

CASE STUDY

# IHK BERLIN AUTOMATISIERT E-GOVERNMENT-PROZESSE

AUF EINEN BLICK


**Die Organisation:**

IHK Berlin

[www.ihk-berlin.de](http://www.ihk-berlin.de)
**Branche:** Dienstleistungen

**Betreute Unternehmen:**

Ca. 300.000

**Eingesetzte Produkte:** Liferay

Portal Server

**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 ePayment
- Betreuung des Systems, weiterer Ausbau des Portals und der Integrationsplattform in einem Folgeprojekt

**Warum unymira ausgewählt wurde**

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

**Projekt-Meilensteine**

- Aufnahme der Anforderungen & Klärung spezifischer technischer Aspekte, Erstellen der Fachkonzeption
- Entwicklung einer Teilnehmerverwaltung, Integration von ePayment, und einer Prüfverwaltung
- Implementierung der Liferay-Komponenten und Anbindung des Backendsystems auf Basis von Webservices
- Begleitung des Going Live und fortlaufende Systembetreuung
- Application Management für Internet und Extranet der IHK Berlin

**Nutzen**

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



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

“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 unymira einen kompetenten Strategie- und Technologiepartner an der Seite, der uns bei allen Facetten der Digitalisierung unterstützen kann.”

NN, IHK Berlin

### Herausforderung E-Government

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.

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 Portal-Plattform. Aufgrund umfassender Kompetenzen als Digital-Experte und Liferay Platinum Partner erhielt die USU mit dem Geschäftsbereich unymira den Zuschlag.

### 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 Online-An- bzw. Abmeldung sowie eine Ergebnisverwaltung entwickelt werden. Darüber



hinaus war die Anbindung eines ePayment-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 Gebührenzahlung 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 unymira Ende 2017 die Rahmenverträge für das Konzept und Interface-Design, die technische Weiterentwicklung bzw. Implementierung sowie Application Management für das Mitarbeiter-Portal (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.