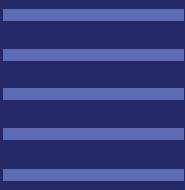
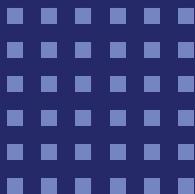


# Innovative Strategien in Behörden

Erfolge und Best Practices



---

<b>Vorwort</b>	4
<b>Erfolge und Best Practices von Behörden</b>	5
<b>Gesamtstaatliche Einrichtungen</b>	6
Australian Community Support Organisation	8
DICTU – Ministerie van Economische Zaken en Klimaat	10
Intellectual Property Australia	12
Registers of Scotland	14
Shared Services Connected Ltd: (SSCL)	16
StepChange	18
Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes (MPR)	20
Sveriges a-kassor: Schwedischer Verband der Arbeitslosenversicherungskassen	22
U.S. Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives	24
U.S. Census Bureau	27
U.S. Department of Agriculture Natural Resources Conservation Service	30
U.S. Department of Agriculture Office of the Chief Financial Officer	33
U.S. Department of Veterans Affairs	37
UK Health Research Authority	40
U.S. Federal Bureau of Investigation	43
<b>Verteidigung und Geheimdienste</b>	44
Air Force Research Lab	45
U. S. Marine Corps – Program and Resources (P&R)	46
<b>Regionalbehörden</b>	48
California Department of Public Health	49
Energy Safe Victoria	50
Deepwater Horizon Economic Claims Center, New Orleans	52
New Jersey Courts	55
New South Wales Department of Planning and Environment	58
New South Wales Strata Building Bond and Inspection Scheme	60
New South Wales Transport Management Centre	63
Queensland Department of Education	64
State of California Franchise Tax Board	66
State of Maine	68
Texas County & District Retirement System	70
Vermont Office of Professional Regulation	72
<b>Lösungen von Pega für die digitale Verwaltung</b>	74
<b>Pega Government Platform™</b>	76
<b>Über Pegasystems</b>	79

---



# Vorwort

## Die vorliegende zwölfte Ausgabe von „Innovative Strategien in Behörden“

enthält auch diesmal wieder eine Reihe von Fallstudien zu innovativen Strategien in Behörden und Regierungsstellen. Die Beispiele zeigen, wie sich mithilfe von Workflow-Automatisierung und KI-gestützter Entscheidungsfindung ganz unterschiedliche Probleme bewältigen und neue Chancen erschließen lassen. Denn das Verwaltungswesen wird immer komplexer und entwickelt sich ständig weiter. Umso wichtiger ist es, Technologien gezielt einzusetzen, um einen positiven Wandel voranzutreiben und effiziente, bürgernahe Dienstleistungen bereitzustellen.

Rund um die Welt stehen Regierungen unter dem Druck, für dringende Herausforderungen innovative und effektive Lösungen finden zu müssen. Die Bandbreite der ihnen anvertrauten Aufgaben ist vielfältig und reicht von der Wahrung der öffentlichen Sicherheit über die Förderung nachhaltiger Entwicklungsprojekte und den Umgang mit Krisen im Gesundheitswesen bis hin zur Steigerung des Wirtschaftswachstums. Dabei geht es nicht nur um langfristige Verbesserungen, sondern um sofortige und zielgerichtete Maßnahmen.

Die hier vorgestellten Fallstudien stammen aus verschiedenen Bereichen und beweisen die Kreativität, Belastbarkeit und Anpassungsfähigkeit von Behörden und Regierungsstellen bei ihrer digitalen Transformation. Lassen Sie sich von den Leistungen dieser couragierten und innovativen Führungskräfte inspirieren! Nutzen Sie deren Erfahrungen als Blaupause für Ihre eigenen Projekte und machen Sie sich Technologien ebenso kreativ zunutze – zugunsten des Fortschritts und des Allgemeinwohls.



**DOUGLAS AVERILL**

Global Government Industry  
Markets Leader  
Pegasystems



# Erfolge und Best Practices von Behörden



# Gesamtstaatliche Einrichtungen





# Australian Community Support Organisation

## ÜBERSICHT

Die Australian Community Support Organisation (ACSO) ist eine gemeinnützige Einrichtung in den australischen Bundesstaaten Victoria, New South Wales und Queensland. Ihr breites Leistungsspektrum richtet sich an Menschen, die bereits im Strafverfolgungssystem erfasst sind oder sehr wahrscheinlich in dieses System geraten könnten. Außerdem unterstützt die ACSO all jene, die sich nach einer Haftstrafe wieder in die Gesellschaft eingliedern müssen.

Dadurch soll die Kriminalität verringert, die Rückfallquote gesenkt und die öffentliche Sicherheit insgesamt verbessert werden. Zu dem ganzheitlichen Serviceangebot zählen psychologische Betreuung, betreute Unterkünfte sowie Beratungs- und Behandlungsprogramme für Menschen mit Drogen- und Alkoholsucht, um den Betroffenen ein unabhängiges Leben zu ermöglichen. Viele dieser Klienten werden zum Beispiel durch Behörden des Strafverfolgungssystems (Polizei, Gerichte, Vollzugsanstalten), Ämter oder Gesundheitsdienstleister an die ACSO verwiesen.

Die Bearbeitung jedes Klientenfalls erfordert eine komplexe Reihe von Geschäftsprozessen. Mit der Unterstützung durch Pega möchte die ACSO ihre Verwaltungsabläufe und das Case-Management effektiver und effizienter gestalten, um sich flexibler an veränderte Management- oder Klientenanforderungen anpassen zu können. Ziel ist es, den Sachbearbeitern und Teams der ACSO mehr Zeit für die Arbeit mit ihren Klienten zu geben, damit mehr Fälle zu einem positiven Abschluss gebracht werden.

**Durch die Implementierung der Pega-Plattform und der strategischen Customer Service App hat die ACSO ihr Case-Management transformiert. Dank der Leistung und Flexibilität der Plattform konnten wir unsere Geschäftsprozesse optimieren, die Effizienz steigern und umfangreiche Erkenntnisse aus unseren Daten und Berichten gewinnen. Insgesamt sorgt dies für ein verbessertes Serviceangebot für unsere Klienten. Wir sind begeistert von der Plattform und der starken Partnerschaft mit Pega. Wir haben unseren ROI maximiert und verfügen nun über ein flexibles, skalierbares und zweckdienliches Case-Management-System.**

- ANONYMER TLC-TEILNEHMER

## Bessere Services durch transformierte Geschäftsprozesse

Bevor die ACSO mit der Migration ihrer vorhandenen Systeme auf die Pega-Plattform begann, waren ihre Case-Management-Prozesse umständlich und ineffizient – angefangen bei der Überweisung und Aufnahme von Klienten bis hin zu Beurteilungen und individuellen Behandlungsprogrammen. Die Sachbearbeiter und das Verwaltungspersonal mussten Daten aus separaten internen und externen Quellen beziehen und teilweise Angaben aus E-Mails und Tabellen kopieren oder sogar Faxe und Papierformulare abtippen. Die Berichterstellung für das Case-Management und Finanzierungsstellen war zeitraubend und kompliziert.

Jetzt können die Sachbearbeiter ganz einfach benutzerdefinierte Berichte und gebündelte Fallnotizen generieren. Zudem steht optional ein Echtzeit-Dashboard zur Verfügung, das jederzeit alle Interaktionen mit einem bestimmten Klienten übersichtlich auflistet. Auch die Fallzahlen sowohl für einzelne Serviceprogramme als auch für die Gesamtheit des Leistungspportfolios lassen sich abrufen. Jeder, der an der Betreuung von Klienten beteiligt ist, kann somit ohne Verzögerungen auf sämtliche relevanten Informationen zugreifen. So haben sich die Leistungen der ACSO aus Klientensicht verbessert und es wird sichergestellt, dass Reaktionen und Maßnahmen auf die konkreten Bedürfnisse und Erfahrungen der Klienten zugeschnitten sind.

Kürzlich hat die ACSO eine maßgeschneiderte Case-Management-Lösung für betreute Unterkünfte implementiert, mit der alle kunden- und hausbezogenen Aufgaben in den erforderlichen Zeitabständen angefordert und eindeutig dokumentiert werden. Das integrierte „House 360“-Feature ermöglicht es, alle wichtigen hausbezogenen Aufgaben und Funktionen sowohl plärrmäßig als auch im konkreten Bedarfsfall einzurichten, nachzuweisen und weiterzuverfolgen. Dazu zählen das Leerstandsmanagement, die Notfallplanung und Umzüge sowie die Bereitstellung aller wichtigen Dokumente, die das Personal für die Instandhaltung der Gebäude benötigt. Am Ende jeder Schicht quittieren die jeweiligen Mitglieder des Personals alle erforderlichen Aufgaben und übergeben sie an die nächste Schicht. So kann die ACSO die Erfüllung der Aufgaben sorgfältig überwachen und eine optimale Klientenbetreuung, die Sicherheit von Personal und Klienten sowie den reibungslosen Betrieb der Unterkünfte gewährleisten.





## Flexible, kollaborative und ergebnisorientierte Entwicklungsprozesse

Direct Capture of Objectives (DCO) ist eine Funktion von Pega, mit deren Hilfe die IT-Abteilung und die operativen Teams der ACSO zügig gemeinsam neue Programme (Falltypen) entwickeln oder Änderungen entwerfen, iterativ verbessern und implementieren können, um die Klientenbedürfnisse optimal zu erfüllen. Ohne Pega erforderte die Entwicklung von Anwendungen ein ständiges Hin und Her zwischen der IT und dem operativen Geschäft. Jetzt kann die IT den operativen Teams frühzeitig den Lebenszyklus der Programme vorführen. Die Teams sehen somit unmittelbar, wie das jeweilige Programm funktionieren soll, und können ihr Feedback abgeben. Sollten sich Programmanforderungen ändern oder später neue Funktionen benötigt werden, kann die IT die Änderungen in Zusammenarbeit mit den operativen Teams problemlos vornehmen.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Beschleunigung der Berichtserstellung von drei bis vier Tagen auf wenige Stunden
- 20.000 betreute Klienten pro Jahr
- Unterstützung von über zehn komplexen Programmen, darunter Drogenberatung, Services für Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen, Rechtsberatung, Arbeitsvermittlung und betreute Unterkünfte sowie Forschung und Interessenvertretung
- Echtzeit-Zusammenarbeit zwischen IT und operativem Geschäft, damit Lösungen die Klientenbedürfnisse erfüllen

## Öffentliche Sicherheit durch prädiktive Analysen

Die ACSO hofft, mithilfe der Pega-Plattform künftig prädiktive Analysen und Entscheidungsprozesse implementieren zu können, um auf diese Weise für bessere Ergebnisse aus Klientensicht zu sorgen. Ein solches Programm könnte die Variablen eines bestimmten Falls analysieren – z. B. Vorstrafen, Drogenmissbrauch oder psychische Erkrankungen des Klienten, in Anspruch genommene Programme und Behandlungen – und anhand der früheren Ergebnisse vergleichbarer Klienten den wahrscheinlichen Verlauf des Falls vorhersagen. Auf dieser Basis ließen sich dann konkrete Services und Maßnahmen empfehlen, die für diesen Klienten am hilfreichsten wären.

# DICTU – Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

## ÜBERSICHT

DICTU ist ein IT-Servicecenter innerhalb des niederländischen Ministeriums für Wirtschaft und Klima, das seine Services diversen öffentlichen Einrichtungen der niederländischen Zentralregierung bereitstellt, z. B. Kontrollämtern, Aufsichtsbehörden und anderen Ministerien. Von den 1.500 Anwendungen, die DICTU hostet, dienen 800 speziell der Unterstützung von Primärprozessen. DICTU beschäftigt zudem mehr als 1.300 Angestellte.

Bis vor Kurzem waren unabhängige Einrichtungen innerhalb der niederländischen Regierung selbst für ihre IT verantwortlich und wurden von 40 verschiedenen Rechenzentren unterstützt. Das dadurch hochgradig fragmentierte System aus vielen unterschiedlichen Plattformen und Anwendungen bot den verschiedenen Ministerien und ihren Ressorts wenig Möglichkeiten, Anwendungen gemeinsam zu nutzen und Duplikate zu vermeiden. Die Regierung wollte dies ändern, um die Kosten und den Zeitaufwand zu verringern. Bei diesem Vorhaben spielt DICTU eine entscheidende Rolle – zusammen mit der Pega Government Platform.

## Eine standardisierte Lösung für alle Behörden

DICTU setzte sich zum Ziel, einen gemeinsamen Case-Management-Service für verschiedene Einrichtungen innerhalb des Wirtschaftsministeriums zu entwickeln, um deren Primärprozesse für Genehmigungs- und Lizenzverfahren, öffentliche Dienste und Inspektionen zu unterstützen. Ein solches Projekt hatte es in der niederländischen Regierung noch nie gegeben.

Die vorhandenen Altsysteme waren hartcodiert und stark individualisiert. Somit konnten sie nur schwer aktualisiert und an neue Anforderungen, Gesetze, Sicherheitsvorschriften und Verfahren angepasst werden. Ebenso schwierig fiel es den diversen Abteilungen der einzelnen Behörden, Anwendungen gemeinsam zu nutzen und nach Bedarf zu konfigurieren. Manuelle Abläufe unter Zuhilfenahme von Dokumenten, E-Mails und Tabellenkalkulationen waren die Norm.

**Wenn ein Vorgang, wie beispielsweise eine Lizenzierung, auf der neuen Plattform für einen Kunden gut funktioniert, profitieren auch andere Kunden davon. Dies spart den Steuerzahldienst Zeit und Geld. Wir sind froh, dass wir unseren Regierungskunden eine so smarte Technologie zur Verfügung stellen können.**

**WIM VAN DER LINGEN**  
ENTERPRISE ARCHITECT, DICTU

DICTU suchte also nach einer cloudbasierten Plattform zur Entwicklung von Case-Management-Anwendungen mit folgenden Kriterien:

- sofortige Nutzbarkeit der IT durch staatliche Prüfstellen und Behörden
- verbesserte Geschäftskontinuität und -agilität
- kurze Time-to-Market
- effizienter Einsatz limitierter Ressourcen
- wiederverwendbare und spezialisierte Lösungen (Situational Layer Cake™)
- höhere Anwenderzufriedenheit
- zuverlässige Einhaltung strenger Sicherheitsvorschriften

Pega erfüllte sämtliche Kriterien. Kurz darauf begann DICTU mit der Nutzung der Plattform zur Entwicklung gemeinsamer Case-Management-Services für die Behörden innerhalb des Wirtschaftsministeriums, angefangen bei der Gesundheitsaufsicht, der Telekommunikationsbehörde, der staatlichen Bergbauaufsicht und dem Rat für Strafrechtsanwendung und Jugendschutz.

## Höhere Effizienz und bessere Zusammenarbeit

Die neue Plattform erforderte ein Umdenken bei den Behörden des Ministeriums, sowohl bei der Entwicklung ihrer IT als auch bei Routineaufgaben. Der schrittweise Ansatz der Agile-Scrum-Methodik war für viele neu, wurde aber aufgrund der höheren Geschwindigkeit und der erleichterten Zusammenarbeit bereitwillig akzeptiert. Ebenso wurde schnell deutlich, dass der neue vorgangsorientierte Ansatz im Gegensatz zum bisherigen aufgabenorientierten Ansatz zu kollaborativeren, effizienteren, genaueren und hochwertigeren Ergebnissen für Regierungskunden führte.

## Ein Blick in die Zukunft: Government as a Platform

Inzwischen ist die Implementierung für die ersten vier Ministerien weitestgehend abgeschlossen. DICTU hilft nun mit seinem abonnementbasierten Service RijksZaak weiteren Behörden bei der Umstellung auf die neue Case-Management-Plattform. Dank der Lösung von DICTU ist die digitale Transformation für Beamte und Regierungskunden in vollem Gange.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Einheitliche Case-Management-Plattform für kleine und mittelgroße Einrichtungen der niederländischen Regierung
- DICTU-Services für 240 Standorte in den Niederlanden mit 14.000 Workstations und 13.000 Mobilgeräten
- Höhere Qualität und Effektivität der Aufsichtsfunktion behördlicher Prüfstellen
- Verbesserte Geschäftskontinuität und -agilität sowie niedrigere Kosten für Steuerzahler
- Beschleunigte digitale Transformation für Beamte und Regierungskunden





# Intellectual Property Australia

## ÜBERSICHT

Intellectual Property Australia (kurz: IP Australia) ist eine australische Regierungsbehörde und für die Verwaltung geistiger Eigentumsrechte zuständig. Sie unterteilt sich in vier Ressorts: Marken, Patente, Industriedesign und Pflanzenzüchterrechte. Die Behörde beschäftigt rund 1.100 Angestellte, die eine wachsende Zahl von Serviceanfragen rund um geistige Eigentumsrechte bearbeiten, die Regierung hinsichtlich der Gesetzgebung beraten und das Bewusstsein für geistiges Eigentum stärken.

Derzeit transformiert IP Australia ihre geschäftlichen Informations- und Kommunikationstechnologien und ersetzt veraltete Systeme durch eine moderne Rights-in-One-Plattform (RIO). In Kooperation mit Pega hat die Behörde mehrere Altsysteme ihres Case-Managements in einer einzigen Anwendung konsolidiert, um Schutzrechtsanmeldungen schneller bearbeiten zu können.

Im Jahr 2016 entwickelte und implementierte die Behörde ihre erste Pega-Anwendung für Designs. Zwei Jahre später wurde die Bereitstellung auf Geschäftsprozesse für das Markenrecht ausgeweitet.

## IP Australia transformiert Abläufe und den Kundenservice

### SCHNELLERE GENEHMIGUNGEN OHNE KOMPROMISSE BEI DER QUALITÄTSSICHERUNG

Die Nachfrage nach den Services von IP Australia ist in den letzten Jahren stetig gestiegen – ein klares Zeichen für eine wachsende Ideenwirtschaft. Die Behörde verarbeitet jährlich rund 850.000 Kundenservice-Interaktionen (darunter etwa 160.000 neue Schutzrechtsanmeldungen) und erzielt dabei Einnahmen von knapp 210 Millionen AUD.

Um die steigende Nachfrage zu bewältigen und der Bevölkerung eine moderne Form der Interaktion mit IP Australia zu ermöglichen, transformierte die Behörde ihre Prozesse zur Designverwaltung und -prüfung. Mithilfe der Pega-Plattform wurde ein optimierter digitaler Prozess für die Antragstellung und -bearbeitung implementiert und in Betrieb genommen. Dazu wurden etwa 17,5 Millionen Datensätze migriert, die Frontend-Verarbeitungskomponenten aufgerüstet und das interne Designmanagementsystem vollständig ausgetauscht.



**Uns war klar: Mithilfe der Agilität und Flexibilität von Pega können wir auch zukünftig die Anforderungen unserer Kunden erfüllen.**

**ROB BOLLARD**

CHIEF INFORMATION OFFICER, IP AUSTRALIA

### TEIL EINER UMFASSENDEREN TRANSFORMATION

Wesentlich für diese Transformation von IP Australia war eine neu geschaffene agile Entwicklungsumgebung im Zuge eines umfassenderen Plans für die fortlaufende Softwarebereitstellung. Vor der Implementierung mehrerer technischer Lösungen – einschließlich Pega – benötigte die Behörde oft etwa sechs Monate, um neue Funktionen für Benutzer und Kunden bereitzustellen oder auf Gesetzesänderungen zu reagieren. Nun können nahezu in Echtzeit gewünschte Änderungen vorgenommen und Probleme behoben werden.

Innerhalb dieser neuen agilen Umgebung ist es IP Australia gelungen, die Bereitstellung auf andere Bereiche auszuweiten. Im nächsten Schritt ihrer Transformation implementierte die Behörde Pega Robotic Process Automation (RPA) zur Prozessoptimierung. Während die Angestellten früher Daten aus bis zu sieben verschiedenen Systemen abrufen und übertragen mussten, können sie routinemäßige Dateneingaben nun mittels Automatisierung schneller und effektiver abschließen – so bleibt ihnen mehr Zeit für komplexere Aufgaben bei der Überprüfung und Verwaltung von geistigem Eigentum.

Unter anderem dank Pega war IP Australia in der Lage, 500 Millionen Datensätze aus einer veralteten Adabas-&-Natural-Datenbank auf dem Mainframe zur RIO-Plattform zu migrieren. Eines der wichtigsten Ziele bei einer solchen digitalen Transformation: die Verringerung von Kosten und Komplexität. Durch die Umstellung separater Altsysteme auf eine gemeinsame dynamische Plattform konnte IP Australia 35 Systeme ausmustern und die jährlichen IKT-Lizenzierungskosten um 1,4 Millionen AUD senken. Über die Nutzungsdauer des neuen Systems hinweg rechnet IP Australia mit finanziellen Vorteilen in Höhe von 87 Millionen AUD.



#### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Verbesserung von Onlinetransaktionen von 12 % auf 99,6 %
- Migration von etwa 17,5 Millionen Designs und 500 Millionen Markendatensätzen
- 160.000 neue Schutzrechtsanmeldungen pro Jahr
- Schnellere Genehmigungen mit optimiertem digitalen Prozess
- Höheres Transaktionsvolumen bei gleicher Qualitätssicherung
- Migration komplexer Vorgänge aus vorhandenen Systemen und manuellen Prozessen
- Schaffung einer agilen Umgebung für schnell und einfach umsetzbare Änderungen
- Pega Robotic Automation zur Automatisierung der Dateneingabe



# Registers of Scotland

## ÜBERSICHT

Die Registers of Scotland (RoS) gibt es bereits seit über 400 Jahren – damit handelt es sich um das älteste Grundbuchamt der Welt. Die staatliche Bestätigung von Eigentumsrechten durch die RoS schützt die Bevölkerung vor Betrug und finanziellen Verlusten aufgrund von mangelnder Transparenz bei Grundstückstransaktionen und Grundbesitz. Die Behörde ist für die Verwaltung von 18 Registern im Zusammenhang mit Grundstücksrechten zuständig.

Im Zuge einer angestrebten Transformation ihrer Geschäftsprozesse wollte die RoS die Kundeninteraktionen modernisieren, die Effizienz und Reaktionsfähigkeit steigern sowie ihren Status als zuständiges Amt für die Grundbuchverwaltung in Schottland festigen. Bei diesem Vorhaben spielte Pega eine zentrale Rolle.

Die inzwischen freigeschaltete neue Case-Management-Anwendung der RoS basiert auf der Pega-Plattform und ersetzt die bisherigen papierbasierten Systeme für die Neueintragung von Grundbesitz in Schottland. Die Erstbereitstellung der Lösung unterstützt den standardmäßigen Eintragungsprozess. Durch Weiterentwicklungen sollen künftig auch Sondereintragungen erleichtert und zusätzliche Prozesse digitalisiert werden.

## Verbesserte Effizienz und Reaktionsfähigkeit

### MODERNISIERUNG UND AUTOMATISIERUNG ANALOGER PROZESSE AUFGRUND NEUER GESETZESVORGABEN

Die RoS musste ineffiziente papierbasierte Prozesse für die Eintragung von Grundbesitz modernisieren, um neuen Vorgaben der Regierung nachzukommen, gemäß denen alle historischen Grundbesitzregister digitalisiert und die Eintragung sowie Übereignung per Onlinesystem ermöglicht werden sollten. Zudem sollte die Modernisierung die Flexibilität von Prozessen, Systemen und Mitarbeitern steigern, um sich besser an das dynamische wirtschaftliche Umfeld und insbesondere an Schwankungen auf dem Immobilienmarkt anpassen zu können.

Die RoS gibt es seit 400 Jahren und die Behörde genießt einen ausgezeichneten Ruf unter den Ämtern ihrer Art weltweit. Die Implementierung der Case-Management-Lösung von Pega ist ein wichtiger Schritt bei unserer Transformation und ermöglicht uns die Bereitstellung digitaler Services, mit denen wir die Erwartungen unserer Kunden vollständig erfüllen.

#### CHARLES KEEGAN

REGISTRATION AND TRANSFORMATION DIRECTOR,  
REGISTERS OF SCOTLAND

### SCHNELLERE GRUNDBUCHEINTRAGUNG UND DIGITALISIERUNG ALLER PAPIERUNTERLAGEN

Das neue Case-Management-System (CMS) der RoS beschleunigt die Eintragung von Grundbesitz in Schottland und unterstützt die Migration aller Grundbuchblätter zu kartenbasierten elektronischen Datensätzen. Die Pega-Lösung handhabt den Prozess zur Ersteintragung von Grundbesitz, der noch nicht digital eingetragen ist. Die Erstellung eines Vorgangs zur Ersteintragung wird mit der Lösung automatisiert und umfasst das Scannen von Papierdokumenten, die Prüfung, Kartierung, Eintragung und Qualitätssicherung sowie die abschließende Rückgabe der physischen Vorgangsdokumente an die einreichende Stelle oder Person.

Die Service-Level-Vereinbarungen (SLAs) des papierbasierten Prozesses betragen 20 Tage für einfache Anträge und 130 Tage für komplexe Anträge. Ein Großteil dieser Zeit entfiel dabei auf die physische Zustellung der Dokumente an die diversen Beteiligten. Die ersten Ergebnisse der Vorgangsbearbeitung nach der Freischaltung des neuen Systems zeigen, dass sich einfache Vorgänge innerhalb eines Tages abwickeln lassen und Sachbearbeiter mehr Vorgänge bearbeiten können als zuvor.

### VIER SCHWERPUNKTE BEI DER ERSTEN FREISCHALTUNG DES CMS

1. Digitales Routing von Vorgängen: Geschäftsregeln bestimmen das bevorzugte Routing, um Aufgaben schneller zuweisen zu können.
2. Digitale Vorgangsdokumente: Gescannte digitale Kopien der eingereichten Dokumente werden verknüpft, damit die Weiterleitung physischer Dokumente entfällt (zugunsten der Prozessbeschleunigung) und Originalunterlagen nicht versehentlich am falschen Ort landen.
3. Verbesserte Business Intelligence: Der Workflow kann quantitativ analysiert werden, um effiziente Abläufe zu erkennen und zu priorisieren.
4. Qualitätssicherung: Die Arbeit wird automatisch stichprobenhaft geprüft, um die Qualitätssicherung zu gewährleisten und festgestellte Mängel zu beheben.

### WEITERES NUTZENPOTENZIAL

- Verbesserte Überwachung des Vorgangsstatus: Bei Nichteinhaltung der SLAs für einen Vorgang drohen der RoS derzeit Rufschädigungen und Strafzahlungen.
- Viele derzeit noch manuell ausgeführte Schritte könnten künftig automatisiert werden.
- Die sorgfältige Verwaltung digitaler Vorgangsdokumente kann die Archivierung und zukünftige Wiederverwendung erleichtern.
- Durch digitale Kopien historischer Papierunterlagen lassen sich Verluste/Schäden vermeiden und Prüfprozesse verbessern.
- Die vollständige Bearbeitung von Vorgängen durch die RoS wird vereinfacht und erfordert weniger Personal, sodass die Behörde in einem dynamischen wirtschaftlichen Umfeld finanziell tragbar bleibt.
- Gespeicherte nicht personenbezogene Daten könnten an Dritte verkauft werden und auch anderen Einrichtungen des öffentlichen Sektors potenziell einen Mehrwert bieten.

### ZUKUNFTSGERICHTETE ÜBERLEGUNGEN

Die RoS erkannte, dass nicht nur die unmittelbaren Probleme rund um Grundbuch-Ersteintragungen gelöst werden müssen, sondern auch eine generelle, ganzheitliche digitale Transformation nötig ist. Die Pega-Plattform ermöglichte dabei eine schrittweise agile Herangehensweise, die sich bereits bei regulären Ersteintragungen auszahlt und obendrein die Möglichkeit bietet, Lösungskomponenten künftig bei Sondereintragungen wiederzuverwenden. Die einfache Integration in die vorhandene IT ist entscheidend für die längerfristigen Pläne und den breiteren Einsatz der Enterprise-Plattform von Pega. Zudem bleibt die RoS dank Wissenstransfer und Schulungen eines internen Teams unabhängig und kann Änderungen an der bestehenden Lösung beziehungsweise neue Lösungen selbstständig implementieren.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Ältestes Grundbuchamt der Welt – vor 400 Jahren gegründet
- Bearbeitung von etwa 400.000 Grundbucheintragungen im Jahr, darunter rund 41.000 Ersteintragungen
- Ersteinsatz des CMS zeigt eine Verkürzung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit für einfache Vorgänge von 17,7 Tagen auf 8,9 Tage – mit Potenzial für eine weitere Beschleunigung



# Shared Services Connected Ltd: Servicestrategie für mehr Effizienz, höhere Einsparungen und ein besseres Mitarbeitererlebnis

## ÜBERSICHT

Die britische Kapitalgesellschaft Shared Services Connected Ltd. (SSCL) bietet Shared Services für über 20 Regierungsbehörden – von der Londoner Polizei bis hin zum Verteidigungsministerium – und unterstützt damit knapp 600.000 Angestellte im öffentlichen Dienst in einem äußerst dynamischen Umfeld.

Als Joint Venture zwischen dem Cabinet Office der Regierung und dem IT-Consulting-Unternehmen Sopra Steria nutzte SSCL seit Jahren manuelle, ressourcenintensive Prozesse für die Lohnbuchhaltung, Auskünfte und generelle Verwaltungsaufgaben. Doch dieser veraltete Ansatz stieß bei der Verarbeitung von 7 Millionen Transaktionen, 2,5 Millionen Anfragen, 2 Millionen Rechnungen und jährlichen Zahlungen in Höhe von 50 Milliarden GBP an seine Grenzen.

SSCL benötigte also eine schnellere und effizientere Strategie für die zuverlässige Servicebereitstellung. Schließlich tragen viele dieser Services zu einer höheren Lebensqualität, zum persönlichen Wohlbefinden und zu positiven Geschäftsergebnissen von Bürgern und Unternehmen im Vereinigten Königreich bei.

## Eine leistungsstarke Plattform

Als Reaktion darauf implementierte SSCL den sogenannten SSCL Service+. Basierend auf Pega Customer Service bietet SSCL Service+ einen optimierten Prozess für die Nachverfolgung, Verwaltung und Lösung von Kundenanfragen sowie End-to-End-Transparenz bei der kanalübergreifenden Arbeit. Mit dieser Plattform kann SSCL die betriebliche Effizienz ebenso steigern wie die Produktivität und Motivation des Personals.

Ein typisches Beispiel: Die Mitarbeiter von SSCL erhalten täglich Tausende E-Mails zu unterschiedlichsten Themen – von offenen Serviceanfragen bis hin zu Stellenbewerbungen. Bisher konnten die Teams von SSCL dieses riesige E-Mail-Volumen in Outlook unter Zeitdruck nur schwer bewältigen. Das Unternehmen hatte bereits über 500 funktionale Postfächer zu verwalten und die E-Mail-Flut stieg stetig an. Die fehlende Kanaltransparenz und inkonsistente Strategie beim Routing von E-Mail-Anfragen verursachten Doppelarbeit, Defizite bei der Erfüllung der Service-Level-Vereinbarungen (SLAs) und uneinheitliche Antworten.

All das änderte sich mit der Einführung von SSCL Service+ und der damit einhergehenden End-to-End-Transparenz bei allen Aufgaben. Service+ leitet Anfragen korrekt weiter und bietet den Mitarbeitern eine Komplettansicht der gesamten Kommunikation. Ob E-Mail, Anruf oder Webchat: Alle Anfragen landen automatisch bei der richtigen Person, die alle gewünschten Informationen genau und konsistent bereitstellen kann.

## END-TO-END-TRANSPARENZ

Intelligentes Routing von Anfragen an die richtigen Supportmitarbeiter ermöglicht auch eine schnellere Bereitstellung von genauen Informationen. SSCL hofft, dadurch das Anfrageaufkommen um 60 % zu senken, sodass die Mitarbeiter sich auf wichtigere Aufgaben konzentrieren können, statt Zeit mit nicht wertschöpfenden Aktivitäten zu vergeuden.



**Dank dieser Innovation können unsere Mitarbeiter sich ganz auf die Verwirklichung erstklassiger Kundenerlebnisse konzentrieren. Dies stärkt den Ruf von SSCL als hervorragender Arbeitgeber.**

**GRAHAM COCKCROFT**

HEAD OF INNOVATION, SSCL

Man nehme als Beispiel einen Beamten, dem per E-Mail mitgeteilt wird, dass er aufgrund eines Bearbeitungsfehlers zu viel Geld erhalten hat. Früher musste das SSCL-Team für Überzahlungen tagelang nach einer Lösung suchen. Dank Service+ können die Mitarbeiter nun sofort alle Details abrufen – von der Fehlerquelle bis hin zu Einzelheiten der Korrespondenz – und Probleme schneller beheben.

Durch die ganzheitliche Darstellung der gesamten Kommunikation auf allen SSCL-Kanälen kann das Supportteam Aufgaben zudem priorisieren und nach Dringlichkeit abarbeiten. So sollte vermutlich eine gehaltsbezogene Anfrage schneller beantwortet werden als eine finanzielle Anfrage. Wenn Teams Aufgaben nach Priorität erledigen können, bieten sie letztendlich auch einen besseren Kundenservice.

## VORTEILE DER AUTOMATISIERTEN BELEGBEARBEITUNG

SSCL Service+ transformiert zudem die Bearbeitung von Bankbelegen. Bisher mussten die Bankbelege zahlreicher Regierungsbehörden aufwendig mit den Aufzeichnungen des ERP-Systems abgeglichen werden. Abgesehen von der schieren Menge an Belegen erwiesen sich vor allem die vielzähligen Standards der einzelnen Behörden als schwierig, die sich die Teammitglieder einprägen mussten, um Belege ordnungsgemäß zu bearbeiten.

Heute werden die Belege aus allen Behörden von Service+ erfasst und Zahlungen automatisch mit den ERP-Aufzeichnungen abgeglichen und verarbeitet. Eigens erstellte Vorgänge regeln Ausnahmen im Hinblick auf SLAs. Durch diesen Abgleich und die Automatisierung entfallen alltägliche Aufgaben. Gleichzeitig werden Prüfprozesse verbessert, menschliche Fehler reduziert und Betriebskosten gesenkt. Seit der Bereitstellung von Service+ hat SSCL messbare Geschäftsergebnisse erzielt. Beispielsweise mussten Mitarbeiter früher bei Belegbearbeitungsfehlern einen Servicevorgangsbericht anlegen. Mit Service+ liegt die Erfolgsquote beim Abgleich jedoch von Beginn an bei 60 %. Durch Feinabstimmung in den nächsten Monaten soll dieser Wert auf über 80 % steigen.

## EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT

Neben der höheren betrieblichen Effizienz und dem verbesserten Mitarbeitererlebnis möchte SSCL demnächst zu intelligenten und automatisierten gemeinsamen Services in der Cloud übergehen, die jederzeit und überall verfügbar sind. Bis dahin arbeitet SSCL weiter an Service+, um wiederholbare Services für Regierungskunden in einem modernen, dynamischen Umfeld bereitzustellen.



# StepChange

## ÜBERSICHT

StepChange Debt Charity bietet umfassende Schuldenberatung im Vereinigten Königreich und hilft jedes Jahr mehr als 600.000 Menschen in finanziellen Nöten. Da sich Verschuldungsfaktoren ebenso wandeln wie die Bedürfnisse der Klienten, muss StepChange auf neue Herausforderungen reagieren. In den letzten 25 Jahren hat die Organisation über 5 Millionen Menschen bei Schuldenproblemen und bei der Rückzahlung von etwa 4 Milliarden GBP unterstützt.

StepChange hatte sich zum Ziel gesetzt, bis 2022 die Anzahl der jährlich beratenen Personen zu verdoppeln und proaktiver auf Klienten zuzugehen, bevor sie sich zu hoch verschulden. Die zunehmende Nachfrage nach diesem Service ist unter anderem auf Trennungen, psychische Probleme, Drogenmissbrauch und steigende Mietkosten im Vereinigten Königreich zurückzuführen. Um die gesetzten Ziele zu erreichen, musste StepChange in neue Technologien investieren, Arbeitsweisen modernisieren sowie neue Services und Onlinetools für die Klienten einführen. Dabei sollte Pega helfen.

**Mit unseren Altsystemen hätten wir die angestrebte Verdopplung der Anzahl an unterstützten Klienten in den nächsten drei Jahren nicht erreicht. Dank Pega haben wir nun eine Serviceplattform für eine deutlich vereinfachte und beschleunigte Customer Journey, mit der wir auch unser Serviceniveau verbessern.**

**PHIL ANDREW**  
CHIEF EXECUTIVE, STEPCHANGE DEBT CHARITY

## Von separaten Systemen zu einer einheitlichen Plattform

Mithilfe der Pega-Plattform implementierte StepChange eine einheitliche Servicelösung namens PULSE. Diese ist schneller, benutzerfreundlicher und ermöglicht es der Organisation, ihre Betriebsabläufe und das Leistungsangebot aus Klientensicht zu optimieren. In der Vergangenheit waren die Schuldenberater auf diverse schlecht aufeinander abgestimmte Systeme in Kombination mit papierbasierten Prozessen, Tabellenkalkulationen und E-Mails angewiesen. Dies führte zu Doppelarbeit und menschlichen Fehlern. Zudem dauerte die Klientenberatung deutlich länger, da Informationen in verschiedenen Systemen gesucht und eingegeben werden mussten.

PULSE integriert nun nahtlos neue und ältere Komponenten für alle Aspekte der Schuldenberatung – von der Registrierung und Erfassung der finanziellen Daten über die Lösungsbereitstellung mithilfe komplexer Entscheidungslogik bis hin zur Datenüberprüfung und -verarbeitung für nachgeschaltete Altsysteme. Über eine integrierte Wissensbasis können Mitarbeiter nötige Informationen direkt in PULSE abrufen, statt separate Anwendungen öffnen und durchsuchen zu müssen. Fortschrittsbalken und Dashboards zeigen Klienten und Beratern den aktuellen Stand des Beratungsprozesses in Echtzeit.

## BEDARF FÜR EIN SOLIDES OMNICHANNEL-ANGEBOT

StepChange entschied sich unter anderem deshalb für Pega, weil die Plattform den so wichtigen Omnichannel-Kriterien der Organisation am besten entspricht. Da die Schuldenberatung bei StepChange zu über 60 % online stattfindet, war eine Lösung nötig, die mit allen Mobilgeräten vollständig kompatibel ist und sowohl Livechats als auch Co-Browsing unterstützt. Das Ziel: 70 % der Klienten sollen in die Lage versetzt werden, per Chat und Co-Browsing selbst Rat einzuholen, statt nur die Telefonberatung zu nutzen. So kann StepChange schlussendlich mehr Klienten helfen.

Durch PULSE verbessert sich jedoch auch die telefonische Beratung. Zuvor dauerten viele Telefonate mit Klienten über eine Stunde.

StepChange rechnet mit einer Verkürzung dieser Zeit um 20 %, sobald die neue Lösung komplett einsatzbereit ist. Mit PULSE können Berater die Klientendaten ganz einfach online abrufen, somit gezieltere Fragen stellen und anhand der Antworten und des jeweiligen Klientenprofils konkrete Empfehlungen und Handlungspläne vom System erhalten. Die Zusammenführung von Beraterteams und unterschiedlichen Anfrageformen resultiert zudem in einem abwechslungsreicheren Arbeitsalltag.

## VON ANFANG AN STARKE ERGEBNISSE

Die neue Lösung befindet sich zwar noch in einer frühen Phase, kann aber bereits positive Ergebnisse vorweisen: hohe Mitarbeiterzufriedenheit, kürzere Telefonate, höherer Anteil an erfolgreich abgeschlossenen Onlineberatungen sowie unkomplizierte Kanalwechsel zugunsten von flexibleren Lösungen im Einklang mit den Bedürfnissen und Zeitplänen der Klienten.

## DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- StepChange hilft jährlich 600.000 Menschen in finanziellen Nöten bei der Bewältigung ihrer Schuldenprobleme
- Proaktive Aufklärung und finanzielle Beratung sollen Schuldenprobleme vermeiden
- Die neue Omnichannel-Lösung ist kompatibel mit Mobilgeräten und unterstützt Livechat und Co-Browsing
- Die Anrufdauer soll sich um 20 % verkürzen
- Sofortiger ROI durch höhere Mitarbeiterzufriedenheit, bessere Onlineberatung und mehr Flexibilität dank unkompliziertem Kanalwechsel



# Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes (MPR)

## ÜBERSICHT

Als Teil der spanischen Verwaltung ist das MPR für die Entwicklung von Maßnahmen zur Stärkung des Rechtsapparats zuständig. Neben dem Schwerpunkt auf Straf-, Zivil-, Handels- und Verfahrensangelegenheiten gehört auch die Unterstützung der Justizverwaltung, die rechtliche und internationale Kooperation sowie die Vereinfachung des Zugangs zum spanischen Justizsystem für Bürger, Juristen und Wirtschaft zu seinen Zuständigkeiten.

Seit 2020 verfolgt die Justizverwaltung mit dem Projekt Justicia 2023 ([www.justicia2030.es](http://www.justicia2030.es)) das ambitionierte Ziel, die öffentliche Wahrnehmung und Inanspruchnahme des Rechtssystems durch digitale Transformationsprojekte zu verbessern. Dazu gehören neue digitale Dienstleistungen, ein einfacherer Zugang zum Justizwesen für Bürger, Rechtsexperten und Unternehmen sowie die Schaffung einer bürgernahen, agilen und effizienten Justizverwaltung.

## Paradigmenwechsel: Von dokumentenbasiertener zur datengestützter Justiz

Das MPR hat sich zur Entwicklung eines Reformprogramms für die Pega-Technologie entschieden, das einen grundlegenden Paradigmenwechsel vorsieht: die Umstellung von einem dokumenten- auf ein datenbasiertes Justizsystem. Das bedeutet, dass bei Gerichtsverfahren bisherige Akten voller Schriftstücke durch elektronische Daten ersetzt werden. Das erleichtert nicht nur Verwaltungsschritte und die Organisation für alle Beteiligten, sondern liefert auch erheblich umfassendere Informationen. Diese Umstellung ist nicht nur in Spanien, sondern auch international ein Novum.

Die Entscheidung fiel für die Pega-Plattform, weil damit neue, dynamischere Arbeitsweisen und erheblich schnellere Anwendungsentwicklungen möglich werden – ohne Outsourcing einzelner Anwendungsprojekte oder zusätzliche Belastung interner Teams. Mit klassischen Entwicklungstechnologien wäre das nicht möglich.

Die Herausforderung war enorm, da im MPR datengestützte, agile Arbeitsweisen und die meisten neuen Tools und Methoden noch größtenteils unbekannt waren. Anwendungen erhielten nur zwei oder drei Updates jährlich, bei Bereitstellungszeiten von manchmal über einem Jahr.

## Insolvenzrecht-Reform für Kleinunternehmen

Wie tiefgreifend die rechtlichen Änderungen sind, zeigt die Reform des spanischen Insolvenzgesetzes, das Kleinunternehmen mit durchschnittlich weniger als zehn Mitarbeitern und einem Jahresumsatz bis 700.000 € bzw. Verbindlichkeiten unter 350.000 € betrifft.

Das Ziel waren schnellere Insolvenzverfahren und die Fortsetzung der Geschäftstätigkeit für rentable Firmen. Gemeinsam mit Pega hat das MPR zwei Services zur praktischen Umsetzung des neuen Gesetzes entwickelt:

- einen Online-Service für Kleinunternehmen
- ein Online-Portal zur Abwicklung von Vermögenswerten

Für dieses Projekt wurde die Pega-Plattform in mehrere bestehende Lösungen des spanischen Justizsystems integriert. Die Implementierung erfolgte landesweit vom 1. September 2022 bis zum 1. Januar 2023 in kürzester Zeit, wodurch das neue Insolvenzgesetz nur vier Monate nach seiner Verabschiedung in Kraft treten konnte.

Die beiden neuen Services sind aus mehreren Gründen für Kleinunternehmen relevant:

- Sie schaffen eine zentrale Anlaufstelle für alle Beteiligten in ganz Spanien, bei der Formulare für verschiedene Phasen von Insolvenzverfahren online ausgefüllt und eingereicht werden können. Damit werden regionale Unterschiede für Kleinunternehmen in Spanien beseitigt.
- Jährlich werden über 10.000 Insolvenzanträge bearbeitet.
- Verfahren dauern jetzt nur noch Wochen statt Monate oder sogar Jahre.
- Die Services sind in über 20 weitere Services integrierbar.
- Standardisierte Daten, Formulare und Services vereinfachen den gesamten Prozess.
- Unnötige, ineffiziente Schritte im Insolvenzverfahren werden eliminiert.
- Die bessere Klassifizierung und Datennutzung sorgt für maximale Effizienz.
- Verfahrensschritte können ohne Intervention von Anwälten, Notaren oder Gerichtsmitarbeitern ausgeführt werden.
- Die gewonnenen Daten sind öffentlich zugänglich und wertvoll für die Gestaltung neuer Vorschriften.



## NEUES, BÜRGERNAHES JUSTIZMODELL

Der positive Einfluss beider Anwendungen auf die Arbeit des MPR geht weit über die ursprünglichen Ziele der Insolvenzrechtsreform hinaus. Neben besseren, zielführenden Arbeitsweisen haben sich auch die Erwartungen an neue Projekte verändert:

- Agile Standardprozesse haben die Release und Bereitstellung neuer Anwendungen erheblich beschleunigt.
- Funktionsträger und technische Teams wissen jetzt, wie wichtig eine enge Zusammenarbeit für die Entwicklung besserer Anwendungen ist.
- Bisherige manuelle Aufgaben und Prozesse erfolgen nun automatisiert.

Dank dieser neuen Möglichkeiten entwickelt das MPR jetzt Anwendungen nach einem kollaborativen Modell mit multidisziplinären Teams, was dem aktuellen Trend entspricht. Die Pega-Lösungen kommen auch der Allgemeinheit zugute, die jetzt wie Anwälte und Rechtsexperten ebenfalls Zugang zu den Leistungen des Ministeriums und der Gerichte hat. Bürger und Juristen können mit dem Justizsystem auf agile, datengestützte und benutzerfreundliche Weise in natürlicher Sprache interagieren. Damit ist der wichtigste Stein ins Rollen gebracht: die Umsetzung eines bürgernahen, digitalisierten Rechtssystems.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- **Kürzere Update-Intervalle:** beliebig viele neue Versionen statt 1 bis 2 jährliche Updates
- **Schnellere Entwicklung:** 4 Monate statt vorher 1½ bis 2 Jahre
- **Schnellere Bereitstellung:** 1 Woche statt vorher 2 Monate
- **Kürzere Insolvenz-Verfahren:** 3 Monate statt vorher 1 Jahr
- **Mehr statistische Daten:** dank automatischer Berechnung und Echtzeit-Datenmanagement im Kleinunternehmen

**Mit Pega ist die IT-Abteilung des Ministeriums zum aktiven Teil der Organisationsstrategie geworden – ein wichtiger Schritt, der einen ständigen Dialog zwischen dem operativen und technischen Management sowie die Demokratisierung der Technologie fördert. Mit herkömmlichen Technologien hätten wir diese agile Entwicklung unmöglich realisieren können, schon gar nicht mit einer solch datenorientierten Qualität. Ohne Pega hätten wir das niemals geschafft.**

**JAVIER HERNÁNDEZ DÍEZ**

STELLV. GENERALDIREKTOR FÜR DIE FÖRDERUNG UND INNOVATION DIGITALER JUSTIZDIENSTE DER GENERALDIREKTION FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION DER JUSTIZVERWALTUNG, MPR

# Sveriges a-kassor: Schwedischer Verband der Arbeitslosenversicherungskassen

## ÜBERSICHT

Sveriges a-kassor versorgt als schwedischer Verband der Arbeitslosenversicherungskassen etwa 4 Millionen Mitglieder mit Hilfsleistungen bei Arbeitslosigkeit. Die 25 unabhängigen Kassen, die in Schweden Bürger im arbeitsfähigen Alter versichern, sind allgemein nach Berufen organisiert. Wird ein Mitglied arbeitslos, nutzen die Kassen Mitgliedsinformationen wie Beruf und Gehalt, um eine möglichst effiziente Auszahlung des Arbeitslosengeldes sicherzustellen. Der Verband unterstützt die 25 Kassen durch IT-Entwicklungsservices, Rechtshilfe und eine gemeinsame IT-Infrastruktur für sichere Zahlungen.

Als Sveriges a-kassor den Service für Mitglieder verbessern und einen effizienteren, fehlerfreien Case-Management-Prozess einführen wollte, entschied man sich für Pega. Nun sind die einzelnen Arbeitslosenversicherungskassen des Verbands in einer einheitlichen, zentralen IT-Plattform vereint. Die Lösung ist wiederverwendbar und individualisierbar, gewährleistet Konsistenz und bietet den Mitgliedern und Sachbearbeitern eine webbasierte digitale Schnittstelle. Die solide Plattform stellt die Mitgliedsbedürfnisse in den Mittelpunkt und dient als Backbone für Kundenservice, Zahlungen, das öffentliche Portal und das Case-Management, sodass die Informationen aller 25 Kassen zentral zusammengeführt werden.

## Schnellere Fallbearbeitung und besserer Service

Sveriges a-kassor möchte sicherstellen, dass Mitglieder ihre Rechnungen zahlen und ihre Familien in schwierigen Zeiten unterstützen können. Um die Fallbearbeitung entsprechend zu beschleunigen, musste der Verband daher seine langsamten papier- und telefonbasierten Prozesse durch digitale, webbasierte Self-Service-Lösungen ersetzen. Statt Formulare auf dem Postweg zu verschicken, können Mitglieder ihre Informationen jetzt über ein Onlineportal übermitteln und bei Bedarf sogar Dateien hochladen. Reicht ein Mitglied beispielsweise am Montag einen Onlineantrag auf Arbeitslosengeld ein, ist die Zahlung mit dem neuen System bereits am Donnerstag verfügbar – früher dauerte dies Wochen. Seit Implementierung der neuen Plattform ist die Nutzung des Onlineangebots von 65 % auf 97 % gestiegen.

## OPTIMIERTE PROZESSE AUCH WÄHREND DER COVID-19-PANDEMIE

Die COVID-19-Pandemie führte zu einer Zunahme der Anträge auf Arbeitslosenunterstützung, was für das neue System jedoch kein Problem darstellte. Bei 120.000 Vorgängen, die jeden Montagmorgen bearbeitet werden, und bis zu 80.000 gleichzeitig aktiven mobilen Benutzern innerhalb eines 4-stündigen Zeitfensters ist maximale Effizienz gefragt. Auf der neuen digitalen Plattform müssen die Sachbearbeiter Mitgliederinformationen nur noch selten erneut eingeben oder umformatieren. Dies spart ihnen Zeit und verringert das Fehlerrisiko. Die Fallmanager werden der gestiegenen Nachfrage gerecht und können den Mitgliedern nun sogar mehr Zeit widmen, um ihre Bedürfnisse optimal zu erfüllen. Sveriges a-kassor erhofft sich künftig weitere Produktivitätssteigerungen durch neue Analyse- und Berichtsfunktionen, die für eine bessere Verteilung und Verwaltung der Arbeitslast sorgen sollen.





## OMNICHANNEL-ANGEBOTE ALS STANDARD

Bürger möchten heutzutage über den Kanal ihrer Wahl mit Behörden interagieren, und zwar auch über Smartphones, Tablets und klassische Desktop-PCs. Mitglieder von Sveriges a-kassor können ihre Ansprüche jetzt über jeden Kanal prüfen und bearbeiten lassen. Dank der Omnichannel-Funktionalität der Pega-Plattform wird jede Anwendung nur einmal entwickelt und dann auf allen Benutzeroberflächen korrekt angezeigt. Eine Überarbeitung für jeden Kanal ist also nicht nötig.

## KOMPLETTPROFIL ZU JEDEM MITGLIED

Auf der neuen Plattform erhält Sveriges a-kassor ein vollständiges Bild der gesamten Mitgliedschaft, einschließlich aller Interaktionen zwischen Mitgliedern und Sachbearbeitern. Durch die Integration mehrerer Datenquellen können Fallmanager auf einen Blick die früheren Arbeitgeber eines erwerbslosen Mitglieds sehen; Details zu bisherigen Gehältern auf sichere Art abrufen und etwaige Zahlungen oder Unterstützungsleistungen sichten, die das Mitglied aus anderen Regierungsprogrammen erhält. Der Beschäftigungsverlauf aller Mitglieder wird sicher digitalisiert und zentral gespeichert. Dadurch ist der Zahlungsprozess effizient und schnell, die Privatsphäre der Mitglieder jedoch zuverlässig geschützt. Auch für die Mitglieder ist der Prozess nun transparenter. Sie können das Datum der Auszahlung ihres Arbeitslosengeldes vorab online einsehen und ihre Finanzen somit besser planen.

## WIEDERVERWENDBARE, AGIL ANPASSBARE LÖSUNGEN

Da die Pega-Plattform die Wiederverwendbarkeit fördert, können die 25 Kassen von Sveriges a-kassor gemeinsame Prozesse und Daten nutzen, gleichzeitig aber auch Funktionen an eigene Bedürfnisse anpassen. So lässt sich das Portal beispielsweise durch Logos oder berufsspezifische Terminologie für jede der Kassen individualisieren. Ein weiterer Vorteil der neuen Plattform: Bei veränderten Vorschriften oder Geschäftsprozessen können die Anwendungen schnell nach Bedarf angepasst werden, ohne alles komplett überarbeiten zu müssen.

Durch die intuitive Benutzeroberfläche der Plattform und einheitliche Prozesse für alle Kassen sind zudem nur wenige Schulungen der Sachbearbeiter erforderlich. So sinken Risiken im Zusammenhang mit unerfahrenen Mitarbeitern, während die Produktivität steigt und der Service für Mitglieder verbessert wird.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Bessere Skalierbarkeit für 25 Kassen und 4 Millionen Mitglieder
- Verkürzung der Fallbearbeitung von Wochen auf Minuten
- Anstieg der Nutzung des Onlineserviceangebots von 65 % auf 97 %
- Schnellere Auszahlung von Leistungen (innerhalb von vier Tagen ab Anfrage)
- Verarbeitung von 120.000 Vorgängen jeden Montag und 80.000 gleichzeitig aktive mobile Benutzer innerhalb eines 4-stündigen Zeitfensters

Dank Pega erhalten die Leistungsempfänger der 25 Arbeitslosenversicherungskassen im Verband von Sveriges a-kassor schnell und unkompliziert die dringend benötigte Hilfe. Das System entlastet zudem die Sachbearbeiter und kann intern angepasst werden.

TOMAS ERIKSSON, CEO, SVERIGES A-KASSOR



# U.S. Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives

## ÜBERSICHT

Die ATF – kurz für Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives – ist eine Strafverfolgungs- und Aufsichtsbehörde innerhalb des US-Justizministeriums und dient dem Schutz der Bevölkerung vor Gewaltverbrechen. Die Behörde ahndet den illegalen Umgang und Handel mit Feuerwaffen, die illegale Nutzung und Lagerung von Sprengstoff sowie Brandstiftung, Bombenanschläge, Terrorismus und den nicht autorisierten Handel mit Alkohol- und Tabakwaren. Darüber hinaus ist die ATF verantwortlich für die Lizenzierung und Regulierung der Feuerwaffen- und Sprengstoffindustrie.

Bislang verwendete die ATF zur Unterstützung ihrer Prozesse eine Anwendungssuite namens National Field Office Case Information System (NFOCIS). Die Beamten, Sonderermittler, Branchenprüfer, Analysten und andere Mitarbeiter der ATF nutzen diese Systeme zur Eingabe, Nachverfolgung und Kompilierung verschiedenster Arten von Daten für strafrechtliche Ermittlungen, behördliche Inspektionen und die Verwaltung von Beweismitteln. Im Jahr 2015 rief die ATF die neue Spartan Program Management Division ins Leben. Ihr Ziel: die Modernisierung von Prozessen und die Bereitstellung einer einheitlichen Plattform, welche die vier bisherigen NFOCIS-Systeme zur Verarbeitung von strafrechtlichen Ermittlungen und behördlichen Inspektionen optimal integriert. Dieses Ziel sollte mithilfe der Pega-Plattform erreicht werden.

**Statt eines IT-bezogenen Ansatzes verfolgen wir nun eine zielorientierte Strategie. Wir haben Experten aus den verschiedenen Abteilungen der ATF in das Projektteam aufgenommen und durch agile Methodik zusammen ein System entwickelt, das den Anforderungen und Zielen der Ermittler im Außendienst bestmöglich gerecht wird und gleichzeitig die öffentliche Sicherheit stärkt.**

**A.J. FRY**

SUPERVISORY SPECIAL AGENT, BUREAU OF ALCOHOL, TOBACCO, FIREARMS AND EXPLOSIVES

## Bedarf für ein modernes, einheitliches Case-Management-System

Die NFOCIS-Systeme stammen aus dem Jahr 1998 und basieren – mit einer Ausnahme – auf einer Client-Server-Architektur. Das Alter, die Infrastruktur und der Funktionsmangel dieser Systeme stellen die ATF vor mehrere Herausforderungen:

- Da die Anwendungen auf benutzerdefiniertem Code beruhen, sind Änderungen und Updates umständlich und zeitraubend.
- Zur Erfassung, Nachverfolgung und Kompilierung von Falldaten sind Unmengen an Methoden nötig – handgeschriebene Notizen, Papierformulare, Tabellenkalkulationen, E-Mails usw. Zudem müssen dieselben Daten oft mehrfach eingeben werden.
- Aufgrund des separaten, isolierten Betriebs der Systeme mit ihren jeweils eigenen Strukturen und Schnittstellen war es äußerst schwierig, Daten zwischen den Systemen auszutauschen oder zu kompilieren. Dies erschwerte der ATF die Erkennung, Verhinderung und Ahndung krimineller Aktivitäten.

Die ATF musste ihre veralteten Systeme durch eine moderne zentrale Lösung ersetzen. Neue web- und prozessbasierte sowie mobilgerätefähige IT-Tools sollen es der Behörde erleichtern, ihre Vorgaben schneller, effizienter und genauer zu erfüllen.

Mithilfe der Pega-Plattform und in Zusammenarbeit mit Accenture Federal Services erstellt die ATF nun ein einheitliches Case-Management-System. Die Mitarbeiter der ATF können sowohl im Büro als auch im Außendienst Daten eingeben, abrufen und kompilieren. Alle Daten sind sofort im gesamten System verfügbar und nicht mehr über mehrere Anwendungen verstreut. Zudem automatisiert das neue System viele Prozesse in den beiden geschäftskritischen Bereichen der ATF, d. h. bei strafrechtlichen Ermittlungen und behördlichen Inspektionen. Ebenso bietet Spartan zuverlässige Funktionen für Mobilgeräte mit Unterstützung für Geoinformationssysteme (GIS), die Offlinenutzung und Kamerafunktionalität.



## Schneller und effizienter durch agile Methodik

Im Hinblick auf die Einführung und Akzeptanz der agilen Methodik in Regierungsbüros ist die ATF führend. Mit der neuen Plattform können Geschäftseinheiten und IT nun Hand in Hand arbeiten, um sicherzustellen, dass die finale Lösung den zentralen Anforderungen der Behörde entspricht. Infolgedessen wurde die Anwendung für behördliche Inspektionen effizient entwickelt und bereits einen Monat früher als geplant freigegeben. In den folgenden Monaten nahm die ATF ein bis zwei Aktualisierungen pro Woche vor – ein Tempo, das mit dem Altsystem undenkbar gewesen wäre.

Inzwischen ist diese Anwendung vollständig in Betrieb und ermöglicht einheitliche Vor-Ort-Inspektionen von Sprengstoffen und Feuerwaffen. Spartan verfügt über Zuordnungsfunktionen, protokolliert den Genehmigungsverlauf und verknüpft und speichert alle Unterlagen. Durch die agile End-to-End-Scrum-Entwicklung können Funktionen iterativ erarbeitet, implementiert und auch kurzfristig geändert werden, sobald die Behörde geübt im Umgang mit dem neuen System ist und sich Anforderungen der Beamten und Ermittler ändern sollten.

Spartan wird in der Amazon Web Services GovCloud gehostet. Dank der On-Demand-Skalierbarkeit der Cloud bleibt die ATF auch bei unerwarteten Anforderungen im Zuge sicherheitsrelevanter Vorkommnisse reaktionsfähig. Zudem kann die Behörde nach jedem vierzehntägigen Entwicklungssprint umgehend neue Versionen der Software bereitstellen.

## Schnell, präzise und effizient im Dienste der Gerechtigkeit

Die ATF verwaltet auch ihre Datenbank zu flüchtigen Personen mit Pega. Diese Datenbank umfasst eine Liste gesuchter Personen samt den entsprechenden Haftbefehlen und soll es dem Joint Support & Operations Center (JSOC) am ATF-Hauptsitz erleichtern, sich bei der Auffindung von Flüchtigen mit den Strafverfolgungsbehörden auf nationaler, bundesstaatlicher und kommunaler Ebene abzustimmen. So kann die ATF in Minuten schnelle überprüfen, ob ein aufrechter Haftbefehl gegen die jeweilige Person vorliegt – denn Fehler oder Verzögerungen entscheiden darüber, ob den Behörden die Festnahme oder der tatverdächtigen Person die Flucht gelingt. Spartan liefert der ATF jederzeit genaue und zuverlässige Informationen und sorgt dadurch für eine bessere Zusammenarbeit der Strafverfolgungsbehörden im ganzen Land.

Inzwischen arbeitet die ATF an einem neuen System zur gezielten Unterstützung strafrechtlicher Ermittlungen. Dazu soll es den Sonderermittlern ermöglicht werden, ihre Notizen, Fotos und andere Daten direkt während eines Einsatzes per Mobilgerät in das System einzuspeisen. Danach können sie die diversen Daten unkompliziert zusammenstellen, um konkrete Ermittlungen einzuleiten und den Fall gemeinsam mit anderen Teams der ATF zu bearbeiten.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Erfolgreiche Umsetzung des agilen Entwicklungsprozesses
- Bereitstellung der ersten Anwendung schon einen Monat früher als geplant
- Implementierung von ein bis zwei Aktualisierungen pro Woche – viel schneller als mit dem Altsystem
- Integration von vier Altsystemen in einer einzigen modernen und einheitlichen Lösung zum Eingeben, Abrufen und Kompilieren von Daten
- Zugriff auf korrekte und verlässliche Informationen durch die ATF-Teams in Echtzeit
- Aktuell im Einsatz bei 1.000 ATF-Mitarbeitern in 75 Außenstellen

United States  
**Census**  
**2020**



# U.S. Census Bureau

## ÜBERSICHT

Das U. S. Census Bureau ist eine Statistikbehörde und liefert hochwertige Daten zur Bevölkerung und Wirtschaft der Vereinigten Staaten. Zensusdaten dienen als Grundlage für zahlreiche soziale, wirtschaftliche und politische Entscheidungen – von der Sitzverteilung im Kongress über die Kommunalplanung bis hin zur Ausschüttung von mehr als 675 Milliarden USD an Bundesmitteln.

Die Behörde erhebt diese Daten durch verschiedene Methoden, darunter auch die alle zehn Jahre stattfindende Volks- und Wohnraumzählung: der sogenannte Decennial Census of Population and Housing. Um möglichst aktuelle, präzise und detaillierte Daten erheben zu können, plante die Behörde die vollständige Modernisierung ihrer Datenerfassungssysteme und -prozesse vor der anstehenden Volkszählung 2020. Damit der Wechsel von einem bis dahin papierbasierten Prozess zu einem automatisierten, digitalen Prozess zur Erhebung der Daten aller Haushalte im gesamten Land gelingen würde, startete die Behörde gemeinsam mit Pega das ECaSE-Projekt (Enterprise Census and Surveys Enabling).

Als weitere Modernisierungsmaßnahme für die Volkszählung 2020 führte die Behörde ein neues CRM-System (Customer Relationship Management) für ihr Partnerprogramm ein. Dieses System bot eine integrierte, digitale Kommunikationsplattform für das Community Partnership Engagement Program (CPEP) und das Census National Partnership Program (NPP) der Behörde – zwei Initiativen, die dazu beitragen sollten, die Bevölkerung besser über den Zensus zu informieren und zur Teilnahme zu motivieren.

Sowohl bei der Datenerhebung als auch bei den Maßnahmen für das Partnerprogramm spielte Pega eine Schlüsselrolle. Insbesondere nutzte die Behörde die Government-Plattform von Pega für folgende ECaSE-Abläufe:

- Survey Operational Control: Verwaltung und Koordination aller Vorgänge sowie Nachverfolgung des Fortschritts bei der Erhebung der Befragungsdaten über verschiedene Kanäle (z. B. Internet, Mobilgeräte, Papierfragebögen und die Zensus-Callcenter)
- Field Operational Control: Erfassung aller Workload-Details für den Zensus-Außendienst (z. B. Vor-Ort-Adressabgleich und Besuch von Haushalten mit fehlender Rückmeldung) sowie Zuweisung von Vorgängen und Arbeitsaufträgen an die Außendienstmitarbeiter

## DATA COLLECTION:

- Survey Response Management: Verarbeitung und Verwaltung von Befragungsdaten, die über die Zensus-Website, Papierformulare, Mobilgeräte von Außendienstmitarbeitern und die Zensus-Callcenter erhoben wurden
- Field Enumeration: Befragung von Haushalten, die weder online noch telefonisch oder per Post Auskunft gegeben haben, mithilfe einer App für die Apple iPhones der Außendienstmitarbeiter
- Self Response: Tool zur Datenerhebung, das von den Interviewern in den Callcentern genutzt wird, um die Teilnehmer zu befragen, die sich bei einem Callcenter gemeldet haben
- Self Response: Verfahren zur Konsolidierung aller Vorgänge und Anlässe für alle Rückmeldungen, die über die Zensus-Website und per Post eingegangen sind, sowie Zulässigkeitsprüfungen zwecks Ermittlung der zu zählenden Vorgänge

**Durch den Umstieg auf ein automatisiertes System von Pega erledigen wir unsere Aufgaben nun viel leichter und effizienter als zuvor. Obendrein sind wir dank der Implementierung agiler Technologien sehr flexibel und können auch auf unerwartete Entwicklungen schnell reagieren.**

**ZACHARY SCHWARTZ**

DIVISION CHIEF, IT SERVICE MANAGEMENT OFFICE,  
U.S. CENSUS BUREAU (GOVERNMENT CIO MEDIA & RESEARCH,  
23. SEPTEMBER 2020)

**Unser Rückmeldesystem ist bisher keine einzige Minute ausgefallen, seit wir die Bevölkerung erstmals zur Onlineteilnahme an der Volkszählung eingeladen haben.**

**STEVEN DILLINGHAM**

DIRECTOR, U.S. CENSUS BUREAU (AUSSAGE VOR DEM HOUSEOVERSIGHT AND REFORM COMMITTEE, 29. JULI 2020)

#### **TESTS DER NEUEN DATENERFASSUNGSPLATTFORM VOR DER VOLKSZÄHLUNG 2020**

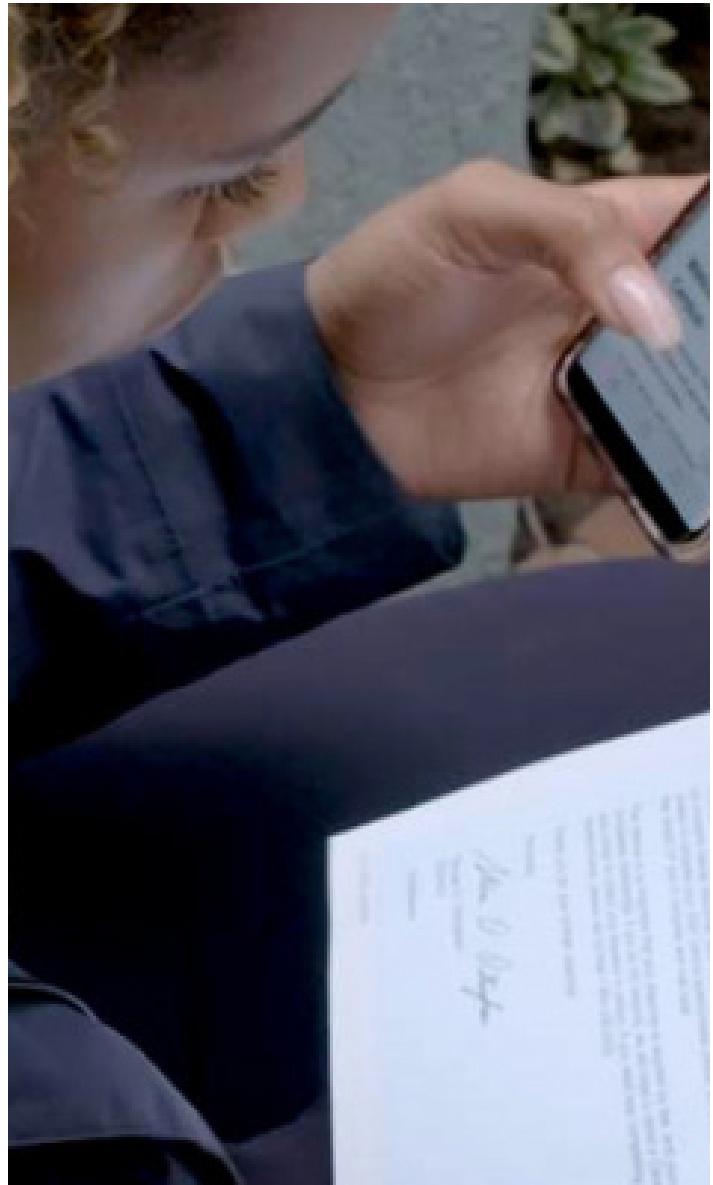
Die Volkszählung 2020 stellte durch den geplanten Wechsel von einem primär papierbasierten Verfahren zu einem digitalen Prozess eine besondere Herausforderung dar. Für diesen Strukturwandel wurden daher mehrere Praxistests geplant und durchgeführt, um die Tauglichkeit der Technologie, der Betriebspläne und der neuen Systeme zu gewährleisten. Dazu gehörten der sogenannte Census Test 2017 und der End to End Test 2018.

Insbesondere wollte die Behörde ihre neue Plattform für Mobilgeräte testen, denn bei der Volkszählung 2020 konnten die Interviewer erstmals für alle erforderlichen Aufgaben Mobilgeräte nutzen – vom Empfang ihrer Aufträge über den Abruf der effizientesten Reihenfolge für die einzelnen Hausbesuche bis hin zur Übermittlung der geleisteten Arbeitsstunden sowie sicheren Aufzeichnung, Verschlüsselung und Übertragung der Daten von Befragten. Die mobile App hat die Produktivität enorm gesteigert: Während die Interviewer im Jahr 2010 nur 1,05 Vorgänge pro Arbeitsstunde schafften, waren es beim End to End Test 2018 bereits 1,56 – eine Produktivitätssteigerung von 48,57 %.

#### **EIN DIGITALISIERTES UND OPTIMIERTES PARTNERPROGRAMM ZUR STEIGERUNG DER BÜRGERBETEILIGUNG**

Bereits im Vorfeld der Volkszählung 2020 erkannte das Census Bureau die einmalige Gelegenheit, auch die Kommunikation mit Partnern durch digitale Tools und weitere Ressourcen zu verbessern. Das Partnerprogramm integriert zwei Initiativen, die zu einer höheren Beteiligung an der Volkszählung beitragen sollen: das Community Partnership Engagement Program (CPEP) und das Census National Partnership Program (NPP). CPEP umfasst indigene, bundesstaatliche und kommunale Verwaltungsbehörden sowie örtliche und religiöse Organisationen, Schulen, Medien, Unternehmen, Sozialdienste, ethnische Vereinigungen und viele mehr, wohingegen NPP die Zusammenarbeit mit Wirtschafts- und Industrieunternehmen sowie überregional agierenden Institutionen ausbaut und vertieft.

Bei der Volkszählung 2010 waren noch viele der Prozesse für das Partnermanagement und die Kommunikation weitgehend manuell zu erledigen, was sich für alle Beteiligten als schwierig erwies. Durch die Digitalisierung dieser Prozesse konnte die Behörde effizienter mit ihren 400.000 Partnereinrichtungen kommunizieren, automatische Warnungen, Erinnerungen und Handlungsaufforderungen versenden und die entsprechenden Ressourcen bereitstellen, um die Bekanntheit und Rücklaufquote der Volkszählung zu steigern.



**Unsere Interviewer erreichten eine kumulative Produktivitätsrate von 1,92 Vorgängen bzw. Adressen pro Stunde und haben damit sogar die Prognose von 1,55 weit übertroffen. Zweifellos ist dies wesentlich auf die Technologie zurückzuführen, die für die Volkszählung 2020 entwickelt wurde und im Vergleich zu früheren papierbasierten Zählungen eine echte Innovation darstellt. [...] Die Produktivität unseres Außendienstes hat sich von 2010 bis 2020 fast verdoppelt.**

**TIM OLSON**

ASSOCIATE DIRECTOR FOR FIELD OPERATIONS,  
U.S. CENSUS BUREAU (CENSUS.GOV)

**Unsere mobilen Eingabegeräte erfassen genau, wie lange die Eingabe der Antworten auf die einzelnen Fragen gedauert hat, wie viel Zeit die Befragung insgesamt beansprucht hat und wo sich die Interviewer in Bezug auf die jeweils zu erfassende Adresse befanden. Wir erhalten also nahezu in Echtzeit eine Fülle von Daten, sodass wir alle Vorgänge im Außendienst sorgfältig mitverfolgen und überprüfen können.**

AL FONTENOT

ASSOCIATE DIRECTOR FOR DECENTRAL CENSUS PROGRAMS  
(FEDERAL NEWS NETWORK, 18. SEPTEMBER 2020)



## ÜBERDURCHSCHNITTLICHE ERFOLGE BEI DER DATENERHEBUNG UND EINBINDUNG VON PARTNERN

Die Ergebnisse der Volkszählung 2020 waren beeindruckend – und das ECASE-System spielte dabei eine entscheidende Rolle. Anhand der von ECASE gelieferten Echtzeitdaten und -analysen zu den Rücklaufquoten konnte sich die Behörde gezielt auf Gegenden mit niedriger Teilnahme konzentrieren und durch erneute Kontaktaufnahmen mehr Menschen zur selbstständigen Übermittlung ihrer Angaben bewegen. Diese schnelle Reaktionsfähigkeit half besonders in Situationen, in denen das Wetter, Bedenken wegen möglicher Gesundheitsrisiken oder andere Umstände die Teilnahme an der Erhebung erschweren.

Zudem führte die Behörde ihr Datenerfassungsprogramm und das Partnerprogramm erfolgreich zusammen: Bei zu niedriger Resonanz in einer bestimmten Stadt oder Region konnte die Behörde mithilfe des neuen CRM-Systems die Partner in diesen Gebieten zügig kontaktieren und ihnen die nötigen Ressourcen für ihre Informationsarbeit und Motivation der Bevölkerung bereitstellen.

Bereits Ende Juli 2020 – also nur vier Monate nach dem ersten Aufruf der Behörde, sich an der Volkszählung zu beteiligen – waren Rückmeldungen von fast 63 % der Befragten eingegangen und mehr als 92 Millionen Haushalte gezählt. Für etwa 80 % dieser Rückmeldungen nutzten die Befragten das Internet. Zudem verzeichnete das Antwortsystem keinerlei Ausfallzeiten. Mitte September 2020 – also ganze sechs Wochen vor dem offiziellen Stichtag am 31. Oktober – war die Volkszählung bereits zu 90 % abgeschlossen. Trotz monatelanger Verzögerungen infolge der COVID-19-Pandemie konnten 220.000 Interviewer über 42 Millionen Befragungen vor Ort durchführen.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Erstmals überwiegend digitale Datenerhebung bei der Volkszählung 2020
- Nutzung der Pega-Software zur Datenverarbeitung für die Volkszählung 2020, inklusive aller Antwortbögen, die per Web, Telefon, Post und über die Mobilgeräte-App eingingen
- Neu eingeführtes Datenerfassungssystem unterstützte mehrere Kanäle und bot eine Mobilgeräte-App für die Interviewer im Außeneinsatz
- Neue CRM-Plattform automatisierte die Kommunikation mit mehr als 400.000 Partnern
- Keine Ausfallzeit des Systems
- Übermittlung von 80 % der eingegangenen Selbstauskünfte per Internet
- Steigerung der Produktivität von Interviewern um 48,57 %
- Volkszählung war bereits sechs Wochen vor dem Stichtag zu 90 % abgeschlossen
- Erfolgreiche Verarbeitung von 400.000 Log-ins innerhalb eines Wochenendes



# U.S. Department of Agriculture Natural Resources Conservation Service

## ÜBERSICHT

Der Natural Resources Conservation Service (NRCS) des US-Landwirtschaftsministeriums bietet Privatgrundbesitzern technische und finanzielle Unterstützung, beispielsweise im Rahmen von Naturschutzprogrammen, die gemäß Agrargesetz (Farm Bill) initiiert wurden und sowohl der Landwirtschaft als auch der Umwelt zugutekommen. Die Teilnahme an diesen Programmen ist freiwillig und erfordert von den Landwirten eine nachhaltige Bewirtschaftung und Optimierung ihrer Betriebe. Insbesondere soll die Fruchtbarkeit des Bodens erhöht, die Wasserqualität verbessert und die Bewässerung effizienter gestaltet werden. So möchte der NRCS sicherstellen, dass die Landwirtschaft, Viehzucht, private Forstwirtschaft und Wildtierwelt nicht nur für heutige, sondern auch für zukünftige Generationen erhalten bleiben.

Um den allgemeinen Service für unterstützungsberechtigte Landwirte und die Teilnehmer dieser Naturschutzprogramme zu verbessern, startete der NRCS die Conservation Delivery Streamlining Initiative (CDSI). Gemeinsam mit Pega entwickelte der NRCS den sogenannten Conservation Desktop (CD), eine integrierte Anwendung, die für optimierte Geschäftsprozesse, verbesserte IT-Dienste und eine transparentere Finanzverwaltung sorgt.

## Ein gemeinsames System zum Schutz der Natur

Vor Einführung des integrierten CD verloren die Mitarbeiter des NRCS viel Zeit damit, sich in unterschiedliche Systeme und Datenbanken einzuloggen, um Anfragen der Landwirte nach technischer und finanzieller Unterstützung zu bearbeiten. Die CD-Anwendung, die auf der Pega-Plattform basiert, vereinheitlicht solche veralteten und nicht aufeinander abgestimmten Systeme in einer einzigen, konsistenten Benutzeroberfläche und bündelt alle Prozesse, Workflows und Features in einem Portal. So können NRCS-Mitarbeiter den betroffenen Privatgrundbesitzern diverse Optionen und Alternativen schneller und präziser anbieten und dadurch ihre Dienstleistungen effizienter gestalten. Hauptziel des CD ist es, allen Außendienstmitarbeitern eine einheitliche Lösung bereitzustellen. Darüber hinaus führte der NRCS gemeinsam mit dem FPAC Business Center und mit Unterstützung des Systemintegrators ASRC Federal Systems bei der Realisierung des CDSI-Programms eine agile Methodik ein, um die Bereitstellung zu beschleunigen und Risiken zu minimieren.

Der integrierte CD unterstützt die Außendienstmitarbeiter durch wichtige Grundfunktionen wie die Dokumenten- und Aufgabenverwaltung sowie die Audit-Protokollierung während der gesamten Bearbeitung von Anträgen auf technische und finanzielle Serviceleistungen. Ferner bietet der CD technische Unterstützung bei der Erstellung eines wissenschaftlich fundierten Naturschutzkonzepts, und zwar in Form eines kartengestützten Prozesses mit modernen Geodatenebenen und Tools.

**Dank dem CDSI-Programm investieren unsere Außendienstmitarbeiter nun erheblich mehr Zeit in unsere Klienten und den Naturschutz vor Ort, statt sich wie bisher mit manuellen, administrativen Aufgaben im Büro zu plagen.**

**GEORGE W. CLEEK IV**

CONSERVATION SECTION CHIEF, INFORMATION SOLUTIONS DIVISION, FARM PRODUCTION AND CONSERVATION (FPAC) BUSINESS CENTER,  
U. S. DEPARTMENT OF AGRICULTURE

CONSERVATION DESKTOP A CDSI Solution DEV Site (V2R3)

JEFF A LIANG SMITH\_ED----SMITH ED

Manage Client Associations Change Servicing Office Rename Case Open Practice Schedule Open Draft/Legacy Files Create New Practice Schedule Transfer Tool Conservation Products Create/Edit PLUs Close Case

WHIP08

Active PLUs Case PLUs Practice Schedule PLUs Practice Schedule

NRCS Home | USDA.gov | Site Map | Civil Rights | FOIA | Accessibility Statement | Conservation Desktop Help Desk Portal

Privacy Policy | Non-Discrimination Statement | Information Quality | USA.gov | Whitehouse.gov | Conservation Desktop Version 2 Release 3

## WENIGER MANUELLE ARBEIT DURCH AUTOMATISIERTE AUFGABENVERWALTUNG UND GEO-MAPPING

Eines der primären Ziele des neuen CD-Systems bestand darin, den Außendienstmitarbeitern mehr Zeit für ihre wesentlichen Aufgaben zu verschaffen. Mit den im CD enthaltenen Funktionen zur Aufgabenverwaltung können autorisierte NRCS-Mitarbeiter nun sämtliche Arbeitsschritte bis hin zur endgültigen Lösung automatisieren. Dies erleichtert die Zusammenarbeit zwischen Spezialisten und Supportmitarbeitern, sodass mehr Zeit bleibt, um sich auf die Planung standortspezifischer Naturschutzkonzepte und die Serviceoptimierung für die Programtteilnehmer zu konzentrieren. Durch die Systemautomatisierung in Echtzeit kann das Ministerium alle Vorgänge jederzeit transparent verfolgen. Führungskräfte sind stets über den aktuellen Fortschritt informiert und treffen dank den Echtzeitdaten fundiertere und schnellere Entscheidungen.

Ein ebenso bedeutendes Feature des durch Pega ermöglichten Systems ist die Konfigurierbarkeit von Geodatenebenen. Damit kann der NRCS geprüfte und gesicherte Geodatentechnologien von Drittanbietern in die Kartierungssoftware von CD einbinden. Dies führt zu einer effizienteren Planung der Naturschutzkonzepte des NRCS, die sich unter anderem mit der Anordnung und Bewirtschaftung von Landflächen und vorgesehenen oder bereits umgesetzten Naturschutzmaßnahmen befassen. Die zuständigen Planer können sich dadurch stärker auf die Entwicklung und Erörterung von Naturschutzprojekten mit den Landwirten konzentrieren und verlieren weniger Zeit durch uneinheitliche Systeme.

## DEUTLICHE ZEITERSPARNISSE FÜR MITARBEITER UND PROGRAMMTEILNEHMER

Hochrechnungen zufolge wird der NRCS nach vollständiger Umsetzung des CDSI-Programms durch die effizientere Verwaltung insgesamt 1.523 Personaljahre einsparen – diese Zeit kann somit anspruchsvolleren Tätigkeiten und Dienstleistungen für die Landwirte zufließen. Konkret bedeutet dies, dass mehr Personal für die Naturschutzplanung und Betreuung der Programmteilnehmer vor Ort eingesetzt werden kann. Neben dieser verbesserten internen NRCS-Personaleffizienz sollen die neuen Prozesse und Tools auch den teilnehmenden Landwirten und Grundbesitzern viel Zeit einsparen, nämlich laut konservativen CDSI-Schätzungen über 750.000 Stunden pro Jahr.

## DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Umverteilung von etwa 1.523 Personaljahren weg von ineffizienten Verwaltungsaufgaben hin zu anspruchsvollerer Tätigkeiten
  - Automatisierung manueller Arbeitsschritte und Effizienzsteigerung
  - Vereinfachte Planung von Naturschutzmaßnahmen für Grundbesitzer und Mitarbeiter
  - Optimierung der Finanzmittelvergabe und mehr Transparenz
  - Optimierte Fahrzeiten für Programmteilnehmer und NRCS-Mitarbeiter
  - Risikominimierung und schnellere Bereitstellung durch agile Methodik





# U.S. Department of Agriculture Office of the Chief Financial Officer

## ÜBERSICHT

Am 15. Mai 1862 unterzeichnete Präsident Abraham Lincoln ein Gesetz zur Schaffung des US-Landwirtschaftsministeriums (U.S. Department of Agriculture, USDA) das er zweieinhalb Jahre später in seiner letzten Kongressansprache sogar als „Volksministerium“ (The People's Department) bezeichnete. Stets im Einklang mit politischen Prozessen, neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen und einer effizienten Verwaltung gibt das USDA seit nun über 150 Jahren den Ton an, wenn es um Herausforderungen in der Lebensmittelindustrie, Landwirtschaft, Nutzung natürlicher Ressourcen, ländlichen Entwicklung und Ernährung geht – und beeinflusst damit das Leben von Generationen von Amerikanern.

Heute gliedert sich das Ministerium in 29 Behörden und Ämter mit fast 100.000 Mitarbeitern, die an mehr als 4.500 Standorten im In- und Ausland im Dienste der amerikanischen Bevölkerung stehen. Das Office of the Chief Financial Officer (OCFO) leitet die gesamte Finanzverwaltung des USDA und verfügt über Ressourcen in Höhe von etwa 208 Milliarden USD sowie Jahresausgaben von rund 143 Milliarden USD.

Im Laufe der Zeit und als Reaktion auf diverse Verordnungen entwickelte sich das OCFO weiter und wurde zu einem zertifizierten Federal Shared Service Provider für die Finanz- und Personalverwaltung der gesamten US-Regierung. In dieser Funktion erbringt das OCFO für zahlreiche Behörden Finanz-, Personal- und Lohnbuchhaltungsdienste, die dem Kostendeckungsprinzip folgen und in Service-Level-Vereinbarungen definiert sind. Das dem OCFO untergeordnete National Finance Center stellt auch anderen Bundesbehörden kosteneffiziente, standardisierte und aufeinander abgestimmte Lösungen für die Finanz- und Personalverwaltung bereit, die deren strategischen Auftrag maßgeblich unterstützen.

Nach dem jüngsten Erfolg des mit 70 Milliarden USD dotierten Zuschussprogramms des Food and Nutrition Service nahm der CFO des Landwirtschaftsministeriums Gespräche mit anderen Behörden auf (sowohl innerhalb als auch außerhalb des USDA), um den Einsatz von ezFedGrants zu eruieren. Dabei handelt es sich um eine Komplettlösung des USDA zur Verwaltung der Darlehen, Bürgschaften und Versicherungen in Höhe von nahezu 100 Milliarden USD, mit denen das Ministerium jedes Jahr amerikanische Landwirte unterstützt. Das Programm wurde so konzipiert, dass es auch für weitere externe Bundesbehörden skaliert werden kann. Um die ezFedGrants-Pläne zu verwirklichen, entschied sich das USDA für Pega als Self-Service-Portal für Zuschussempfänger sowie als Schlüsseltechnologie zur Automatisierung der vielen komplexen Prozesse bei der behördenübergreifenden Fördermittelverwaltung.

**Mit ezFedGrants verfügt das USDA über eine ganzheitliche, moderne Lösung zur Verwaltung von Fördermitteln, mit der ambitionierte Ziele hinsichtlich Servicequalität, Betriebseffizienz, Transparenz und Compliance erreicht werden. So konnte das USDA zum Beispiel den Zahlungsprozess durch die Integration von Pega mit SAP Financials und CRM von durchschnittlich sechs bis acht Monaten auf nur drei Arbeitstage verkürzen.**

**CHRIS COPPENBARGER**  
SENIOR POLICY ADVISOR, USDA

**OHNE PEGA:**

- Zahlungen erforderten 14 manuelle Interaktionen
- Dauer von durchschnittlich sechs bis acht Monaten für die gesamte Zahlungsabwicklung
- Enormer Zeitaufwand für die Mitarbeiter zur Nachverfolgung des Status von Bewilligungen und Zahlungen

**MIT PEGA:**

- Zahlungen erfordern nur noch eine manuelle Interaktion
- Verkürzung der Zahlungsabwicklung auf drei Werkstage (davon einer zur Bearbeitung der elektronischen Überweisungen)
- Direkte Anzeige des Bewilligungs- und Zahlungsstatus für Zuschussempfänger über das Pega-Portal

## Eine ganzheitliche Lösung zur Fördermittelverwaltung – für mehr Effizienz, Transparenz und Compliance

### AUTOMATISIERTE PROZESSE STEIGERN DIE SERVICEQUALITÄT UND MITARBEITERPRODUKTIVITÄT BEI GLEICHZEITIG NIEDRIGEREN BETRIEBSKOSTEN

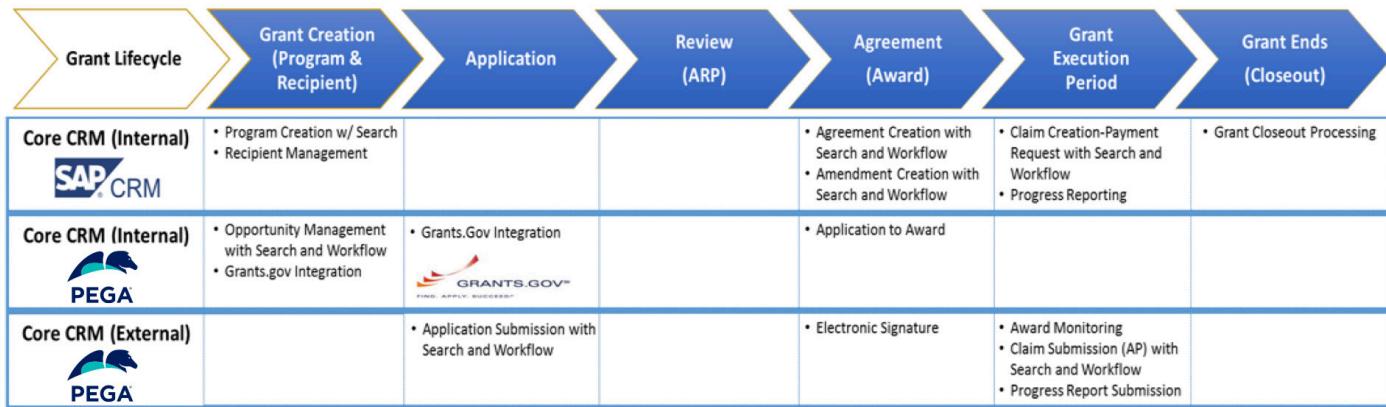
Das USDA hat es geschafft, bisher undokumentierte Prozesse in Pega zu erfassen, zu standardisieren und zu vereinheitlichen. Dies führte bereits im ersten Projekt mit dem Foreign Agriculture Service zu erheblichen betrieblichen Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen. Kurz darauf implementierte auch der Food and Nutrition Service die ezFedGrants-Lösung für sein Portfolio mit einem Wert von über 100 Milliarden USD. In der Vergangenheit verliefen viele der Förderungsprozesse dieser Behörden in Papierform und die Bearbeitung konnte Monate dauern. Weitere Ineffizienz ergab sich daraus, dass das USDA über 17 separate und eigenständige Organisationen verfügt, die Fördermittel vergeben. Tagtäglich führten Mitarbeiter des USDA eine Vielzahl von Anrufen, um den Status der Bewilligungen und Auszahlungen zu erfahren. Diese Anrufe kosteten wertvolle Zeit, in der sich die Mitarbeiter nicht auf wichtigere und nützlichere Aspekte ihrer Arbeit konzentrieren konnten.

Nach vollendeter Einführung der Shared-Service-Plattform für die Fördermittelverwaltung in allen 17 Einrichtungen verfügt das USDA über eine einheitliche Lösung im gesamten Ministerium. Da sich diese Lösung den schlanken Six-Sigma-Prozess des USDA für die Verwaltung von Zuschüssen zunutze macht, rechnet das Ministerium damit, dass 97 % aller Fördermittelprogramme durch die iterative, agile Methodik von Pega in ezFedGrants automatisiert werden können – mit erheblichen Kosteneinsparungen durch wegfallende Systeme in den verschiedenen Behörden. Prognosen zufolge wird das System in den nächsten zwei Jahren Fördermittel in Höhe von über 500 Milliarden USD verarbeiten, sobald externe Behörden mit der Migration zu ezFedGrants beginnen.

### NACH ABGESCHLOSSENER IMPLEMENTIERUNG: WENIGER DATENREDUNDANZ UND BESSERE EINHALTUNG GESETZLICHER VORSCHRIFTEN UND ANFORDERUNGEN – ZUGUNSTEN HÖCHSTER TRANSPARENZ FÜR ALLE STAKEHOLDER

Das USDA integrierte führende Technologiekomponenten in einer ganzheitlichen Plattform zur Fördermittelverwaltung. Als Schnittstelle für externe Anwender fiel die Wahl auf das Self-Service-Portal von Pega. Zudem wurden viele zuvor uneinheitliche Prozesse von Förderprogrammen des Ministeriums mithilfe der zuverlässigen, intelligenten Managementfunktionen von Pega für Geschäftsprozesse standardisiert. Durch die Integration der Pega-Lösung mit SAP CRM und SAP Financials lassen sich Transaktionsverträge verwalten und staatliche Anforderungen bezüglich Finanzmanagement und Reporting erfüllen. Inzwischen werden Fördermittel im gesamten Programmverlauf mit den Finanzdaten abgeglichen, wobei automatisierte Warnfunktionen Unstimmigkeiten an externe Stellen melden und einen Abgleich mit dem Hauptbuch als zentrale Grundlage ermöglichen. Darüber hinaus erfasst die Lösung die vertraglichen Bedingungen und gewährleistet so, dass gegenseitige Kontrollmaßnahmen sowie ein Prüfpfad als Nachweis der Aufgabenverteilung existieren.

Zahlreiche weitere Integrationen, einschließlich Grants.gov und USA Spending.gov, erleichtern die Veröffentlichung von Fördermöglichkeiten und bieten maximale Transparenz für Steuerzahler. Zudem ist ezFedGrants in das Lieferantenregistrierungssystem des Regierungsprogramms für die Fördermittelverwaltung (System for Award Management) integriert. Dadurch kann das USDA wichtige Metriken wie Lieferantentyp und -status nachverfolgen und die „Do Not Pay“-Initiative des US-Finanzministeriums zur Vermeidung vorschriftswidriger Zahlungen unterstützen. Dank dieser ganzheitlichen Lösung verwaltet das USDA Zuschüsse effektiv – von der ersten Anfrage bis zur endgültigen Bewilligung. Die Funktionalität ermöglicht zudem Anpassungen des Projektumfangs, Erstattungen, Zuschläge durch standardisierte Zahlungen, Vorauszahlungen oder elektronisch abrufbare Zahlungen. Mithilfe komplexer Workflows erfüllt das USDA die vielfältigen gesetzlichen Anforderungen von Bundesbehörden, Ministerien, Ämtern und Programmen. Gleichzeitig profitieren interne und externe Stakeholder von absoluter Transparenz beim Status aller Transaktionen. Auf einfach zu konfigurierenden Dashboards sehen die Verantwortlichen des USDA alle Details zu ihren Programmen in Echtzeit und können so die betriebliche Effizienz steigern und potenzielle Betrugsfälle durch bessere Kontrolloptionen und Transparenz verringern. Auch seitens der Stakeholder sind die Benutzerakzeptanz und das Vertrauen in die Richtigkeit der Daten immens gestiegen, da die einheitliche, integrierte Plattform Datenredundanz und Ineffizienz beseitigt.



Durch die Integration der Pega-Lösung mit SAP CRM und SAP Financials lassen sich Transaktionsverträge verwalten und staatliche Anforderungen bezüglich Finanzmanagement und Reporting erfüllen.



#### EINE AGILE LÖSUNG MIT WIEDERVERWENDBAREN KOMPONENTEN UND SKALIERBARKEIT

Die standardisierte Nutzung einer integrierten Lösung mit wiederverwendbaren Prozessen wird das USDA voraussichtlich Kosten in Millionenhöhe einsparen. Da die Funktionen von ezFedGrants auf einer einzigen Codebasis aufbauen, deren Entwicklung auf einem zentralen Modell beruht, erfüllt die Lösung auch zukünftig spezifische oder dynamische Anforderungen bei der Fördermittelvergabe sowie die entsprechenden Compliance-Ziele. So können sich die Mitarbeiter auf ihre eigentliche Arbeit statt auf administrativen Kleinkram konzentrieren und obendrein die gestiegenen Erwartungen ihrer Zielgruppe erfüllen. Kurz gesagt: Das USDA verfügt über eine zuverlässige und nachhaltige Lösung für die Herausforderungen von heute und morgen.

#### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Unterstützt das USDA bei der effizienteren Umsetzung seiner Zielvorgaben
- Verbessert die Servicebereitstellung und Zufriedenheit der Zuschussempfänger
- Steigert die Mitarbeiterproduktivität und senkt gleichzeitig den Verwaltungsaufwand für Fördermittel
- Erfüllt die Compliance-Anforderungen von Bundesbehörden, Ministerien, Ämtern und Programmen
- Verbessert die Verantwortungsverteilung und Transparenz



# U.S. Department of Veterans Affairs

## ÜBERSICHT

Das US-Kriegsveteranenministerium (VA) ist für die Verwaltung von Programmen zur Unterstützung von Veteranen, ihren Familien und Hinterbliebenen zuständig. Nach dem Verteidigungsministerium ist das VA mit mehr als 400.000 Mitarbeitern das zweitgrößte Ministerium und umfasst ein landesweites Netz aus über 2.000 medizinischen Einrichtungen, Kliniken und Beihilfestellen. Bereits 2010 initiierte das VA die Zusammenarbeit mit Pega, um seine Dienstleistungen weiter zu verbessern und all jene optimal zu versorgen, die ihrem Land im Militär gedient haben.

## Schnellere Abrechnung und Einsparung von Steuergeldern in Millionenhöhe

Damit für Veteranen die modernste medizinische Ausstattung und Versorgung zur Verfügung steht, implementierte das Financial Services Center (FSC) des VA ein sogenanntes Invoice Payment and Processing System (IPPS) auf der Pega-Plattform. IPPS bietet eine einheitliche Onlinelösung zur Zertifizierung von Rechnungen, mit deren Hilfe das FSC landesweit im Namen medizinischer Einrichtungen Zahlungen für den Kauf von Klinikgeräten abwickelt.

Bis dahin hatte man eine Mischung aus mehreren isolierten Systemen genutzt, die nur langsam miteinander kommunizierten und teuer in der Wartung waren. Mit IPPS konnte das FSC die Betriebsabläufe verschlanken, die Fehlerquote minimieren und die Kosten der Rechnungsbearbeitung um 33 % senken.

Dank der hohen Anpassungsfähigkeit von IPPS ließ sich die vorhandene Funktionalität des Systems auch für die unterschiedlichen Zahlungsarten anderer Bereiche des VA übernehmen. Inzwischen fungiert IPPS als zentrale Zahlungsplattform für die drei Behörden Veterans Health Administration, Veterans Benefit Administration und National Cemetery Administration. Außerdem soll sie künftig als Zahlungslösung für das Integrated Financial and Acquisitions Management System des VA dienen.

Mit IPPS verbuchte das VA mehrere Erfolge:

- Verarbeitung von 66 % mehr Rechnungen pro Jahr (vorher 1,2 Millionen, jetzt 2 Millionen)
- Anstieg des abgewickelten Dollarwerts der Zahlungen um 33 % (vorher 14 Milliarden USD, jetzt 21 Milliarden USD)
- Keine Personalaufstockung trotz des um 66 % höheren Volumens an verarbeiteten Zahlungen
- Kumulative Kostensenkung um geschätzte 40 %
- Rekordwerte bei Leistungsmetriken wie Zahlungsverzug und Abschläge

## DIGITALE TRANSFORMATION IM GESAMTEN VA

Das VA entschied sich für die Pega-Plattform, um Prozesse im gesamten Ministerium umzugestalten und manuelle sowie papierbasierte Systeme zu digitalisieren. Das Ziel: höhere Effizienz, Transparenz und Kundenzufriedenheit bei minimierter Fehlerquote.

- **VA Debt Management Center:** Der zumeist manuelle, personalintensive Inkassoprozess wurde durch ein effizientes Shared-Service-Angebot ersetzt. Dies verkürzte die gesamte Prozessdauer und ermöglicht den schnelleren Einblick in die Fallakten der Veteranen und folglich einen zufriedenstellenderen Service.

- **VA Centralized Patient Accounting Centers:** Mit der Pega-Plattform und dem FSC-Dokumentenmanagementsystem werden die Speicherung und der Abruf von über 7 Millionen älteren Dokumenten automatisiert und zusätzlich 800.000 Dokumentenseiten pro Jahr an sieben Standorten erfasst. Die Bearbeitungszeit für die Dokumentenspeicherung hat sich so von Tagen auf Stunden verkürzt und die Kosten für den physischen Archivierungsplatz entfallen.
- **VA Office of Acquisitions and Logistics:** Die Pega-Plattform transformiert den Prozess zur Bestätigung zuvor nicht autorisierter Zusagen im gesamten Ministerium. Die optimierten Benutzeroberflächen und flexiblen Workflows der neuen Plattform verbessern die Transparenz, die Bearbeitungszeiten und die Berichterstellung.
- **VA Financial Services Center:** Derzeit laufen zwei Anwendungsfälle von Pega Robotic Process Automation (RPA), die bereits wertvolle Arbeitsstunden für zuvor manuelle Tätigkeiten einsparen.

## VERBESSERTER SERVICE AUS SICHT DER LEISTUNGSEMPFÄNGER

Um Kundenanfragen besser überblicken zu können, die verschiedenen Callcenter zu konsolidieren und die Servicequalität zu steigern, implementierte das FSC für das gesamte Ministerium Pega Customer Service. Dieses CRM-System (Customer Relationship Management) wurde seit 2019 bereits für zwölf Anwendungsbereiche implementiert, z. B. für Zahlungsdienste und die Gehaltsabrechnung auf lokaler Ebene. Die CRM-Suite umfasst zwei Self-Service-Portale für Leistungsempfänger, das CRM-Hauptportal für Callcenter-Mitarbeiter sowie ein Back-Office-Portal – so ist der gesamte Prozess zur Klärung einer Kundenanfrage transparent nachvollziehbar.

Eine der wichtigsten CRM-Funktionen ist das Customer Engagement Portal (CEP): Hier können gewerbliche Anbieter und medizinische Dienstleister des VA rund um die Uhr online und per Self-Service den aktuellen Stand von Rechnungen und Leistungsansprüchen sowie Zahlungsdetails abrufen. Dieses neue Portal reduziert den Zeitaufwand für manuelle Registrierungen von durchschnittlich 3 Minuten pro Anfrage auf unter 30 Sekunden. Zudem ist dies ein erster wichtiger Schritt hin zu digitalen Webformularen, um die derzeitige manuelle Übermittlung analoger Faxe abzuschaffen und den Kunden transparentere Informationen zum Status ihrer Anträge zu bieten. Mithilfe von Robotic Process Automation (RPA) möchte das FSC künftig Daten aus den Webformularen automatisch erfassen und nötige Details ohne die übliche Dateneingabe ausfüllen.

Außerdem kann das FSC anhand der Kundendaten nun die Kundenbedürfnisse und Problembereiche besser verstehen und entsprechende Prozess- und Systemverbesserungen einleiten. Mithilfe der Pega-Lösung stellt das neue CRM also sicher, dass Services die Kundenanforderungen erfüllen, potenzielle Probleme frühzeitig erkannt werden und aktuelle Trends oder Einflussfaktoren bei der langfristigen Prozessoptimierung Beachtung finden.



OBEN: Quantico, Va. (200. Juni 2015) Redmond Ramos, Veteran der U. S. Navy vom Rang Petty Officer 3rd Class, legt beim 200-Meter-Lauf der Männer einen starken Start hin. Die Warrior Games des Verteidigungsministeriums sind ein spezieller Sportwettbewerb für verwundete, kranke und verletzte Militärangehörige und Veteranen. Rund 250 Athleten aus der Army, dem Marine Corps, der Navy, der Air Force, dem Special Operations Command und den britischen Streitkräften messen sich in Disziplinen wie Bogenschießen, Radfahren, Leichtathletik, Schießen, Sitzvolleyball, Schwimmen und Rollstuhlbasketball. (Foto der U. S. Navy von Ensign Joe Scannell / Freigegeben)

RECHTS: SAN DIEGO (2011. Juli 2011) Dr. Wayne Lapetoda, pensionierter Navy Captain, entfernt einem obdachlosen Veteranen einen Zahn beim Veterans Village of San Diego Stand Down 2011. Über 1.000 obdachlose Veteranen wurden kostenlos versorgt und erhielten medizinische und zahnärztliche Behandlungen, Drogen- und Rechtsberatungen, Unterstützung bei der Jobsuche sowie Lebensmittel und Kleidung. (Foto der U. S. Navy von Mass Communication Specialist 3rd Class Dominique Pineiro / Freigegeben)

#### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Zweitgrößtes Ministerium in den USA mit landesweit über 400.000 Mitarbeitern und rund 2.000 medizinischen Einrichtungen, Kliniken und Beihilfestellen
- Invoice Payment and Processing System (IPPS) für das Financial Services Center verschlankte die Betriebsabläufe, minimierte die Fehlerquote und senkte die Rechnungsbearbeitungskosten um 33 %
- IPPS ist inzwischen die zentrale Zahlungsplattform für alle drei Behörden des VA
- Erfolge mit IPPS:
  - Verarbeitung von 66 % mehr Rechnungen pro Jahr (2 Mio. statt vorher 1,2 Mio.) ohne Personalaufstockung
  - Anstieg des abgewickelten Dollarwerts der Zahlungen um 33 % (21 Mrd. USD statt vorher 14 Mrd. USD)
  - Kumulative Kostensenkung um geschätzt 40 %
- Die Pega-Plattform transformiert Prozesse im gesamten VA und ersetzt manuelle sowie papierbasierte Systeme durch digitale Lösungen
- VA Centralized Patient Accounting Centers: automatisierte Speicherung und Abfrage von über 7 Millionen älteren Dokumenten und Erfassung von zusätzlich 800.000 Dokumentseiten pro Jahr
- Robotic Process Automation verspricht Kosteneinsparungen von bis zu 50 %
- Neues CRM verkürzt manuelle Registrierung von durchschnittlich 3 Minuten pro Anfrage auf weniger als 30 Sekunden



# UK Health Research Authority

## ÜBERSICHT

Im Vereinigten Königreich bildet die Health Research Authority (HRA) eine eigenständige Institution, die dem Ministerium für Gesundheit und Soziales untersteht. Gemeinsam mit zuständigen Einrichtungen in Nordirland, Schottland und Wales prüft die HRA medizinische Forschungsanträge mit dem Ziel, die Interessen der Patienten und der Öffentlichkeit zu wahren und zudem Spitzenforschung für eine bessere Gesundheitsversorgung und höhere Lebensqualität zu ermöglichen. Pro Jahr bearbeitet die Behörde etwa 5.000 bis 6.000 Anträge aus verschiedenen Bereichen der Gesundheits-, Medizin- und Sozialforschung.

Zur Übermittlung von Genehmigungsanträgen für Forschungsprojekte stellt die HRA Forschungseinrichtungen, Pharmaunternehmen und anderen Stellen die nötige IT-Infrastruktur bereit. Aufgrund der Vielzahl von Antragswegen und manuellen Prozessen ist das Antrags- und Prüfungsverfahren zuweilen kompliziert und zeitaufwendig für die Antragsteller, mühsam für die HRA-Mitarbeiter und teuer in der Durchführung. Damit die Öffentlichkeit schneller von neuen Erkenntnissen der Gesundheitsforschung profitiert, musste die HRA dringend ihre Geschäftsprozesse straffen und die Genehmigungsverfahren vereinfachen – dies wurde im Zuge der nötigen Erforschung von Behandlungsmethoden und Impfstoffen für COVID-19 klarer denn je. Die HRA erachtete dies zudem als unerlässlich, um den guten Ruf des Vereinigten Königreichs als Forschungsstandort nicht zu gefährden. Als IT-Partner entschied sich die HRA für Pega.

**Wir haben uns für Pega entschieden, um unsere Prozesse zu optimieren, damit die Forscher ihre Erkenntnisse schneller veröffentlichen können. Die COVID-19-Pandemie hat verdeutlicht, wie wichtig gestraffte Abläufe für die medizinische Forschung im Vereinigten Königreich sind. Die Zusammenarbeit mit Pega hat gerade erst begonnen und wir werden sicher weitere HRA-Prozesse zu dieser Plattform migrieren.**

**MARY CUBITT**

RESEARCH SYSTEMS PROGRAMMES DIRECTOR, UK HEALTH RESEARCH AUTHORITY

## Zusammengelegte Arbeitsprozesse für ein optimiertes Antragsverfahren

Die HRA begann die Modernisierung im Rahmen eines gemeinsamen Pilotprojekts namens Combined Ways of Working (CWoW) mit der Medicines and Healthcare Products Regulatory Agency (MHRA). Mithilfe der Government-Plattform von Pega sollte ein zentraler Antragsprozess und eine koordinierte ethische und behördliche Prüfung für klinische Studien gewährleistet werden. Bis dahin hatte eine Antragstellung immer die Meldung bei mehreren Aufsichtsbehörden erfordert, nämlich einerseits bei der HRA bzw. den zuständigen Einrichtungen in Nordirland, Schottland und Wales für die rechtliche und ethische Überprüfung und andererseits bei der MHRA, die für medizinische Sachverhalte zuständig ist.

Das neue System erleichtert den gemeinsam entwickelten Geschäftsprozess und erfordert von Antragstellern nur noch eine einzige Meldung. Erteilte Genehmigungen sind dann im gesamten Vereinigten Königreich gültig. Infolge der Geschäfts- und IT-Unterstützung verkürzte sich der Antrags- und Genehmigungsprozess maßgeblich – von durchschnittlich 91 Tagen für die gesamte Abwicklung auf 54 Tage. So können Forscher früher mit ihrer Arbeit beginnen und potenziell lebensrettende Erkenntnisse umgehend der Öffentlichkeit zugänglich machen. Die Pilotphase läuft derzeit noch mit ausgewählten Antragstellern, die zur weiteren Optimierung beitragen, bevor der Prozess flächendeckend zum Einsatz kommt.

Erst kürzlich fügte die HRA eine Funktion hinzu, mit der Antragsteller auch außerhalb des CWoW-Pilotprojekts online einen Termin für die Prüfung einer Forschungsstudie buchen können, statt dafür während der Geschäftszeiten anzurufen. Besonders bei pandemiebedingt ungewissen Öffnungszeiten ist dies natürlich ein sehr vorteilhaftes Verfahren. Mitarbeiter, die bisher mit telefonischen Terminanfragen betraut waren, können sich nun verstärkt um die Anliegen der Antragsteller kümmern. Langfristig bietet sich diese Lösung für alle von der HRA bearbeiteten Arten von Forschungsanträgen an, auch für jene, bei denen Gewebeproben und medizinische Geräte involviert sind.

Im Zuge der Weiterentwicklung wurden Funktionen implementiert, mit deren Hilfe Forscher außerhalb des CWoW-Pilotprojekts Änderungen an ihren bestehenden Anträgen online vornehmen können. Das Verfahren für die Antragstellung ist somit moderner und kostet die Mitarbeiter weniger Zeit für das Hochladen von Dokumenten in Altsysteme.



## SCHNELLE ITERATION, ANPASSUNG UND BEREITSTELLUNG

Ziel der HRA war es, neue Funktionalität iterativ hinzuzufügen und gleichzeitig bestimmte Aspekte des Altsystems zur laufenden Verwaltung bereits genehmigter Forschungsprojekte beizubehalten. So sollten die Risiken einer komplexen Implementierung und umfangreichen Datenmigration vermieden werden. Pega war dieser vielschichtigen Herausforderung gewachsen.

Des Weiteren musste die HRA dafür sorgen, dass sich Lösungen zeitnah bereitstellen und Änderungen unkompliziert vornehmen lassen, um auch auf neue Vorschriften und Verfahrensweisen reagieren zu können. Besonders wichtig war dies vor dem Hintergrund des bevorstehenden Brexits und der damit einhergehenden Änderungen an Verfahren und Vorschriften. Durch die schnelle Anpassung und Bereitstellung von Lösungen senkt die HRA also den Zeit- und Kostenaufwand sowie mögliche Risiken.

Daneben unterstützt Pega die HRA bei der Umsetzung von Lösungen mit gesteuerten Zugriffsebenen für die am Antragsverfahren beteiligten Behörden und Personen. Dieser Aspekt ist deshalb von zentraler Bedeutung, weil zahlreiche Einrichtungen und Unternehmen des öffentlichen und privaten Sektors an diesem Antragsverfahren mitwirken.

## EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT: AUSWEITUNG AUF ANDERE FORSCHUNGSBEREICHE

Die HRA setzt die Entwicklung und Optimierung des CWoW-Verfahrens fort und wird nach der Pilotphase mit der ersten Testgruppe zu gegebener Zeit schrittweise weitere Antragsteller für klinische Studien einbeziehen. Dabei liegt ein Hauptaugenmerk auf der Transparenz der Forschung: So erleichtert es die HRA den Antragstellern, ihre Ergebnisse aus klinischen Studien zu veröffentlichen und damit anderen Forschern und der breiten Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen. Über ein Dashboard können Antragsteller künftig den Status des Überprüfungs- und Genehmigungsprozesses besser einsehen und gegebenenfalls Änderungen an ihrem Antrag vornehmen. Zudem soll Pega verstärkt als strategische Plattform genutzt werden, um das Back-Office-System für das Case-Management und die zugehörigen Funktionen zu ersetzen.

Die HRA hofft, aufbauend auf den Erfahrungen aus dem CWoW-Projekt bald weitere Arten von Forschungsvorhaben besser fördern zu können. Dies erfordert jedoch die Integration mit anderen Regierungsbehörden und Datenquellen. Die Pega-Plattform ist dieser Aufgabe dank ihrer Unterstützung für die Wiederverwendung und Spezialisierung gewachsen, denn so kann die HRA Funktionen nach Bedarf für verschiedene Prozesse erneut verwenden und individualisieren.

Die Wahl fiel unter anderem deshalb auf Pega, weil die Plattform sowohl für die anfängliche Herausforderung der HRA als auch für die zukünftig geplante Erweiterung auf andere Geschäftsbereiche geeignete Funktionen bietet. Während die Behörde derzeit ihre interne IT-Expertise stärkt, prüft sie auch aktiv, wie sich mit Pega zusätzliche Effizienzen und Verbesserungen der Geschäftsprozesse erzielen lassen.



## DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Vereinfachte Beantragung klinischer Studien über zentrales Verfahren – dadurch Verkürzung des Antrags- und Genehmigungsprozesses von durchschnittlich 91 auf 54 Tage
- Neue rund um die Uhr verfügbare Funktion zur Onlinebuchung von Terminen für die Studienüberprüfung
- Neue Funktion zur Onlineübermittlung gewünschter Ergänzungen an vorhandenen Anträgen
- Geplante Erweiterung auf alle Arten von Anträgen (durchschnittlich 5.000 bis 6.000 pro Jahr)
- Durch agile Methodik gerüstet für potenzielle Verfahrensänderungen nach dem Brexit
- Voraussichtliche Nutzung der Pega-Plattform zur Transformation weiterer Forschungsbereiche und Geschäftsprozesse





# U.S. Federal Bureau of Investigation

## ÜBERSICHT

Das dem US-Justizministerium zugeordnete Federal Bureau of Investigation (FBI) ist eine Ermittlungs- und Strafverfolgungsbehörde der Vereinigten Staaten und dient der nationalen Sicherheit. Mit fast 35.000 Agenten, Analysten und weiteren Spezialisten sorgt das FBI rund um die Uhr und weltweit für den Schutz der USA vor Terroranschlägen, Spionage, Cyberangriffen sowie schwerer Kriminalität und unterstützt Partner mit Dienstleistungen, Schulungen und Führungskompetenzen.

Im Rahmen seiner Zielsetzung betreibt das FBI das sogenannte National Instant Criminal Background Check System (NICS), das dem Missbrauch von Schusswaffen vorbeugen und dadurch Menschenleben retten soll. Außerdem ist dank NICS sichergestellt, dass autorisierte Käufer zeitnah die von ihnen erworbenen Feuerwaffen erhalten. Gemäß nationalen Vorschriften wird das NICS von staatlich lizenzierten Waffenhändlern (Federal Firearms Licensees, FFLs) genutzt, um sofort zu prüfen, ob ein potenzieller Käufer zum Kauf von Waffen oder Sprengstoff berechtigt ist. FFLs fragen also vor jedem Verkauf die Datenbank des FBI ab und stellen sicher, dass die Person die Voraussetzungen erfüllt. Um die Skalierbarkeit zu verbessern und auf künftige Gesetzesänderungen vorbereitet zu sein, ging das FBI eine Partnerschaft mit Accenture Federal Services ein. Das Unternehmen nutzte Pega Infinity™ als Case-Management-Plattform, um das NICS zu modernisieren, die Sicherheitskontrollen zu stärken und auf neue Anforderungen der Bevölkerung zu reagieren.

## Modernisierung aufgrund neuer Waffengesetze und vermehrter Waffenkäufe

### BESSERER SCHUTZ DER BEVÖLKERUNG

Zur Umsetzung der geplanten Verbesserungen mithilfe von Pega Infinity™ ersetzte das FBI sein veraltetes System, um regelbasierte Hintergrundüberprüfungen zu ermöglichen und auch weiterhin die zuverlässige Integration in landesweite Datenbanken zu gewährleisten. Angesichts von über 38 Millionen Überprüfungen im Jahr 2021 muss das System entsprechend skalierbar sein und auch mit einem großen Anfragevolumen oder plötzlich erhöhter Nachfrage zureckkommen. Darüber hinaus bietet das FBI nun über seine Website und das NICS-Callcenter ein einheitliches Omnichannel-Serviceangebot.

### REAKTION AUF NEUE ANFORDERUNGEN DER GESELLSCHAFT

Durch dynamische politische Rahmenbedingungen und im Zuge von Krisen kommt es in den Vereinigten Staaten rasch zu vermehrten Waffenkäufen. Laut Gesetz muss eine Hintergrundüberprüfung innerhalb von drei Geschäftstagen ab der Anfrage erfolgt sein. Dies soll sicherstellen, dass einerseits die Rechte der Bürger gemäß Zweitem Verfassungszusatz gewahrt und andererseits die geltenden Waffengesetze durchgesetzt werden. Aus diesem Grund hat das FBI ein System implementiert, das die nötigen Hintergrundüberprüfungen auch in größerer Zahl zuverlässig bewältigt.

### DIE LÖSUNG

Mithilfe von Pega Infinity™ entwickelte das FBI eine öffentliche Website als Schnittstelle für alle registrierten Waffenhändler. Versucht jemand, eine Feuerwaffe zu kaufen, kann sich ein befugter Anwender sicher anmelden und zügig eine Hintergrundüberprüfung durch das FBI beantragen. Dank der Omnichannel-Strategie kann dieser befugte Anwender alternativ auch das NICS-Callcenter des FBI anrufen. Pega steuert den Workflow und sorgt dafür, dass alle Anfragen an die richtigen Stellen weitergeleitet werden. Abgewiesene Anfragen werden an ein separates System weitergeleitet.

Vor der Implementierung von Pega mussten Anfragen nach Hintergrundüberprüfungen manuell bearbeitet werden – mit potenziell langen Wartezeiten. Mit Pega erfolgt die Weiterleitung zwischen Ermittlern und dem Callcenter-Personal nun automatisch und präzise. Da es mittlerweile deutlich weniger Anrufe im Callcenter gibt, kann das FBI mit weniger Personal mehr Hintergrundüberprüfungen bearbeiten.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Über 20 Millionen Hintergrundüberprüfungen pro Jahr seit 2013 und sogar über 38 Millionen im Jahr 2021
- Mit 236.295 Hintergrundüberprüfungen bricht NICS am 17. März 2021 die Rekordmarke
- Nutzung von RPA zur automatisierten Bearbeitung von Sekundäruntersuchungen
- Zügige Reaktion auf sich verändernde Waffengesetze
- Omnichannel-Benutzererlebnis
- Einhaltung der US-Verfassung bei der Durchsetzung von Gesetzen zur Waffenkontrolle

# Verteidigung und Geheimdienste



# Air Force Research Lab

## ÜBERSICHT

Das Air Force Research Lab (AFRL) ist ein global aktives Forschungsinstitut und spielt eine führende Rolle bei der Entwicklung und Integration von Technologien für das US-Militär in den Bereichen Luft- und Raumfahrt sowie Cyberspace. Mit über 12.000 Mitarbeitern in 9 fachlichen Organisationseinheiten und 40 weiteren Niederlassungen weltweit treibt das AFRL die Forschung und Entwicklung in sehr vielfältigen wissenschaftlichen und technischen Feldern voran.

Um veraltete IT-Systeme zu modernisieren und die Wiederverwendbarkeit von Informationen unternehmensweit zu verbessern, suchte das AFRL nach einer Plattform, mit deren Hilfe relevante und korrekte Daten zur Optimierung von Management, Performance und Entscheidungsprozessen genutzt werden könnten. Ein wichtiges Ziel dabei: Verschiedenen Teams des Instituts sollte es ermöglicht werden, Anwendungen und Prozesse auf der Plattform einheitlich zu erstellen, gemeinsam zu nutzen und an die jeweiligen örtlichen Umstände oder Vorgaben der Organisationseinheit anzupassen. Nach umfangreichen Marktrecherchen und einer Vorauswahl entschied sich das AFRL, die Government-Plattform von Pega im Rahmen eines speziell genehmigten Projekts zur Prototypentwicklung genauer zu evaluieren.

## Ineffizienz durch komplizierte codebasierte Tools

Seit 2006 nutzte das AFRL ein seriengefertigtes kommerzielles System, das über die Jahre erheblich individuell angepasst wurde, um den Anforderungen der Wissenschafts- und Technologieprojekte gerecht zu werden. Daraus ergaben sich diverse Probleme. Jedes Upgrade wesentlicher Funktionen dieses Systems verursachte beträchtliche Kosten, da alle individuellen Anpassungen erneut vorgenommen werden mussten. Zudem wurde das System im Institut nur mäßig genutzt, da es nicht zur Arbeitsweise der Anwender passte. Besonders problematisch war, dass dieses Tool nur der Datenerfassung diente – das AFRL benötigte aber eine iPBMPS-Lösung, also eine Komplettsuite zur intelligenten Verwaltung von Geschäftsprozessen.

Die bisherige IT-Lösung des AFRL bot den Organisationseinheiten außerdem keine Möglichkeit, Anwendungen gemeinsam zu nutzen. Sowohl der Hauptsitz des AFRL als auch jede einzelne Organisationseinheit besitzen eine eigene IT-Abteilung mit jeweils heterogenen Plattformen und Technologien. Wollte also eine Organisationseinheit die Anwendung einer anderen Einheit übernehmen, musste diese für den neuen Zweck umprogrammiert und an die neue Systemumgebung samt Anforderungen angepasst werden. Das war kostspielig, zeitaufwendig und ineffizient.

## Eine flexible Plattform für zentrale und lokale Geschäftsprozesse

Das AFRL fand eine flexible, anpassbare Lösung, die einerseits den Anforderungen der institutsweiten Prozesse entspricht, andererseits aber auch je nach Bedarf durch einzelne Organisationseinheiten konfiguriert werden kann. Die Plattform erfüllt vier wichtige Auswahlkriterien: 1) Vererbungskonzept bei Anwendungen und Konfigurationsoptionen, 2) einheitliche Entwurfsumgebung für Entwickler, 3) optimierte Entscheidungsfindung und 4) Einhaltung bestimmter präventiver Cyberschutz-Anforderungen.

**Durch den Wechsel zur neuen Plattform steigt die Datenqualität, da Anwendungen besser mit unserer Arbeitsweise harmonieren. Dank mehr Transparenz sind weniger datenbezogene Anfragen nötig. So können wir schneller fundierte Entscheidungen treffen, um die Streitkräfte optimal zu unterstützen.**

### CHADWICK PFOUTZ

DEPUTY DIVISION CHIEF, ENTERPRISE BUSINESS SYSTEMS DIVISION, AIR FORCE RESEARCH LABORATORY

Derzeit entwickelt das AFRL Prototypen für vier Anwendungen. Die erste davon dient dem Taskmanagement und soll großflächig im gesamten Institut verwendet werden. Mit den anderen drei Lösungen will das AFRL die Verwaltung von Forschungs- und Technologieprogrammen verbessern, nämlich durch eine Anwendung zur Budgetaufschlüsselung, eine Anwendung zur Verwaltung von Arbeitseinheiten nach Kosten, Zeitplänen und Leistung (inkl. Berichterstattung an das US-Verteidigungsministerium) sowie eine Anwendung zur generellen Programmverwaltung. Derzeit sind beim AFRL über 100 verschiedene Anwendungen in Betrieb – teils in einzelnen Organisationseinheiten, teils aber auch in mehreren Einheiten –, die alle auf die neue Plattform migriert werden.

## Fundierte Entscheidungsfindung durch verbesserte Datenqualität

Der Wechsel zur neuen Plattform soll vor allem auch die Datenqualität verbessern. Bei den bisherigen Lösungen mussten Teams und Führungskräfte benötigte Daten zu oft in Kalkulationstabellen und Vortragsfolien zusammensuchen, statt sie zentral im System abrufen zu können. Mit besseren Daten und letztlich auch besseren Tools für deren Visualisierung und eine moderne Berichterstattung erhalten die Führungskräfte der einzelnen Abteilungen, Niederlassungen und des Instituts bessere Einblicke in alle Projekte. Folglich können sie fundierte Entscheidungen treffen. Zudem sind präzise Daten aus früheren Studien und Projekten jederzeit für künftige Projekte verfügbar und zugänglich. Dank dieser Leistungsfähigkeit, Agilität und Wiederverwendbarkeit von Lösungen erweist sich das AFRL als innovative Kraft bei der IT-Modernisierung im Verteidigungswesen.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Erfüllt präventive Cyberschutz-Anforderungen
- Nutzt das Vererbungskonzept und ermöglicht die Konfiguration gemäß lokalen Bedingungen
- Optimiert die Entscheidungsfindung
- Verbessert Betriebsabläufe und spart institutsweit redundante Kosten ein
- Vereinheitlicht die Entwurfsumgebung für Entwickler
- Intuitive Benutzeroberfläche
- Skalierbar für die 10.000 AFRL-Mitarbeitenden weltweit
- Offene, flexible Plattform zur gemeinsamen Entwicklung
- Unkomplizierte Freigabe und Anpassung der Anwendungen

# U. S. Marine Corps – Program and Resources (P&R)

## ÜBERSICHT

Schon seit 1775 entsenden die Vereinigten Staaten die stets einsatzbereiten Expeditionsstreitkräfte des Marine Corps immer dann, wenn in Krisenzeiten schnelle Siege nötig sind. Die Marines kämpfen an Land, zur See und in der Luft. Zudem verstärken sie nach Bedarf die Besatzung von Kriegsschiffen und die Streitkräfte bei Bodenoperationen.

Um diese Aufgaben zu erfüllen und gleichzeitig den Vorgaben im Sinne der verschiedenen Elemente der nationalen Verteidigungsstrategie gerecht zu werden, unterzieht das Marine Corps seine IT einer umfangreichen Modernisierung. Ziel ist es, Risiken zu reduzieren und obendrein die Effizienz, Agilität und Reaktionsfähigkeit zu verbessern. Geleitet wird die Initiative durch das Program and Resources Department, kurz P&R. Diese Stabsstelle ist primär für die Planung, Durchsetzung und Überwachung aller finanziellen Anforderungen, Richtlinien und Programme des Marine Corps verantwortlich.

Zur P&R-Abteilung gehört das Enterprise Business Transformation Office (EBT), dessen Aufgaben die Modernisierung der Streitkräfte, die Umgestaltung des Geschäftsbetriebs und die Senkung der Kosten für Betriebsabläufe sind. Das EBT ist zudem zuständig für das IT-Portfolio der sogenannten Business Mission Area (BMA), die dafür sorgt, dass Streitkräfte jederzeit und überall die benötigten Ressourcen erhalten. Dieses Portfolio umfasst 14 Funktionsbereichsleitungen, darunter Personalwesen, Logistik, Finanzwesen, Einkauf sowie Aus- und Weiterbildung. Durch die Optimierung von Geschäftsabläufen möchte die BMA Mittel für Kernmissionen der Streitkräfte freisetzen.

## Der Auftrag: Besserer Zugang zu Daten ohne manuelle Behelfslösungen und hohe Kosten

Das EBT überwacht die Betriebsabläufe von über 100 Geschäftssystemen und noch deutlich mehr Anwendungen. In vielen Fällen waren wichtige Daten in uneinheitlichen Geschäftsbereichen, Systemen und Anwendungen verborgen, wodurch der Informationsaustausch erschwert wurde, Risiken unerkannt blieben und enormer Mehraufwand entstand. Das Marine Corps musste seine isolierten, individuell angepassten Systeme und Anwendungen in eine cloudbasierte Umgebung mit gemeinsam nutzbaren Services überführen, um die Modernisierung zu beschleunigen. Zu diesem Zweck wandte man sich an srcLogic, einen Pega Gold Implementation Partner, der die Government-Plattform von Pega als Roadmap für das Pilotprojekt nutzte, um die Altsysteme des Marine Corps durch eine cloudbasierte, agile und vernetzte Plattform zu ersetzen.

Änderungen an der Systemarchitektur einer Behörde des US-Verteidigungsministeriums brauchen jedoch Zeit. Bestimmte

Kontrollvorgaben müssen erfüllt sein, um eine Betriebsbefugnis zu erhalten. Im Mai 2018 begann das EBT mit dem Ausbau der neuen Cloud-Architektur bei einem kommerziellen Cloud-Anbieter. Im April 2019 wurde die Betriebsbefugnis für die Cloud-Basischicht erteilt, die dann in den folgenden sechs Monaten als Fundament für die zu entwickelnden Plattformen diente. Dazu zählte auch die Government-Plattform von Pega, die das Vererbungskonzept für 390 der 403 Sicherheitskontrollen umsetzt, die typischerweise für Anwendungen der mittleren Sicherheitsstufe nötig sind.

Dank diesem Fundament können Entwickler Anwendungen nun schneller erstellen und genehmigen – und zwar in wenigen Wochen statt Jahren. Da die auf der Pega-Plattform entwickelten Steuerelemente, Regeln und Services für die Anwendungsverwaltung gemeinsam genutzt werden, kann das EBT Objekte und Komponenten wiederverwenden. Das heißt, die Anwendungsfunktionalität wird nur einmal ausgearbeitet und dann auch für andere Anwendungen implementiert. So lässt sich beispielsweise eine digitale Signaturfunktion unkompliziert für alle Anwendungen realisieren.

Gemeinsam genutzte Services fördern auch die Wiederverwendbarkeit in der gesamten Organisation. Funktionen können für weitere Geschäftsbereiche, Einrichtungen und sogar andere Behörden des Verteidigungsministeriums mit einer Pega-Bereitstellung freigegeben werden. Wenn eine Behörde nicht mehr jede Anwendung selbst entwickeln muss, verkürzt sich der Zeitaufwand bis zur Produktivstellung enorm.

## KLEIN BEGINNEN UND SCHNELL HANDELN

Das Marine Corps hat die Transformation auf lange Sicht geplant. Durch die anfängliche Zusammenarbeit mit srcLogic bei einer bestimmten Anwendung half das EBT dem Corps, erfolgreich eine agile Umgebung zu erstellen und obendrein das langfristige Potenzial der Plattform zu verdeutlichen. Diese erste Anwendung widmete sich dem Managers' Internal Control Program (MICP), das dem Marine Corps einen standardisierten Prozess bietet, um Assets zu schützen, die Genauigkeit und Zuverlässigkeit von Buchhaltungsdaten zu prüfen, die operative Effizienz zu steigern und die Einhaltung vorgeschriebener Managementrichtlinien zu fördern. Das MICP evaluiert und dokumentiert die Wirksamkeit interner Kontrollen in der gesamten Organisation, um leistungsfähige Abläufe ohne Betrug, Verschwendungen und Misswirtschaft sowie die Einhaltung aller Gesetze und Vorschriften sicherzustellen.

Früher waren Hunderttausende Personenstunden nötig, um die MICP-

**Früher wurde zu viel Zeit mit der Informationsbeschaffung vergeudet, statt sich den Kernaufgaben des Marine Corps zu widmen. Unser modernisiertes System spart uns Tausende Arbeitsstunden und damit verbundene Kosten ein. So können wir uns wieder auf unsere eigentliche Mission konzentrieren.**

## CAPTAIN ANDREW HUTCHEON

U. S. MARINE CORPS, IT PORTFOLIO MANAGER, HQMC, ENTERPRISE BUSINESS TRANSFORMATION OFFICE

Vorgaben einzuhalten, weil Daten aus separaten Quellen wie Excel und SharePoint gesammelt und organisiert werden mussten. Viele weitere Personenstunden entfielen auf die manuelle Berichterstellung, um die Compliance nachzuweisen und fehlerhafte Sachverhalte aufzuklären, sowie auf die Nachverfolgung nötiger Korrekturmaßnahmen zwecks ordnungsgemäßer Audit-Ergebnisse. Um diesen Nachverfolgungsprozess zu automatisieren und der Führungsspitze präzise Berichte zu liefern, entwickelten das Marine Corps und srcLogic gemeinsam eine Anwendung namens Managers' Internal Controls Remediation and Reporting (MICRR).

Mit dieser neuen MICRR-Anwendung erlangte das Corps innerhalb von drei Monaten die grundlegende Produktionsbereitschaft und war innerhalb von sechs Monaten für das vollproduktive Rollout gerüstet – dank agiler Bereitstellungsmethodik und Low-Code-Anwendungsentwicklung der Government-Plattform von Pega. Diese Kombination aus Low Code und agiler Methodik hilft dem Entwicklungsteam des Marine Corps seit der Erstbereitstellung, neue Anwendungen erheblich schneller zu entwerfen und zu implementieren, nämlich etwa alle drei bis vier Monate. Durch umfassende Nutzung des Vererbungskonzepts für das Risikomanagement-Framework sind die meisten Probleme hinsichtlich der Anwendungskontrolle bereits behoben, sodass die Entwickler sich nur noch um wenige Kontrollelemente kümmern müssen. Das Marine Corps hat die agile Methodik in vollem Umfang umgesetzt.

Während Pega die Entwickler beim Programmieren mit Guardrails

unterstützt, bietet die agile Methodik eine Grundstruktur für alle Prozesse. Dies gewährleistet Flexibilität, aber gleichzeitig auch die zügige und reibungslose Weiterbearbeitung von Projekten. „Die agile Methodik hat sich für unsere Implementierung auf jeden Fall gelohnt“, sagt Captain Andrew Hutcheon, der die Modernisierung des IT-Portfolios für die Finanzverwaltung des Marine Corps leitet.

Dass Anwendungen auch über verschiedene Geschäftsbereiche hinweg schneller entwickelt und implementiert werden können, stellt eine erhebliche Verbesserung für das Corps dar. Auch die Art und Weise, wie Daten erfasst und weitergeleitet werden, hat sich im Zuge der Modernisierung verbessert, denn durch die neue Struktur zur Datenerfassung und die einheitliche Datenumgebung lassen sich Berichte jetzt in Echtzeit erstellen. So können Führungskräfte Risiken besser einschätzen und mittels Business Intelligence weitere Verbesserungschancen wahrnehmen.

#### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Übergang von manuellen zu automatischen Prozessen – dank agiler Bereitstellungsmethodik in Monaten statt Jahren
- Implementierung der Pega-Plattform des Marine Corps besitzt kontinuierliche Betriebsbefugnis – dadurch Anwendungsbereitstellung in wenigen Wochen statt Jahren
- Lieferung der vollständig produktionsbereiten Version von MICRR durch srcLogic (ein Pega Gold Implementation Partner) in sechs Monaten



# Regionalbehörden



# California Department of Public Health

## ÜBERSICHT

Das California Department of Public Health (CDPH) ist eine der größten Einrichtungen des US-Gesundheitswesens und betreut 39 Millionen Menschen in der sechstgrößten Volkswirtschaft der Welt. Mit zehn Behörden und rund 8.000 Angestellten sorgt das Ministerium sowohl für die Gesundheit und Sicherheit der kalifornischen Bevölkerung als auch für die ordnungsgemäße Verwaltung von Daten und Statistiken für die Gesundheitspolitik. Das CDPH stellt zahlreiche Services bereit, unter anderem für die öffentliche Gesundheitsvorsorge, Aufklärungsarbeit, Beurteilung von medizinischen Einrichtungen sowie die Lizenzierung und Zulassung von medizinischen Fachkräften, Geräten und Produkten. Im Rahmen ihrer Programme stellt die Behörde derzeit jährlich über 600.000 Lizenzen aus, um zum Beispiel Vorschriften hinsichtlich des Umweltschutzes oder der Lebensmittel- und Arzneimittelsicherheit durchzusetzen.

Das CDPH implementierte Pega, um die Lizenzierungs- und Aufsichtsprozesse in verschiedenen Geschäftseinheiten und Servicebereichen zu integrieren. Üblicherweise dauerten Zulassungsverfahren Wochen oder Monate. Anträge mussten per Hand in ein Mainframe-System eingegeben, per Post versandt oder persönlich vor Ort eingereicht werden, wodurch viele Handelsprozesse in Kalifornien ausgebremst wurden. Durch automatisierte Zulassungsverfahren mit Pega erfolgt die Antragstellung nun unkompliziert online und Antragsteller werden automatisch über die Eignung und Zulassung informiert. So hat sich die Bearbeitungsdauer von Monaten auf Tage verkürzt.

## Besseres Kundenerlebnis durch anpassungsfähiges Zulassungsprogramm

## MIT AGILITÄT IN DIE ZUKUNFT

Im Rahmen eines umfassenden Lizenzierungsprogramms kommt Pega in vier CDPH-Funktionsbereichen zum Einsatz: Zertifizierung von Fachpersonal für klinische Labore, elektronische Services für klinische Labore, neue Online-Zulassungsanträge und die Zulassung von Cannabis-Produkten. Weitere Projekte sind geplant, sobald das CDPH seine Zulassungsverfahren im gesamten Ministerium modernisiert hat.

**Da wir pro Jahr 600.000 Zulassungen für medizinische Produkte und Einrichtungen verarbeiten, brauchten wir eine Anwendung, die mit diesem Volumen umgehen kann und sich für ganz Kalifornien skalieren lässt. Mit Pega haben wir nun deutlich weniger manuelle Abläufe und die Zulassungsverfahren von Monaten auf nur wenige Tage verkürzt.**

**GARY NODINE**  
EHEMALIGER CIO, CALIFORNIA DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH

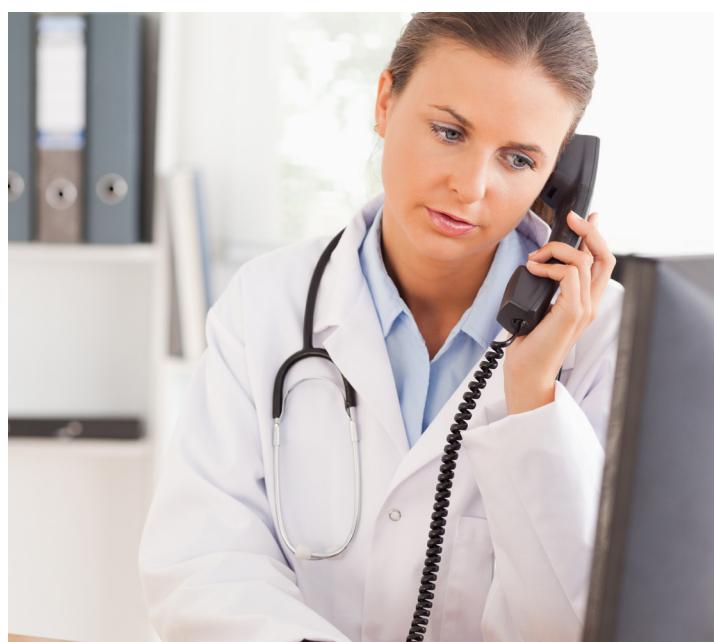
## REAKTION AUF NEUE VORSCHRIFTEN IN ECHTZEIT

Kalifornien legalisierte als erster US-Bundesstaat den Verkauf von Cannabis zur medizinischen Nutzung und ist seit dem 1. Januar 2018 auch einer der ersten Bundesstaaten, in denen eine Zulassung für den Verkauf von Cannabis zum Gelegenheitskonsum beantragt werden kann. Dies erforderte ein effizientes System, um die vielen neuen Anträge für diverse Arten von Zulassungen zu bewältigen. Das CDPH erhoffte sich von Pega eine technologische Infrastruktur, die diese üblicherweise komplexen, zeitaufwendigen Verfahren in ein zentrales, benutzerfreundliches System überführt, das zügig und genau die Eignung feststellen und die Zulassung erteilen kann. Mithilfe der Pega-Plattform konnte das CDPH das neue System innerhalb weniger Monate konzipieren und implementieren.

Die Behörde kann nun effizient Zulassungen ausstellen und dabei zahlreiche Datenquellen, Fachbereiche und andere Behörden einbeziehen. Dies vereinfacht Hintergrundüberprüfungen und stärkt die öffentliche Sicherheit. Außerdem ist das CDPH gut aufgestellt, um zügig neue Zulassungsarten und weitere Systeme oder Anwendungen (auch von externen Anbietern) in seine Abläufe zu integrieren und in Echtzeit auf neue Vorschriften zu reagieren. Letztlich soll das System in das „Track and Trace“-Programm eingebunden werden, das die Cannabisproduktion von der Aussaat bis zum Verkauf überwacht und ebenfalls der öffentlichen Gesundheit und Sicherheit dient.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Bearbeitungsdauer von Monaten auf Tage verkürzt
- Manuelle Abläufe abgeschafft und automatisiert
- Produktivität von Regierungsangestellten verbessert
- Entwicklungs- und Bereitstellungsdauer verkürzt
- Reaktion auf sich ändernde Vorschriften in Echtzeit ermöglicht



<sup>1</sup><https://www.forbes.com/places/ca>



# Energy Safe Victoria

## ÜBERSICHT

Bei Energy Safe Victoria (ESV), der Sicherheitsaufsichtsbehörde für Strom, Gas und Pipelines in dem australischen Bundesstaat, war man sich bewusst, dass mit papierbasierten Prozessen eine sichere Erzeugung, Lieferung und Nutzung von Strom, Gas und Pipelines nicht mehr gewährleistet sein würde. Aus diesem Grund führte ESV mit ESVConnect ein Onlinetool ein, das alle Anwendungssysteme der Behörde zu einer einzigen Plattform konsolidiert.

Doch obwohl ESVConnect wichtige Prozesse effektiv optimierte, kam es nach und nach zu Leistungsproblemen, als Elektriker zu der Plattform strömten, um Zulassungen zu erhalten und Sicherheitszertifikate einzureichen.

„Je mehr Anmeldungen im System es gab, desto schwerfälliger wurden die Prozesse“, erinnert sich Manish Arora, Information Services Manager bei ESV. Die Server von ESV konnten kaum mit dieser Auslastung mithalten und Kunden wurden mit dem instabilen System immer unzufriedener.

Problematisch war insbesondere, dass sich ESV zur Unterstützung von ESVConnect auf eigene Server verließ. Die Skalierung solcher Server zur Bewältigung schwankender Anforderungen ist häufig eine kostspielige und zeitraubende Angelegenheit. Zudem erfordert die Erfüllung steigender Anforderungen oft hohe Investitionen in neue Hardware und spezialisierte IT-Teams.

## DRINGLICHKEIT DES PROBLEMS

Erschwert wurde die Situation dadurch, dass Victoria nach Angaben der australischen Statistikbehörde derzeit das höchste Wirtschaftswachstum in ganz Australien aufweist. Als sich die Wirtschaft des Landes zwischen 2021 und 2022 von den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie erholtete, wuchs das reale Bruttoinlandsprodukt von Victoria um 5,6 %. Grund dafür war die landesweite Aufhebung von Grenzbeschränkungen und Lockdown-Maßnahmen. Dieses Wachstum fällt größer aus als in South Australia (5,1 %), im Northern Territory (4,7 %) und in Queensland (4,4 %).

Angesichts dieses Booms in der Region und steigender Benutzererwartungen wusste man bei ESV, dass ESVConnect von On-Premises-Servern auf Cloud-Technologie von Pega umgestellt werden musste, um eine höhere Geschwindigkeit und Leistung zu ermöglichen.

Mittlerweile bietet ESVConnect diverse Services zur Zulassung von Elektrikern in Victoria sowie zur Ausstellung und Prüfung von Zertifikaten für die elektrische Sicherheit abgeschlossener Arbeiten. Zusätzlich stellt ESV mit GasTrac ein Onlinesystem zur Abnahme von Gasinstallationen bereit, mit dem Gasanwendungen verwaltet werden. Benutzer können auf elektronischem Wege Informationen zu komplexen Gasinstallationen übermitteln, den Status aktiver Anwendungen prüfen und Ausnahmeanträge einreichen.

## Der Cloud-Bonus

Die Migration von ESVConnect in die Cloud brachte erhebliche Vorteile für die Behörde mit sich, insbesondere die Möglichkeit der automatischen Skalierung im Einklang mit zu- und abnehmender Nachfrage. Diese Funktion gewährleistet die zuverlässige und konsistente Leistung des Systems. Außerdem verbessert sich dank der schnelleren Bearbeitung und Ausstellung von Gasversorgungsgenehmigungen das Onlineerlebnis für die Benutzer.

**Seit unserer Umstellung auf die Cloud hat sich die Wartung unserer Plattform enorm vereinfacht. Mit Pega bleibt das System stets sicher.**

**MANISH ARORA**

INFORMATION SERVICES MANAGER, ENERGY SAFE VICTORIA

Ein weiterer Vorteil der Migration zu einem cloudbasierten System ist das einfache Management. Arora zufolge beauftragte ESV früher eine interne IT-Fachkraft mit der Beaufsichtigung von Wartungs- und Sicherheitsvorgängen.

Heute ist das System zuverlässiger und sicherer: Da alltägliche Wartungsaufgaben wegfallen, können sich die Mitarbeiter von ESV nun auf geschäftskritische Aktivitäten konzentrieren, beispielsweise auf die Entwicklung und Bereitstellung neuer Systemfunktionen. Wenn in der Vergangenheit neue Funktionen bereitgestellt wurden, mussten Branchenpartner über jegliche Ausfallzeiten aufgrund der Durchführung von Systemverbesserungen zehn Tage im Voraus informiert werden. Dies führte laut Arora häufig zu einem schlechten Kundenerlebnis.

Mit der Cloud kann der Funktionsumfang hingegen unkompliziert erweitert werden, zum Beispiel um eine Option zum Zurücksetzen von Passwörtern. Das System läuft dabei unterbrechungsfrei weiter. So kann ESV sich besser auf wichtigere Features konzentrieren, die in ESVConnect bereitgestellt werden können.

Außerdem erhält ESV wichtige Daten von der cloudbasierten Lösung. Das System protokolliert automatisch Informationen wie beispielsweise die Benutzeranzahl zu einem bestimmten Zeitpunkt, die benötigte Zeit zur Anmeldung am System sowie die Bearbeitungsdauer von Zertifikaten – alle diese Daten ermöglichen Verbesserungen am System und die Optimierung des Benutzerkomforts.

#### **BLICK IN DIE ZUKUNFT**

Um eine reibungslose Umstellung auf die Cloud zu gewährleisten, stellte ESV eine interne Arbeitsgruppe aus Fachkräften mit entsprechender Expertise zusammen, die verschiedene Funktionen der Behörde repräsentierten. Der Auftrag dieser Gruppe: die kollektive Risikobewertung und Prüfung potenzieller Herausforderungen.

Zudem entschied sich ESV für eine phasenweise Migration zur Cloud. So sollte die sichere Übertragung von Daten und eine sorgfältige Codeintegration garantiert werden, um Störungen zu minimieren. Gemeinsam resultierten diese Best Practices in einer erfolgreichen Cloud-Migration, die den Weg für neue Initiativen von ESV ebnet.





# Deepwater Horizon Economic Claims Center, New Orleans

## ÜBERSICHT

Die im Jahr 2010 durch die Bohrinsel „Deepwater Horizon“ verursachte Ölpest war die größte Ölkatastrophe, die sich je in einem Meer ereignet hat. Abertausende Liter Rohöl traten in den Golf von Mexiko aus und verursachten enorme ökologische und finanzielle Schäden für die Bevölkerung und die Wirtschaft der gesamten Region. Das extra eingerichtete Deepwater Horizon Economic Claims Center (DHECC) zahlte Entschädigungen an Betroffene in den US-Golfstaaten Louisiana, Texas, Florida, Mississippi und sowie darüber hinaus aus.

Bis 2012 hatten bereits über 100.000 Kläger Schadenersatzansprüche gemeldet, jedoch stand das Bearbeitungsverfahren in der Kritik wegen mangelnder Geschwindigkeit, Transparenz und Genauigkeit. Im Rahmen eines außergerichtlichen Vergleichs wurde daher Anfang 2012 das DHECC geschaffen. Zwischen 2014 und 2015 durchlief das System für die Entschädigungsabwicklung eine Neugestaltung mit der Pega-Plattform, um die Workflow-Automatisierung, Betrugserkennung, Analysen und die Berichterstellung zu erleichtern. Seit damals hat das DHECC den Betroffenen in der Region rund um den Golf über 10 Milliarden USD an Entschädigungen ausgezahlt, was zu einer beispiellosen wirtschaftlichen und ökologischen Entwicklung führte.

**Der Lösungsansatz von Pega hinsichtlich Komplexität, Skalierbarkeit und Änderungsmanagement war entscheidend für unseren Erfolg. Angesichts von über 500 wesentlichen Änderungen an Regeln und Vorschriften brauchten wir eine Plattform, die zügig und unkompliziert reagieren kann.**

**CHRISTOPHER READE**  
CIO, DEEPWATER HORIZON ECONOMIC CLAIMS CENTER

## Völlige Neugestaltung der Entschädigungsabwicklung

Das DHECC sah sich bei der Erstellung des neuen gestrafften Systems gewaltigen Herausforderungen gegenüber: Der außergerichtliche Vergleich umfasste über 1000 Seiten und es mussten 24 Schadenersatzarten mit jeweils mehreren Variationen sowie laufende Änderungen an Regeln und Vorschriften beachtet werden. Als das DHECC eingerichtet wurde, lagen bereits über 100.000 Schadenersatzansprüche vor, die das neue System zusammen mit weiteren Entschädigungsfordernissen im Rahmen der Gulf Coast Claims Facility (GCCF) abwickeln und zur Vermeidung doppelter Auszahlungen deduplizieren musste. Obendrein sollte das System in über ein Dutzend externe Systeme (u. a. Lösungen zur Betriebs- und Missbrauchserkennung) integriert und mit vier primären Partnern abgestimmt werden, die jeden Schadenersatzanspruch samt Nachweisen prüfen und ihre Entscheidungen dokumentieren mussten.

Da das Entschädigungsverfahren durch Gerichte in New Orleans überwacht wurde, war zudem eine präzise Dokumentation nötig, um die Einhaltung aller rechtlichen Standards sicherzustellen. Außerdem stand das Verfahren aufgrund der bisherigen Kritik an der Entschädigungsabwicklung unter erheblichem Druck der Öffentlichkeit.

## EINE FLEXIBLE LÖSUNG UND NAHTLOSE INTEGRATION VERSCHIEDENER SYSTEME

Nach ausführlichen Recherchen entschied sich das DHECC für Pega als Partner bei der Gestaltung des neuen Systems. Ein Entwicklerteam passte das Framework von Pega für das Geschäftsprozessmanagement individuell an und integrierte den Workflow in die Betrugserkennung, ein vollständiges Lifecycle- und Ticketing-System sowie Änderungskontrollverfahren.

Seit Beginn der Entschädigungsabwicklung durch das DHECC gab es mehr als 500 Änderungen an Regeln und Vorschriften für das Verfahren. Da Pega alle relevanten Anpassungen automatisch und ohne manuellen Programmieraufwand vornimmt und dokumentiert, konnte das DHECC derartige Änderungen fortlaufend einbeziehen. Das neue System enthält ein automatisch aktualisiertes Protokoll der geltenden Regeln zum Zeitpunkt des jeweiligen Schadenersatzanspruchs, sodass jede Auszahlung genau geprüft und begründet werden kann.

Weitere Vorteile für das DHECC ergeben sich aus der offenen Systemintegration und flexiblen Architektur von Pega. Das Entschädigungsverfahren ist vielschichtig und umfasst mehrere Systeme, Anwendungen und Technologieanbieter. Trotzdem gelang es dem DHECC, ein System zu entwickeln, das alle Komponenten nahtlos auf einer einheitlichen Plattform zusammenführt.



## SKALIERBARE ABWICKLUNG VON SCHADENERSATZANSPRÜCHEN

Das System des DHECC sorgte für deutlich mehr Effizienz und verkürzte die Dauer von der Meldung eines Schadenersatzanspruches bis hin zur endgültigen Klärung – unter Beachtung aller rechtlichen und sicherheitstechnischen Vorgaben. Im Durchschnitt greifen täglich Zehntausende Anwender auf das System zu, darunter Rechtsanwälte, Kläger ohne rechtliche Vertretung, der Ölkonzern selbst, die Anwälte der Sammelklage und etwa 2.000 Gutachter. Das DHECC hat Schadenersatzansprüche im Umfang von mehr als 20 Millionen Dokumenten aus unzähligen Ländern, allen 50 US-Bundesstaaten und mehreren Branchen abgewickelt. Derzeit werden die letzten von über 500.000 Schadenersatzansprüchen der „Deepwater Horizon“-Katastrophe bearbeitet. Das Verfahren soll innerhalb eines Jahres abgeschlossen sein.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Größte Sammelklage aller Zeiten
- 1.000-seitiges Dokument für den außergerichtlichen Vergleich
- Ausgezahlte Entschädigungen im Wert von über 10 Mrd. USD
- Über 500 Änderungen an Regeln und Vorschriften im Klagezeitraum
- Zugriff auf das System für die Entschädigungsabwicklung durch täglich Zehntausende Anwender
- Abwicklung von über 500.000 Schadenersatzansprüchen seit 2012





# New Jersey Courts

## ÜBERSICHT

Gerichte und Strafverfolgungsbeamte spielen eine sehr sichtbare Rolle im Rechtswesen. Obwohl viele Rechtsstreitigkeiten nicht einmal bis vor Gericht kommen, werden jährlich etwa 7 Millionen neue Fälle bei den Gerichtshöfen von New Jersey eingereicht. Richterliche Urteile ergehen in Angelegenheiten des Straf- und Vertragsrechts, bei Kraftfahrzeugverstößen, Scheidungen, Familiendisputen, Testamentsvollstreckungen sowie bei Verstößen gegen die Produktsicherheit und die amerikanischen Grundrechte. Die Bevölkerung beeinflusst durch diese Fälle die Tagesordnung der New Jersey Courts (NJC) – und die Gerichtshöfe beeinflussen im Gegenzug durch ihre Entscheidungen den Alltag der Bevölkerung.

Während der Modernisierung des veralteten Case-Management-Systems der Gerichte vollzog New Jersey im November 2014 eine umfassende Reformierung des Strafrechts. Das Ziel: faire Rechtsverfahren für alle Bürger und eine höhere öffentliche Sicherheit. Um ihren gesetzlichen Auftrag zu erfüllen und die Verfahrensweisen zu transformieren, ergriffen die New Jersey Courts folgende Maßnahmen:

- Entwicklung mehrerer Anwendungen mit agiler Methodik, angefangen mit dem UCE-Projekt (Unified Complaint Entry) für die einheitliche Strafanzeigenerfassung
- Einführung der PSA-Anwendung (Public Safety Assessment) zur Beurteilung der öffentlichen Sicherheit, um Richter in Echtzeit durch statistische Modelle bei Entscheidungen zum Gefährdungs- und Fluchtpotenzial von Beklagten zu unterstützen
- Umsetzung von Änderungen zugunsten schnellerer Gerichtsverfahren, um die Effizienz und Produktivität des Justizsystems von der Verhaftung bis zur Gerichtsverhandlung zu steigern
- Ausmusterung von drei Altanwendungen und Einführung des UCE-Systems, das die Einreichung von Strafanzeigen für über 40.000 Streifenpolizisten optimiert
- Modernisierung von Case-Management-Anwendungen im gesamten Gerichtssystem und Wiederverwendung von Funktionen, um die Entwicklungskosten laufender Projekte zu senken
- Entwicklung einer mobilen App, mit der Mitarbeiter während der Vorverfahren Beklagte kontrollieren und kontaktieren können

## Innovative Strafrechtsreform an den Gerichtshöfen von New Jersey

### EFFIZIENZ UND AUTOMATISIERUNG FÜR STRAFVERFOLGUNGSBEHÖRDEN UND GERICHE

Etwa 2.500 Gerichtsbedienstete und 40.000 Strafverfolgungsbeamte rufen über die NJC-Anwendungen straf- oder verkehrsrechtliche Informationen ab. Um diese Abläufe zu optimieren, ersetzten die New Jersey Courts drei Altanwendungen und entwickelten in weniger als neun Monaten das UCE-System zur einheitlichen Einreichung von Strafanzeigen.

Die kurze Entwicklungsdauer war die Folge der klaren Vorstellungen der NJC. Dank UCE reichen alle Polizeibeamten in New Jersey nun Strafanzeigen oder Strafzettel (z. B. bei Festnahmen oder Verkehrsverstößen) direkt über ein einheitliches mobiles System ein. Das System koordiniert jeden Vorgang automatisch ab der Ersteinreichung, legt Gerichtstermine für die Beklagten an und verwaltet den gesamten Lebenszyklus aller Vorgänge. Mit der Pega-Plattform können die New Jersey Courts Geschäftsregeln umsetzen, Geschäftsprozesse automatisieren und den Lebenszyklus jedes Vorgangs effizient verwalten, damit alle Rechtsparteien stets alle benötigten Informationen erhalten.

Abläufe während der Untersuchungshaft – von der Abnahme der Fingerabdrücke bis zur richterlichen Entscheidung über eine Freilassung – wurden erfolgreich transformiert. Mittlerweile wird jeder Vorgang, jeder Schritt und jede Entscheidung von der Pega-Plattform erfasst. Der komplette Ablauf, einschließlich persönlicher Befragung, Verweis an einen Richter und Risikoabschätzung, dauert nun kaum 20 Minuten pro beklagter Person. Früher hätte dies drei Stunden gebraucht. Die Dauer wurde also um 89 % verkürzt. Angesichts von jährlich 80.000 Beklagten ergeben sich enorme Zeiteinsparungen bei diesen Vorverfahren. Die Strafrechtsreform soll weitere Vorteile bewirken, darunter auch eine gerechtere, objektive Entscheidungsfindung bezüglich Freilassungen vor der Hauptverhandlung sowie eine erhebliche Kostensenkung bei der Verwaltung der Justizvollzugsanstalten von New Jersey.

**40.000 Strafverfolgungsbeamte in New Jersey und 2.500 Gerichtsbedienstete sorgen mittels Pega für automatisierte, einheitliche Abläufe bei Strafverfahren. Dieses leistungsfähige System erleichtert unsere tägliche Arbeit enorm.**

**JACK MCCARTHY**  
CIO, NEW JERSEY COURTS

## STÄRKUNG DER ÖFFENTLICHEN SICHERHEIT DURCH ECHTZEIT-UNTERSTÜTZUNG RICHTERLICHER ENTSCHEIDUNGEN

Um die öffentliche Sicherheit zu stärken und verantwortungsvoller mit Steuergeldern umzugehen, entwickelten die New Jersey Courts eine Anwendung zur Beurteilung der öffentlichen Sicherheit (Public Safety Assessment, PSA). Mithilfe von Geschäftsregeln, die durch eine dritte Stelle definiert werden, und genehmigten Regierungsrichtlinien generiert PSA eine Punktzahl, die anhand von Vorstrafen und weiteren Faktoren das Gefährdungspotenzial abschätzt, das von einer beklagten Person ausgeht. Außerdem werden richterliche Entscheidungen durch eine zusätzliche Punktzahl unterstützt, die das Fluchtrisiko signalisiert. So können die Richter bei Vorverfahren fundiert und in Echtzeit entscheiden, wie mit den Beklagten weiter zu verfahren ist.

## ZÜGIGE VERFAHREN BEI NIEDRIGEREN CASE-MANAGEMENT-KOSTEN

Rund 90 % der Beklagten in den USA müssen im Gefängnis auf ihre Hauptverhandlung warten, da sie sich die Kaution nicht leisten können.<sup>1</sup> Die Strafrechtsreform sorgt dafür, dass Beklagte mit einem niedrigen Flucht- und Gefährdungspotenzial nun vor dem Gerichtstermin weiter den Lebensunterhalt für sich und ihre Angehörigen verdienen dürfen; Beklagte mit hohem Risiko verbleiben hingegen im Gefängnis. Dies beugt auch einer Überbelegung der Gefängnisse vor und spart den Steuerzahldern Geld. Laut einer Studie von pretrial.org kostet die Inhaftierung vor der Hauptverhandlung die Steuerzahler pro Jahr etwa 9 Milliarden USD bzw. zwischen 60 USD und 200 USD pro Bett und Nacht.<sup>2</sup> Um diese Kosten zu senken und die Effizienz gerichtlicher Verfahren zu steigern, müssen Beklagte nun innerhalb von 48 Stunden nach der Verhaftung angeklagt werden und die Hauptverhandlung muss innerhalb von 90 Tagen beginnen. Die New Jersey Courts erfüllen diese Vorgaben und straffen den Ablauf gerichtlicher Verfahren von der Verhaftung bis zur Verhandlung durch automatisierte Geschäftsprozesse und integriertes Case-Management.

## WIRKUNGSVOLLE ÜBERWACHUNG VOR DER HAUPTVERHANDLUNG

Damit mehr Beklagte tatsächlich zu ihrem Gerichtstermin erscheinen, implementierten die New Jersey Courts eine Anwendung für Kontrollen während der Vorverfahren (Pre-Trial Monitoring, PTM). Durch diese elektronische Überwachung können Beamte freigelassene Beklagte vor der Hauptverhandlung effizienter kontrollieren und an bevorstehende Gerichtstermine oder andere Gerichtsverfügungen erinnern. Dank durchgängigem Case-Management ist während der Vorverfahren für besser organisierte Abläufe gesorgt, damit Beklagte ihre gerichtlichen Pflichten einhalten.

## Modernisierung der Gerichtshöfe

### EINFACHERES CASE-MANAGEMENT UND WIEDERVERWENDBARE ANWENDUNGEN

Das Case-Management aller Fälle vereinfachte sich durch die Zentralisierung des gesamten Gerichtssystems – zahlreiche Datenbestände und Abläufe wurden integriert und automatisiert. Mit dem sogenannten Municipal Automated Court System (MACS) verfügen die New Jersey Courts über eine Reihe von Case-Management-Services und ein Framework, um bei zukünftigen Releases möglichst viele Anwendungen wiederverwenden zu können. Neben der Abschaffung redundanter Prozesse und Systeme gibt es nun auch ein einheitliches Eingabesystem für alle Gerichtsfunktionen mit Termin- und Zeitplanung, Gebühren und Statuten, Zahlungsverarbeitung, Kautions- und Dokumentenmanagement. Dies verbessert die Effizienz und Entscheidungsfindung in Echtzeit.

## Selbstbewusste Anpassung an neue Herausforderungen

### UNTERBRECHUNGSFREIER GERICHTSBETRIEB

Damit Strafverfolgungsbeamte, Mitarbeitende der städtischen Gerichte und weitere interne Anwender der New Jersey Courts Ihre Arbeit zügig erledigen können, sind sie auf digitale Funktionen angewiesen, um zum Beispiel Vorgänge einzugeben und Aufgaben wie die Wartung, Kalenderführung, Terminplanung, Vorladung und Gebührenbearbeitung durchzuführen.

Da diese Aufgaben bereits vor der COVID-19-Pandemie mehrheitlich in die Pega Cloud migriert wurden, konnten die New Jersey Courts ihre Arbeit größtenteils per Remote-Betrieb fortsetzen. Insgesamt wurden 400 Gerichtssäle praktisch über Nacht auf virtuelle Umgebungen umgestellt. Seitdem nahmen dank dieser Technologie 25 Millionen Personen an gerichtlichen Sitzungen und Verhandlungen teil.

### MAXIMALE VERFÜGBARKEIT

Vor der Cloud-Migration beeinträchtigte die veraltete Infrastruktur der New Jersey Courts die Verfügbarkeit. Verwaltet wurde sie von einem internen Team, das kontinuierlich für den reibungslosen Betrieb sorgen musste. Seit der Umstellung auf die Cloud wird die NJC-Infrastruktur nun nahezu automatisch gewartet. Patches, Updates und Infrastrukturerneuerungen finden regelmäßig innerhalb von festgelegten Wartungszeitfenstern ohne Ausfallzeiten statt.

**Seit der Migration in die Cloud liegt unsere Verfügbarkeit bei 99,99 % – und das soll auch so bleiben. Wenn wir bei der Anwendungsentwicklung eine Lösung möglichst schnell produktiv nutzen möchten, können wir uns den kompletten Beschaffungszyklus ersparen. Das heißt, wir müssen nicht erst Hardware kaufen, keine Arbeitszeit mit dem Hardwareaufbau und der Softwareinstallation auf dem Serverstack vergeuden und das System nicht mühsam selbst zum Laufen bringen.**

**JACK MCCARTHY**

CHIEF INFORMATION OFFICER, NEW JERSEY COURTS

<sup>1</sup><https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2015/07/20/theres-never-been-a-better-time-for-bail-reform/>

<sup>2</sup><http://www.pretrial.org/the-problem/>

## EINSPARUNG VON 10 MILLIONEN USD AN STEUERGELDERN DURCH WIEDERVERWENDBARKEIT

Die New Jersey Courts ermittelten 18 typische Anwendungsfälle, die mithilfe einer einheitlichen Plattform über alle Gerichtssysteme hinweg wiederverwendet werden können, und sparten damit 10 Millionen USD an Steuergeldern ein. Das heißt, gängige Abläufe wie die Terminplanung und Zahlungsverarbeitung durch Gemeinde-, Straf-, Bewährungs-, Civil- und Familiengerichte sind jetzt wiederverwendbar. So wurden die Entwicklungszeiten um 10.000 Stunden verkürzt und durch die Anwendungswiederverwendbarkeit sowie die Agilität der Pega-Plattform die damit verbundenen Kosten deutlich gesenkt. Prognosen zufolge ist zukünftig mit weiteren Einsparungen bei Wartungen zu rechnen, da die New Jersey Courts dank der einheitlichen Plattform flexibler auf Veränderungen reagieren können.

Ausschlaggebend für diese Erfolge waren auch:

- die langfristige Vision der NJC bezüglich der Digitalisierung von Betriebsabläufen
- die sorgfältige Schulung von über 100 Mitarbeitenden in der Nutzung der Pega-Plattform
- die agile Methodik bei der Anwendungsentwicklung

Die New Jersey Courts entwickeln sich weiter und sind gut aufgestellt, um die digitale Transformation fortzusetzen und mit gesetzlichen sowie verfahrenstechnischen Neuerungen mitzuhalten.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Einreichung von rund 7 Mio. neuen Fällen pro Jahr
- Verfahrensabwicklung für 80.000 Beklagte pro Jahr
- Ausstattung von 40.000 Strafverfolgungsbeamten in New Jersey mit App zur mobilen Übermittlung von Strafanzeigen
- Verkürzung von Abläufen im Vorverfahren um 89 % – von 3 Stunden auf 20 Minuten
- Steigerung der Effizienz bei Einreichung von Strafanzeigen um 90 %
- Einsparung von über 10 Mio. USD durch Wiederverwendung von Funktionalität in allen Gerichten
- Verkürzung der Entwicklungszeit um 10.000 Stunden
- Kostensenkung um 96 % durch elektronische Überwachung von Beklagten
- Entwicklung neuer Anwendung zur Einreichung von Strafanzeigen in nur 9 Monaten und Ausmusterung von 3 kostspieligen Altanwendungen
- Risikosenkung und schnellere Bereitstellung dank agiler Methodik
- Schulung von über 100 Mitarbeitenden zur Nutzung der Pega-Plattform ohne Verzögerung der Projektbereitstellung



# New South Wales Department of Planning and Environment

## ÜBERSICHT

Das Ministerium für Bauplanung und Umwelt von New South Wales bietet Australiens bevölkerungsreichstem Bundesstaat eine Vielzahl von Services in den Bereichen Bau- und Städteplanung, Flächenwidmung und Naturschutz. Je größer das Ministerium im Laufe der Zeit wurde, desto komplexer wurden auch die Projekte, Systeme und Verfahrensweisen. Mithilfe der Pega-Plattform stellt das Ministerium Bürgern, Bauträgern, Gemeinderäten und Fachverbänden seit 2019 moderne Optionen zur Übermittlung von Anträgen und zur Interaktion mit dem NSW-Planungssystem über das sogenannte NSW Planning Portal bereit.

Dieses Bauplanungsportal wurde erstmals 2012 in einem Whitepaper der Regierung vorgestellt. Von 2019 bis heute wurde das Onboarding von mehr als 310.000 registrierten Benutzern, 32 digitalen Planungsservices und 128 Gemeinderäten abgeschlossen. Das Portal richtet sich dabei nicht nur an die Bevölkerung von New South Wales, sondern spielt auch eine entscheidende Rolle bei der Unterstützung ressortübergreifender Programme wie dem Strata Hub des Department of Customer Services, Transport for NSW und Service NSW. Seit Neuestem werden die im Portal erfassten räumlichen Daten für ein virtuelles Abbild von New South Wales genutzt – den NSW Digital Twin –, um Veränderungen in den Städten des Bundesstaates nahezu in Echtzeit darzustellen. Ebenso wurden fortschrittliche AI-Tools implementiert, die das Kundenerlebnis verbessern und die Reaktionszeiten verkürzen.

Auf nationaler Ebene sind die Systeme des Australian Bureau of Statistics (ABS) mit dem Portal integriert. Da diese Statistikbehörde ein hohes Vertrauen in die Portaldaten setzt, hat sie die Gemeinderäte von der manuellen monatlichen Berichterstattung zu Baugenehmigungsanforderungen entbunden.

## Notwendigkeit für optimierte Abläufe und einen höheren Nutzungskomfort

Früher kamen beim Bauplanungsprozess diverse maßgeschneiderte Anwendungen in den verschiedenen Gemeinderäten und im Ministerium zum Einsatz. Diese waren teuer in der Nutzung und erforderten enorme Bemühungen und Ressourcen, um die volle Betriebsbereitschaft zu gewährleisten. Zusätzlich gab es mehrere schwerfällige papierbasierte Abläufe, bei denen häufig unpraktikable persönliche Interaktionen nötig waren.

Das Ministerium erkannte die dringende Notwendigkeit für umfassende Änderungen. Es galt, alle Forderungen des Gesetzgebers zu erfüllen, die Abläufe effizienter zu gestalten, die kommunalen und bundesstaatlichen Behörden bei Planungsverfahren zu entlasten und die Antragstellung für Bürger zu vereinfachen. Daher veranlasste das Ministerium die digitale Transformation des Planungsverfahrens. Ziel war es, papierbasierte Abläufe zu eliminieren, Bearbeitungszeiten von Anträgen zu verkürzen, die Transparenz von Verfahren zu erhöhen und Stakeholder stärker zur Verantwortung zu ziehen.

## VERBESSERTE, SCHNELLERE UND TRANSPARENTERE SERVICES

Das Ministerium entwickelte mithilfe der Government-Plattform von Pega und der Pega Cloud ein neues NSW-Bauplanungsportal, über das kommunale und bundesstaatliche Beamte mit der Bevölkerung und Industrie interagieren und ihren gesetzlichen Verpflichtungen rund um die Uhr bequem von zu Hause oder vom Büro aus nachkommen können. Das Antragsverfahren wurde digitalisiert und in eine einheitliche digitale Plattform integriert – eine lückenlose Alternative zur früheren Vielzahl an manuellen Verfahren, die nur persönlich und während der Geschäftszeiten durchführbar waren.

Außerdem integriert das neue System Geodaten aus ganz NSW quasi in Echtzeit und liefert Basisdaten für das digitale Abbild von NSW. Sobald ein Antragsteller den Standort eines vorgesehenen Bauprojekts eingibt, wird ihm angezeigt, welche Schritte beim Antragsverfahren nötig sind, sodass er eine genauere Vorstellung des Verfahrens erlangt. Dank dieser Transparenz verbessert sich auch die Qualität der eingereichten Anträge.

## EIN AGILER, KOLLABORATIVER ANSATZ FÜR MEHR EFFIZIENZ UND FLEXIBILITÄT

Angesichts der Größe des Ministeriums und der Vielfalt an Projekten wurde ein phasenweiser, agiler Ansatz für das Rollout neuer Anwendungen beschlossen. Weitere Überlegungen drehten sich darum, wie schnell das Ministerium und die Gemeinderäte bei neuen Gesetzen, Benutzeranforderungen und Wünschen der Endanwender die nötigen Anpassungen durchführen könnten. Hohe Priorität hatten für das Ministerium zudem die Skalierbarkeit, Flexibilität und Wiederverwendbarkeit von Anwendungen. Die Plattform von Pega erfüllt alle diese Kriterien.

Mit Pega können sich Kommunen an der Konzeption und Entwicklung beteiligen und sicherstellen, dass die Anwendungen ihren Prozess- und Workflow-Anforderungen entsprechen. Alle 128 Kommunalverwaltungen von NSW haben sich für die Einführung der digitalen Planungsservices entschieden. Das Onboarding ist im Handumdrehen erledigt und auch die nötigen Schulungen erfordern nur wenige Stunden statt Tage oder gar Wochen.

**Pega erleichterte dem Ministerium für Bauplanung und Umwelt die effiziente Zusammenarbeit mit kleineren Stakeholder-Gruppen, darunter Kommunen, bundesstaatliche Behörden und Branchenvertreter, um gemeinsam eine vollständig integrierte digitale Lösung zu konzipieren. Oberste Priorität und zentraler Aspekt unserer Entwurfsmethodik war dabei der Wunsch nach höherem Nutzungskomfort.**

### GINO CAVALLARO

EXECUTIVE DIRECTOR, NEW SOUTH WALES DEPARTMENT OF PLANNING AND ENVIRONMENT

## EIN GUTER START MIT DEM BLICK NACH VORN

Das NSW Planning Portal trägt inzwischen entscheidend dazu bei, dass unkoordinierte Abläufe mit isolierten Datenbeständen abgeschafft und integrierte operative Verbesserungen realisiert werden, die sich an den konkreten Kundenbedürfnissen orientieren. Das Portal fördert die Nutzung der digitalen Planungsservices und ermöglicht Gemeinderäten und Behörden eine Abkehr von Einzeltechnologien, die ihre betrieblichen Möglichkeiten einschränken und zu uneinheitlichen Ansätzen bei der Bauplanung führen. So können sich Gemeinderäte und Behörden auf Customer Journeys in der richtigen Kombination und Abfolge konzentrieren, um eine weitreichende Wirkung zu erzielen.

Das Portal überzeugt durch seine Funktionen und wird gemeinsam mit Stakeholdern aus der Branche weiter integriert, da die gesamte Lösung sich auf Gemeinderäte und andere bundesstaatliche Behörden auswirkt. Das Ziel bestand schon immer darin, die Customer Journey durch Vereinfachung und Klärung des Prozesses zu erleichtern. Indem sämtliche Services online zusammengeführt werden, erlangen Stakeholder den Zugriff auf Informationen über ein zentrales Onlineportal – zugunsten transparenter und rückverfolgbarer Datendarstellungen und digital gestützter Entscheidungen.

## DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Digitale Einreichung von über 200.000 Bauanträgen innerhalb eines Jahres im Wert von über 1 Mrd. AUD
- NSW Planning Portal umfasst über 310.000 registrierte Benutzer, inkl. alle 128 Gemeinderäte und über 2.500 private Zertifizierungsstellen (Stand: Februar 2023)
- Einreichung sämtlicher Planungsanträge in ganz NSW durch Bürger, Bauträger, Zertifizierungsstellen, Behörden, Gemeinderäte und Fachverbände
- Anstieg der Zahl digitaler Planungsservices auf der Plattform von einer Handvoll auf über 30 innerhalb der letzten 18 bis 24 Monate
- Verkürzung der durchschnittlichen Prüfungszeit für eingereichte Anträge von über 40 Tagen auf unter 20 Tage
- Verkürzung der Antragseinstufungszeit um über 50 %
- Konsistente Kundenzufriedenheit (positive Bewertung) mit einem Durchschnitt von 86 % im vergangenen Jahr
- Höhere Effizienz durch kontinuierliche Freigabe und Verbesserung der auf Pega basierenden digitalen Services – mit schneller Bereitstellung in einem 4- bis 10-wöchigen Zyklus

**Das NSW Planning Portal ist eine mutige, aber längst überfällige Lösung. Als zentrale Komponente unterstützt es die dringend benötigten mikroökonomischen Reformen für ein intelligenteres und vertrauenswürdigeres Bauwesen. Die ePlanning-Initiative setzt neue Maßstäbe hinsichtlich Transparenz und Produktivität im öffentlichen Dienst, treibt die Reformbestrebungen voran und fördert das Vertrauen der Bevölkerung in den Bau und die Instandhaltung moderner Wohngebäude.**

DAVID CHANDLER, OAM

NEW SOUTH WALES BUILDING COMMISSIONER, NEW SOUTH WALES DEPARTMENT OF CUSTOMER SERVICE



# New South Wales Strata Building Bond and Inspection Scheme

## Bausanierungen mit Transparenz und Vertrauen

### MODERNISIERUNG DER VERWALTUNG VON BAUGARANTIEN ZUGUNSTEN DER BEVÖLKERUNG VON NEW SOUTH WALES

Das Strata Building Bond and Inspections Scheme (SBBIS) wurde im Jahr 2018 ins Leben gerufen. Dieses Programm schützt Eigentümer neuer mehrstöckiger Wohngebäude durch die Vorschrift, dass Baugarantien (sogenannte „Building Bonds“) im Voraus bereitgestellt werden müssen, um Kosten für die Behebung von Mängeln zu decken, die von einem Bauträger nicht innerhalb festgelegter Fristen behoben werden. Das SBBIS ist Teil einer umfassenden regulatorischen Reform, die durch wachsende Sorgen in der Bevölkerung hinsichtlich der Qualität mehrstöckiger Bauprojekte angestoßen wurde – öffentlichkeitswirksam verdeutlicht durch die Evakuierungen des Opal Tower und der Mascot Towers in Sydney. Deren Bewohner verloren erhebliche Summen für die Behebung von Baumängeln und im Falle der Mascot Towers sogar ihre Wohnungen.

Doch wenngleich das SBBIS Verbraucher schützen und ihr Vertrauen zurückzugewinnen soll, sorgte das umständliche und ressourcenintensive Verfahren mit zig manuell auszufüllenden Papierformularen für Zweifel an dieser Regierungsinitiative. Antragsteller mussten bis zu 36 Formulare für die acht Phasen des Lebenszyklus von Gebäuden nach ihrer Errichtung ausfüllen und dabei Zeitpläne und Abgabetermine manuell im Auge behalten. Außerdem wurde das SBBIS von einem sehr kleinen Team unter Verwendung von Excel-Tabellen verwaltet, was sich als mühsam und komplex erwies.

### EINE ONLINELÖSUNG SORGT FÜR VERBESSERUNGEN

Um zeitraubende, papierbasierte Aufgaben zu vermeiden, vereinfachte die Regierung von New South Wales die Verwaltung des Programms. Dabei schuf sie einen reibungsloseren Service und sorgte dafür, dass alle Stakeholder schneller zu Ergebnissen kommen.

Das Resultat ist eine leistungsstarke Kombination aus einer neuen Website namens Strata Hub und einer mobilen App namens SBBIS Inspect. Beide Tools basieren auf der Pega-Plattform. Strata Hub unterstützt den Bau und die Instandhaltung von Wohngebäuden im Bundesstaat durch eine nahtlose digitale Plattform. Dazu werden die erforderlichen Dateneingaben optimiert und bekannte Daten vorab ausgefüllt. Zudem trägt das Backend zu den Zielen der Regierung von New South Wales in Sachen Compliance und Cybersicherheit bei.

SBBIS Inspect modernisiert die Berichterstellung für Bauinspektoren und sorgt so für mehr Geschwindigkeit und Effizienz. Während die Inspektoren früher Baumängel zunächst bei Standortbegehungen fotografieren und dann im Büro manuell ihre Berichte einreichen mussten, können sie mit der mobilen App nun alle erforderlichen Daten und Beweise direkt vor Ort erfassen. So müssen sie sich nicht mehr mit der Berichteinreichung plagen, sondern können sich auf Compliance-Anliegen mit hohem Risiko konzentrieren. Dabei profitieren sie von einer effizienteren und genaueren Berichterstellung.

### ERHEBLICHE EINSPARUNGEN

Strata Hub wird inzwischen von über 2.500 Benutzern pro Woche aufgerufen. Zudem hat das SBBIS seinen Bestand an Bauaktionen zur Behebung von Baumängeln deutlich ausgebaut.

Diese Zahlen zeugen nicht nur von Enthusiasmus, sondern auch von enormen Kosteneinsparungen für Verbraucher seit der Einführung des Programms. Wenn Eigentümer früher strukturelle Probleme in ihren Gebäuden entdeckten, kamen sie häufig selbst anstelle des Bauträgers für die Reparaturkosten auf. Heute müssen sie nicht mehr Unsummen zusätzlich zahlen, um Mängel zu beheben, die vom Bauträger verursacht wurden. Diese Einsparungen werden voraussichtlich exponentiell ansteigen, da Prognosen zufolge bis 2040 mehr als die Hälfte der Bevölkerung von Sydney in Gebäuden mit Wohnungseigentümergemeinschaften leben wird.

### VORTEILE ÜBER DEN STANDARD HINAUS

Die Vorteile der Digitalisierung des SBBIS gehen über Geschwindigkeit, Effizienz und Kosteneinsparungen hinaus. Die Modernisierung des gesamten Baukautionsverfahrens kann problematische Aktivitäten unterbinden und das Vertrauen der Verbraucher stärken. Obendrein bieten sich den Regierungsbehörden in New South Wales hervorragende Möglichkeiten, das Wohlbefinden und die Sicherheit in den Kommunen anhand von Daten zu verbessern.

Beispielsweise gibt Strata Hub der örtlichen Bevölkerung durch die vereinfachte Verwaltung von Bauaktionen mehr Zuversicht, dass eine gekaufte Wohnung auch den erwarteten Zustand hat. Sollte dem nicht so sein, stehen Gelder bereit, um die Mängel innerhalb der Programmfristen zu beheben.

Tatsächlich ist New South Wales der erste australische Bundesstaat, in dem zum Schutz der Eigentümer eine zehnjährige Versicherung für verdeckte Mängel an Wohngebäuden genehmigt wurde. Diese Maßnahme soll den langwierigen und kostspieligen Rechtstreit vermeiden, den manche Eigentümer gegen Bauträger führen müssen, wenn innerhalb von zehn Jahren nach der Fertigstellung eines Gebäudes schwerwiegende Mängel auftreten.

Auch die Arbeit von Inspektoren entwickelt sich weiter. Da SBBIS Inspect auch offline genutzt werden kann, kommt es nicht zu Unterbrechungen, wenn Inspektoren Keller oder sonstige Bereiche mit eingeschränkter Konnektivität untersuchen. Früher mussten Inspektoren manuell eine 22-seitige Prüfliste ausfüllen – ein umständlicher Vorgang, der oftmals Tage dauerte.

Doch dank der Offlinefunktionalität von SBBIS Inspect können sie beispielsweise im dritten Untergeschoss eine Tiefgarage inspizieren, dabei Daten erfassen und Fotos aufnehmen und all diese Informationen automatisch mit ihrem Gerät synchronisieren, sobald sie sich wieder in einem Bereich mit WLAN- oder Mobilfunkabdeckung befinden. Die Datenübertragung erfolgt unmittelbar und es wird ein Bericht erstellt, dessen Inhalte die Eigentümer auf jegliche Mängel an ihren Gebäuden aufmerksam machen, die es zu beheben gilt.



Ein wesentlicher Vorteil von Strata Hub ist die Möglichkeit zur Integration von Daten in einem zentralen Repository, sodass Benutzer problemlos auf wichtige Informationen zugreifen können. In einem weiteren Bereich von Strata Hub geben Benutzer einfach die Strata-Nummer ein, um entsprechende Daten abzurufen. Dazu zählen zum Beispiel Angaben zur Anzahl der Einheiten im Strata-Projekt oder zur Vollständigkeit der einzureichenden Berichte. Auch eine praktische Satellitenkarte der Nachbarschaft ist vorhanden. Unterm Strich sind Verbraucher in jedem Fall besser informiert.

### EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT

Durch die Geokodierung der Programmdaten und die Verknüpfung von Strata Hub mit anderen Systemen der Regierung von New South Wales ließe sich die öffentliche Gesundheit und Sicherheit erheblich verbessern.

Doch trotz aller Vorteile von Strata Hub und SBBIS Inspect ist die Einführung neuer Technologien und Systeme nicht immer leicht, insbesondere in einer traditionellen Branche wie dem Baugewerbe. Daher ergriff die Regierung weitreichende Maßnahmen: von der Einbindung aller Stakeholder in den Testprozess bis hin zur Durchführung von Webinaren und Gesprächsrunden. So sollte sichergestellt werden, dass alle Stakeholder die Lösungen gerne nutzen und ihr Feedback in das finale Produkt integriert wird.

Und der Aufwand hat sich gelohnt. Strata Hub und SBBIS Inspect stärken das Vertrauen der Bevölkerung, fördern die Verantwortung der Stakeholder und sorgen für eine Änderung von Verhaltensweisen, sodass Großstädte zu sichereren Wohn- und Arbeitsorten werden.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

#### SBBIS im Strata Hub

- Bereitgestellt auf der Government-Plattform von Pega
- Ersetzt 36 manuell auszufüllende Formulare
- Optimiert erforderliche Dateneingaben und trägt bekannte Daten vorab ein
- Über 110.000 einzelne Besucher (Unique Visitors) im ersten Jahr
- Desktop-Portale für 6 Personas
- Wert der Baukautionen hat sich in 6 Monaten verdreifacht

#### SBBIS Inspect (mobile App)

- Modernisiert die Berichterstellung für Bauinspektoren in NSW
- Erhöht Geschwindigkeit und Effizienz
- Wird bei Gebäudeinspektionen vor Ort verwendet
- Offlinefunktionalität für Bereiche mit schlechtem bzw. ohne Empfang
- Verfügbar im Google Play Store und Apple App Store

#### Kombiniert: Strata Hub + SBBIS Inspect

- Verwaltung von Strata-Investitionen in NSW mit einem Wert von 353 Mrd. AUD
- Unterstützung für über 1,5 Mio. Bewohner von Gebäuden mit Eigentümergemeinschaften in NSW
- Unterstützung von über 3.000 Strata-Verwaltern und über 84.000 Strata-Projekten in der Region





# New South Wales Transport Management Centre

## ÜBERSICHT

Das New South Wales Transport Management Centre (NSW TMC) ist für die Verbesserung des Nutzungskomforts der öffentlichen Verkehrsdienste in dem australischen Bundesstaat zuständig. Die Behörde kontrolliert alle Fahrzeug-, Schienen-, Fähr- und Busbetriebe in einem Verkehrsnetz mit 18.000 Straßenkilometern und über 5.000 Brücken und Tunneln. Um Verzögerungen zu minimieren und den Fahrgästen zeitnahe, präzise Informationen bereitzustellen, verbessert das NSW TMC die Services zur Beförderungskoordinierung sowie die Überwachung und Verwaltung des Straßennetzes von New South Wales. Gemeinsam mit Pega entwickelte man ein proaktives Incident-Management-System, in das vorhandene Straßensensoren, intelligente Beförderungssysteme, elektronische Anzeigetafeln sowie Hinweisschilder für Tausende Benutzer integriert wurden.

**Nach nur vier Monaten erzielen wir mit Pega und unserer Lösung für das Störungsmanagement bereits deutliche Vorteile. Beispielsweise hat sich die Nutzung technischer Ressourcen und die Priorisierung der Störungsbehebung verbessert, sodass sich Reaktionszeiten verkürzen.**

**CHRIS RUWOLDT**

PRINCIPAL MANAGER TRANSPORT OPERATIONS SYSTEMS, NEW SOUTH WALES TRANSPORT MANAGEMENT CENTRE

## Mehr Komfort für Fahrgäste und geringere Kosten in nur vier Monaten

Damit Fahrgäste in New South Wales keinen Grund zur Beschwerde haben, entwickelte die Behörde den Fault Management Service (FMS) – eine lückenlose, entscheidungsbasierte Lösung zur Klärung von Störfällen. Mit dem FMS können zahllose Ereignisse im Personenverkehr effizienter nachverfolgt, koordiniert und aufgeklärt werden. Dank agiler Methodik und des Know-hows von Pega erzielte die Behörde schon nach vier Monaten messbare Erfolge.

## SCHNELLERES MANAGEMENT VON BEFÖRDERUNGSAKTIVITÄTEN UND VORFÄLLEN

Mittels FMS kann die Behörde die Störungsmeldungen von über 20.000 verteilt installierten Sensoren (z. B. an Wechselverkehrszeichen, Geschwindigkeitsbegrenzungen, Ampelanlagen und Überwachungsgeräten) dynamisch weiterleiten und klären. So sind die Mitarbeiter des NSW TMC in der Lage, Probleme schneller zu beheben. Dabei nutzen sie die Geschäftsregeln von Pega zur automatisierten Priorisierung und Eskalation sowie zur Unterstützung dynamischer Prozessabläufe für die Techniker im Außendienst.

## BESSERER BÜRGERSERVICE UND NIEDRIGERE KOSTEN

Infolge der präziseren Kommunikation und der reibungsloseren Personenbeförderung stieg die Servicequalität des NSW TMC. Gleichzeitig sanken die Kosten dank effizienteren Betriebsabläufen. Vorfälle werden durch besser koordinierte und priorisierte Korrekturmaßnahmen schneller bewertet und gelöst.

## BEREIT FÜR ZUKÜNTIGE VERÄNDERUNGEN

Die Behörde verfügt jetzt über ein agiles Incident- und Case-Management-System, das die Reaktionsfähigkeit stärkt. Die Wahl fiel auf Pega, weil die Plattform sowohl aktuelle Anforderungen unterstützt als auch eine agile Grundlage für zukünftige Veränderungen innerhalb der Behörde und ihrer verbundenen Organisationen bildet. Im Laufe der Zeit rechnet das NSW TMC mit einer weiteren Verkürzung seiner Reaktionszeiten, sobald Prozesse anhand von Daten optimiert werden. Konkret plant die Behörde die Einführung eines kooperativen Incident-Managements zugunsten einer noch besseren Zusammenarbeit zwischen Support- und Betriebspersonal.

## DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Erste messbare Erfolge schon vier Monate nach Systemfreigabe
- Mehr Komfort für Fahrgäste in New South Wales
- Schnellere Reaktion auf Gerätestörungen
- Reibungsloses, transparentes Störungsmanagement im gesamten Netz

# Queensland Department of Education

## ÜBERSICHT

Das Bildungsministerium im australischen Queensland bietet Services für über 800.000 Schulkinder und knapp 300.000 Vorschulkinder der Region. Als zweitgrößter Bundesstaat Australiens mit der drittgrößten Einwohnerzahl weist Queensland eine besonders hohe kulturelle und geografische Vielfalt auf.

Das Ministerium reagiert jedes Jahr auf Beschwerden von Eltern, Schülern und weiteren Kunden zu Themen wie Richtlinien und Verfahrensweisen, Entscheidungen und Maßnahmen sowie Gebühren für Schülerprogramme. Im Geschäftsjahr 2017–2018 gingen bei dem Ministerium knapp 7.000 solche Beschwerden ein.

Kürzlich beauftragte das Ministerium Pega mit der Entwicklung eines neuen Systems zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Ziel ist es, effizienter und wirkungsvoller auf die Bedürfnisse der Kunden einzugehen und gleichzeitig alle Berichts- und Compliance-Pflichten zu erfüllen.

Zur Nachverfolgung und Verwaltung von Beschwerden in den verschiedenen Geschäftsbereichen nutzte das Ministerium bisher Tabellenkalkulationen, was mit erheblichem manuellen Aufwand für die Datenerfassung und Berichterstellung verbunden war. Zudem lagen oft nur eingeschränkte Informationen zu Kundenbeschwerden vor – dies erschwerte die effiziente Prüfung und Analyse der Beschwerden, um Trends, Probleme und Verbesserungschancen zu identifizieren.

## Lückenlose Enterprise-Lösung für das Beschwerdemanagement

Das neue Customer Complaints Management System (CCMS) des Ministeriums dient als umfassende Enterprise-Lösung, mit der alle Kundenbeschwerden erfasst, archiviert und analysiert werden können. Automatisierte Benachrichtigungen und Eskalationen im CCMS unterstützen die Bearbeitung von Beschwerden innerhalb des vorgegebenen Zeitraums. Gleichzeitig steigern optimierte Workflows und Geschäftsprozesse die Effizienz der zuständigen Mitarbeiter bei der Bearbeitung der Beschwerden.

Mit der Government-Plattform von Pega verfügt das Ministerium über eine einfache, benutzerfreundliche Oberfläche sowie über ein integriertes Case-Management-Framework, mit dem sich Anwendungen schnell entwickeln und bereitstellen lassen. Die Plattform kann zudem mühelos in andere Systeme integriert und künftig auf neue Anwendungsfälle ausgeweitet werden.

Das CCMS dient als zuverlässiges zentrales Repository für Beschwerdedaten und reduziert den manuellen Aufwand beim Erfassen dieser Daten zu Berichts- und Analysezwecken. Zudem können Benutzer mit dem CCMS zusätzliche Informationen festhalten, z. B. passende Unterkategorien auf Ebene der einzelnen Beschwerde oder des übergeordneten Problems, und Trends für ein proaktives Management identifizieren.

## SCHNELLE IMPLEMENTIERUNG UND EINE VORLAGE FÜR DIE ZUKUNFT

Mithilfe der agilen Methodik von Pega konnte das Ministerium das Projekt in nur vier Monaten umsetzen. Das CCMS bietet ein modernes und benutzerfreundliches System für das Beschwerdemanagement, das sich in Zukunft ausweiten lässt.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Implementierung in nur vier Monaten
- Erfassung aller Beschwerden in einem zuverlässigen zentralen Repository
- Effizientere, wirkungsvollere Beschwerdenbearbeitung, Prozesse und Leistungen
- Optimierte Berichterstellung und Analysen für bessere Entscheidungsfindung
- Angleichung an aktuelle australische Standards für das Beschwerdemanagement



Administr



# State of California Franchise Tax Board

## ÜBERSICHT

Das State of California Franchise Tax Board (CA FTB) ist die zweitgrößte Steuerverwaltungsbehörde in den USA und repräsentiert die fünftgrößte Volkswirtschaft der Welt. Jährlich verarbeitet die Behörde mehr als 16 Millionen private und 1 Million geschäftliche Steuererklärungen. Um Steuerzahldern bei der rechtzeitigen Abgabe korrekter Steuererklärungen und der fristgerechten Zahlung geschuldeter Beträge zu helfen, stellt die Behörde entsprechende Services und Informationen bereit.

Da die Einkommensteuer den größten Teil der Einnahmen des Bundesstaates für Bürgerservices ausmacht, musste das CA FTB eine Steuerlücke zwischen den von Bürgern geschuldeten Summen und den Zahlungen im Zuge ihrer Steuererklärungen schließen. Dies erforderte unbedingt einen schnellen Abgleich der Steuererklärungen aus dem gesamten Bundesstaat mit den komplexen und sich oft ändernden Steuergesetzen. Um dies zu realisieren, entschied sich das CA FTB für Pega als zentrale Technologie zur präzisen Prüfung aller Steuererklärungen. Die Pega-Anwendung ist Teil der Projektinitiative „Enterprise Data to Revenue“ (EDR), mit der Betriebsabläufe und -systeme modernisiert werden sollen.

## Verbesserter Kundenservice und Einnahmen von 3,7 Mrd. USD für Bürgerservices

**Schon die erste Phase der Modernisierung unseres Steuersystems steigerte die Effizienz und brachte viele neue Bürgerservices und zusätzliche Einnahmen mit sich. Die Case-Management-Lösung von Pega hat entscheidend zum Erfolg unserer Modernisierung beigetragen.**

**JOHN SULENTA**  
EHEMALIGER CHIEF INFORMATION OFFICER, CALIFORNIA  
FRANCHISE TAX BOARD

Besagtes EDR-Projekt wurde vom CA FTB initiiert, um das eigene Leistungsangebot zu verbessern und Kosten zu senken. Die Government-Plattform von Pega sollte als Komponente von EDR zunächst für die automatisierte Verarbeitung von Papierkorrespondenz sorgen und später als Plattform zur Verarbeitung von Einkommensteuererklärungen dienen, und zwar für bis zu 960.000 Steuererklärungen am Tag. Von 2011 bis 2016 generierte EDR dank verbesserter Prozesse und Automatisierung mehr als 3,7 Milliarden USD an zusätzlichen Einnahmen für den Bundesstaat sowie jährliche Einnahmen von 1 Milliarde USD.

EDR bietet Steuerzahldern zudem sichere Self-Service-Optionen, validiert Steuererklärungen und automatisiert und standardisiert manuelle Prozesse. Die Steuerzahler können sogar bevorzugte Korrespondenzoptionen wählen, z. B. E-Mail, Telefon, SMS oder sicherer Chat. So werden ihre Fragen schneller beantwortet – und sie erhalten schneller ihre Steuerrückerstattungen. Auch die Transparenz und Kontrolle wird durch EDR verbessert: Die Steuerzahler können ihre eingereichten Steuererklärungen, Zahlungen und Einbehälte, die Korrespondenz und ihre Abrechnungsdetails an zentraler Stelle einsehen.

Mithilfe dieser Anwendung kann das CA FTB den Steuererklärungsprozess für quasi jedes denkbare Szenario automatisieren. Dies ermöglicht eine schnellere Bearbeitung, sowohl bei Steuerrückerstattungen für Bürger als auch bei Zahlungen an den Bundesstaat. Beispielsweise kann die Behörde ungewöhnliche Einreichungen besser erkennen und prüfen, etwa wenn potenzieller Betrug festgestellt wird oder ein Steuerzahler mit früheren Steuerzahlungen im Verzug ist.

**Im Rahmen der Modernisierung haben wir uns für Pega als Case-Management-Standard sowohl für steuerbezogene als auch für nicht steuerbezogene Anwendungen entschieden.**

**BRYAN RAU**  
DIRECTOR OF ENTERPRISE DEVELOPMENT BUREAU,  
CALIFORNIA FRANCHISE TAX BOARD

## PRODUKTIVERE MITARBEITER, GERINGERE INTERNE KOSTEN

Damit die Sachbearbeiter weniger Zeit mit der Korrektur vermeidbarer Fehler in Steuererklärungen vergeuden müssen, implementierte das CA FTB mit Pega ein System zur Validitätsprüfung. Etwa 20 % aller fehlerhaften Steuererklärungen sind auf nicht gezahlte Steuern, falsch ausgefüllte Steuerformulare und weitere Ausnahmen zurückzuführen. Das CA FTB wollte die Zahl dieser Ausnahmen reduzieren, Regeln automatisch validieren und Steuerzahler besser über die nötigen Schritte zur korrekten und effizienten Verarbeitung ihrer Steuern aufklären. Mit den neuen Funktionen werden Steuererklärungen automatisch analysiert und validiert. Dies verringert die Verarbeitungskosten und erhöht die Produktivität der Mitarbeiter. Ohne Pega musste die Validierung manuell erfolgen.



## VON PAPIER ZUR DIGITALEN LÖSUNG

EDR automatisiert die Verarbeitung von etwa 1 Million digitalen und papierbasierten Steuererklärungen – ineffiziente papierbasierte Prozesse sind damit nahezu überflüssig. Nach dem Einscannen der Dokumente identifiziert eine Anwendung auf der Pega-Plattform die Art der Korrespondenz und leitet sie automatisch an die richtige Person oder Abteilung weiter. Dies führt zu effizienterem Case-Management und optimierten Arbeitsabläufen. Früher benötigte das CA FTB einen Lagerraum für die riesigen Mengen an Papierdokumenten, die manuell in verschiedene Kategorien einsortiert wurden.

## ZUKÜNSTIGE MODERNISIERUNGEN

In der zweiten Phase der Modernisierung von Steuersystemen möchte das CA FTB auf den Erfolgen von EDR aufbauen. Insbesondere sollen weitere Verbesserungen an den Geschäftsprozessen vorgenommen, Steuerzahldienstleistungen mehr Services bereitgestellt und die Einnahmen für Bürgerservices in Kalifornien erhöht werden. Die zweite Phase soll alle Geschäftssysteme in einem zentralen Case-Management-System zusammenführen und Altsysteme stilllegen. Hierzu zählen Audit-, Inkasso- und Vollstreckungssysteme. Außerdem wird das CA FTB weiter Daten zentralisieren, manuelle Prozesse automatisieren, die Kommunikation verbessern und wichtige Informationen zum Vorteil der kalifornischen Steuerzahler und des Verwaltungsapparats bereitstellen.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Einnahmen in Höhe von 3,7 Mrd. USD für den Bundesstaat
- Verarbeitung von 16 Mio. Steuererklärungen innerhalb eines Monats
- Verarbeitung von 24.000 Steuererklärungen innerhalb einer Stunde
- Verarbeitung von bis zu 960.000 Steuererklärungen am Tag bei Spitzenzeiten
- Verarbeitung von 4 Mio. Steuererklärungen innerhalb einer Woche
- Rund um die Uhr erreichbarer Self-Service für Korrespondenz zu Einkommensteuererklärungen
- Geringere durchschnittliche Kosten für den Abschluss eines Steuerjahrs





# State of Maine

## ÜBERSICHT

Der US-Bundesstaat Maine hat 1,3 Millionen Einwohner, die auf Dienste von 14 Regierungsbehörden mit über 13.000 Angestellten angewiesen sind. Diese Behörden bieten diverse Bürgerservices, etwa Personenverkehr, Arbeitslosenleistungen, Gesundheits- und Sozialleistungen, Lizenzvergaben und vieles mehr. Um diese bürgerorientierten Angebote weiter zu verbessern, initiierte Maine eine Partnerschaft mit Pega. Die daraus hervorgegangene IT-Transformation – einschließlich eines Plans zur Konsolidierung separater IT-Systeme im ganzen Bundesstaat – erzielt für Maine bereits einen Mehrwert durch die höhere Effizienz und Bürgerzufriedenheit.

## Pläne für die Zukunft: Höhere Produktivität und moderne Bürgerservices

Um Bürgerservices zu modernisieren und die Produktivität von Sachbearbeitern zu steigern, implementierte Maine eine zuverlässige Cloud-Lösung auf einer einheitlichen IT-Plattform für mehrere Geschäftseinheiten. Das Ergebnis: Schon kurz nach Beginn des Programms ist die Entwicklungsproduktivität um 90 % und die Effizienz um 10 % höher. Die in der Pega Cloud bereitgestellten Lösungen sind Teil eines größeren Plans, mit dem der Bundesstaat zahlreiche isolierte betriebliche Datenbestände reduzieren und effizientere, transparentere und agilere Prozesse in seinen 14 Regierungsbehörden bereitstellen möchte.

## HÖHERE PRODUKTIVITÄT UND GENAUIGKEIT

Maine eliminiert papierbasierte Prozesse bei Bürgerservices, damit Dokumente nicht mehr ständig von einem Schreibtisch zum nächsten weitergereicht werden müssen. Die Digitalisierung wichtiger IT-Systeme und Prozesse steigert die Produktivität, senkt die Kosten und reduziert das Risiko von Fehlern bei manuellen Verfahren.

## KEINE DOPPELTE ARBEIT UND EINHEITLICHERE BÜRGERSERVICES

Um die angestrebte Kostensenkung zu erreichen und doppelte Arbeitsabläufe zu vermeiden, werden zunächst alle Prozesse im gesamten Bundesstaat bei einer Bestandsaufnahme erfasst. Darauf aufbauend wird anschließend eine gemeinsame Prozessgrundlage erstellt, die in den 14 einzelnen Behörden wiederverwendet werden kann. Durch diese Wiederverwendbarkeit von Komponenten müssen Anwendungen folglich nur noch einmalig entwickelt werden. Obendrein profitieren Bürger über alle Behörden hinweg von einem einheitlicheren Serviceangebot. Außerdem entfallen zeitaufwendige doppelte Entwicklungsarbeiten und die damit verbundenen Kosten.

## AGILE, AUTOMATISIERTE ABLÄUFE IN BEHÖRDEN

In Maine soll dieses neue, agile und automatisierte System auch für die schnelle Anwendungsentwicklung eingesetzt und an die konkreten Anforderungen der einzelnen Behörden angepasst werden. Um den Bürgern die behördlichen Services besser zugänglich zu machen, sollen die Systeme schlussendlich in einer einheitlichen Benutzeroberfläche zusammengeführt werden, über die jeder gewünschte Service mit demselben Benutzernamen, Benutzerkennwort und Datensatz angefordert werden kann – zugunsten eines zunehmend einheitlichen Erlebnisses für die Bürger.

## VERKÜRZUNG DER PROZESSDAUER VON MONATEN AUF WENIGE STUNDEN

Sehr zur Freude der Verwaltungsbehörden werden einige Prozesse, die früher 40 Tage dauerten, jetzt in nur 4 Stunden abgeschlossen – mit positiven Folgen für die Produktivität der Sachbearbeiter und die Zufriedenheit der Bürger. Das Ziel lautet nun, alle weiteren Prozesse in allen Behörden ebenso effizient und produktiv zu gestalten.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Verkürzung einiger Prozesse von 40 Tagen auf nur 4 Stunden
- Steigerung der Produktivität bei Erstentwicklungen um bis zu 90 %
- Prognostizierte Verkürzung der Time-to-Market von Jahren auf Stunden
- Verkürzung der Dauer zur Systemeinrichtung von Monaten auf Stunden



# Texas County & District Retirement System

## ÜBERSICHT

Das Texas County & District Retirement System (TCDRS) unterstützt mehr als 330.000 Arbeitnehmer in Texas mit Renten-, Invaliditäts- und Hinterbliebenenleistungen. Das TCDRS verwaltet inzwischen einen Fonds in Höhe von 37 Milliarden USD und arbeitet mit über 800 Countys und Verwaltungsbezirken zusammen. Diesen bietet das TCDRS wettbewerbsfähige Rentenleistungen zu günstigen Konditionen, damit sie ebenso erfolgreich wie die Privatwirtschaft qualifizierte Mitarbeiter anwerben und binden können. Die Behörde dient einem breiten Spektrum an Arbeitnehmern – von Berufseinsteigern bis hin zu Pensionären – und unterstützt die Bevölkerung von Texas bei der Ruhestandsplanung mit diversen Services und Hilfestellungen. Eine wichtige Priorität: die Verbesserung des Serviceangebots aus Kundensicht. Technologien von Pega spielen dabei eine wesentliche Rolle.

**Die CRM-Plattform von Pega hat durch ihre Geschwindigkeit, Effizienz und neue Funktionalität zur Anrufzusammenfassung unseren Kundenserviceteams viel kostbare Zeit bei Routineprozessen erspart. Mit dem neuen Tool zur Schätzung voraussichtlicher Leistungen können wir schnell mehrere Szenarien mit Kunden durchrechnen, Direktvergleiche erstellen und diese sogar an die Onlinekonten der jeweiligen Kunden senden, wo sie die Daten sofort einsehen können. Bei der Kundenberatung ist dies natürlich sehr hilfreich, weil sich die Schätzungen auf diese Weise anschaulicher erklären lassen.**

**CATHERINE SORAHAN**  
TCDRS MEMBER SERVICES MANAGER

## Ein optimiertes Kundenerlebnis ohne Altsysteme und mit besserer Systemarchitektur

Um die Zahl an Papierformularen zu reduzieren und Kunden mehr Self-Service-Optionen bereitzustellen, implementierte das TCDRS die Pega-Anwendung und Website-API-Integrationen. Damit können registrierte Kunden mehr Aufgaben online erledigen – von der Beantragung von Leistungen bis hin zur Anpassung von Versorgungsplänen. Zu Beginn der Transformation im Jahr 2012 ersetzte und konsolidierte die Behörde zunächst ihre veralteten Rentensysteme mit der einheitlichen Pega-Plattform. Später wurde diese Plattform durch Pega Customer Service erweitert und zugleich die Zahl an Altsystemen weiter verringert.

Viele Kundenanfragen können jetzt online über die TCDRS-Website eingereicht und mithilfe interner Pega-Workflows automatisch verarbeitet werden. Auch Arbeitgeber profitieren von den gestrafften Abläufen: Angebote lassen sich in Sekundenschnelle vergleichen, um den für die Arbeitnehmer und das verfügbare Budget am besten geeigneten Versorgungsplan auszuwählen. Mit Pega konnte das TCDRS mehrere teure Systeme ausmustern und zudem Komponenten und Prozesse behördenweit wiederverwenden. Dank agiler Entwicklung wurden inzwischen diverse geläufige Prozesse digitalisiert und auf transparente Weise bereitgestellt.

## NEUE FUNKTIONEN UND GESTRAFFTE WORKFLOWS FÜR MEHR EFFIZIENZ UND EIN BESSERES KUNDENERLEBNIS

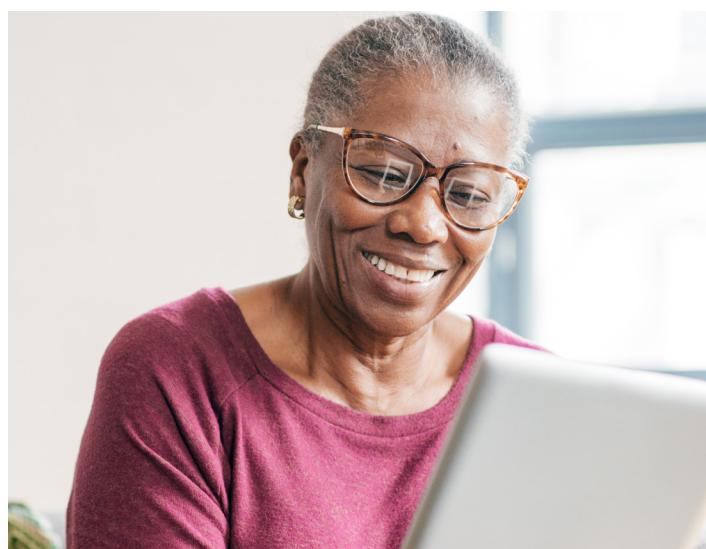
Derzeit fügt das TCDRS neue und verbesserte Funktionen hinzu, um gestiegenen Kundenerwartungen gerecht zu werden, Prozesse zu optimieren und die Zeit zur Bereitstellung neuer Projekte zu verkürzen.

Dazu wurde die bestehende Pega-Lösung im ersten Schritt auf die neueste Version von Pega Infinity™ aktualisiert. So konnte das TCDRS von mehreren Upgrades profitieren und die Performance steigern, das Arbeitsmanagement verbessern, die Sicherheit stärken und seinen Kunden noch bessere Services bieten.

Als Nächstes sorgte das TCDRS mit der Implementierung von Pega Customer Service (CRM-Plattform) für effizientere und reibungslose Kundenerlebnisse. Die Performancesteigerung durch das neue System und die verbesserte Systemarchitektur ist enorm: Sachbearbeiter können jetzt 40 % schneller auf Kundendaten zugreifen und einfache Kontoaktualisierungen 78 % schneller vornehmen. Auch das Callcenter erhält durch die neue CRM-Plattform zusätzliche Tools zur Kundenunterstützung und kann beispielsweise zu erwartende Leistungen 67 % schneller schätzen – ein wahrer Vorteil für Kunden bei der Ruhestandsplanung.

Sachbearbeiter müssen Informationen nicht mehr aus mehreren Anwendungen und Tabellen oder gar aus E-Mails und Sofortnachrichten zusammensuchen, sondern finden alle Daten und Tools an einer Stelle. Die Plattform protokolliert alle Kundenaktivitäten und -interaktionen, sodass stets ein Komplettprofil zu jedem Kunden verfügbar ist.

Folglich müssen Kunden sich nicht mehr bei jeder Interaktion wiederholen. Da das Telefonsystem des TCDRS in die CRM-Plattform integriert ist, werden Mitarbeiter bei eingehenden Kundenanrufen benachrichtigt.



## Schnelle Implementierung und erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen IT und operativem Geschäft

Gemeinsam mit dem Implementierungsunternehmen Evonsys führte das TCDRS die neue CRM-Plattform in nur acht Monaten vom ersten Konzept bis zur Bereitstellung – andere Unternehmen hätte dieser Prozess wahrscheinlich Jahre gekostet. Dank der agilen Entwicklung konnte das IT-Team den Geschäftseinheiten regelmäßig Demo-Builds zeigen und deren sofortiges Feedback einholen. Weitere Iterationen nach Bedarf stellten sicher, dass die Lösung den Anforderungen der Mitarbeiter gerecht wurde.

## Priorisierung von Aufgaben zugunsten kürzerer Bearbeitungszeiten

Mit dem „Get Next Work“-Feature von Pega möchte das TCDRS nun die Bearbeitungszeiten weiter verkürzen und sowohl die Benutzerproduktivität als auch die Kundenzufriedenheit weiter steigern. Dieses Feature sorgt dafür, dass die CRM-Plattform die nächste Aufgabe jedes Mitarbeiters anhand von Dringlichkeit, Produktivität, Pünktlichkeit der Bearbeitung und Kundenerwartung zuweist. Wenn Sachbearbeiter wissen, welche Aufgabe sie idealerweise als Nächstes erledigen sollten, können sie ihre Zeit sinnvoll einteilen und Kunden noch besser unterstützen.

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN

- Mehr als 330.000 Arbeitnehmer
- Über 800 Countys und Verwaltungsbezirke als Arbeitgeber
- Deutliche Erweiterung von Onlinezugriff und Funktionen für Kunden sowie Ausmusterung von fünf teuren Altsystemen
- Implementierung des neuen CRM in nur acht Monaten
- Kürzere Wartezeiten für Kunden, optimierte Prozesse und fundiertere Entscheidungen von Arbeitnehmern und Arbeitgebern
- Klare Leistungssteigerungen:
  - 40 % schnellerer Zugriff auf Kundendaten
  - 67 % schnellere Durchführung von Leistungsschätzungen
  - 78 % schnellere Durchführung einfacher Kontoaktualisierungen





# Vermont Office of Professional Regulation

## ÜBERSICHT

Das Office of Professional Regulation (OPR) im US-Bundesstaat Vermont regelt Berufszulassungen und trägt damit zum Schutz der Bevölkerung bei. Zu diesem Zweck erteilt und verwaltet das OPR jährlich 60.000 Zulassungen mit mehr als 200 Zulassungsarten für 50 verschiedene Berufe in Vermont – von Architekten über Ärzte bis hin zu Tätowierern.

Fast zehn Jahre lang setzte das OPR zum Management seiner Zulassungs- und Kontrollaktivitäten eine handelsübliche Anwendung ein. Während dieser Zeit gab es immer mehr gesetzliche Änderungen und neue Zulassungspflichten. Die hartcodierte Altanwendung war zudem kostspielig und ließ sich nur umständlich an neue Anforderungen anpassen – so fielen dem OPR seine Aufgaben zunehmend schwerer.

Nötig war daher eine modernere, cloudbasierte Plattform, die sich leichter an ein dynamisches Geschäftsumfeld anpassen kann. Intensive Recherchen und Evaluierungen des OPR ergaben, dass nur Pega alle Anforderungen erfüllte.

**Mit Pega konnten wir wie erhofft ein Zulassungssystem für den gesamten Bundesstaat Vermont entwickeln, das den Bürgern erstklassige Services bietet und zudem unsere Produktivität steigert und die Prozesse insgesamt verbessert.**

**JIM CONDOS**  
VERMONT SECRETARY OF STATE

## Automatisierung, Optimierung und Transformation aller Prozesse

Da inzwischen alle Prozesse des OPR komplett online ablaufen, konnte die Behörde erfolgreich eine moderne Zulassungsplattform (Next Generation Licensing Platform, NGLP) entwickeln und implementieren. Mit dieser Plattform wurden alle Workflows automatisiert und optimiert – von der Zulassungsverwaltung und Verlängerungen bis hin zu Compliance- und Kontrollprozessen.

Mit der vorherigen Lösung ließen sich die von OPR-Sachbearbeitern genutzten Prozesse nur bedingt automatisieren, sodass viele Aufgaben manuell durchgeführt wurden. Dies war für Mitarbeiter und Bürger langsam, ineffizient und umständlich. Die neue Lösung hat die Arbeitsweise des OPR vollständig transformiert.

- Prozesse, die zuvor per Post oder persönlich durchgeführt wurden, laufen jetzt online ab.
- Moderne Self-Service- und Case-Management-Funktionen beschleunigen den Zulassungs- und Genehmigungsprozess.
- Eine verbesserte zentrale Datenbank liefert Mitarbeitern den nötigen Kontext zum früheren und aktuellen Status zugelassener Fachleute – dies trägt dazu bei, dass Bürger bestmögliche Dienstleistungen erhalten.
- Da Mitarbeiter sich von jedem Ort aus anmelden und Vorgänge bearbeiten können, sind sie flexibler bei der Wahl ihres Arbeitsortes.
- Eine mobile Version der Anwendung befindet sich in Planung und wird Antragstellern und Sachbearbeitern noch mehr Flexibilität verschaffen.

## SCHNELLE UND FOKUSSIERTE ÄNDERUNGEN NACH BEDARF

Einer der wichtigsten Vorteile für das OPR liegt darin, dass nötige Änderungen, Updates und Verbesserungen – sei es aus regulatorischen oder aus betrieblichen Gründen – mit Pega unkompliziert möglich sind. Erweist sich ein Workflow als ungeeignet für die Mitarbeiter, kann er zur Verbesserungsliste hinzugefügt und abgeändert werden. So beschloss das OPR beispielsweise kürzlich, das Modul der NGLP für Zulassungskontrollen zu überarbeiten. Die Prozessverantwortlichen nahmen gemeinsam mit dem IT-Team eine Änderung der Anwendung vor, damit Sachbearbeiter künftig separate Bürgerbeschwerden über zugelassene Fachleute verlinken, klonen oder miteinander verknüpfen können. Dies erleichtert es den Mitarbeitern, Beschwerden effizient zu prüfen.



#### **DATENGESTÜTZTE INSIGHTS FÜR OPTIMIERTEN PERSONALEINSATZ UND HÖHERE VERTRAUENSWÜRDIGKEIT**

Mit der neuen Lösung kann das OPR zuvor verborgene Metriken und Daten auswerten, zum Beispiel die Zeit für die Bearbeitung verschiedener Arten von Anträgen oder Beschwerden, die Anzahl der eingegangenen Beschwerden zu einer bestimmten Berufsgruppe oder Person, die häufigsten Beschwerden usw. Dies steigert die betriebliche Effizienz und ermöglicht es den Vorgesetzten, die Arbeitslast anhand von Echtzeitdaten bedarfsgerecht auf Mitarbeiter zu verteilen. Die Verfügbarkeit dieser Daten verbessert auch das Kundenerlebnis und steigert das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Arbeit der Behörde, denn das OPR kann Antragstellern die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mitteilen und Steuerzahldern die Effizienz der Abläufe beweisen.

Die Statistiken sprechen für sich: Als kürzlich eine neue Berufskategorie für Notare hinzugefügt wurde, konnten die neun Mitarbeiter des OPR knapp 13.000 Anträge innerhalb von nur sechs Wochen in das System aufnehmen und bearbeiten. In einem weiteren Fall musste die Behörde aufgrund eines Notfalls in kürzester Zeit 3.000 Pflegefachkräfte zulassen. Im Durchschnitt dauerte die Bearbeitung eines solchen Antrags nur 45 Minuten.

# Lösungen von Pega für die digitale Verwaltung

Eine intelligente, agile und umfassende Plattform für Kundeninteraktionen

EIN DATENBLATT VON PEGA

## Intelligent. Transparent. Kundenorientiert.

Pega hilft großen und komplexen Regierungsbehörden weltweit, ihre Zielvorgaben zu erfüllen und das Leben der Bürger zu verbessern. Unsere branchenführenden strategischen Anwendungen und unsere einheitliche Plattform stellen den Kontakt zwischen Behörden und Bürgern her – in Echtzeit und in allen Kanälen.

Vor allem ermöglicht Pega eine effiziente und kostenwirksame Anpassung von Software an die dynamischen Anforderungen unserer heutigen Zeit. Als konfigurierbare, einheitliche Plattform überzeugt die Customer-Engagement-Lösung von Pega für Behörden und Regierungsstellen durch ihre enorme Agilität und folgende Merkmale:

- Informationen und Relevanz für jede Interaktion mit Bürgern – damit sie durch nützliche Hinweise und eine proaktive Ansprache stets bestens informiert bleiben
- On-Premise- oder Cloud-Bereitstellung mit zuverlässigen Funktionen für Mobilgeräte und soziale Interaktionen, mit einer vollständig portierbaren und jederzeit und überall einsetzbaren Plattform – ein klarer Vorteil für Bürger und für Sachbearbeiter im Außendienst
- Transparenz, Verantwortung und Kontrolle durch umfassende Analysen und Berichte mit relevanten und direkt umsetzbaren Echtzeit-Informationen für Führungskräfte im öffentlichen Sektor
- Optimierte Abläufe durch die Automatisierung von Prozessen zugunsten einer deutlich verbesserten Leistung und Kosteneffizienz
- Integration in vorhandene Systeme, sodass Behörden die angestrebte Transformation in ihrem eigenen Tempo vollziehen können

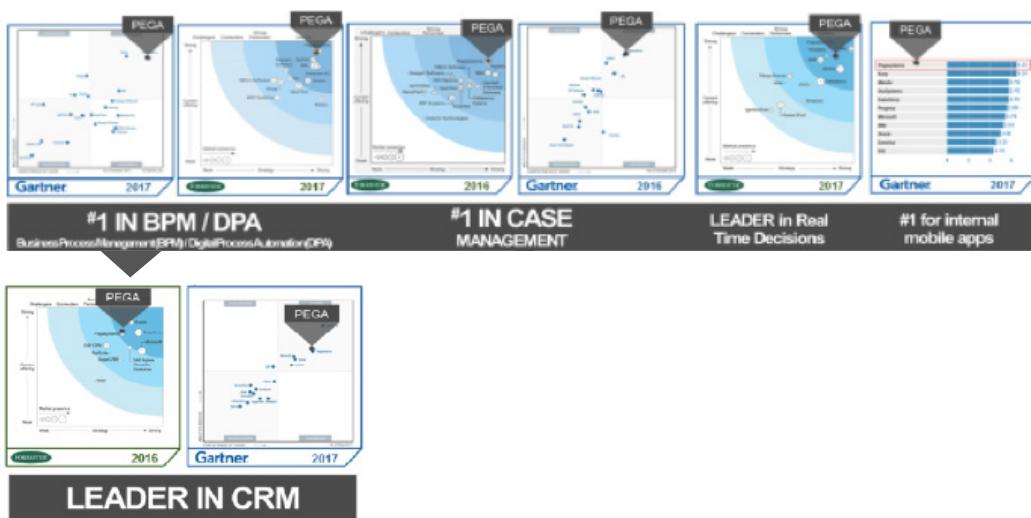
Wir sind ein führender Anbieter von Lösungen für das Case-Management, die Entwicklung mobiler Apps, das Management von Geschäftsprozessen, die Entscheidungsfindung in Echtzeit sowie die Automatisierung digitaler Prozesse. **Das kann kein anderer Anbieter von sich behaupten.** Zudem zählt unsere einheitliche Plattform zu den führenden Produkten in diesen Kategorien: kanalübergreifendes Kampagnenmanagement, Vertriebsautomatisierung, CRM-Kundenservice und -support, Enterprise-CRM-Suites. Die Bereitstellung all dieser Funktionen auf einer einzigen, einheitlichen Plattform macht Pega einzigartig.

## DIE HERAUSFORDERUNG

Bürger und Verwaltungsangestellte erwarten einen schnellen und unkomplizierten Service, der sofort richtig funktioniert – unabhängig vom Kanal. Jedoch fällt es vielen Behörden schwer, schnell genug die eigenen Systeme weiterzuentwickeln und Mitarbeiter zu schulen, um den Nutzen zu maximieren. Die Kosten der Instandhaltung von mehreren isolierten Altsystemen, die oft knappen Budgets, eine gewisse Risikoscheu sowie politische Unstimmigkeiten sorgen immer wieder dafür, dass diese Behörden in ihren Modernisierungsbestrebungen ausgebremst werden.

## DIE LÖSUNG

Weltweit nutzen Regierungsbehörden die Customer-Engagement-Lösung von Pega, um Altsysteme zu modernisieren, Prozesse zu optimieren und steigende Erwartungen der Bürger zu erfüllen. Kunden profitieren vor allem von der kurzen Time-to-Value, der extrem schnellen Bereitstellung, der effizienten Wiederverwendbarkeit von Komponenten sowie von der gemeinsamen Nutzbarkeit von Prozessen in der gesamten Organisation. Dank KI-gestützter Entscheidungsfindung in Echtzeit verbessern Behörden ihr Serviceangebot durch geführte personalisierte Next Best Actions in beliebigen Kanälen.





## Funktionen für reibungslose Customer Journeys

Die Customer-Engagement-Lösung von Pega für Behörden und Regierungsstellen sorgt mit ihrem großen Funktionsumfang für bessere Kundenerlebnisse sowie eine höhere Benutzerproduktivität und Kundenzufriedenheit. Unsere flexible Lösung lässt sich genau auf die Anforderungen Ihrer Organisation abstimmen. Die Hauptfunktionen umfassen:

- **Omnichannel-Interaktionen:** Pega bietet in allen Kanälen – z. B. Desktop, Mobilgerät, Chat, Sprachdialogsystem (IVR), Telefon und Social Media – ein konsistentes Benutzererlebnis. Kanäle werden mittels modellbasiertem Design verwaltet. So muss eine Anwendung nur einmal entwickelt werden und steht anschließend für alle Kanäle oder Benutzeroberflächen zur Verfügung.
- **Pega Intelligent Virtual Assistant™:** Der KI-gestützte virtuelle Assistent von Pega nutzt natürliche Sprachverarbeitung (NLP) und Textanalysen, um personalisierte und intelligente Self-Service-Interaktionen zu ermöglichen. Alle Konversationen, Aktionen und Kontextdetails werden erfasst. Diese Daten können dann den Machine-Learning-Algorithmen von Pega zugeführt werden, um sowohl überwachtes als auch unüberwachtes Lernen zu unterstützen. So wird die NLP verbessert und die Vorhersage von Next Best Actions bei künftigen Kunden mit ähnlichen Anforderungen erleichtert. Zudem ermöglichen Stimmungs- und Echtzeitanalysen eine kontinuierliche Optimierung.
- **Pega Social Engagement für den Kundenservice:** Social-Media-Kanäle lassen sich beobachten, um die Stimmung von Bürgern zu analysieren und proaktiv zu handeln.
- **Pega Chat™:** Per Chat können Servicemitarbeiter über die Website der Behörde mit Kunden interagieren, um Fragen in einer Textunterhaltung zu beantworten. Die Verwendung von Pega Chat erfordert keine Plug-ins oder Downloads.
- **Pega Web Mashup:** Funktionen von Pega lassen sich in vorhandene Self-Service-Lösungen integrieren. Pega Web Mashup ermöglicht ein konsistentes Kundenerlebnis sowie Aktualisierungen des Prozesses an zentraler Stelle, statt Änderungen an mehreren Stellen vornehmen zu müssen.
- **Pega Co-Browse™:** Zwei oder mehr Parteien können mit einem einzigen Klick dieselbe Website sicher gemeinsam nutzen.
- **Pega Knowledge™:** Der gesamte Lebenszyklus aller Inhalte – von der Erstellung bis zur Veröffentlichung – lässt sich effizient verwalten, um anhand der Webinteraktionen von Bürgern und der Aktivitäten von Mitarbeitern relevante und zeitnahe Informationen bereitzustellen.
- **Pega Robotic Automation™:** Durch vereinfachte, automatisierte und integrierte Technologien und Prozesse auf dem Desktop können Sachbearbeiter ihre Aufgaben schneller und effizienter erledigen.
- **Kombinierte Ansicht:** Relevante Kundeninformationen aus Altsystemen, Interaktionsdaten und Kundenserviceanfragen werden kombiniert und bieten dadurch eine konsolidierte Darstellung der gesamten Kundenbeziehung. So lassen sich Kontodetails, kanalübergreifende Interaktionsverläufe sowie offene und kürzliche Kundenserviceanfragen dynamisch auf Basis des Kundenkontexts und der aktuellen Situation anzeigen. Die geführte, intentionsbestimmte Bearbeitung leitet Benutzer durch alle Kundeninteraktionen – zugunsten kürzerer Einlernphasen und konsistenter Services. Serviceprozesse können jeweils an Kunden und Umstände angepasst werden und ermöglichen personalisierte Leistungen ohne Kompromisse bei der Effizienz.
- **Pega Call™:** Durch die Vernetzung von Telefoniesystemen mit der Lösung für Bürgerservices entsteht ein nahtloses Serviceangebot.

# Pega Government Platform

Innovative Modernisierung von Altsystemen mit niedrigem Risiko und ganz ohne klassische Programmierung

## DATENBLATT ZUR PEGA GOVERNMENT PLATFORM



## Flexibilität, Innovation und Kontrolle bei Modernisierungsprojekten

### WAS IST DIE PEGA GOVERNMENT PLATFORM (PGP)?

Die PGP ist eine No-Code-Plattform, mit der Geschäftseinheiten und die IT-Abteilung gemeinsam Anwendungen nach modellbasierten Designprinzipien entwickeln können. So wird sichergestellt, dass die fertigen Lösungen alle Anforderungen der Endbenutzer erfüllen.

Die mehrschichtige Architektur spiegelt die Komplexität von Organisationen wider und erlaubt die Wiederverwendung häufig genutzter Ressourcen – so sinken die Kosten, aber spezialisierte Anpassungen sind weiterhin möglich. Diese patentierte und wiederverwendbare Architektur wird als „Situational Layer Cake“ bezeichnet.

Vorteile der PGP für Behörden:

- höhere Qualität und Effizienz
- niedrigere Risiken
- weniger isolierte Datenbestände
- hochwertigere Services für Bürger
- bessere Reaktionsfähigkeit in einem dynamischen Umfeld

Bisher hatten Behörden und Systemintegratoren bei der Modernisierung behördlicher Abläufe zwei Möglichkeiten:

1. Benutzerdefinierte Entwicklung: Diese Anwendungen sind teuer und zeitaufwendig in der Entwicklung und Wartung. Werden diese benutzerdefinierten bzw. regierungsspezifischen Lösungen endlich bereitgestellt, ist ihre Funktionalität bereits überholt oder erfüllt nicht die Geschäftsanforderungen.
2. Kommerzielle Standardlösung (Commercial-off-the-Shelf, COTS): Diese Anwendungen sind teils unflexibel oder ungeeignet und zwingen Behörden, noch mehr Geld für Anpassungen auszugeben, die dann zusätzliche Bereitstellungszeit erfordern und zukünftige Betriebs- und Wartungskosten erhöhen.

Pega bietet nun eine kosteneffizientere und innovative Lösung für Modernisierungsvorhaben und Transformationsprojekte, die von Analysten wie Gartner<sup>1</sup> und The Forrester Wave<sup>TM2</sup> regelmäßig als führend eingestuft wird.

Mit der bewährten Government-Plattform von Pega modellieren und implementieren Sie in wesentlich kürzerer Zeit hochgradig automatisierte Anwendungen – zu deutlich niedrigeren Kosten im Vergleich zur benutzerdefinierten Entwicklung. Zudem behalten Sie jederzeit die vollständige Kontrolle über die Anwendung. So sind Sie nicht bei jeder noch so kleinen Umprogrammierung auf externe Anbieter oder IT-Teams angewiesen. Wenn sich Richtlinien und Anforderungen ändern, können Sie schnell und agil reagieren und die Lösung auf dem neuesten Stand halten.

### DIE HERAUSFORDERUNG

Behörden fällt es oft schwer, Altsysteme zu modernisieren und gleichzeitig die Services für Bürger zügig bereitzustellen. Der verantwortungsvolle Umgang mit Steuergeldern erfordert einerseits innovative und moderne Abläufe, andererseits aber auch nötige Reaktionen auf laufende politische Veränderungen.

### DIE LÖSUNG

Die agile, sichere und einheitliche Pega Government-Plattform (PGP) bietet Behörden ein Tool, das die Transformation ohne den kompletten Austausch bestehender Systeme ermöglicht. Mit der PGP lassen sich Modernisierungsprojekte realistisch planen und beginnen, ohne den laufenden Betrieb zu stark zu beeinträchtigen.

## KOSTENEFFIZIENTE, PRAKTISCHE MODERNISIERUNG MIT NIEDRIGEM RISIKO

Die PGP unterstützt die Modernisierung veralteter Lösungen durch risikoarme Wrap-and-Renew-Optionen, mit denen Sie ältere Programmbestandteile oder Systeme in einem realistischen Zeitrahmen ausmustern, verbundene Risiken senken und sofort bessere Geschäftsergebnisse erzielen.

## KONTINUIERLICHE INNOVATION

Entwicklungsprojekte werden von Beginn an auf die Ziele und Vorhaben Ihrer Behörde abgestimmt. Modellgestützte Designparadigmen erleichtern dabei die Zusammenarbeit zwischen Geschäftseinheiten und IT-Teams. Dank Pega kann Ihre Organisation eigene Geschäftsrichtlinien und -ziele flexibel verwalten, ohne durch starre Tools oder Programmiersprachen ausgebremst zu werden.

## DIE VORTEILE EINES AGILEN ANSATZES

Die intelligente und anpassungsfähige Technologie von Pega gewährleistet den unterbrechungsfreien Betrieb und die kontinuierliche Modernisierung sowie die Bereitstellung von Anwendungen in schnellen, iterativen Sprints.

## ENTWICKLERFREUNDLICH, IDEAL FÜR BEHÖRDEN UND SCHNELL AMORTISIERT

- Die PGP bietet Entwicklern wertvolle, unkomplizierte Tools zur Stärkung ihrer Innovationskraft: ein auf Behörden ausgerichtetes Datenmodell, Vorgangstypen, Portale, Dashboards, Accelerators für Komponenten sowie einfach nutzbare Prozesse dank Pega Express.
- Zusammen mit Pega Express bildet die PGP eine leistungsstarke Lösung mit einer Reihe von Tools für die schnelle Entwicklung von behördlichen Anwendungen. Entwickler können auf einfache Weise Modelle, Mock-up-Prozesse und Drag-and-Drop-Funktionen je nach Geschäftsanforderungen erstellen.
- Diese speziell für den öffentlichen Sektor konzipierten Funktionen und Frameworks helfen Ihrer Organisation, Lösungen schneller bereitzustellen und so die Gesamtbetriebskosten zu optimieren.

## BARRIEREFREIHEIT UND COMPLIANCE

- Gemeinsam mit Partnern wie dem Carroll Center for the Blind stellt Pega sicher, dass PGP-Anwendungen den internationalen Standards für Barrierefreiheit entsprechen.
- Pega möchte Produkte liefern, mit denen Kunden sichere Anwendungen entwickeln, kompilieren und ausführen können. Ein breites Spektrum von Sicherheitsfunktionen verhindert zudem nicht autorisierte Zugriffe auf Anwendungen sowie deren unbefugte Nutzung.
- In Zusammenarbeit mit unabhängigen externen Sicherheitsberatern überprüft Pega die Plattform kontinuierlich auf Sicherheitsschwachstellen und setzt alles daran, Regierungsbehörden bei der Einhaltung globaler Datenschutzvorschriften zu unterstützen.

## END-TO-END-VERBINDUNG MIT JEDEM GERÄT

- Mithilfe der PGP können Behörden ihre kundenorientierten Frontend-Technologien nahtlos mit Backend-Altsystemen verbinden. Dank responsivem Design muss alles nur einmal modelliert werden – die Umsetzung ist dann in allen gewünschten Kanälen möglich.
- Vordefinierte Assistenten nutzen Webdienste, die zur schnellen Integration in bestehende Systeme keine zusätzliche Konfiguration erfordern.

## AUCH IN DER CLOUD DIE RICHTIGE WAHL

- Die PGP können Sie unkompliziert auf der Architektur Ihrer Wahl bereitstellen – als On-Premise-Implementierung, als vollständige Cloud-Lösung auf einer beliebigen Infrastruktur oder als hybride Plattform.

In einem dynamischen Umfeld müssen sich Behörden und Regierungsstellen heutzutage zukunftssichere Technologien zu eigen machen und innovativ bleiben. In Zeiten großer Veränderungen sollten Risiken möglichst gering gehalten werden. Mit der Government-Plattform von Pega können Sie Ihre Systeme modernisieren, sich auf Veränderungen vorbereiten und so letztendlich Ihre Ziele effizienter erreichen.

### LAUT EINER EXTERNEN STUDIE IST PEGA IM VERGLEICH ZU JAVA:

- 40-mal schneller bei der mobilen Entwicklung
- 8-mal schneller bei Analysen und Design
- 8-mal schneller bei der Einführung von Veränderungen<sup>3</sup>

1. Gartner Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms 2017; Gartner Magic Quadrant for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016; Gartner Magic Quadrant for Intelligent Business Process Management Suites 2016; Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center 2017; Gartner Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016.

2 The Forrester Wave™: Digital Process Automation Software, Q3 2017; Real-Time Interaction Management, Q2 2017; The Forrester Wave™: CRM Suites For Enterprise Organizations, Q4 2016; The Forrester Wave™: Cross-Channel Campaign Management, Q2 2016; The Forrester Wave™: Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, Q4 2015.

## Marktführer

### Gartner

- Mobile App Development Platforms (MADP)<sup>1</sup>
- Enterprise Low-Code Application Platforms<sup>2</sup>
- Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms<sup>3</sup>
- BPM-Platform-Based Case Management Frameworks<sup>4</sup>
- Intelligent Business Process Management Suites<sup>5</sup>
- CRM Customer Engagement Center<sup>6</sup>
- Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks<sup>7</sup>
- Critical Capabilities for Intelligent Business Process Management Suites<sup>8</sup>
- Critical Capabilities for the CRM Customer Engagement Center<sup>9</sup>
- Multichannel Marketing Hubs<sup>10</sup>
- Robotic Process Automation<sup>11</sup>
- Critical Capabilities for Enterprise Low-Code Application Platforms<sup>12</sup>

### FORRESTER®

- Sales Force Automation<sup>13</sup>
- Digital Process Automation Software<sup>14</sup>
- Real-Time Interaction Management<sup>15</sup>
- CRM Suites For Enterprise Organizations<sup>16</sup>
- Cross-Channel Campaign Management<sup>17</sup>
- Customer Services Solutions for Enterprise Organizations<sup>18</sup>
- Cloud-Based Dynamic Case Management<sup>19</sup>
- Digital Decisioning Platforms<sup>20</sup>

## Ergebnisse mit Pega:

- 321 % ROI mit 12-monatiger Amortisierung
- 75 % Einsparungen bei Entwicklungskosten
- 75 % Produktivitätssteigerung von Endbenutzern
- 50 % Verkürzung der Time-to-Market

## Zertifizierungen und Konformität

### ISO 27001



FDA CFR Title 21 Part 11

Weitere Informationen finden Sie im Pega Trust Center unter [pega.com/de](http://pega.com/de).

## Ihre digitale Transformation mit Pega

UNTER PEGA.COM/DE/INDUSTRIES/GOVERNMENT FINDEN SIE WEITERE INFORMATIONEN UND ERFOLGSGESCHICHTEN VON KUNDEN.

Diese Darstellung wurde von Gartner, Inc. im Rahmen einer größeren Studie veröffentlicht und sollte im Kontext des gesamten Studienberichts bewertet werden. Das Gartner-Dokument ist auf Anfrage bei Pegasytems Inc. erhältlich.

Gartner gibt keine Empfehlungen zu Anbietern, Produkten oder Dienstleistungen ab, die in den veröffentlichten Studien erwähnt werden, und rät auch nicht dazu, ausschließlich Produkte und Lösungen der Anbieter mit den besten Bewertungen oder anderen Auszeichnungen einzusetzen. Die von Gartner veröffentlichten Studien reflektieren die Meinung des Marktforschungsinstituts Gartner und dürfen nicht als Fakten ausgelegt werden. Gartner schließt alle ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen in Verbindung mit dieser Studie inklusive allgemeine Gebrauchstauglichkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck aus.

<sup>1</sup> Gartner Magic Quadrant for Mobile App Development Platforms (MADP) 2018

<sup>11</sup> Gartner Magic Quadrant for Robotic Process Automation Software

<sup>2</sup> Gartner Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms 2019

<sup>12</sup> Gartner Critical Capabilities for Enterprise Low-Code Application Platforms

<sup>3</sup> Gartner Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms 2018

<sup>13</sup> Gartner Magic Quadrant for Sales Force Automation

<sup>4</sup> Gartner Magic Quadrant for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016

<sup>14</sup> The Forrester Wave™: Digital Process Automation Software, Q3 2017

<sup>5</sup> Gartner Magic Quadrant for Intelligent Business Process Management Suites 2019

<sup>15</sup> The Forrester Wave™: Real-Time Interaction Management, Q1 2019

<sup>6</sup> Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center 2018

<sup>16</sup> The Forrester Wave™: CRM Suites For Enterprise Organizations, Q4 2016

<sup>7</sup> Gartner Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016

<sup>17</sup> The Forrester Wave™: Cross-Channel Campaign Management, Q2 2016

<sup>8</sup> Gartner Magic Quadrant for Critical Capabilities for Intelligent Business Process Management Suites 2018

<sup>18</sup> The Forrester Wave™: Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, Q4 2015

<sup>9</sup> Critical Capabilities for the CRM Customer Engagement Center 2018

<sup>19</sup> The Forrester Wave™: Cloud-Based Dynamic Case Management 2018

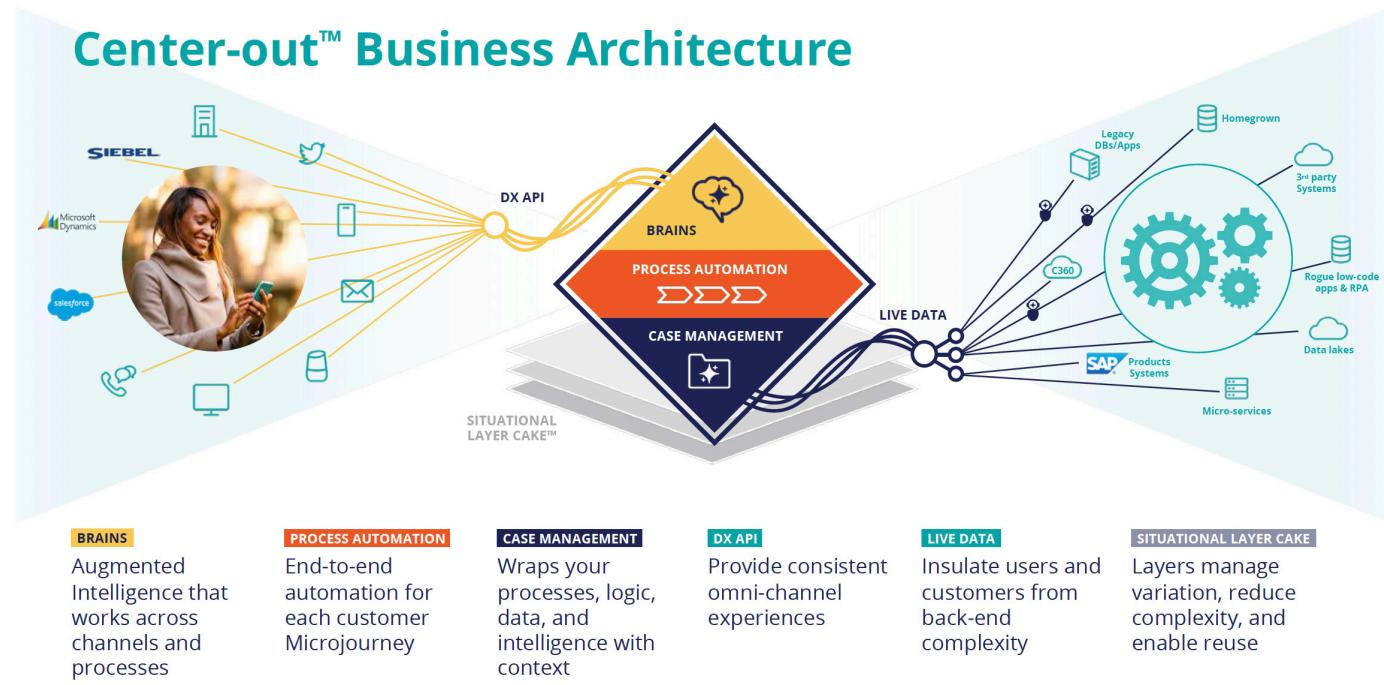
<sup>10</sup> Gartner Magic Quadrant for Multichannel Marketing Hubs 2018

<sup>20</sup> The Forrester Wave™: Digital Decisioning Platforms, Q4 2018

# Pega Infinity

Revolutionäre Software, die Kundeninteraktionen und digitale Prozessautomatisierung vereint

## Center-out™ Business Architecture



## Über Pegasystems

Pega bietet innovative Software, mit der komplexe Geschäftsprozesse auf genial einfache Art umgesetzt werden können. Die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen von Pega verhelfen seit 1983 führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen. Unsere Low-Code-Plattform mit skalierbarer Architektur gibt Nutzern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren, erweitern und modifizieren können – so werden die strategischen Anforderungen unserer Kunden effizient erfüllt.

Weitere Informationen über Pegasystems (NASDAQ: PEGA) erhalten Sie unter [www.pega.com/de/government](http://www.pega.com/de/government).

© 2024 Pegasystems Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

## AUSGABE XII

