



# Vorwort

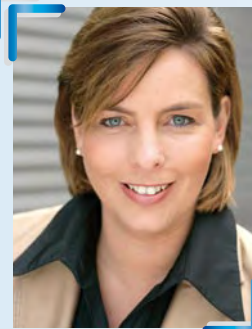
*Die technologische Entwicklung von Instrumenten und Lösungen für den gesamten öffentlichen Sektor hat bei Microsoft® höchste Priorität.*

*Viele Technologien haben sich in der täglichen Verwaltungspraxis bewährt. Als Fortsetzung dieser Entwicklung und mit der Intention, der Verwaltung Unterstützung bei den Herausforderungen der Zukunft bieten zu können, hat Microsoft das Konzept „Der moderne Verwaltungsarbeitsplatz“ (MVA) entwickelt. Dabei handelt es sich jedoch nicht um eine Lösung oder Anwendung im klassischen Sinne, sondern um ein wegweisendes und innovatives Gestaltungskonzept, das Verwaltungen bei der Aufgabenerledigung umfassend unterstützt.*

*Ziel des MVA-Konzepts ist es, langfristig und nachhaltig eine leistungsstarke Plattform mit modularen Lösungen auf Basis offener Standards zur Verfügung zu stellen, damit öffentliche Verwaltungen flexibel und effizient auf die anstehenden Herausforderungen reagieren können. Das spart Zeit und damit Kosten, und es ermöglicht eine Beschleunigung der Verwaltungsabläufe.*

**Kurz gesagt: mit weniger Klicks mehr erreichen!**

*A. Gifford*



**Angelika Gifford**  
Senior Director Public Sector  
Mitglied der Geschäftsleitung  
Microsoft Deutschland GmbH

## Herausforderungen für den öffentlichen Sektor

Mit der Globalisierung der Märkte hat sich auch der Wettbewerb der Wohn-, Lebens- und Wirtschaftsstandorte ausgeweitet. Unternehmen und Bürger sind mobiler geworden und suchen weltweit nach geeigneten Lebens- und/oder Wirtschaftsräumen. In diesem Wettbewerb nimmt eine bürger- und unternehmensfreundliche Verwaltung eine besondere Position ein – sie ist ein wesentlicher Standortfaktor. Effektivität und Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns sind neben Qualität und Umfang des Leistungsangebots von Verwaltungen entscheidende Kriterien für die Attraktivität eines Standorts.

Zusätzlich zu diesen globalen Erfordernissen stehen deutsche Verwaltungen vor Herausforderungen, die erhebliche Auswirkungen auf die Verwaltungsorganisation insgesamt, aber auch auf einzelne Strukturen, Prozesse, Abläufe, auf die Beschäftigten und die Finanzressourcen haben werden. Dazu einige Beispiele:

- Geringere Einnahmen der öffentlichen Haushalte in den vergangenen Jahren zwingen weiterhin zu erhöhter Wirtschaftlichkeit
- Kosten-Nutzen-Bewertungen rücken bei vielen Maßnahmen und Leistungen der Verwaltung in den Vordergrund
- Verwaltungskooperationen und die verteilte Erledigung von Aufgaben (Shared Services) sollen die öffentlichen Kassen entlasten
- Geringere Beschäftigtenzahlen – bedingt durch die demografische Entwicklung – und der Zuwachs an weiteren Aufgaben sorgen für erhöhte Anforderungen an die Verwaltungsmitarbeiter
- Die Einbindung privater Unternehmen und der Bürger eröffnet neue Chancen und entlastet öffentliche Einrichtungen und ihre Finanzen
- Die demografische Entwicklung hat neben den Auswirkungen bei den Beschäftigtenzahlen auch Folgen für die Infrastruktur und das Leistungsangebot eines Landes, einer Region oder einer Kommune



# Heterogene IT-Umgebungen in der Verwaltung

Die genannten Herausforderungen für den öffentlichen Sektor erfordern andere Möglichkeiten der Aufgabenerledigung. Die Unterstützung der Verwaltungsarbeit mit leistungsfähiger Informations- und Kommunikationstechnik hat in allen Fachbereichen des öffentlichen Sektors in den vergangenen Jahren zugenommen. Unterschiedliche Systeme und Fachverfahren sowie modernste Internettechnologie wurden zielorientiert für einzelne Verwaltungsbereiche genutzt. Diese Entwicklung hat aber auch dazu geführt, dass so genannte „heterogene Systemlandschaften“ mit unterschiedlichsten Schnittstellen, Standards, Benutzeroberflächen und mit differierender Anwendungslogik entstanden sind. Bisher eingesetzte IT-Lösungen und -Systeme konzentrieren sich im Wesentlichen auf einzelne Arbeitsschritte. Damit stehen also die Fachverfahren und nicht der Benutzer sowie ein medienbruchfreier Ablauf im Mittelpunkt.

Für den Benutzer bedeutet das, dass er unterschiedliche Fachverfahren für seine Arbeit benötigt, um Daten und Informationen eingeben oder erhalten zu können. Die für eine Sachbearbeitung erforderlichen Inhalte sind in unterschiedlichen Verfahren, Quellen und Formaten verfügbar. Der Mitarbeiter muss also die Sachbearbeitung manuell steuern. Er muss die entsprechenden Fachverfahren auswählen und die erforderlichen Daten und Informationen an der richtigen Stelle abrufen oder zur Verfügung stellen. Eine ganzheitliche Gestaltung mit durchgängig IT-gestützten Verwaltungsabläufen ist deshalb bisher kaum möglich. Damit geht viel Zeit verloren, die für andere Aufgaben verwendet werden könnte.

Aufgrund dieser Entwicklungen konnte die eingesetzte Informationstechnik ihren vollen Nutzen bisher nicht entfalten. Die heterogen entwickelten IT-Umgebungen haben letztlich sogar für zusätzlichen Aufwand – und damit für zusätzliche Kosten – gesorgt.

## Leistungsfähige Arbeitsplätze werden benötigt

Um den Anforderungen an eine bürger- und unternehmensfreundliche Verwaltung auch unter wirtschaftlichen Kriterien gerecht zu werden, sind neben durchgängigen IT-Strukturen leistungsfähige Verwaltungsarbeitsplätze erforderlich. Gerade an den verschiedenen Arbeitsplätzen kann die IT-Unterstützung einen großen Mehrwert für die Verwaltung und ihre Mitarbeiter, aber auch für die Bürger und Unternehmen auf der „Kundenseite“ bieten.

Alle Informationen aus unterschiedlichen Quellen, die für die Verwaltungsaufgaben benötigt werden, müssen den Mitarbeitern zur Verfügung stehen und sich nahtlos in die Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen einfügen lassen. Dazu ist die „Umkehrung“ der Arbeitsmethodik sinnvoll und notwendig: Der Sachbearbeiter arbeitet nicht mehr mit den einzelnen Fachverfahren, sondern durchläuft einen vorher definierten, IT-gestützten Prozess. Er bekommt dabei alle Daten und Informationen, die für die Bearbeitung erforderlich sind. Außerdem werden ihm nachfolgende Arbeitsschritte und zusätzliche Möglichkeiten der Bearbeitung angezeigt, die in dem jeweils aktuellen Arbeitskontext relevant sind. Das bezeichnet man als „kontextbasiertes Arbeiten“. Diese neue Methodik reduziert die Eingabe redundanter Daten und Informationen (Vermeidung von Mehrfacherfassungen) und verhindert gleichzeitig Prozessfehler (erhöhte Fehlertoleranz).

Damit steigt die Arbeitsqualität spürbar an bei gleichzeitiger Reduzierung der Arbeitslast. Dass dabei der Schutz und die Sicherheit der persönlichen Daten im Sinne der rechtlichen Vorgaben gewährleistet sein muss, ist mehr als selbstverständlich.

Um Abläufe effektiver und wirtschaftlicher zu gestalten, Mitarbeiter von einfachen, aber zeitaufwändigen Arbeiten zu entlasten und Ressourcen zielgerichtet zu verwenden, sind eine verstärkte Automatisierung der Verwaltungsabläufe und eine Optimierung der Strukturen durch leistungsfähige IT erforderlich. Eine durchgängige IT-Unterstützung der Verwaltungsprozesse ohne Medienbrüche ist deshalb ein wichtiges Instrument zur Verbesserung des Leistungsvermögens der gesamten Verwaltung und trägt zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns erheblich bei.

Voraussetzung für optimierte Abläufe und eine ganzheitliche IT-Unterstützung ist die Interoperabilität aller eingesetzten IT-Komponenten: Nur das reibungslose Zusammenwirken von Technologien, Anwendungen und Dateien unterschiedlicher Hersteller ermöglicht eine signifikante Verbesserung der Verwaltungsarbeit.

# Gestaltungskonzept „Der moderne Verwaltungsarbeitsplatz“

Aufgrund der Erfahrungen mit den Benutzern des öffentlichen Sektors hat Microsoft das Konzept „Der moderne Verwaltungsarbeitsplatz“ entwickelt. Es ist das Ergebnis intensiver und langjähriger Zusammenarbeit mit Fachleuten aus Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen in Deutschland sowie verschiedenen Microsoft-Partnerunternehmen. Im Dialog mit Fachanwendern, Organisationsexperten und IT-Verantwortlichen wurden nahezu alle organisatorischen, rechtlichen und technischen Anforderungen berücksichtigt und wurde das MVA-Konzept gezielt und ausschließlich für deutsche Verwaltungen entwickelt.

„Der moderne Verwaltungsarbeitsplatz“ gewährleistet kontextbasiertes Arbeiten. Im Mittelpunkt des MVA-Konzepts steht die bedienerfreundliche und gleichzeitig effektive Nutzung von Anwendungen und Daten. Das bedeutet nicht nur einen umfassenden Zugriff auf alle für die Arbeit notwendigen Datenbestände, sondern auch die direkte Integration und Bearbeitung von Inhalten. Ob Informationen aus Datenbanken (zum Beispiel Juris), aus geografischen Informationssystemen (zum Beispiel Katasterdaten, Flurdaten) oder anderen, bisher nicht direkt verfügbaren Quellen – durch das MVA-Konzept werden alle erforderlichen Daten nutzbar gemacht. Der Benutzer wird durch Prozesse geführt, die sich über verschiedene Systeme erstrecken, ohne dass die Bedienoberfläche gewechselt werden muss. Das MVA-Konzept sorgt für die flexible und transparente Gewinnung, Bearbeitung und Archivierung von Daten und Informationen – komplette Arbeitsprozesse können damit übersichtlich geplant, schnell und einfach implementiert und sicher betrieben werden.

Für den Benutzer bleiben die technische Umsetzung und Realisierung im Hintergrund. Er profitiert jedoch vom Konzept des modernen Verwaltungsarbeitsplatzes:

Bisher notwendige und mit größerem Aufwand verbundene Aufgaben (zum Beispiel das Sammeln von Daten aus verschiedenen Verfahren, manuelle Mehrfacherfassungen oder aufwändige Recherchen in Papierdokumenten) entfallen. Notwendige Informationen aus unterschiedlichen Quellen stehen den Mitarbeitern der Verwaltung im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben jederzeit für die Bearbeitung anstehender Aufgaben digital zur Verfügung.

So lassen sich mithilfe des Konzepts alle Anforderungen an ein modernes Verwaltungshandeln erfüllen.



Das MVA-Konzept beinhaltet die Zusammenführung von Standardlösungen, Anwendungen und Fachverfahren inklusive der darin enthaltenen Daten innerhalb einer Benutzeroberfläche auf dem Verwaltungs-PC am Arbeitsplatz. Das gilt auch für die bereits im Einsatz befindlichen Softwarekomponenten und Lösungen von anderen Herstellern, denn sie können komplementär eingebunden werden. Das bedeutet für die Verwaltungen einen hohen Schutz der bisher getätigten Investitionen und gleichzeitig ganz neue Möglichkeiten für die Konzeption und Entwicklung technologie- und organisationsübergreifender Systeme.

Innerhalb der in vielen Verwaltungen bereits genutzten Microsoft Office-Oberfläche werden alle Anwendungen durch den modernen Verwaltungsarbeitsplatz zusammengeführt. Der Benutzer kann so aus der gewohnten Microsoft-Bildschirmoberfläche heraus seine Sachbearbeitung durchführen.

## Modernste technische Anforderungen werden erfüllt

Zur notwendigen Sicherung der Interoperabilität – also des Zusammenwirkens aller Technologien, Anwendungen und Dateien innerhalb der heterogenen IT-Strukturen einer Verwaltung – basiert das MVA-Konzept auf der so genannten „serviceorientierten Architektur“ (SOA) als Modell für eine moderne und zukunftsfähige IT-Infrastruktur in Organisationen. Für öffentliche Verwaltungen ist über SOA ein hohes Maß an Flexibilität vor allem bei Veränderungen gewährleistet.

Speziell für die Verwaltung bedeutet SOA eine an den Verwaltungsprozessen ausgerichtete IT-Infrastruktur, die jederzeit auf geänderte Anforderungen reagieren kann. SOA beinhaltet die Integration unterschiedlicher IT-Systeme, ermöglicht also das Zusammenwirken unterschiedlicher Anwendungen und der darin enthaltenen Daten und Informationen. Damit diese Daten und Informationen interoperabel zwischen den Anwendungen und Fachverfahren nutzbar sind, hat Microsoft das XML-basierte Standarddateiformat OpenXML eingeführt. OpenXML dient dabei als Medium, das die in einer Datei enthaltenen Metadaten mitführen kann und somit eine halb- oder vollautomatische Prozessabarbeitung unterstützt.

Die SOA-Ausrichtung des MVA bietet auch die Basis für andere Betreibermodelle der IT-Infrastruktur. So lassen sich zum Beispiel webbasierte Dienste in die Prozesse einbinden, auch wenn diese nicht über verwaltungseigene Rechenzentren zur Verfügung gestellt werden. Das MVA-Konzept besteht also aus Softwarekomponenten und externen Diensten (Services), die unabhängig vom Rechenzentrum für den Benutzer vollkommen transparent eingebunden werden können. Um durchgängige Arbeitsprozesse zu ermöglichen, müssen die Services einer standardisierten Schnittstelle, den „Webservices“, genügen. Auf diese Art und Weise ist maximale Interoperabilität zwischen bestehenden und neu zu erstellenden Fachverfahren möglich.

Einbindung webbasierter D  
Serviceorientiert



## Nutzen für die gesamte Verwaltung

Für Technikverantwortliche und Administratoren der IT-Infrastruktur bietet der moderne Verwaltungsarbeitsplatz erhebliche Vereinfachungen bei der Einführung, Betreuung und Aktualisierung von Anwendungen. Dieser verringerte Betreuungsaufwand sorgt schließlich für geringere Kosten. Darüber hinaus eröffnen sich vor allem aber Vorteile für die Anwender in der Verwaltung: Neben den häufig bereits bekannten Microsoft Office-Komponenten zur Bürokommunikation können Anwender auch

ihre Fachverfahren innerhalb der Office-Bildschirm-darstellung nutzen. Durch das gewohnte Erscheinungsbild aller Bildschirmmasken im Microsoft Office-Format lassen sich IT-gestützte Prozesse schnell realisieren. Damit verringern sich Vorbehalte der Anwender und der Schulungsaufwand wird signifikant reduziert. Gleichzeitig schwinden die Berührungsängste und Hemmnisse von Anwendern bei der Umstellung auf neue Verfahren.

### Vorteile des MVA-Konzepts

- ▶ **Durchgängige Unterstützung des gesamten Aufgabenspektrums** – dank der anwenderbezogenen Integration von Verfahren und Vorgangsdaten, Verwaltungskooperation sowie umfassenden Zugriffs- und Auswertungsmöglichkeiten unter Einhaltung des Datenschutzes
- ▶ **Ganzheitliche Systemarchitektur** – durch nahtlose Integration von Drittsystemen, optimalen Such- und Archivierungsfunktionen sowie leistungsfähigem Benutzer- und Rechtemanagement
- ▶ **Einfache Bedienung** – da in einer gewohnten Benutzerumgebung Redundanzen und Überlappungen eliminiert und komplexe Fachverfahren vereinfacht und intuitiv bedienbar werden
- ▶ **Effektiver Daten- und Informationsaustausch und einheitliche Nutzung und Bearbeitung** von Daten aus verschiedenen Fachverfahren einschließlich des Finanz- und Rechnungswesens
- ▶ **Ausbau- und zukunftsfähige IT-Infrastruktur** – geeignet für eine schrittweise Einführung mit Skalierungsgarantie, weil die Infrastruktur dank flexibler, von Microsoft-Lösungspartnern entwickelter Module gezielt mit den neuen Aufgaben wachsen kann
- ▶ **Vereinfachung und Verringerung des Aufwandes für die IT-Administration** nicht nur bei Aktualisierungen, sondern auch bei der Anpassung und Veränderung der IT-Infrastruktur durch geänderte Rahmenbedingungen

# Modulare Funktionsbereiche und Technologiekomponenten

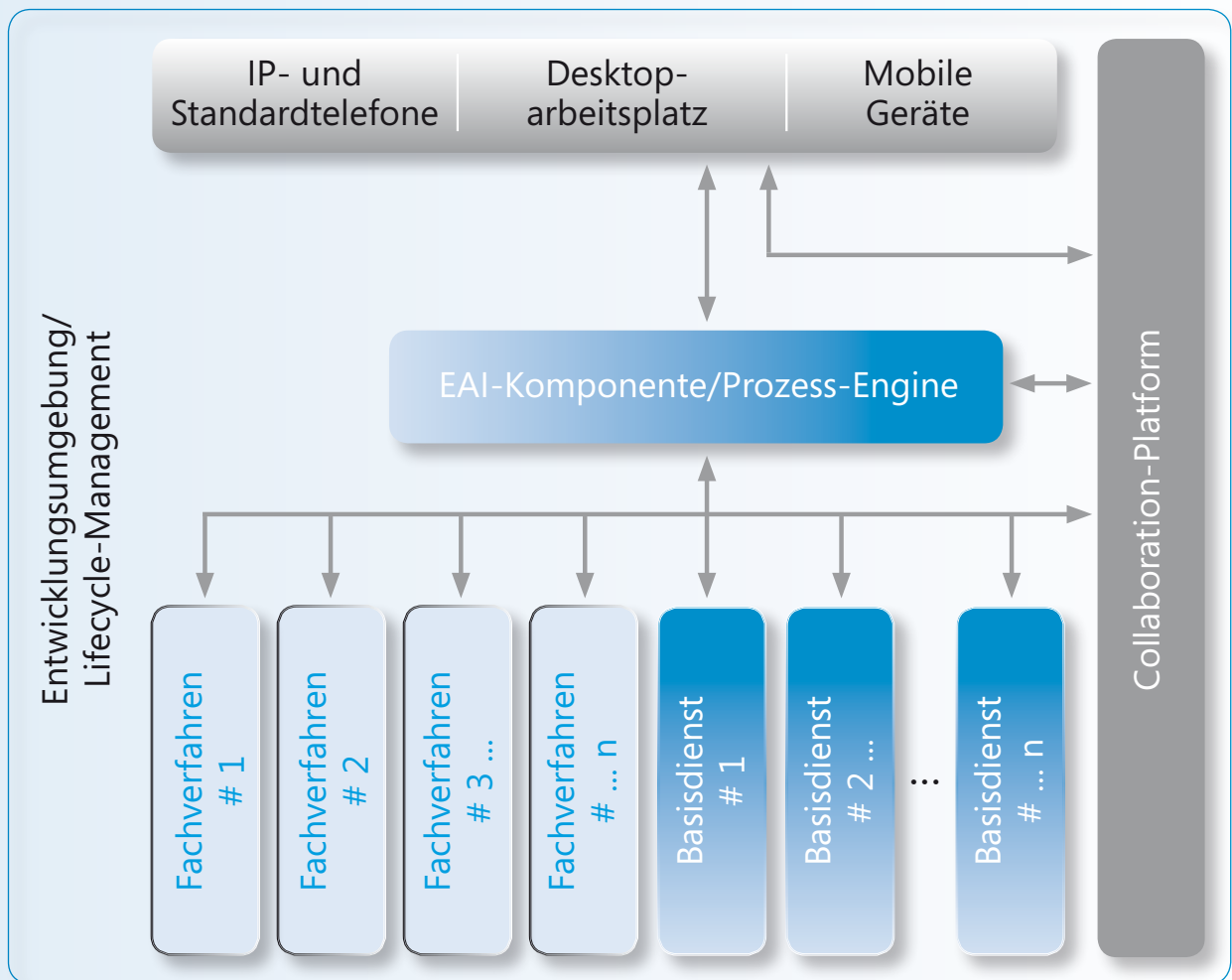
„Der moderne Verwaltungsarbeitsplatz“ bildet die Basis für eine zukunftsorientierte IT-Verwaltungsarchitektur. Um den dargestellten Herausforderungen der Zukunft gerecht zu werden, bedarf es einer IT-Infrastruktur, die bestehende und neue Verwaltungsabläufe optimal unterstützt und bewährte Fachverfahren und Lösungen ohne zusätzlichen Aufwand einbindet. Für die öffentlichen Verwaltungen bedeutet das einen enormen Gewinn an Flexibilität, Effizienz, Effektivität und Bedienerfreundlichkeit.



Im Mittelpunkt des MVA-Konzepts steht **Microsoft Office System** als bewährte Kommunikationslösung für den Verwaltungsarbeitsplatz. Das bedeutet, dass dem Anwender alle Komponenten der Bürokommunikationslösung – Microsoft Word, Microsoft Excel®, Microsoft PowerPoint®, Microsoft Outlook® – zur Verfügung stehen.

Der **Microsoft Office SharePoint® Server** als weiterer Bestandteil des MVA-Konzepts sorgt für verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit und in Verbindung mit dem **Microsoft BizTalk® Server** als Schnittstellen- und Integrationsplattform für die Anbindung bereits bestehender Fachverfahren und Anwendungen.

Als dritte Komponente bietet Microsoft mit **Office Business Applications** eine einfache Möglichkeit der Integration bestehender Systeme in Microsoft Office System. Zusätzlich stehen dazu etablierte Entwicklungswerkzeuge wie **Office Business Gateway™** zur Verfügung, durch deren Hilfe eine sehr schnelle und ganzheitliche technische Integration und Umsetzung des MVA-Konzepts möglich ist.



Für Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.  
Bitte senden Sie hierzu Ihre E-Mail an [egovinfo@microsoft.com](mailto:egovinfo@microsoft.com)

[www.moderner-verwaltungsarbeitsplatz.de](http://www.moderner-verwaltungsarbeitsplatz.de)

**Microsoft®**

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim

Telefon: 0180 5 672330\*

Telefax: 0180 5 229554\*

E-Mail: [egovinfo@microsoft.com](mailto:egovinfo@microsoft.com)

[www.microsoft.de/government](http://www.microsoft.de/government)

© 2008 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein.

\*0,14 Euro/Minute, deutschlandweit. Mobilfunktarif kann abweichen.