



**Breakout| The future of Customer Service**

# Community Forum

**Soforthilfe – Ende zu Ende digital verfügbar  
in 5 Tagen**





# **Soforthilfe**

## **Ende zu Ende digital verfügbar in 5 Tagen**



## Wirtschaftsverwaltung in Bayern

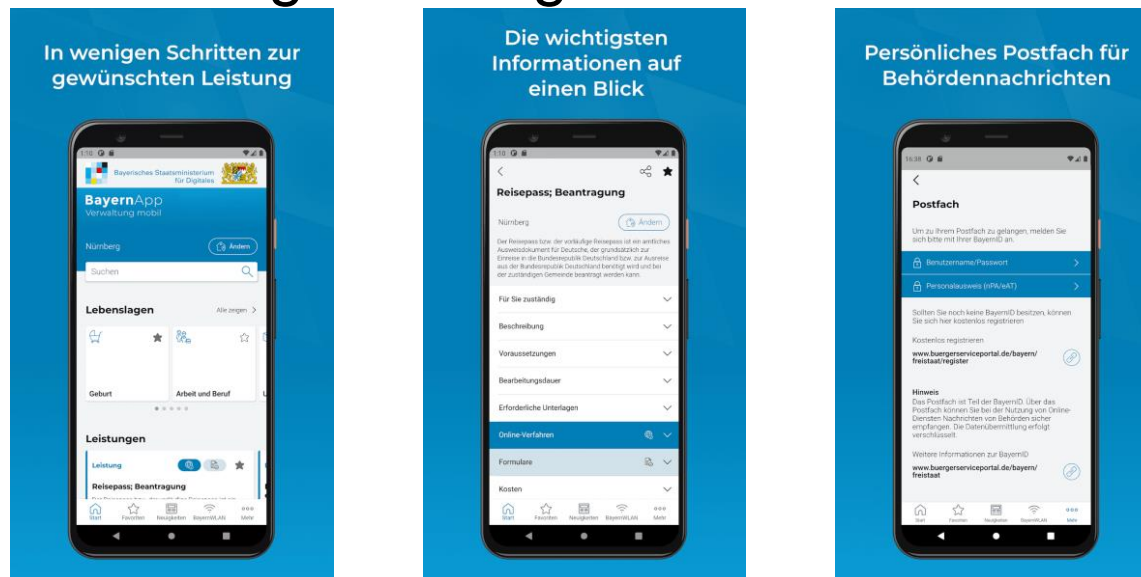
Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie

Wirtschaftsabteilungen  
der 7 Bezirksregierungen (ca. 250 MaK Fachpersonal)



# Moderne Verwaltung aus Bürgersicht

## Erwartung der Bürger:



Nach OZG grds. ausreichend:  
Antrag digital stellen – Bearbeitung kann „klassisch“ erfolgen



## Ordnungsgemäße Verwaltung und Folge für das Vorgehen

Verwaltungshandeln muss rechtmäßig, diskriminierungsfrei und nachprüfbar sein.

„klassischer Weg“:

- ✓ Antrag, Prüfung, Verbescheidung, Auszahlung, Verwendungsnachweis
- ✓ Papier, Akten, Registratur
- ✓ Einreichen von analogen Unterlagen, Bescheid per Brief



## IT in der Verwaltung

- „Wasserfallmodell“
- Konzeption, Abstimmung, Pflichtenheft, Programmierung, Abnahme, go-live
- Hohe Qualität, aber langwierig



## Und dann kam Corona ...

### Hilfsprogramme notwendig

- schnell und unbürokratisch !
- Bayern vorn –  
erstes Landesprogramm
- Abgrenzung zu Bundesprogramm  
Abstimmung/Weichenstellung bei Anträgen





... Anträge ... Anträge ... Anträge ...



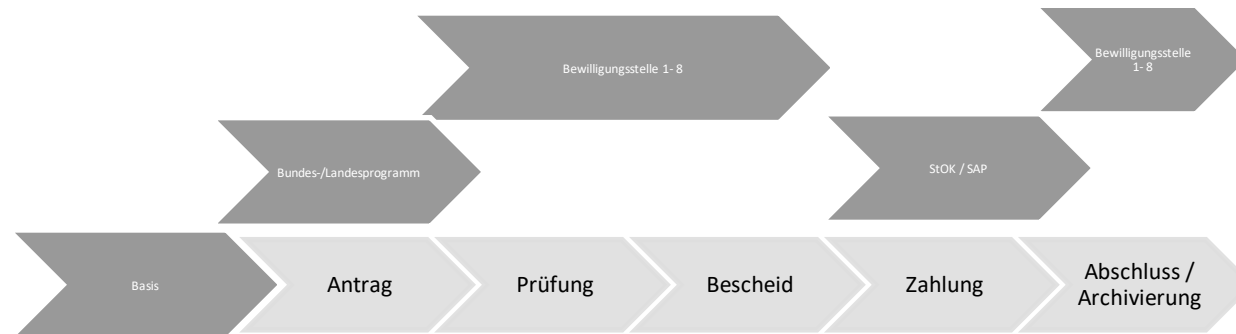
- > 100.000 Anträge in der ersten Woche
- Aufwuchs der Bearbeiterzahl täglich
- Prüfung der Anträge ??





## Papier -> Ende zu Ende digital während des Programmlaufs

- Kein Wasserfall, agiles Vorgehen, Zeitgewinn durch Layer



- Nicht on premise, skalierbare Cloud-Lösung  
(Anpassung der Anforderungen, Nutzung des Baukastens, Verzicht auf nicht zwingende Anforderungen)
- Pragmatismus  
(Anpassung des Prüfprogramms während/entsprechend der Programmierung, Sprints)

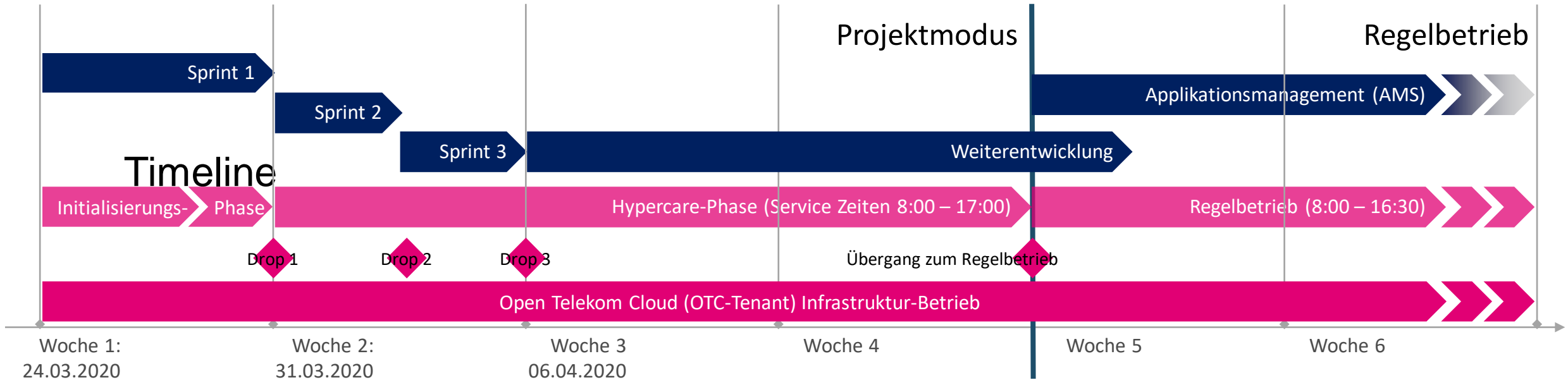


## Vorteile der rein digitalen Lösung

- Erste Antragsprüfung schon während der Eingabe möglich
- Zuordnung zum „richtigen“ Programm und der richtigen Bewilligungsstelle
- Fraud-Prevention
- Controlling
- Keine Medienbrüche im gesamten Verfahren, trotzdem revisionssichere Auditierung



# Live in five



- Sprint 1** Bereitstellung Web-Formular für Unternehmen
- Sprint 2** Datenvalidierung und Freigabeprozess
- Sprint 3** Übermittlung der Zahlbeträge an das Kassensystem

- Anwendungsebene
- Cloud Architektur-Leistungen und Support
- Basisbetrieb Open Telekom Cloud (OTC)



## Erfolgsfaktoren

- Skalierung durch Cloud-Nutzung
- Schnelle Entwicklung durch Nutzung des „Baukastens“
- Layercake ermöglicht Anpassungen für „Sondereffekte“
- Agile Teams auf beiden Seiten

Bestätigung für den eingeschlagenen Weg:

- Blaupause für ÜH des Bundes – zentrales Framework mit Layern für landesspezifische Ausprägungen / Erweiterungen
- Energiehilfen und zentrales Förderportal als mögliche Vision



## Fragen ?

- Backupfragen
- - Fragen für Panel (ÖD etc)



## Skalierung notwendig und erfolgreich implementiert



