für den Staat als auch für diejenigen, die das Verfahren praktizieren sollen, also unsere Bürger, signifikant sein. Deshalb haben für uns bestimmte Verwaltungsverfahren erst einmal Priorität. Nicht jedes technisch mögliche Online-Angebot wird von den Bürgern auch angenommen. Denken wir beispielsweise an die elektronische Anmeldung von Luftverkehrsfahrzeugen in Deutschland. Da sich nur die wenigsten Mitbürger ein Flugzeug leisten können, wird dieser Service kaum genutzt. Anders könnte es mit der Kraftfahrzeug-Zulassung sein. Derzeit gibt es dafür etwa fünfzig verschiedene Verfahren, aber kein Einziges führt staatliche Behörden, Händler und Käufer zusammen. Aber gerade die Verbindung der verschiedenen Abläufe würde zu einer Kos-

tenersparnis und einem Zuwachs an Service führen. Bevor eine passende eGovernment-Lösung eingesetzt werden kann, müssen neue Verfahrensstrukturen und Rechtsgrundlagen geschaffen werden. Ohne sie wäre jeder ausgegebene Euro in diesem Bereich eine sinnlose Investition.

Beitrag zur Haushaltskonsolidierung

Wir verfolgen in Schleswig-Holstein ein klares Ziel: Jeder Cent, der für eGovernment aufgewendet wird, muss zumindest mittelfristig zur Haushaltskonsolidierung beitragen. Nur um den laufenden Verpflichtungen nachzukommen, war 2005 eine Netto-Neuverschuldung in Höhe von 1,7 Milliarden Euro erforderlich. Vierzig Prozent des Landeshaushaltes werden für Personal aufgewandt, wobei dieses bereits den Verbrauch von sechzig Prozent der Steuereinnahmen bedeutet. Allein aus der Differenz ist zu ersehen, dass die Mitarbeiter der Verwaltung zur Zeit teilweise über Schulden bezahlt werden. Aufwandssenkungen für Verwaltungsleistungen sind deshalb dringend erforderlich. Auch ohne betriebsbedingte Entlassungen werden wir durch weniger Neueinstellungen mittelfristig ca. 2.000 Stellen abbauen. Aber Sparen ist nicht der alleinige Sinn unserer Verwaltungsreform. Um nachhaltig die Finanzsituation im Land verbessern zu können, benötigen wir Unternehmensinvestitionen, sodass neue Arbeitsplätze entstehen und Gewinne erzielt werden, was wiederum unseren Steuereinnahmen zugute kommt.

Standortvorteile durch effiziente Verwaltung

Die Wirtschaft ist eine wichtige Nutzergruppe für unsere Online-Dienstleistungen. Wir analysieren sehr genau, auf welche Branchen wir unsere Bemühungen konzentrieren müssen und blicken dabei sehr wohl über die Landesgrenzen hinaus. Unsere Region soll im Wettbewerb um Investoren besser abschneiden als beispielsweise Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Dänemark oder Polen. Wir berücksichtigen also nicht nur nationale, sondern auch europäische Interessenlagen und Verpflichtungen. Nach meiner Überzeugung kann auch eine effiziente Verwaltung Standortvorteile schaffen. Genehmigungsverfahren für Unternehmensansiedlungen dauern in Deutschland heute noch drei- bis sechsmal solange wie in den Nachbarstaaten. Wir versuchen, bei der Verwaltungsreform aus der Sicht des Kunden zu denken; und dieser wünscht sich eben nur eine einzige Anlaufstelle in der Verwaltung, die dafür sorgt, dass Entscheidungen schnell und richtig getroffen werden. Aus Kundensicht ist es z.B. unverständlich, wenn Bau- und Gewerbe genehmigungsverfahren voneinander getrennt sind. Ein Investor wird nur dann seine Produktionshalle errichten,



Eingangsbereich des Schleswig-Holsteiner Finanzministeriums

wenn auch seine Geschäftstätigkeit behördlich akzeptiert wird. Was im „Back-Office“ geschieht, interessiert ihn nicht. Für ihn ist das Ganze ein einziger Vorgang. Und ebenso werden wir die elektronische Vorgangsbearbeitung mit der eAkte von „VISkompakt®“ gestalten. In Zukunft werden mehrere Behörden gleichzeitig an einem Genehmigungsverfahren arbeiten. Da keine schriftliche Akten mehr wandern, wird es keine Postlaufzeiten und Papierstapel auf Aktenböcken mehr geben. Und dennoch wird der Sachverhalt mit ebenso großer Sorgfalt geprüft werden können wie bisher. Allein die nicht mehr notwendigen Aktenaufzeichnungen werden bereits zu weitaus kürzeren Bearbeitungszeiten führen; und das schafft für den Antragsteller schneller Investitionssicherheit.

Schleswig-Holstein stellt sich den europäischen Herausforderungen

Die EU-Dienstleistungsrichtlinie verlangt bis zum Jahr 2010 von allen Mitgliedsstaaten, einem europäischen Unternehmen bei Genehmigungsverfahren einen Ansprechpartner zu benennen und den Verwaltungsprozess über die Landesgrenzen hinweg elektronisch abzuwickeln. Das ist eine riesige Herausforderung, der der deutsche Verwaltungsapparat heute in keiner Weise gerecht wird. Das Ganze im Blick zu haben, heißt für uns in Schleswig-Holstein, die europäischen Richtlinien mit in den Fokus der Verwaltungsreform zu stellen. Wir werden uns deshalb schrittweise von der besonders für Deutschland typischen Verfahrenstrennung verabschieden. Man kann heu-

te das jeweilige Bundesland und auch die Bundesrepublik Deutschland nicht mehr isoliert betrachten, sondern muss im europäischen Verwaltungsverbund denken. Ein aktuelles Beispiel stellt die Veterinärverwaltung dar. Im Hinblick auf die sich ausbreitende Vogelgrippe wird die noch unzureichende Qualität der Vernetzung der Behörden sichtbar. Die Postlaufzeit einer schriftliche Akte, in der die veterinärmedizinischen Untersuchungsergebnisse eines infizierten Tieres von einer Behörde eines Nachbarlandes fixiert sind, ist heute noch viel länger als die Ausbreitungsgeschwindigkeit eines möglicherweise auch für den Menschen gefährlichen Krankheitserregers. Im Internet-Zeitalter lässt sich das, zumindest aus technologischer Sicht, nicht mehr entschuldigen. Das gilt ebenso für die Kriminalitätsbekämpfung, den Binnenmarkt, Lkw-Verkehr und für vieles andere mehr. Europa ist längst reif für eine länderübergreifende Verwaltung. Auch hier versuchen wir in Schleswig-Holstein mit unseren eGovernment-Initiativen den Blick auf das europäische Ganze zu richten. Wenn derzeit ein Lkw an unserer nördlichen Landesgrenze Flensburg passiert und eine Ausnahmegenehmigung zum Sonntagsfahrverbot beantragt, wird er in der Regel bereits unser Land in Lüdenscheid wieder verlassen haben, ehe das schriftliche Verfahren unter Einbeziehung der zuständigen Kreisverwaltungen und der Industrie- und Handelskammer (IHK) abgeschlossen ist. Nach einer Fallbeurteilung erhält der Fahrer eine vorläufige Erlaubnis, die besagt: „Fahr mal los, wir schicken dir die Genehmigung hinterher.“ Hier werden wir jetzt zügig die rechtlichen Rahmenbedingungen verändern und mit der elektronischen Vorgangsbearbeitung den Entscheidungsprozess drastisch reduzieren.



Blick von der Förde auf das Finanzministerium und den Landtag des Landes Schleswig-Holstein

Investitionssicherheit gewährleisten

Natürlich ist eGovernment nicht umsonst zu bekommen. Investitionen in Millionen-Höhe werden notwendig sein. Um so dringlicher aber ist es, die richtigen Softwarelösungen einzusetzen, die mindestens bis zur Amortisation Bestand haben.

Schleswig-Holstein verschafft sich die notwendige Investitionssicherheit vor allem dadurch, dass es allgemeine Standards bei der Produktauswahl berücksichtigt, die vom Land und den Kommunen gemeinsam befolgt werden. Wir haben dazu eine eGovernment-Vereinbarung getroffen, die in Kürze grundlegend überarbeitet wird. Darin sind wichtige technologische Standards - notfalls auch durch eine Verordnung - vorgegeben. Als DOMEA®-zertifizierte Software genügt „VISkompakt®“ den strengen Anforderungen, die die Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik (KBSt) an ein Dokumenten-Management- und Vorgangsbearbeitungssystem stellt. Der Verweis auf verbindliche Standards ist nicht gleichbedeutend mit der Festlegung auf bestimmte Produkte. Dennoch muss jede Kommune wissen, welche Standards sie bei der Auswahl einer speziellen Software zu berücksichtigen hat. Es kommt schließlich darauf an, die gleiche technologische „Sprache“ zu sprechen, damit zwischen den Behörden optimal kommuniziert werden kann. In diesem Zusammenhang nimmt unser IT-Dienstleistungsunternehmen „Dataport“ eine zentrale Position ein. „Dataport“ ist eine Anstalt des öffentlichen Rechts mit rund 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und gewährleistet in Schleswig-Holstein und Hamburg die fachliche Beratung und die erforderlichen Dienstleistungen bei der Einführung von eGovernment.

Wir wollen nicht den Fehler wiederholen, den viele in Deutschland begangen haben, nämlich gleichzeitig zu viele Baustellen aufzureißen, um danach feststellen zu müssen, dass Geld und Personal nicht reichen. Das kann dazu führen,

dass die Projekte zeitlich so weit hinausgeschoben werden, dass die ursprünglich gewählten Technologien inzwischen schon wieder veraltet sind. Viele Verwaltungen in Deutschland bewegen sich auf einem solchen „Schlingerkurs“, der viel Geld kostet. Das ist der falsche Weg. Deshalb entwickeln wir in Schleswig-Holstein eGovernment generisch aus den praktischen Anforderungen der Verwaltungsreform und nehmen uns – bei Einhaltung der festgelegten Standards – die Fachverfahren nacheinander vor. Bei dieser Herangehensweise kann bei der Einführung der Folgeverfahren auf zuvor gewonnenen Erfahrungen aufgebaut werden. Wir kommen zu Schlussfolgerungen, die dann verallgemeinerbar sind. Deswegen setzen wir auf den Weg, zunächst technische Standards zu setzen. Damit sorgen wir dafür, dass die Fachverfahren zusammenpassen und Gemeinsamkeiten im Sinne der Effizienzsteigerung zum Tragen kommen. Entscheidend ist für uns also, dass die Fachverfahren nicht nur landes-, sondern bundes- und europaweit miteinander kommunizieren können. Die Standards sind einheitlich, die Problemlösungen vor Ort bleiben differenziert.

Klare Verantwortlichkeiten

eGovernment muss integraler Bestandteil der Verwaltungsreform sein und kann nicht separat betrachtet werden. In Schleswig-Holstein laufen die Fäden der Verwaltungsreform bei Herrn Klaus Schlie, dem Staatssekretär für Verwaltungsmodernisierung und Entbürokratisierung, zusammen. Damit ist die direkte Verbindung zum Kabinett gewährleistet. Ihm unterstellt ist der Abteilungsleiter Verwaltungsmodernisierung, der im Finanzministerium eine Reihe von Referaten bündelt, die sich mit allen praktischen Facetten der Verwaltungsreform befassen: von der Aufgabenkritik und Entbürokratisierung über neue Steuerungselemente bis hin zu eGovernment-Anwendungen. Damit ist sowohl die erforderliche Durchsetzungskraft als auch die ganzheitliche Sichtweise der Verwaltungsreform in Schleswig-Holstein gewährleistet.



Dr. Utz Schliesky im Gespräch mit dem Redaktionsleiter der „PDV-News“



PD Dr. jur. habil.

Dr. Utz Schliesky

Ministerialdirigent

geb: 16.11.1966

seit Juni 2005 Abt.-Leiter Verwaltungsreform von Schleswig-Holstein, 14 Jahre Rechtswissenschaftler an der Uni Kiel, bis 2005 Stellv. HGF des deutschen Landkreistages

Anwenderforen der PDV-Systeme GmbH als Serviceangebote etabliert.

Günter Steger

Im Herbst 2005 fanden wieder zu „VISkompakt®“ und zu Geografischen Informationssystemen (GIS) Anwenderforen statt, die die PDV-Systeme GmbH alljährlich für ihre Kunden und Partner durchführt.

Etwa 150 Vertreter Öffentlicher Verwaltungen sowie von Ver- und Entsorgungsunternehmen aus der gesamten Bundesrepublik nutzten die Chance, sich über aktuelle Entwicklungstendenzen zu informieren. Diese Tagungen bilden für Anwender und Hersteller gleichermaßen eine wichtige Plattform für den Austausch von Erfahrungen. Kunden berichten über die Einführung und die Arbeit mit dem Vorgangs- und Dokumenten-Management-System (DMS) „VISkompakt®“ und mit Geo-Informationssystemen. Auf diese Weise lassen sich für weitere Anwendungen wertvolle Erkenntnisse gewinnen und Fehler vermeiden; der Hersteller kann in Auswertung der aufgetretenen Probleme die Software gezielt optimieren – so entsteht eine Win-Win-Situation für alle

Beteiligten. Deshalb werden inzwischen die Anwenderforen von den Partnern, Kunden und solchen, die es werden wollen, als Serviceangebote sehr geschätzt.

In diesem Jahr standen die aktuellen Trends im eGovernment sowie eBusiness unter Einbindung von Geo-Daten im Mittelpunkt der Foren. Die Praktiker hatten ihre Vorträge akribisch vorbereitet und durchaus „die Finger in die Wunde gelegt“, was im Anschluss an ihre Ausführungen zu regen Diskussionen führte. Karsten Kollhoff vom Informatikzentrum Niedersachsen (izn) wies beispielsweise darauf hin, dass in Flächenländern zur erfolgreichen Einführung eines DMS ein Masterplan unerlässlich ist. Die Ressorts der Ministerien sollten sich grundsätzlich an vorhandenen Standards orientieren oder gemeinsam entsprechende Standards setzen, was insbesondere für die Kommunikation des DMS mit anderen Kernmodulen einer modernen Infrastruktur, z.B. einer virtuellen Poststelle, eines zentralen Langzeitspeichers oder eines Formularservers, unerlässlich wäre.

Ulla Dreger, Projektleiterin Dataport AöR resümierte: „Es kann keine allgemein gültige Wirtschaftlichkeitsbetrachtung



150 Vertreter Öffentlicher Verwaltungen sowie von Ver- und Entsorgungsunternehmen aus der gesamten Bundesrepublik nahmen an den VISkompakt- und GIS-Anwenderforen 2005 teil

durchgeführt werden. Projektspezifisch müssen die Alternativen zur Umsetzung der Anforderungen aufgezeigt und die wirtschaftlichste Lösung gewählt werden. Die Entscheidung muss dabei nicht immer zugunsten des DMS fallen.“

Mit großem Interesse wurden auch die Berichte über die Erfahrungen bei der Einführung des Vorgangs- und Dokumenten-Management-Systems „VISkompakt®“ in Schleswig-Holstein, die Ausführungen zur Interoperabilität durch SOA-Architekturen und die Ausführungen zu den Erfahrungen mit Smallworld GIS oder zu ASP-Lösungen für Kommunen sowie für Ver- und Entsorger aufgenommen. Die Mitarbeiter der PDV-Systeme GmbH haben in den Diskussionen zahlreiche Hinweise und Anregungen für die weitere Optimierung ihrer Produkte und Dienstleistungen gewinnen können. In internen Workshops werden nun die Ergebnisse der Anwenderforen weiter konkretisiert und Schlussfolgerungen für

die praktische Arbeit gezogen. Die Resonanz auf die Tagung 2005 war groß, und die nächste wirft bereits ihre Schatten voraus: Die Vorbereitungen auf die Anwendertage im Herbst 2006 haben bereits begonnen.



Karsten Kolhoff,
Informatikzentrum
Niedersachsen

„Die Ressorts der Länderministerien sollten sich grundsätzlich an gemeinsamen Standards orientieren“.



Christiane Coenen vom Finanzministerium und Thomas Prüß vom Landtag Schleswig Holsteins im Erfahrungsaustausch



Ulla Dreger, Dataport: „Eine allgemein gültige Wirtschaftlichkeitsbeurteilung ist nicht möglich.“



Volker Blank (i.V.), Thüringer Landesamt für Statistik, informiert sich über aktuelle Entwicklungstendenzen



Günter Steger

Business Unit Manager Sales
geb: 03.09.1952

seit 1991 bei der
PDV-Systeme GmbH als
Leiter Vertrieb tätig, zuvor
Entwicklungsingenieur bei
Robotron Erfurt

Ende des „Verwaltungs-Dreikampfes“ in einem Brandenburger Ministerium.

Rainer Pupka

Die Herausforderung

Für das Ministerium für Ländliche Entwicklung, Umwelt und Verbraucherschutz (MLUV) des Landes Brandenburg stellte sich zu Beginn des neuen Jahrtausends zur Erhöhung der Effizienz interner Abläufe zwingend die Frage nach der Einführung eines Dokumenten-Management-Systems. Dazu musste für das Ministerium, das allein im Potsdamer Stadtgebiet über drei Adressen und im gesamten Bundesland über rund 70 Liegenschaften verfügt, eine standortübergreifende Lösung gefunden werden.

Die Lösung: Serverbasiertes Arbeiten und „VISkompakt®“

Im Rahmen einer Ausschreibung fanden Produkt-Präsentationen vor etwa dreißig Sekretärinnen, Büroleitern und Registratorinnen sowie Vertretern des örtlichen und des Hauptpersonalrates und anderer Dienststellen statt. Die Entscheidung fiel zugunsten der PDV-Systeme GmbH, eines im Verhältnis zu den Mitbewerbern etwas kleineren Unternehmens, das mit seinem DMS-Produkt „VISkompakt®“ in vollem Umfang überzeugte. Es traten keine „Sprachprobleme“ auf, und die Referenzen waren beeindruckend. Auch der attraktive Preis war ein wichtiges Kriterium; unsere „Haushalter“ hätten einen höheren Kostenrahmen auch nicht akzeptiert. Wir bevorzugten einen Ansatz, der technisch die Vorteile einer serverbasierten Lösung ausschöpft und für den nur ein Mandant erforderlich ist; wir entschieden uns deshalb für den Einsatz von CITRIX® MetaFrame. Die Vorteile liegen auf der Hand: Die Fachadministration und die technische Infrastruktur befinden sich nun an einem Standort; und das für uns so wichtige Übertragungsproblem ist ebenfalls gelöst. Eine Wirtschaftlichkeitsberechnung hat gezeigt, dass wir selbst bei konservativer Betrachtung eine Arbeitsersparnis von durchschnittlich zwei Prozent pro Mitarbeiter erzielen können.

Ergebnisse, Ziele, Methoden

Nach einigen Schwierigkeiten bei der Einführung, die insbesondere aus personellen Engpässen resultierten, konnten diese Probleme im Jahr 2004 mit der Bildung des Referats „eGovernment“ gelöst werden. Unser Projekt wurde als Leitprojekt integraler Bestandteil des eGovernment-Masterplans der Landesverwaltung.

Inzwischen existieren mehrere Arbeitsgruppen und ein regelmäßig tagender Lenkungskreis. Auch der Support in den Liegenschaften konnte deutlich verbessert werden. Erste positive Ergebnisse werden sichtbar.

Bis Ende des Jahres sollen 500, innerhalb der nächsten drei Jahre alle 1.500 Arbeitsplätze im Ministerium mit „VISkompakt®“ ausgestattet sein. In einem nächsten Schritt sollen die Fachverfahren, die auf der Basis unterschiedlicher IT-Technologien und Standards funktionieren, zusammengeführt und vereinheitlicht werden.

Typisch für unser Vorgehen sind die parallel zum DMS eingeführten Änderungen in den Arbeitsabläufen und Vorschriften. eGovernment erfordert Flexibilität.

Ein funktionierendes System motiviert die Mitarbeiter. Das Gros der mit dem DMS arbeitenden Angestellten ist von „VISkompakt®“ begeistert. Zunächst müssen zwar die Mitarbeiter motiviert werden, aber wenn das System erst einmal bekannt ist und funktioniert, dann wirkt es motivierend auf die Mitarbeiter zurück. Wir sprechen weniger von einer „Reform“ der Verwaltung als vielmehr von einer „Revolution“. Scherzhaft wird gesagt, dass die elektronische Vorgangsbearbeitung das Ende des „Verwaltungs-Dreikampfes“ besiegelt hat, welcher aus Kniffen, Lochen und Heften bestand.

Hinweis:

Lesen Sie den ausführlichen Erfahrungsbericht des Autors über das DMS im Brandenburger Ministeriums für Ländliche Entwicklung, Umwelt und Verbraucherschutz (MLUV) in der Zeitschrift „move moderne verwaltung“ in der November-Ausgabe 2005!



Rainer Pupka

Diplom-Ingenieur
geb: 19.02.1949

seit 1992 IT-Referent und
seit 2003 eGovernment-
Beauftragter des MLUV,
zuvor Fachdirektor im Rechen-
zentrum Potsdam

Be ahead in Solutions. - "VISkompakt® 3.0".

Andreas Werner

Die PDV-Systeme GmbH hat sich seit ihrer Gründung im Jahre 1990 im Marktsegment „Öffentliche Verwaltungen“ zu einem leistungsfähigen und zuverlässigen Partner der Bundes- und Landesbehörden sowie der Kommunen entwickelt.

Eine wesentliche Grundlage unserer Geschäftstätigkeit und unseres Erfolges bildet dabei ein stabiles und funktionelles Softwareprodukt, das Vorgangs- und Dokumenten-Management-System „VISkompakt®“, welches dem DOMEA®-Standard gerecht wird. Bei der Entwicklung wurde von Anfang an auf die Unterstützung aktueller Technologien sowie etablierter Standards geachtet.

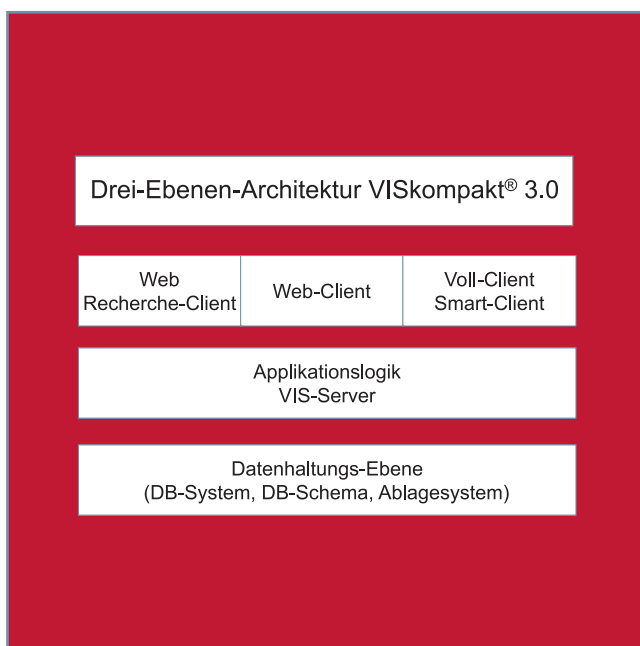
Neben laufenden funktionellen Verbesserungen sind die Anstrengungen unserer Entwicklungstätigkeit auch auf die Unterstützung aktueller Basistechnologien und Markttrends im Bereich Infrastruktur und Betriebssysteme gerichtet.

Seit November 2005 liefern wir mit „VISkompakt® 3.0“ eine Version, die auf Microsoft .NET beruht. Hierbei handelt es sich um eine klassische Drei-Ebenen-Architektur mit einer Datenhaltungs-Ebene, einer Anwendungsserver-Ebene und einer Client-Ebene. Auf der Client-Ebene, also auf der Nutzerseite, kommt dabei ein vollfunktionaler Windows-Client zum Einsatz.

Seit zwei Jahren wird der Ruf nach reinen Web-Applikationen immer lauter. Wir haben deshalb in kurzer Zeit, beruhend auf der Technologieplattform von Oracle, eine J2EE-Variante von „VISkompakt® 3.0“ auf den Markt gebracht. Diese Produktversion weist einen Web-Client auf, der weitgehend ohne eine Installation auf dem Computer des Benutzers auskommt und sehr große Anwendungen unterstützt. Des Weiteren werden Integrationen mit Fremd- und Zusatzprodukten vereinfacht. Auf der Basis dieser Plattform sind wir in der Lage, Behörden- und Bürgerportale zu bauen, die neben der Vorgangsbearbeitung sowie dem Vorgangs- und Dokumenten-Management weitere integrative Funktionen, wie z.B. die Anbindung eines Formularservers oder einer Bezahlplattform, ermöglichen.

Obwohl die Welten .NET von Microsoft und J2EE unter Oracle durchaus unterschiedlich sind, weisen sie doch ähnliche Strukturen auf. Kürzlich konnten wir die erste Version unseres „VISkompakt®“ unter Microsoft .NET freigeben. Sie ist funktional mit der J2EE identisch und stellt eine Web-Anwendung zur Verfügung. Nutzern der bisherigen Microsoft DNA-Variante (Distributed Network Architecture) stellen wir durch eine Vereinheitlichung des Datenmodells und die Möglichkeit des Mischbetriebs beide Client-Varianten nahtlos zur Verfügung.

Mit einer frühzeitigen Unterstützung neuester Technologien werden wir auch künftig dem Anspruch unseres Unternehmens „Be ahead in Solutions.“ Rechnung tragen.



Das technologische und funktionale Spitzenprodukt „VISkompakt®“ mit seiner Drei-Ebenen-Architektur



Andreas Werner

Business Unit Manager
Development
geb: 08.10.1967

Business Unit Manager
Development der PDV Systeme GmbH, seit 1994 in verschiedenen Positionen des Managements der Firmengruppe tätig

Automatische Bereitstellung von Geo-Informationen.

Dr. Uwe Bernhardt

Geoinformationen sind vitaler Bestandteil einer Vielzahl von Verwaltungsprozessen. Dennoch wurden sie in der Vergangenheit nur unzureichend genutzt. Die Gründe dafür lagen vor allem in der aufwändigen Bereitstellung und Distribution der Geo-Datenprozesse, mit denen der Nicht-Fachmann schlichtweg überfordert war. Soll ein volkswirtschaftlich sinnvoller Effekt erzielt werden, müssen die Geodaten – wie andere Dokumente auch – innerhalb eines Verwaltungsprozesses auf einfache Weise automatisiert bereitgestellt und verarbeitet werden können. GeoVIS ermöglicht als Middleware eine solche nutzerfreundliche Bereitstellung von verfügbaren Geobasis- und Geofachdaten und deren Integration in eGovernment-Lösungen.

Struktur von GeoVIS als Bestandteil der „VISkompakt Suite®“

Die Geo-Daten werden unter Nutzung vorhandener Geo-Daten-Infrastrukturen (GDI) durch GeoVIS aufbereitet, via Verwaltungs-API in „VISkompakt Suite®“ abgelegt und durch softwaregesteuerte Verwaltungsprozesse als Geo-Dokument zur Verfügung gestellt. Die innerhalb des Verwaltungsprozesses benötigten Geo-Daten werden ohne Zeitverzug online zur Verfügung gestellt. Die Lösung liefert deshalb in konsequenter Abstrahierung von Geodaten die Dokumente eines Workflow-Systems. Sämtliche geospezifischen Leistungen erfolgen systemimmanent. Eine entsprechende Rollen- und Rechteverwaltung der „VISkompakt Suite®“ stellt alle Zugriffsrechte sicher.

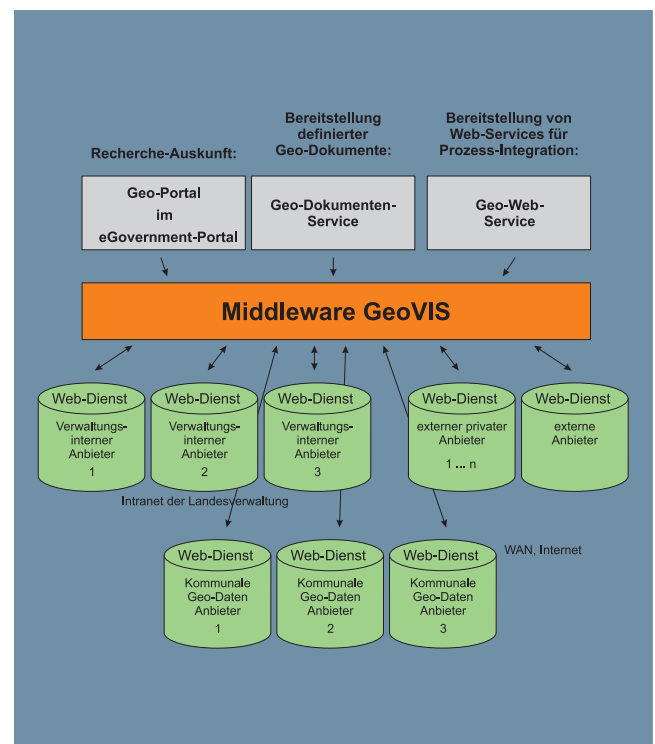
Neue kundenspezifische Lösungen möglich

Die serviceorientierte Softwarearchitektur (SOA), die Interoperabilität, Offenheit und Systemunabhängigkeit, die Skalier- und Erweiterbarkeit sowie der Betrieb in verteilter Umgebung gewährleisten einzigartige kundenspezifische Lösungen. Im Gegensatz zu anderen portalbasierten GIS-Systemen kann der Nutzer von GeoVIS zu einer Ortsauswahl nicht nur die Ergebnisse der Geo-Daten-Serveranfrage (Karten, Daten) visualisieren, sondern darüber hinaus aus einer Vielzahl derartiger Anfrageergebnisse spezifische Geo-Informationsprodukte definieren und sich diese automatisch generieren lassen.

Besonders für bürgerorientierte und interne vollzugsbetonte Verwaltungsprozesse, die einen hohen Wiederholungsgrad aufweisen, ist die Anwendung hervorragend geeignet. Als Beispiele seien genannt: Bürgerbeteiligung an Planungsvorhaben, Genehmigungsprozesse im Bereich Planen und

Bauen, Auskunftsbegehren der Bürger in den Bereichen Boden-, Natur-, Gewässerschutz, Raumordnung, Aufgaben im Bereich Veterinärwesen, technischer Umweltschutz, Unterstützung bei Fragen zu Investitionsansiedlungen sowie bei Einsatz- und Notfallplanungen u.a.

Die automatische Bereitstellung der erforderlichen raumbezogenen Daten beschleunigt interne Verwaltungsprozesse und fördert die Kompetenz der Aussagen bei gleichzeitiger reversionssicherer Dokumentation der Prozesse. Beides trägt zu mehr Effizienz sowie einer größeren Akzeptanz von Entscheidungen Öffentlicher Verwaltungen bei.



Uwe Bernhardt

Diplom-Ingenieur
Elektroenergieversorgung
geb: 21.12.1954

seit 2000 bei der PDV-Systeme GmbH im Business Development tätig, umfangreiche Erfahrungen bei GIS-Anwendungen

Das Fraunhofer FOKUS eGovernment-Labor stellt sich vor.

Gerd Schürmann

Das Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme FOKUS eröffnete im Dezember 2004 das eGovernment-Labor mit dem Ziel, eGovernment in Deutschland aus technologischer Sicht voranzutreiben. Als hersteller- und produktunabhängiges Forschungsinstitut stellt das eGovernment-Labor Industrieunternehmen und öffentlichen Verwaltungen eine umfangreiche technische Infrastruktur und entsprechendes Know-how zur Verfügung, um das Zusammenwirken von eGovernment-Systemen unterschiedlicher Hersteller auf organisatorischer, semantischer und technischer Ebene zu evaluieren.

Der Forschungsschwerpunkt des eGovernment-Labors liegt im Bereich der „Interoperabilität“. Unter Interoperabilität versteht man die Fähigkeit zur Zusammenarbeit von verschiedenen Systemen, Techniken oder Organisationen. Im Kontext von eGovernment wird erst durch Interoperabilität das Zusammenwirken verteilter Geschäftsprozesse sowie ein medienbruchfreier Datenaustausch und damit einhergehend eine Effizienzsteigerung möglich.

Werkstatt, Schaufenster und Kompetenzknoten

Das Fraunhofer FOKUS eGovernment-Labor ist gleichzeitig Werkstatt, Schaufenster und Kompetenzknoten für zukunftsweisendes eGovernment in Deutschland und Europa. Das Labor entwickelt als Werkstatt zukunftsweisende Konzepte und Lösungen für modellbasierte Software-Entwicklung und evaluiert Technologien sowie Produkte von Partnern in Bezug auf Interoperabilität. Als Schaufenster demonstriert das Labor das Zusammenspiel heterogener Technologien anhand von Anwendungsszenarien, in denen Lösungen von Partnern integriert sind. Durch die Förderung und Vernetzung von eGovernment-Laboren in Deutschland und Europa wird das Fraunhofer FOKUS eGovernment-Labor zum Kompetenzknoten und trägt somit zum Aufbau eines flächendeckenden, europaweiten eGovernments bei.

Das eGovernment-Labor demonstriert live anhand von Anwendungsszenarien und Testreihen, dass auf der Basis serviceorientierter Architekturen (SOA), offener Standards und offener Schnittstellen ein Zusammenwirken heterogener eGovernment-Systeme gewährleistet wird. Die Vorgehensweise des eGovernment-Labors ist kurz beschrieben: Die Produkte und Lösungen der Partnerunternehmen werden vom Fraunhofer FOKUS in Szenarien integriert und auf Interoperabilität hin evaluiert. Sollte das Zusammenwirken der Komponenten nicht reibungslos erfolgen, bietet Fraunhofer FOKUS eine Optimierung, z. B. durch die Programmierung von Schnittstellen, an. Die Ergebnisse der Evaluation werden

den IT-Entscheidern auf kommunaler, Bundes- und Landesebene im eGovernment-Labor live und anschaulich auf der Basis von Szenarien vermittelt. So wird beispielsweise an dem Szenario „Anforderung einer Geburtsurkunde zwischen zwei Kommunen“ die Integration von unterschiedlichen eGovernment-Plattformen demonstriert. Ein wichtiger Aspekt ist z. B. die Integration von Basisdiensten von BundOnline anhand des Dokumenten-Management-Systems der PDV-Systeme GmbH, Erfurt. Die Interoperabilität von Zugangsverfahren wird zwischen Microsoft Word, dem Acrobat von Adobe und dem OpenSource Produkt OpenOffice dargestellt. Auch die Integration von Sicherheitsmechanismen, anhand von OSCI und VPS, wird demonstriert.



Evaluation des Zusammenwirkens von eGovernment-Systemen unterschiedlicher Hersteller

Das Angebot, Produkte und Lösungen von einer unabhängigen Instanz evaluieren zu lassen und die Ergebnisse nicht nur zu veröffentlichen, sondern nachvollziehbar zu präsentieren, stößt auf reges Interesse auf Anbieter- und Nachfrageseite. Dies belegen sowohl die vielen namhaften IT-Unternehmen, die als Partner gewonnen werden konnten, als auch die zahlreichen Demonstrationen vor Vertretern aus den Kommunen sowie der Landes- und Bundesebene.



Gerd Schürmann

Leiter Kompetenzzentrum
geb: 16.01.1952

Leiter des Kompetenzzentrums eGovernment und Applikationen des Fraunhofer-Institutes FOKUS

APCONEX – Anwendungsberater für die „Oracle eBusiness Suite“ in Deutschland.

Interview mit Dipl.-Ing. Detlef Pfützenreuter, Geschäftsführer der APCONEX GmbH, Berlin

PDV-News: Mitte Mai 2003 wurde in Berlin die APCONEX GmbH von drei ehemaligen Oracle-Mitarbeitern unter Beteiligung der PDV-Systeme GmbH gegründet. Die Abkürzung steht für „Applications-Consulting-Experts“. In Berlin Tegel, Am Borsigturm 50, werden qualifizierte Beratungsdienstleistungen, insbesondere zur „eBusiness Suite“ von Oracle, angeboten. Herr Pfützenreuter, womit begründen Sie den Experten-Anspruch?

Pfützenreuter: Die Mitarbeiter von APCONEX beherrschen die „Oracle eBusiness Suite“ aus dem Effeff. Das beginnt bei den Gesellschaftern: Uwe Klos kennt als Programmierer und Entwicklungsingenieur alle technischen Feinheiten des zugrunde liegenden Datenmodells. Thomas Rieß ist ein herausragender Spezialist für die Integration unterschiedlicher Funktionalitäten, und ich selbst kann auf langjährige Erfahrungen als Projektleiter verweisen.

PDV-News: Ihre Aufgabe besteht also darin, die Welt mit der „eBusiness Suite“ zu beglücken?

Pfützenreuter: Da es sich um eine hervorragende Standardsoftware handelt, zweifellos ja. Wir sehen unsere Aufgabe in

der Tat darin, die Nummer eins unter den Anwendungsberatern für die „eBusiness Suite“ von Oracle in Deutschland zu sein. Das gilt insbesondere für Öffentliche Verwaltungen. Wir glauben, hier eine Marktnische ausfüllen zu können. Kein anderes Software-Unternehmen hat auf diesem Gebiet so große Kompetenz zu bieten. Außerdem sind wir davon überzeugt, dass in diesem Segment auch noch mittelfristig attraktive Wachstumsraten zu erwarten sind. Wir haben bei einem Projekt in Thüringen erlebt, dass das Arbeiten mit Papierakten und Karteikarten selbst in Behörden - bei denen man ja im Allgemeinen moderne Arbeitsmethoden voraussetzt - noch immer relativ verbreitet ist. Gemeinsam mit dem Freistaat konnten wir in der Polizeidirektion erfolgreich die bis dato üblichen manuellen Tätigkeiten durch die elektronische Beschaffung und Logistik ersetzen. Das Softwarepaket „Oracle eBusiness Suite“ für die Öffentliche Verwaltung beinhaltet im Kern die Funktionsbereiche Procurement, Neues Kommunales Finanzwesen (NKF) sowie Citizen Information Center, also Bürgerportale im Internet. Es ist übrigens nicht zwingend erforderlich, dass der Anwender immer sofort die große Lösung anstreben muss.



Firmensitz der APCONEX GmbH in Berlin



APCONEX GmbH, Am Borsigturm 50



Der kleine Repräsentant eines großen Kunden

PDV-News: Was verstehen Sie unter einer kleinen Lösung?

Pfützenreuter: Der Anwender muss nicht alle Funktionsbereiche bereits im ersten Schritt elektronisch realisieren. Er beginnt mit einem Teilbereich und komplettiert dann später mit weiteren Komponenten seine eGovernment-Anwendungen. Eine Behörde beginnt möglicherweise mit dem Modul „Personal-Management“ und ergänzt später das NKF. Die Reihenfolge spielt keine Rolle. Aus technologischer Sicht bestehen keine Einschränkungen. Die von uns angebotenen Module sind so aufgebaut, dass sie auch kleinere Problemlösungen erlauben. So lassen sich Projekte auch in sehr kurzen Zeiträumen umsetzen. Konzepte und vorkonfigurierte Softwareprodukte liegen vor.

PDV-News: Wer sind Ihre Kunden?

Pfützenreuter: Das ist sehr unterschiedlich. Zum einen sind es weltweit operierende Unternehmen, zum anderen haben wir auch lokal agierende Auftraggeber. Als anerkannter Know-how-Träger wird APCONEX in Deutschland sehr oft von Oracle weiterempfohlen. Damit ist eine solide Grundlage für unsere Geschäftstätigkeit gegeben. Daneben bauen wir aber auch sukzessive unseren eigenen Vertrieb aus.

PDV-News: In Ihrem Büro sitzt ein Teddy-Bär. Hält APCONEX auch für die Spielzeugindustrie Lösungen bereit?

Pfützenreuter: Der Bär ist ein Geschenk der LH Bundeswehr Bekleidungs-gesellschaft mbH (LHBw). Die kleine Uniform symbolisiert die von uns realisierte Integration einer Ver-gabelösung, die von der Prozessdefinition über Konzeption und Installation bis hin zur praktischen Erprobung und Endabnahme reicht. Das Projekt war auch deshalb interessant, weil es - anders als sonst - hier darum ging, in ein privatwirtschaftlich funktionierendes Unternehmen Abläufe von Öffentlichen Verwaltungen zu integrieren. Das Bekleidungsunternehmen war per Gerichtsurteil verpflichtet worden, nach der Verdingungsordnung für Leistungen (VOL) auszu-schreiben. Es ist also bei weitem nicht nur so, dass bewährte Prozesse aus der Wirtschaft in den Behörden zur Anwendung kommen; es gibt auch Situationen, in denen Unternehmen von der Verwaltung lernen müssen. APCONEX ist in der Lage, unterschiedliche Verwaltungswelten zusammenzu-bringen.

PDV-News: Besten Dank für das Interview und viel Erfolg bei der weiteren Umsetzung Ihrer Geschäftsidee!



Detlef Pfützenreuter

Diplom-Ingenieur
geb: 22.02.1962

seit 2003 Geschäftsführer der
APCONEX GmbH, zuvor
Projektleiter „Manufacturing
Distribution“ bei ORACLE
Deutschland GmbH

Neue Dienstleistungen im Internet.

Mario Langelotz

Die PDV-Systeme GmbH, Erfurt bietet seit kurzem im Internet neue Dienstleistungen an. Das Unternehmen hat sich entschlossen, seinen Service nun auch auf das Web auszuweiten. Bisher werden unsere Kunden durch den Vertriebsbeauftragten und den Projektleiter umsorgt. Darüber hinaus ist über eine speziell eingerichtete Hotline unser Support-Ansprechpartner erreichbar, der jedem noch so „unglaublichen“ Problem akribisch nachgeht; und schließlich strebt darüber hinaus noch ein Produkt- und Qualitätssicherungsteam nach fehlerfreien Releases. Warum - so könnte man fragen - bietet die PDV nun noch einen zusätzlichen Kundenservice im Internet an?

Fehlerfreie Programme können, trotz größter Anstrengungen aller Beteiligten, stets nur das Idealziel sein. In der Realität treten hier und da Fehler auf – und das ist völlig normal. Wir müssen aber absichern, dass unsere Kunden mit der von uns erworbenen Software erfolgreich arbeiten können. Für diesen Service stehen derzeit täglich mehr als 20 Mitarbeiter der PDV-Systeme GmbH zur Verfügung. Dieses Team kann im Bedarfsfall erweitert werden, denn die Kundenzufriedenheit stellt für das Unternehmen mit seinen 130 Mitarbeitern die oberste Maxime dar. Das Internet bietet als ein von Ort und Zeit unabhängiges Medium hervorragende Möglichkeiten, den Kundenservice auf ein neues Niveau zu heben.

Support-Center rund um die Uhr

Der Kunde kann nun bereits über die Homepage von www.pdv.de Kontakt zum technischen Support aufnehmen. Für den Zugang zum „Support-Center“ ist eine einmalige Registrierung erforderlich. Nach einer internen Prüfung erhalten die Kunden, mit denen Wartungsverträge existieren, umgehend per E-Mail eine Freischaltung. Über das Support-Center kann auf das Experten-Wissen der PDV-Systeme via Internet zugegriffen werden. Der Vorteil besteht darin, dass Fachfragen rund um die Uhr gestellt werden können. Darüber hinaus gewinnt der Service durch die automatische Einbindung verschiedener Struktur-Einheiten und die Kanalisierung von Anfragen deutlich an Kompetenz und Geschwindigkeit. Im Support-Center stehen den Kunden der PDV-Systeme sechs Rubriken zur Verfügung: Support Download, Calls, Knowledge Base, Forum, Feedback und Support Contact. Im Bereich „Support Download“ können sie sich die aktuellen Releases, Patches und Dokumentationen herunterladen. Unter „Calls“ antworten Experten auf Fachfragen. Die „Knowledge Base“ ist eine Datenbank, die gesammeltes Expertenwissen zu den Produkten der PDV-Systeme enthält.

Problemlösungen werden hier also allen Nutzern zur Verfügung gestellt. Über das „Forum“ wird die Möglichkeit eröffnet, dass die Anwender miteinander diskutieren und ihre Erfahrungen mit dem Einsatz unserer Produkte austauschen können. Experten übernehmen die Moderation. Unter „Feedback“ beurteilen die Kunden die Qualität unserer Service-Angebote und bringen ihre Verbesserungsvorschläge ein. Unter der Rubrik „Support Contact“ sind die Ansprechpartner für den technischen Kundendienst verzeichnet.



Eröffnung des neuen Internet-Portals im Oktober 2005



Support-Center

Information-Center mit Demo-Szenarien und Interaktionen

Für all jene Internet-Nutzer, die sich für moderne Portal-Anwendungen, für Verwaltungs- und Geografische Informations-Systeme (VIS und GIS) interessieren oder auch für Kunden, die keinen Wartungsvertrag mit der PDV-Systeme GmbH geschlossen haben, wurde das Serviceangebot ebenfalls attraktiver gestaltet. Das interaktive Online-Information-Center ermöglicht Informationen zu allen einschlägigen Gebieten. Nach einmaliger Registrierung können sofort die Bereiche Info-Download, Demo, Glossar, Fragen und Antworten und Ask an Expert genutzt werden. Das „Info-Download“ ermöglicht Interessierten, verschiedene Broschüren und Datenblätter zum Unternehmen selbst oder zu den einzelnen Produkten und Dienstleistungen als pdf-Dateien herunterzuladen. Wem dies nicht ausreichen sollte, kann sich teilweise die Dokumente auch per Fax, E-Mail oder Post zuschicken lassen. Unter „Demo“ werden Szenarien elektronischer Vorgangsbearbeitung in Form von animierten Bildern vorgestellt. Das „Glossar“ soll dem Nutzer helfen, sich im immer dichter werdenden Dschungel neuer Abkürzungen und Fachtermini zurechtzufinden. In „Fragen und Antworten“ werden häufig gestellte Themen gesammelt und allen Interessenten zugänglich gemacht. Über den Bereich „Ask an Expert“ können auch weitergehende Fragen eingegeben werden. Gerade durch die erweiterten Möglichkeiten zur Interaktion ist zu erwarten, dass das neue Portal www.pdv.de zunehmend an Vitalität gewinnen wird. Die Türen des Unternehmens wurden dank moderner Technologien noch weiter geöffnet. Die Kritiken, Hinweise und Vorschläge von Kunden und Interessenten werden der PDV-Systeme GmbH helfen, ihre gute Position unter den führenden Softwareherstellern in Deutschland weiter zu behaupten und auszubauen. Kommunikation - auch via Internet - ist deshalb ausdrücklich erwünscht!



Information-Center



Kommunikation - auch via Internet - ist ausdrücklich erwünscht



Mario Langelotz

Diplom-Ingenieur
geb: 15.06.1963

seit 2005 bei der PDV-Systeme GmbH für Organisation und IT zuständig, zuvor für on-geo, Geomagic und Smallworld in leitenden Funktionen tätig

Hilfe für Kinder und Jugendliche.

Christoph Jänsch

Seit vielen Jahren ist es für die PDV-Systeme GmbH, Erfurt eine Herzensangelegenheit, sich innerhalb der Region und darüber hinaus für soziale Projekte zu engagieren.

So unterstützt das Unternehmen mit regelmäßigen finanziellen Zuwendungen die Arbeit der „Lebensgemeinschaft Wickersdorf“ bei Saalfeld. Hier ist eine Begegnungsstätte für Menschen mit und ohne Behinderung geschaffen worden - ein sicherer Lebensraum, der ein menschenwürdiges Leben ermöglicht. Die Lebensgemeinschaft fördert Achtung, Partnerschaft und Toleranz. Diese Werte sind nicht nur für die heutige Gesellschaft, sondern auch für das tägliche Geschäftsleben von großer Relevanz. Das Wahren

dieser Werte bildet einen wesentlichen Antrieb für das Engagement der Erfurter IT-Firma.

Die Mitarbeiter der PDV-Systeme GmbH setzen sich auch für internationale Hilfsprojekte ein. In diesem Jahr besuchte der Geschäftsführer von UNICEF Dr. Dietrich Garlichs die Erfurter Softwarehersteller. Er bedankte sich bei den Mitarbeitern für die großzügigen Spenden, die insbesondere den Kindern der Flutkatastrophe in Südostasien zugute kamen. Dr. Garlichs berichtete über die konkreten Aktivitäten der Kinderhilfsorganisation in Sri Lanka. Die Spendenmittel hätten dazu beigetragen, den Ausbruch von Seuchen und damit eine zweite gewaltige Katastrophe zu verhindern.



Lebensgemeinschaft Wickersdorf: Begegnungsstätte für Menschen mit und ohne Behinderung.



Heribert Stiegler, Account Manager der PDV-Systeme, überreicht eine Spende der Mitarbeiter an UNICEF-Botschafterin Sabine Christiansen.



Christoph Jänsch

Manager Marketing
geb: 22.06.1972

seit 1995 beim Softwarehersteller PDV-Systeme GmbH tätig, ab 1999 für Marketing verantwortlich

Buchtipp.

Für Sie gelesen von - uns empfohlen.

Leistungsfähige Dokumenten-Management-Systeme (DMS) sind auch für die Privatwirtschaft interessant. Sowohl der Kosten- und Zeitdruck als auch die große Menge an Dokumenten in verschiedenen Formaten erfordern die systematische Verwaltung der Informationen und die gezielte Steuerung der Bearbeitungsprozesse. Die 2005 erschienene dritte BARC-Studie „Dokumenten-Management“ richtet sich zwar zuerst an Unternehmen, dürfte aber auch IT-Verantwortlichen in Öffentlichen Verwaltungen eine qualifizierte und neutrale Hilfestellung bei der Anforderungsdefinition von DMS-Projekten bieten. Die Autoren sind Dr. Dietmar Weiß, Martin Böhn, Katharina Angerhausen und Alexander Hagn. Der Preis des mit zahlreichen Grafiken übersichtlich gestalteten Buches dürfte allerdings für manch einen Interessenten eine kaum zu überwindende Hürde darstellen.

Das 550-seitige Fachbuch ist im Oxygen-Verlag unter der ISBN 3937818073 erschienen.
Die Studie kostet 750 € (zzgl. MwSt.).



... und wie ist Ihre Meinung zu dieser Ausgabe?

Welche Beiträge haben Ihnen besonders gut gefallen? Auf welche Themen sollten wir in den kommenden Ausgaben näher eingehen? Ihre Meinung ist uns wichtig, denn wir möchten Ihnen Informationen liefern, die für Ihre Tätigkeit nützlich sind. Schreiben Sie uns oder senden Sie eine Mail an: redaktion@pdv.de

Impressum

- Herausgeber: PDV-Systeme GmbH, www.pdv.de
- Redaktionsadresse: Haarbergstraße 73, 99097 Erfurt
- Redaktion: Volker Kadow (Redaktionsleiter),
Uwe Bernhardt, Christoph Jänsch,
Mario Langelotz, Günter Steger, Andreas Werner
Unser Dank gilt auch den vielen ungenannten Helfern.
- Layout: kartinka gmbh & co. KG, www.kartinka.de
- Lektorat: Dr. Sabine Kadow, www.der-text-doktor.de
- Druck: Druckhaus Gera GmbH
- Auflage: 2.000 Exemplare
- Erscheinungsweise: zweimal jährlich
- Redaktionsschluss: 15.November 2005

Bildnachweis

- Archiv Finanzministerium Schleswig-Holstein: S. 5
- Archiv Fraunhofer Institut FOKUS: S. 13
- Archiv Lebensgemeinschaft Wickersdorf: S.18 o.
- Archiv PDV-Systeme GmbH: S. 1, 2, 3 l., 4, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 15 l., 16, 17, 18 u.l., 19 u.r, 20
- Privatbesitz: S. 9, 10, 15 r.



Alle Angaben vorbehaltlich technischer Änderungen. Nachdruck und Vervielfältigung - auch auszugsweise - nur mit Genehmigung der PDV Systeme GmbH.
Alle aufgeführten Warennamen sind eingetragen und als solche zu behandeln.

Be ahead in Solutions.



Moderner Staat, Berlin 29.11. – 30.11.2005

Jubiläum des eGov-Labors im FOKUS, Berlin 01.12.2005

12. Anwenderforum 2006
eGovernment-Integration, Berlin 14.02. – 15.02. 2006

CeBIT 2006, Hannover 09.03. – 15.03 2006

WAT 2005, Berlin 04.04. – 05.04.2006

SWUG 2005, Dresden 30.05. – 01.06.2006

BayernOnline 2006, München 01.06. – 02.06.2006

KomFIT 2006, Kiel12.09.2006

