

LANDESAMT FÜR FINANZEN: ELEKTRONISCHE AKTE BEI DEN BEIHILFEN – EIN ERFOLGREICHES DIGITALISIERUNGSPROJEKT

Seit Mitte 2016 werden Anträge auf Beihilfen in Krankheits- und sonstigen Fällen von Beamten in Bayern komplett digital bearbeitet. Basis ist die PublicSuite der Firma Macros Reply, die auf Macros eWorkplace basiert. Eine gut vorbereitete Ausschreibung, die landesweite Projektkoordination und aktives Changemanagement stellten den Erfolg des komplexen Digitalisierungsprojektes sicher.



„Mit der komplett digitalen, papierlosen Beihilfebearbeitung haben wir im Landesamt für Finanzen ein Vorzeigeprojekt der Digitalisierungsoffensive erfolgreich umgesetzt. Dabei wurde nicht mit hohen Risiken eine spezielle Software entwickelt, sondern mit Macros eWorkplace eine konfigurierbare Standardsoftware auf unsere Anforderungen angepasst.“

Mario Rother, Projektleiter, Landesamt für Finanzen Freistaat Bayern

DER KUNDE

Das Landesamt für Finanzen ist im Rahmen der Verwaltungsreform der bayerischen Staatsregierung „Verwaltung 21“ entstanden. Zum 01.08.2005 wurden die sechs Bezirksfinanzdirektionen (Ansbach, Augsburg, Landshut, München, Regensburg und Würzburg) als eigenständige Mittelbehörden der Bayerischen Staatsfinanzverwaltung aufgelöst und zu einer zentralen Landesbehörde mit Sitz in Würzburg zusammengefasst. Das Landesamt für Finanzen ist für die Aufgaben der Finanzverwaltung sachlich zuständig, die nicht dem Bayerischen Landesamt für Steuern obliegen. Insbesondere ist es zuständig für die Festsetzung, Anordnung und Abrechnung der Bezüge für die Beamten, Arbeitnehmer und Versorgungsempfänger des Freistaates Bayern, einschließlich Kindergeld (Familienkasse), Beihilfe, Dienstunfallfürsorge/Sachschadenersatz, Wohnungsfürsorge, für die zentrale Abrechnung von Reisekosten, Trennungsgeld und Umzugskostenvergütung, für die gerichtliche Vertretung des Freistaates Bayern nach Maßgabe der Vertretungsverordnung (VertrV) einschließlich Mahnverfahren, für die außergerichtliche und gerichtliche Abwicklung von Nachlassvermögen im Rahmen der Erbfälle des Freistaates Bayern, für die Erledigung der Kassenaufgaben für den größten Teil der Behörden des Freistaates Bayern (Staatsoberkasse Bayern in Landshut) und für

die Aufgaben der Landesentschädigungs- und Staatsschuldenverwaltung sowie des Betriebsärztlichen Dienstes für die Finanzverwaltung. Das Landesamt für Finanzen ist außerdem einer der federführenden IT-Dienstleister innerhalb der staatlichen Verwaltung in Bayern. Die daraus resultierenden Programmier- und Administrationsaufgaben werden bei den Dienststellen München und Regensburg erledigt. Zudem dient die Stabsstelle Bayern-CERT den Teilnehmern des Bayerischen Behördennetzes als ständig verfügbare Anlaufstelle bei akuten Sicherheitsproblemen (IT-Sicherheitsleitlinie für die bayerische Staatsverwaltung).

DAS PROJEKT

Die Fürsorgeleistungen des bayerischen Staates in Krankheits-, Geburts-, Pflege und sonstigen Fällen für seine Bediensteten

sind als Beihilfen, im Prozess ähnlich einer privaten Krankenversicherung, organisiert. Ansprechpartner für die Bediensteten bei der Bewilligung von Beihilfeleistungen sind die regionalen Stellen des Landesamtes für Finanzen in den bayerischen Regierungsbezirken. Der Freistaat Bayern ist an einer schnellen, effizienten Bearbeitung von Leistungsansprüchen und einem positiven Serviceerlebnis seiner Bediensteten interessiert. Also suchte das Landesamt den Einstieg in die digitale, papierlose Sachbearbeitung.

„Was schon beim ersten Blick auffiel, war die hohe Qualität der Ausschreibung. Sowohl fachlich wie auch technisch waren die Anforderungen detailliert dokumentiert und explizit formuliert. Es mussten Referenzen aus dem Bereich der PKV nachgewiesen werden. Oft wird vergessen, dass präzise Ausschreibungen auch für den Anbieter ein großer Vorteil sind: Die Projektierung wird einfacher, die Kalkulation der Aufwände ist zuverlässiger“, so Ralf Scheuchl, Geschäftsführer bei Anbieter Macros Reply.

Die hohe Qualität der Ausschreibung resultierte aus der guten Vorbereitung im Landesamt für Finanzen. „Wir haben früh einen externen, unabhängigen DMS-Berater zum internen

Team hinzugezogen – sowohl zur Unterstützung bei der Erstellung der Anforderungsspezifikationen in der Vorbereitung der Ausschreibung als auch zum Wissenstransfer, sodass die Bewertung der Angebote bereits eigenständig erfolgen konnte. Das hat die Projektrisiken deutlich reduziert“, erläutert Mario Rother, Projektleiter im Landesamt für Finanzen. Ein weiterer Punkt: Die Ausschreibung für die Hardware der Hochleistungsscanner lief getrennt von der Softwareausschreibung. In der

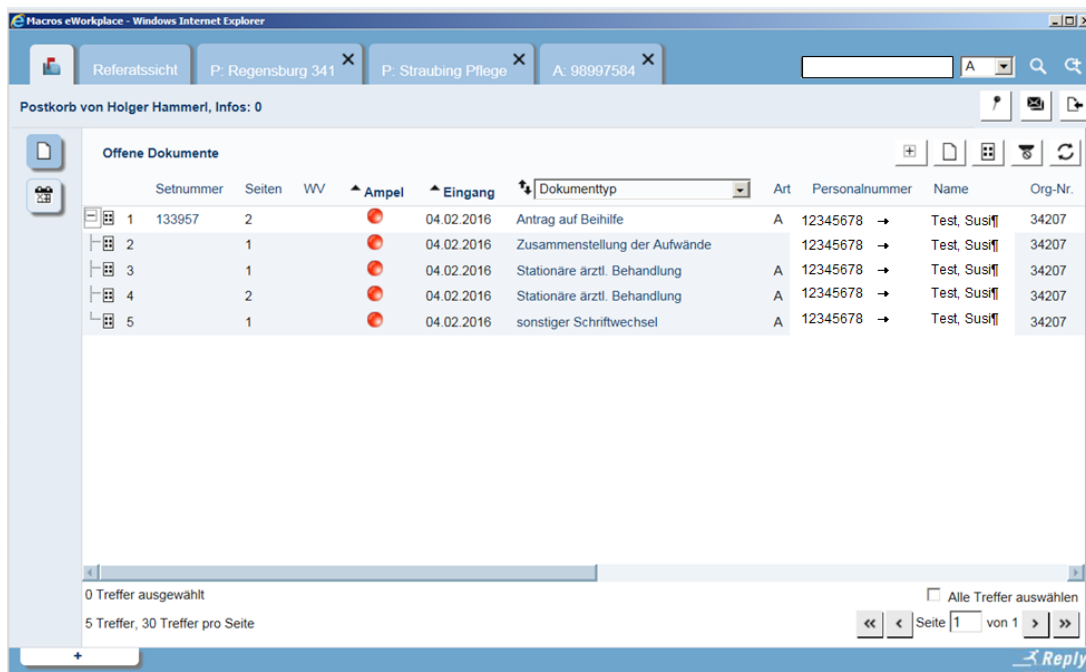


Abbildung: Persönlicher Postkorb

Softwareausschreibung konnte sich dann Macros Reply als Subunternehmer der Firma Insiders Technologies im Wettbewerb unter drei Anbietern durchsetzen. Entscheidende Punkte dabei: die auf die Anforderungen konfigurierbare Standardsoftware Macros eWorkplace und die langjährige Erfahrung mit Digitalisierungsprojekten bei privaten Versicherern.

DEZENTRALE STRUKTUR

Anträge und Unterlagen, die von den Bediensteten postalisch eingereicht werden, werden heute dezentral in Ansbach, Augsburg, Regensburg und Würzburg empfangen, eingescannt und vorübergehend archiviert. Den vier Scanstellen sind die insgesamt sieben bayerischen Regierungsbezirke zugeordnet. In den regionalen Beihilfestellen erfolgt dann der digitale Workflow: das Auslesen und Indizieren über die OCR-Software smart FIX der Insiders Technologies, frühe Archivierung, Bearbeitung in einem elektronischen Postkorb durch die Sachbearbeiter in der Software Macros eWorkplace und in Verbindung mit dem bayerischen Abrechnungssystem BayBAS. Die dezentrale Struktur nutzte das Team um Mario Rother für Tests und ein sukzessives Ausrollen der Lösung. So ging die Lösung im Juli 2014 in Straubing in Verbindung mit der Scanstelle Regensburg in den produktiven Betrieb. Danach folgten bis Mitte 2016 Schritt für Schritt die weiteren Scanstellen und Beihilfestellen.

INTENSIVES CHANGE MANAGEMENT

Die papierlose Bearbeitung im Bereich Beihilfen ist Teil der ehrgeizigen Digitalisierungsoffensive Bayerns. „Der Erfolg solcher Projekte hängt nach meiner Erfahrung maßgeblich von der Beteiligung der späteren Anwender ab. Sie müssen frühzeitig

Setnummer	Seiten	Status	WW	Ampel	Eingang	Dokumenttyp	Postkorb	Art	Org-Nr.	P
1	212785			●	13.12.2016	Antrag auf Beihilfe	REF_Straubing_Pflege	A	34214	1
2				●	13.12.2016	Zusammenstellung der Aufwände	REF_Straubing_Pflege	A	34214	1
3				●	13.12.2016	Stationäre Pflege	REF_Straubing_Pflege	A	34214	1
4	173099	✓			27.01.2016	Antrag auf Beihilfe Pflege		A	34214	1
5		✓			27.01.2016	Zusammenstellung der Aufwände		A	34214	1
6		✓			27.01.2016	Stationäre Pflege		A	34214	1
7		✓			27.01.2016	Stationäre Pflege		A	34214	1
8		✓			27.01.2016	Stationäre Pflege		A	34214	1
9		✓			27.01.2016	Stationäre Pflege		A	34214	1
10	70226	✓			03.09.2014	Antrag auf Beihilfe		A	34214	1

Abbildung: Elektronische Akte

informiert und integriert werden, auf Probleme muss das Projektteam schnell, sensibel und flexibel reagieren“, erklärt Mario Rother. So wurden nicht nur die Sachbearbeiter, sondern auch die Beihilfeberechtigten rechtzeitig vor den Produktivsetzungen über das Digitalisierungsprojekt informiert. Die Projekt- und Zeitpläne wurden offen kommuniziert, die Regionen eng eingebunden und eine Lead-User-Struktur aufgesetzt. Das Projektteam führte jeweils ca. 14 Tage vor Produktivsetzung intensive Schulungen in den jeweiligen Regionen durch – ganz bewusst, damit zwischen Schulung und ersten Anwendungen nicht zu viel Zeit liegt. Service-Hotlines und Feedback-Veranstaltungen in allen Beihilfebereichen waren weitere aktive Maßnahmen aus dem Instrumentenkasten des Changemanagements. Begeistert zeigt sich Macros Reply Geschäftsführer Ralf Scheuchl über das Team aufseiten des LfF: „Die Projektmitarbeiter waren extrem engagiert – bis hin zum Abbruch von Urlauben, um von Anwendern gewünschte Nachschulungen durchzuführen. Das war wirklich vorbildlich“.

SEHR SPEZIFISCHES BERECHTIGUNGSKONZEPT

Der Bearbeitungsprozess bei den Beihilfen selbst ähnelt dem bei privaten Krankenversicherungen. Die Beihilfeberechtigten reichen ihre Anträge mit den entsprechenden Unterlagen und Kostenbelegen ein, nach dem Scannen werden die Unterlagen indiziert. Die Sachbearbeiter in den jeweiligen Beihilfestellen ziehen sich die gescannten Unterlagen aus einem digitalen Postkorb. Einer der Vorteile der Integration von Macros eWorkplace und dem Abrechnungssystem BayBAS: Beträge müssen nicht mehr nochmals manuell vom Sachbearbeiter in BayBAS eingegeben werden, sondern werden automatisiert eingetragen und müssen lediglich geprüft werden. Neben dieser Integration gibt es weitere Besonderheiten beim Zugriff auf Daten und Anträge. So haben die Sachbearbeiter keinen direkten Zugriff auf den digitalen Referatspostkorb. Der Sachbearbeiter weiß also bei der Übernahme der Bearbeitung aus dem Referatspostkorb noch nicht, welche Beihilfeberechtigten hinter den einzelnen Anträgen stehen. So wird sichergestellt, dass die Anträge der Beihilfeberechtigten

nach dem Zufallsprinzip von unterschiedlichen Sachbearbeitern bearbeitet werden. Zudem musste aufgrund besonderer Anforderungen das im eWorkplace vorhandene Rechte- und Rollenkonzept entsprechend konfiguriert werden.

ERFOLGREICHE DIGITALISIERUNG

„Mit der komplett digitalen, papierlosen Beihilfebearbeitung haben wir im Landesamt für Finanzen ein Vorzeigeprojekt der Digitalisierungsoffensive erfolgreich umgesetzt. Dabei wurde nicht mit hohen Risiken eine spezielle Software entwickelt, sondern mit Macros eWorkplace eine konfigurierbare Standardsoftware auf unsere Anforderungen angepasst. Entscheidend für den Erfolg waren die gute Vorbereitung – besonders im Bereich Anforderungsspezifikation – und die intensive Vorbereitung der Sachbearbeiter auf die doch völlig veränderte Arbeitsweise mit eAkten“, resümiert ein zufriedener Projektleiter Mario Rother.



Als Spezialist für Dokumentenmanagementsysteme innerhalb der Reply Gruppe optimiert Macros Reply durch innovative Software die Geschäftsprozesse seiner Kunden. Unternehmensweite Informations- und Dokumentenmanagementsysteme, Archivlösungen, Vorgangsteuerung und Postkorb-/Aktensysteme der Macros Reply haben zahlreiche namhafte Kunden überzeugt. Das hohe fachliche, branchen- und prozessspezifische Know-how der Macros-Mitarbeiter spiegelt sich in jedem Produkt wider und ist zugleich wertvollstes Alleinstellungsmerkmal des Unternehmens. Denn in Kombination mit den konfigurierbaren Standardprodukten und Erweiterungsmodulen bietet Macros Reply seinen Kunden genau die Lösung, die die individuellen Geschäftsprozesse präzise abbildet. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet Macros Reply den Zugriff auf das Know-how von über 5 000 IT-Experten.

Weitere Informationen finden Sie unter www.macrosreply.com und unter www.reply.com

Macros Reply GmbH
Hackerbrücke 6
80335 München
Tel. +49 89 411142-400
Fax +49 89 411142-499