



Überblick

Die Aufgabe

Die rasant gestiegene Zahl kundenbezogener Transaktionen und das ständig wachsende Aufkommen administrativer Sachbearbeitungsaufgaben ließen sich in der Bundesagentur für Arbeit mit papierbasierten Prozessen nicht länger effizient bewältigen.

Die Lösung

Zusammen mit IBM® Global Business Services® entwickelte die Bundesagentur eine moderne Lösung zum elektronischen Dokumentenmanagement auf Basis von IBM FileNet® Content Manager, die eine wesentlich effizientere Sachbearbeitung ermöglicht.

Die Vorteile

Seit der Umstellung auf elektronisches Dokumentenmanagement sind Versand und Archivierung von Milliarden Papierakten weggefallen. Das hat enorme Zeit- und Kosteneinsparungen gebracht und ermöglicht es den Mitarbeitern der Bundesagentur, die Bürger besser bei der Arbeitssuche zu unterstützen.

Bundesagentur für Arbeit

Mehr Qualität und Geschwindigkeit für die Bürger durch Umstellung auf elektronisches Dokumentenmanagement

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) mit Hauptsitz in Nürnberg ist die größte Behörde Deutschlands und unterhält bundesweit ein flächendeckendes Netz von Arbeitsagenturen und Geschäftsstellen. Ihre Mitarbeiter vermitteln hier vor Ort Arbeits- und Ausbildungsstellen und beraten in Belangen der beruflichen Aus- und Weiterbildung. Darüber hinaus ist die BA zuständig für Maßnahmen, die Arbeitsplätze schaffen und erhalten sollen, beispielsweise für die Förderung von Berufsausbildung, beruflicher Weiterbildung und der beruflichen Eingliederung von Menschen mit Behinderung. Auch die Auszahlungen von Arbeitslosen-, Insolvenz- und Kindergeld gehören zu ihren Aufgaben. Zudem führt sie Arbeitsmarkt- und Berufsforschungen durch und erstellt Statistiken zum Arbeitsmarkt.

Die Organisation der BA umfasst die Zentrale in Nürnberg, 10 Regionaldirektionen, 156 Agenturen für Arbeit und 600 Dependancen, 303 Jobcenter (gemeinsame Einrichtungen), die von den Agenturen für Arbeit vor Ort mit kreisfreien Städten bzw. Landkreisen gebildet worden sind. Hinzu kommen die besonderen Dienststellen Familienkasse, Zentrale Auslands- und Fachvermittlung (ZAV) in Bonn, Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) in Nürnberg, Führungsakademie der BA (FBA), Hochschule der BA, IT-Systemhaus - Informationstechnik der BA, BA-Service-Haus - Servicedienstleister der BA. Wahrgenommen werden die Aufgaben der BA von 100.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Dank der neuen Lösung greifen Mitarbeiter zu jeder Zeit und von jedem Ort auf die Akten zu. „Weil unsere Mitarbeiter nicht mehr auf Papierdokumente angewiesen sind, agieren sie heute viel flexibler – zum Beispiel auch außerhalb ihrer Büros oder von zu Hause“, berichtet Karsten Bunk, Leiter der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit.



Lösungskomponenten

Software

- IBM® FileNet® Content Manager
- IBM Enterprise Content Management System Monitor

Services

- IBM Global Business Services® – Business Consulting Services
-

Bereitstellung einer Grundversorgung für Bürger

Bisher bearbeitete die BA Anträge auf gesetzliche Leistungen überwiegend mithilfe papierbasierter Verfahren. Für viele Vorgänge mussten die entsprechenden Dokumente zunächst in den zuständigen Standort transportiert, dann dort bearbeitet und anschließend zur Aufbewahrung in ein Archiv geschafft werden. Insgesamt lagerte die BA rund 3,5 Milliarden physische Dokumente.

Außerdem waren der Dokumententransport und die Suche nach Informationen aufwändig. Dr. Manfred Schnitzler, Bereichsleiter Geldleistungen der Arbeitslosenversicherung bei der Bundesagentur für Arbeit, erinnert sich: „Als 2007 die globale Finanzkrise ausbrach, veränderte sich der Arbeitsmarkt in vielen europäischen Ländern einschließlich Deutschland dramatisch. Die Nachfrage der Bürger nach unseren vielfältigen Dienstleistungen stieg auf bis zu 700.000 Anträge und Anfragen pro Tag sprunghaft an.“

„Mit unseren bisherigen Arbeitsmethoden hätten wir viele zusätzliche Mitarbeiter einstellen müssen, um die gewohnte Bearbeitungszeit und Servicequalität auch weiterhin gewährleisten zu können. Außerdem wussten wir, dass ein neues Gesetz zur verstärkten Digitalisierung von Dienstleistungen in Vorbereitung war, das die gewünschte Anpassung unserer Arbeitsmethoden fordern würde. Deshalb beauftragten wir IBM damit, uns beim Wechsel zu einer effizienteren Lösung zu unterstützen.“

Leistungsstarke Lösung

Mit Unterstützung von IBM Global Business Services installierte die Bundesagentur für Arbeit eine leistungsstarke Lösung zum elektronischen Dokumentenmanagement namens eAkte, die auf IBM® Watson™ Foundations Software basiert. Die Lösung baut auf IBM FileNet Content Manager und ermöglicht die Einrichtung papierloser Büros an allen Standorten.

Außerdem führte die BA verschiedene digitale Workflows für ihre wesentlichen Geschäftsprozesse ein – zum Beispiel für die Abwicklung aller erforderlichen Schritte von der Antragstellung bis zum Erhalt der Geldleistungen. So lässt sich sicherstellen, dass stets die effizientesten Abläufe eingehalten werden. Die Lösung orientiert sich an den Grundlagen für serviceorientierte Architekturen (SOA) und sorgt einerseits für eine Verkürzung der Bearbeitungszeiten und andererseits für eine Verbesserung der Servicequalität.

“Dank der neuen Dokumentenmanagement-Lösung können wir uns den bisherigen Aktenversand per Post sparen.”

— Dr. Manfred Schnitzler, Bereichsleiter
Geldleistungen der Arbeitslosenversicherung,
Bundesagentur für Arbeit

Heute werden alle eingehenden Dokumente eingescannt und in die Lösung für das elektronische Dokumentenmanagement übertragen. Anschließend stehen sie den Mitarbeitern in allen Dienststellen sofort zur Bearbeitung bereit.

„Die IBM-Lösung verfügt über eine intuitive grafische Benutzeroberfläche, die unseren Mitarbeitern die Anwendung der neuen Arbeitsprozesse sehr erleichtert hat“, erklärt Rainer Wrobel, Projektleiter bei der BA. „Bisher nutzen 35.000 Berater und Sachbearbeiter die neue Lösung. Ihr Feedback ist überwiegend positiv.“

„Mit dem integrierten Berichtswesen der Plattform analysieren die Entscheidungsträger Kennzahlen und Berichte über die Bearbeitungsvorgänge und gewinnen dadurch tiefe Einblicke in den laufenden Betrieb. Weil Auskünfte über den Status individueller Anträge jederzeit möglich sind, lassen sich Anfragen deutlich schneller beantworten“, so Rainer Wrobel.

Schutzmaßnahmen gegen Betriebsausfall

Da IBM FileNet Content Manager eine zentrale Rolle bei der Antragsbearbeitung spielt, ist die BA auf die ununterbrochene Verfügbarkeit dieser Lösung angewiesen.

Deshalb betreibt die BA zwei separate Instanzen ihrer Lösung in Rechenzentren an unterschiedlichen Standorten, um die höchstmögliche Verfügbarkeit ihrer geschäftskritischen Systeme sicherzustellen. Sollte eine Programminstanz in einem der beiden Rechenzentren ausfallen, kann das Personal mit den elektronischen Dokumenten unterbrechungsfrei weiterarbeiten.

Enorme Zeit- und Kosteneinsparungen

Durch den Einsatz der neuen Enterprise Content Management Plattform von IBM konnte die BA ihren Betrieb vereinfachen und die Effizienz verbessern.

„Bereits nach wenigen Wochen zeigten sich deutlich die Vorteile der neuen Lösung. Heute verwalten wir über 100 Millionen Dokumente elektronisch“, berichtet Rainer Wrobel. „Dank des elektronischen Dokumentenmanagements müssen keine Akten mehr per Post versandt oder in großen Archivräumen aufbewahrt werden. So konnten wir unsere Kosten deutlich senken. Mitarbeiter greifen extrem schnell auf benötigte Informationen zu und brauchen Dokumente nicht mehr manuell nach den relevanten Abschnitten zu durchsuchen. Das spart eine Menge Zeit und beschleunigt die Antragsbearbeitung erheblich.“

„Außerdem konnten wir durch die Einrichtung eines neuen Front- und Back-Office-Betriebs unsere Organisation umstrukturieren, ohne Mitarbeiter versetzen zu müssen. Und schließlich ist durch die gemeinsame Nutzung von Dienstleistungen durch verschiedene lokale Agenturen die Effizienz stark gestiegen.“

Bürger effektiv unterstützen

Die Mitarbeiter der BA sind nun von zeitaufwändigen manuellen Aufgaben entlastet und können somit Kundenanliegen sehr effektiv bearbeiten.

Dr. Manfred Schnitzler fasst zusammen: „Zusammen mit IBM haben wir die Bundesagentur vollständig transformiert, um die Anforderungen der Bürger besser zu erfüllen und eine höhere Servicequalität zu erreichen. Gleichzeitig konnten wir viel Zeit und Geld sparen. Dank der neuen Enterprise Content Management-Lösung von IBM verfügen wir über alle erforderlichen Hilfsmittel, um auch zukünftige Herausforderungen zu meistern.“

Über IBM Analytics

IBM Analytics bietet eine der weltweit umfassendsten und leistungsfähigsten Analytics-Plattformen. Fachgebiets- und branchenspezifische Lösungen schaffen Mehrwert für Unternehmen, Regierungen und jeden Einzelnen. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie IBM Analytics ganze Branchen und Berufsgruppen durch Datenanalyse revolutioniert, besuchen Sie uns unter ibm.com/analytics/de. Folgen Sie uns auf Twitter unter @IBMANalytics, lesen Sie unser Blog auf ibmbigdatahub.com und diskutieren Sie mit unter #IBMANalytics.



© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
Deutschland
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Hergestellt in Deutschland
Juli 2015

IBM, das IBM Logo, ibm.com, FileNet und Global Business Services sind eingetragene Marken oder Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle IBM Angebote sind in jedem Land, in welchem IBM tätig ist, verfügbar.

Die angeführten Kundenbeispiele dienen nur zur Illustration. Die tatsächlichen Ergebnisse beim Leistungsverhalten sind abhängig von der jeweiligen Konfiguration und den Betriebsbedingungen.

Der Benutzer ist dafür verantwortlich, den Betrieb von Produkten oder Programmen anderer Anbieter in Verbindung mit IBM Produkten und Programmen zu prüfen und zu verifizieren. Die Informationen in diesem Dokument werden auf der Grundlage des gegenwärtigen Zustands (auf „as-is“-Basis) ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gewährleistungen für die Handelsüblichkeit, die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck oder die Freiheit von Rechten Dritter. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vereinbarungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.

Der Kunde ist für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Verordnungen selbst verantwortlich. IBM erteilt keine Rechtsberatung und gibt keine Garantie bzw. Gewährleistung bezüglich der Konformität von IBM Produkten oder Services mit den geltenden Gesetzen und gesetzlichen Bestimmungen.



Bitte recyceln