

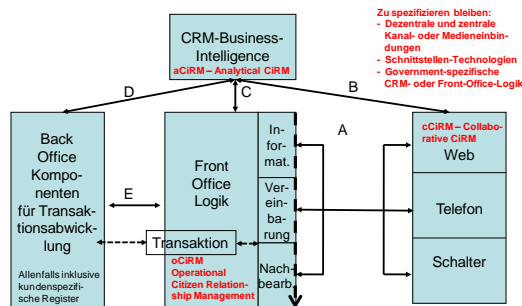
# Skizzierung von Front- und Back-Office-Architekturprinzipien des E-Governments

*Konrad Walser, Reinhard Riedl*

*Berner Fachhochschule*

*PEG – Kompetenzzentrum Public Management und E-Government*

Zur Frage der Interoperabilität zwischen Front- und Back-Office-Architekturbereichen existieren bis anhin wenige überzeugende Konzepte im E-Government-Umfeld, obwohl dieses Thema heute etwa anlässlich der EU-Dienstleistungs-Richtlinien-Einführung oder von 1-Stop-Shop-Konzepten von besonderer Bedeutung ist. Im Langbeitrag wird detailliert ein entsprechendes Architekturkonzept entwickelt und dazu gehörige Schnittstellen und wesentliche Architekturmodule oder Domänen erläutert. Das zentrale Interoperabilitäts- und Architekturmodell zur Front- und Back-Office-Integration hat folgende Ausprägung (vgl. Abbildung 1).



**Abbildung 1: CiRM-Komponenten- und -Integrationsmodell.**

Es werden darin einerseits die Module für die Kommunikation mit den Endkunden (Bürger, Unternehmen, Verwaltungseinheiten, Stakeholder) unterschieden (kommunikatives CiRM oder Citizen Relationship Management). Zudem kommen operative CiRM-Systeme zum Einsatz, in welchen die für die Kundenbearbeitung relevante Beratungs- und CiRM-Logik enthalten ist, da Front Offices umfassende Bürger-, Unternehmens- und Stakeholderberatungs-Logiken erfordern (da in der Regel das Front Office vom Back Office losgekoppelt ist). Diese sind zudem zu ergänzen um Geschäftsvorfallkontroll-Komponenten und Komponenten zur Kommunikationskanalsteuerung, zur Registereinbindung sowie zur Geschäftsvor-

fallunterstützung und zur Überwachung derselben. Unter das Back Office sind entsprechend ressortspezifische Informationssysteme zu subsumieren, die kanalunabhängig und geschäftsvorfallspezifisch ans Front Office anzubinden sind. Aktuelle Interoperabilitätstechnologien ermöglichen hier synchrone, asynchrone sowie Daten-Bulk-Load-Integrationen. Je nach Anzahl der zu integrierenden Informationssysteme und der relevanten Integrationstechnologien kommen wie erwähnt synchrone, asynchrone sowie Bulk-Loaddaten-Integrationstechnologien und -topologien zum Einsatz.

In der entsprechenden Abbildung 1 werden zudem Kommunikationsgeschäftsvorfälle differenzierbar, welche alleine im Front Office verbleiben, sowie Geschäftsvorfälle mit Transaktionsfolgen in den entsprechenden ressortspezifischen Back-Office-Systemen. Nicht zu vergessen sind Geschäftsvorfälle, in welchen Abfragen aus Back Office Systemen erforderlich sind, etwas zu Informationszwecken. Ebenfalls nicht zu vergessen sind außerdem analytische Informationssysteme, über welche etwa Front- und Back Office Geschäftsvorfälle nach erforderlichen Management-orientierten Dimensionen ausgewertet werden können. Dies kann im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie etwa dafür erforderlich sein, um Termineinhaltungen der Geschäftsvorfälle gegenüber Endkunden in Front- und Back Office zu überwachen und dem Verwaltungsmanagement im Front Office Auswertungen zur Performance der Arbeitsleistung zur Verfügung zu stellen.

Im Beitrag erfolgt eine Differenzierung verwaltungsorientierter Anforderungen an Front- und Back Office. Dies lässt eine Konkretisierung von unterschiedlichen Informationssystemtypen zu. Diese bilden die Grundlage für die Gliederung und Bildung von modularen Unternehmensarchitekturen. Dadurch können Interoperabilitätsbedarfe in und zwischen den Modulen konkretisiert werden. Diese ermöglichen wiederum eine Diskussion möglicher Interoperabilitäts-Infrastrukturen, welche zur Befriedigung der Interoperabilitätsbedarfe eingesetzt werden. Im Laufe der Argumentation wurden Prinzipien für die Unternehmensarchitekturgestaltung und die darin relevante Differenzierung in Front- und Back Office Unternehmensarchitekturen konkretisiert. Es wird ferner auf die Mehrdimensionalität des Interoperabilitätsproblems im Front- und Back Office eingegangen, was die entsprechende Komplexität generiert, mit welcher Entscheidungsträger, IT-Architekten sowie Organisatoren im E-Government konfrontiert sind. Der Ausblick auf weitere Forschungsbedarfe im Themenbereich lautet: (1) Weitergehende Konkretisierung von Geschäftsvorfallkategorien und Use Cases; (2) Ableitung von Integrationsmustern aus Geschäftsvorfalltypen und Use Cases; (3) Differenzierung von internen gegenüber externen Interoperabilitätsbedarfen; (4) Weitergehende Konkretisierung und Differenzierung von Front- und Back Office Architekturgestaltungsprinzipien; (5) Entwicklung und Darstellung eines Vorgehensmodells zur Front- und Back Office Integrationsproblematik; (6) Empirische Studien im thematisierten Bereich zur Erkenntnisvalidierung und dem Design von Front- und Back Office Architekturen in der Praxis.