

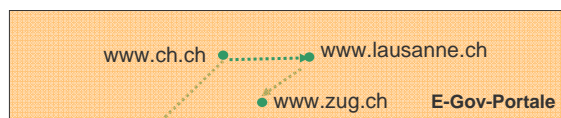
## Effiziente, nachvollziehbare und flexible Geschäftsabläufe

Knut Hinkelmann

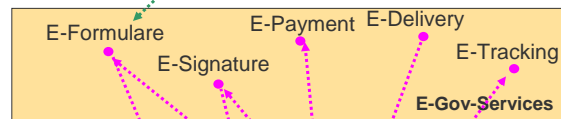
Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
knut.hinkelmann@fhnw.ch

## Architektur für E-Government

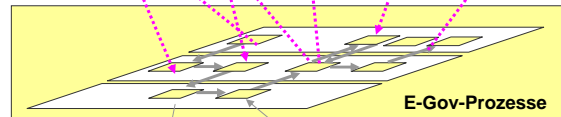
Verschiedene Portale um  
einen Prozesse zu starten



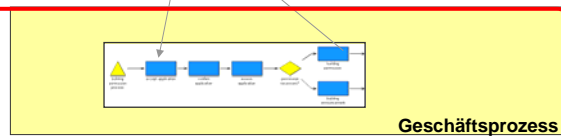
Gemeinsam genutzte  
Services



Verwaltungsüber-  
greifende  
Prozesssicht



Verwaltungsinterne  
Prozesse



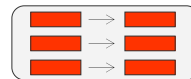
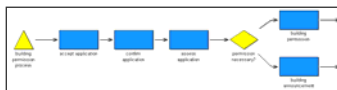
Quelle: ISB / Marc Schaffroth

## Prozessmodellierung

- Detaillierte Prozessmodellierung
  - ... aufwändig
  - ... nicht immer sinnvoll
- Lösung: Unterscheidung von ...
  - ... **Standardfall** -- striktes Prozessmodell
  - ... **Sonderfälle** -- variable Prozesselemente
- Vorteil
  - ◆ Einfache Modelle können einfacher angepasst werden
  - ◆ Flexible Reaktion auf Sonderfälle während der Ausführung



## Feste und flexible Teile von Prozessen: Modelle und Regeln



- Prozessmodell für Standardablauf
  - ◆ Erforderliche Aktivitäten
  - ◆ Rollen der Personen
- Vorteil:
  - ◆ Nachvollziehbarkeit
  - ◆ Effizienz
- Festlegung zur **Design Time**
- Variable Aspekte von Prozessen
  - ◆ Spezielle Aktivitäten
  - ◆ Konkrete Bearbeiter
  - ◆ Notwendige Ressourcen
- Vorteil
  - ◆ Flexibilität
- Entscheidungen erst zur **Run Time**



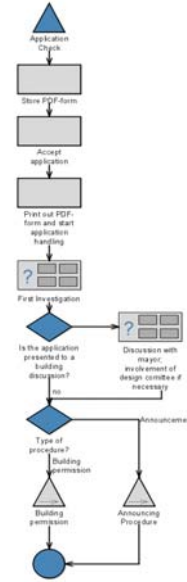


## Beispiel: Baubewilligung Modellierung des Prozesses



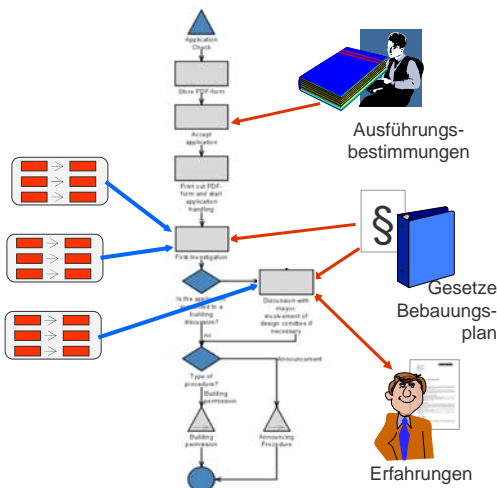
Entscheidung

Behörde



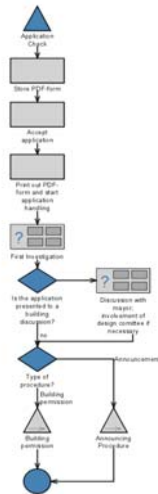
Projekt FIT, <http://www.fit-project.org/>

## Lösungsansatz



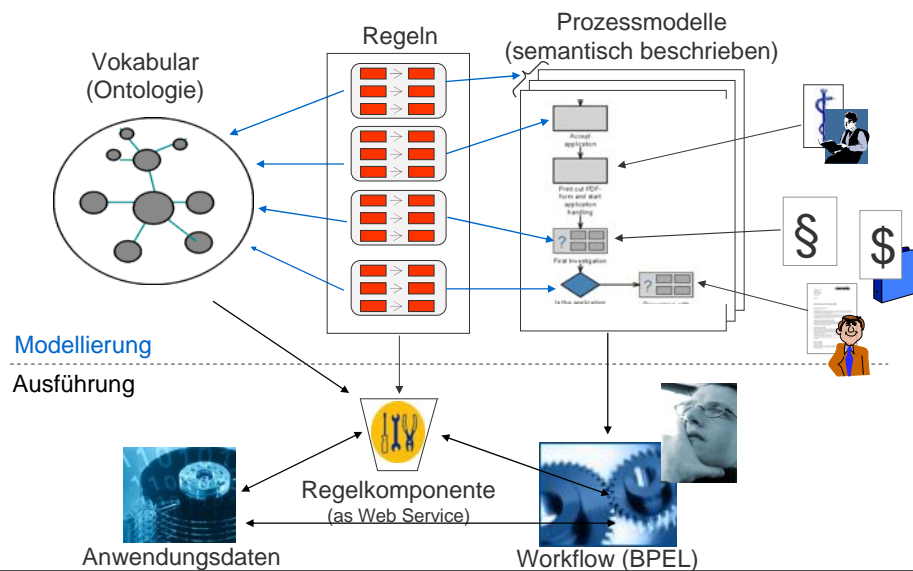
- Prozessmodell für
  - ◆ festen Prozessteil
- Geschäftsregeln für
  - ◆ variable Prozessteile
  - ◆ Entscheidungsunterstützung
  - ◆ Auswahl von Ressourcen/Bearbeitern

## Flexibler Prozess: Baubewilligung

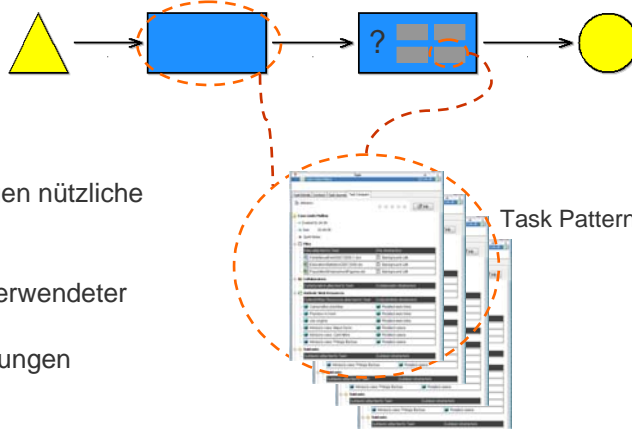


- Variable Prozessausführung
  - ◆ Bestimme auszuführende Aktivitäten
    - Ist Baubewilligung überhaupt notwendig?
    - Umweltverträglichkeitsprüfung?
    - Denkmalschutz einbeziehen?
- Intelligente Ressourcenauswahl zur Laufzeit
  - ◆ Auswahl von Bearbeitern und Anwendungen
    - BearbeiterIn mit speziellen Fähigkeiten und Erfahrungen
- Entscheidungsunterstützung
  - ◆ relevante Informationen und Wissen bereitstellen
    - Bebauungsplan, frühere Entscheidungen
  - ◆ Einhaltung von Richtlinien gewährleisten

Projekt FIT, <http://www.fit-project.org/>



## Unterstützung von Wissensarbeit und Nachvollziehbarkeit



- Task Pattern zeigen nützliche Ressourcen
- Dokumentation verwendeter Ressourcen
- Teilen von Erfahrungen

Projekt MATURE, <http://mature-ip.eu>

The screenshot shows a 'Task' window for 'Case Linda Mallow'. The task is marked as 'Advisory' and was created on 01.04.09, with a due date of 22.04.09. It includes a 'Quick Notes' section and several categories of resources:

- Files attached to Task:**

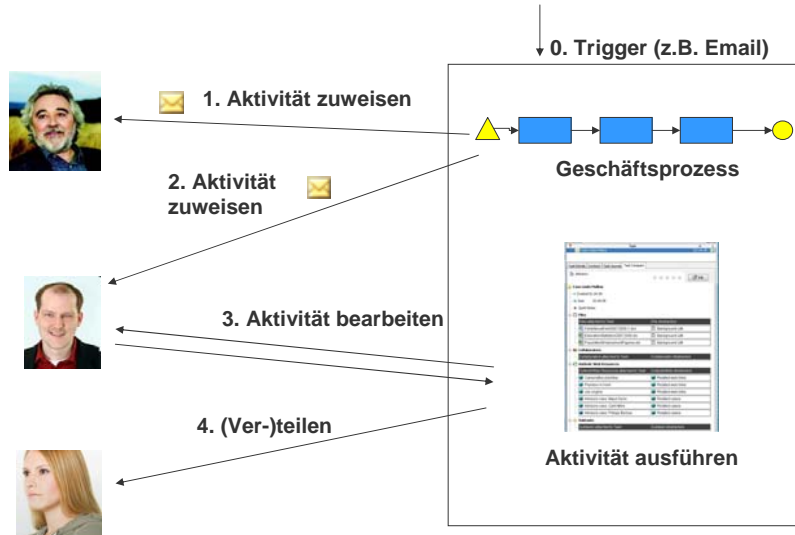
File	File Abstractors
FactsAboutKent20072008-1.doc	Background LMI
EducationStatistics20072008.xls	Background LMI
PopulationEmploymentFigures.xls	Background LMI
- Collaborators attached to Task:**

Collaborator	Collaborator Abstractors
- Outlook/Web Resources attached to Task:**

Resource	Outlook/Web Abstractors
CareersBox plumber	Related web links
Plumber in Kent	Related web links
Job engine	Related web links
Advisory case: Maud Serio	Related cases
Advisory case: Cyrill Mins	Related cases
Advisory case: Philipp Berlow	Related cases
- Subtasks attached to Task:**

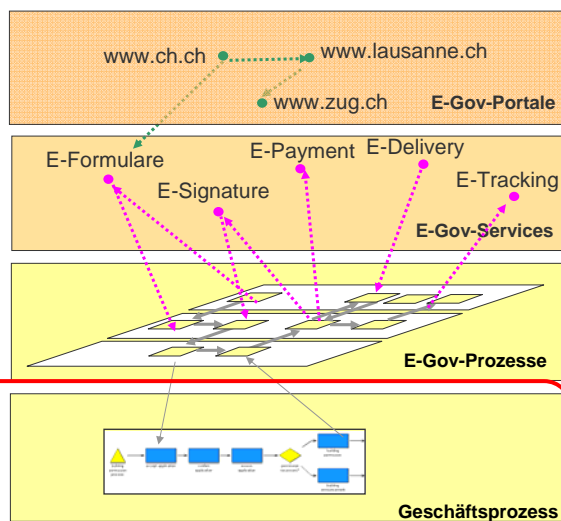
Subtask	Subtask Abstractors

## Ausführung einer Aktivität



## Architektur für E-Government

1. Verschiedene Portale um einen Prozesse zu starten
2. Gemeinsam genutzte Services
3. Verwaltungsübergreifende Prozesssicht
4. Verwaltungsinterne Prozesse



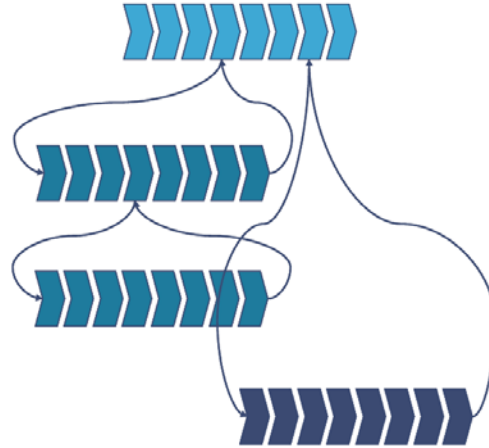
## Verwaltungsübergreifende Geschäftsbearbeitung

Gemeinde  
z.B. Einwohnerkontrolle

Kanton  
z.B. Migrationsamt

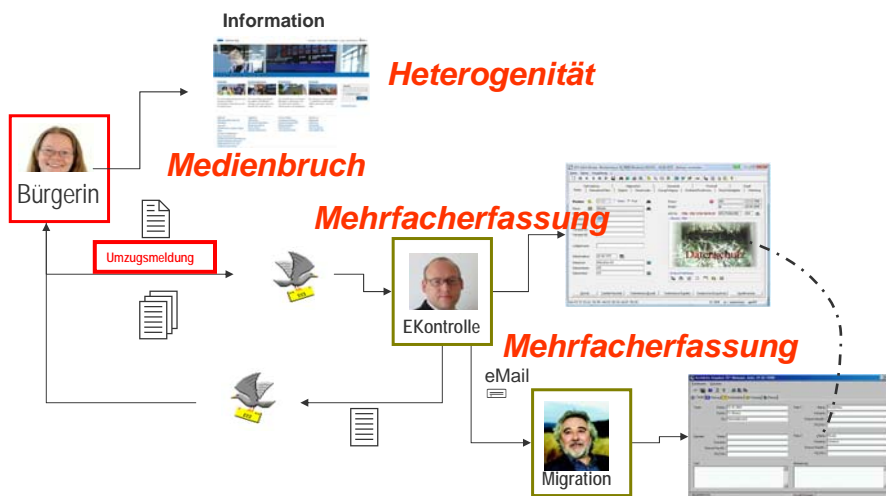
Kanton  
z.B. Fremdenpolizei

Bund  
z.B. ZAR

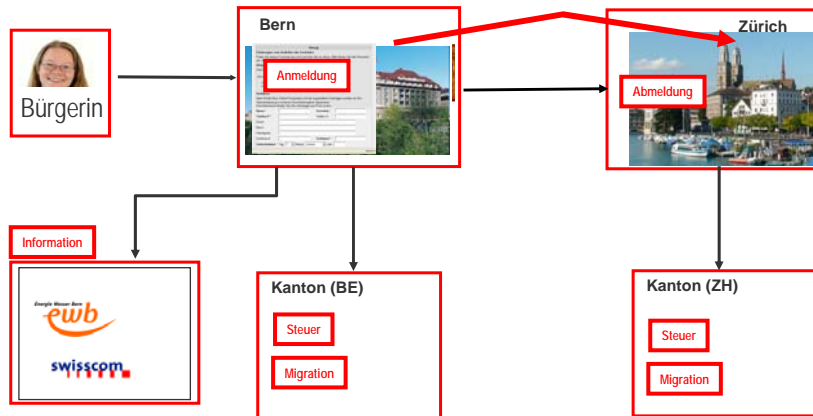


Quelle: Müller (2005). eGovCH – die eGovernment Architektur Schweiz

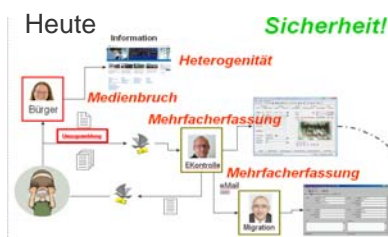
## Wo liegen die Probleme?



## One-Stop Process: Suche und Aufruf von Services



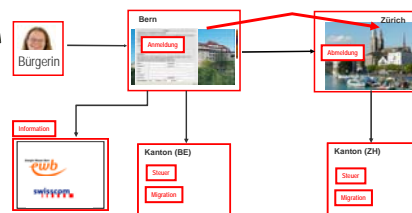
## Wie kann die Entwicklung gelingen?



- Strategie
- Auftrag
- Standards
- Koordination (Prio Projekte)
- E-Government-Architektur

(Über-)Morgen

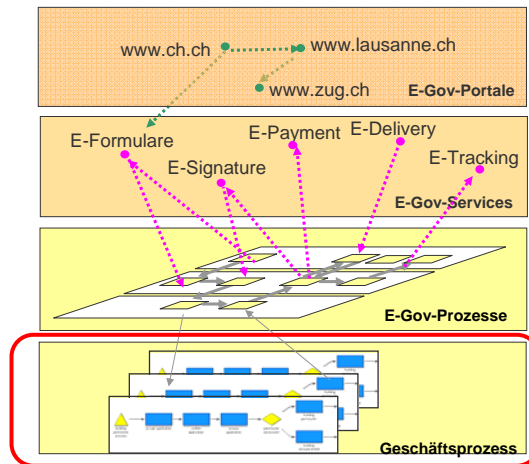
- Durchgängige Prozesse
- Prozessmodelle & Prozessregeln
- Referenzmodelle



## Gemeinden und Kantone

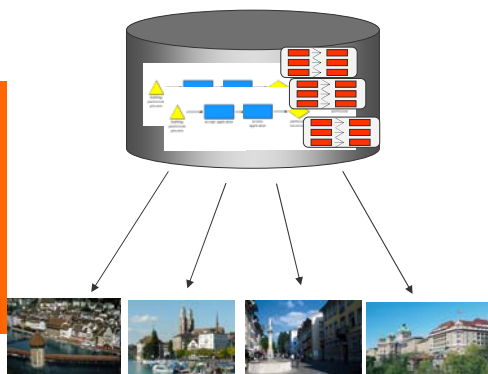
Ähnliche Aufgaben in

- 26 Kantone
- 2636 Gemeinden



## Referenzmodelle

Reference eGov/  
PloneGov



- Sammlung von Referenzmodellen und Regeln
- Anpassung der Prozessmodelle für Gemeinden/Kantone
- Wiederverwendung allgemeiner Regeln
- Hinzufügen spezifischer Regeln je Gemeinde/Kanton

## Was sollte Ihnen in Erinnerung bleiben

- Trennung von Prozessmodellen und Regeln
- Finden der richtigen Balance zwischen Festlegungen zur Definitions- und Laufzeit
  - ◆ Design-time: Effizienz, Nachvollziehbarkeit
  - ◆ Run-time: Flexibilität
- Einfache Prozesse
  - ◆ einfacher anzupassen und wiederzuverwenden
- Geschäftsregeln
  - ◆ können in mehreren Prozessen verwendet werden
- Referenzmodelle

