

# VEREINFACHUNG DES WANDELS IM ÖFFENTLICHEN SEKTOR: EIN ROI-ORIENTIERTER ANSATZ FÜR DAS E-GOVERNMENT

## Zusammenfassung

In diesem White Paper wird der Bedarf nach ROI-basierten Konzepten zur Umstrukturierung der Bürgerservices im öffentlichen Sektor dargelegt. Darin wird das EMC E-Government-Modell und die Umsetzung des Wandels beschrieben. Es werden die wichtigsten Technologien dargelegt, die zur Verbesserung, Beschleunigung und Kostenoptimierung der Services bei gleichzeitiger Optimierung der Produktivität und Transparenz erforderlich sind.

Februar 2011

Copyright © 2011 EMC Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

EMC ist der Ansicht, dass die Informationen in dieser Veröffentlichung zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen werden ohne Gewähr zur Verfügung gestellt. Die EMC Corporation macht keine Zusicherungen und übernimmt keine Haftung jedweder Art im Hinblick auf die in diesem Dokument enthaltenen Informationen und schließt insbesondere jedwede implizite Haftung für die Handelsüblichkeit und die Eignung für einen bestimmten Zweck aus.

Für die Nutzung, das Kopieren und die Verteilung der in dieser Veröffentlichung beschriebenen EMC Software ist eine entsprechende Softwarelizenz erforderlich.

Eine aktuelle Liste der Produkte von EMC finden Sie unter EMC Corporation Trademarks auf [emc2.de](http://emc2.de).

Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Art.-Nr. h4904.1

## Inhaltsverzeichnis

<b>Executive Summary</b> .....	4
Zielgruppe .....	4
<b>E-Government: Kein „Business as usual“</b> .....	5
E-Government in der Praxis .....	6
<b>Erstellung eines Business Case für das E-Government</b> .....	6
<b>E-Government in der Praxis</b> .....	7
Phase 0: Inhalte überall .....	8
Phase 1: Erfassen, Speichern und Abrufen .....	8
Phase 2: Automatisieren und Managen von Prozessen .....	9
Phase 3: Unterstützen der Bürger .....	9
<b>Information Governance</b> .....	10
<b>Die Zukunft des E-Government: gemeinsame Services</b> .....	11
<b>EMC – für intelligente und vernetzte Infrastrukturen in Behörden</b> .....	11
<b>Fazit</b> .....	13
EMC arbeitet bei der Vereinfachung des Wandels im öffentlichen Sektor mit Experten aus der Branche zusammen .....	13

## Executive Summary

In diesem White Paper wird die EMC E-Government-Strategie beschrieben. Es werden die wichtigsten Möglichkeiten der Behörden zur Verbesserung, Kostenoptimierung und Risikominimierung der Bürgerservices bei gleichzeitiger Optimierung der Produktivität und Transparenz dargelegt. E-Government umfasst die Automatisierung von Back-End-Systemen und -Prozessen zur Verbesserung der Bürgerservices. Es handelt sich um einen ganzheitlichen Ansatz zur Funktionsweise von Behörden, der nahtlose abteilungs- und behördenübergreifende Arbeitsabläufe ermöglicht.

Hier bietet EMC eine Infrastrukturplattform zur Konfiguration und Entwicklung von gemeinsam genutzten Services, die auf einer skalierbaren, sicheren Infrastruktur ausgeführt werden. Dadurch lassen sich das Management und die Erstellung von Berichten zur Umgebung vereinfachen und die Compliance optimieren.

Welche E-Government-Möglichkeiten bestehen und wie schnell diese umgesetzt werden können, hängt davon ab, ob Behörden ihre aktuelle Situation realistisch einschätzen können und sie über ein strategisches und taktisches Optimierungskonzept verfügen. In diesem Dokument wird der Geschäftsvorgang zur Umsetzung eines E-Government-Konzeptes für Behörden erläutert, und es werden Beispiele für vernetzte Behörden in der Praxis aufgeführt. Dieses White Paper ist als strategische Orientierung und als taktischer Leitfaden für einen pragmatischen Technologiewandel in Behörden gedacht.

## Zielgruppe

Dieses White Paper richtet sich an Entscheidungsträger in Behörden, die ROI-basierte, pragmatische Methoden zur Umstrukturierung der Art und Weise ihrer Service- und Informationsbereitstellung anstreben. Es richtet sich insbesondere an gewählte Vertreter und Führungskräfte aus IT- und anderen Abteilungen öffentlicher Behörden wie sozialer Dienste, der Justiz und der öffentlichen Sicherheit sowie Berater und Systemintegratoren mit Spezialisierung auf Projekte im öffentlichen Sektor.

## E-Government: Kein „Business as usual“

Regierungen in der ganzen Welt stehen bedingt durch hohe Arbeitslosigkeit, sinkende Steuereinnahmen und riesige Haushaltslöcher enorm unter Druck. Im Oktober 2010 gab die britische Regierung angesichts der prekären Haushaltslage die größten Einschnitte in den öffentlichen Ausgaben seit über 60 Jahren bekannt. Diese bedeuteten Einsparungen bei den Behörden um durchschnittlich 19 Prozent und den Wegfall von ca. 500.000 Arbeitsplätzen im öffentlichen Sektor.<sup>1</sup>

Angesichts dieses enormen Drucks sind Regierungen auf allen Ebenen angehalten, Möglichkeiten zur Reduzierung von Prozess- und Infrastrukturkosten sowie für ein effizienteres Arbeiten und eine Optimierung ihrer Bürgerservices zu finden. Dies ist umso schwieriger und komplizierter, da die wirtschaftliche Lage auch zu einem Nachfrageanstieg bei den Services, insbesondere bei den Programmen zur sozialen Absicherung wie Arbeitslosenversicherungen, Lebensmittelzuschüssen und subventionierten Gesundheitsleistungen geführt hat.

Es ist nicht nur das reine Nachfragevolumen für bestimmte Programme gestiegen, sondern auch die Anforderungen an Services auf allen Ebenen. Kommerzielle Anbieter wie Google und Amazon haben den Verbrauchern die Welt nahe gebracht, und diese erwarten dasselbe von den Regierungen. Angesichts solcher Erwartungen sind einige Behörden in den Bereich der sozialen Medien vorgedrungen, um über soziale Netzwerke zum Beispiel mit besonders gefährdeten Teenagern in Kontakt zu bleiben.

Die öffentlichen Institutionen haben den Bedarf nach einem „digitalen Dialog“ mit den Bürgern erkannt und streben seit mindestens einem Jahrzehnt nach dem Ausbau der Informationsbereitstellung über das Internet, dem sogenannten eGovernment, und können in diesem Bereich durchaus einige Erfolge verzeichnen. Einer Studie von IDC Government Insights zufolge führte das „eGovernment zwar zu großen Erfolgen bei der Informationsbereitstellung, ließ jedoch beim wichtigsten Aspekt, nämlich der Nutzung dieser Informationen zur Verbesserung der Bürgerservices, noch viele Wünsche offen.“<sup>2</sup>

Behördliche Entscheidungsträger stehen vor der großen Herausforderung, der finanziellen und der nachfragebedingten Realität gleichermaßen Rechnung zu tragen. „Business as usual“ ist keine Option mehr. Das neue Motto für Behörden bei weitestmöglicher Risikominimierung lautet: *pragmatischer Wandel*. Ein pragmatischer Wandel bezieht sich auf die Optimierung der Investitionsrendite durch Digitalisierung von Informationen sowie Konsolidierung, Rationalisierung und Automatisierung von Abläufen.

Die EMC E-Government-Strategie zielt genau auf diesen pragmatischen Wandel ab. Mit dieser Strategie lassen sich Internet-Technologiemodelle wie gemeinsam nutzbare Services und Private Cloud Computing auch finanziell umsetzen. Mit dem EMC E-Government-Modell haben Entscheidungsträger im

---

<sup>1</sup> Lyall, Sarah und Alan Cowell. „Britain plans Deepest Cuts to Spending in 60 Years.“ *New York Times* (2010): 3. 2010. <http://www.nytimes.com/2010/10/21/world/europe/21britain.html>.

<sup>2</sup> O'Brien, Adelaide. „Government Citizen Service Delivery Hits a New High — But Transformation Is Beyond 2010.“ *Government Insights* #GI221688. (2010): 1.

öffentlichen Sektor die Möglichkeit, die Funktionsweise von Behörden grundlegend zu erneuern.

## E-Government in der Praxis

Der Erfolg und die finanzielle Nachhaltigkeit von Initiativen im Technologiebereich hängt heutzutage wesentlich von einem messbaren ROI ab. E-Government hält diesem Anspruch stand: Denn es handelt sich hierbei um mehr als nur eine Strategie, sondern um ein klar nachvollziehbares Konzept zum pragmatischen Wandel mit messbaren Ergebnissen.

- Das britische Departement for Work and Pensions konnte durch die Modernisierung seiner IT-Infrastruktur die Verarbeitungszeit von Anwendungen für staatliche Rentenbezüge von 60 Tagen auf 20 Minuten reduzieren.<sup>3</sup>
- Die regionalen und lokalen Steuerbehörden in den USA entwickelten eine gemeinsam genutzte Bereitstellungslösung, mit der sie die Verarbeitungsrückstaus und die Bearbeitungszeiten eingereicherter Dokumente von 30 bis 40 auf unter 10 Tage senken konnten.
- Einer nationalen Behörde in Frankreich gelang es, die Qualität ihrer Leistung durch die Automatisierung der Verarbeitung von über 200 Millionen Dokumenten pro Jahr spürbar zu verbessern.
- Eine Behörde in Russland konnte die durchschnittliche Dokumentbearbeitungsdauer um 65 Prozent senken und die Verarbeitungskapazität der ihr angeschlossenen Poststellen verdoppeln.
- Im US-Bundesstaat Michigan konnten die Speicher-Chargeback-Raten um 65 Prozent gesenkt werden.

Und dies sind keine Einzelfälle. Weltweit setzen Behörden auf E-Government-Technologien, um ihre Daten zu digitalisieren, sichere Online-Repositorys zu schaffen, Workflows zu automatisieren, Datensätze zu verwalten und mit den Bürgern zu kommunizieren. Sie haben ihre Arbeitsweise und damit ihre Services grundlegend umstrukturiert.

## Erstellung eines Business Case für das E-Government

Je größer der organisatorische Rahmen der E-Government-Bemühungen, desto größer sind die potenziellen Vorteile, jedoch auch die Anforderungen an die zielgerichtete und entschlossene Durchführung dieser Bemühungen seitens der Verantwortlichen. Je größer die Bereitstellungsumgebung, desto größer die Vorteile – von:

- einer einzigen Abteilung über...
- mehrere Abteilungen (innerhalb einer Behörde) bis hin zu

---

<sup>3</sup> Feld, Charlie. „How the United Kingdom Delivers Customer-Centric Government Services.“ CIO Magazine (2009): 1.

[http://www.cio.com/article/493811/How\\_the\\_United\\_Kingdom\\_Delivers\\_Customer\\_Centric\\_Government\\_Services](http://www.cio.com/article/493811/How_the_United_Kingdom_Delivers_Customer_Centric_Government_Services)

- mehreren Agenturen (behördenübergreifend) über Zuständigkeitsbereiche hinweg

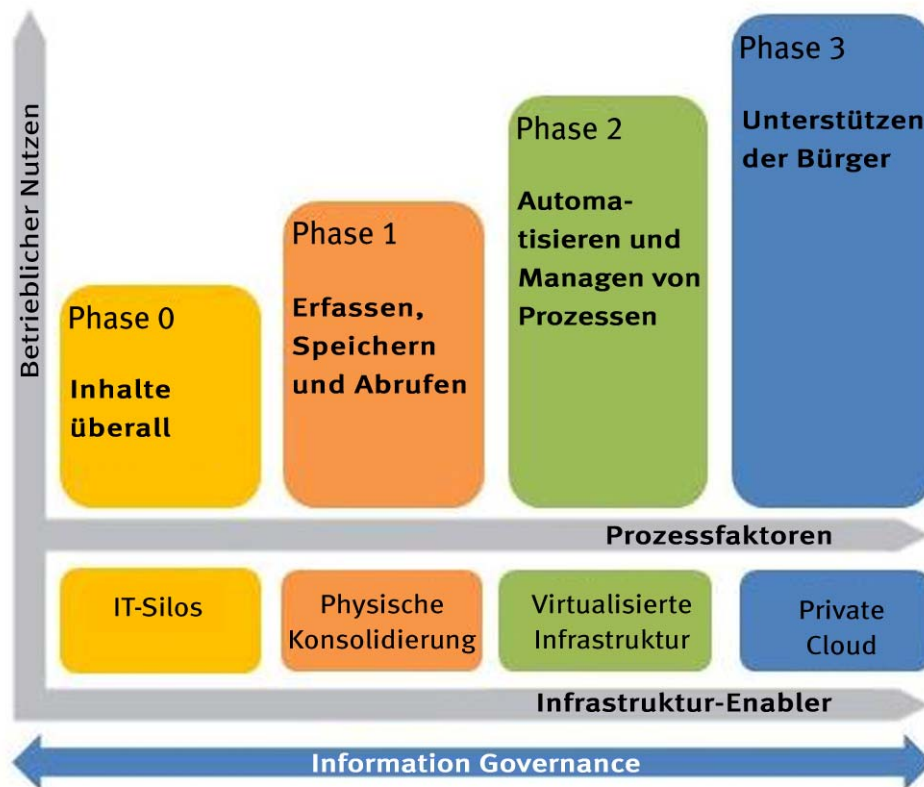
Die Effizienz hängt von der Erfüllung der speziellen Anforderungen der Behörden und ihrer internen Abteilungen ab. Die Vorteile von E-Government sind zahlreich und umfassen u. a.:

- Geringere Kosten und Risiken – durch die Konsolidierung redundanter Abläufe mithilfe gemeinsam genutzter Services, Virtualisierung von Infrastrukturen, die Digitalisierung papierbasierter Informationen mithilfe intelligenter Erfassungs- und Archivierungsroutinen und die Implementierung angemessener Sicherheitskontrollen.
- Höhere Produktivität und Qualität – durch den Einsatz von BPM (Business Process Management) und Fallmanagement-Technologien, in denen Geschäftsregeln, Automatisierungstechnologien wie Datendeduplizierung und Warteschlangenmanagement zum Ersetzen ineffizienter und spontan angeforderter manueller Abläufe zum Einsatz kommen.
- Besserer Service – beschleunigung von Transaktionen zwischen Bürgern und Behörden durch das Onlinestellen von Services, kürzere Beantwortungszeiten durch die effizientere Nutzung von Kapazitäten, Schutz der persönlichen Daten von Bürgern und digitale Archivierung kultureller und politischer Informationen für die Bürger von heute und morgen.
- Verbesserte Compliance und Business Continuity – eine virtuelle Umgebung mit konformer Datenarchivierung, die auch in Krisensituationen und bei Notfällen, bei eDiscovery und anderen Ereignissen funktioniert sowie Daten-Backup und Recovery zur Aufrechterhaltung betrieblicher Abläufe.

## E-Government in der Praxis

EMC erarbeitet mit seinen Partnern im öffentlichen Sektor auf allen Ebenen zusammen, um den pragmatischen Wandel über E-Government umzusetzen. Das E-Government-Modell setzt sich aus vier Phasen zusammen. Phase Null – Inhalte *überall* – entspricht der aktuellen Situation in den meisten Behörden. Die folgenden drei Phasen umfassen die schrittweise Bereitstellung von E-Government für Behörden einschließlich der für jede Phase spezifischen Informationsmanagement-Technologien.

Entscheidungsträger in Behörden können dieses Modell zur Bewertung des Reifegrads ihrer aktuellen IT-Struktur heranziehen und darauf aufbauend den passenden Startzeitpunkt für E-Government-Initiativen festlegen. Hierbei ist zu beachten, dass Konsolidierungen, Automatisierungen sowie die Implementierung von Sicherheitskontrollen auf der Infrastrukturebene parallel zum E-Government-Projekt stattfinden können. Von EMC eingerichtete Prozesse und Technologien basieren immer auf zuverlässigen Infrastrukturen zur Unterstützung gemeinsam genutzter Services, die sich genau auf Ihre Anforderungen anpassen lassen und deren optimierte Management- und Reporting-Funktionen für eine bessere Compliance sorgen.



**Abbildung 1: EMC E-Government-Planung**

### Phase 0: Inhalte überall

Da die Arbeitslasten der Behörden immer höher und die Aufgaben immer komplizierter werden, stehen papierbasierte Prozesse effizienten Abläufen in Behörden eher im Wege. Durch das schnelle Wachstum dedizierter betrieblicher Systeme und der zugehörigen Inhaltssilos erhöht sich die Komplexität zusätzlich. Behörden mit überwiegend papierbasierten Prozessen und verteilten IT-Infrastrukturen können den Anforderungen von Bürgern und Unternehmen, die es gewohnt sind, viele täglich anfallenden Aufgaben online auszuführen, einfach nicht mehr gerecht werden. Den Verantwortlichen wird in zunehmendem Maße bewusst, dass „Business as usual“ nicht mehr ausreicht.

### Phase 1: Erfassen, Speichern und Abrufen

In Phase 1 bilden die digitale Bürotechnologie und die physische Konsolidierung der genutzten Hardware die Grundlagen für das E-Government. Die physischen Aktenschranke und voneinander isolierten elektronischen Datenspeicher werden durch intelligente Erfassungsroutinen und ein zentrales Repository für digitale Inhalte ersetzt. Das digitale Büro ermöglicht die Reduzierung des Papieraufkommens, ein effizienteres Management sämtlicher Daten sowie eine durchgehende Aufrechterhaltung betrieblicher Abläufe in Disaster-Fällen, da sich digitale Inhalte mithilfe von Backup-Technologien, Zugriffskontrollen und weiteren IT-Funktionen besser sichern lassen.

Die Auswirkungen der Technologie des digitalen Büros sind sowohl *intern als auch extern* spürbar: intern in Form besserer Steuerungsmöglichkeiten und extern in Form eines besseren Service. Ziel ist die optimale Steuerung der in

der Behörde bereits vorliegenden Daten (z.B. wichtigen Datensätzen) und deren Umwandlung in ein einfacher zu nutzendes, digitales Format – und die anschließende Einrichtung von Prozessen zur digitalen Erfassung neuer Daten. Aus strategischer Sicht handelt es sich hierbei um E-Government in der grundlegendsten Form.

## Phase 2: Automatisieren und Managen von Prozessen

Nach Umsetzung der grundlegenden Voraussetzungen aus Phase 1 folgt in Phase 2 ein dynamisches Fallmanagement zur Vereinfachung, Effizienzoptimierung und Automatisierung von Workflows komplexer Daten, die einer effizienten Serviceerbringung bislang oft im Wege standen. Diese Informationsflüsse treten üblicherweise in Bereichen wie Lizenzierung und Genehmigung, Korrespondenzmanagement, Untersuchungen und der Führung von Patientenakten auf.

Behörden und Ministerien weltweit können so Zykluszeiten verringern, die Reaktionsfähigkeit verbessern, Kosten senken und die gesetzlichen Auflagen einhalten – ohne mehrere Anwendungen und Informationssysteme pflegen zu müssen. In Stufe 2 werden die Back-Office-Infrastruktur für das Content-Management und ein virtueller Pool an Computing-Ressourcen zur Unterstützung der Daten- und Ressourcenfreigabe zwischen behördlichen Abteilungen und Programmen geschaffen.

Auch in Phase 2 ist die Blickrichtung von *innen nach außen*. Die dynamische Vorgangsbearbeitung erfolgt *innerhalb* einer Behörde oder behördenübergreifend, ihre Vorteile kommen jedoch *außerhalb* der Behörden, nämlich bei den Bürgern, zum Tragen.

## Phase 3: Unterstützen der Bürger

Phase 3 beinhaltet durch Back-Office-Prozesse unterstützte Kommunikationsmöglichkeiten für Bürger wie die Nutzung von Self-Service-Portalen, die Bürgern und Unternehmen die Interaktion und Transaktion mit Behörden bedarfsorientiert und in offener, sicherer und elektronischer Art und Weise ermöglicht. Die Vorteile liegen in der benutzerfreundlichen Handhabung durch die Bürger, einer erhöhten Transparenz und einem optimierten Service bei gleichzeitiger Kostensenkung.

Bei der Befähigung der Bürger handelt es sich um einen von *außen nach innen* gerichteten Ansatz im Rahmen des E-Government. Dieser setzt zunächst *außerhalb* der Behörde bei bürgerspezifischen Services und einfachen, intuitiv bedienbaren Schnittstellen für die Services und der Bündelung der neuen, automatisierten Back-Office-Systeme *innerhalb* einer Behörde an.

Das EMC Konzept zur Bereitstellung geschäftlicher Abläufe in Behörden basiert auf einer sicheren Umstrukturierung von physischen IT-Lösungen zu vereinfachten, kosteneffizienteren und flexibleren IT-Lösungen, die auch unter dem Namen „Cloud Computing“ bekannt sind. Cloud Computing ermöglicht die IT-Bereitstellung in Form eines effizienten, zuverlässigen und sicheren Services – in etwa so, wie auch andere Infrastrukturen wie Versorgungsleistungen heutzutage als Services bereitgestellt werden. Durch dieses neue Modell kann über branchenspezifische Anwendungen innerhalb einer Behörde auf den gleichen Pool an Datenverarbeitungsleistung zugegriffen und der für Versorgungsunternehmen erforderliche Grad an Skalierbarkeit, Zuverlässigkeit, Leistung und Sicherheit realisiert werden.

In Phase 3 des Infrastrukturprojekts sind die Ressourcennutzungsvorgänge bereits auf Technologiepools umstrukturiert, sodass Sie jetzt in Ihrer gesamten Umgebung die Transparenz erhöhen und das Management vereinfachen können.

## Information Governance

Sämtliche Transaktionen mit Bürgern und Unternehmen werden in zunehmendem Maße online durchgeführt und Daten automatisch erfasst. Die Datenerfassung kann jetzt auf Grundlage vorab definierter Geschäftsregeln erfolgen. Darin wird festgelegt, welche Inhalte erfasst werden, wie lange sie aufzubewahren sind und wie sie angemessen verwendet werden. Diese Regeln sind Grundlage der Information Governance und haben bei jeder E-Government-Initiative höchste Priorität.

Information Governance erfordert eine proaktive, richtlinienbasierte Strategie für das Informationsmanagement. Sie beinhaltet die Integration behördlicher Ziele in die Richtlinien für das Informationsmanagement aus den Bereichen Sicherheit, Datenschutz, angemessene Verwendung, eDiscovery sowie der Einhaltung behördlicher Auflagen während des gesamten Informationslebenszyklus. Information Governance beinhaltet viele Faktoren, wie z.B.:

- Netzwerkmanagement zur Nachverfolgung von Informationsflüssen
- Zugriffskontrollen zur Überprüfung, welche Personen auf bestimmte Daten zugreifen
- Intelligente Archivierung zur Aufbewahrung von Daten über einen festgelegten Zeitraum

Ziel einer Strategie zur Information Governance ist es, die Nachfrage zu vereinfachen und die dem Informationsmanagement inhärenten Schwierigkeiten durch Standardisierung und Automatisierung von Prozessen und Richtlinien für gesamte Unternehmenssparten und IT-Infrastrukturen zu beseitigen.

Die EMC Best-Practices-Architektur für Information Governance dient der Sicherstellung der Integrität, Sicherheit und Zugriffsmöglichkeiten auf Informationen. Sie ermöglicht das Management von geregelten Inhalten über mehrere Client-Zugriffspunkte unter automatisierten, umsetzbaren Aufbewahrungsrichtlinien und ein integriertes Inhaltsarchiv für Inhalte jeder Art.

## Die Zukunft des E-Government: gemeinsame Services

Die ehrgeizigsten Ziele in diesem Bereich beziehen sich auf gemeinsam genutzte Serviceumgebungen für mehrere Behörden. Nicht alle Services oder Geschäftsprozesse können behördenübergreifend eingesetzt werden. Wo dies gelingt, sind die Vorteile dafür umso deutlicher spürbar.

Die National Association of State Chief Information Officers in den USA hat Konsolidierung und Optimierung als die oberste Priorität im IT-Bereich für das Jahr 2011 bestimmt.<sup>4</sup> Mithilfe von Konsolidierungen können CIOs und Verantwortliche in Behörden E-Government für Behörden und Bürger auf flexible und kosteneffiziente Weise bereitstellen. Servicemodelle zur gemeinsamen Nutzung beinhalten standardisierte ECM Funktionen zur schnelleren und bequemerem Anwendungsbereitstellung und die Möglichkeit zur behördenübergreifenden Ressourcennutzung und der Nutzung von Onlineplattformen. Der Vorteil dieses Ansatzes liegt in der verkürzten Beschaffungsdauer und der schnelleren Möglichkeit zur Nutzung der Vorteile des E-Government. Wenn eine Behörde Content-Management-Services benötigt, kann sie diese von einem CIO oder einem Verwaltungsvertreter über ein Chargeback-Modell erwerben. Die Raten sind von der jeweils gewählten Paketoption abhängig.

EMC hat bereits viele staatliche Behörden bei der Konsolidierung ihrer Infrastruktur durch Virtualisierung und Speicheroptimierung unterstützt und es ihnen dadurch ermöglicht, vielen Bürgern zentrale IT-Services anzubieten.

## EMC – für intelligente und vernetzte Infrastrukturen in Behörden

EMC ist führender Anbieter von IT-Branchenlösungen und der Anbieter der Wahl für Behörden auf unterschiedlichsten Ebenen. Denn unsere Technologien ermöglichen in optimaler Weise die Erfassung, Speicherung, das Management und die Sicherung von Daten während des gesamten Lebenszyklus. Die folgenden Beispiele sollen verdeutlichen, wie wir Behörden auf ihrem Weg in die Welt des E-Government unterstützen können.

- Mit Unified Storage-Lösungen von EMC® können Kunden im öffentlichen Sektor ihre Infrastrukturen konsolidieren, ihre Effizienz im IT-Bereich steigern und die behördenübergreifende Zusammenarbeit verbessern. Durch die Speicherung sämtlicher für die Öffentlichkeit bestimmten Informationen auf einer einzigen Speicherinfrastruktur können Behörden Informationen deduplizieren und dadurch ihre Backup-Vorgänge optimieren. Konsolidierung führt zu zusätzlichen Skalierungsoptionen, und dank F.A.S.T. (Fully Automated Storage Tiering) von EMC werden Informationen automatisch nach ihrer Bedeutung für die geschäftlichen Abläufe sortiert, ohne dabei IT-Ressourcen vollständig auszulasten. So können Mitarbeiter bei Behörden noch effizienter arbeiten.

---

<sup>4</sup> Vaughn, S. „Priority Strategies, Management Processes and Solutions.“ *State CIO Priorities for 2011* National Association of State Chief Information Officers (2010).

- EMC Documentum® xCelerated Composition Platform (xCP) unterstützt drei Übergangsphasen des E-Government-Wandels und bietet die Grundlage für Information Governance und gemeinsam genutzte Serviceangebote. Sie ermöglicht die Erfassung, Verwaltung und Archivierung kritischer Informationen und Prozesse in einer einzigen, integrierten und interoperablen Content-Management-Plattform.
- RSA®, der Sicherheits-Geschäftsbereich von EMC, ist branchenführend in Sachen Authentifizierung, Zugriffs- und Berechtigungsmanagement und hat bereits Lösungen auf unterschiedlichsten Ebenen für Behörden zur Sicherstellung betrieblicher Abläufe und zum Schutz der Daten von Bürgern implementiert. In Zeiten, in denen Behörden ihre Services zunehmend online bereitstellen und Informationen behördenübergreifend sowie mit den Bürgern austauschen, ist der Bedarf nach erstklassigen Sicherheitslösungen so hoch wie noch nie zuvor.
- Da Behörden immer häufiger Budgeteinfrierungen oder gar -kürzungen ausgesetzt sind, müssen IT-Verantwortliche Möglichkeiten suchen, um mit Technologie Einsparungen zu erzielen. Private Clouds sind hier eine interessante Technologie, die Behörden mehr Flexibilität, Erweiterungsoptionen und Kosteneinsparungen ermöglicht. Eine Private Cloud bietet sämtliche Vorteile einer Public Cloud, und verfügt dabei über erweiterte Management- und Sicherheitskontrollmöglichkeiten. EMC ist führender Anbieter von Private-Cloud-Lösungen und konzipiert in diesem Bereich spezielle Lösungen, die genau auf die Kundenanforderungen zugeschnitten sind.

EMC bietet eine breite Palette an Technologielösungen und verfügt über ein fundiertes Expertenwissen zur Bewältigung Ihrer geschäftlichen Herausforderungen, ganz gleich, in welcher Etappe auf dem Weg zum E-Government Sie sich gerade befinden.

## Fazit

### EMC arbeitet bei der Vereinfachung des Wandels im öffentlichen Sektor mit Experten aus der Branche zusammen.

Die Zusammenführung steuerlicher Erfassungs- und behördlicher Abläufe machen die Abkehr von „Business as usual“ dringend erforderlich. EMC arbeitet kontinuierlich mit seinen Partnern für den öffentlichen Sektor an der Definition, Entwicklung und Bereitstellung von E-Government-Lösungen, die es Behörden ermöglichen, mit weniger mehr zu erreichen. Wir arbeiten mit mehreren Hundert Kunden auf verschiedenen Ebenen (Bund, Land, Kommunen und lokal), um in folgenden Bereichen für einen pragmatischen Wandel zu sorgen:

- Behörden allgemein
- Wohlfahrt, Sozialleistungen und soziale Dienste
- Gesundheitswesen
- Justiz und öffentliche Sicherheit
- Steuern und Finanzen
- Modernisierung von Verkehrswegen und Infrastruktur

EMC und seine Partner sind Marktführer und können auf umfangreiches Fachwissen und Entwicklungserfahrung zurückgreifen. Diese Partnerschaften bieten Behörden, die mit steigenden Betriebskosten, steigenden Arbeitslasten und abnehmenden Ressourcen zu kämpfen haben, maximalen Nutzen in kürzester Zeit.

## Referenzen

### Weitere Fallstudien zu E-Government

- San Diego County (Kalifornien)
- National Health Insurance Fund for Salaried Employees (CNAMTS)
- Schwedische Staatsanwaltschaft
- Minnesota Department of Revenue
- San Francisco Department of Public Health
- Südafrikanische Finanzbehörde
- Regierung der Region Perm (Russland)

### Lösungspräsentationen

EMC bietet auf Wunsch Präsentationen zu folgenden Lösungen im Bereich E-Government an:

- Integrierte Vorgangsbearbeitung bei Gerichten
- Manager zur Bearbeitung zwischenbehördlicher Fälle
- Investigative Vorgangsbearbeitung
- Bearbeitung von Anspruchsfeststellungen
- Korrespondenzverwaltung
- Verwaltung von Förderprogrammen