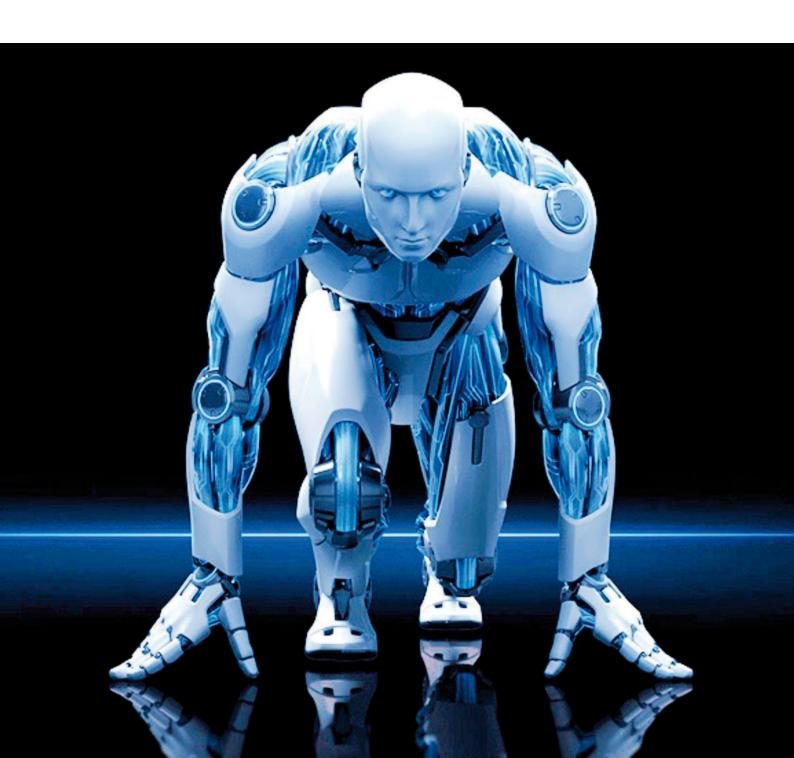


IT-Bericht 2020

Die digitale Transformation vorantreiben



Zusammenfassung

Geschäftskontinuität trotz digitaler Disruption

Das Europäische Patentamt (EPA) ist überzeugt, dass die IT eine Organisation in die Lage versetzt, "zukunftsfähig" zu bleiben. Mit Beginn der COVID-19-Pandemie im Jahr 2020 wurde die Einsatzfähigkeit unserer IT auf eine harte Probe gestellt.

In den ersten Wochen lag das Hauptaugenmerk auf dem Schutz der Gesundheit unserer Bediensteten und Nutzer, während zugleich unsere Geschäftstätigkeit aufrechterhalten werden musste. Der plötzliche Ausbruch der Krise setzte die elementaren IT-Infrastrukturen weltweit unter Druck, da sich ganze Länder plötzlich in einem Lockdown befanden und dabei in hohem Maße von eben diesen Systemen abhingen. Nutzer, Arbeitnehmer, Dienstleister sowie Softwareanbieter und Hersteller von Hardware mussten sich quasi über Nacht an die neuen Gegebenheiten anpassen. Die Menschheit befand sich in einer beispiellosen Situation. Die Lockdown-Maßnahmen in einigen Regionen wie beispielsweise in Asien, wo ein Großteil der IT-Ausrüstung hergestellt wird, führten außerdem dazu, dass die Lieferketten für diese Produkte an ihre Grenzen stießen. Der Güterverkehr war heillos überlastet. In einem Markt, dessen Abläufe schlagartig unterbrochen waren, mussten rasch Entscheidungen getroffen werden. Darüber hinaus wurden die bisherigen Mechanismen der Informationssicherheit durch die Umstellung auf das Arbeiten im Homeoffice vor ganz neue Herausforderungen gestellt. Auch wir mussten uns schnell auf die zusätzliche Gefährdung durch Cyberangriffe einstellen, um eine sichere Arbeitsumgebung zu gewährleisten.

Nachdem die ersten Notfallmaßnahmen griffen, begannen wir damit, ein proaktives und zielgerichtetes Krisenmanagement zu erarbeiten. Wir trieben bestimmte Initiativen voran und nutzten die Möglichkeiten, die uns die Technologie bot, um eine dezentrale Arbeitsweise für unsere Bediensteten zu fördern, online mit unseren Nutzern in Kontakt zu treten und die Organisation unserer Kerntätigkeiten zu optimieren. Der Schwerpunkt verlagerte sich im Verlauf der Krise – die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichts noch immer andauert – von der Erfüllung der dringlichsten Bedürfnisse auf die Unterstützung unserer Bediensteten und Nutzer bei der allmählichen Verbesserung ihrer IT-Ausrüstung und der ergonomischen Aspekte ihres Arbeitsumfelds unter Wahrung des Datenschutzes. Es ging nicht mehr nur darum, diese Turbulenzen zu überstehen, sondern zu verstehen, dass sich die Welt unwiderruflich verändert hat, und das EPA entsprechend darauf vorzubereiten.

2020 mussten wir alle mehr denn je an einem Strang ziehen. Doch trotz der schwierigen Rahmenbedingungen verzeichnete das EPA großartige Fortschritte bei seiner digitalen Transformation und näherte sich den in seinem Strategieplan 2023 (SP2023) festgesetzten Zielen an bzw. übertraf diese sogar mitunter. Nicht nur die erzielten Ergebnisse sind herausragend – durch die gegenseitige Unterstützung sind wir gewachsen und willens, diese Reise als Organisation zum Wohle unserer Nutzer fortzusetzen.

Mehr Flexibilität für die Bediensteten

Von heute auf morgen mussten zahlreiche Bedienstete ins Homeoffice wechseln. Dank der Maßnahmen, die wir bereits im Rahmen des SP2023 in Angriff genommen hatten, konnten wir unsere Pläne schneller umsetzen und dadurch einen reibungslosen Wechsel von einer hauptsächlich bürobasierten Arbeitsweise hin zu einer Arbeitswelt erreichen, in der nahezu alle Bediensteten in ganz Europa von zu Hause arbeiteten.

Ermöglicht wurde dies außer durch Personal- und Verwaltungsmaßnahmen auch durch verschiedene IT-Initiativen. Dazu gehörten die Ausgabe von Laptops an alle Bediensteten, die Verbesserung der Internetkonnektivität und die Möglichkeit, sich über das neue Rechenzentrum in Luxemburg per Fernzugriff zu verbinden, die Ausweitung der Verfügbarkeit der IT-Systeme über die normale Kernarbeitszeit hinaus, um den Mitarbeitern mehr Flexibilität bei der Vereinbarung ihrer privaten und beruflichen Verpflichtungen zu geben, sowie die Durchführung sämtlicher Meetings und Veranstaltungen in virtueller Form. Das Servicedesk des Bereichs "Business Information Technology" (BIT) wurde personell aufgestockt und umfassend nachgeschult und leistete aus der Ferne Unterstützung und Hilfestellung in einer sich rasch entwickelnden Telearbeitsumgebung. Sobald die Grundausstattung vorhanden war, begann das EPA im Rahmen einer groß angelegten Maßnahme damit, die Qualität der Heimarbeitsplätze zu erhöhen – durch die Bereitstellung von ergonomischen Ultra-Widescreen-Monitoren, zusätzlichen Headsets sowie ergonomischen Tischen und Stühlen.

Bereitstellung über eine neue Plattform

Dank einer kontinuierlichen Integration und Bereitstellung mithilfe cloud-nativer Technologien und mit einem Höchstmaß an Cybersicherheit und Datenschutz lassen sich Fehler innerhalb weniger Stunden beheben. Außerdem kann aktualisierte Software in ebenso kurzer Zeit bereitgestellt werden, und neue Funktionen können alle paar Wochen getestet und implementiert werden. Dadurch ließ sich schnell ein papierloser Workflow für den Patenterteilungsprozess umsetzen, sodass die Arbeit der Prüfer und Formalsachbearbeiter bis Ende 2020 zu 97 % ohne den Austausch von Unterlagen oder E-Mails erfolgen konnte.

Konzentration auf die Außerbetriebnahme

Die Umstellung auf sichere, cloud-native Architekturen bietet zudem enorme Vorteile hinsichtlich der Verfügbarkeit und Performance. Doch in einer cloud-nativen Welt ist kein Platz mehr für Technologien aus den 1970er-Jahren, wie beispielsweise den Mainframe. Aus diesem Grund haben wir im Jahr 2020 veraltete Anwendungen außer Betrieb genommen und neuere Systeme Schritt für Schritt in das neue Rechenzentrum in Luxemburg migriert.

Schaffung einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung

Das große Interesse an Veranstaltungen zum Wissensaustausch (6 000 Besuche) und die breit angelegte Einführung kommerzieller Online-Lernplattformen hat dazu beigetragen, dass wir die Weiterbildung unserer BIT-Bediensteten vorantreiben und uns somit für die mit den neuen Technologien einhergehenden Herausforderungen rüsten konnten. In den Bereichen Auslagerung von Tätigkeiten und Transparenz gingen Anzahl und Wert der direkt vergebenen Verträge trotz der Krisensituation im Jahr 2020 weiter zurück.

Die Pandemie hat uns verändert. Zahlreiche Maßnahmen, die 2020 zügig eingeführt wurden – wie beispielsweise papierloses Arbeiten, Tools für die Remote-Zusammenarbeit, Videokonferenzen bei allen Arten von mündlichen Verhandlungen sowie virtuelle Veranstaltungen – werden auch nach der Krise Teil der IT-Landschaft von morgen sein.

Gewährleistung eines sicheren Umfelds

Bei der Umstellung auf dezentrales Arbeiten und der Gestaltung des künftigen Arbeitsumfelds des EPA haben wir uns vor allem darauf konzentriert, die Integrität und Vertraulichkeit unserer Daten sicherzustellen. Der Schutz der Privatsphäre und der personenbezogenen Daten stand bei der Entwicklung unserer Plattformen im Mittelpunkt. In enger Zusammenarbeit mit dem Datenschutzbüro des EPA wurden mehrere spezifische Datenverarbeitungs- und Geheimhaltungsvereinbarungen getroffen.

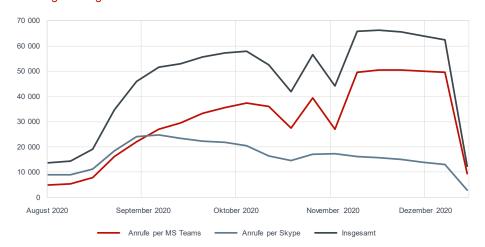
Inhalt

Zusan	Aufbau einer engagierten, kompetenten und kollaborativen Organisation mittels IT				
1.					
2.	Vereinfachung und Modernisierung der IT-Systeme	7			
2.1	Patenterteilung und Recherche	7			
2.2	Aktualisierung von Onlinetools	10			
2.3	Unterstützung amtsweiter Funktionen mit modernen Tools	12			
2.4	IT-Infrastruktur und Cybersicherheit	13			
3.	Bereitstellung hochwertiger Produkte und Dienstleistungen	16			
4.	Intensivere Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten im Bereich IT	17			
5.	Beitrag zur langfristigen Nachhaltigkeit	18			
6.	Umgestaltung unserer IT	19			

1. Aufbau einer engagierten, kompetenten und kollaborativen Organisation mittels IT

Digitale Kommunikationswerkzeuge spielen eine wichtige Rolle bei der Umstellung auf eine kollaborative Organisation in einem Kontext, in dem die Bediensteten mehr Flexibilität bei ihrer Entscheidung für Telearbeit haben, die Kernarbeitszeiten wegfallen und die IT-Servicezeiten erweitert wurden. Das EPA verfügte bereits über eine Reihe von Tools für die Remote-Zusammenarbeit, die meist für die Interaktion zwischen den verschiedenen Standorten genutzt wurden. Die weitreichende Umstellung auf die Arbeit im Homeoffice offenbarte jedoch Probleme mit der Stabilität dieser Tools. Außerdem mangelte es ihnen an Skalierbarkeit. Durch die Einführung von Microsoft Teams für alle Bediensteten im Jahr 2020 gestaltete sich die Zusammenarbeit deutlich effizienter und effektiver. Jede Woche finden bis zu 60 000 virtuelle Meetings statt, und es wurden mehr als 1 100 Online-Bereiche geschaffen, um die Zusammenarbeit und das Teamwork im gesamten EPA zu unterstützen.

Abbildung 1 - Tägliche Videoanrufe



Mehr als 50 000 virtuelle Meetings pro Woche über Microsoft Teams

Quelle: EPA

Selbstverständlich findet die digitale Kommunikation auch im Rahmen der Unternehmenskommunikation statt. Anfang 2020 veranstaltete das EPA jeden Monat ein bis zwei interne Online-Sitzungen mit durchschnittlich 500 Teilnehmern. Ab der zweiten Jahreshälfte 2020 stieg die Zahl solcher Veranstaltungen durch die allgemein stärkere Nutzung virtueller Umgebungen und deren bessere Skalierbarkeit auf weit über zehn pro Monat an – und auch das Interesse des Zielpublikums wuchs. Außerdem organisierte das EPA 2020 zwei große Online-Konferenzen, eine zum Thema 3D-Druck und dessen Auswirkungen auf das geistige Eigentum und eine weitere zur Rolle von Patenten in einer KI-getriebenen Welt. An jeder dieser Konferenzen, die sich über jeweils mehr als einen Tag erstreckten, nahmen Dutzende Experten teil, darunter Bedienstete des EPA, Forscher, IP-Fachleute, politische Entscheidungsträger und führende Wirtschaftsvertreter. Durch die Möglichkeit, ein größeres Publikum zu erreichen, sowie durch die Einbeziehung von Referenten aus aller Welt konnten wir die Qualität und Wirkung derartiger Vorträge verbessern.

Von den Prüfern wird erwartet, dass sie als Abteilung eng zusammenarbeiten, was bedeutende rechtliche Konsequenzen hat, beispielsweise bei mündlichen Verhandlungen. Beim Start eines Pilotprojekts zu mündlichen Verhandlungen vor der Einspruchsabteilung per Videokonferenz wurde Zoom als neue Plattform ausgewählt. Diese Lösung bietet eine solide Grundlage für ein benutzerfreundliches, sicheres Umfeld für die Teilnehmer, einschließlich der Möglichkeit der Simultanverdolmetschung, von Beratungsräumen für die Abteilung und eines Warteraums.

Als Reaktion auf die COVID-19-Krise investierte das EPA auch in ein Massenbenachrichtigungstool, mit dem es seine Bediensteten jederzeit erreichen kann. Dieses Tool, das nur dazu dient, die Bediensteten in dringenden Fällen zu benachrichtigen – typischerweise, wenn ihre Sicherheit bedroht ist –, wurde am 13. November 2020 aktiviert, als auf dem Gelände des EPA in Berlin eine Bombe aus dem Zweiten Weltkrieg gefunden wurde. Das gesamte Personal der EPA-Dienststelle in Berlin wurde sicher evakuiert und über dieses Benachrichtigungssystem angewiesen, nicht in das Gebäude zurückzukehren.

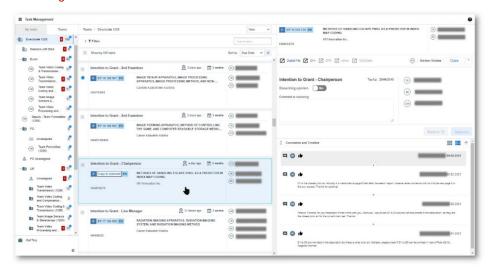
Trotz der infolge der COVID-19-Pandemie angeordneten Social-Distancing-Maßnahmen und einer eingeschränkten zulässigen Gebäudeauslastung konnte das EPA die Zusammenarbeit seiner Bediensteten sicherstellen. In der Tat sorgten die Ereignisse des Jahres 2020 für ein Aha-Erlebnis im Hinblick darauf, wie das Amts seine Tätigkeit mithilfe digitaler Tools auch im Fernbetrieb fortsetzen kann. Der Faktor der zwischenmenschlichen Kontakte wird natürlich auch in Zukunft eine wichtige Rolle spielen. Doch hinsichtlich der Zusammenarbeit bieten die bereits verfügbaren digitalen Tools eine solide Ausgangsbasis, auf der man weiter aufbauen und die Möglichkeiten der Telearbeit weiter optimieren kann.

2. Vereinfachung und Modernisierung der IT-Systeme

2.1 Patenterteilung und Recherche

Das erste Anwendungsbeispiel für eine cloud-native Architektur wurde im zweiten Quartal 2020 mit der Umorganisation des Kundendatensystems für zugelassene Vertreter implementiert. Dies war der erste Schritt zur Ablösung aller veralteten Komponenten. Neben den Verbesserungen in Bezug auf die Performance und Verfügbarkeit, die die Umstellung auf die Cloud mit sich bringt, wurde damit auch sichergestellt, dass neue Anwendungen vollständig durch die unten beschriebenen neuen Möglichkeiten der Cybersicherheit überwacht werden können. Damit einher ging eine nochmals verbesserte Abstimmung mit den neuesten Datenschutzrichtlinien.

Abbildung 2 - Workbench für Patente



Quelle: EPA

Obgleich bis Anfang 2020 bereits gute Fortschritte bei der Digitalisierung der Arbeitsabläufe und bei der Implementierung eines durchgängig digitalisierten Patenterteilungsprozesses erzielt werden konnten, wurde diese Entwicklung im Zuge der Pandemie noch einmal erheblich beschleunigt. Im April 2020 wurde ein funktionsfähiges Minimalprodukt für die papierlose Recherche und Prüfung bereitgestellt, das Prüfer, Formalsachbearbeiter und Vorgesetzte bei den zentralen Bearbeitungsschritten im Zusammenhang mit den Recherchen- und Prüfungsakten für europäische Patente (EP) unterstützt. Ende 2020 waren gemessen am Volumen 97 % der grundlegenden Arbeitsabläufe mit den Basisfunktionen bereits digitalisiert, sodass die Arbeit der Prüfer und Formalsachbearbeiter wie auch die Tätigkeiten zur Vorbereitung mündlicher Verhandlungen papierlos und ortsunabhängig, d. h. auch außerhalb der Räumlichkeiten des Amts, erfolgen konnten. Dies war ein Meilenstein in den Bemühungen des EPA, bestmöglich auf die Pandemie zu reagieren: seither kann der Großteil der Bediensteten überwiegend von zu Hause aus arbeiten. Indem wir auf diese Weise Abstand halten, unterstützen wir die weltweiten Bemühungen zur Eindämmung der Ausbreitung von COVID-19. In den folgenden Monaten wurden diese Arbeitsabläufe nach und nach in die Workbench für Patente integriert, die zur wichtigsten Plattform für die Interaktion zwischen Prüfern und Formalsachbearbeitern wurde. Die schnellere Bereitstellung der Tools für den Patenterteilungsprozess ist das Ergebnis der Zusammenarbeit des Bereichs "Business Information Technology" (BIT) und der Generaldirektion "Patenterteilungsprozess" (GD 1), die ein gemeinsames Ziel verfolgen, nämlich die aktuelle schwierige Situation zu meistern und gleichzeitig das Toolset für die Zukunft zu erarbeiten.

Eine weitere maßgebliche Entwicklung im Jahr 2020 war eine neue Funktion, die es ermöglicht, Patentanmeldungen und Dokumente des Stands der Technik digital zu annotieren. Bei der Telearbeit sind digitale Annotationen entscheidend, um die Zusammenarbeit und Effizienz bei der Patenterteilung zu verbessern. Die Prüfer können von der Arbeit ihrer Kollegen profitieren, und Einzelleistungen werden Teil einer kollaborativen Arbeitsweise. Das ANSERA-Recherchentool bietet nun auch die Möglichkeit, digitale Markierungen zu setzen und Notizen einzufügen. Erst kürzlich wurde es um eine Funktion zum Skizzieren in Zeichnungen, Hervorheben von Einwänden und Markieren relevanter Anspruchsmerkmale erweitert.

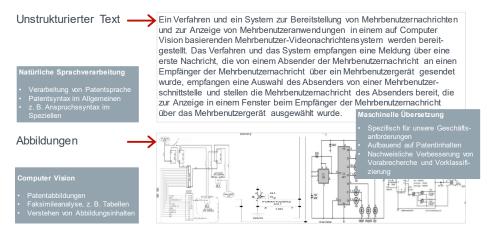
97 % der grundlegenden Arbeitsabläufe sind digitalisiert (nach Volumen) Ein Pilotprojekt, bei dem in Verhandlungen vor der Einspruchsabteilung und der Beschwerdekammer iPads zum Einsatz kamen, war ein weiterer bedeutender Schritt zur Verbesserung der Unterstützung papierloser mündlicher Verhandlungen. Die 750 im Rahmen dieses Projekts bereitgestellten iPads und eine spezielle App ("Aly") ermöglichten es den Nutzern und Nutzerinnen, selbst wenn sie irgendwo in Europa von zu Hause aus teilnahmen, während der mündlichen Verhandlung ortsunabhängig auf digitale Akten, Rechtstexte und angeführte Dokumente zuzugreifen und Anmerkungen in Echtzeit zu machen.

Einsatz von 750 iPads im Rahmen des Pilotprojekts zu papierlosen mündlichen Verhandlungen

Im Hinblick auf die Klassifizierung wurden auf Anregung von Nutzern und um einige seit Längerem bestehende Bugs zu beheben, mehrere kurzfristig wirkende Maßnahmen (sogenannte "Quick Wins") umgesetzt.

Das Toolset für den Patenterteilungsprozess bildet den Rahmen für die Organisation unserer Arbeit. Darüber hinaus investierte das EPA auch weiterhin in moderne, KI-gestützte Module, die zur allgemeinen Produktivität und Qualität beitragen. 2020 erstellte das Data-Science-Team neue KI-Modelle für die Vorklassifizierung, um eine interne Alternative zu dem ausgelagerten System zu schaffen, das den Teams die eingehenden Anmeldungen zuweist. Tests haben gezeigt, dass dieses neue Modell ebenso genau ist wie der ausgelagerte Dienst. Zusätzlich bietet es den Vorteil, dass es regelmäßig aktualisiert und leicht an neue oder veränderte Fachgebiete angepasst werden kann. Das Data-Science-Team überprüfte außerdem die vorhandenen Algorithmen für die Vorabrecherche, ermittelte mehrere Bereiche, in denen Verbesserungsbedarf besteht, und entwickelte und testete mehrere neue Modelle.

Abbildung 3 - KI-gestützte Verarbeitung von Patentdokumenten



Quelle: EPA

Im September 2020 erhielten die Bediensteten des EPA im Rahmen eines auf maschinellem Lernen basierenden Wettbewerbs Gelegenheit, ihre Programmierund KI-Kenntnisse unter Beweis zu stellen. Die Herausforderung bestand darin, automatisch Klassifikationssymbole für Klimaschutztechnologien (Y02/Y04) auf Patentdokumente anzuwenden. Mehr als 40 Teams nahmen teil, und die Gewinner wurden eingeladen, gemeinsam mit dem Data-Science-Team an neuen Projekten zu arbeiten. Eine der Kerntechnologien, die für diesen Wettbewerb bereitgestellt wurden, war das interne BERT-Modell, das vollständig anhand der Texte von Millionen von Patentdokumenten trainiert wurde.

40 Teams setzen in einem internen Programmierwettbewerb für die automatische Klassifizierung auf maschinelles Lernen Bis Ende des Jahres war ein internes System für die maschinelle Übersetzung deutscher und französischer Dokumente ins Englische entwickelt, getestet und eingerichtet worden. Dieses System wird über das EPA-eigene Rechenzentrum in Luxemburg betrieben und kann sicher für die Übersetzung unveröffentlichter Dokumente verwendet werden.

Insgesamt lag der Schwerpunkt der IT im Rahmen der Programme für den Patenterteilungsprozess und künstliche Intelligenz auf der Entwicklung neuer Tools. Am Altsystem wurden nur Änderungen vorgenommen, wenn diese absolut notwendig waren oder wenn dadurch kurzfristig deutliche Erfolge erzielt werden konnten. 2020 haben wir die Performance von eDrex verbessert und die Option zum Speichern der Prüferaktionen aus Trimaran in DI+ eingeführt. Der nächste Schritt zur Verbesserung von DI+ war die Möglichkeit gemeinsamer Annotationen für Anwendungsinhalte.

2.2 Aktualisierung von Onlinetools

Seit dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie setzt sich das EPA dafür ein, die Anmelder und Anwälte bei allen damit verbundenen Problemen zu unterstützen. Neben einer verbesserten Kommunikation sowie rechtlichen und administrativen Maßnahmen wurde auch die IT-Umgebung des Amts angepasst und optimiert.

Eine Priorität bestand darin, die ständige Funktionsfähigkeit des Kunden-Servicedesk sicherzustellen. Wir haben die Infrastruktur so angepasst, dass alle unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von zu Hause arbeiten können und dabei dennoch voll einsatzfähig sind. Da auch Anwälte und Anwältinnen im Zuge der Pandemie ins Homeoffice wechselten, haben wir unsere Kapazitäten bezüglich der Ausgabe von Smartcards und entsprechenden Lesegeräten erhöht, um uns auf einen möglichen Anstieg der Anträge vorzubereiten.

Beim EPA gingen zahlreiche Anfragen externer Nutzer ein, insbesondere von Anwälten aus dem Homeoffice, die Zahl der über die EPA-Mailbox übermittelten Formblätter und Dokumente zu erhöhen. Dieser Dienst wurde signifikant erweitert, sowohl im Hinblick auf die Zahl der Unternehmen, die sie nutzen (+42 %) als auch auf das Gesamtvolumen der Korrespondenz im Jahr 2020.

Als die ersten Wochen nach Beginn der Pandemie vergangen waren und wir die grundlegende Kontinuität unserer Dienste sichergestellt hatten, setzten wir unsere Arbeit an den strategischen Plänen zur Verbesserung und Modernisierung unserer Online-Tools fort. Infolgedessen wurden die Grenzwerte für Sequenzprotokolle und andere große Dokumente aufgehoben. Bis Anfang Dezember waren alle 72 Einspruchsformblätter zur Mailbox hinzugefügt worden. Dies erleichtert nicht nur den Nutzern die Handhabung, sondern reduziert auch den Papierverbrauch des EPA für das Ausdrucken und Versenden von Mitteilungen per Post erheblich und trägt so zur Nachhaltigkeit des Amts bei.

42 % mehr Unternehmen nutzen die EPA-Mailbox

Abbildung 4 – Einspruchsverfahren per Videokonferenz: Screenshot einer simulierten mündlichen Verhandlung

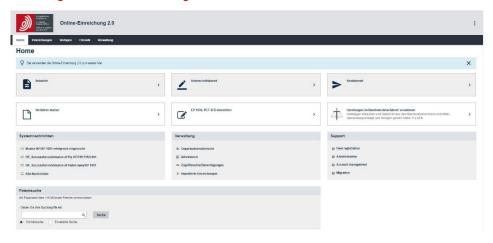


Quelle: EPA

Das EPA hat ein Pilotprojekt zur Durchführung mündlicher Verhandlungen vor der Einspruchsabteilung per Videokonferenz auf den Weg gebracht. Die Notwendigkeit, mündliche Verhandlungen zu unterstützen, die eine Simultanverdolmetschung erfordern, veranlasste uns, nach einer alternativen technischen Plattform zum bisherigen System zu suchen. Die Wahl fiel auf Zoom, da es nicht nur eine Simultanverdolmetschung ermöglicht, sondern auch die Teilnahme eines breiteren Publikums, und darüber hinaus auch noch weitere Vorteile gegenüber der bisherigen Plattform bietet. Das EPA überwachte sorgfältig die Sicherheits-Roadmap von Zoom und deren Implementierung im Zeitraum von April bis September 2020, und das IT-Sicherheitsteam nahm eine gründliche Sicherheitsbewertung vor. Das Amt stand auch in engem Kontakt mit dem Chief Information Security Officer Council von Zoom für den EU-Markt und schloss eine spezielle Datenverarbeitungsvereinbarung in Zusammenarbeit mit dem Datenschutzbüro des EPA. Im Rahmen dieses Projekts wurde eine fundierte und ausgefeilte Konfiguration festgelegt, die eine kontrollierte Umgebung für die Teilnehmer sicherstellt, einschließlich eines Warteraums, einer erweiterten Identitätsprüfung per Video vor Beginn der Verhandlung und der Möglichkeit, Dokumente und Desktops unter Aufsicht des Vorsitzes der Einspruchsabteilung zu teilen und gemeinsam zu nutzen.

2 300 mündliche Verhandlungen per Videokonferenz, davon 333 in Einspruchsverfahren, über die neue Zoom-Plattform

Abbildung 5 - Online-Einreichung 2.0



Quelle: EPA

Die Arbeit an einem modernisierten Kanal für die Online-Einreichung ("Online-Einreichung 2.0") wurde fortgesetzt. Im zweiten Quartal 2020 wurde ein Pilotprojekt mit externen Nutzern zu Einreichungen im Zusammenhang mit europäischen Patenten (EP) und Anmeldungen nach dem Vertrag über die internationale Zusammenarbeit auf dem Gebiet des Patentwesens (PCT) durchgeführt. Nachdem die Rückmeldungen der Nutzer berücksichtigt worden waren, wurde ein zweites Pilotprojekt unter Einbeziehung nachgereichter Dokumente zu EPund PCT-Anmeldungen gestartet – mit dem Ziel, im Jahr 2021 die Online-Einreichung 2.0 einzuführen.

Nach der Inbetriebnahme des neuen Espacenet Ende 2019 wurde die zugrunde liegende Architektur von Espacenet und Open Patent Services im Jahr 2020 weiter verbessert, um auch hier die jüngsten technischen Entwicklungen zu nutzen, die bereits auf der Recherchenebene von ANSERA und bei verschiedenen Backend-Komponenten im Einsatz sind.

2.3 Unterstützung amtsweiter Funktionen mit modernen Tools

Nachdem die Weltgesundheitsorganisation am 11. März 2020 COVID-19 zu einer Pandemie erklärt hatte, sagte der Aufsichtsrat der Europäischen Eignungsprüfung (EEP) die Vor- und Hauptprüfungen 2020 ab. Die folgenden Monate waren eine Phase der Neuorientierung für die EEP. Im Juli 2020 entschied der Aufsichtsrat, dass die Prüfung im Jahr 2021 online durchgeführt wird. Zur Überwachung und Verwaltung der entsprechenden Prozesse wurden eine spezielle Task Force für die e-EEP sowie eine Arbeitsgruppe eingerichtet. Die Arbeitsgruppe bestand aus EPA-Bediensteten und Mitgliedern des Instituts der beim EPA zugelassenen Vertreter.

Die Umstellung auf die e-EEP begann mit einer Marktstudie mit dem Ziel, das Produkt zu ermitteln, das den EEP-Anforderungen am besten gerecht wird. Nach Auswahl eines Produkts wurden weitere Tests mit einer größeren Gruppe von Testern durchgeführt, vorwiegend beim EPA zugelassene Vertreter. Ende Dezember 2020 wurde dann die geschützte Umgebung für Tests durch die Kandidaten freigegeben.

In einer Reihe anderer Amtsbereiche wurde im Jahr 2020 die gemäß dem Strategieplan 2023 des EPA (SP2023) geplante Modernisierung und Vereinfachung fortgesetzt. Anfang 2020 wurde das SAP-System, das den Prozessen im Personal- und Finanzbereich des EPA zugrunde liegt, vom EPA-Mainframe in die sichere und private Cloud-Umgebung SAP HEC migriert. Hierbei handelt es sich um einen wichtigen Schritt für die Außerbetriebnahme des Mainframe, während gleichzeitig der Grundstein für das künftige EPA-Programm "Finance 360" gelegt wurde.

Ein wichtiger Meilenstein im Zuge der Modernisierung der Zahlungsverfahren war die Abschaffung von Schecks für Rückerstattungen und die Einrichtung eines neuen zentralen Zahlungsdienstes, der eine einzelne Banküberweisung anstelle mehrerer separater Transaktionen ermöglicht. Sofern die Zahlungsreferenz bei der Überweisung korrekt angegeben wird, erfolgen Abgleich und Zuordnung der

EEP-Onlineplattform für Tests durch Kandidaten im Dezember freigegeben Zahlungen automatisch. Da die Übermittlung eines Auftrags und die tatsächliche Überweisung voneinander entkoppelt sind, können die beiden Schritte nun von unterschiedlichen Akteuren durchgeführt werden, z. B. dem Vertreter und dem Anmelder.

Im zweiten Quartal 2020 wurde mit der Migration der Website für EPA-Pensionäre auf eine neue Plattform der erste Schritt zur Modernisierung des Internetauftritts des EPA unternommen. Im August 2020 wurde eine neue Web-Analytics-Plattform auf Basis von Open-Source-Software für zwei Pilot-Websites bereitgestellt: CPC International und die Website für Pensionäre. Diese Plattform liefert wertvolle Einblicke dazu, wie diese Services verwendet werden. So können Funktionalität und Nutzererfahrung verbessert werden.

Durch die notwendige Umstellung auf das Arbeiten von zu Hause für die Mehrheit unserer Bediensteten und angesichts der sich schnell verändernden Gegebenheiten im Jahr 2020 war die Anbindung aller Mitarbeiter entscheidend. Auch die Bedeutung des Intranets als zentrale Anlaufstelle für Informationen wurde hierdurch hervorgehoben. Es wurden verschiedene Spezialbereiche eingerichtet, z. B. die Seiten zum Thema "Strong Together" mit Maßnahmen und Services des EPA für den Umgang mit COVID-19 sowie der "Digital Hub" mit den neuesten Entwicklungen auf dem Gebiet der digitalen Transformation. Darüber hinaus erfolgte die Umstellung auf einen Multimediaansatz. Diese Veränderungen sorgen dafür, dass die Bediensteten trotz der räumlichen Distanz in Verbindung bleiben. Es offenbarten sich jedoch auch die technischen Einschränkungen des aktuellen Intranets. Um dieses auch künftig als zentrale Anlaufstelle für Informationen zu erhalten, brachte das EPA Mitte 2020 ein Projekt auf den Weg, um das Intranet auf Grundlage modernerer Lösungen zu erneuern. Das Projekt soll 2021 abgeschlossen werden.

Mit der Teilmigration von Skype for Business zu Microsoft Teams wurde ein weiterer Schritt in Richtung der Außerbetriebnahme von Altsystemen unternommen. Teams ist nun die Standardplattform für alle internen Videomeetings, Nachrichten und Anrufe. Es bietet außerdem erweiterte Optionen für die Zusammenarbeit. Ein neues Support-Netzwerk, bestehend aus freiwilligen Helfern, bietet den Bediensteten die Möglichkeit, sich beim Erwerb neuer Fähigkeiten im Bereich digitale Kommunikation von Kollegen helfen zu lassen. Dieser Peer-to-Peer-Ansatz hat sich als sehr nützlich erwiesen, um in kurzer Zeit eine große Anzahl von Mitarbeitern anzusprechen, und bildet eine gute Grundlage für künftige Situationen, in denen ein großer Teil der Belegschaft u. U. auf Telearbeit ausweichen muss.

2.4 IT-Infrastruktur und Cybersicherheit

Anfang 2020 war bereits klar, dass das EPA die verfügbare Infrastruktur erweitern muss, um die Bediensteten bei der pandemiebedingten Arbeit von zu Hause zu unterstützen. Es wurden verschiedene Schlüsselmaßnahmen ergriffen, um die Konnektivität zu stärken und zu erweitern, u. a. die Bereitstellung von 4 000 zusätzlichen VPN-Lizenzen. Zunächst wurde die 10-Gbit-Internetverbindung zum neu eingerichteten Rechenzentrum in Luxemburg genutzt. Später erfolgte eine vergleichbare Aufstockung der Kapazität für die Leitungen nach München und Den Haag, sodass der gesamte EPA-Datenverkehr über das neue Rechenzentrum geroutet werden kann.

Das EPA beschleunigte außerdem den Rollout von 5 800 Laptops zur Modernisierung der bisherigen Workstation-Umgebung und zur Unterstützung der Telearbeit. Dies umfasste außerdem ein Upgrade auf die neuesten Versionen von Microsoft Windows und Office. IT-Auftragnehmer, die bisher aufgrund der EPA-Infrastruktur vor Ort im Einsatz waren, erhielten Zugang zu virtuellen Desktop-Umgebungen, damit sie ihre Leistungen remote erbringen konnten.

Infolge der Neukonfigurationen des EPA-Netzwerks und der Migration auf neuere Softwareversionen wurde die Informationssicherheit angepasst und verbessert. Hierzu wurden ein moderner Endpoint-Manager für Workstations eingeführt und ein Upgrade der Virenschutzsoftware vorgenommen. Um Telearbeit im großen Stil unterstützen zu können, wurde eine Reihe zentraler Schutzsysteme modernisiert.

Schnelle Bereitstellung von über 5 000 Laptops mit VPN und Upgrade auf 10-Gbit-Internetverbindungen an EPA-Hauptstandorten

Um die Bediensteten bei der Bewältigung der außerordentlichen Umstände der Pandemie zu unterstützen, räumte das EPA recht zügig die Möglichkeit zur Ausdehnung der Arbeitszeit von 7.00 Uhr bis Mitternacht ein. Durch diese Regelung musste die Verfügbarkeitszeit EPA-interner Anwendungen verlängert und mussten nächtliche Batch-Jobs im IT-Bereich neu konfiguriert werden.

Ausdehnung der Arbeitszeit von 7.00 Uhr bis Mitternacht

Nach der Bereitstellung der Grundausstattung bot das EPA den Bediensteten die Möglichkeit, zusätzliche Ausstattung für die ergonomische Arbeit von zu Hause zu bestellen, darunter Schreibtische und -stühle, Widescreen-Monitore und andere Peripheriegeräte. Bis zum Jahresende wurden mehr als 1 900 Stühle sowie ca. 750 Schreibtische und 4 700 Ultra-Widescreen-Monitore ausgeliefert.

Im Bereich der IT-Infrastruktur und Informationssicherheit wurden neben dringenden krisenbedingten Maßnahmen weitere Fortschritte in Bezug auf die langfristigen SP2023-Initiativen und zur Vorbereitung auf die Zeit nach COVID-19 erzielt. Im Bereich E-Mail ist der Spam-Anteil des EPA immer noch gut verkraftbar, nur ca. 10 - 15 % aller eingehenden E-Mails sind Spam. Die Richtlinien des EPA zum Schutz von E-Mails, die zu den beliebtesten Verbreitungsmechanismen für Malware zählen, sind also weiterhin wirksam.

Die Erkennung von Schwachstellen in Anwendungen und Systemen wurde organisatorischen und operativen Verbesserungen unterzogen, und das EPA hat darüber hinaus maßgebliche Schritte eingeleitet, um das Risiko für Cyberangriffe durch verbesserte Erkennungs- und Berichtsmechanismen zu minimieren.

Um eine bessere Verfügbarkeit für Nutzer sicherzustellen, wurde mit der Verlegung der ersten Anwendungen aus dem Rechenzentrum in Den Haag die Migration zum Rechenzentrum in Luxemburg im Jahr 2020 fortgesetzt. Zu den ersten verlegten Anwendungen zählen die neue Online-Einreichung (CMS), die Online-Einreichung 2.0 und der Server für die Online-Einreichung, einschließlich des Servers für das Deutsche Patent- und Markenamt. Für alle verbleibenden Anwendungen wurde außerdem ein vollständiger Migrationsplan für 2021 aufgestellt.

Im Hinblick auf die Außerbetriebnahme des Mainframe gab es Fortschritte bei der Verlegung des Bildarchivs PHOENIX auf cloud-native Server, auf denen mit dem Bildarchiv Scality eine Standardsoftware genutzt wird.

Im Juni 2020 wurde nach mehreren Jahren erstmals wieder eine Notfallwiederherstellungsübung durchgeführt, zum ersten Mal mit Teilnehmern, die generell nicht vor Ort arbeiten. Diese Übung war erfolgreich. Dies ist insbesondere angesichts des erheblichen Zuwachses im Bereich Hardware und der umfangreichen Veränderungen an der IT-Landschaft seit der letzten Übung von Bedeutung. Die IT-Umgebung in München wird erfolgreich als Klon des Primärsystems in Den Haag betrieben. Die Wiederherstellung der Infrastrukturelemente, darunter der virtuelle Hauptserver und die Speicherumgebung, verliefen wie geplant. Dies war der erste Test des Notfallwiederherstellungsstandorts München nach der Modernisierung.

Darüber hinaus wurde Kubernetes in Betrieb genommen, eine Open-Source-Plattform für die Containerorchestrierung, die das Kernstück der cloud-nativen Strategie des EPA bildet. Diese Plattform ermöglichte die Bereitstellung der ersten Anwendungen, darunter des papierlosen Arbeitsablaufs für den Patenterteilungsprozess, mittels einer Pipeline für kontinuierliche Integration und Bereitstellung. Auf diese Weise können Fehler innerhalb von ein bis zwei Tagen behoben und alle paar Wochen neue Funktionen bereitgestellt werden – im Gegensatz zum bisherigen Zyklus von ein- bis zweimal pro Jahr. Dies bildet die Grundlage für die Fähigkeit des EPA, die Bereitstellung des Patenterteilungsprozesses zu beschleunigen.





Quelle: EPA

Im dritten Quartal 2020 wurde ein stark rechtebasiertes Kontoverwaltungssystem eingerichtet. Es steuert den rechtebasierten Zugriff in der gesamten IT-Umgebung, um Schäden durch externe Angriffe zu verhindern und vertrauliche Daten vor nicht autorisierten Nutzern zu schützen.

Zur Vorbereitung der Rückkehr zur Arbeit vor Ort, ganz gleich in welcher Konstellation, hat das EPA die Bereitstellung des neuen amtsweiten WLAN in allen Gebäuden und Konferenzräumen fortgesetzt. Auf diese Weise haben sowohl Bedienstete als auch Besucher des EPA Zugang zum Amtsnetzwerk bzw. Gastzugang zum Internet. Die Einführung erfolgte für das neue Hauptgebäude ("New Main"), das Shell- und das Isargebäude, die Standorte Haar und Wien sowie Teile der PschorrHöfe. Das neue WLAN wurde mit einem neuen Authentifizierungsdienst eingeführt, der dafür sorgt, dass Nutzer von EPA-Laptops von überall in den EPA-Gebäuden nahtlos auf all ihre Daten und Anwendungen zugreifen können – ohne separate Anmeldung.

Einführung eines neuen amtsweiten WLAN für alle Konferenzräume in allen Gebäuden

3. Bereitstellung hochwertiger Produkte und Dienstleistungen

Die Kombination von hochwertigen Daten zum Stand der Technik mit leistungsstarken Tools für die Klassifizierung und die Verwaltung der Daten zum Stand der Technik ist auch weiterhin von zentraler Bedeutung für die Sicherung der Qualität von EPA-Produkten. Das EPA hat daher im Jahr 2020 die Investitionen in diese Tools im Rahmen verschiedener SP2023-Programme fortgesetzt.

Mehrere seitens der Nutzer von Klassifikationsanwendungen geforderte Optimierungen, das sogenannte Überbrückungspaket für die Klassifikation, wurden 2020 realisiert. Dieses Paket beinhaltete Anpassungen der Nutzerfreundlichkeit in DOCTOOL/CLIPON und CLASMA sowie eine neue Funktion in TRIMARAN für das Qualitätsmanagement und eine neue Pipeline zur Verarbeitung von Klassifikationsdaten. Mithilfe des Pakets gelang im Juni 2020 außerdem die Wiederaufnahme des Qualitätssicherungsprozesses für die gemeinsame Patentklassifikation (CPC).

Die Backend Search Services, die die Grundlage für die Suchfunktionen von Espacenet und Open Patent Services bilden, und insbesondere die Master-Datenbank für Patentdokumente KIME, wurden in Kubernetes migriert. Auf diese Weise konnte die neue, cloud-native Architektur um eine weitere kritische Komponente ergänzt werden. KIME kann nun die inhärente Zuverlässigkeit und Resilienz dieser Technologien nutzen, u. a. Selbstheilungsfunktionen sowie eine verbesserte Überwachung und verbesserte Alarme.

Im Laufe des Jahres 2020 wurden den Prüfern neue Datenbanken für Nichtpatentliteratur zugänglich gemacht, darunter japanische Normen und technische Berichte – damit steht erstmals die Sammlung einer asiatischen Normungsorganisation zur Verfügung. Die Nichtpatentliteraturressourcen wurden um die Europay-, Mastercard- und Visa-Standards für Zahlungskarten ergänzt, und über ANSERA ist nun eine Sammlung zu traditioneller chinesischer Medizin zugänglich.

Nichtpatentliteratur in ANSERA verfügbar

4. Intensivere Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten im Bereich IT

Trotz der widrigen Umstände engagierten sich die nationalen Patentämter auch 2020 weiterhin für die Kooperationsaktivitäten. Die Reiseverbote und strengen Isolationsmaßnahmen in einigen Ländern erforderten eine Umstellung auf virtuelle Kooperationsumgebungen, die innerhalb weniger Wochen realisiert wurde.

2020 fanden vier Sitzungsrunden der Arbeitsgruppen für IT-Kooperation statt. Jede der sechs Arbeitsgruppen setzt sich aus Vertretern der Mitgliedstaaten und der Partnerämter zusammen. Diese Arbeitsgruppen sind ein wichtiges Instrument bei der Verwaltung und Überwachung des Programms für IT-Kooperation und der zugehörigen Projekte.

Vier Sitzungsrunden von sechs Arbeitsgruppen für IT-Kooperation

Infolge dieser Diskussionen und der nachfolgenden Genehmigung des Programms und der Projektbeschreibungen wurden 2020 verschiedene Produkte definiert, die Arbeiten in Form von Machbarkeitsnachweisen aufgenommen und konkrete Ergebnisse erbracht.

In Bezug auf das einheitliche Zugangsportal, in dem alle mit Partnerämtern ausgetauschten Informationen (z. B. das Verzeichnis der PATLIB-Zentren) neu gruppiert werden sollen, konzentrierten sich die Arbeitsgruppe und die Projektteams auf die Erstellung des Machbarkeitsnachweises für eine Einführung im Jahr 2021.

Was das Frontoffice angeht, wurde in enger Zusammenarbeit bzw. unter der Aufsicht der Arbeitsgruppe ein Tool für die elektronische Einreichung entwickelt, das als Grundlage für die Produktversionen dient, die 2021 in einigen Ämtern bereitgestellt werden sollen.

Im Rahmen des Projekts zu Prozessdarstellung und Qualitätsmanagement wurden die Einreichungsprozesse bei einigen nationalen Patentämtern mit Remote-Unterstützung durch das Projektteam abgebildet. Darüber hinaus gab es einen Erfahrungsaustausch.

Die Arbeitsgruppe zur Datenqualität definierte eine moderne Austauschinfrastruktur – auf Grundlage von APIs –, die in Zukunft als Basis für die moderne Datenintegration dienen kann.

Die Arbeiten an der gemeinsamen Patentklassifikation (CPC) wurden mit der Bereitstellung von Tools für die Mitgliedstaaten fortgesetzt, mit denen diese Patente bereits CPC-klassifiziert bereitstellen können. Auf diese Weise sind die Patente schon auf den Standard abgestimmt, was den Austausch vereinfacht.

Die Arbeitsgruppe für das Backoffice fungierte weiterhin als Austauschplattform zwischen den Ämtern, die gegenseitig von vorhandenen Tools profitieren können.

Im Zusammenhang mit der Recherche erörterte die betreffende Arbeitsgruppe einige Verbesserungen an Bestandstools und plante deren Umsetzung. Gleichzeitig wurde die Grundlage für eine künftige gemeinsame Recherchenlösung auf Basis der ANSERA-Technologie entworfen.

5. Beitrag zur langfristigen Nachhaltigkeit

Die Umstellung auf papierlose Arbeitsabläufe wurde durch die Pandemie beschleunigt, sodass sowohl Papierverbrauch als auch CO₂-Emissionen erheblich reduziert werden konnten. Ein weiterer Faktor für die Senkung der CO₂-Emissionen war der Rückgang bei Dienstreisen und beim Pendelverkehr. 2020 hat das EPA ein Projekt zur Durchführung von IKT-Initiativen mittels umweltfreundlicher Nutzung von Technologien auf den Weg gebracht. Das Projekt zielt auf die Einführung eines nachhaltigeren Ansatzes durch die Umsetzung der Strategien "Grüne IT" und "Grün durch IT" ab.

Ausgehend von der Genehmigung einer IT-Nachhaltigkeitspolitik, die die Ziele, Ergebnisse, Umsetzungsmaßnahmen und Grundsätze für die relevanten Gebiete des Bereichs "Business Information Technology" (BIT) festlegt, hat das EPA die entsprechenden Kriterien in den Rahmenvertrag für die Hardwarebeschaffung integriert, der im ersten Quartal 2021 in Kraft getreten ist.

Für Rechenzentren und LAN-Drucker wurde ein Dashboard zum IT-Energieverbrauch eingeführt. Berechnungen zufolge beläuft sich die dank neuer Laptops jährlich eingesparte Energiemenge auf rund 300 000 kWh – dies entspricht in etwa dem Verbrauch von 100 Haushalten in Europa. Wir haben Maßnahmen ergriffen, um den Energieverbrauch in den Rechenzentren in Den Haag und Luxemburg zu überwachen. Auf diese Weise können wir die Auswirkungen der Außerbetriebnahme und der Migration von Anwendungen und Diensten nach Luxemburg bewerten.

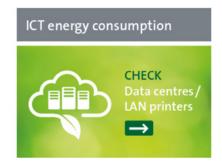
Einsparung von 300 000 kWh durch neue Laptops

Abbildung 7 - Umwelt-Dashboard









Quelle: EPA

6. Umgestaltung unserer IT

Die Umstellung auf Telearbeit im März 2020 führte zu einer kurzen, aber intensiven Spitze bei den Anrufen und E-Mails an das BIT-Servicedesk. Die Zufriedenheit der Bediensteten blieb trotz des erhöhten Aufkommens von Anrufen und E-Mails konstant. Das Servicedesk spielte eine zentrale Rolle dabei, alle Bediensteten bei der schnellen Umstellung auf das Arbeiten von zu Hause zu unterstützen.

25 000
20 000
15 000
5 000
Jan. 20 Feb. 20 Mrz. 20 Apr. 20 Mai. 20 Jun. 20 Jul. 20 Aug. 20 Sep. 20 Okt. 20 Nov. 20 Dez. 20

Abbildung 8 - Anrufe und E-Mails an das Servicedesk

Quelle: EPA

Die Umsetzung des Programms für die BIT-Weiterbildung schritt schnell voran, u. a. mit den beliebten Veranstaltungen zum Wissensaustausch und der breiten Einführung von Online-Lernplattformen wie Udemy, Udacity und LinkedIn Learning. Die Wissenslücken unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Bezug auf den künftigen Qualifikationsbedarf (wie 2019 ermittelt) verringern sich immer weiter.

Drei Online-Lernplattformen für die BIT-Weiterbildung

Abbildung 9 - Weiterbildungsfortschritte

	Direktionen						
	Unternehmens- architektur	Π- Zusammenarbeit	Recherche und Patenterteilungs- prozess	Corporate IT	IT-Planung	IT-Betrieb	Insgesamt
Strategie und Management	+0,19	+0,21	+0,28	+0,42	+0,33	+0,26	+0,29
Geschäftswissen	+0,31	+0,00	+0,25	+0,36	+0,75		+0,29
Lösungsentwicklung	+0,31	+0,33	+0,13	+0,27	+0,46	+0,35	+0,27
Informations management und Sicherheit	+0,22	+0,00	+0,12	+0,24	+0,40	+0,24	+0,23
Servicebetrieb und Supportprozesse	+0,40	+0,10	+0,33	+0,40	+0,38	+0,46	+0,38
Basistechnologien	+0,43	+0,33	+0,25	+0,15	+0,40	+0,16	+0,23
Methoden	+0,21	+0,21	+0,32	+0,27	+0,43	+0,63	+0,40
Datenwissenschaft und -analyse	+0,33	+0,00	+0,24	+0,26	+1,00	+0,00	+0,28
Betriebssysteme	+1,00		+0,00	-0,07	+0,35	+0,17	+0,21
Cloud Computing	+1,23	+0,50	+0,85	+0,70	+2,00	+0,88	+0,99
Schnittstellenverwaltung	+0,22	+1,00	+0,17	+0,13		+0,55	+0,28
Plattformen	+0,62	+0,53	+0,53	+0,60	+0,50	+0,77	+0,63
Programmiersprachen	+0,70	+0,30	+0,32	+0,33	+1,50	+0,30	+0,37
Grundlagen	+0,12	+0,04	+0,14	+0,10	+0,28	+0,21	+0,16
Persönliche Leistungsfähigkeit	+0,10	+0,00	+0,09	+0,14	+0,41	+0,15	+0,13
Zusammenarbeit mit anderen	+0,00	+0,24	+0,14	+0,27	+0,31	+0,12	+0,17
Führungskompetenzen	+0,25	+0,25	+0,23	+0,33	+0,41	+0,21	+0,26

Quelle: EPA

Was die Vergabe von Unteraufträgen und das Lieferantenmanagement angeht, hat sich die Lage hinsichtlich Transparenz und Beschaffungsstrategie positiv entwickelt. Im Rahmen des SP2023-Programms für die digitale Verwaltung wurde die Beschaffung umgestaltet: der Anteil der Ausschreibungsverfahren stieg von 60 % im Jahr 2018 auf 92 % im Jahr 2020, der Anteil der direkt vergebenen Aufträge hingegen sank von 39 % (2018) auf 8 % (2020).

92 % der Anbieter über Ausschreibungsverfahren ausgewählt

Im Rahmen des SP2023 wurden bereits zahlreiche IT-Ergebnisse erzielt. Projektmanager und Fachabteilungen bemühen sich gemeinsam darum, allen Beteiligten ein klares Verständnis von den vor uns liegenden Herausforderungen zu vermitteln. Damit der gesamte Prozess weiterhin ein gemeinsames Unterfangen bleibt, wurden im Jahr 2020 Pipelines eingeführt, um einen ganzheitlichen Überblick über die Planung für die Geschäftsergebnisse zu den fünf SP2023-Zielen zu bieten. Das IT-Projektbüro prüft regelmäßig die Pipelines zu Patenterteilungsprozess und Corporate Area und bewertet Risiken, Vorteile und Abhängigkeiten. Darüber hinaus werden die Pipelines anhand der ermittelten Änderungen aktualisiert.

Pipeline-Ansatz zu Verwaltung der IT-Ergebnisse aus SP2023-Projekten

Abbildung 10 - Pipeline für den Patenterteilungsprozess



Quelle: EPA

2020 war in vielerlei Hinsicht ein Jahr voller Herausforderungen. Wir mussten unseren Bediensteten und Nutzern sowie den Mitgliedstaaten und anderen Interessenträgern bei einer beschleunigten digitalen Transformation zur Seite stehen. Wir haben gesehen, was sich innerhalb kurzer Zeit erreichen lässt, wenn wir uns auf das Ziel konzentrieren und zusammenarbeiten.