

**MATERNA**  
*Information & Communications*



Whitepaper

## **Umsetzung von OZG-Leistungen mit der OZG-Plattform des ITZBund**

Whitepaper der Business Line Public Sector  
Dr. Alexander Fronk und Johannes Rosenboom  
März 2021

## Abstract

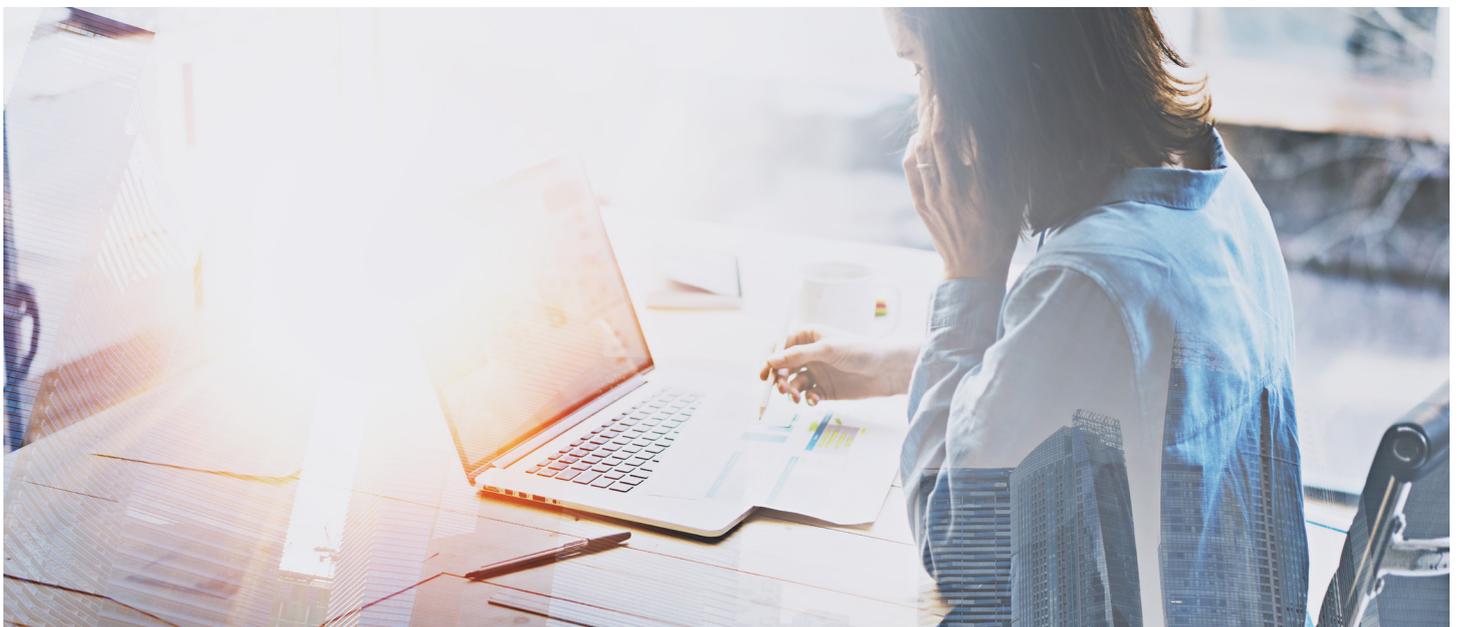
Das Onlinezugangsgesetz (OZG) mit seiner Fristsetzung Ende 2022 treibt die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung voran. Wollen Behörden die Umsetzungsfrist einhalten, muss 2021 ein Jahr der beschleunigten OZG-Umsetzung werden. Um diesen Digitalisierungsprozess zu erleichtern und zu systematisieren, stellt das ITZBund eine technische Lösungsplattform bereit, auf und mit der OZG-Dienste implementiert werden können. Das ITZBund konzipiert und entwickelt auch mit Unterstützung von Materna diese Plattform auf Basis von Lösungen aus der Dienstekonsolidierung des Bundes. Die Digitalisierung der

Bundesverwaltung berücksichtigt somit auch Standards für Sicherheit, Datenschutz und Interoperabilität: OZG-Leistungen zu digitalisieren und für behördenspezifische Internet-Auftritte bzw. Fachportale nutzbar zu machen, ist einer der zentralen Aspekte der OZG-Plattform des ITZBund.

Dieses Whitepaper betrachtet die Plattform und ihre Positionierung aus fachlicher, infrastruktureller, strategischer und organisatorischer Sicht. Zudem erläutern wir, wie einfach Behörden der unmittelbaren Bundesverwaltung eine Unterstützung bei ihren OZG-Vorhaben beantragen können.

## Inhaltsverzeichnis

- Einleitung: Die Auswirkungen des Onlinezugangsgesetzes
- Die Herausforderungen des OZG liegen nicht nur in den Formularen
- Die OZG-Plattform und ihre Merkmale
- Der Digitalisierungsprozess von OZG-Leistungen mit der OZG-Plattform
- Vor- und nachgelagerte Leistungen: Kundenansprache, Betrieb und Unterstützungsbedarf
- Von der Konzeption zur Umsetzung: Einfach beantragen



## Einleitung: Die Auswirkungen des Onlinezugangsgesetzes

Es ist bereits vieles erfolgreich durch die öffentliche Verwaltung umgesetzt worden. Allerdings zeigt die große Anzahl der 575 Online-Services, die bis Ende 2022 durch Bund, Länder und Kommunen umzusetzen sind, dass noch ein anstrengender Weg vor allen Beteiligten liegt. Schaut man zudem genauer in den OZG-Umsetzungskatalog und die Anforderungen des BMI-Fachkonzeptes bezüglich der OZG-Reifegrade, ist die noch zu gehende Strecke – trotz aller bisherigen Erfolge – noch lang: Denn die OZG-Konformität der Services wird erst ab Stufe 3 erreicht; digitale PDFs als Mittel zur Kommunikation zwischen Antragstellenden und Verwaltung reichen nicht aus. Der noch immer in diesem umfassenden Vorhaben zu beobachtende sparsame Ressourceneinsatz vor allem bei der personellen Ausstattung stimmt ob der Kürze der Zeit ebenso wenig optimistisch.

Auch zeigen Umfragen, dass noch längst nicht bei allen Behörden die Dringlichkeit und Komplexität der OZG-Umsetzung im Bewusstsein angekommen sind. Mit Blick auf das fachliche Reifegradkonzept des BMI erfordern die beiden höchsten und einzigen OZG-konformen Realisierungsstufen, dass die angestrebte Nutzbarmachung digitaler Services hin zu Bürger\*innen und Unternehmen auch massiv in die eigene Verwaltung hineinwirkt. Das berührt nicht nur Fragen der Digitalisierung, Durchgängigkeit von Prozessen und Integration in verschiedene Verfahren, sondern tangiert gleichermaßen auch organisatorische Themen wie zum Beispiel die Personalplanung, Personalentwicklung und Organisationsentwicklung. Das OZG ist damit ein gesetzlicher Treiber zu einer umfassenden, digitalen Verwaltungsmodernisierung und eben nicht nur eine Frage von: wie elektrifiziere ich Papierformulare und stelle diese auf einer Webseite online zur Verfügung.

Überspitzt könnte man sagen, dass die öffentliche Verwaltung mit ihren vielfältigen hoheitlichen Aufgaben und Dienstleistungen anschlussfähig werden muss an das Alltagsleben (oder neudeutsch: die User Experience) von Bürger\*innen und Wirtschaft. Nur dann werden diese Gruppen den Staat als modern und unterstützend wahrnehmen. Damit endet das Transformationsprojekt „OZG“ nicht mit Ablauf der gesetzlichen Frist, sondern ist letztendlich der Einstieg zu einer Daueraufgabe der Verwaltungsdigitalisierung und -modernisierung für das laufende Jahrzehnt. Es verschränkt sich dabei auch mit Themen wie UX-Design, mit Aspekten aus der Künstlichen Intelligenz (KI) und sicherlich auch mit der anstehenden Registermodernisierung.

Der Einstieg in die OZG-Digitalisierung ist erfolgreich geleistet. Überall entstehen einzelne OZG-Lösungen. Notwendige theoretische Vorarbeiten, Konzepte, Laborergebnisse, Steckbriefe und gebietskörperschaftsübergreifende Abstimmungen liegen vielfach vor. In 2021 gilt es, beschleunigt in eine pragmatische und technologische Umsetzung zu kommen. Denn ohne den Auftakt einer fristgerechten, weitestgehend vollständigen und medienbruchfreien OZG-Umsetzung werden die öffentlichen Institutionen auf allen föderalen Ebenen eine Steigerung von Servicequalität und Effizienz ihres Verwaltungshandelns nicht erwarten dürfen. Provokant formuliert: Papier ist genug geschwärzt worden, jetzt heißt es, konkret zu werden und zu handeln.

Eine besondere Rolle bei der OZG-Umsetzung kommt den öffentlichen-rechtlichen Dienstleistungsrechenzentren zu. Von der kommunalen Ebene (wie z. B. der regio IT Aachen, der ITEBO), über die Landes- (IT.NRW, IT.N) bis hin zur Bundesebene (ITZBund) wird ohne leistungsstarke IT-Dienstleister die flächendeckende OZG-Umsetzung weder zeitlich noch inhaltlich gelingen. Darüber hinaus kommt den Rechenzentren eine weitere bedeutende Aufgabe zu, die aus einer der Stärken des deutschen Föderalismus bei der OZG-Umsetzung resultiert: Nur durch die Verwaltungszuständigkeiten der Gebietskörperschaften können regionale und dezentrale Besonderheiten abgedeckt werden und nur dadurch wird eine Pluralität an Lösungen und Ideen mit einem entsprechenden Wettbewerb sichergestellt, anstatt einzig und allein zentral verordnete Monolösungen, die häufig zu theoriebeladen sind, zur Verfügung zu haben.

Aber föderale Umsetzungen bergen – erst recht bei umfassenden (Digitalisierungs-)Themen – immer die Gefahr, eine zerklüftete Landschaft aus speziellen Einzellösungen entstehen zu lassen. Diese vielfältigen OZG-Lösungen kosten in der Regel Steuergelder, erfinden das OZG-Rad immer wieder neu und gestalten die Prozesse eben nicht durchgängig und vom Nutzenden ausgehend Ende-zu-Ende gedacht, was insbesondere bei bundesweit übergreifenden Leistungen aus den OZG-Themenfeldern wichtig wäre. Rechenzentren können diesen Zwiespalt zumindest ansatzweise auflösen: Hier gelingt Konsolidierung, Vereinheitlichung über gemeinsame Dienste und Lösungen, Integration und Zusammenschalten von übergreifenden OZG-Lösungen bei gleichzeitiger Abbildung regionaler und verwaltungsspezifischer Aspekte und wettbewerblicher Vielfalt schon besser.

Deswegen sind die u. a. vom IT-Planungsrat und dem BMI verabschiedeten Standards wie das Föderale Informationsmanagement FIM, das OZG-Reifegradkonzept, ein gemeinsamer Nenner bei der Nutzung vorhandener Basisdienste und das Öffnen der OZG-Finanzierungsprogramme in Richtung einer übergreifenden Nachnutzung vorhandener OZG-Lösungen wichtige Leitplanken und politische Impulse. Diese sollten eben nicht durch immer wieder neue und konkurrierende Ansätze verschiedener Produkte, Lösungen und Plattformen konterkariert werden.

Materna setzt als IT-Dienstleister OZG-Leistungen um. Das meint neben fachlich-konzeptionellen Betrachtungen vor allem technische Implementierungen. Auf der Bundesebene setzen wir dazu auf eine bewährte Standardarchitektur

mit etablierten Lösungen und Produkten der Dienstekonsolidierung. Dies sichert Behörden nicht nur langfristig ihre bereits getätigten Investitionen, sondern erlaubt das Betreiben auch eigener Behördenauftritte in Form von Fachportalen inklusive der OZG-Services oder Assistenzsysteme wie etwa Chatbots und KI-Anwendungen auf einer nachhaltigen und interoperablen Infrastruktur, die Frontend- und Backend-Dienste miteinander kommunizieren lässt. Zudem sind der Bezug über vorhandene Rahmenverträge, die dauerhafte Wartung und Pflege der Produkte gewährleistet. Das ITZBund als der zentrale IT-Dienstleister des Bundes bietet darüber hinaus zudem den Betrieb der Lösungen an und stellt die dauerhafte Wartung und Pflege der Lösungen für den Bund sicher.

**In der OZG-Plattform des ITZBund verschmelzen verschiedene Basisdienste zu einer interoperablen Gesamtlösung. Folgende Dienste arbeiten hier miteinander:**

- die Content-Management-Lösung Government Site Builder (GSB) als (Fach-)Portal
- das Nutzerkonto Bund als Authentifizierungs- und Kommunikationskomponente
- die Plattform ePayBL als Bezahlungsmöglichkeit
- die Lucom Interaction Platform (LIP) als Formular-Managementsystem (FMS)
- Chatbot- und digitale Bürgerassistenz-Dienste für eine bessere Nutzerinteraktion und Verständlichkeit
- die E-Akte Bund auf der Bundescloud als Kern der Verwaltungsdigitalisierung
- die künftige Anbindung an Register und weitere Fachverfahren zur Leistungserbringung

Auf dieser konsolidierten OZG-Plattform etabliert das ITZBund gemeinsam mit Materna zudem einen Digitalisierungsprozess, also ein Vorgehen zur Umsetzung von OZG-Leistungen, über den viele OZG-Leistungen zeitgleich und aufwandsarm umgesetzt werden können. Diese OZG-Plattform basiert auf den IT-Lösungen der Dienstekonsolidierung Bund. Sie erbringt damit den Nachweis einer ganzheitlichen Lösungsbetrachtung in den großen Digitalisierungsvorhaben des Bundes. Zudem sind die eingesetzten IT-Lösungen auch einzeln nutzbar, quasi zur Erweiterung eines bereits bestehenden Fachportals oder zum (Neu-)Aufbau eines benötigten Fachportals einer Bundesbehörde. Sie bringt damit interoperable Bausteine mit und bildet gemeinsam mit dem auf ihr fußenden Digitalisierungsprozess eine rasche Digitalisierungsmöglichkeit, die nicht auf Seite der Bürger\*innen endet, sondern direkt auch die Prozesse in der Verwaltung digital mitbetrachtet. Mit ihr und durch sie entstehen Umsetzungsergebnisse schneller und nachhaltiger, als Behörden sie im Alleingang oder auf nicht-konsolidierten Infrastrukturen schaffen, da sie in der Regel weder personell noch organisatorisch auf die parallele Umsetzung der von ihnen anzubietenden OZG-Leistungen vorbereitet sind. Mit Hilfe der OZG-Plattform und des Digitalisierungsprozesses, die aufeinander abgestimmt sind, können Behörden kurzfristig, schnell und sicher OZG-Leistungen anbieten und mittel- bis langfristig die verwaltungsinterne Digitalisierung und Transformation weiter

voranbringen. Eine Anbindung der OZG-Leistungen an das Verwaltungsportal Bund ist selbstverständlich möglich.

Auf Landesebene liefern andere etablierte Lösungen die technische Infrastruktur für jeweilige OZG-Plattformen. So kommen etwa die nscale E-Gov Suite als E-Akten-Lösung in NRW und Berlin oder PayPal als Bezahlinstrument zum Einsatz.

Implementiert auf Basis solch miteinander integrierter Dienste und Lösungen für elektronische Akten und Formulare wird

jeder behördenspezifische Internet-Auftritt zu einem eigenen Fachportal, das als interoperable Gesamtlösung die Ziele des OZG adressiert und für Bürger\*innen, Wirtschaft und Behörden selbst mehrwertig wird: Persönliche Daten der Antragsteller können über Single-Sign-On automatisiert in Antragsformulare übernommen und Zahlungsvorgänge digital abgewickelt werden. Bürger\*innen und Unternehmen können Verwaltungsleistungen über das FMS medienbruchfrei und vollständig digital beantragen. Es entsteht eine Win-Win-Situation für Bürger\*innen und Behörde.

## Die Herausforderungen des OZG liegen nicht nur in den Formularen

In Anbetracht der kurzen Zeitschiene und mit Blick auf das vordergründige Ziel, einen Onlinezugang anbieten zu müssen, können Behörden der Versuchung erliegen, mit der Bereitstellung von Online-Formularen bereits alles Notwendige als erledigt zu betrachten. Wer jedoch nur Formulare denkt, springt zu kurz. Die eigentlichen Aufwände liegen nicht in der Bereitstellung von Online-Formularen. Die eigentlichen Aufwände und der spätere Mehrwert liegen im Erreichen eines brauchbaren

Qualitätsniveaus der Formulare selbst und der hierüber erfassten Daten ebenso. Besonders wichtig ist hierbei, wie die Inhaltsdaten ihren Weg in die Behörden finden und dort fachverfahrensgerecht und digital weiterverarbeitet werden. Wem es also ausreicht, vorhandene Papierformulare zu elektrifizieren oder Prozess-Skizzen aus Workshops zu digitalisieren, wer also lediglich auf „Quick Wins“ setzt, verpasst wichtige Aspekte der Digitalisierung und wird sie nachholen müssen.

### Denn:

- Formulare müssen einfach zu verstehen sein.
- Es sollte keine motivatorischen und zeitintensiven Hürden beim Ausfüllen geben, wie sie leicht bei „Endlospapier-Formularen“ entstehen.
- Ein ansprechendes und barrierefreies UX-Design wird erwartet.
- Mechanismen, um Eingaben zu plausibilisieren und zu validieren, sind unverzichtbare Arbeitserleichterungen, um Datenqualität und Datensicherheit zu gewährleisten.
- Durchgängige Prozesse innerhalb der Formularbearbeitung und dabei unterstützende Assistenzsysteme wie Chatbots, also digitale Bürgerassistenten für ein leichteres und schnelleres Ausfüllen, sind wichtig.

Ist die digitale Auslage des Angebotes nicht ansprechend oder funktioniert womöglich nicht, werden Bürger\*innen und Unternehmen die OZG-Dienstleistungen gar nicht erst annehmen.

Die OZG-Verpflichtung erfordert demnach eine ganzheitlichere Betrachtung: Die Verwaltungsprozesse müssen

vom Antrag bis zum Bescheid durchgängig Ende-zu-Ende gedacht und aufgesetzt werden. Nicht das Verwaltungshandeln steht hier im Zentrum des Geschehens und bestimmt, in welcher Weise Bürger\*innen bzw. Unternehmen partizipieren können. Vielmehr rückt die Sicht der Antragstellenden in den Fokus und hiermit die Frage, wie Verwaltungshandeln diese Erwartungen

befriedigend auffangen kann. Dafür müssen Formulardaten im Backend digital an die Fachverfahren und E-Akte-Systeme angebunden werden. Relevant sind Schnittstellen zu den digitalen Querschnittsservices der Verwaltung, wie zum Beispiel E-Payment bzw. E-Rechnung, zu Nutzerkonten für Bürger\*innen und Unternehmen, zur elektronischen Signatur, zu den digitalen Personalausweisfunktionen und zur Siegelung. Eine

enge Integration in Portale und Registerverfahren ist notwendig, um einen hohen OZG-Reifegrad zu erzielen, da für etwaige Nachweise das Once Only-Prinzip anwendbar sein muss. Es sind also auch Rückkanäle zwischen den einzubindenden Fach- und Registerverfahren und der OZG-Formularwelt entscheidend.

## Die inhaltlichen Herausforderungen liegen damit auf der Hand, jenseits der reinen Bereitstellung von Online-Formularen:

- Wie gestalten sich Formulare so, dass sie barrierefrei sind, einer modernen User Experience folgen, klar strukturiert und verständlich sind, keine motivatorischen Hürden beim Ausfüllen aufbieten und geeignete Ausfüllhilfen mitbringen?
- Wie erhält man eine hohe Datenqualität in den Formularen, um die Nach- und Weiterbearbeitung für die Sachbearbeitung so aufwandsgering wie möglich zu halten?
- Wie sehen sichere und qualitative Anbindungen an Fachverfahren, Register und E-Akten aus?
- In welcher Weise werden Rückkanäle ausgestaltet, um die medienbruchfreie Kommunikation mit dem Antragstellenden zu ermöglichen?
- Wie müssen intern Prozesse restrukturiert werden, dass sie der geforderten zeit- und ressourceneffizienten Bearbeitung von angestoßenen Verwaltungsprozessen standhalten?
- Wie kann der interbehördliche Datenaustausch sicher und unter Wahrung datenhoheitlicher Regularien erfolgen?
- Welche Maßnahmen der Personal- und Organisationsentwicklung sorgen dafür, die Verwaltungsmitarbeitenden auf die kommenden Veränderungen einzustellen?
- Wie ist sichergestellt, dass die Verwaltungsleistungen auch nach der initialen Digitalisierung aktualisiert und erweitert werden können? Wie wird sichergestellt, dass zur Digitalisierung eingesetzte Technologien stets weiterentwickelt werden? Wie kann all dies möglichst wirtschaftlich und kosteneffizient erreicht werden?

Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden, ließe sich das BMI-Reifegradkonzept auf dem Weg von Stufe 3 zu Stufe 4 durch eine Zwischenstufe „3+“ ergänzen. Folgende charakteristische Aktivitäten könnten den (Zwischen-)Stufen zugeordnet werden:

### Stufe 3: Quick Wins erzeugen

- Verwendung einer konsolidierten Infrastruktur, die die OZG-Anforderungen überhaupt zulässt, zugleich Quick Wins ermöglicht und nachhaltig investitionssicher ist
- Generierung barrierefreier Formulare unter Berücksichtigung der oben genannten Formular-relevanten Aspekte als Quick Wins
- Bereitstellung der Formulare im behördenspezifischen Fachportal

#### Stufe „3+“: Nachhaltigkeit nutzen

- Einbringen von Nutzerfreundlichkeit, Datenqualität und Formularprozessen
- Anbindung von Service-Konten und Ausweisfunktionen
- Nutzung von Bezahlungsfunktionen, Signaturen und Siegelung
- Anbindung an Fachverfahren und E-Akte
- Aufwertung durch Chatbot und digitale Bürgerassistenz

#### Stufe 4: Transformation erleben

- Verwendung eines Daten-Safes zur Wiederverwendung bereits für andere Verfahren eingebrachter Nachweise
- Digitalisierung und Automatisierung von Verwaltungsprozessen, auch durch Methoden der Künstlichen Intelligenz
- Anpassung der Organisationsstruktur
- Anpassung der Personalbedarfe und Personalentwicklung



## Die OZG-Plattform und ihre Merkmale

Die in der Einleitung aufgelisteten und konsolidierten Komponenten und Basisdienste bilden als Gesamtgefüge die OZG-Plattform des ITZBund. Die Dienste sind nicht nur technisch durch geeignete Schnittstellen gekoppelt, vielmehr wirken sie fachlich miteinander, wie die folgende Grafik veranschaulicht:

© Materna SE / ITZBund

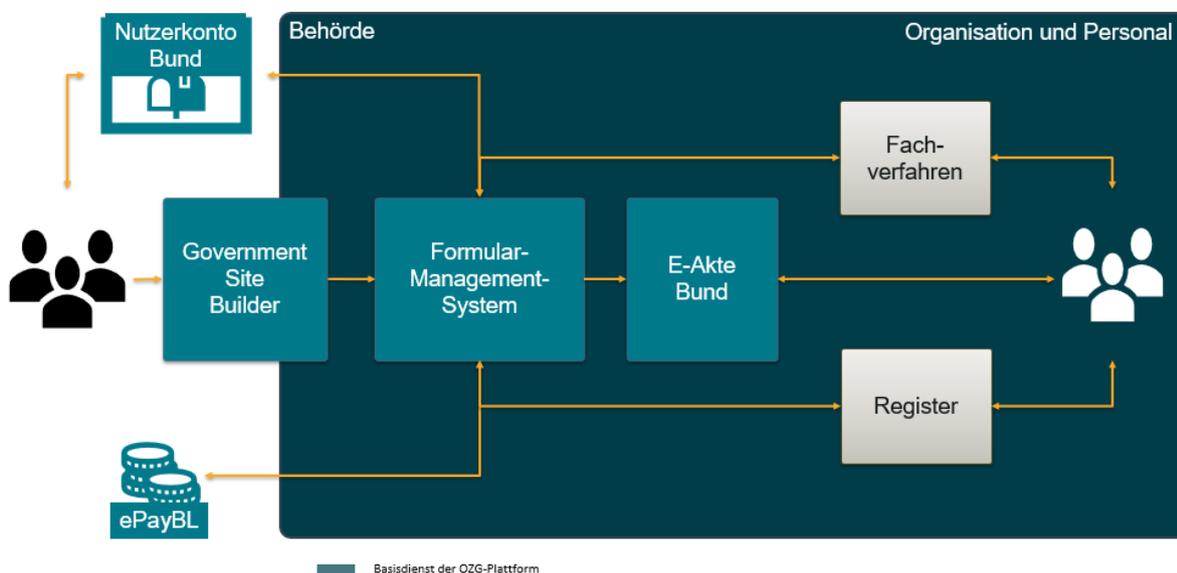


Abbildung 1: Fachliches Zusammenspiel der Basisdienste in der OZG-Plattform

Das **Formular-Management-System** (FMS) findet sich im Zentrum der behördlichen Lösungen. Das FMS stellt Online-Formulare unabhängig zum Endnutzergerät bereit und nimmt darin (Antrags-)Daten entgegen. Diese Formulare werden über ein Fachportal bzw. über Webauftritte bereitgestellt, darin aufgerufen und genutzt.

Fach- und Webportale können mit dem **Government Site Builder** (GSB) gebaut werden. Dieser Basisdienst sieht unter anderem eine Integration der Formulare direkt in den Webauftritt der ihn nutzenden Behörden vor. Ein Webauftritt ist dabei nicht auf das Internet beschränkt: Auch Intranet-Auftritte werden innerhalb einer Behörde auf dieselbe Weise verfügbar gemacht und bieten hier behördeninterne Services über Online-Formulare an.

Mit Anbindung an das **Nutzerkonto Bund** erfolgt die Authentifizierung des Nutzers bzw. der Nutzerin gegenüber

der Behörde sowie das Rückmelden von Fachfragen oder des Bearbeitungsstandes.

Die Bezahlkomponente **ePayBL** ermöglicht die Abwicklung von Zahlungstransaktionen im Falle kostenpflichtiger Verwaltungsdienstleistungen.

**E-Akte Bund:** Anträge und ihre Daten gelangen automatisch in die E-Akte Bund, dem zentralen Kern der behördlichen Digitalisierung. Hier wird die eigentliche behördliche Sachbearbeitung angestoßen.

**Fachverfahren:** Alternativ oder ergänzend zur E-Akte können Fachverfahren unmittelbar an das FMS angebunden sein, falls es zur Antragsbearbeitung eines komplexeren Verwaltungsvorgangs bedarf oder spezifische Verfahren bereits implementiert sind.

**Register:** Auch die Interaktion mit geeigneten Registern wird für die Bereitstellung von OZG-Leistungen notwendig sein: Sei es, dass bereits zum Zeitpunkt der Antragstellung und damit vom Nutzer bzw. der Nutzerin getrieben eine Abfrage von Registerdaten sinnvoll ist, um dem Once Only-Prinzip zu genügen, oder dass zum Zeitpunkt der Antragsbearbeitung Informationen aus Registern zur Antragsentscheidung herangezogen werden müssen.

Die Grafik verdeutlicht auch, dass die OZG-Plattform nutzerzentriert ausgerichtet ist: Es wird der gesamte Prozessverlauf von der Antragstellung bis zur Übermittlung von Bescheiden oder Ergebnissen unter der Fragestellung betrachtet, wie sich dieser Prozessverlauf aus

Sicht der Nutzer\*innen darstellt. Wir verfolgen bei einer solchen Ende-zu-Ende-Betrachtung den Weg des Antrags vom Nutzer bzw. der Nutzerin in die Behörde hinein bis hin zur Ergebniserückübermittlung an den Nutzer bzw. die Nutzerin und fragen, welche technischen und organisatorischen Schritte hier auf welche Weise am besten zur Zielerreichung beitragen: Zum einen mit dem Ziel, Verwaltungsprozesse so schlank wie möglich zu halten, zum anderen mit dem Ziel, Verwaltung so effizient wie nötig agieren zu lassen. Die OZG-Plattform deckt die Bedarfe an Unterstützungsleistungen für diese Form der Betrachtung auf Seiten der Nutzenden in der Nutzerinteraktion ebenso wie auf Seiten der behördlichen Sachbearbeitung in der Prozessunterstützung ab.

#### Zu den zentralen fachlichen Leistungsmerkmalen der Plattform zählen:

- Anwenderzentrierte Dialoge (z. B. durch Chatbot-Funktionen) und ein hochwertiges und barrierefreies digitales Nutzererlebnis
- Einbindung von FIM-Bausteinen
- Anträge zwischenspeichern und übermitteln mit Rückkanal
- FMS integriert OZG-Dienste, u. a. Nutzerkonto Bund, Bezahlungsfunktion ePayBL, Siegel- und Signatur-Dienste
- Prozessunterstützung und Workflow-Funktionalitäten
- Nahtlose Integration der E-Akte Bund
- Vielfältige Integrationsmöglichkeiten von Fachportalen und Fachverfahren
- Ausbaumöglichkeiten um KI-Anwendungen wie Chatbots, Bürgerassistenten oder auch Detektionslogiken zur Betrugserkennung



Die Zuordnung dieser Merkmale zu den beiden Seiten der Nutzenden und der Sachbearbeitung veranschaulicht die folgende Grafik:

© Materna SE / ITZBund



Abbildung 2: Leistungsmerkmale der OZG-Plattform; zukünftige Dienste sind gestrichelt dargestellt

Mit diesen Leistungsmerkmalen lassen sich auch mehrsprachige Plattformen mit komplexen Formularstrukturen aufbauen, Funktionen zum Upload realisieren und die Verarbeitung von Massendaten umsetzen. DSGVO-konforme Lös- und Überwachungsfunktionen runden im Bereich des Datenschutzes notwendige Funktionen ab.



## Der Digitalisierungsprozess von OZG-Leistungen mit der OZG-Plattform

Ein ganzheitlicher und standardisierter Digitalisierungsprozess (siehe folgende Abbildung) bildet das Kernelement für sämtliche Umsetzungen von OZG-Leistungen auf der OZG-Plattform. Denn nur eine durchgängige und standardisierte Vorgehensweise sichert die korrekte Verwendung der technischen Komponenten zu und trägt maßgeblich zu Qualität und Termintreue der Ergebnisse bei.



Abbildung 3: Digitalisierungsprozess zur Umsetzung von OZG-Verwaltungsverfahren

Der Digitalisierungsprozess wird dabei als Kombination von Methoden, Standards und Prozessen verstanden, die in den geeigneten Phasen zielgenau zum Einsatz kommen.

Wir richten den Digitalisierungsprozess an der Basis-komponente Formular-Management-Server (FMS) und

an deren Standard aus, flankiert von Best Practices aus zahlreichen OZG-Projekten. Es geht um Schritte zur Formularerstellung, zu ihrer Bereitstellung, zu ihrer Verwendung, zur Sachverarbeitung und zur Kommunikation mit den Antragstellenden.

Die **begleitende Beratung** hat das Ziel, Behörden bzw. Auftraggeber bei der Umsetzung von OZG-Verfahren auf der OZG-Plattform intensiv zu unterstützen. Das Spektrum der Beratungsleistungen umfasst die dazu notwendigen Maßnahmen:

- Überblick über die Anforderungen des OZG
- Überblick über die Möglichkeiten des Standard-FMS
- Aufzeigen von Best Practices anhand von Referenzen
- Standardisierte Anforderungserhebung anhand von Checklisten
- Ermittlung der vom Standard-FMS divergierenden Anforderungen und deren Bewertung gemäß Komplexität und Nutzen
- Modellierung der User Experience anhand sogenannter User Journeys
- Vorstellung weiterer Services aus der OZG-Plattform bis hin zu Betrieb und Support
- Bewertung von Integrationsmöglichkeiten in ein vorhandenes Fachportal

Im sogenannten **Antrag auf Antrag** wird anhand von Fragen zunächst der Beratungsbedarf der Behörde spezifiziert. Ebenso erfolgt hier bereits die Auflistung der benötigten Daten für ein Antragsformular. Im weiteren Verlauf der Befragung werden die benötigten Konfigurationen für die Umsetzung und die Einbindung der Basis- und Querschnittsdienste wie z. B. ePayBL festgelegt. Individuelle Anpassungswünsche werden soweit möglich ebenfalls abgefragt. Der Antrag auf Antrag leitet die Behörde somit durch verschiedene Themenbereiche, die für die Digitalisierung ihres Verwaltungsprozesses relevant sind. Mit diesem Antrag wird dann die Finanzierung der OZG-Realisierung eingeworben.

Während des **Erstellungsprozesses** wird das Vorhaben konzipiert und umgesetzt.

Die **Konzeptionsphase** durchläuft zunächst eine Datenerhebung, dann eine User Experience-Beratung und abschließend ein Review mit Planung der sich anschließenden Umsetzungsphase:

Die Datenerhebung vervollständigt die fachlichen Anforderungen an das oder die benötigten Formulare zur OZG-Leistung. Bereits im FMS-Baukasten existierende oder sonstige bereitgestellte Bausteine können adaptiert und weiterverwendet werden. Das Ergebnis ist eine vollständige Modellierung der benötigten Felder und Prozesse der digitalen Leistung(en).

Aus den Erkenntnissen werden die Grundlagen für die nachfolgende User Experience-Beratung abgeleitet. Hierin wird ein Prototyp oder Klick-Dummy erstellt, um die User Journey, also das Durchlaufen des Verfahrens aus Sicht des Nutzers bzw. der Nutzerin erlebbar zu machen und frühzeitig einen klaren Eindruck von der Umsetzung der digitalen Leistung zu erzeugen.

Das abschließende Review ermöglicht eine Gesamtbetrachtung und kritische Würdigung der benötigten Formulare. Gegebenenfalls werden Anpassungen vorgenommen. Mit der formalen Freigabe wird die ursprüngliche Planung überprüft und die Umsetzung konkret geplant. Ergebnis ist ein Zeitplan zur Realisierung mit Terminen zu Meilensteinen, Schulterblickterminen und Fertigstellungstermin.

Die **Umsetzungsphase** betrachtet das Einrichten der Basisdienste und der Infrastruktur, das Realisieren der Formulare und das Ausrollen der Ergebnisse:

Die schnelle Verfügbarkeit einer FMS-Entwicklungs-umgebung für die Realisierung der OZG-Leistung wird durch die Nutzung der OZG-Plattform sichergestellt. Durch ein Customizing werden die benötigten Bausteine der Basisdienste Nutzerkonto Bund (NKB), ePayBL und E-Akte Bund konfiguriert. Zudem werden Bausteine und Templates des FMS-Baukasten gewählt und deren Konfiguration vervollständigt.

Die Benutzerführung durch das Formular wird anhand der UX-Konzeption und der Prototypen als barrierefreier Antrag modelliert. Flankiert wird diese wichtige Grundlagenarbeit durch Rückfragen und Schulterblicktermine bei der Fachabteilung des Auftraggebers, um frühzeitig Rückmeldung zu erhalten und korrigierend wirken zu können. Die Fachabteilung leitet fachliche, auch automatisierte Testfälle ab. Parallel dazu werden die Systemschnittstellen konfiguriert und ebenfalls anhand der fachlichen Tests überprüft.

Abschließend wird die Lieferung des Installationspaketes angestoßen. In der Lieferung werden lieferfähige und inhaltlich konsistente Formulare, Skripte, Testfälle und die Konfigurationen zur Installation des Standard-FMS zusammengefasst.

Der Digitalisierungsprozess zeichnet also für die Beratung, Konzeption und Umsetzung verantwortlich. An jeweils abzustimmenden Übergabepunkten zum Betrieb geht die Verantwortung mit festgelegten Ausroll-Prozessen an den Betrieb über. Die OZG-Plattform dient ausschließlich zur Verfahrensdigitalisierung von OZG-Leistungen und wird nicht für Linienaufgaben oder andere laufende Aktivitäten in Anspruch genommen.

Innerhalb der OZG-Umsetzung werden mehrere **Digitalisierungsteams** eingesetzt, um die notwendige Performanz und Skalierung für die hohe Anzahl umzusetzender Verfahren zu erzielen. Die Digitalisierungsteams wenden die vorgegebenen Methoden, Standards und Prozesse an, um Verwaltungsverfahren zu digitalisieren. Eingespielte Digitalisierungsteams entwickeln im Laufe des Einsatzes eine Umsetzungsroutine und optimieren auf diese Weise den Digitalisierungsprozess sukzessiv.

### Diese Umsetzungsroutine ermöglicht perspektivisch

- die ständige Verbesserung des Vorgehens zur parallelen Umsetzung von OZG-Leistungen durch einen kontinuierlichen Lernprozess
- die Erhöhung des Standardisierungs- und Automatisierungsgrades
- den Ausbau des Vorlagen-Repositories bzw. Formular-Baukastens
- die fortlaufende Reduzierung des Individualisierungsgrades
- die Steigerung der Umsetzungsgeschwindigkeit

Das ITZBund und Materna betreuen gemeinsam ihre Kunden durchgängig in Digitalisierungsteams, um eine möglichst schnelle Umsetzung von OZG-Diensten und einen hohen Projektdurchsatz zu erreichen. Um OZG-Leistungen auch und vor allem nach behördenindividuellen Vorgaben anbieten zu können, ist ein agiles Zusammenwirken von OZG-Fachexperten, UX-Beratern, Entwicklern und technischem Betrieb unerlässlich. Materna und das ITZBund liefern diese Expertisen gemeinsam und aus einer Hand als Full-Service-Angebot des ITZBund an Bundesbehörden.



## Vor- und nachgelagerte Leistungen: Kundenansprache, Betrieb und Unterstützungsbedarf

Der OZG-Plattform sind Leistungen vor- und nachgelagert, die im Wesentlichen die **Kundenansprache** sowie den **Betrieb** und den **Unterstützungsbedarf** umfassen.

Die **Kundenansprache** zielt auf bereits bewährte Starthilfen, Informationsveranstaltungen und Begleitmaßnahmen ab, denen Behörden sich jederzeit anschließen können.

Dazu zählen:

- **Information-Hub:** Ein eigener Internet-Auftritt, der inhaltliche Schwerpunkte, die zur Umsetzung von OZG-Leistungen zu berücksichtigen sind, bespricht. Hier werden zentrale Fragen beantwortet:
  - Wie komme ich vom Gesetzestext zum Formular für eine OZG-Leistung?
  - Welche technischen Möglichkeiten habe ich für die Umsetzung?
  - Welche Leistungen bietet das ITZBund?
- **FMS-Infotage:** Ein zweimal im Jahr stattfindender Konvent von FMS-Nutzern, dem ITZBund, Materna und Lucom mit dem Ziel des Informationsaustauschs anhand von Berichten aus Projekten oder Diskussionen von Best Practices.
- **Nutzerbeirat:** Ein Informationsangebot des ITZBund, um Wünsche zu Funktionsumfang und Leistung der technischen Plattform unmittelbar beim Dienstleister zu platzieren und von dort Informationen zur weiteren Produktentwicklung zu erhalten.
- **Starterpaket:** Zentral durch das ITZBund finanzierte Beratertage. Darin enthalten sind Beratungsleistungen zu einer initialen Komplexitäts- und Anforderungsbestimmung. Es ist möglich, kundenspezifische Schwerpunkte zu setzen, etwa zur Verwendung der Basisdienste, zu Sicherheitsbedarfen, zur Beschreibung der Verwaltungsleistung und des Antragsprozesses. Ebenso enthalten ist eine Erstanalyse zu Datenstrukturen, die Erarbeitung von Ziellayout und -design, eine Grobanalyse zur Bescheid-Erstellung sowie zur Nutzung von Statistiken und Workflows. Dabei werden bereits vorhandene Dokumente aus zuvor durchgeführten OZG-Beratungsaufträgen ebenso berücksichtigt wie Steckbriefe und Daten aus dem FIM sowie aus umfassenderen OZG-Konzepten.

Mit Abschluss der Produkttests verlässt die erstellte OZG-Leistung den Verantwortungsbereich der OZG-Digitalisierungsplattform und geht in den **Betrieb** über. Die durch die Digitalisierungsteams erstellten Artefakte werden an die Verantwortlichen des Produktivsystems übergeben. Das Betreiben des Standard-FMS selbst liegt beim ITZBund – externe Dienstleister können hier ggf. unterstützen. Der Betrieb der Anwendung umfasst im Wesentlichen die Bereiche des Regelbetriebes wie Monitoring, Housekeeping oder das Überwachen der Systemauslastung, der Wartungen in Wartungsfenstern als auch durch außergewöhnliche Wartungen und der Datensicherung anhand der geltenden Bestimmungen aus dem Datensicherungskonzept.

Auch nach der Umsetzung der OZG-Leistung durch die Digitalisierungsteams und der erfolgreichen Veröffentlichung der Verwaltungsleistung bzw. der Übergabe an den Betrieb kann der Auftraggeber weiteren **Unterstützungsbedarf** anfordern. Denkbare Services wie Go-Live-Support oder Customer Support werden dabei nicht durch die OZG-Plattform erbracht, da diese ausschließlich zur Verfahrensdigitalisierung dient. Der Go-Live-Support zielt in erster Linie auf die Befähigung der Mitarbeitenden innerhalb der für das Verfahren zuständigen Verwaltung ab, die Unterstützung ist dabei temporär.

Folgende Optionen im Go-Live-Support sind denkbar:

- Intensive Anwenderunterstützung bei der Einführung der behördenspezifischen Lösung für Sachbearbeiter\*innen (Stichwort Antragsbearbeitung)
- Training oder Bereitstellung von Multiplikatoren
- Begleitendes Coaching
- Bereitstellung und Redaktion von Tutorials und Dokumentationen (FAQ, Benutzerdokumentationen, Videos)

Der Support ist langfristig zu betrachten und beschäftigt sich mit der Bearbeitung und Lösung von Anfragen der beauftragenden Behörde. Anfragen können dabei sowohl nicht-technische Fragen als auch technische Unterstützung umfassen. Daher sind im Customer Support ein Incident Management und ein Anwender-Support als Optionen denkbar.

Darüber hinaus können bei entsprechendem Bedarf der jeweiligen beauftragenden Bundesbehörde auch Support-Leistungen für antragstellende Personen und Unternehmen von Verwaltungsleistungen in Betracht gezogen und angeboten werden.

## Von der Konzeption zur Umsetzung: Einfach beantragen

Das ITZBund ist ein beständiger und nachhaltiger Partner der Bundesverwaltung und verfolgt langfristige Strategien und Lösungsansätze. Aufgrund seiner Rechtsform (AÖR) sind alle Bundesressorts im Verwaltungsrat vertreten und können geeignet Einfluss nehmen.

Der einfache Abruf der Beratungs- und Umsetzungsleistungen ist durch die vertragliche Grundlage von bestehenden Rahmenverträgen (z. B. FMS RV Bund) für eine Beauftragung mit dem ITZBund sichergestellt. Abrufberechtigte Bundesbehörden können direkt starten, da keine aufwendigen Angebots- und Beschaffungsprozesse durchlaufen werden müssen. Das ITZBund bietet für die Umsetzung der OZG-Vorhaben zudem für Behörden der unmittelbaren Bundesverwaltung Unterstützungsleistungen an. Das attraktive Angebot des ITZBund enthält: Starterpakete, Beratung und Unterstützung in der Vorphase der OZG-Bewertung, Unterstützung der Behörde bei Erstellung des Finanzierungsantrags und Realisierung der Leistung. Dies alles erfolgt auf Basis von IT-Lösungen der Dienstekonsolidierung Bund und der damit verbundenen Betriebssicherheit und Investitionssicherheit.

**Sie erreichen das ITZBund und Materna für Ihre OZG-Vorhaben auf diesen Wegen:**

- ITZBund: Schreiben Sie bitte eine E-Mail an [ozg@itzbund.de](mailto:ozg@itzbund.de) und gehen in die direkte Klärung Ihres Vorhabens. Sie erhalten dann alle notwendigen Informationen.
- Materna SE: Melden Sie sich bitte bei Ihrem jeweils zuständigen Account Manager des Geschäftsbereichs Public Sector oder gerne bei [sales@materna.de](mailto:sales@materna.de).

## Ihre Projektpartner

Materna ist bereits seit Jahrzehnten mit der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung vertraut. Beginnend mit dem Aktionsplan Deutschland Online wurden die Basisdienste Government Site Builder (GSB) und das Formular-Management-System (FMS) der Materna zur Realisierung und als Dienstleister bezuschlagt.

Materna steht als bewährter Partner der Bundes- und Landesbehörden zur Verfügung, OZG-Dienste auf etablierten Lösungen zu entwickeln, ebenso wie wir als langjähriger Dienstleister das ITZBund unterstützen. Das Zusammenspiel der Anbieter und ihrer Dienstleister in Digitalisierungsteams sichert den Erfolg und die konkrete Umsetzung.

Als Partner der Dienstekonsolidierung ist das ITZBund mit dieser Plattform der Dienstleister der Betriebskonsolidierung Bund. Das ITZBund und Materna verfügen über langjährige Erfahrungen bei der Digitalisierung von Antragsverfahren, über ein profundes Projekt-Know-how hinsichtlich der Erstellung von Online-Formularen, einschließlich der Themen User Experience, Design und Barrierefreiheit.



**Kontakt**

Materna Information & Communications SE  
Voßkuhle 37, 44141 Dortmund  
Tel.: +49 231 5599-00  
E-Mail: [marketing@materna.de](mailto:marketing@materna.de)  
[www.materna.de](http://www.materna.de)