



PRAXISCHECK FÜR BEHÖRDEN

10 typische Bruchstellen in digitalen Verwaltungsprozessen

Verwaltungsdigitalisierung scheitert selten am Willen

Meistens scheitert sie zwischen den Systemen.

Fachverfahren, Portale und Register existieren. Digitale Anträge laufen. Trotzdem entstehen Medienbrüche, Wartezeiten und manuelle Eingriffe, weil die Systeme nicht miteinander sprechen.

Dieser Praxischeck zeigt, wo das passiert. Und was sich daran ändert, wenn Prozesse orchestriert werden.

196 von 575

OZG-Leistungen
flächendeckend verfügbar

(IW Köln, Digimeter 2025)

Rang 21 von 27

Deutschland im
EU-E-Government-Ranking
Bitkom-DESI-Index 2025

66 von 100

Punkte im eGovernment
Benchmark
(EU-Schnitt: 76 Punkte)



Kennen Sie das?

Diese Situationen beschreiben keinen Ausnahmezustand. Sie gehören in vielen Verwaltungen und Behörden zum Alltag. Und genau dort setzt Prozessorchestrierung an. Diese 10 Alltagssituationen zeigen, wo es oft hakt.

1

Mehrfaches Abtippen von Formulardaten

Ein Antrag geht per E-Mail ein, wird ausgedruckt und manuell, teils mehrfach, für verschiedene Fachverfahren erfasst.

Was hilft:

Prozessorchestrierung verbindet die beteiligten Verfahren. Daten werden automatisiert aus Formularen ausgelesen und direkt für die weitere Bearbeitung vorausgefüllt zur Verfügung gestellt.

66 von 100 Punkten erreicht Deutschland im eGovernment Benchmark. Der EU-Schnitt liegt bei 76 Punkten.

(Capgemini 2024)

2

Wiederholtes Nachfragen von Antragstellenden

Ein Vorgang ist in Bearbeitung, doch Zuständigkeit und Status sind unklar. Telefonische Nachfragen zum Bearbeitungsstand unterbrechen die Sachbearbeitung.

Was hilft:

Automatische Statusmeldungen halten Antragstellende auf dem Laufenden, ohne manuelle Eingriffe.

Nur 66 % der Bürgerinnen und Bürger stellen Anträge digital, unter anderem wegen mangelnder Transparenz.

(ÖFIT, Deutschland-Index 2025)

3

Unstrukturierte Freigabeprozesse per E-Mail

Freigaben werden per E-Mail angestoßen. Informationen verteilen sich auf Postfächer, Rückmeldungen gehen unter, Transparenz fehlt. Der Bearbeitungsstand ist nicht nachvollziehbar.

Was hilft:

Regelbasierte Workflows steuern Freigaben systemgestützt und nachvollziehbar. Vorgänge werden automatisch an die zuständige Rolle geleitet, inklusive Eskalationslogik und Statusübersicht. Keine Abhängigkeit vom individuellen Posteingang.

4

Fehlende End-to-End-Steuerung von Prozessen

OZG-Leistung im Portal, Weiterleitung ins Fachverfahren, Rückfragen per E-Mail, Freigabe in der E-Akte. Alles läuft. Doch das Zusammenspiel bleibt manuell koordiniert.

Was hilft:

Ein orchestrierter Onboarding-Prozess löst alle Folgeschritte automatisch aus, sobald der Eintritt im führenden System erfasst ist.

5

Händisches Nachhalten von Fristen

Widerspruchs-, Bearbeitungs- und Aufbewahrungsfristen werden manuell gepflegt, weil die Systeme nicht miteinander sprechen.

Was hilft:

Prozessorchestrierung überwacht Fristen systemseitig und eskaliert automatisch, bevor Probleme entstehen.

6

Manuelle Zusammenstellung von Berichten

Zahlen aus dem Fachverfahren, Daten aus der Tabellenkalkulation, Status aus dem E-Mail-Verlauf. Der Sitzungsbericht kostet Stunden.

Was hilft:

Orchestrierte Prozesse liefern Kennzahlen und Statusübersichten in Echtzeit, ohne manuelle Aufbereitung.

7

Mehrfache Pflege identischer Datenbestände

Eine Adresse wird geändert. In welchem System? Nicht in allen. Irgendwann weicht der Datenstand ab.

Was hilft:

Änderungen werden einmal erfasst und vom Orchestrierungssystem in alle beteiligten Systeme weitergegeben.

Vorletzter Platz in der EU bei vorausgefüllten Formularen. Der Hauptgrund: fehlende Registervernetzung.

(Bitkom-DESI-Index 2025)



8

Personenabhängige Prozessverantwortung

Nicht die Komplexität bremst den Ablauf, sondern die Bindung an eine konkrete Person. Wissen, Zuständigkeit und Entscheidung liegen bei Einzelnen. Fällt diese Person aus, steht der Vorgang still.

Was hilft:

Rollenbasierte Workflows entkoppeln den Prozess von Einzelpersonen. Zuständigkeiten sind klar definiert, Vertretungsregelungen greifen automatisch.

9

Manuelle Weiterverarbeitung digitaler Anträge

Der Bürger stellt den Antrag online. Dann wird er ausgedruckt. Die Digitalisierung endet dort, wo die eigentliche Arbeit beginnt.

Was hilft:

End-to-End-Orchestrierung verbindet Bürgerportal und Backoffice zu einem durchgängigen digitalen Vorgang.

90 % aller Verwaltungsaktivitäten liegen bei Ländern und Kommunen. Ohne funktionierende Backoffice-Prozesse bleibt Digitalisierung Fassade.

(Bitkom 2025)

10

Pro Anforderung ein neues Einzelprojekt

Ein geändertes Formular, eine neue Prüfstufe: statt eine bestehende Prozesskette anzupassen, startet wieder ein Vorhaben.

Was hilft:

Eine Orchestrierungsplattform ist für Änderungen gebaut. Neue Anforderungen werden konfiguriert, nicht neu entwickelt.

Checkliste

Die 10 Bruchstellen im Schnellcheck

Kreuzen Sie an, wo Sie sich wiedererkennen.

Treffen einer oder mehrere dieser Punkte auf Ihre Behörde zu, zeigen sich genau hier Medienbrüche, manuelle Übergaben oder Systemgrenzen, die Prozesse ausbremsen.

☐	Mehrfaches Abtippen von Formulardaten
☐	Wiederholtes Nachfragen von Antragstellenden
☐	Unstrukturierte Freigabeprozesse per E-Mail
☐	Fehlende End-to-End-Steuerung von Prozessen
☐	Händisches Nachhalten von Fristen
☐	Manuelle Zusammenstellung von Berichten
☐	Mehrfache Pflege identischer Datenbestände
☐	Personenabhängige Prozessverantwortung
☐	Manuelle Weiterverarbeitung digitaler Anträge
☐	Pro Anforderung ein neues Einzelprojekt

Auswertung

Wie viele Aussagen treffen auf Ihre Behörde zu?

Die Anzahl der Markierungen zeigt, wo Ihre Verwaltungsabläufe heute noch unnötig komplex sind.

Digitale Anträge oder Online-Portale allein bedeuten keine durchgängige Digitalisierung. Entscheidend ist, ob ein Vorgang vom Antrag bis zur Entscheidung ohne Medienbruch und manuelle Zwischenschritte abläuft.

Stufe 1

Gut aufgestellt

Ihre Abläufe sind klar geregelt und digital unterstützt. Daten werden kaum doppelt erfasst, Freigaben erfolgen strukturiert, Fristen sind transparent.

Die Grundlagen für eine leistungsfähige Verwaltung sind vorhanden. Nun geht es um gezielte Weiterentwicklung und kontinuierliche Verbesserung einzelner Verfahren.

Stufe 2

Auf dem richtigen Weg

Digitale Lösungen sind etabliert, dennoch entstehen zusätzliche Aufwände. Durchlaufzeiten verlängern sich, Transparenz fehlt an einzelnen Stellen. Ein strukturierter Blick auf Übergaben zwischen Organisationseinheiten und Fachverfahren lohnt sich.

Oft liegt der Hebel nicht in neuen Projekten, sondern in klar geregelten, durchgängigen Abläufen.

Stufe 3

Deutlicher Handlungsbedarf

Viele der beschriebenen Situationen treffen zu. Digitale Verfahren bestehen, sind jedoch nicht durchgängig organisiert. Das führt zu Verzögerungen, Mehraufwand und zusätzlicher Belastung.

Hier geht es nicht um punktuelle Verbesserungen, sondern um eine grundlegende Optimierung der Ablauforganisation.

Was Prozessorchestrierung bedeutet

Orchestrierung bedeutet nicht, vorhandene Systeme abzulösen. Es bedeutet, sie endlich zusammenarbeiten zu lassen.

Fachverfahren, Portale und Register bleiben, wie sie sind. Axon Ivy übernimmt die Steuerung der Abläufe zwischen diesen Systemen: Daten fließen automatisch, Zuständigkeiten werden geregelt, Fristen überwacht, Statusmeldungen verschickt. Ohne manuelle Eingriffe, ohne neue Insellösungen.

Ricoh Europe hat mit Axon Ivy über 120 Prozesse automatisiert und den manuellen Aufwand um 20 % gesenkt (Axon Ivy Kundenreferenz Ricoh Europe, 2024). Derselbe Ansatz greift in der Verwaltung: mit denselben Systemen, die schon vorhanden sind.

Der Einstieg funktioniert mit einem einzigen Prozess. Mit dem, was bereits vorhanden ist.



Beispiel: Interner Genehmigungsprozess

Ohne HR-Orchestrierung:

- Freigabe per E-Mail, Bestätigung per Antwort
- Keine Übersicht über offene Vorgänge
- Vertretung muss manuell informiert werden
- Kein revisionssicherer Nachweis

Mit HR-Orchestrierung:

- Freigabe per Portal, ein Klick auf jedem Gerät
- Alle offenen Vorgänge auf einem Dashboard
- Vertretung greift automatisch bei Abwesenheit
- Vollständiger Verlauf, DSGVO-konform gespeichert

*Dasselbe gilt für Eingangspost, Ratsanfragen, Urlaubsanträge, Baugenehmigungen und viele weitere Prozesse.

Zeigen Sie uns Ihren Prozess.

Wir zeigen Ihnen, wie Orchestrierung ihn auf das nächste Level hebt. Konkret und mit direkter Wirkung.

Demo vereinbaren:

axonivy.com/public-sector
info@axonivy.com

Über Axon Ivy

Intelligente Prozessorchestrierung für Bund, Länder und Kommunen. Konform mit OZG, DSGVO und BSI-Grundsatz.

Bestellung über OWL-IT:

www.owl-it.de

Quellenangaben

- IW Köln. Behörden-Digimeter 2025. <https://www.insm.de/aktuelles/publikationen/digitale-transformation-deutschland-scheitert-beim-e-government>
- Bitkom. DESI-Index 2025. Digitalisierung: Deutschland im EU-Vergleich. <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalisierung-Deutschland-EU-Vergleich-Platz-14>
- Capgemini. eGovernment Benchmark Report 2024. <https://www.capgemini.com/de-de/news/pressemitteilung/egovernment-benchmark-report-2024/>
- ÖFIT. Deutschland-Index der Digitalisierung 2025: Digitale Verwaltung. <https://www.oeffentliche-it.de/publikationen/deutschland-index-der-digitalisierung-2025-digitale-verwaltung/>
- Axon Ivy. Kundenreferenz Ricoh Europe 2024. <https://www.axonivy.com/references/ricoh-europe>