

Digitale Transformation: Verwaltung aus Sicht des Bürgers denken



Durch die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung ändern sich nicht nur interne Prozesse, sondern auch die Dienstleistungserbringung für den Bürger. Gleichzeitig ergeben sich neue Herausforderungen und Entwicklungen, auf die die Verwaltung reagieren muss.

Die Herausforderung

Digitalisierung bedeutet weit mehr als nur die Einführung neuer Technologien in die Verwaltung; sie steht vor allem für die Optimierung und Standardisierung von Prozessen.

Die digitale Transformation ändert aber nicht nur Arbeitsabläufe innerhalb der Verwaltung, um die Leistungen effizienter und schneller an die Bürger zu bringen, sondern auch das Umfeld, in dem sie sich begegnen.

Der öffentliche Sektor muss Innovationen fördern, bewerten und einsetzen, gleichzeitig aber auch die Sicherheit seiner Nutzer gewährleisten. Die Schnittstellen zwischen Bürgern und Unternehmen laufen nicht mehr nur über einen Kanal. Und die Erwartungen an die Qualität der Dienstleistung werden zum Aushängeschild der Behörden. Gleichzeitig fordert der Bürger mehr Mitbestimmung und Transparenz bei öffentlichen Entscheidungen.

Diese Entwicklung fordert den öffentlichen Sektor heraus, sich neu zu erfinden. Traditionelle Arbeitsweisen sind mit Agilität und Flexibilität zu kombinieren, um Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten und Trends wie Big Data, Blockchain oder Künstliche Intelligenz nutzbar zu machen.

Unsere Lösung

Durch gesammelte Erfahrung in zahlreichen Projekten auf Bundes- und Landesebene bedient CGI nicht nur die Bereiche Business-Consulting und Projektmanagement, sondern bietet ein praxiserprobtes Lösungsportfolio für Herausforderungen, mit denen sich die öffentliche Verwaltung in der digitalen Transformation konfrontiert sieht. CGI hat ein eigenes Vorgehensmodell entwickelt, das alle relevanten Bereiche der digitalen Transformation für Verwaltungen abdeckt und darüber hinaus auch in der Industrie eingesetzt wird.



Vorteile auf einen Blick

- Technische und methodische Unterstützung in der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung
- Optimierung der Prozesse für effiziente und transparente Arbeitsabläufe
- Intelligente Lösungen rund um OZG, E-Akte, Big Data oder Open-Government-Lösungen
- Kompetente Unterstützung in Zukunftsthemen wie Fraudmanagement, Predictive Analytics, Blockchain etc.
- Begleitung des Change-Management-Prozesses
- Umfassende Unterstützung im Bereich Informationssicherheit

Erfolgreiche digitale Transformation

Behördenleitung als Treiber

Die digitale Transformation ist ein strategisches Thema und muss von der Behördenleitung initiiert werden. Es betrifft die gesamte Organisation und bedarf klarer Verantwortlichkeiten. Die Behördenleitung muss einfordern und treiben und darf dies nicht den Fach- oder IT-Abteilungen allein überlassen.

Rolle der IT-Abteilung

Die digitale Transformation ist nicht primär ein Thema der IT-Abteilung, sondern nur mittelbar. Sie unterstützt die unterschiedlichen Aspekte der Transformation, ohne deren Business Owner zu sein. Sie bildet den notwendigen Rahmen, ohne der Treiber zu sein. Die IT-Abteilung ist in diesem Zusammenhang nur „Mittel zum Zweck“.

Prozessmanagement

Ein wichtiger Bestandteil der digitalen Transformation sind die Vereinfachung, die Übertragung und Verknüpfung von Prozessen in elektronische Abläufe. Hier empfiehlt es sich, Prozesse nicht 1 : 1 zu übernehmen, sondern sie kontinuierlich zu dokumentieren, zu analysieren, zu prüfen und zu verbessern, um Verwaltungsvorgänge zu verschlanken und effizienter zu gestalten.

Agilität beim Vorgehen

Für Vorhaben zur digitalen Transformation empfiehlt sich die agile Projektmethodik. Sie stellt die Beteiligten mit ihren fachlichen Anforderungen in den Mittelpunkt und bietet frühzeitig vorzeigbare Zwischenergebnisse. Damit lassen sich die oft aufgeschlossenen, versierten Anwender und Stakeholder sehr gut einbinden. Begleitend sollte offen um Akzeptanz geworben werden. Hierfür haben sich Ansätze bewährt, wie sie aus sozialen Netzwerken bekannt sind.

Security

Verwaltungen stehen vor ernst zu nehmenden Sicherheitsfragen, wenn sie ihre Systeme immer stärker vernetzen. Wie real die Bedrohung ist, zeigen die Ergebnisse des „BSI-Lageberichts zur Cyber-Sicherheitslage in Deutschland“. Datenlecks und Schwachstellen erreichten im Jahr 2019 neue Rekordwerte. Die Anzahl der gehackten und gestohlenen Datensätze kletterte von 600 Millionen auf über fünf Milliarden. Sicherheit sollte gleichzeitig sowohl konzeptionell als auch im Hinblick auf praktische Umsetzung behandelt werden. So zeigt sich, welche Daten wie zugänglich werden. Es entstehen Impulse für die weitere digitale Transformation.

Über CGI

Wir sind ein globales Dienstleistungsunternehmen für IT- und Geschäftsprozesse und wurden 1976 gegründet. Heute sind wir mit 76.000 Mitarbeitenden an 400 Standorten in 40 Ländern vertreten. Unsere flexiblen End-to-End-Services umfassen strategische IT- und Business-Beratung, Systemintegration, Managed IT und Intellectual Property auf Top-Niveau. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Transformation ihres Unternehmens zu einer agilen Organisation und setzen unsere IP-Lösungen dafür ein, Innovation zu beschleunigen. Durch intelligente Systemintegration treiben wir die IT-Modernisierung unserer Kunden voran; mit unseren Managed IT Services und Geschäftsprozess-Dienstleistungen helfen wir ihnen, den Kostendruck zu mindern und ihre Technologie-Lieferketten optimal einzusetzen.

Für weitere Informationen:

info.de@cgi.com

de.cgi.com/public