

Deutsche Rentenversicherung

„eAntrag“ – mehr Service für den Bürger

Prämiert. Jeder Bürger soll in Zukunft – so der Plan der Deutschen Rentenversicherung – die Möglichkeit haben, seinen Antrag auf Rente oder Rehabilitation komplett online abwickeln zu können. Dazu hat die Rentenversicherung ein Umsetzungskonzept entwickelt, das auch die Jury des von BearingPoint und Cisco Systems ausgerichteten eGovernment-Wettbewerbs überzeugte. Die Herausforderung bei der Umsetzung bestand darin, den Antrag mit den Daten der Rentenversicherung zu verknüpfen.



Die Deutsche Rentenversicherung hat es damit als erste Behörde geschafft, zum zweiten Mal im Rahmen des eGovernment-Wettbewerbs für ein Vorreiterprojekt ausgezeichnet zu werden, nachdem sie bereits im vergangenen Jahr einen Preis für die Zulagenstelle der Riesterrente erhielt. Damit nicht genug ist die Deutsche Rentenversicherung auch mit dem BundOnline SUPERstar im Bereich Government-to-Citizen (G2C) ausgezeichnet worden – als besondere Anerkennung für das Gesamtdienstleistungsportfolio in der Initiative BundOnline 2005.

Ausgangslage

Das nun ausgezeichnete Verfahren „eAntrag“ ist eines der zahlreichen Projekte, die im Rahmen der Initiative BundOnline 2005 gestartet wurden. Ziel der Initiative war es, wie allgemein bekannt, bis zum Ende des Jahres 2005 alle internetfähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltungen online zur Verfügung zu stellen. Die Antragsverfahren und die elektronische Bescheiderteilung der Deutschen Rentenversicherung für die Gewährung von Rente, Leistungen zur Rehabilitation, zur Kontenklärung und Vervollständigung des Rentenkontos sowie das Antragsverfahren zur bargeldlosen Beitragsentrichtung für Selbstständige und freiwillig Versicherte erwiesen

DER WETTBEWERB

WEITERE INFORMATIONEN

Kerstin Heyn
Tel. 030/88004-9429
eMail kerstin.heyn@bearingpoint.com
► www.egovernment-wettbewerb.de

Projektphasen	
2002	Deklaration der BundOnline-Dienstleistungen (BOL-DL)
CeBIT 2002	Vorstellung des technischen Prototypen für den eService
2003	Erstellung eines erweiterten technischen Prototypen zur Sichtbarmachung
August 2003	Beginn der Realisierung des Prototypen
März 2004	Vorstellung des Prototypen auf der CeBIT
Seit Juni 2004	Erstellung erweiterter Anwenderforderungen
Oktober 2004	Erstellung des DV-Grobkonzepts, Einsatz eService BOL-DL auf der Grundlage des technischen Prototypen
November 2004	Prüfung des Formularsystems „Forms for Web“ auf Anwendbarkeit
Dezember 2004	Verfeinerung des DV-Grobkonzepts
Januar 2005	Beginn der Erstellung des DV-Feinkonzepts und Beginn der Implementierungsarbeiten
April 2005	Beginn der Tests für die erste BOL-DL „Antrag auf Kontoklä rung“
Mai 2005	Tests der Funktionalität der virtuellen Poststelle VPS im Verbund mit den Verfahren der Rentenversicherungsträger (RVT)
Juli 2005	Einsatz der ersten Antragsdienstleistung „Antrag auf Kontoklä rung“
August 2005	Einsatz der Antragsdienstleistung „Antrag auf Rente“
September 2005	Einsatz der Antragsdienstleistung „Antrag auf Rehabilitation“

Quelle: Deutsche Rentenversicherung

© eGovernment Computing

ABLAUF. Bei IT-Großprojekten nicht immer selbstverständlich – ein übersichtlicher und eingehaltener Projektplan

sich aufgrund der hohen Quantität der Anträge in der Rentenversicherung als ideal geeignet für eine Bereitstellung der entsprechenden Services im Internet.

Projektbeschreibung

Das Verfahren „eAntrag“ sollte einfach und ohne tieferes technisches Wissen bedienbar sein. Daher wurde die Gestaltung der Benutzerschnittstelle und der Benutzerführung nicht dem Antragsvordruck oder der Arbeitsweise eines Beraters der Rentenversicherung nachempfunden.

Diese wurden vielmehr – unter Beachtung der zu leistenden Aufwände für textliche Gestaltung und in gerichtsformer Form – in eine dem Anwender verständlichere Form umgesetzt. Die Benutzung der An-

wendung ist Besitzern von Signaturchipkarten vorbehalten, deren Signaturchipkarte durch die eServices der Rentenversicherungsträger (RVT) unterstützt werden.

Zukünftig sollen – sobald eine ausreichende Versorgung mit Signaturchipkarten erreicht ist – die wichtigsten Antragsverfahren der Deutschen Rentenversicherung durch den eAntrag weiter beschleunigt werden. Denn die Versicherten können dann diese Dienstleistungen rund um die Uhr in Anspruch nehmen und mit ihrer Signaturchipkarte rechtswirksame Anträge im Internet stellen. Dies bedeutet ein Plus an Leistung für jeden Versicherten mit Internetanschluss, vor allem auch für die weniger mobilen oder im Ausland lebenden.

Um die Fehlerrate möglichst gering zu halten, unterstützt ein On-

line-Assistent den User, indem er die gemachten Angaben auf ihre Plausibilität prüft und bei der Zusammenstellung eventuell erforderlicher Anlagen behilflich ist.

Natürlich sollten die Daten zum gestellten Antrag in maschinell verarbeitbarer Form eingehen, da sie dann sofort weiterverarbeitet werden können. Gleichzeitig entfällt das parallele Arbeiten mit Papier. Und der Antrag kann ohne Zeitverlust durch die interne Postverteilung direkt dem zuständigen Sachbearbeiter zugeleitet werden. Darüber hinaus entfallen Übertragungs- und Weiterleitungszeiten.

Durch die interaktive Unterstützung des Kunden beim Ausfüllen des Antrages kann zudem eine gegenüber dem Papierformular deutlich verbesserte Datenqualität erreicht werden.

Die zentrale Pflege und Bereitstellung der Anträge soll das System so gewährleisten, dass die Rentenversicherungsträger die Anträge immer in der gerade aktuell gültigen Version bekommen, wodurch der Sachbearbeitung weniger Nachbearbeitungsaufwand entsteht.

Ein weiteres Einsparmoment: Nachdem das auf die Erteilung eines Bescheides oder einer Auskunft gerichtete Verwaltungshandeln bei den RVT und damit nicht nur bei der Deutsche Rentenversicherung, durch die Antragstellung angestoßen worden ist, kann der resultierende Bescheid, via virtueller Poststelle, auch elektronisch zugestellt werden. Damit bildet das System „eAntrag“ den vollständigen Geschäftsprozess – von der Antragstellung bis zur Bescheid- oder Auskunftserteilung – ab.

Neben diesen asynchron abzuwickelnden Antragsdienstleistungen ist über den eService der Deutschen Rentenversicherung die Möglichkeit gegeben, Auskünfte und Kontoauszüge direkt synchron zu erhalten. Für diese Auskunftsdienstleistungen kann dieselbe technische Basis benutzt werden. Die Rentenversicherung geht davon aus, dass die Anwendungszahlen von 60 000 Nutzern im Jahr 2005 bis 2008 auf 2 400 000 Kunden ansteigen werden.

Technischer Lösungsansatz

Die Webanwendung „eAntrag“ ist das zentrale Element der Internet-services der Deutschen Rentenversicherung. Die Behörde will über diese Anwendung nicht mit nur mit den Versicherten kommunizieren, sondern die Schnittstelle zu anderen Online-Verfahren schaffen.

Wichtigstes Ziel der Deutschen Rentenversicherung ist neben der Erfüllung der gesetzlichen Aufträge, wie zum Beispiel der Feststellung und Auszahlung der Rente, die un-

FAZIT

DIE TECHNISCHE INNOVATIONEN

Das Verfahren „eAntrag“ folgt dem Prinzip eines intelligenten Assistenten für das Ausfüllen eines Antrags. Es wird mit den Mitteln eines intelligenten Formularassistenten gearbeitet, das heißt, dass die Antragstellung durch interaktive Hilfen und Hinweise so optimiert erfolgt, dass keine redundanten Eingaben vorkommen müssen. Unter anderem werden bereits bei den Rentenversicherungsträgern oder beim Verband der Deutschen Rentenversicherungsträger (VDR) existente Daten in den elektronischen Antrag eingebunden, sodass die Eingabe von Daten durch den Antragsteller auf das notwendigste Minimum reduziert wird. Gleichzeitig wird damit dafür gesorgt, dass die Eindeutigkeit des Antragstellers und der dem Antrag zugrunde liegenden Daten sichergestellt werden. Durch den Einsatz der Digitalen Signatur wird das augenblicklich technisch höchst erreichbare Maß an Sicherheit und Datenschutz für die persönlichen Sozialdaten des Versicherten gewährt. Das Ausfüllen des Antragsformulars mündet medienbruchfrei in einen maschinell verarbeitbaren Datensatz, der durch die zentralen Anwendungen der RVT weiterverarbeitet werden kann. Und – für den Bürger von besonderem Vorteil – durch die dauerhafte Online-Verbindung muss keine Software auf seinem Rechner installiert werden.

bedingte Service- und Kundenorientierung. Antragstellung und Bescheiderteilung via Internet sind mittlerweile vielen Bürgern geläufig, und die Deutsche Rentenversicherung bietet daher eine den technischen Möglichkeiten adäquate Lösung für die Bürger an, die diesen Weg präferieren. mk

KONTAKT

ANSPRECHPARTNER FÜR DAS PROJEKT:

Jürgen Huber
Tel. 0211/937-3191
Fax 0211/937-1501/3191
juergen.huber@zrwest.de

Interview

Kontinuität garantiert Erfolg bei eGovernment

eGovcom: Herr Huber, die eGovernment-Projekte der Deutschen Rentenversicherung haben beim eGovernment-Wettbewerb offenbar den Platz auf dem Siegestreppchen fest abonniert. Was zeichnet die Projekte aus?

Huber: Ich denke, dass unser eGovernment-Engagement und die damit verbundenen Projekte aus zwei Gründen erfolgreich sind. Wir betreiben eGovernment als einen langfristig angelegten strategischen Entwicklungsprozess. Mit dem Ziel der Durchgängigkeit bringen wir bei der Prozessmodellierung die Anforderungen unserer Kunden direkt mit den internen Strukturen und Prozessen in Einklang. Kostenreduzierungen und Leistungsverbesserungen lassen sich schließlich nicht dadurch einführen, dass Kunden ihre Daten elektronisch eingeben können, während an der Schnittstelle zu den internen IT-Infrastrukturen noch eine manuelle Datenerfassung nötig ist. So sind in der Rentenversicherung bereits erste große

Langzeitstrategie. Die Verwaltungen stehen nach Meinung von Jürgen Huber von der Deutschen Rentenversicherung heute im gegenseitigen Wettbewerb, die Unterschiede zu Unternehmen seien im Grunde aufgelöst. Aus diesem Grund seien breite Online-Aktivitäten unabdingbar, erklärt er im Interview mit eGovernment Computing.



JÜRGEN HUBER, leitet die Projektgruppe „eServices“ der Deutschen Rentenversicherung

einem breiten Online-Dienstleistungsangebot wandelt. Von der Sachbearbeitung bis zum Management haben alle verstanden, dass die Schaffung neuer virtueller Geschäfts- und Kooperationsmodelle auch ein Garant für unsere Zukunftsfähigkeit ist. Die Daseinsberechtigung einer Öffentlichen Verwaltung ist heute abhängig von ihrer Wandlungs- und Innovationsfähigkeit sowie einer konsequenten Ausrichtung auf die Qualitäts- und Leistungsansprüche ihrer Kunden.

eGovcom: Ziel der Deutschen Rentenversicherung ist es, dass jeder Bürger seinen Rentenanspruch vollständig online abwickeln kann. Allerdings können das Projekt „eAntrag“ nur jene Bürger nutzen, die schon im Besitz einer Signaturchipkarte sind. Wie wollen Sie die dafür notwendige Verbreitung von Signaturchipkarten erreichen?

Huber: Die Deutsche Rentenversicherung hat sich als Gründungsmitglied des ehemaligen Signaturbündnisses in der Vergangenheit an den vielfältigen und intensiven Anstrengungen zur Verbreitung beteiligt. Wir werden dies in Zukunft weiterhin tun. Ein Beispiel dafür ist, dass wir seit dem Jahr 2004 kontinuierlich mit einem eigenen CeBIT-Messestand auftreten, um unserer Online-Dienstleistungen unmittelbar beim Kunden bewerben und präsentieren zu können. Auch werden wir uns in der Folgeorganisation des Signaturbündnisses durch intensive Mitarbeit im aktuell gegründeten Anwenderforum engagieren. Das Forum hat zum Ziel, durch Best Practice-Anwendungen im Bereich zertifizierter Sicherheitinfrastrukturen die Entwicklung von Anwendungslösungen und damit indirekt die Verbreitung von Signaturchipkarten zu för-

dern. Mittelfristig erwarten wir durch die eCard-Projekte der Bundesregierung eine deutliche Zunahme von Karteninhabern.

eGovcom: Welche Auswirkungen wird der „eAntrag“ auf die internen Prozesse der Rentenversicherung haben? Lassen sich Effizienzsteigerungs- und Kosteneinsparungspotenziale schon beziffern?

Huber: Die bereits umgesetzten eAntragsverfahren für Rente, Reha oder Kontenklärung sind wichtige Bausteine, um die Effizienz zu steigern und Kosten einzusparen. Die Qualität der elektronisch eingehenden Antragsdaten wird durch eine interaktive und kontextbezogene Unterstützung des Kunden beim Ausfüllen erhöht. Die manuelle Erfassung entfällt, Nachfragen der Sachbearbeitung werden minimiert, und die Bearbeitungszeiten der Anträge verkürzen sich. In Kombination mit der elektronischen Bescheidzustellung sparen wir auch Druck- und Portokosten von bis zu 1,64 Euro pro Adressat.

eGovcom: Welche Projekte sind als Nächstes geplant?

Huber: Es werden weitere Antragsverfahren folgen. Im vergangenen Jahr wurde auch ein großes Projekt für eSOLUTION / Dienste für Un-

ternehmen und Behörden gestartet. Dabei wurden rund 270 potenzielle Informations- und Kommunikationsdienste der Deutschen Rentenversicherung für diese Kundengruppe identifiziert und klassifiziert. Diese sollen interaktiv auf einem Unternehmensportal der Rentenversicherung angeboten werden. In einem Pilotprojekt mit der Siemens Betriebskrankenkasse SBK werden zurzeit die Ermittlung der Versicherungsnummer, die Auskunft zu Versicherungsnummern, Ermittlung des aktuellen Kontoführers und Nachfragen zur Krankenversicherung der Rentner KVDR realisiert.

Ein weiterer Fokus unserer Arbeit liegt auf der Integration von Firmenausweiskarten mit Signaturfunktion in unseren eServices. So haben wir in einem gemeinsamen Projekt mit Siemens die Siemens-Firmenausweis, eine Mitarbeiterausweiskarte mit fortgeschrittener Signatur, in unser Kartenportfolio integriert. So können Siemens-Mitarbeiter auf die Online-Services der Rentenversicherung zugreifen. Weitere Kooperationen mit großen deutschen Wirtschaftsunternehmen sind auf einem guten Weg.

Das Interview führte
Manfred Klein