

Agilität in der öffentlichen Verwaltung

NEUE SOFTWARE VEREINFACHT

DIE PRESSEARBEIT BEIM ZOLL

WE MAKE

IT EASY!

Der deutsche Zoll erhält mehrere Tausend Journalistenanfragen pro Jahr. Von den Pressestellen wird erwartet, dass sie die gewünschten Informationen schnell und präzise an die Medienvertreter weitergeben. Für die Koordination der Pressearbeit an den bundesweit verteilten Zollstandorten entwickelte Materna die Software-Anwendung „Medienkontakte“. Dank agiler Methoden war die neue Applikation innerhalb von sechs Wochen in ihrer ersten Ausbaustufe einsatzbereit.

Geht es um Themen wie Schmuggel, Schwarzarbeit, Geldwäsche oder aktuell den Brexit wenden sich Journalisten häufig an die Pressestellen der deutschen Zollverwaltung. An unterschiedlichen Standorten bearbeiten die rund 150 Presseverantwortlichen Anfragen von Journalisten – meist zu komplexen, rechtlich sensiblen Themen, manchmal auch mit politisch relevantem Hintergrund. Ob Flensburg oder Bodensee – die Antworten an die Medien müssen über alle Standorte und Zollabteilungen hinweg einheitlich ausfallen.

Seit Mitte 2019 koordinieren die Pressesprecher ihre Medienarbeit mit einer Software-Anwendung. Die Lösung namens „Medienkontakte“ zeigt in einem übersichtlichen Dashboard alle Anfragen an die Generalzolldirektion sowie an die Hauptzollämter und Zollfahndungsämter und erfasst alle Pressekontakte einheitlich. Die Pressesprecher können innerhalb der Anwendung nach passenden Informationen für ihre Antworten recherchieren.

Darüber hinaus wurde die Software in das Intranet der Zollverwaltung integriert, sodass ein schneller und einfacher Zugriff möglich ist.

Um die Abläufe in der Pressearbeit zu verbessern, stellt die Software einheitliche Informationen und Sprachregelungen bereit, wie zum Beispiel zitierfähige Aussagen, Tendenzen für Aussagen und Informationen über die aktuelle Lage. Eine einmal definierte Sprachregelung wird automatisch dem passenden Thema zugeordnet und ist somit für künftige Medienanfragen nutzbar. Mit diesen Funktionen wurde die Zusammenarbeit zwischen den verteilt arbeitenden Pressesprechern deutlich optimiert. Medienanfragen lassen sich schneller bewerten und bei Bedarf wird ein Vorgang mit wenigen Klicks an eine andere Instanz übertragen.

Datenschutz ist wichtige Komponente

Da die Anwendung auch Kontaktdaten der Journalisten verarbeitet, müssen personenbezogene Daten DSGVO-konform gespeichert werden. So darf beispielsweise der Name eines Journalisten nur im Kontext der jeweiligen Organisationseinheit einsehbar sein und nicht generell für alle Pressestellen.

„Die Akzeptanz ist bei den Nutzern sehr hoch“, freut sich Jürgen Wamser, Projektverantwortlicher und Pressesprecher bei der Generalzolldirektion in Nürnberg. „Wir haben unsere Ziele mit der Lösung erreicht. So konnten wir die Netzkommunikation vereinfachen und den Informationsaustausch zwischen allen bundesweiten Pressestellen erheblich beschleunigen“, so Jürgen Wamser weiter.

Mit agiler Entwicklung schneller zum Ziel

Für eine effiziente Software-Entwicklung wählte Materna eine agile Vorgehensweise. Gemeinsam mit dem Kunden werden kleine definierte Entwicklungsschritte abgestimmt und durchgeführt. Die Anforderungsanalyse fand auf Basis von User Stories statt, die gemeinsam zwischen Materna und der Zollverwaltung erarbeitet wurden.

Für die Technologie gilt: Maßstab Mensch

Der Maßstab bei der Umsetzung ist grundsätzlich der Nutzen für den Menschen, nicht die genutzte Technologie. „Das ist der Mehrwert, den wir unseren Kunden bieten“, erzählt Sebastian Freund, langjähriger Projektleiter bei Materna. Daher wurde auch mit dem User

Centric Design eine Methode gewählt, die darauf abzielt, bei der Produktentwicklung eine hohe Gebrauchstauglichkeit (Usability) zu erreichen.

Die Technologien wurden – diesem Grundsatz entsprechend – bedarfsgerecht gewählt und der Umsetzungsprozess wurde auf die organisatorischen Belange des Kunden präzise abgestimmt. Die Benutzeroberfläche basiert auf modernen, komponentenbasierten Technologien wie React. Das Backend wurde auf Basis einer REST-basierten Microservices-Architektur realisiert. Das Projektteam arbeitet zudem mit modernen Software-Entwicklungsmethoden, wie CI/CD (Continuous Integration / Continuous Delivery) und Testautomatisierung, die für eine hohe Software-Qualität und effiziente Entwicklung sorgen.

Bei der Umsetzung entwickelte das Team zunächst ein sogenanntes Minimum Viable Product (MVP), also eine erste, minimal funktionsfähige Version. Darauf aufbauend sind weitere Funktionen entstanden sowie auch alle künftigen Erweiterungen, wie beispielsweise Workflow-Funktionen für Drehgenehmigungen, werden darauf aufbauen. Die Umsetzung erfolgte in Sprints von jeweils zwei Wochen. Alle Funktionen wurden Releaseweise geplant und umgesetzt. Durch diese zeitsparende Vorgehensweise konnten die Pressesprecher bereits nach nur sechs Wochen mit der neuen Applikation arbeiten. Auch die weiteren Ausbaupläne werden direkt mit den Anwendern in den Pressestellen besprochen.

Kundenorientierung zählt

Die agile Vorgehensweise hat die Zollverwaltung überzeugt: „Dies fing bereits bei der Anforderungsanalyse an. Materna hat alle Wünsche mit uns besprochen und vorgestellt, wie agiles Arbeiten funktioniert. Wir haben schnell festgestellt, wie fokussiert und qualitätsorientiert die agile Vorgehensweise ist. Außerdem hat uns Materna die Vorteile von User Centric Design vermittelt und gezeigt, wie wir diesen Ansatz schnell und unkompliziert umsetzen können. Diese Arbeitsweise hat uns sehr gut gefallen und die Projektzusammenarbeit gefördert“, erläutert Jürgen Wamser. Das Projekt führte Materna gemeinsam mit ITZBund, dem zentralen IT-Dienstleister des Bundes, durch. ●



Drei Fragen an Jürgen Wamser

Jürgen Wamser ist Projektverantwortlicher und Stellvertretender Pressesprecher der Generalzolldirektion und erläutert die Zusammenarbeit mit Materna in diesem agilen Software-Entwicklungsprojekt.

Welche Herausforderungen mussten mit der neuen Applikation gelöst werden?

Ziel war es, ein zeitgemäßes Online-Kommunikations- und Informationswerkzeug zur Koordinierung einer bundesweit einheitlichen Pressearbeit des Zolls zur Verfügung zu haben. Denn für die Bewältigung dieser sensiblen Aufgabe der staatlichen Außenkommunikation ist es eben wichtig zu wissen: Welche Themen liegen aktuell besonders im Fokus der Medien? Wurde auf eine Anfrage bereits geantwortet, wie und von wem? Gibt es zum Thema bereits Koordinierungsmaßnahmen oder Sprachregelungen? Wurde die Anfrage zeitgleich an mehrere Zollbehörden oder vielleicht auch an das Bundesministerium der Finanzen gestellt?

Eine besondere Schwierigkeit stellte die reine Anzahl und Vielfalt der unterschiedlichsten öffentlichkeitsinteressanten Aufgaben des Zolls dar: von Schmuggel, Schwarzarbeit oder Geldwäsche über Warenabfertigung, Reiseverkehr oder Kfz-Steuer bis hin zu Ausbil-

derung oder Liegenschaften. Es war nötig, übergeordnete, logische aber aussagekräftige Kategorien, Eingabevorgaben und Schlagwörter für die Erfassung, sinnvolle Zuordnung und effektive Suche zu kreieren sowie Verknüpfungen zwischen Themen, Anfragen und Sprach- oder Koordinierungs-Regelungen herzustellen.

Die Anwenderfreundlichkeit der Applikation hatte dabei für uns sehr hohe Priorität. Dafür brauchten wir eine klar strukturierte, übersichtliche und verständliche Verfahrensumgebung. Alle Funktionen, Erfassungsvorgaben etc. sollten weitgehend selbsterklärend sein und die zu erfassenden oder (mit wenigen Klicks) abzurufenden Informationen sollten sich auf das für die Praxistauglichkeit Notwendige beschränken, dabei aber zugleich einen echten Mehrwert für den Nutzer darstellen.

Welche Erfahrungen haben Sie gemacht und wie sind Sie mit dem agilen Vorgehen zurechtgekommen?

Die agile Entwicklung, die „Schritt für Schritt getestete Realisierung“, war aus meiner Sicht genau der richtige Weg. Auch weil es sich ja um einen Pilot handelte, wir also nicht auf gesicherte Erfahrungswerte zurückgreifen konnten. So konnte und wurde bei Bedarf auch noch vor der endgültigen Freigabe der jeweiligen Funktion und Ausbaustufe nachgesteuert, um noch nutzer- und praxisgerechter optimieren zu können.

Dabei war auch sehr hilfreich, dass die institutions- und fachübergreifende Zusammenarbeit aus meiner Sicht absolut problemlos, immer konstruktiv und harmonisch verlief – gekennzeichnet vom besonderen persönlichen Engagement aller Beteiligten für den gemeinsamen Erfolg. Ich will mich bei der Gelegenheit daher bei allen Beteiligten herzlich bedanken, bei unseren Pressesprecher*innen und ganz besonders bei den Herren Gebhard vom IWM und Freund von Materna. Beide haben uns stets bestens beraten und für unsere Wünsche und Erfordernisse immer eine einvernehmliche und die gebrauchsgerechteste Lösung gefunden – technisch wie inhaltlich.

Wie kommt die neue Applikation bei den Nutzern an?

Es gab bislang so gut wie keine Verständnisfragen, Klagen oder Kritik von Nutzerseite. Da hat sich sicher bewährt, dass von Projektbeginn an diejenigen mit eingebunden waren, die heute damit arbeiten (müssen).

Nicht selten werden mittlerweile bundesweit mehr als 30 Presseanfragen täglich in das System eingegeben. Dabei handelt es sich wohlgerne nur um Sachverhalte von zumindest einiger Relevanz. Soviel zur Akzeptanz, die also nachgewiesenermaßen erfreulich groß ist, und das eigentlich gleich von der ersten Ausbaustufe an.

Mit dem bereits jetzt erreichten Ergebnis bin offenbar nicht nur ich hoch zufrieden. Es stellt einen echten Mehrwert für unsere Nutzer dar. Und das Fachverfahren wird ja noch weiterentwickelt. Der nächste Schritt, die Beantragung und Genehmigung von Dreh- oder Rundfunkanfragen in der Anwendung, wird eine weitere Vereinfachung und Beschleunigung mit sich bringen. Schon deshalb, weil jetzt noch notwendige systembruchbedingte Arbeitsschritte dann entfallen.

Das Fazit: Mit der Anwendung „Medienkontakte“ haben wir tatsächlich die zeitgemäße bedarfsgerechte Kommunikations- und Informations-Software-Lösung erhalten, die wir uns erhofft hatten. Die Pressearbeit des Zolls ist ohne sie bereits heute de facto nicht mehr vorstellbar.