

Case Study

IHK Berlin automatisiert E-Government-Prozesse



Auf einen Blick

Die Organisation

IHK Berlin
www.ihk-berlin.de

Branche

Dienstleistungen

Kennzahlen

Ca. 300.000 betreute
Unternehmen

Lösung

USU Digital Customer
Experience

Herausforderung

- Konzeption und Implementierung einer Portallösung auf Basis von Liferay als Teil einer Umsetzungsoffensive der IHK Berlin im Rahmen des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung
- Erstellung funktionaler Anwendungsbausteine für den Online-Anmeldedienst im Rahmen der Sach- und Fachkundeprüfungen
- Anbindung des Vorgangsbearbeitungssystems sowie von E-Payment
- Betreuung des Systems, weiterer Ausbau des Portals und der Integrationsplattform in einem Folgeprojekt

Warum USU ausgewählt wurde

- Etablierter Liferay Platinum Service Partner
- Umfassendes, integriertes und bedarfsorientiertes Lösungsangebot aus einer Hand mit Schwerpunkt in den Bereichen Usability und Design
- Langjährige Expertise bei der Unterstützung wissensbasierter Prozesse
- Flexibilität der Mitarbeiter, umfangreiche Digitalisierungskompetenz

Projektmeilensteine

- Aufnahme der Anforderungen und Klärung spezifischer technischer Aspekte, Erstellen der Fachkonzeption
- Entwicklung einer Teilnehmerverwaltung, Integration von E-Payment und einer Prüfverwaltung
- Implementierung der Liferay-Komponenten und Anbindung des Back-End-Systems auf Basis von Webservices
- Begleitung des Go-live und fortlaufende Systembetreuung
- Application Management für Internet und Extranet der IHK Berlin

Vorteile durch die USU Lösung

- Etablierung einer stabilen, leistungs- und zukunftsfähigen Plattform für die Services der IHK im Rahmen der E-Government-Vorgaben
- Hohe Prozessqualität und Automatisierung durchgängiger Abläufe für Sach- und Fachkundeprüfungen durch Integration des Back-End-Systems
- Minimierte Absprungrate für Taxi- und Mietwagenprüfung; Prüfungsanmeldung als Blaupause für effektiven Self-Service bei weiteren Geschäftsprozessen, z. B. Zollfreiheits-Bescheinigung etc.

Die Industrie- und Handelskammer zu Berlin (IHK) bietet als Interessensvertretung und Dienstleister für die regionale Wirtschaft unterschiedlichste Services an. Etwa 300.000 Unternehmen profitieren zum Beispiel von Prüfungen bzw. Lehrgängen oder von vielfältigen Beratungsleistungen rund um alle wirtschaftlichen Aspekte.

„ Unser langfristiges Ziel ist es, dass alle bestehenden und zukünftigen Anwendungen der IHK Berlin sowohl für interne Anwender als auch für externe Kunden benutzerfreundlich über Liferay angebunden bzw. integriert werden. Für diese anspruchsvolle Aufgabe haben wir mit USU einen kompetenten Strategie- und Technologiepartner an der Seite, der uns bei allen Facetten der Digitalisierung unterstützen kann.

IHK Berlin

Herausforderung E-Government

Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben nimmt die IHK auch die hoheitlichen Aufgaben der Sachkundeprüfung wahr. Für die Immobiliendarlehensvermittlung definierte die EU neue Richtlinien für eine entsprechende Sachkundeprüfung, die im März 2016 in Kraft traten. Das bestehende System konnte die neuen E-Government-Vorgaben jedoch nicht abbilden, da es Medienbrüche gab, die keinen durchgehenden elektronischen Anmelde- und Prüfungsprozess ermöglichten. Abhilfe sollte ein IT-Projekt schaffen, das international ausgeschrieben wurde. Ziel war die Entwicklung und Implementierung eines Online-Anmeldedienstes (Extranet) zur Fach- und Sachkundeprüfung auf der technischen Basis der vorhandenen Liferay Portalplattform. Aufgrund umfassender Kompetenzen als Digitalexperte und Liferay Platinum Partner erhielt USU den Zuschlag.



Das Ludwig-Ehrhard-Haus bei Nacht, Sitz der IHK © IHK Berlin

Online-Anmeldedienst als „digitale Blaupause“

Ziel war es, beispielhaft den Prozess für die Sachkundeprüfung für Immobiliendarlehensvermittler abzubilden. Dieser sollte als „Blaupause“ für alle weiteren Anmeldeprozesse zu Prüfungen oder Lehrgängen dienen. Das Umsetzungskonzept hierfür sah die Erstellung und Implementierung verschiedener Komponenten vor: So sollten die Funktionen einer Teilnehmerverwaltung, also eine systemgestützte Onlinean- bzw. abmeldung sowie eine Ergebnisverwaltung entwickelt werden. Darüber hinaus war die Anbindung eines E-Payment-Dienstleisters für die direkte Abrechnung der Prüfungsgebühren sowie die Integration des Vorgangsbearbeitungssystems der IHK erforderlich, in dem die Stammdaten gepflegt werden. Nach Tests und einer Feinabstimmungsphase konnte die neue digitale Plattform im April 2017 produktiv geschaltet werden. In der Folge wurden weitere Anforderungen sukzessive umgesetzt, z. B. für die Prüfung „Taxen und Mietwagenverkehr“. Hierfür musste das System extreme Lastspitzen verarbeiten.

Liferay als Basis für die digitale Transformation

Das Extranet der IHK Berlin bildet heute über eine moderne Oberfläche zentrale Fachverfahren und Services ab. Die durchgängig elektronischen und dokumentierten Prozesse minimieren nicht nur den Bearbeitungsaufwand bei Prüfungen und Lehrgängen, sondern bieten durch die Integration der Gebühreinzahlung auch eine deutlich höhere Qualität bei den Prüfungsanmeldungen. Für den weiteren Aus- und Aufbau der Anwendungen und Dienste, z. B. die Umsetzung des Carnet A.T.A.-Verfahrens, erfolgte im Sommer 2017 eine erneute Ausschreibung. Aufgrund der guten Erfahrungen und der Kompetenzen im Bereich UX und Design gewann USU Ende 2017 die Rahmenverträge für das Konzept und Interface-Design, die technische Weiterentwicklung bzw. Implementierung sowie Application Management für das Mitarbeiterportal (Intranet) und das Extranet der IHK Berlin. Für beide Umgebungen erfolgte 2018 die Migration auf die neue Digital Experience Platform (DXP) von Liferay. Das System bündelt den Dialog mit Kunden, Mitarbeitern und Partnern über alle Kanäle und integriert die Geschäftsprozesse auf einer zentralen Plattform.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart Businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU