



## Bundesverwaltungsamt

### Workflows und Dokumente effizient verwalten

#### Optimierte Prozesse beim Bundesverwaltungsamt

Bürgernähe, schnelle Bearbeitung von Vorgängen, länderübergreifende Zusammenarbeit, Kostenreduzierung, Effizienzsteigerung: Dies sind nur wenige der Anforderungen, die von Bürgern und Politik an Behörden und die Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung gestellt werden. Sie sollen mehr Serviceorientierung bieten, bürokratische Prozesse verringern sowie die Transparenz behördlicher Abläufe erhöhen. Die Nutzung moderner Informationstechnologie ist ein probates Mittel, dies zu erreichen.

Interne Verwaltungsvorgänge können und müssen mithilfe der IT optimiert werden, um Zeit- und Kosteneffizienz zu erhöhen und den Kundenservice zu verbessern. Viele Verwaltungen haben daher bereits ihre meist papierbasierten Arbeitsabläufe auf elektronische Workflows umgestellt. Informationen, die früher auf Papier vorlagen und in Akten abgeheftet wurden, werden heute elektronisch erstellt, verarbeitet und archiviert.

Auch das Bundesverwaltungsamt (BVA) in Köln optimiert durch den Einsatz moderner IT-Lösungen interne Verwaltungsabläufe. Als zentraler Dienstleister des Bundes nimmt das BVA mit seinen rund 2.200 Mitarbeitern mehr als einhundert verschiedene Fachaufgaben für alle Bundesministerien wahr. In dieser Funktion arbeitet das Haus mit zahlreichen anderen Behörden auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene zusammen und ist in vielfältiger Form Partner von Verbänden, Zuwendungsempfängern und anderen nicht staatlichen Einrichtungen. Nicht zuletzt steht das Bundesverwaltungsamt im Dienst von Millionen Bürgern innerhalb und außerhalb Deutschlands. Beim Stichwort „Behörde“ denken viele Menschen jedoch weniger an Service oder Effizienz als vielmehr an umständliche Bürokratie, lange Wartezeiten oder unendlich scheinende Aktenberge. Seitenlange Anträge füllen die Bürger aus, die dann in einer Ablage landen, bevor sie irgendwann bearbeitet und abgeheftet werden. Soweit das Klischee. Das Bundesverwaltungsamt geht einen anderen Weg.

#### Elektronischer Workflow schafft Transparenz

Bereits seit 1997 setzt die Behörde das Dokumenten-Management- und Workflow-System FAVORIT ein. Die in Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern entwickelte Software-Lösung basiert seit der Version 4.0 auf der Documentum-Enterprise-Content-Management-Plattform von EMC. FAVORIT 4.0 ist ein webbasiertes elektronisches Vorgangsbearbeitungssystem, das sich unmittelbar an den Bedürfnissen der modernen Verwaltung ausrichtet. Es unterstützt die Anwendung und die Bearbeitung von elektronischen Dokumenten vom Posteingang über die Sachbearbeitung bis hin zur Archivierung. Mit FAVORIT können Akten von den Mitarbeitern per Knopfdruck aufgerufen werden. Standardisierte Schnittstellen ermöglichen darüber hinaus die sichere und erprobte Integration von Fachverfahren sowie den elektronischen Austausch von Dokumenten und Vorgängen zwischen verschiedenen Behörden. Die Software lässt sich flexibel an die jeweiligen Arbeitsabläufe anpassen und sorgt

---

## Die Anforderungen

- Optimierung interner Verwaltungsabläufe
- platzsparende Verwaltung von Dokumenten
- Plattformübergreifender Austausch von Dokumenten mit anderen Verwaltungen
- Schnellere Bearbeitung von Anträgen

## Die Lösung

- EMC Favorit 4.0
- Enterprise-Content-Management-Plattform

für hohe Transparenz in der Aktenlage. Recherchezeiten werden auf ein Minimum reduziert. Mittlerweile sind beim BVA über 70 Millionen Seiten digitalisiert worden.

## Einfache Verwaltung von Dokumenten und Prozessen

Im Rahmen des Entwicklungsprozesses wurde besonderer Wert auf die Anwenderfreundlichkeit der Lösung gelegt. So wurde die Benutzeroberfläche stark an die verwaltungstypische Arbeitsweise angepasst. Durch die vollständige Integration innerhalb von Microsoft Windows, Office und Outlook können die Anwender in ihrer vertrauten Umgebung mit den bekannten Werkzeugen arbeiten. Um die Dokumente speicherplatzsparend zu verwalten und plattformübergreifend mit anderen Verwaltungen oder Unternehmen auszutauschen, werden elektronische Dokumente per Mausklick ins PDF-Format umgewandelt. In den anschließenden Arbeitsschritten, die je nach Bedarf und Fachverfahren unterschiedlich definiert sind, versehen die Mitarbeiter die elektronischen Dokumente mit Annotationen und Vermerken. Sollten Abwesenheiten von Sachbearbeitern – wegen Krankheit oder Urlaub – eine Stellvertretung erforderlich machen, wird diese Information in FAVORIT hinterlegt. Dadurch bleibt der Ablauf der fest definierten Bearbeitungsprozesse unbeeinträchtigt, Verzögerungen werden vermieden.

## Papierlose Bearbeitung von BAföG-Anträgen

Ein wichtiger Prozess beim BVA ist die Verwaltung und Bearbeitung von Anträgen sowie der Darlehenseintrag nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG). Dieser Geschäftsvorgang wird mittlerweile komplett papierlos durchgeführt. Eingehende Schreiben werden an einer zentralen Stelle gescannt und indexiert. Der größte Teil der Indexierung wird dabei durch eine intelligente Posteingangsbearbeitung sowie eine Barcode-Erkennung automatisch sichergestellt. Von der Scanstelle aus werden die BAföG-Anträge elektronisch an die Sachgebiete verteilt. Die weitere Bearbeitung der Akten erfolgt ebenfalls digital: Durch den automatisierten Workflow werden digitale Umlaufmappen mit den Vorgängen erstellt und allen Beteiligten zur elektronischen Unterschrift vorgelegt. Zudem setzt das BVA FAVORIT in der Zentralabteilung ein. Insbesondere bei der Bearbeitung wenig strukturierbarer Ad-hoc-Aufgaben zeigen sich hier die Stärken der Lösung.

## Weitere Behörden ziehen nach

Auch das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) nutzt FAVORIT im Bereich „Förderung erneuerbarer Energien“. Die Dienstleistung der Behörde richtet sich primär an Hausbesitzer, zum Beispiel bei der Einrichtung und Förderung von Solarkollektoranlagen auf Privathäusern. Jährlich werden von den Häuslebauern in Deutschland mehr als 100.000 entsprechende Anträge gestellt, die es in mehrstufigen Arbeitsschritten zu bearbeiten gilt. Solange die Bürger die Anträge noch auf Papier ausfüllten, gab es seitens der Behörde aufgrund unvollständiger oder fehlerhafter Eintragungen Rückfragen, die den jeweiligen Vorgang zum Teil erheblich verzögerten. Durch ein interaktives Online-Formular wurde die Rückfragequote nun drastisch reduziert. Durch die Kopplung von FAVORIT mit der Fachanwendung kann der Sachbearbeiter zudem bei Anfragen umgehend Auskunft über den Bearbeitungsstand geben. Durch den durchgängig elektronischen Workflow werden hier jährlich über 750.000 Euro eingespart.

Auch die Berufsgenossenschaft des Einzelhandels (BGE) setzt auf elektronische Bearbeitung von Anträgen. Hauptaufgabe der Genossenschaft ist die Abwicklung der Ansprüche der im Einzelhandel Beschäftigten an die gesetzliche Unfallversicherung. Anträge auf Kostenerstattung, Rehabilitationsmaßnahmen sowie Zahlungen an Rentner und Hinterbliebene sind zu prüfen und entsprechend zu bescheiden. Jährlich werden rund 170.000 Unfälle und Berufskrankheiten gemeldet. Durch die Einführung von FAVORIT sind die entsprechenden Akten an jedem Arbeitsplatz sofort verfügbar, eine beschleunigte Bearbeitung sowie Kosteneinsparungen sind auch hier das Ergebnis.

---

## Optionale Komponenten für individuelle Lösungen

Mit optionalen Komponenten kann jede Behörde FAVORIT zu einer individuellen Lösung für die integrierte Verwaltung aller Informationen ausbauen. Dazu zählt beispielsweise die Publikation von FAVORIT-Inhalten in bestehenden Websites und Internetportalen. Ebenso wird für die ortsübergreifende Projektarbeit oder Vertragsabstimmung mit externen Mitarbeitern, Kunden oder Partnern die sogenannte eCollaboration (elektronische Zusammenarbeit) über das Internet oder Behördensondernetze unterstützt.

Aufgrund der positiven Erfahrungen plant das BVA, die Verwaltungssoftware in weiteren Abteilungen einzusetzen. Darüber hinaus will die Projektgruppe FAVORIT die Lösung schrittweise zu einer vollständigen Enterprise Content Management Suite ausbauen, die im Bundesverwaltungsamt an allen Arbeitsplätzen eingesetzt wird.

## BVA

Das Bundesverwaltungsamt (BVA) wurde entsprechend Artikel 87 Abs. 3 des Grundgesetzes durch Gesetz vom 28. Dezember 1959 – BGBl. I S 829, zuletzt geändert durch Artikel 3 § 5 des Gesetzes vom 15. Juli 1999, BGBl. I S. 1618 – am 14. Januar 1960 als selbstständige Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums des Innern mit Sitz in Köln errichtet.

Die Behörde steht unter der Leitung des Präsidenten Dr. Jürgen Hensen, der gleichzeitig Präsident des Bundesausgleichsamtes ist. Das BVA ist in 7 Abteilungen und 7 Referatsgruppen mit insgesamt 74 Referaten und 11 Projektgruppen gegliedert, deren Mitarbeiter auf 11 Dienstorte verteilt sind.



**EMC Deutschland GmbH**  
Am Kronberger Hang 2a  
65824 Schwalbach/Ts.  
Tel. 06196/4728-0

EMC², EMC, CLARiiON, PowerPath, and Symmetrix are registered trademarks and AutoIS, Automated Networked Storage, Automated Resource Manager, EMC Control Center, SAN Manager, Celerra, SRDF, StorageScope, TimeFinder, Volume Logix, and where information lives are trademarks of EMC Corporation. All other trademarks used herein are the property of their respective owners.

©2005 EMC Corporation. All rights reserved.  
Produced in the USA. 01/03. H832.1