

Leitfaden

## **Digitalisierung in Behörden**

10 Tipps zur Digitalisierung für eine effiziente E-Akte



# 1. Information und Planung ganz wichtig

Der Grundstein eines jeden Digitalisierungsprozesses wird mit der Wahl des Dokumenten-Management-Systems (DMS), der Scanner und Scanlösung gelegt. Diese müssen in der Lage sein, sich nahtlos in bestehende Prozesse zu integrieren und diese sinnvoll zu ergänzen. Dabei hat jede Behörde individuelle Anforderungen. Außerdem müssen bei der Auswahl der Hard- und Software die Sicherheitsanforderungen der Datenschutzrichtlinien berücksichtigt werden. Denn gerade Behörden sind nach der DSGVO zum „Datenschutz durch Technikgestaltung“ verpflichtet.

An erster Stelle bei der Einführung der E-Akte steht die Analyse der Arbeitsprozesse. Welche Fachanwendungen werden verwendet und wie hoch ist der Aufwand, um die Schnittstellen vom DMS zu diesen Systemen programmieren zu lassen? Formulieren Sie Ziele und ausgehend davon konkrete Anforderungskriterien.

Bei der Einführung der E-Akte ist es außerdem sinnvoll, zunächst mit einer Organisationseinheit im Rahmen eines Pilotprojektes zu starten. Für die Pilotphase bietet sich eine Organisationseinheit an, die von ihrer Arbeitsweise repräsentativ für die gesamte Verwaltung ist. Im Idealfall kann die im Pilotprojekt entwickelte Lösung dann ohne oder lediglich mit geringem Anpassungsaufwand auf andere Einheiten übertragen werden.

Die Auswahl des jeweiligen DMS ist eine weitreichende Entscheidung, welche das zukünftige behördliche Arbeiten bestimmt und nicht ohne weiteres rückgängig gemacht oder verändert werden kann. Umso genauer die Anforderungen definiert sind und je tiefergehend die Recherche sowie Testläufe, umso erfolgreicher die Implementierung. Ein Austausch mit anderen Behörden, die bereits die E-Akte eingeführt haben, kann wertvoll sein.



## 2. Realistischen Zeitplan erstellen

Die Digitalisierungsstrategie sollte eine realistische Zeitplanung beinhalten. Diese muss wohlüberlegt sein, denn nicht alle Behörden, Ämter und Abteilungen sollten auf einmal auf die E-Akte umgestellt werden. Aus diesem Grund wird ein schrittweises Vorgehen empfohlen, wobei große, papierlastige Bereiche zuerst in Angriff zu nehmen sind. Ein detaillierter Zeit- und Ressourcenplan hilft dabei, Verantwortlichkeiten sowie die Reihenfolge der Einführung festzulegen. Die Einführungsdauer der E-Akte ist insbesondere von der Größe der Behörde abhängig.

Führen Sie parallel zum Einführungsprojekt der E-Akte außerdem nicht zu viele weitere Digitalisierungsvorhaben durch (z.B. gleichzeitige Anbindung von sehr vielen Fachverfahren, Digitalisierung des Archives), sondern priorisieren Sie. Dadurch sinkt die Komplexität. Mit jedem abgeschlossenen Projekt steigt die Erfahrung und erleichtert die Umstellung.

## 3. Hybride Vorgehensweise

Für den Digitalisierungsprozess empfiehlt sich eine hybride Vorgehensweise. Für die Digitalisierung der Bestandsakten ist es sinnvoll einen externen Scandienstleister zu beauftragen. Dieser kommt immer dann zum Einsatz, wenn eine hohe Anzahl an Bestandsakten zu digitalisieren ist. Das ist die initiale Aufgabenstellung für jeden Bereich der Behörde, der nach und nach auf die E-Akte umgestellt wird. Im Tagesgeschäft anfallende Papierdokumente werden dann im Haus selbst erfasst.

Prüfen Sie, welche Services der Scandienstleister bietet. Es sollte beispielsweise möglich sein, eine schnell benötigte Akte für das Tagesgeschäft vom Dienstleister gesondert anfordern zu können und über diese innerhalb weniger Stunden digital zu verfügen.

## 4. Akzeptanz der Mitarbeiter

Um eine hohe Akzeptanz gegenüber dem Digitalisierungsprojekt erzielen zu können, ist es notwendig, alle Mitarbeiter frühzeitig über das Vorhaben zu informieren und in den Prozess einzubeziehen. Die Benutzerfreundlichkeit der Systeme bildet hierfür die Grundlage. Individuelle Schulungen, je nach Wissensstand und Bereich, sorgen für den sicheren Umgang des Mitarbeiters mit der Technik. Umso mehr Zeit Sie in Ihre Mitarbeiter investieren, desto höher ist die Akzeptanz sowie die Produktivität.

## 5. Richtige Scanlösung

Viele Erfassungslösungen auf dem Markt wurden nicht weiterentwickelt, weshalb sie mit Scannern der neuesten Generation nicht mehr mithalten können. Die richtige Scanlösung sollte sich bequem in bestehende IT-Landschaften einbinden lassen und eine einfache, intuitive Bedienung ermöglichen. Bedienfehler sollten weitestgehend durch das System selbst ausgeschlossen werden.

Die Scanlösung muss außerdem die Anforderungen der DSGVO erfüllen und ein „angemessenes Schutzniveau“ bieten (Art. 31 DSGVO). Daten müssen verlustfrei, lesbar und in höchster Qualität digitalisiert werden. Zusätzlich muss sichergestellt werden, dass die Daten nicht verändert werden können und vor unbefugten Zugriffen geschützt sind. Die Scanlösung sollte demnach in der Lage sein Zugangsberechtigungen zu verteilen und Transparenz zu bieten. Somit kann jederzeit nachvollzogen werden, wer welches Dokument gescannt hat. Auch Funktionen, die Dokumentenverlust oder -beschädigung verhindern sind notwendig.

Eine Scanlösung sollte Dokumente automatisiert erkennen, klassifizieren und Inhalte auslesen können. Damit lassen sich nicht nur die digitalisierten Dokumente nahtlos in den entsprechenden Workflow integrieren, sondern auch die extrahierten Informationen in andere Systeme übergeben werden. Eine intelligente Ausnahmeverarbeitung stellt etwa eine unmittelbare Validierung von Formularen sicher, sodass fehlende Informationen sofort identifiziert und behoben werden können.

Die Erfassungslösung sollte jedoch nicht nur technische Sicherheit, sondern auch Prozess-Sicherheit gewährleisten. Dies lässt sich beispielsweise durch eine vollautomatische Profilauswahl erzielen. Verschiedene Profile, Jobs oder Aufträge lassen sich dadurch ohne manuelle Eingriffe in einem Stapel verarbeiten. Das spart Zeit und sorgt für eine problemlose Verarbeitung.

- einfache intuitive Bedienung
- Compliance, DSGVO Thema - wer scannt was wann
- Sicherheit - Prozesse und Einstellungen programmieren und per Knopfdruck abrufen
- Barcodelesung

## 6. Robuste Scanner

Behörden scannen täglich unzählige Dokumente. Hierfür bedarf es robuster Scanner, die Papierdokumente schnell und zuverlässig digitalisieren. Für die Auswahl des Scanners mit der passenden Geschwindigkeit muss zunächst das Tagesvolumen an gescannten Papierdokumenten ermittelt werden. Die Geräte sollten außerdem in der Lage sein Dokumente unabhängig von Papierformat und -stärke im Stapel zu scannen.

Neben einer hohen Scangeschwindigkeit sind jedoch auch intelligente Funktionen notwendig, um beispielsweise Papierstaus bzw. Re-Scans zu vermeiden. Funktionen wie Metallklammererkennung oder intelligenter Dokumentenschutz mit Ultraschalltechnologie bemerken, falls es doch mal zu einem Fehleinzug kommen sollte und stoppen den Papiertransport sofort, um das Dokument nicht zu beschädigen. Eine kontrollierte Ausgabestapelung sorgt für eine ordentliche Ausgabe der Papierdokumente nach dem Scansvorgang. Wichtig ist außerdem, dass die Scanner stets hochqualitative Bilder liefern, auch bei problematischen Originalvorlagen.

Der größte Kostenfaktor beim Scannen ist die manuelle Vor- und Nachbereitung der Dokumente. Normalerweise werden Trennblätter mit Barcodes für die automatisierte Erfassung benutzt, die jedoch auch Kosten verursachen. Werden sie nach dem Scansvorgang aussortiert und wiederverwendet entsteht dadurch ein manueller Aufwand, lässt man es im Stapel verschwendet man Papier. Wird ein Scanner mit integrierter Sorter-Funktionalität eingesetzt, so können die Trennblätter automatisch aussortiert und wieder genutzt werden. Die anfangs höhere Investition amortisiert sich so in kürzester Zeit.

Achten Sie gegebenenfalls bei der Wahl eines Scanners auch darauf, dass er behindertengerecht bedienbar ist, z. B. dass er sich ganz einfach mit einer Hand öffnen lässt.

## 7. Verteiltes Scannen

Scannen Sie die Papierdokumente genau dort, wo sie in die Behörde kommen - also auch im direkten Bürgerkontakt. Hier empfehlen sich kompakte Desktop-Scanner, die jedoch keine Abstriche bei den Funktionen machen. Eine einfache, intuitive Bedienung und ein leiser Betrieb sind unabdingbar. Verschiedene Papierformate und -stärken, auch Plastikkarten oder Ausweise sollten im Stapel digitalisiert werden können. Von Vorteil ist es, wenn wiederkehrende Routine-Scanvorgänge mit einem Klick ausführbar sind und direkt an den Zielort gescannt werden. Beispielsweise das Einscannen eines Dokuments und der Versand an verschiedene Ziele wie etwa per E-Mail sowie die Integration in die E-Akte.

## 8. Service für Scanner und Scanlösung

Entscheidend bei der Wahl ist auch das Serviceangebot für Scanner und Scanlösung. Werden beispielsweise strategische Beratungs-, Optimierungs- oder Schulungsservices angeboten? Was leistet der Dienstleister bei Ausfall eines Scanners? Reparatur- und Wartungsservices bieten hier entscheidende Vorteile hinsichtlich der Produktivität. Da die Scanner nicht lange stillstehen dürfen, sind insbesondere kurze Reaktionszeiten oder ein Vor-Ort- und Austausch-Service zu empfehlen. Noch viel wichtiger ist jedoch, dass Sie aus klar definierten Optionen wählen können und genau den Service erhalten, der den Ansprüchen der Behörde entspricht.

## 9. Vorher testen

Vor der Anschaffung von Scanner und Scanlösung, sollte die Möglichkeit bestehen, diese vor Ort im realen Arbeitsumfeld zu testen. So kann sichergestellt werden, dass die individuellen Anforderungen erfüllt werden.

## 10. DSGVO und TR-Resiscan

Die Einhaltung von DSGVO-Vorschriften und Richtlinien wie TR-Resiscan spielen im Erfassungsprozess eine erhebliche Rolle. Die Technische Richtlinie „Resiscan“ (BSI TR-03138) beschreibt die Auflagen für das ersetzende Scannen. Im administrativen Teil der Richtlinie wird der generische Scanprozess mit der Dokumentenvorbereitung, dem Scannen, der Nachbereitung und schließlich der Integrationssicherung beschrieben. Der technische Teil widmet sich der Auswahl, Nutzung und Einrichtung von Hard- und Softwarekomponenten, der korrekten Entwicklung, Installation und regelmäßigen Prüfung des Prozesses bis hin zur Dokumentation des fehlerfreien Ablaufs. So muss beispielsweise ein Dokument unter bestimmten Anforderungen eingescannt werden, damit das Original danach vernichtet werden darf. In diesem Zusammenhang hat auch die Schutzbedarfsanalyse einen hohen Stellenwert. Nicht alle Dokumente dürfen nach der Erfassung vernichtet werden, wie zum Beispiel Urkunden.

Doch auch in der DSGVO sind konkrete Hinweise auf den „Datenschutz durch Technikgestaltung“ (Art. 25 DSGVO) zu finden. Das heißt, dass Behörden geeignete technische und organisatorische Maßnahmen treffen müssen, die dafür ausgelegt sind, die Datenschutzgrundsätze wirksam umzusetzen sowie die notwendigen Garantien in die Verarbeitung aufzunehmen. Das bedeutet, dass bereits bei der Planung eines Projektes (z. B. des Posteingangs), die Prozesse und bei der Auswahl der Hard- und Software die Richtlinien der EU-DSGVO berücksichtigt werden müssen. Die eingesetzten Komponenten und Prozesse sollten „State of the Art“ sein, also dem aktuellen technischen Standard entsprechen und nicht etwa aus den Anfängen der DMS-Ära stammen. Mit der richtigen Scanlösung kann der gesamte Prozess vom Scannen über die Archivierung (bis zum Vernichten der Originalakte) überwacht werden und somit die Beweiskraft der Dokumente erhalten bleiben.

Scanner und Scanlösung sollten die Einhaltung dieser Richtlinien einfach gestalten, indem diese über alle Funktionen verfügen, die notwendig sind, um die Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

Weitere Informationen unter:  
[www.AlarisWorld.com](http://www.AlarisWorld.com)



Kontaktdaten finden Sie unter:  
[www.alarisworld.com/go/dicontact](http://www.alarisworld.com/go/dicontact)  
[scannerfamilie@kodakalaris.com](mailto:scannerfamilie@kodakalaris.com)  
+49 711 2528 1941

**Kodak** alaris

© 2020 Kodak Alaris Inc. TM/MC/MR: Alaris.  
Die Marke Kodak und die Handelsaufmachung  
werden unter Lizenz der Eastman Kodak Company  
verwendet.  
Alle verwendeten Marken und Handelsnamen sind  
Eigentum der jeweiligen Inhaber.  
ww-103-20