

Meilenstein für Videokommunikation

Wie die Pandemie digitale Bürgerdienste vorantreibt

(BS/Dr. Steffen Kahra*) Im Zuge der Digitalisierung ist eine Kernaufgabe von Behörden, neue Anwendungen konsequent mit einer hohen Nutzerzentrierung zu entwickeln. Durch die Pandemie wurden die digitalen Erwartungen noch einmal höhergeschraubt. Laut einer aktuellen Umfrage von Civey im Auftrag des Unternehmens ServiceNow erwarten neun von zehn Befragten umfassende digitale Bürgerservices. Wichtig seien vor allem nahtlose und einfache Prozesse. Auch für die Bundesagentur für Arbeit (BA) ist es zentral, den Bürgerinnen und Bürgern einen niederschweligen und sicheren Online-Zugang zu ihren Beratungsleistungen anzubieten. Mit "Mein Videotermin" hat die BA mit Unterstützung der Voigtmann GmbH eine datenschutzkonforme und hochskalierbare Videokommunikationslösung implementiert. Mit dieser zukunftsträchtigen Infrastruktur kann sie ihre Mission, "nah am Kunden zu sein", auch in Pandemiezeiten erfüllen.



Seit Oktober 2020 arbeiten über 1.000 Standorte in der Bundesagentur für Arbeit mit Videokommunikation.

Foto: BS/Voigtmann GmbH



Eine Umfrage unter den Kundinnen und Kunden der BA ergab, dass 95 Prozent die Videotelefonie-Lösung weiterempfehlen würden. Grafik: BS/Voigtmann GmbH

wickelt" konzipierte ein Projektteam des IT-Systemhauses der

BA zusammen mit der Voigtmann GmbH ab Oktober 2019 eine neue Videokommunikationslösung für den Bereich der Familienkasse.

Agiles und iteratives Vorgehen

Das Vorgehen zur Entwicklung einer DSGVO-konformen Lösung erfolgte agil und iterativ. Einzelne Schritte wurden immer wieder einem Review unterzogen und kontinuierlich weiterentwickelt. Wichtig war, eine Lösung zu erarbeiten, die auf breiter Basis Akzeptanz findet – sowohl bei den Mitarbeitern als auch bei den Kunden.

Um höchste Sicherheit zu gewährleisten und aufgrund der Zertifizierung für die vorhandene Videokonferenzplattform Skype for Business wurde die norwegische Technologieplattform Pexip eingesetzt. Die BA hat sich für eine Implementierung von Pexip on Premise entschieden. Durch den Einsatz von Pexip hat die BA stets volle Kontrolle über Ihre Daten und kombiniert so bewährte Funktionalitäten mit höchstem europäischem Datenschutzstandard in ihrer etablierten IT-Landschaft.

Express-Digitalisierung

Anfang 2020 stand die BA wie alle Behörden vor neuen Herausforderungen, denn aufgrund der weltweiten Corona-Pandemie mussten alle Präsenztermine abgesagt werden. Dennoch sollten die Mitarbeiter(inn)en die Kund(inn)en erreichen können. "Die Pandemie hat die Videokommunikation massiv beschleunigt und skaliert", so Lucas Albracht, Produktverantwortlicher "Mein Videotermin" bei der Bundesagentur für Arbeit. "Durch diesen Turbo sind wir mit dem Projekt heute dort, wo wir sonst erst in zirka fünf Jahren wären." In eigens eingerichteten virtuellen Barcamps wurden Denkräume ermöglicht und die Investition der letzten Jahre in agile Arbeitsweisen konnte Früchte tragen.

Im März 2020 gab der Vorstand der BA grünes Licht für die Einführung der Videokommunikation in der Berufsberatung vor dem Erwerbsleben (BbvE) und der beruflichen Rehabilitation und Teilhabe als ergänzende Angebote zur persönlichen Beratung.

Durch die vorhandenen Entwicklungen im Bereich

der Familienkasse startete das BA-Projekt-Team zusammen mit der Voigtmann GmbH im Mai 2020 damit, die Videokommunikation auf die anderen Rechtsbereiche auszuweiten. "Wir hatten bereits alles in der Schublade", so Peter Voigtmann, Geschäftsführer der Voigtmann GmbH.

Innovativer Mantel

Dies war zugleich der Startschuss für den IT-Architekten Voigtmann GmbH, eine umfassende Mantelanwendung zu entwickeln und zu implementieren, welche die bisherige Videokommunikationslösung um vielfältige Funktionen ergänzt. Ein wichtiger Punkt beim Datenschutz ist die End-to-End-Verschlüsselung, die dafür sorgt, dass personenbezogene Daten zu keinem Zeitpunkt die Infrastruktur der BA verlassen. Zudem integriert die Anwendung Funktionen von individualisierten Korrespondenzen und Testanrufen bis hin zu Feedbackmöglichkeiten. Audio-, Video- und Chatfunktionen bilden alle Facetten des Beratungstermins ab. Gegenüber dem Telefon wird das Beratungsgespräch durch visuelle Eindrücke ergänzt und gestaltet sich zudem durch Funktionen wie das Bildschirmspiegeln interaktiver.

Mit drei Klicks zum virtuellen Beratungstermin

Die Videokommunikationslösung erfüllt eine weitere wichtige Grundvoraussetzung, denn die Kundinnen und Kunden der Bundesagentur für Arbeit gelangen in nur drei Klicks zum virtuellen Beratungstermin: Mit dem ersten Klick geben sie ihre Zustimmung zur Videokommunikation, mit dem zweiten lässt sich das verwendete Gerät optional auf seine Eignung überprüfen und mit dem dritten Klick betreten die Nutzer/-innen den Beratungsraum. Durch die von der Voigtmann GmbH entwickelte Web-App und dem Standard-WebRTC funktioniert der Videotermin unabhängig vom Browser, vom Endgerät oder vom Betriebssystem. Ein sicherheitskritischer Download eines Programms oder Plug-ins ist nicht erforderlich. Ein weiterer wichtiger Funktionsbaustein ist, dass Kundinnen und Kunden der BA auf Beratungsdienste selbst in Umgebungen mit geringer Bandbreite zugreifen können, indem sie die Wahl zwischen hoher und niedriger Bildqualität bei ihren mobilen Endgeräten haben.

Ergebnis und Ausblick

Seit Oktober 2020 arbeiten bereits über 1.000 Lokationen der Bundesagentur mit der Videokommunikation. Durch "Mein Videotermin" können die BA-Mitarbeiter/-innen – auch in der Pandemie-Zeit – die Kundenberatung online aufrechterhalten. Statt standardisierter Outlook-Einladungen versenden sie über "Mein Videotermin" eine individualisierte Einladung an ihre Kunden und verlinken je nach Bedarf weitere Informationen. In bisherigen Befragungen empfehlen 95 Prozent der Kundinnen und Kunden die Videotelefonie-Lösung der Bundesagentur für Arbeit weiter. Über drei Millionen Gesprächsminuten haben darüber bereits stattgefunden (Stand Juli 2021). Die BI-Integration liefert wertvolle Daten und Impulse, um das System kontinuierlich weiterzuentwickeln und um weitere digitale Bürgerdienste zu ergänzen.

**Dr. Steffen Kahra ist Senior Scientist HealthCare IT, Regulatory Affairs Manager und Quality Management der in Nürnberg ansässigen Voigtmann GmbH.*

E-TRAINING: Haushalt des Bundes Grundlagen für Neu- und Quereinsteiger

Behörden Spiegel

Aus der Praxis für die Praxis
Kompetenz für Fach- und Führungskräfte

Der Bundeshaushalt ist die wirtschaftliche Grundlage für das Handeln der Bundesverwaltung im Haushaltsjahr. Der Haushaltsplan sowie die einschlägigen Rechtsnormen des GG sowie die BHO stellen für viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Fachrichtungen ein unbekanntes Terrain dar. Dabei bietet das Haushaltsrecht, richtig angewendet, viele Gestaltungsmöglichkeiten. Ob Haushälter, Personaler, die IT, die Fachabteilungen oder der Innere Dienst usw.: Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter bewirtschaftet täglich, bewusst oder unbewusst, den Haushalt. In diesem E-Training werden Grundkenntnisse des Haushaltsrechts des Bundes, die Funktionen des Bundeshaushaltes, den Aufbau des Bundeshaushaltes und in Grundzügen den Haushaltskreislauf sowie die Stellung der externen Finanzkontrolle vermittelt.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden

- die Aufgaben der Haushaltswirtschaft, die Bedeutung und Wirkung des Haushaltsplans und der Finanzplanung sowie
- die Gliederung und Systematik des Haushaltsplans kennen und verstehen,
- die Haushaltsgrundsätze sowie Methoden und Techniken der Aufstellung und Ausführung des Haushalts anwenden können und
- die Aufgaben der Finanzkontrolle sowie die Stellung des Bundesrechnungshofes kennen.

MODUL 1: 21. SEPTEMBER 2021 | 08:30-16:30 UHR

- Finanzverfassung und Rechtsgrundlagen
- Haushaltssystematik des Bundes

MODUL 2: 22. SEPTEMBER 2021 | 08:30-16:30 UHR

- Inhalt des Haushaltsplans
- Grundzüge des Haushaltskreislaufs
- Haushaltsgrundsätze bei der Aufstellung des Bundeshaushaltsplans

MODUL 3: 28. SEPTEMBER 2021 | 08:30-16:30 UHR

- Haushaltsgrundsätze in der Ausführungsphase des Bundeshaushaltsplans
- Die Grundsätze im Einzelnen
- Die praktische Bedeutung der Flexibilisierung

MODUL 4: 29. SEPTEMBER 2021 | 08:30-16:30 UHR

- Fortsetzung der Haushaltsgrundsätze
- Ausführungsphase des Bundeshaushaltsplans – Vertiefung
- Grundlagen der Finanzkontrolle

Weitere Informationen und Anmeldung unter: www.fuehrungskraefte-forum.de;
Suchworte „Haushalt des Bundes“