

Bundesrechenzentrum bietet Behörden und Ministerien ECM-Dienste auf Basis von Open Text an

eGovernment bleibt so lange Vision, wie Informationen die stark dokumentenlastigen Verwaltungsprozesse

„Besonders positiv wird die Kostentransparenz unseres ASP-Modells aufgenommen. Denn der Kunde zahlt nur für die tatsächlich in Anspruch genommenen Leistungen, ohne sich um die IT kümmern zu müssen.“

*Mag. Robert Grim,
Leiter New eGovernment Services beim BRZ*

auf Papier durchlaufen. 2004 beschloss daher das Bundesrechenzentrum (BRZ) in Österreich, eine einheitliche ECM-Plattform für alle betreuten Applikationen und Systeme zu implementieren und den Kunden in der Verwaltung diese Funktionalitäten als Shared Service anzubieten. Als ECM-Lieferant kam dabei Open Text zum Zuge, der neben dem Funktionsumfang und der Skalierbarkeit seiner ECM-Suite mit zahlreichen Referenzen im SAP-Umfeld

und durch ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugte.

Das Bundesrechenzentrum GmbH ist der IKT-Dienstleister der österreichischen Bundesverwaltung. Hervorragendes IT-Know-how und langjährige Erfahrung mit den Abläufen der öffentlichen Hand machen das BRZ zum führenden E-Government-Partner. Das Unternehmen versteht sich als Integrator zwischen den Anforderungen der Verwaltung, den Leistungen der IT-Wirtschaft sowie den Bedürfnissen der Anwender und unterstützt bei der Harmonisierung und Standardisierung der Verwaltungs-IKT. Mit rund 1.200 Mitarbeitern bei einem Jahresumsatz von 230 Mio. Euro (2007) entwickelt und betreibt das BRZ erfolgreich E-Government-Services, u. a. für Bundesministerien, Universitäten, Sozialversicherungsträger und staatsnahe Organisationen. Das BRZ belegt Platz 4 im nationalen Ranking der IT-Service-Provider (IDC 2007) und betreibt eines der größten Rechenzentren Österreichs. Ausgestattet mit modernster Hard- und Software und einem Parallelrechenzentrum bietet es höchste Systemverfügbarkeit, Betriebssicherheit und Datenschutz. Das Unternehmen betreibt ca. 320 IT-Verfahren, stellt österreichweit Infrastruktur an über 1.200 Standorten zur Verfügung und betreut rund 30.000 IT-Arbeitsplätze.

Abläufe in der Verwaltung sind nicht primär von Daten, sondern von Dokumenten bestimmt, die in den meisten Fällen den jeweiligen Prozess von dessen Anfang bis zum Ende durchlaufen. „Die von uns unterstützten Verwaltungsprozesse waren daher in der Regel von zwei parallelen Abläufen gekennzeichnet, die zudem manuell aufeinander abgestimmt werden mussten: von einem elektronischen Datenprozess und einem Dokumentenprozess auf Papierbasis. Dies führte nicht nur zu Ineffizienzen, sondern behinderte die Vision eines eGovernment, an dem auch Bürgerinnen und Bürger über das Internet Einsicht in relevante Dokumente nehmen konnten“, erklärt Mag. Robert Grim, Leiter New eGovernment Services beim BRZ.

In langen Zeiträumen und großen Dimensionen denken

Ein typisches Beispiel für diese Situation war das Grund- und Firmenbucharchiv des österreichischen Justizministeriums. Während das zugehörige Aktenregister bereits seit den 1980er Jahren digital geführt wurde und gegen eine Gebühr per Internet abgerufen werden konnte, wurden die Dokumente selbst in der Urkundensammlung am jeweils zuständigen Gericht aufbewahrt und konnten nur dort eingesehen werden. Neben dem großen Aufwand für die Archivpflege kam das Verlustrisiko der Originale hinzu. Noch während 2003 die Vorstudie für ein elektronisches Dokumentenarchiv erstellt wurde, erreichten das BRZ immer mehr Anfragen aus der Verwaltung, ob und wie Dokumente elektronisch gemanagt und aufbewahrt werden können. Dazu Mag. Robert Grim: „Uns wurde sehr schnell klar, dass wir nicht nur projektbezogen denken durften, sondern eine skalierbare ECM-Infrastruktur aufbauen mussten, die langfristig den immer zahlreicher werdenden Anforderungen unserer Kunden gerecht werden konnte.“

Anfang 2004 fand deshalb eine Ausschreibung für ECM-Software und Storage-Hardware statt. Deren Hauptkriterien waren nicht nur Preis-Leistungs-Verhältnis und Funktionsumfang, sondern auch und vor

Branche

Öffentliche Verwaltung

Kunde



Herausforderungen

- Elektronische Prozessabbildung nur auf Datenseite
- Verlustrisiko der Dokumente
- Prozessineffizienzen für Behörden und Bürger

Lösungen

- Open Text ECM Suite

Geschäftsvorteile

- Orts- und systemunabhängiger Zugriff auf Dokumente
- Durchgängige elektronische Prozessabbildung
- Umfassende eGovernment-Plattform
- Höhere Prozessproduktivität
- ECM as a Service im ASP-Modell
- Kostenersparnisse im Output-Management

allem Leistungs- und Integrationsfähigkeit sowie Skalierbarkeit. Hinzu kam das Kriterium Metadatenmanagement. Denn die Applikationslandschaft der BRZ-Kunden ist heterogen und sowohl von Standardlösungen auch von einer Vielzahl an Individuallösungen gekennzeichnet, die perfekt auf die Prozessanforderungen zum Beispiel in der Finanzverwaltung zugeschnitten sind – meistens in Form von bewährten und effizienten Mainframeapplikationen. Der Aufwand, das Metadatenmanagement der Dokumente über Anpassungen auch in diesen Anwendungen abzuwickeln, wäre viel zu groß gewesen. „Wir suchten daher eine umfassende ECM-Lösung, nicht nur ein Archiv. Außerdem gab uns das die Möglichkeit, den Anwendern einen direkten Dokumentenzugriff unabhängig vom Prozess zu ermöglichen“, betont Mag. Robert Grim.

Vor dem Hintergrund der Projektdimensionen schieden die Anbieter von reinen Archivlösungen und die kleineren Hersteller sehr schnell aus dem Evaluierungsverfahren aus. Schließlich standen sich nur noch zwei große Anbieter gegenüber. Die hohe Zahl an erfolgreichen und umfangreichen SAP-Projekten gab am Ende den Ausschlag für Open Text, weil im Bereich Standardapplikationen bei den BRZ-Kunden SAP dominierte. Zusammen mit seinem Storage-Partner HP konnte der ECM-Anbieter auch noch hinsichtlich des Preis-Leistungs-Verhältnisses überzeugen.

Vorzeigeprojekt Firmen- und Grundbucharchiv

Nach der Entscheidung Mitte 2004 ging alles sehr schnell. Das Konzept für das elektronische Firmen- und Grundbucharchiv wurde im August und September 2004 erstellt, parallel dazu begann die Implementierung des Pilot- und Testsystems. Diese konnte zusammen mit der Schnittstellenentwicklung zur Anbindung der Registerapplikation und des bereits bestehenden elektronischen Notariatsarchivs noch im vierten Quartal abgeschlossen werden. Bereits im Januar 2005 ging das elektronische Archivsystem online. Seitdem kann über die im Internet verfügbare Registerapplikation auf das Archiv zugegriffen werden, dessen Dokumentenbestand rund ein TB an Speicherplatz belegt. Neue Urkunden werden nur noch zur Hälfte in Papierform an die Gerichte zum Einscannen geschickt, die anderen 50 Prozent werden bereits elektronisch angeliefert.

„Weil wir langfristig, das heißt auf mehrere Jahrzehnte die Echtheit der elektronischen Originale gewährleisten können, lassen sich die Dokumente nicht nur einsehen, sondern auch austauschen, wie zum Beispiel mit dem Archiv für Notare und Anwälte. Neben den gesunkenen Kosten für die Archivpflege konnte daher auch die Effizienz der Prozesse rund um Grund- und Firmenbücher sowohl für Unternehmen als auch Privatpersonen gesteigert werden. Weil die Dokumente ortsunabhängig eingesehen werden können, wird der Aufwand in der Verwaltung reduziert und dadurch der Wirtschaftsstandort Österreich insgesamt gestärkt“, erklärt Mag. Robert Grim. Als Finalist des europäischen eGovernment-Preises 2007 wurde die Urkundenarchivierung für das Justizministerium mit dem Good Practice Label 2007 ausgezeichnet.

Plattform für eGovernment

Seit 2005 hat das BRZ die ECM-Infrastruktur auf Basis von Open Text konsequent zu einer eGovernment-Plattform für verschiedenste Behördenapplikationen ausgebaut. Deren Dokumentenbestand hat

mittlerweile ein Speichervolumen von fünf TB erreicht. Von den rund 15 angebotenen Anwendungen sind allein vier SAP-Applikationen, die in verschiedenen Universitäten des Landes, im österreichischen Finanzministerium sowie im BRZ selbst eingesetzt werden. Hinzu kommen Lösungen für das Management und die rechtssichere Archivierung des E-Mail-Verkehrs sowie für Projekt-, Vertrags- und Auftragsmanagement im Finanzministerium und im BRZ – ebenfalls auf Basis der Open Text ECM Suite.

Daneben wurden die Individuallösungen mit der Plattform über eine Open Text-Standardschnittstelle integriert. Für das Metadatenmanagement wird dabei die Komponente für Transactional Content Processing aus der Open Text ECM Suite verwendet. Diese erlaubt die vollständige Automatisierung von Metadatenextraktion und -management, wobei applikationsspezifische Metadatenätze erstellt werden. Unter anderem profitieren Betriebsprüfer von dieser Plattform. Sie finden eine speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Ablagestruktur vor, die sie für ihre Prüfberichte und sonstigen Dokumente verwenden. Einmal dort eingestellt, werden die Metadaten bei der Archivierung extrahiert, damit die Dokumente bei der nächsten Betriebsprüfung mehrere Jahre später sofort wieder gefunden werden können.

ECM as a Service

Der zeitliche Aufwand für die Einzelprojekte belief sich jeweils zwischen wenigen Wochen und mehreren Monaten. Dabei waren neben dem ECM-Team die jeweiligen Applikationsbetreuer des BRZ involviert, welche die Schnittstellenentwicklung auf Anwendungsseite übernahmen. „Seit dem Start des Erstprojekts 2005 hält sich der Aufwand für uns in Grenzen, weil wir von Anfang an eine problemlos skalierbare Infrastruktur implementiert haben. Dadurch können wir aktiv auf unsere Kunden zugehen und mit den Vorteilen der ECM-Dienste für ihre Prozesslandschaft werben. Dabei stoßen wir durchwegs auf offene Ohren“, berichtet Mag. Robert Grim. „Besonders positiv wird die Kostentransparenz unseres ASP-Modells aufgenommen. Denn der Kunde zahlt nur für die tatsächlich in Anspruch genommenen Leistungen, ohne sich um die IT kümmern zu müssen.“

Die ECM-Plattform von Open Text führt aber nicht nur zu einer höheren Prozessproduktivität, sondern auch zu Kosteneinsparungen im BRZ selbst, die an die Kunden weitergegeben werden. Paradebeispiel hierfür ist der Bereich Output-Management. Das BRZ druckt und versendet im Behördenauftrag jährlich mehr als 30 Millionen Dokumente. Da diese über viele Jahre hinweg im Originallayout reproduzierbar sein müssen, werden in den Mainframe-Applikationen, in denen sie erzeugt werden, nicht nur die Dokumenteninhalte, sondern auch die zugehörigen Vorlagen vorgehalten. „Demgegenüber ist es viel kostengünstiger, die Originale nach Erstellung in der Applikation revisionssicher in der ECM-Plattform zu archivieren. Dadurch lassen sich die Mainframe-Anwendungen deutlich vereinfachen, der Administrationsaufwand sinkt in der Folge entsprechend. Das Projekt, das wir mit dem Finanzministerium hierfür vor kurzem initiiert haben, wird zwar inklusive Redesign der Anwendungen mehrere Jahre dauern, aber das damit verbundene Einsparpotenzial ist enorm. Das nützt uns und unseren Kunden gleichermaßen“, so Mag. Robert Grim.

OPEN TEXT

The Content Experts™

Vertrieb	Nordamerika	Europa	Asien/Pazifik
<p>www.opentext.com sales@opentext.com</p> <p>Vertrieb Nordamerika +1 800 499 6544</p> <p>Vertrieb International +1 800 4996 5440</p>	<p>Vereinigte Staaten 100 Tri-State Int'l Pkwy Lincolnshire, IL 60069</p> <p>Telefon: +1 847 267 9330 Fax: +1 847 267 9332 Toll Free: +1 800 538 7723</p>	<p>Deutschland Technopark 2 Werner-von-Siemens-Ring 20 D-85630 Grasbrunn</p> <p>Telefon: +49 89 4629 0 Fax: +49 89 4629 1199</p>	<p>Großbritannien Grosvenor House, Horseshoe Crescent, Beaconsfield Buckinghamshire HP9 1LJ</p> <p>Telefon: +44 1494 679700 Fax: +44 1494 679707</p>
			<p>Australien Level 23 100 Miller Street, North Sydney NSW 2060</p> <p>Telefon: +61 2 9026 3400 Fax: +61 2 9026 3455</p>