

# Auswertung Befragung eProcess

Datum	Wer	Was	Status
13.5.09	Edy Portmann	Dokument erstellt und gemäss Review überarbeitet. Gilt als internes working paper.	Freigegeben, intern
18.5.09	Edy Portmann	Überarbeitung des gesamten Dokuments. Gilt weiterhin als internes working paper.	
06.09.22	Roland Portmann	Kleinere Anpassungen für Publikation auf Web	Freigegeben

## 1. Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Erkenntnisse der qualitativen Umfrage im Projekt eProcess. Dabei werden insbesondere die Motive beschrieben, weshalb organisationsübergreifende Prozesse trotz vorhandener Technologien und möglichen Kosteneinsparungen in der Schweiz nicht breiter genutzt werden [1, 2].

In der Umfrage wurden diverse Aspekte untersucht [3]. Es interessierte uns einerseits der aktuelle Stand der Umsetzung von organisationsübergreifenden Prozessen in Wirtschaft und bei öffentlichen Verwaltungen, andererseits wollten wir zukünftige Trends und neue Einsatzmöglichkeiten erkennen. Weiteres Interesse bestand in der Charakterisierung von heute genutzten und künftig gewünschten Umsetzungstechnologien und eingesetzten Prozessbeschreibungsmethoden. Mit dieser Umfrage wollten wir zudem auch unsere künftige Forschungsausrichtung fokussieren.

Die im Kapitel 2 genannten Erkenntnisse sind das Fazit der qualitativen Umfrage mit neun Personen (Vertretern) aus der Wirtschaft und staatlichen Ämtern. Die Grösse der befragten Institutionen variierte dabei von kleineren bis hin zu grossen Organisationen.

Die Interviews der Umfrage wurden protokolliert. Danach wurden die wesentlichen Erkenntnisse bei verschiedenen Workshops aus den Protokollen herausextrahiert. Die in Kapitel 2 genannten Punkte geben Hinweise, warum elektronische Prozesse noch nicht grossflächig umgesetzt werden.

Das Dokument ist wie folgt aufgebaut: In Kapitel 2 gehen wir auf die gefundenen Erkenntnisse ein. Hierbei unterschieden wir zwischen aktuellem Stand (Kapitel 2.1) und Problembereichen (Kapitel 2.2). Danach erstellten wir in Kapitel 3 eine Interpretation der Ergebnisse.

## 2. Erkenntnisse

### 2.1. Aktueller Stand

Die Hauptmotive bei der Umsetzung von eProcess-Lösungen bei Firmen sind Kosten und Effizienz. Die Mehrheit der interviewten Partner ist überzeugt, dass mit elektronischen Prozessen die Prozess- und Datenqualität gesteigert werden kann. Die Hauptgründe für die Einführung von organisationsübergreifenden Prozessen sind:

- Vereinfachung und Beschleunigung interner Prozesse, wie beispielsweise Abrechnungsprozesse,
- Höherer Komfort und Erhöhung der Datenqualität durch die Vermeidung von Medienbrüchen,

- Zeitersparnis für die Endnutzer, weil Transaktionsdaten nicht mühsam manuell nochmals eingegeben werden müssen und
- Reduktion von Redundanzen und/oder Inkonsistenzen in den Daten.

Damit ergeben sich für unsere Interviewpartner grosse ökonomische Vorteile.

Für die Daten, den Datenaustausch und den Umgang mit Daten organisationsübergreifender Prozesse gibt es heute einige Standards oder Vorschriften, wie beispielsweise ISBN (Internationale Standardbuchnummer) und KIDS (Katalogisierungsregel IDS) im Bibliotheksbereich, XML-Formate im Gesundheitsbereich und Swissdigin im Zahlungsbereich [4]. In vielen Bereichen fehlen allerdings einsetzbare und ausreichende Standards. Als grundsätzliches Problem wurde identifiziert, dass es schwierig ist, Daten über Organisationsgrenzen hinweg konsistent zu erhalten.

Alle Firmen haben eigene Methoden entwickelt, um organisationsübergreifende Prozesse einzuführen. Die meisten Methoden folgen eher intuitiven Vorgehensweisen als durch Forschung erhärtete Methoden. Formale Prozessbeschreibungen liegen in den meisten Fällen nicht vor. Als Tools werden Visio und Word eingesetzt. Teilweise würde jedoch eine einheitliche Prozessbeschreibungsmethode (beispielsweise UML) begrüsst.

Die Implementation von organisationsübergreifenden Prozessen ist heute mit grossem Aufwand verbunden. In den meisten Fällen wird für jede einfache Punkt-zu-Punkt-Verbindung zwischen zwei Partnern ein eigenes Projekt aufgesetzt. Dies ist mit hohen Kosten bei den beteiligten Partnern verbunden.

In der Regel gibt einer der Partner die Schnittstelle und die Prozessdefinition vor, d.h. die Finanzierung der Implementation der Schnittstelle ist ungleich zwischen den Partnern geregelt. Meistens falls beim der kleineren Firma die höheren Kosten an. Die Verantwortungen im Projekt werden vielfach nicht klar geregelt.

Das Testing entsprechender Umsetzungen läuft meist unter Einbeziehung aller beteiligten Organisationen ab.

Das Fehlerhandling im produktiven Betrieb läuft in der Regel so ab, das Fehler manuell behonem werdem, d.h. heisst es gibt kein definiertes Vorgehen bei Fehlern. Bei vielen Implementierungen ist kein eigentliches Fehlerhandling implementiert. In den meisten Fällen können aber Fehler detektiert werden.

Die Aussagen zum Thema Sicherheit sind sehr unterschiedlich mit den beiden Polen "macht uns keine Sorgen" und "brandheiss".

## **2.2. Sieben Problembereiche bei der Umsetzung**

Im Folgenden gehen wir auf sieben, bei den geführten Interviews gefundene Kernprobleme ein:

### **2.2.1. Mangelnde Prozessbeschreibung**

Formale Prozessbeschreibungen liegen in den meisten Fällen nicht vor. Dies wird von den Interviewpartnern nicht als Mangel empfunden. Die Diskussion bezüglich den Erfahrungen im Betrieb lässt aber den Schluss zu, dass hier eines der Kernprobleme vorliegt.

### **2.2.2. Ungenügende Standardisierung**

Es bestehen in vielen Branchen kaum Bestrebungen mehrfach verwendbare Lösungen aufzubauen. Diese für dazu, dass für durchaus vergleichbare Schnittstellen unterschiedliche Lösungen gebaut werden.

Diese ungenügende Standardisierung führt bei grösseren Firmen zur Bildung von firmeneigenen Standards, die kleineren Firmen aufgezwungen werden. Da die Implementation dieser „Pseudo“-Standards kostenintensiv ist, entsteht eine Anhängigkeit der kleineren Firmen, da kleinere Firmen nicht die finanziellen Möglichkeiten haben, unterschiedliche Schnittstellen zu mehreren grösseren Firmen zu entwickeln.

Ein zusätzliches Problem der ungenügenden Standardisierung ist die unterschiedliche Implementierung der Geschäftsprozesse bei den beteiligten Partnern, die für eine Automatisierung erst angepasst werden müssen. Standardisierte Geschäftsprozesse sind aber die Voraussetzung für eine flexible Wahl der Geschäftspartner.

Vielfach spürt man auch Widerstände gegenüber Anpassungen von bestehenden Geschäftsprozessen, weil man gemäss dem Motto „never touch a running system“ die bestehenden Geschäftsprozesse nicht ändern möchte.

### **2.2.3. Inkonsistente Datenbestände**

Inkonsistente Daten sind ein Problem. Der naheliegende Ansatz, Daten zu zentralisieren, scheint an technischen und datenschutzrechtlichen Gründen und am Föderalismus zu scheitern.

### **2.2.4. Unterschiedliche Beurteilung der Themen Sicherheit und Technologie**

In vielen Projekten wird mit Technologien gearbeitet (z.B. Filetransfer mit FTP) die keinem hohen Sicherheitsanforderungen genügen können. Viele Interviewpartner nehmen dies aber nicht als Problem wahr. Es gibt andere Firmen, die im Sicherheitsbereich durchaus state-of-the-art Technologien verwenden.

Im Bereich des Identity Managements wird meistens eine Firma als Identity modelliert. Einige Firmen rechnen aber damit, dass in Zukunft in einzelnen Bereichen ein Identitätsmanagement auf Mitarbeiterebene sich durchsetzen könnte. Dabei wurde auf neuere Entwicklungen in Deutschland hingewiesen.

Implementationen, die Zertifikate und digitale Signaturen basieren, sind spärlich verbreitet.

### **2.2.5. Fehlende Methodik**

Die Umsetzungsprozesse für die Implementation von organisationsübergreifenden Prozessen unterscheiden sich bei unseren Implementationspartnern stark. Es ist kein normiertes Vorgehen bekannt, wie solche Projekte gesteuert, implementiert und getestet werden.

### **2.2.6. Furcht vor Öffnung**

Es wurde verschiedentlich die Befürchtung geäussert, dass organisationsübergreifende Prozesse den Konkurrenten ermöglichen könnten, an interne Informationen zu gelangen. Es ist generell eine abwartende Haltung spürbar; man wartet, bis ein anderer den ersten Schritt macht.

Es besteht die Angst, dass interne Informationen nach aussen gelangen könnten. Als weiteres Risiko wird die Manipulation interner Prozesse durch Externe angesehen. Offenbar bestehen

Unsicherheit bezüglich des Zugriffsschutzes internes Informationen und Prozesse bei organisationsübergreifender Informationsverarbeitung.

### **2.2.7. Förderung von eProcess durch staatliche Stellen**

Wiederholt wurde bemängelt, dass seitens des Bundes keine konkreten Förderungen wahrgenommen werden. Gewünscht wurden beispielsweise die Förderung von Zertifikaten, Projekten, Anreize zu Standardisierung oder zu zentralen, konsistenten Datenbeständen.

## **3. Interpretation**

Eine wichtige Erkenntnis aus der Umfrage ist die Feststellung, dass jede einfache Punkt-zu-Punkt-Verbindung zwischen zwei Partnern wegen fehlender Standards zu komplexen Abläufen mit entsprechenden Kosten bei den Partnern führt. Das heisst, eProcess-Projekte sind mangels fehlender Standardisierung oft zu teuer. Zudem existieren Bedenken betreffend der Datensicherheit und der Offenlegung von Firmengeheimnisse.

Leider ist die Schweiz laut neuesten Studien in Hinblick auf eGovernment immer noch im Rückstand [1, 2]. Dieser Rückstand wird vielfach als Impuls für neue Ideen angesprochen, jedoch kam bis anhin nicht genug Schwung in die Umsetzung von eProcess-Lösungen.

Solange keine Firma oder kein Amt mit hinreichend Reputation aus dem Schatten steigt und eine akzeptierte Vorreiterrolle einnehmen kann, wird sich in nächster Zeit hierbei sehr wahrscheinlich nicht viel verändern.

## **4. Referenzen**

- [1] Lukas Golder, Laura Kopp, Stephan Tschöpe, Jonas Kocher, Silvia Ratelband-Pally (2008): Die Zeit ist reif für ein koordiniertes „E-Government 2.0“. Schlussbericht zur Studie Verwaltung und E-Government, im Auftrag des Bundes und der Kantone. GFS Bern. Internet, abgerufen am 04.05.2009: <http://www.egovernment.ch/de/dokumentation/studien.php>
- [2] Stefanie Binswanger, Sami Hamida (2005): E-Government in der Schweiz – noch einiges zu tun. eGov Präsenz 2/05. Internet, abgerufen am 04.05.2009: [http://e-government.bfh.ch/fileadmin/wgs\\_upload/wirtschaft/kpz\\_egov/Publikationen\\_Sami/eGovPraesenz05.pdf](http://e-government.bfh.ch/fileadmin/wgs_upload/wirtschaft/kpz_egov/Publikationen_Sami/eGovPraesenz05.pdf)
- [3] N.N. (2009): Interviews mit Partnern aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung. Intranet, abgerufen am 19.05.2009: [https://isis.enterpriselab.ch/wiki/\\_media/shared:eprocess:fragebogen.pdf](https://isis.enterpriselab.ch/wiki/_media/shared:eprocess:fragebogen.pdf)
- [4] Verein eCH (2007): swissDIGIN - Inhaltsstandard für die elektronische Rechnung. Internet, abgerufen am 19.05.2009: [http://www.swissdigin.ch/apps/swissdigin.nsf/img/swissDIGIN\\_Standard\\_V2.0%20PDF/\\$file/swissDIGIN\\_Inhaltsstandard\\_V2.0.pdf](http://www.swissdigin.ch/apps/swissdigin.nsf/img/swissDIGIN_Standard_V2.0%20PDF/$file/swissDIGIN_Inhaltsstandard_V2.0.pdf)