

# Bürgerservices einfach digital machen!

#Verwaltungsdigitalisierung  
#CitizenCentricTransformation

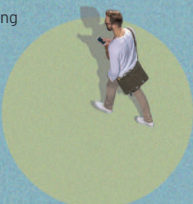


Building a better working world

Verwaltungsdigitalisierung bedeutet für uns, dass Antragsprozesse und Verwaltungsleistungen konsequent einfach, digital und bürgerzentriert gestaltet werden, um die hohen Erwartungen der Bürger:innen an eine jederzeit erreichbare, effiziente und vernetzte Verwaltung erfüllen zu können.

### Herausforderungen

- Inkonsequent digitalisierte und häufig nicht aus Anwendersicht gedachte Verwaltungsprozesse
- Digitale Fassade gegenüber den Bürger:innen, jedoch manuelle Bearbeitungsprozesse in der Verwaltung
- Steigende Erwartungen der Bürger:innen an digitale Verwaltungsangebote und deren Bearbeitungszeiten
- Komplexe Implementierungen durch fehlende Prozessstandards und gewachsene IT-Landschaften
- Hohe technische und regulatorische Anforderungen an Datenschutz und Betrugsvermeidung



### Leitmotive

- Einsatz innovativer Technologien zur Automatisierung regelbasierter und anwenderzentrierter Verwaltungsverfahren
- Gewährleistung von E2E-automatisierten Prozessstrecken als Basis digitaler Verwaltungsplattformen
- Ermöglichung intuitiver Interaktion zwischen Bürger:innen und Verwaltung sowie Transparenz des Bearbeitungsprozesses
- Sicherstellung der Skalierbarkeit mit automatisierbaren und standardisierten Funktionsmodulen
- Einbringen von Innovationen, um regulatorische und sicherheitsrelevante Anforderungen effizient zu erfüllen



Wir unterstützen die öffentliche Verwaltung mit unserem ganzheitlichen, praxiserprobten Leistungsportfolio, von der Strategieentwicklung über die Auswahl der passenden IT-Lösung bis hin zu deren Integration und kontinuierlichen, nutzerzentrierten Weiterentwicklung.

### Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie

- Überprüfung der bestehenden Digitalisierungsstrategie entlang unserer Leitmotive zur Umsetzung der Verwaltungsdigitalisierung
- Sicherstellung eines gesamthaften Blicks über eine Ist-Analyse zur Bestandsaufnahme aktueller Technologien, Prozesse, Schnittstellen und Ressourcen
- Erarbeitung/Adjustierung einer Digitalisierungsstrategie für eine agile und resiliente Verwaltung unter Berücksichtigung von Best Practices und Innovationen
- Aufnahme von fachlichen, technischen und UI/UX betreffenden Anforderungen durch interaktive Workshops und den Einsatz agiler Methoden

### Auswahl und Integration von IT-Lösungen

- Durchführung von IT-Auswahlverfahren auf der Basis der vorab definierten Fach- und IT-Anforderungen und Unterstützung beim Auswahlprozess
- Ableitung von Lösungsvorschlägen (Prototyping, Mock-ups) und Optimierungspotenzialen unter Berücksichtigung der EY Allianzpartner wie z. B. ServiceNow, Pega, etc.
- Entwicklung eines Transformationsvorgehens unter Berücksichtigung kapazitiver und technisch-organisatorischer Rahmenbedingungen
- Begleitung der IT-/Softwareintegration von der Aufnahme der spezifischen Fach- und IT-Anforderungen über die Steuerung der Entwicklung bis zum Go-live

### Kontinuierliche Weiterentwicklung der IT-Lösung

- Sicherstellung einer engen Abstimmungen mit dem IT-Vendor sowie Steuerung und Überwachung der Change Requests und des Bug Fixing
- Optimierung der Interaktion zwischen Bürger:innen und Verwaltung durch Auswertung des Anwenderverhaltens während des operativen Betriebs
- Proaktives Einbringen von Ideen zur Weiterentwicklung und Optimierung der Schnittstellen zwischen Bürger:innen und Verwaltung zur Steigerung der Nutzerakzeptanz
- Koordination von Austauschformaten mit geeigneten Vendors zur Validierung der Eignung neuer IT-Lösungen zur Anbindung an bestehende IT-Systeme

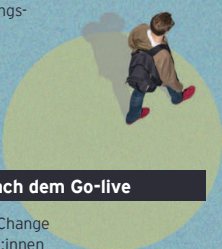
## Lesen Sie einige ausgewählte Projektbeispiele:

### Digitalisierungsstrategie zur Einführung eines CRM-Tools

- Unterstützung bei der Konkretisierung einer Digitalisierungsstrategie mit dem Ziel, manuelle Prozessschritte nutzerfreundlich zu digitalisieren
- Durchführung interaktiver Workshops (vor Ort/virtuell), unterstützt durch agile Methoden und Formate- wie z. B. Nutzung von Personas, erkennen von Schwachstellen und Hürden entlang der Customer Journey
- Erstellung einer umfassenden Anforderungsliste inkl. Entscheidungskriterien zur Identifizierung eines passenden CRM-Anbieters

### Auswahl und Integration einer digitalen Verwaltungsplattform

- Konsequent papierlose E2E-Neuausrichtung des gesamten Verwaltungsprozesses von der Beantragung bis zur Auszahlung von Fördermitteln
- Gestaltung eines intuitiven Bürgerportals inkl. Authentifizierungsmodul und effizient zu bedienender Bearbeitungsmasken
- Wegfall manueller Bearbeitungs- und Prüfschritte durch Validierung während der Datenerhebung
- Implementierung, Hosting und technischer Support von digitalen Antragsprozessen mit Allianzpartnern



### Kontinuierliche Weiterentwicklung der IT-Lösung nach dem Go-live

- Aufnahme und Steuerung sowie Tracking der Umsetzung der Change Requests aus Hinweisen der Bürger:innen und Sachbearbeiter:innen
- Sicherstellung der Fehlerbehebung innerhalb der vereinbarten Fristen durch effiziente Steuerung per Azure-Tool
- Dokumentation und Priorisierung von Optimierungsvorschlägen sowie Erstellung und Aktualisierung der Release-Planung
- Parallele Entwicklung funktionserweiternder Module



### EY Allianzpartner

ServiceNow  
Pega  
IBM  
Microsoft

## Wie sehr stellen Sie Bürger:innen in den Mittelpunkt?

### Nutzerfreundlichkeit

- Ist die Benutzeroberfläche sowohl für Bürger:innen als auch für Sachbearbeiter:innen intuitiv und barrierefrei gestaltet?
- Ist die Benutzerführung für unterschiedliche Serviceprozesse einheitlich gestaltet?
- Sind unterstützende Informationen zum Service intuitiv zugänglich, klar strukturiert, leicht verständlich und barrierefrei?

### Effizienz

- Basieren die angebotenen Services mit Blick auf unterschiedliche Komplexität und einer effizienten, medienbruchfreien Bearbeitung auf einem digitalen E2E-Prozess?
- Kann innerhalb der Servicebearbeitung ein Kontaktkanalwechsel stattfinden und ist währenddessen eine Datenaktualisierung möglich?
- Erfolgt die vollständig digitale Interaktion zwischen Bürger:innen und Verwaltung von der Initiierung des Service bis zur Entscheidung?

### Sicherheit

- Können die Bürger:innen für die Nutzung der Services bestehende Authentifizierungsmethoden (Elster, BundID, ...) verwenden?
- Ist eine revisionssichere Bearbeitung der Services sichergestellt und werden Entscheidungen nachvollziehbar dokumentiert?
- Werden die DSGVO-Anforderungen z. B. hinsichtlich Datensparsamkeit und Umgang mit persönlichen Daten eingehalten?

### Nachhaltigkeit

- Ist eine Skalierung von Funktionsmodulen möglich, um Services kosteneffizient und zügig an veränderte Bedingungen anzupassen?
- Werden standardisierte Funktionen genutzt, sodass eine verwaltungsunabhängige Multiplikation von Services möglich ist (Plug & Play)?
- Werden innovative Technologien (RPA, KI) genutzt, um knappe Fachkapazitäten effizienter und fokussierter einzusetzen?



## Nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf.



Sören Bleßmann  
Director

+49 160 939 13114  
soeren.bleßmann@de.ey.com



Daniel Flörchinger  
Senior Manager

+49 160 939 18964  
daniel.r.florchinger@de.ey.com



Christian Meder  
Manager

+49 160 939 14858  
christian.meder@de.ey.com

ey.com/de