

Die öffentliche Verwaltung im Wandel

Digitalisierung mit Erfolgsgarantie



Die Neuausrichtung
der Behörden im
digitalen Zeitalter

Seite 4

Smarte Lösungen
für eine smarte
Verwaltung

Seite 10

Intelligente Technologien
optimieren Verwaltungs-
prozesse

Seite 12



Pegasystems im Überblick



Gründer Alan Trefler

Gegründet **1983**

Mitarbeiter weltweit **4.500**

Mitarbeiter in Deutschland **120**

Umsatz 2018 weltweit **950 Mio. USD**

Hauptsitz **Cambridge Massachusetts, USA**

Niederlassung in Deutschland **München**

Standorte weltweit insgesamt **38 in
Europa, Indien und Asien**

Pega wird genutzt von den ...



5 weltgrößten Kreditkartenanbietern



9 größten US-Versicherungen



7 der **10** weltgrößten Banken



7 der **10** weltgrößten Kommunikationsdienstleistern



7 der **10** größten US-Bundesbehörden

Partnerschaft für den digitalen Wandel

Sehr geehrte Damen und Herren,

ob Bürger, Unternehmen oder Verwaltungsmitarbeiter: Alle Beteiligten wünschen sich E-Government-Dienste, die leicht bedienbar, zeitsparend und benutzerfreundlich sind.

Das US-Technologieunternehmen Pega entwickelt seit über 30 Jahren digitale Kundenanwendungen und bietet intelligente Verfahren zur Prozessautomatisierung. Als Fundament dient eine smarte „No-Code-Plattform“, auf der bereits vorhandene Infrastrukturen und Softwareprogramme eingebunden und entsprechende Schnittstellen geschaffen werden. Gleichzeitig nutzt die Technologie Künstliche Intelligenz (KI) und Robotik, um anhand vorliegender Daten Muster zu erkennen und hochkomplexe Verfahrensvorgänge in Echtzeit zu analysieren und zu automatisieren. Diese smarten Technologien kommen immer häufiger auch in den Verwaltungen zum Einsatz.

Höhere Kundenzufriedenheit mit weniger Aufwand

Für den Bürger bedeutet dies mehr Service bei gleichzeitiger Zeitersparnis. Viele Bedürftige haben zudem keinen Überblick über die ihnen zustehenden Sozialleistungen. Sie wissen nicht, welche Programme und Bestimmungen für sie gelten und welche Behörde welche Hilfestellungen bietet. Die intelligente Technologie von Pega kann mit nur einem Antrag alle daraus resultierenden Verfahrensprozesse einleiten, auch über Behördenebenen hinweg. Durch diese unkomplizierte und unbürokratische Vorgehensweise erhält der Bürger aus der Masse an Leistungspaketen mit nur einem Klick die ihm zustehenden Leistungen. Das Ergebnis: Die Kundenzufriedenheit wird durch dieses benutzerfreundliche Verfahren erheblich gesteigert und sorgt so für mehr Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung.

Auf Behördenseite generieren die Produkte von Pega massive Einsparungen. Das beweist u. a. eine Studie von Forrester Consulting.

Sie ermittelte, dass durch den Einsatz von Pega-Lösungen die Kosten um bis zu 75 Prozent und der Arbeitsaufwand um 50 Prozent reduziert werden. Damit wäre der öffentliche Sektor auch in der Lage, den Herausforderungen des demografischen Wandels zu begegnen, der bis 2030 für das altersbedingte Ausscheiden von rund 300.000 Mitarbeitern sorgen wird.

Stetige Veränderungen meistern

Ganzheitliches E-Government erfordert die technische Verknüpfung der Verwaltungsportale von Bund, Ländern und Kommunen hinweg. Bei den derzeit vorherrschenden Datensilos, den unterschiedlichen und vielfach veralteten IT-Infrastrukturen stellt dies eine Mammutaufgabe dar. Hinzu kommen ständig wechselnde Rahmenbedingungen, die zusätzlich zu einem erheblichen Anpassungsbedarf und weiteren IT-Entwicklungskosten führen.

Warum diese vielfältigen Herausforderungen für Pega technologisch keine Hürde darstellen, möchten wir Ihnen in dieser Broschüre aufzeigen. Dabei veranschaulichen wir auch anhand von erfolgreichen Projekten in anderen Ländern, welche Potenziale in Zusammenarbeit mit Pega für die öffentliche Verwaltung in Deutschland freigesetzt werden könnten.

Ich wünsche Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre.

Frank Wischerhoff
Vertriebsdirektor Öffentliche Auftraggeber
Pegasystems Deutschland





Die Neuausrichtung der Behörden im digitalen Zeitalter

Steigende Kosten, sinkende Mitarbeiterzahlen, neue Gesetze und unzufriedene Bürger bringen die öffentlichen Verwaltungen dazu, Digitalisierungsstrategien zu erarbeiten und umzusetzen.

Über eine Million Bürger zogen 2017 in Deutschland in ein anderes Bundesland. Neben der Ummeldung im Einwohnermeldeamt mussten die Fahrzeughalter unter ihnen zur Kfz-Zulassungsbehörde, Arbeitslose zum Arbeitsamt, Gewerbetreibende zum Gewerbeamt und jedes Mal eine Menge Formulare ausfüllen. Für diejenigen, die Kinder-, Betreuungs- oder Wohngeld erhalten, kamen noch weitere Änderungen und Behördengänge hinzu.

Wie unkompliziert und benutzerfreundlich wäre es für Bürger, wenn sich diese zeitaufwendigen Prozesse bündeln und beschleunigen ließen

oder man nur eine Behördenwebseite anklicken und dort einmalig die Eingabe der neuen Adresse vornehmen müsste.

Datensilos und mangelhafter Service

Doch das föderale System Deutschlands, die kommunale Selbstverwaltung sowie die komplexen Akteursstrukturen von Bund, Ländern und Kommunen sind Gründe dafür, dass eine zentral gesteuerte Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland nicht durchführbar scheint. Dazu kommen komplizierte Datenschutzregeln, die einen sinnvollen Datenaustausch z. T.

erschweren. Im Laufe der Jahre sind zudem durch den Einsatz unterschiedlicher IT-Systeme unzählige Datensilos auf allen Verwaltungsebenen und in zahlreichen Behörden entstanden. Wichtige Schnittstellen fehlen. Daten werden in diversen Rechenzentren gelagert und IT-Systeme von unterschiedlichen IT-Dienstleistern betreut.

Mehr digitale Nähe zum Bürger

In Sachen Digitalisierung nehmen die Kommunen in Deutschland eine Schlüsselrolle ein, denn ihre Behörden mit rund 1,5 Millionen Mitarbeitern (Statistisches Bundesamt, 2017) sind für die Umsetzung der bundes- und länderrechtlichen Regelungen zuständig und gelten für die Bürger als direkte Ansprechpartner.

Aktuell ist erst ein Bruchteil ihrer Serviceangebote online abrufbar und das meist gut versteckt in einem Dschungel von Behördenwebseiten.

Entsprechend minder fällt das Urteil des Vorsitzenden des Nationalen Normenkontrollrates (NKR) zum Thema digitale Verwaltungen aus: „E-Government in Deutschland gibt es de facto nicht“, ließ er bei einer Sitzung des Ausschusses Digitale Agenda verlautbaren. Am Geld scheitert es nicht. Davon sei genügend im Einsatz, so der

NKR. Nur die Mittelverteilung wäre nicht wirksam. In Zahlen: 2018 gab die öffentliche Hand laut Digitalverband Bitkom rund 8 Milliarden Euro für Informations- und Kommunikationstechnik aus.

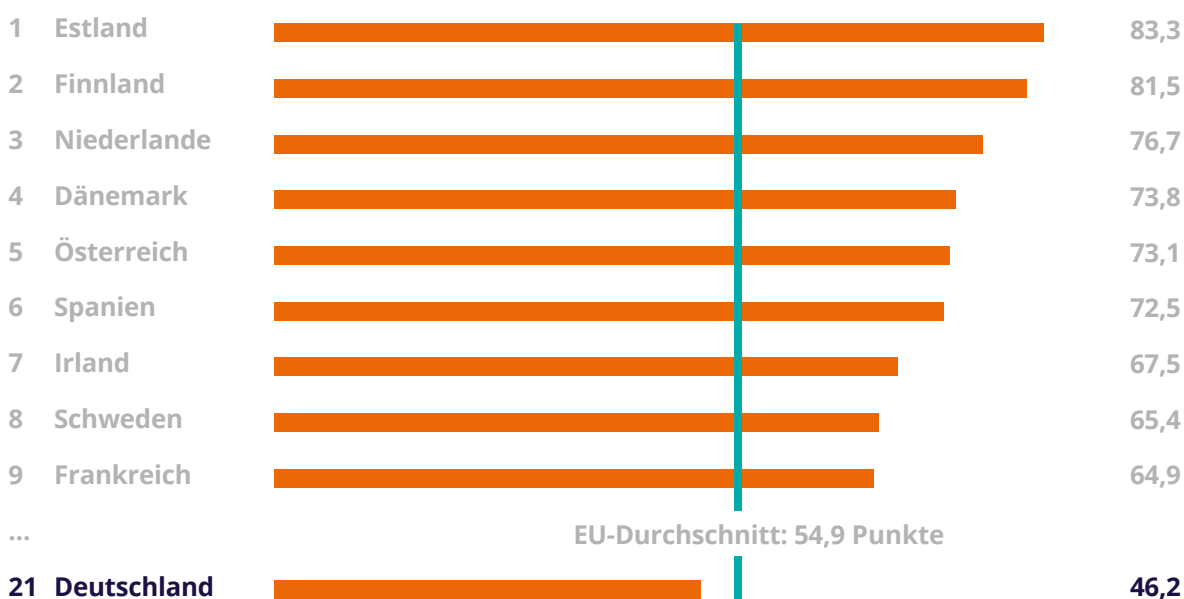
Allein Änderungen innerhalb eines Fachverfahrens, wie z. B. das Hinzufügen eines einzigen neuen Datenfeldes, bedeuten zusätzliche Kosten, da sie teure IT-Anpassungen auslösen.

Die Folge: noch mehr Datensilos bei mangelhaftem Service. Denn noch immer müsse der Bürger einen Verwaltungsschritt nach dem anderen tätigen und das in einer Zeitspanne, die von den Verwaltungsapparaten nicht bemessen werden könne, urteilt der NKR.

Tatsächlich werden selbst die wenigen E-Government-Angebote in Deutschland von nur rund 19 Prozent der Bevölkerung genutzt. Grund dafür ist der Irrwald an Behördenwebseiten, ergab der Digital Economy and Society Index (DESI) der Europäischen Union 2017, was für Deutschland im europäischen Vergleich zu Platz 21 von 28 führte. Das zeigt einmal mehr, dass Bürger heutzutage übersichtliche Services mit hohem Benutzerkomfort erwarten, so wie sie es auch von anderen Onlineangeboten aus dem Konsumbereich gewohnt sind.

Digitalisierungsindex 2017

EU-Ranking für den Bereich digitale öffentliche Dienste



Quelle: <https://www.handelsblatt.com/politik/deutschland/buerokratie-eine-komplett-digitalisierteverwaltung-koennte-milliardensparen/23052710.html?ticket=ST-856229-S99s4OLb9Rt16SCb4DnWap6>

Digitale Verwaltungen im internationalen Vergleich

Ein Ausschnitt aus dem Zukunftsradar „Digitale Kommune 2018“ bestätigt: Zwar schätzen 91 Prozent der Kommunen den Mehrwert der Digitalisierung als hoch bis sehr hoch ein, doch nur 10 Prozent der Befragten bewerten ihren Stand der Digitalisierung als „gut“. Vielmehr fühlt sich nur die Hälfte der kommunalen Verwaltungen angemessen auf die Herausforderungen der Digitalisierung vorbereitet.

Nicht nur in Deutschland kommt die Digitalisierung der öffentlichen Hand erst langsam in Schwung, das belegt die Deloitte Studie „The Journey to Government's Digital Transformation“ mit über 1.200 befragten Teilnehmern aus 70 Ländern.

Hierin geben 70 Prozent der Befragten an, dass die Digitalisierung ihrer Verwaltungen noch weit hinter dem Standard liege, der von der Wirtschaft längst erreicht wurde. Über die Hälfte von ihnen weiß nicht einmal, ob ihre Verwaltungen überhaupt genügend auf den digitalen Wandel vorbereitet sind. Das stimmt mit den Erkenntnissen des deutschen Zukunftsradars überein.

Hemmnisse des Digitalisierungsprozesses

Die Gründe für den schleppenden Digitalisierungsprozess sind vielfältig. So verfügen laut Deloitte-Umfrage nur 14 Prozent der Verwaltungen, die am Anfang ihrer Digitalen Transformation stehen, über eine digitale Strategie.



In Deutschland arbeiten 39 Prozent der kommunalen Verwaltungen derzeit an einer Strategie und 6 Prozent geben im Zukunftsradar an, sich bereits in der Umsetzungsphase der Strategie zu befinden. Das heißt, fast die Hälfte der Kommunen hat bislang noch keine nachhaltige Digitalstrategie entwickelt.

Bei 75 Prozent der Befragten, die direkt mit der Umsetzung der Digitalisierung betraut sind, rangieren Kosten- und Budgetdruck an oberster Stelle.

Weitere Hemmnisse sind: mangelnde Fachkenntnisse. Laut Deloitte-Studie glauben nur 7 Prozent der Befragten, deren Behörden noch am Anfang der Digitalisierung stehen, dass die verantwortlichen Führungskräfte und politischen Entscheider das notwendige Verständnis für digitale Trends haben.

Hinzukommen konkurrierende Prioritäten und mangelnde Beweglichkeit innerhalb der Verwaltungen. Als alarmierend stufen die Analysten der Deloitte-Studie die Tatsache ein, dass weniger als 30 Prozent der Befragten Innovation als Ziel ihrer digitalen Strategie angeben.

Weniger überraschend ist, dass Verwaltungen in den Aufgabenbereichen Justiz oder Veteidigung am schwächsten aufgestellt sind. Die geringe Innovationsfreudigkeit liege an den hohen Sicherheitsaspekten, bei denen Fehler zu weitreichenden Folgen führen können, so die Wissenschaftler.

Betriebssystem unserer Gesellschaft

Steigende Ausgaben, sinkende Einnahmen sowie fehlende Fachkräfte erhöhen den Druck auf die Verwaltungen, sich den ändernden Rahmenbedingungen anzupassen. Dazu kommen die Auswirkungen des demografischen Wandels. Laut dem Demografieportal des Bundes und der Länder war bereits 2016 jeder vierte Mitarbeiter im öffentlichen Dienst über 55 Jahre alt. Allein in der Berliner Landesverwaltung wird in den nächsten Jahren ein Drittel der Mitarbeiter in den Ruhestand wechseln. Von den 118.000 Beschäftigten der Senatsverwaltungen und Bezirksämter sind 16 Prozent über 60 und weitere 37 Prozent über 50 Jahre alt.

Schon heute gibt es personelle Engpässe in den Bürger- und Standesämtern, bei der Zulassung von Kraftfahrzeugen oder bei der Polizei. Auch in anderen Senatsbereichen fehlt es Fachkräften, so dass Planungsverfahren für Verkehrswege, Wohnungen und Kitas deutlich länger dauern als in anderen Ländern.

In Berlin hat man deshalb erkannt, dass nur eine beschleunigte Digitalisierung die Voraussetzung schafft, damit der öffentliche Sektor auch in Zukunft als Betriebssystem unserer Gesellschaft effizient, kostenbewusst, kollaborativ und transparent agieren kann.

Chancen der Digitalisierung

Die Digitale Transformation der Verwaltungen führt nicht nur zu einer effizienteren und transparenteren Kommunikation mit Bürgern und Unternehmen. Vielmehr kann sie

- Bedürfnisse von Bürgern und Unternehmen genauer bestimmen und entsprechende Angebote erstellen, um auf diese Weise staatliche Ziele schneller zu erreichen
- eigene Arbeitsprozesse verschlanken und Ressourcen effizienter einsetzen
- Verfahren vereinfachen oder automatisieren, um Mitarbeiter zu entlasten
- Missbrauch staatlicher Leistungen durch Datenanalyse verhindern und präventive Maßnahmen ergreifen
- zielgerichteter in notwendige Infrastrukturen investieren und die eigenen Arbeitsplätze attraktiver gestalten, um Nachwuchs leichter rekrutieren zu können bzw. wegfallende Verwaltungsstellen auszugleichen

Politische Maßnahmen

Einen wichtigen Meilenstein sieht der Berliner Senat deshalb in einem „Zukunftspakt für die Berliner Verwaltung“, in dem zwischen dem Senat und den Bezirksbürgermeistern 26 Projekte und Prozesse vereinbart wurden, die in klareren Kompetenzen, besserer Steuerung und mehr Dienstleistungsqualität für die Einwohner der Hauptstadt münden sollen.

2017 wurde das Onlinezugangsgesetz (OZG) verabschiedet. Danach sollen bis 2022 mehr als 500 Verwaltungsleistungen über das Internet zugänglich gemacht und Verwaltungsportale miteinander verbunden werden.

Auch die „IT-Konsolidierung Bund“, für die u. a. das Bundesfinanzministerium, das Bundesministerium des Innern, das Informationstech-

nikzentrum (ITZ) und die BWI verantwortlich zeichnen, nimmt langsam an Fahrt auf. Dieses komplexe Projekt, dessen Kosten auf rund 3,5 Milliarden Euro geschätzt werden, soll Datensilos abschaffen und IT-Lösungen auf einer sicheren Bundescloud bündeln.

Eine Mammutaufgabe. Denn heutzutage stehen Behörden nicht nur vor der Herausforderung, die Digitale Transformation voranzutreiben, sondern müssen gleichzeitig mit der sich rasant ändernden Welt der Technologie Schritt halten. Dafür sind Technologien notwendig, die Schnittstellen für alle vorhandenen und zukünftig implementierten IT-Systeme bieten und sich flexibel und unkompliziert durch hinzugefügte Prozesse anpassen lassen. Dass diese Herausforderungen mit Pega gelingen, beweisen die Beispiele vieler europäischer Verwaltungsapparate.

EU-Länder machen es vor

Holland ließ eine zentrale IT-Dienstleistungsplattform entwickeln, auf die alle niederländischen Behörden zugreifen können. Mithilfe der Lösungen von Pega war es möglich, bereits bestehende IT-Systeme wie SAP oder Microsoft darin zu integrieren und diese mit den für die Behörden neu entwickelten Lösungen zu verknüpfen – und das unter den höchsten Sicherheitsaspekten.

Eine weitere erfolgreiche digitale Umstellung ist dem **schwedischen Verband des Arbeitslosenversicherungs fonds (SO)** gelungen, der 3,5 Millionen Menschen mit Arbeitslosenversicherungsleistungen unterstützt. Diese sind je nach Beruf auf 28 Arbeitslosenversicherungskassen verteilt. Mit den Lösungen von Pega war es möglich, alle unabhängigen Kassen auf einer sicheren Plattform zu vereinen, über die alle Services für die Nutzer zugänglich sind. Neben durchgängigen papierlosen und automatisierten Prozessen stellten die Betreiber der Webseite eine Nutzungssteigerung von 14 Prozent fest. Doch damit nicht genug: Durch den webbasierten Selfservice verringerte sich die Bearbeitungszeit für Verwaltungsmitarbeiter pro Fall auf wenige Minuten.

90 Prozent der öffentlichen Verwaltungen geben ihr IT-Budget nur dafür aus, ihre IT-Infrastruktur am Laufen zu erhalten, ergab eine kürzlich durchgeführte Analyse.





Smarte Lösungen für eine smarte Verwaltung

Moderne Technologien helfen dabei, Verwaltungsvorgänge zu automatisieren und Anwendungen auch an künftige Herausforderungen anzupassen. Dabei arbeitet Pega eng mit mittelständischen Partnern in Deutschland zusammen.

Mit der Gründung von Pega setzte der renommierte US-amerikanische Wirtschafts- und Computerwissenschaftler Alan Treffer bereits vor über 30 Jahren neue Maßstäbe für die intelligente Automatisierung von Service- und Kommunikationsprozessen. Ob beim Autofahren, beim Benutzen einer Kreditkarte oder bei der Bearbeitung eines Auftrages: Viele alltägliche Aufgaben im CRM- und BPM-Bereich können durch Automatisierung noch ziel- und ergebnisorientierter umgesetzt werden. Die Folge: Alle Beteiligten sparen Kosten und Zeit. Das gilt auch für die öffentliche Verwaltung.

Digitales „Superhirn“

Dabei agiert die Technologie von Pega wie ein digitales „Superhirn“. Das Fundament bildet eine zentrale, intelligente Plattform, in die bereits bestehende IT-Lösungen oder Anwendungen integriert werden können. Darüber hinaus beinhaltet das auf allen Systemen und Geräten funktionsfähige Verfahren Künstliche Intelligenz und Roboterautomatisierung, so dass es in der Lage ist, hochkomplexe Verwaltungsprozesse zu automatisieren.

“ Technologie muss den Menschen in den Mittelpunkt stellen und erfolgsorientiert ausgerichtet sein. ”

ALAN TREFLER

Gründer von Pegasystems



Abgestimmt auf die individuellen Anforderungen und Bedürfnisse des Benutzers erfasst das System den Kontext des Nutzers und leitet automatisch die erforderlichen Arbeitsschritte ein. Meldet sich beispielsweise ein Bürger über eine Pega-gestützte Behördenwebseite zu einem bestimmten Thema an, werden automatisch weitere ihn betreffende Prozesse in Gang gesetzt. Nach der Zusammenführung der Daten und Informationen aus allen Fachabteilungen bzw. Behörden, die das Verfahren betreffen, werden dem Bürger in Echtzeit zusätzliche Handlungsergebnisse mitgeteilt.

Bei jeder neuen Anfrage eines Bürgers entwickelt sich das smarte System von Pega eigenständig weiter. Denn alle Informationen, die aus einem dynamischen Dialog mit einem Benutzer gewonnen werden, tragen automatisch dazu bei, dass das System bei zukünftigen Kontakten noch ziel- und ergebnisorientierter arbeiten kann.

Effiziente Anpassung

Neben einer Steigerung der betrieblichen Agilität haben Verwaltungen so auch die Möglichkeit, das skalierbare System von Pega bei Veränderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen oder Umstrukturierungen unkompliziert anzupassen. Da im Gegensatz zu anderen Entwicklungsumgebungen keine zeitaufwendigen und fehlerintensiven Neuprogrammierungen erforderlich sind, können individuelle Modifikationen laut dem IT-Beratungsunternehmen Capgemini bis zu achtmal schneller als bei herkömmlichen IT-Lösungen umgesetzt werden.

Die weltweite Resonanz auf die Technologie von Pega ist groß. So kommt Pega bereits bei

sieben der zehn größten US-Bundesbehörden und fünf der weltgrößten Kreditkartenanbieter zum Einsatz. Aber auch namhafte Konzerne in Deutschland wie die Allianz oder Siemens vertrauen auf die strategischen Anwendungssysteme, die nicht nur erhebliche Kosten sparen und Kunden und Mitarbeitern mehr Effizienz bieten, sondern auch die behördenübergreifende Zusammenarbeit signifikant vereinfachen.

Unterstützung für deutsche Nischenpartner

Aber nicht nur technologisch bietet Pega deutschen Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen Vorteile. Auch der Wirtschaftsstandort profitiert von dem IT-Unternehmen, das seit zehn Jahren in Deutschland ansässig ist. Mit einem Netzwerk ausgewählter mittelständischer Partnerunternehmen vertreibt Pega seine Technologie gemeinsam. „Neben etablierten Systemintegratoren setzen wir vermehrt auf kleine Nischenpartner“, sagt Diana Tipei von Pega Deutschland. „Sie verfügen über ein spezielles Know-how, das Verwaltungen dabei unterstützt, komplizierte Datensilos aufzubrechen, statt neue teure IT-Projekte starten zu müssen“, erklärt die Partner-Managerin.

Um das Ökosystem zu festigen, hat Pega 2018 umfangreiche Investitionen in Deutschland getätigt. „Wir verfügen über keinen einheitlichen Vertriebskanal. Dafür ist die Technologie zu ungewöhnlich. Von daher ist das Partnermodell extrem wichtig für uns“, unterstreicht Tipei.

Pega führt somit nicht nur öffentliche Behörden und Verwaltungen erfolgreich in die Zukunft, sondern stärkt damit auch den deutschen Mittelstand.



Intelligente Technologien optimieren Verwaltungsprozesse

Künstliche Intelligenz und Roboterautomatisierung unterstützen öffentliche Verwaltungen dabei, Prozesse und Verfahrensabläufe effizient, bürgernah und mitarbeiterorientiert durchzuführen.

Drei Monate nach Einführung des Baukindergeldes hatten fast 50.000 Familien die Leistung beantragt. Insgesamt 337.000 Wohngeldgesuche bearbeiteten die zuständigen kommunalen Behörden laut Statistischem Bundesamt im dritten Quartal 2018 und 1,76 Millionen Mütter und Väter wurde im Jahr 2017 Elterngeld gewährt. Allein mehr als 10.000 Leistungsarten bieten Kommunalverwaltungen wie Berlin oder Mannheim ihren Bürgern an, die millionenfach beantragt werden.

Das Bearbeiten von Anträgen und Anfragen sowie das Erstellen von Verfügungen, Beschei-

den oder Gutachten gehört infolgedessen zu den zentralen Aufgaben nahezu jeder öffentlichen Verwaltung. Meist werden die Verfahren in mehreren Schritten abgewickelt. Dazu zählen das Registrieren und Auszeichnen von Anträgen, die Weiterleitung an die zuständige Stelle und von dort wiederum an den bevollmächtigten Sachbearbeiter. Anschließend wird ein Verfügungsentwurf und schließlich eine Schlussverfügung erstellt, die vielfach mit einem Antwortschreiben an den Antragsteller geschickt wird.

Diese repetitiven Standardprozesse sind nicht nur zeitaufwendig, sondern beanspruchen

unnötige Ressourcen. Abhilfe können Technologien schaffen, die Künstliche Intelligenz und Roboterautomatisierung einsetzen und personell unterbesetzte Behörden damit effizient unterstützen.

Effizienz durch Robotik

Anhand von Daten erkennen die intelligenten Softwareanwendungen Muster und leiten daraus Folgeaktionen ab. Diese Aktionen wiederum können durch sogenannte (Ro-)Bots automatisiert werden. Dabei imitieren die Bots Tätigkeiten am Rechner wie Dateneingaben, Mausklick, Kopieren und Einfügen oder das Erstellen von E-Mails – und das präzise, ausdauernd, fehlerfrei und transparent.

Das Ergebnis: Anträge werden schneller bearbeitet, Korrespondenz automatisch versandt, Daten zuverlässig erfasst. Die Folge: Mitarbeiter werden entlastet, Kosten eingespart und Bürger schnell und serviceorientiert betreut.

Ein weiterer Mehrwert ist die Erkennung von Duplikaten. Ein Beispiel: Eine Person stellt einen Antrag zwei- oder mehrfach und gibt dabei unterschiedliche Namen, Schreibweisen oder Adressen an. Durch den Abgleich aller vorhandenen Daten wird diese Doublette von der Technologie erkannt, herausgefiltert und an den zuständigen Sachbearbeiter zur Prüfung weitergeleitet. Auf diese Weise können Betrügereien aufgedeckt und vermieden werden.

Eine Geschäftsbank, die Kunde von Pega ist, konnte ihre Kosten dank der Erkennung von Mehrfachanfragen um 20 Prozent reduzieren.

Eine Technologie wie eine Materialkiste

Die Pega-Plattform ist wie eine große digitale Materialkiste, in der bestimmte Werkzeuge wie Künstliche Intelligenz und Roboterautomatisierung schon vorhanden sind. Darüber hinaus findet aber auch von den Verwaltungen bereits genutzte Software darin Platz und kann über vorhandene Schnittstellen in die Infrastruktur integriert werden. Dadurch werden Investitionen geschützt und teure Umprogrammierungen überflüssig.

Das Besondere: Während rund 50 Prozent aller IT-Projekte laut einer Studie der Technischen Universität München scheitern, besteht die Plattform von Pega aus einer detaillierten Ablaufbeschreibung, die mithilfe grafischer Modelle programmiert wird.

Wie das funktioniert? Stellen Sie sich vor, Sie müssten einen Arbeitsprozess beschreiben. Dann würden Sie diesen sicherlich Schritt für Schritt in Stichworten skizzieren und mit Pfeilen verbinden. Nichts anderes ist Pega – eine grafische Programmierung. Dank dieses leicht nachvollziehbaren Prozessmodells können auch spätere Änderungen, Anpassungen oder regelmäßige Wartungen eigenständig durch die jeweiligen Fachabteilungen der Anwender durchgeführt werden.

Grafische Programmierungsmodelle

Dagegen ist die Durchführung von Änderungen bei auf Programmcodes basierender Software weitaus aufwendiger.

Hierzu müssen zumeist externe Entwickler die im Code versteckte Funktionalität zunächst identifizieren. Anschließend übersetzen sie die neuen Anforderungen in Codesprache und fügen diese abschließend ein. Ein aufwendiges Prozedere, das viele Programmierisiken birgt.

Insgesamt dauert die Implementierung der Technologie von Pega nur wenige Wochen. Auch die Schulung der Verwaltungsmitarbeiter erfolgt in rund zwei Wochen. In Workshops lernen sie u. a. den Umgang mit einem Computer-Cockpit, das z. B. erläutert, wie viele Anträge in ihrer Abteilung eingegangen sind oder in welchem Status sie sich befinden. Ein Assistenzsystem hilft den Mitarbeitern zudem bei schwierigen Entscheidungen, indem es Daten analysiert und daraus resultierende Empfehlungen oder Hinweise zu ähnlichen Fällen gibt.

Unterschied zu anderen Technologien

Künstliche Intelligenz und kognitive Systeme gehören zu den Trendtechnologien und werden zunehmend in der Wirtschaft eingesetzt. In der öffentlichen Verwaltung halten sie erst langsam Einzug.

Dabei unterscheiden sich Anwendungen von Pega maßgeblich von denen anderer Anbieter, bei denen Künstliche Intelligenz, Roboterautomatisierung und Vorgangssteuerung (Dynamic Case Management) zumeist nicht Teil einer einheitlichen Lösung sind. Sie müssen deshalb häufig zusätzlich implementiert werden, was mit erheblichen Integrationskosten verbunden ist.

Die entsprechenden Technologien von Pega werden hingegen in einer Lösung bereitgestellt. Im Rahmen der Vorgangssteuerung unterstützen diese Funktionalitäten die Anwender bei der Erledigung ihrer Aufgaben. Dies kann entweder vollautomatisiert oder teilautomatisiert durch Mitwirkung eines Mitarbeiters geschehen.

Ein weiterer maßgeblicher Unterschied zu anderen KI-Produkten ist der sogenannte

Transparenzschalter (Pega T-Switch™), eine Funktionalität, die Auskunft darüber liefert, auf welcher Basis das System eine Entscheidung getroffen hat.

Der regulatorische Rahmen für eine vollautomatisierte Verwaltungsakte wurde 2017 geschaffen. Dadurch wird der Einsatz von Bots grundsätzlich ermöglicht. Ende 2018 hat das Nationale E-Government Kompetenzzentrum (NEGZ) eine Kurzstudie zum Einsatz Künstlicher Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung erarbeitet. Daraus geht hervor, dass das NEGZ der öffentlichen Verwaltung eine Schlüsselrolle für den staatlichen Einfluss auf die Künstliche Intelligenz zuschreibt. Es wird u. a. empfohlen, dass der Staat der öffentlichen Verwaltung einen wichtigen Platz einräumen und aktiv handeln sollte. So könne er nicht nur die Entwicklung von Künstlicher Intelligenz fördern, sondern auch die Annahme und Umsetzung der Technologie voranbringen und dadurch die ganze Technologieentwicklung positiv beeinflussen. Andere europäische Länder wie Estland haben dies längst erkannt. Nun bleibt die Frage, wie konsequent die öffentlichen Verwaltungen in Deutschland ihren Schritt in die Digitalisierung umsetzen.





Das Public-Sector-Team von Pegasystems Deutschland

v.l.n.r.: Daniel Strosing, Frank Wischerhoff, Nicole Zeidler, Kay Uwe Claussen, Volker Hepp, Johannes Schwarz, Sylvia Hengstler

Pega arbeitet bereits seit vielen Jahren erfolgreich mit großen deutschen Industriekunden zusammen. Die zunehmende Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in Deutschland eröffnet dem Unternehmen neue Vertriebschancen. Deshalb hat Pega eine neue Verkaufseinheit aufgebaut, die explizit den Markt der öffentlichen Auftraggeber in Deutschland adressiert.

Dabei können sich die versierten Berater und Vertriebsfachleute u. a. auch auf langjährige internationale Erfahrungen und zahlreiche erfolgreiche Praxisbeispiele von Pega-Projekten mit Behörden in aller Welt stützen.

Kontakt

Lehel Careé, Sternstraße 5, D-80538 München

Office: +49(0) 89 540 320

E-Mail: PSDACHsales@pega.com

Web: www.pega.com



Pegasystems Inc. ist der Marktführer bei Software für Kundenbindung und operative Exzellenz. Die adaptive Cloud-Software von Pega wurde auf Basis unserer einheitlichen Pega®-Plattform entwickelt. Sie gibt den Mitarbeitern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren und problemlos erweitern und modifizieren können, um die strategischen Anforderungen des jeweiligen Unternehmens zu erfüllen. Mit einem Erfahrungsschatz aus 30 Jahren entwickelt Pega herausragende CRM- und BPM-Funktionen, die bereits vielfach ausgezeichnet wurden. Mit seinen auf künstlicher Intelligenz und robotergesteuerter Automatisierung basierenden Lösungen unterstützt Pega den Geschäftserfolg führender Unternehmen in aller Welt.

Erfahren Sie mehr über uns auf www.pegasystems.com

© 2019 Pegasystems Inc. Pegasystems, Pega, and other Pega products and services mentioned herein are trademarks of Pegasystems Inc. All other company, product, or service names are trademarks or service marks of their respective owners.