

ITEBO

Unternehmensgruppe

ganz nah

Ausgabe 1 | 2019

08.-09.05. ITeBAU-Forum, Ankum
23.-24.05. nsys-Forum, Ankum



TITELTHEMA:

**ITEBO – ALLES AUS EINER HAND
IHR PARTNER FÜR DIGITALISIERUNG**

AUS KUNDENSICHT:

**DER WEITE WEG ZUR DIGITALEN VERWALTUNG
STADT GOSLAR UNTERSCHIEDET ZWISCHEN DREI DIMENSIONEN**

PORTFOLIO:

**ITEBAU
NICHT NUR DIE HALBE MIETE**

Impressum

ITEBO ganz nah
Das Magazin der ITEBO-Unternehmensgruppe

Herausgeber
ITEBO GmbH
Dielingerstraße 39/40
49074 Osnabrück
Tel.: 0541 9631-0
info@itebo.de · www.itebo.de

Verantwortlich für den Inhalt gemäß § 5 Telemediengesetz (TMG):
Bernd Landgraf

Redaktion
ITEBO-Unternehmensgruppe

Konzeption, Layout
b2 Werbeagentur, Braunschweig

Texte
Andreas Rauschenberg, Kathrin Sieber, Klaus Steinbrecher

Titelbild
© stock.adobe.com/lco Maker

Druck
Individual.Druck, Osnabrück

Erscheinungsweise/Auflage
dreimal jährlich, 2500 Exemplare

axians

Infoma

Ihre **Praxis.**
Unsere **Kompetenz.**
Sichere **Zukunft.**



INHALTSVERZEICHNIS

- 4–5** **AUF EIN WORT**
BERND LANDGRAF
AUCH 2019 DIE RICHTIGEN WEICHEN STELLEN
- 6–15** **TITELTHEMA**
ITEBO – ALLES AUS EINER HAND
IHR PARTNER FÜR DIGITALISIERUNG
- 16–17** **AUS KUNDENSICHT**
DER WEITE WEG ZUR DIGITALEN VERWALTUNG
STADT GOSLAR UNTERSCHIEDET ZWISCHEN DREI DIMENSIONEN
- 18–19** **PORTFOLIO**
ITEBAU
NICHT NUR DIE HALBE MIETE
- 20–21** **UNSER TEAM**
JAN GRABOWSKY
MIT IHM GIBT ES KEINE STANDARDLÖSUNGEN AUS DEM REGAL
- 22–23** **PORTFOLIO**
PERFEKT ABGELÖST
AB SOFORT MEHR SICHERHEIT UND MEHR FUNKTIONALITÄTEN
BEIM WAHLMANAGEMENT

AUF EIN WORT

BERND LANDGRAF

AUCH 2019 DIE RICHTIGEN WEICHEN STELLEN

Wenn Sie als Leserinnen und Leser diese neueste und für 2019 erste Ausgabe unseres Kundenmagazins in den Händen halten und aufmerksam lesen, werden Sie recht bald feststellen: Das ganze Heft durchzieht ein roter Faden, sozusagen das Kursbuch unserer ITEBO-Unternehmensgruppe für das Wirken in diesem Jahr.

Unsere Servicebereichsleiter haben sich in einem langen Interview mit den inhaltlichen Fragen und Schwerpunkten des Jahres beschäftigt. Von Rechnungsworkflow über Datenschutz und IT-Sicherheit bis hin zum OZG wird die Vielseitigkeit unserer – und Ihrer – Themen deutlich. Dabei werden nicht nur einzelne Projekte in ihrer Bedeutung umrissen und beschrieben, sondern es wird vor allem auch auf ihre Komplexität eingegangen.

Es hieße, Eulen nach Athen zu tragen, wenn hier festgestellt wird, dass die öffentlichen Verwaltungen in unserem Land auf dem Weg in die digitale Zukunft sind. Vom Bund bis auf die Ebene der Kommunen werden landauf landab Prozesse digitalisiert und die Weichen dafür gestellt, den digitalen Zugang zu den vielfältigsten Dienstleistungen zu ermöglichen. Und um im obigen Bild zu bleiben, stellen wir als IT-Dienstleister für unsere Kunden im öffentlichen Raum nicht nur die notwendigen Weichen, sondern bringen auch all das, was bei der ganzen Bandbreite der Digitalisierung notwendig wird, auf die richtige Schiene. Dieser Anspruch ist enorm gewachsen und als ITEBO-Unternehmensgruppe stellen wir uns den Herausforderungen offensiv und mit dem nötigen Rüstzeug.

Damit der Zug der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltungen in den verbleibenden knapp vier Jahren bis zum In-Kraft-Treten des OZGs noch richtig an Fahrt gewinnen kann, finden unsere Kunden mit ITEBO einen Partner, der mit einem kompetenten und gewachsenen Erfahrungsschatz des Mitarbeiterteams in der Lage ist, als Full-Service-Dienstleister für öffentliche IT alles aus einer Hand zu liefern. Wer direkt oder zwischen den Zeilen der nachfolgenden Seiten in dieser Ausgabe herausliest, dass wir die noch stärkere Vernetzung der Keythemen als eine immer wichtiger werdende Säule unserer Arbeit betrachten, trifft ins Schwarze. Das kann und wird letztendlich der Schlüssel für eine erfolgreiche Arbeit sein. Denn

DAS KURSBUCH DES JAHRES 2019

eines ist klar: Für wenige Einzelkämpfer ist hier die falsche Baustelle – angesagt ist eine fruchtbringende Zusammenarbeit der Servicebereiche auf der Basis erfolgsorientierter Kommunikation, technisches Know-how und das hohe C bei der Beherrschung der Schnittstellen.

Das gesamte Team der ITEBO-Unternehmensgruppe stellt sich diesen Herausforderungen immer wieder aufs Neue. In der Konsequenz wandelt sich folgerichtig auch das Unternehmen. So hat sich unser

internes Projekt Integriertes Managementsystem zu einem Projekt ausgeweitet, dessen Dimension am Anfang gar nicht so geplant war. Konkreter Ausdruck dafür: Aus der Zertifizierung des Rechenzentrums in Bezug auf IT-Sicherheit ist eine umfassende Zertifizierung aller Dienstleistungsprozesse nach ITIL-Standard geworden, in deren Ergebnis wir im Branchenvergleich auf diesem Gebiet an der Spitze liegen. Also ein nicht zu unterschätzendes Alleinstellungsmerkmal.

Die Zielsetzung dabei ist klar umrissen: Nachhaltige Verbesserung der Qualität aller Dienstleistungen und neue Managementtools ermöglichen größere Transparenz gegenüber unseren Kunden mit Blick auf vereinbarte Servicelevel, Bereitstellung und Verfügbarkeit.

STÄRKERE VERNETZUNG DER KEYTHEMEN

In der Gesamtheit unserer Anstrengungen in diesem Jahr werden wir also stets und immer wieder darauf setzen, bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den ganzheitlichen Blick zu schärfen. Und wenn bei unserer Neustrukturierung im Unternehmen die Servicebereiche die Vernetzung ihrer Projekte und Prozesse intensiv vorantreiben, wird in der Quintessenz das Zusammenspiel zwischen Technik, Organisation und Verwaltung eine neue und im Interesse der Kunden höhere Qualität erreichen.

FRUCHTBRINGENDE ZUSAMMENARBEIT

Lassen Sie uns also aus diesem unseren Kursbuch gemeinsam mit Ihnen auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Fahrpläne hinsichtlich einer modernen, digitalen, öffentlichen Verwaltung entwickeln, weiter qualifizieren und vorantreiben.

Ihr Bernd Landgraf
Geschäftsführer der ITEBO-Unternehmensgruppe

ITEBO – ALLES AUS EINER HAND

IHR PARTNER FÜR DIGITALISIERUNG

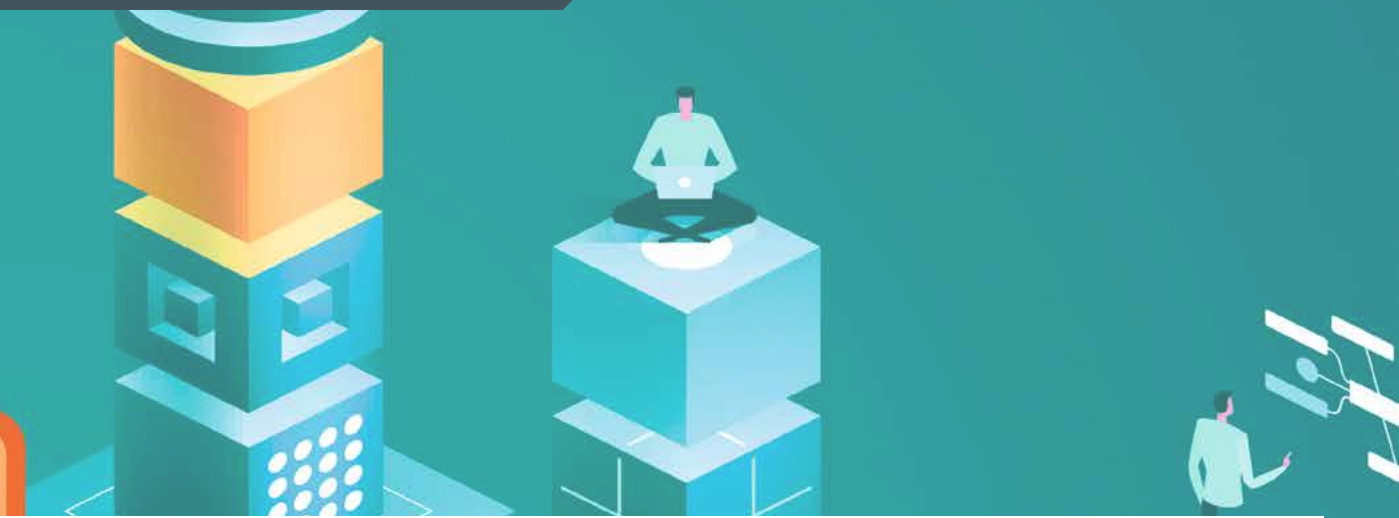
© stock.adobe.com/ico Walker

Kommunen in die digitale Zukunft zu führen, heißt mehr Digitalisierung, mehr Transformation und weniger Disruption. Die Musik dafür spielt „hinter dem Vorhang“. Denn die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen erfordert als Erstes die Optimierung interner Abläufe. Dabei gilt es, das Prozessdenken aus dem analogen Zeitalter hinter sich zu lassen, automatisierte und übergreifende Abläufe neu zu denken. Hinter alldem steht IT – diese muss, soweit möglich, ohne Eingriffe von Mitarbeitern rund um die Uhr laufen: wirtschaftlich, verlässlich und nachhaltig. Hinter der IT steht immer ein starker, verlässlicher Partner.

Die ITEBO hat sich mit nunmehr acht Servicebereichen für Ihre Herausforderungen gut gerüstet. „Um Sie in den verbleibenden knapp 4 Jahren bis zur Umsetzung des OZG auf einem spannenden Weg zu begleiten, bieten wir unseren Kunden ein bundesweit erfolgreiches Portal, das heute bereits interkommunale Zusammenarbeit im Sinne der vom OZG geforderten Interoperabilität abbildet. Inbegriffen

ist vor allem die Integration der Fachverfahren – für übrigens die meisten und relevanten der vielzitierten 575 kommunalen Dienstleistungen. Wir bieten umfangreiche Lösungen, die wir zu medienbruchfreien, automatisierten Prozessen anbieten. Und wir beraten und unterstützen Sie bei der Optimierung Ihrer internen Abläufe, setzen Workflows oder elektronische Aktenführung in die Praxis um. Gewährleisten ganz am Rande natürlich IT-Sicherheit und Datenschutz. Als IHR Partner für Digitalisierung begleiten wir Sie mit ganzheitlichen Lösungen aus einer Hand“, fasst Bernd Landgraf, Geschäftsführer der ITEBO-Unternehmensgruppe, das vielfältige Angebot in einem Satz zusammen.

Was Ihnen die Servicebereiche der ITEBO-Unternehmensgruppe bieten, mit welchen Aufgaben und Zielen Sie 2019 auch Ihre Digitalisierung vorantreiben, lesen Sie auf den folgenden Seiten.



GESCHÄFTSBEREICH BETRIEB

Der Geschäftsbereich Betrieb umfasst ganzheitliche Lösungen und Leistungen für interne und externe Prozesse aus dem Rechenzentrum, ist für Applika-

tionen und den ausfallfreien und sicheren Betrieb der IT-Infrastruktur zuständig. Im Bereich sind 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tätig.

DER WEG IN DIE DIGITALISIERUNG FÜHRT ÜBER EIN LEISTUNGSFÄHIGES RECHENZENTRUM

Digitalisierung findet nicht im luftleeren Raum statt, sondern zu einem großen Teil im Rechenzentrum. Deutlicher ausgedrückt: Ohne Rechenzentren keine Digitalisierung. Die Anforderungen an IT-Infrastrukturen verändern sich fundamental, nicht zuletzt durch den bei allen Herstellern zu verzeichnenden Paradigmenwechsel hin zu webbasierten Plattformen und Lösungen.

Die zunehmende Komplexität der Systeme, die unumgängliche Vernetzung und Querschnittsthematik der Fachthemen und immer umfangreicher werdende Workloads erfordern entsprechende Kapazitäten, hohes Fachwissen und Ressourcen. Nicht zuletzt werden neue Sicherheitskonzepte benötigt. Die ITEBO-Unternehmensgruppe hat sich vorausblickend auf diesen Wandlungsprozess vorbereitet, frühzeitig eine Strategie zur Modernisierung und Konsolidierung des Rechenzentrums umgesetzt, sich mit fundierter Technologie-

und Lösungsexpertise vom Systemhaus für öffentliche IT zum Partner für Digitalisierung entwickelt.

„Eine umfassende Neustrukturierung aller unserer Dienstleistungsprozesse nach ITIL ist nahezu abgeschlossen und es wird eine überdurchschnittliche Qualität in der Leistungserbringung und Prozessgüte erreicht. Auch unsere Servicelevel sind neu definiert. Damit werden Leistungen in Bezug auf die Skalierbarkeit von Ressourcen, Performance, Speicherkapazität und Verfügbarkeit für Kunden transparenter.

Auch für die Umsetzung unserer internen Prozesse, der Vernetzung der Themen unserer Servicebereiche, der Vernetzung webbasierter Lösungen von DMS bis Portal laufen die Fäden im Rechenzentrum zusammen, liegt die Grundlage einer gemeinsamen Digitalisierungsstrategie der Verwaltungen und ITEBO“, führt Bernd Landgraf aus.

Weiter auf Seite 8 >>



SERVICEBEREICH ERP-SYSTEME SAP

20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen an zwei Standorten SAP-Lösungen für die Bereiche Finanzwesen und Controlling, Beschaffung, Vertrieb und Logistik sowie Personalwirtschaft zur Verfügung.



© ITEBO GmbH/Philip Loeper

Jörg Schwarz, Servicebereichsleiter ERP-Systeme SAP

... liebt und lebt die Freiheit, Themen entwickeln und gestalten zu können. Führung bedeutet für ihn vor allem fachliche Kompetenzen immer weiter auszubauen und weiterzugeben. Lernen und lehren.

UND ALLE PROZESSE DRUM HERUM...

Das Finanzverfahren gilt als Hauptschlagader aller kommunalen Prozesse. 2019 dreht sich auf dem Weg zur vollständigen Digitalisierung finanzwirtschaftlicher Prozesse alles um die Orchestrierung relevanter Daten zwischen den verschiedenen Systemen. Pflicht sind E-Rechnung und E-Rechnungs-Manager, Kür und Sahnehäubchen die Integration aller Verwaltungsebenen und Fachbereiche in den (E-)Rechnungsworkflow. So wie für die meisten Fachverfahren steht auch für das Finanzwesen der Kurs auf webbasierten Anwendungen.

SAP S/4HANA UND IHRE TÖCHTER

SAP eröffnet mit SAP S/4HANA vor allem großen Kommunen und privatwirtschaftlichen Unternehmen die Möglichkeit, finanzwirtschaftliche Verfahren konsequent auf digitale Prozesse auszurichten. „SAP S/4HANA arbeitet vollständig auf Basis der In-Memory-Plattform SAP HANA und der modernen Benutzeroberfläche SAP Fiori. Das Besondere ist, neben seiner sehr hohen Verarbeitungsleistung, die Verknüpfung von Datenbank und Anwendungen. Systemlandschaften, Datenmodelle und Prozesse können drastisch

vereinfacht werden. Das mächtige SAP reduziert Komplexität und schafft so eine einfache Bedienbarkeit für jeden einzelnen Mitarbeiter, auf jedem Endgerät, mit direktem Zugriff. Das Ergebnis ist überdurchschnittliche Performance inklusive Business Intelligence“, freut sich Jörg Schwarz, Servicebereichsleiter ERP-Systeme SAP.

Doch weil SAP S/4HANA so radikal anders ist, die gesamte bestehende IT-Systemlandschaft verändert, ist die Umstellung ein mehrstufiges Migrationsprojekt. „Im privatwirtschaftlichen Bereich gehen wir demnächst bereits mit dem ersten Kunden produktiv. Die Umstellung unserer kommunalen Kunden wird erst 2025 vollständig erfolgt sein, da es hier ganz spezielle Anforderungen und Rahmenbedingungen gibt. Derzeit liegt unsere wichtigste Aufgabe im kommunalen Umfeld darin, zu beraten und die notwendigen Projekte vorzubereiten. Wir kooperieren hierfür mit der ITEOS und arbeiten mit deren Kommunalmaster-Produkten“, erläutert der SAP-Experte.

Auch für Personalabrechnungs- und Personalmanagement steht eine neue, moderne und zukunftsfähige Lösung zur Verfügung. Gemeinsam haben ITEBO und ITEOS ein hochintegratives System auf Basis von SAP ERP HCM entwickelt. „Unsere eigene Lösung myIPAV HR ist in den Kommunalmaster Personal der ITEOS AöR integriert worden. Seit Anfang 2019 können wir Personalabrechnung von Mitarbeitern in TVöD, TV-L, BBesG, Sparten- und Haustarifverträgen realisieren und auch die Tarifwerke aus Niedersachsen und Sachsen-Anhalt abdecken“, erklärt Jörg Schwarz. Neu sind eine Reihe von Funktionen wie die Einstellung von Workflows für Urlaub und Krankheit oder die Personalkostenplanung ohne Organisationsmanagement. „Unsere 50 Kunden sind auf die neue Lösung bereits migriert. Durch die hohe Standardisierung arbeiten sie nun mit einer stabilen und zukunftssicheren Lösung“, resümiert Jörg Schwarz.

Die ITEBO-Unternehmensgruppe profitiert von dieser Standardisierung, weil für Fachberater und Kunden nun mehr Zeit für die weitere Digitalisierung interner Prozesse und für die medienbruchfreien Gesamtlösungen zur Verfügung steht. Zeit, die der Servicebereich nutzen wird, um neue, kreative Funktionalitäten bis hin zu Mitarbeiter-Self-Services zu entwickeln und die Digitalisierung interner Kundenprozesse auf solide Füße zu stellen.

SERVICEBEREICH PERSONALMANAGEMENT UND -ABRECHNUNG

Die Produktgenerationen von KIDICAP, P&I LOGA und dem BITE Bewerbermanagementsystem bieten Lösungen für personalbezogene Prozesse vor allem im kommunalen, kirchlichen und sozialen Bereich. 14 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreuen Anwendungssoftware, Projekte und Schnittstellenumsetzungen zu anderen Systemen.

WIE AUCH PERSONALER VON ZAHLEN PROFITIEREN: BUSINESS INTELLIGENCE FÜR HR

Lösungen für automatisierte Prozesse der Personalabrechnung, der Personalwirtschaft und des Bewerbermanagements bietet der Servicebereich Personalmanagement und -abrechnung – vor allem kirchlichen und karitativen Einrichtungen bzw. dem öffentlichen Dienst. 2019 stehen drei wichtige Themen an: Die Einführung der neuen Softwaregeneration KIDICAP NEO, die Intensivierung von Projekten im Bereich Personalcontrolling bei bis zu 100 Kunden mit ca. 1 Million Abrechnungsfällen jährlich und die Einführung des Bewerbermanagements.

Mit KIDICAP NEO steht nun eine webbasierte Plattform zur Verfügung, die in einer APP-Struktur alle personalbezogenen Prozesse abbildet und auch auf mobilen Endgeräten nutzbar ist. Sie strukturiert die vielfältigen Aufgaben des Personalmanagements und bietet viele neue Funktionalitäten. „Für unsere Kunden bedeutet KIDICAP NEO den Wechsel weg vom Großrechner hin zu einer modernen Client-Server-Technologie“, sagt Servicebereichsleiter Dirk Borgelt.

Personalkosten stellen den höchsten Haushaltsanteil dar. „Viele Kommunen verstehen inzwischen Personalcontrolling als Chance für eine nachhaltige Personalstrategie, Personalentwicklung und eine transparente und zuverlässige Personalkostenplanung und investieren in dieses Thema“, interpretiert Dirk Borgelt die steigende Nachfrage. KIDICAP NEO ist hochperformante Business Intelligence, die alle Faktoren des personalwirtschaftlichen Prozesses verknüpft, umfassende Kennzahlen als Grundlage für Stellen-, Arbeitszeit- und Kostenplanung, aber auch für Personalkoordination, Personalbedarfsbestimmung und Vorschlagsplanung generiert.

Derzeit laufen bei der ITEBO-Unternehmensgruppe die Vorbereitungen für die Einführung auf Hochtouren. „Von März bis Herbst setzen wir in einer speziell-

len Testumgebung, einem parallelen Produktivsystem, alle Anforderungen der neuen technologischen Plattform um. Testen die Daten der Kunden und die neuen Laufzeiten, prüfen Schnittstellen und stellen die Abläufe um. Ab Herbst bis 2020 werden wir dann bei unseren über 100 Kunden auf KIDICAP NEO migrieren“, sagt Dirk Borgelt.

DIGITAL SCHNELL EINGESTELLT

Ein weiteres wichtiges Thema des Servicebereiches für das laufende Jahr ist das Bewerbermanagement. „Mit dem Bewerbermanagementsystem BITE verbessern unsere Kunden die Prozessqualität in Bewerbungs- und Einstellungsprozessen. Der große Mehrwert besteht darin, dass im Standardumfang bereits digitale Bewerberakten, CV-Parsing – also das Auslesen inklusiver einer automatisierten Übernahme des Lebenslaufes – sowie die automatische Auswertung von Online- und Email-Bewerbungen möglich sind. Darüber hinaus können über Schnittstellen alle Online-Medien wie Homepage, Jobbörsen, Social Networks oder anderes angebunden werden.“

Weiter auf Seite 10 >>



Dirk Borgelt, Servicebereichsleiter Personalmanagement und -abrechnung

... setzt auf die intuitive Bedienbarkeit von ergebnisorientierten Ansätzen zur Ermittlung der notwendigen Kennzahlen. Die Herausforderung liegt für ihn und sein Team im Zusammenspiel zwischen den Personalkosten und der Mitarbeiterentwicklung bzw. -gewinnung mit den notwendigen Skills.

SERVICEBEREICH ERP-SYSTEME NEWSYSTEM

Der Servicebereich ERP-Systeme newsystem betreut mit 19 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über 70 kommunale Kunden mit ihren angegliederten Betrieben und Liegenschaften rund um alle Prozesse des Finanzwesens.

DIE E-RECHNUNG: DER COUNTDOWN LÄUFT

Auch für Tobias Menke, Servicebereichsleiter ERP-Systeme newsystem, ist die Umsetzung von automatisierten Workflows Hauptaufgabe für 2019.

In Bezug auf Infoma newsystem sind der Rechnungsworkflow und damit häufig einhergehend die E-Rechnungsverarbeitung, vom Eingang über die Freigabe bis hin zur Aufbewahrung, die Topthemen seines Teams. „Auch die Umsetzung der Anforderungen des neuen §2b des Umsatzsteuergesetzes sollte jetzt begonnen werden, das Jahr ist kurz“, betont Tobias Menke.

E-Rechnungen annehmen und verarbeiten zu können, ist für Verwaltungen ab 18. April 2020 Pflicht. 12-15% der ITEBO-Kunden sind dazu heute bereits in der Lage, die meisten beschäftigen sich derzeit mit der Frage, wie der Prozess vom zentralen Posteingang über die digitale Verarbeitung bis zur Ablage organisiert und umgesetzt werden kann. Rechnungseingang ist Rechnungseingang, doch liegt der Sinn nicht darin, digitale Rechnungen nach Erhalt auszudrucken und manuell weiterzubearbeiten. „Infoma newsystem erfüllt alle Anforderungen an die digitale

Rechnungsbearbeitung der E-Rechnung. Der E-Rechnungs-Manager bereitet strukturiert E-Rechnungsdaten auf, erkennt Formate, verknüpft Daten, kontiert vor, sortiert, schlägt Workflows vor und automatisiert definierte Abläufe. Dabei sollte ein System lernen und optimieren“, betont der Servicebereichsleiter.

Vor dem Hintergrund der Änderungen des Umsatzsteuergesetzes sollten die öffentlichen Verwaltungen alle Verträge und Vorgänge mit Steuerrelevanz erfassen. Workflows sollten dabei in der Lage sein, die detaillierten Leistungsbeziehungen und Meta-informationen nicht nur zu empfangen, sondern auch zu verarbeiten und durch komplett medienbruchfreie Abläufe abzubilden. „Hier ist der sinnvollste Weg, die Workflowprozesse in der Applikation abzubilden, in der der Prozess zu Hause ist. Da sind nur Finanzlösungen das richtige Werkzeug“, erläutert Tobias Menke.

Durch die Digitalisierung von gesamtheitlichen Prozessen gewinnen Finanzverfahren als zentrales Verfahren immer mehr an Bedeutung. Denn ersetzen digitalisierte Prozesse IT-Schattenwelten, Listen und Insellösungen, wird der Blick aller Mitarbeiter auf vernetzte Finanzverläufe transparent, steigt die Verantwortung jedes Einzelnen für dezentrale Ressourcen und Budget.

Mit steigendem Digitalisierungsgrad der gesamten Verwaltung wächst jedoch auch die Bedeutung der Interaktion zwischen Finanzprozessen und dem vorhandenen Schriftgut, also der Veraktung und damit der Schnittstelle zum DMS. „Aus technologischer Sicht wird es immer komplexer, für die Anwender wird tägliches Arbeiten immer einfacher. Da gilt es Schollendenken abzustellen, um den vernetzten Zugriff auf Dokumente aus den unterschiedlichen Datenbanken und Quellen zu gewährleisten“, ist sich Tobias Menke sicher.



© ITEBO GmbH / Philip Loeper

Tobias Menke, Servicebereichsleiter ERP-Systeme newsystem

Für Tobias Menke heißt führen nach vorne denken. Nur Bewegung bringt Veränderung. Was nicht bewusst geschieht, ist nicht reproduzierbar und nicht optimierbar.

SERVICEBEREICH E-SERVICES/DMS

Der Servicebereich E-Services/DMS steht für elektronische Verwaltungsdienste und bürgernahe E-Government-Funktionen. 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter füllen ein breites Spektrum vom Dokumentenmanagement über die Entwicklung gesamtheitlicher Prozesse für die ITEBO-Portale, bis hin zur Umsetzung von lösungsübergreifenden Projekten.

DIE E-AKTE: ES GILT, DEN KREIS ZU SCHLIESSEN

Standardisierte Fachakten sind beim überwiegenden Teil der Verwaltungen im Einsatz, die meisten haben ein Dokumentenmanagementsystem implementiert. „Hier gilt es anzusetzen und den Weg zu einer Digitalisierung aller Fachakten und zu einer abteilungsübergreifenden digitalen Schriftgutverwaltung konsequent weiterzugehen.“

Mit dem DMS Workflowprozesse umzusetzen, die die Verwaltungen schneller, wirtschaftlicher und standardisierter arbeiten lassen, ist das mittelfristige Ziel“, erklärt Henning Köster, Servicebereichsleiter E-Services/DMS.

Kommunen haben erkannt, dass die Digitalisierung zum Bürger hin voraussetzt, vor allem interne Prozesse standardisiert und einheitlich neu zu denken. Gewohnte Strukturen und Organisationsprozesse aufzubrechen und neue Pfade zu finden, mit Mitarbeitern gemeinsam bereichsübergreifende Prozessverbesserungen zu erarbeiten, damit Verständnis für die neue digitale Welt entstehen kann. „Um in den nächsten zwei bis drei Jahren den Kreis begonnener Arbeiten zu schließen, besteht die große Aufgabe nun darin, fachlich und technisch sinnvoll die Verbindung aller Einzelteile zu einem Gesamtsystem zu vollziehen, automatisierte und medienbruchfreie Abläufe über Verfahrens- und Verwaltungsgrenzen hinweg umzusetzen.“

BÜRGERSERVICES INNEN UND AUSSEN VERNETZEN

Die zweite große Aufgabe sieht das Team E-Services/DMS darin, die internen Abläufe mit den digitalen Dienstleistungen zum Bürger gut zu vernetzen. Im Mittelpunkt steht dabei ein hoher Nutzen für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen: Medienbruchfrei,



Henning Köster, Servicebereichsleiter E-Services/DMS

Aus Ideen einen Service mit Mehrwert schaffen – so sieht Henning Köster den Tätigkeitsschwerpunkt seines Teams. Technik, Organisation und Wirtschaftlichkeit sind für ihn die Zutaten, um aus einer Ideen-Pflanze den kräftigen Baum der Services wachsen zu lassen.

funktional und unabhängig von Öffnungszeiten. Denn Bürgerservices machen nur Sinn, wenn sie vom Eingang bis zum Bescheid elektronisch angenommen, bearbeitet und beantwortet werden können. Dazu müssen zentrale Lösungen verwaltungs- und verfahrensübergreifend mitgedacht werden. „Die Zeiten der isolierten Online-Anwendungen für ein spezifisches Einsatzgebiet sind vorbei“, so Henning Köster. Die Authentifizierung und das E-Payment sind Basisdienste, die allen Online-Dienstleistungen zentral zur Verfügung stehen müssen. „Das Eingangstor aller Dienstleistungen, aber auch der Spiegel für die Qualität und Bürgerfreundlichkeit aller internen Abläufe, ist unser Bürgerportal OpenR@thaus. Zur Erweiterung und für die Realisierung eines interkommunalen Portalverbundes setzen wir unser OpenKreishaus und OR-Connect ein. Um hier Akzeptanz durch hohe Qualität zu erreichen, müssen alle Welten, Portaltechnologie, DMS und Fachverfahren gut zusammenspielen“, betont Henning Köster.

Aus diesem Grund bindet die ITEBO-Unternehmensgruppe im laufenden Jahr die digitale Workflowsteuerung dokumentenbezogener Abläufe an OpenR@thaus an. So werden Anträge, die über das Portal erfolgen, direkt in das DMS und damit in die verwaltungsinterne Bearbeitung geleitet. „Das Gelingen dieser Projekte ist immens wichtig für das Image der Behörden. Denn mit OpenR@thaus und OpenKreishaus bietet wir eine Portallösung, die einfach in das Servicekonto Niedersachsen integriert werden kann. Diese Projekte mit einem hohen Kundennutzen umzusetzen, darin besteht die dritte große Aufgabe von 2019 und der nächsten Jahre.“

Weiter auf Seite 12 >>

SERVICEBEREICH BÜRGERMANAGEMENT

Der Servicebereich Bürgermanagement bietet mit einem Team von 24 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein breites Spektrum an Verwaltungssoftwares für die Umsetzung digitalisierter Services für Bürger und Institutionen: Vom Meldewesen bis hin zu Baugenehmigungsverfahren.



© ITEBO GmbH/Philip Loeper

Jan Grabowsky, Servicebereichsleiter Bürgermanagement

Jan Grabowsky ist lösungsorientierter Praktiker. Dort wo Bürgerservices noch optimierbar sind, gilt es für ihn Systeme, Prozesse und Sichtweisen zu verbinden und in Einklang zu bringen.

UND DIE WELT DREHT SICH WEITER... TECHNOLOGISCH IMMER WEITER

IT verändert sich, hin zu webbasierten Technologien und Rechenzentrumslösungen. Fachverfahren werden nur noch browserbasiert neu entwickelt, selbst alte dezentrale Dinosaurier-Lösungen besitzen inzwischen Schnittstellen zu Webtechnologien.

„Das zieht sich durch alle Hersteller, auch für die Lösungen im Bürgermanagement“, gibt Jan Grabowsky, Servicebereichsleiter Bürgermanagement, einen Ausblick. Auch die HSH-Gruppe ist mit VOIS diesen Weg gegangen. Vollständig webbasiert und für den Rechenzentrumsbetrieb optimiert, dient die Plattform-Lösung VOIS der Integration und Entwicklung kommunaler Fachverfahren.

Als modulares Baukastensystem, durch das die bisher autonom arbeitenden Fachverfahren in einer einzigen, zentralen Architektur verbunden werden können, sind hier Basiskomponenten wie der Formulardruck oder die Rechte- und Nutzerverwaltung und inzwischen 20 Fachverfahren integriert, weitere wie das Gewerbewesen GESO folgen. Die Schnittstellen

zu den in Kommunen eingesetzten Fachverfahren sind eingebunden, die E-Akte als Standard integriert. Und die Basis für durchgängig medienbruchfreie Prozesse bis hin zu OpenR@thaus ist gelegt. „Eine logische Konsequenz war es daher, OpenR@thaus mit seinem Bürgerkonto, der Schnittstelle zum BUS Niedersachsen, Postkorb und E-Payment mit den E-Services und Fachprozessen von VOIS zu vernetzen. Diesen Weg werden wir weiter ausbauen. Denn OpenR@thaus ist eine aus Anwender- und Bürgersicht konsequent gedachte Portallösung“, legt Jan Grabowsky dar.

Die ITEBO-Unternehmensgruppe bietet für das digitale Bürgermanagement einen ausgewählten Blumenstrauß an erprobten und zukunftsorientierten Lösungen. Und sie ist an der Entwicklung neuer Lösungen beteiligt. So ist zum Beispiel im Bereich der Kindergartenverwaltung ein Workflow für die Bearbeitung von Kindergartenanmeldungen entstanden. Das neue Elternportal erhöht nicht nur den Komfort für Eltern bei der Auswahl eines geeigneten Betreuungsplatzes.

Für Kommunen ist es ein Zugewinn an Möglichkeiten für die Bestandsplatzverwaltung, die Bedarfsplanung und das Erstellen von Auswertungen. Alles wichtige Funktionen, um den Rechtsanspruch der Eltern auf einen Betreuungsplatz gegenüber den Kommunen zu erfüllen. Das Elternportal bietet einen Postkorb für den Schriftverkehr und – mittels eines Ampelsystems – Transparenz über die Verfügbarkeit der Plätze der verschiedenen Einrichtungen. „Auch diese Lösung betreiben wir, der Entwicklung folgend, webbasiert im Rechenzentrum der ITEBO-Unternehmensgruppe.

Eine besondere Herausforderung bestand jedoch darin, die Prozesse der Betreuungsplatzvergabe nach den Anforderungen der DSGVO und des §14 KitaG umzusetzen. Sensible personenbezogene Daten Minderjähriger stellen ganz besondere Anforderungen an den Datenschutz“, sagt Jan Grabowsky.

... DENN MITLESEN DARF NIEMAND.

Nicht nur der Schutz personenbezogener Daten von Minderjährigen stellt Verwaltungen vor sensible Aufgaben. Mit der zunehmenden Digitalisierung vertrauen Bürgerinnen und Bürger der Verwaltung immer mehr Daten online an. Damit steigen die Anforderungen, diese Daten unter Beachtung höchster Sicherheitsstandards zu schützen.

„Viele Kommunen haben im Rahmen der DSGVO ihre Handlungsbedarfe erkannt und bereits in Angriff genommen. Sei es die Optimierung außenwirksamer Auftritte, oder die Klärung, welche Prozesse mit personenbezogenen Daten arbeiten und wie diese genutzt werden. Grundsätzlich gilt es, die bisherige Arbeitsweise zu hinterfragen, zu ordnen und Prozesse entsprechend des Schutzbedarfes der Daten anzupassen“, so die Einschätzung von Kim Schoen, Servicebereichsleiter Datenschutz und IT-Sicherheit. Mehr als 70 kommunale Verwaltungen in Niedersachsen setzen dabei auf den Service der ITEBO-Unternehmensgruppe.

Für die Prüfung von Verträgen zur Auftragsverarbeitung, das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten und die Datenschutz-Folgeabschätzungen können Mitarbeiter in den Verwaltungen in den meisten Fällen nur einen geringen Zeiteinsatz aufwenden. „Daher ist der Weg mit einem externen Datenschutzbeauftragten zusammenzuarbeiten für viele Verwaltungen effizienter und zielgerichteter.“

IT-SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ SIND QUERSCHNITTSTHEMEN FÜR JEDES PROJEKT

In Zeiten der Digitalisierung wachsen IT-Sicherheit und Datenschutz immer mehr zusammen. Als Querschnittsthemen, die in jedem Projekt, auch zwischen den Fachbereichen, gedacht werden müssen, gilt heute: Datenschutz ohne IT-Sicherheit und IT-Sicherheit ohne Datenschutz sind nicht mehr möglich. Um beide Aspekte miteinander zu verbinden, wird von Informationssicherheit gesprochen. „Hier stellen wir von der Prüfung einzelner Sicherheitsmaßnahmen und -konzepte bis zur Einführung und Fortentwicklung von Managementsystemen für Informationssicherheit (ISMS) umfangreiche Services zur Verfügung“, definiert Kim Schoen die Aufgaben des Servicebereiches. Große Themen treiben das Team: Die Absicherung der Verwaltung und den Schutz der Daten ihrer Bürgerinnen und Bürger bei einer gleichzeitigen Öffnung aller Verwaltungsdienstleistungen für die Online-Welt.

SERVICEBEREICH DATENSCHUTZ & IT-SICHERHEIT

Was IT-Sicherheit und Datenschutz für eine öffentliche Verwaltung bedeuten? Wie und mit welchen Ressourcen sie gewährleistet werden können? Kim Schoen und sein Team von sieben Mitarbeitern bietet Kommunen umfangreiche Services und Unterstützung bei der Umsetzung von IT-Sicherheit, DSGVO, BDSG und NDSG.

Vor allem der von der Politik geforderte bundesweite Portalverbund birgt neue Herausforderungen, damit der notwendige Datenaustausch rechtskonform und zuverlässig zwischen Behörden aller Ebenen funktioniert.

Das hochspezialisierte Team verbindet kommunale Erfahrungen mit fachlicher Kompetenz. Die sich auch darin zeigt, dass sich der Servicebereich an einer Arbeitsgruppe beteiligt hat, die ein Muster-Sicherheitskonzept zur Absicherung von Kommunalverwaltungen auf Basis des IT-Grundschutzkompendiums des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) entwickelt hat. „Es war uns wichtig, einen Maßnahmenkatalog für den Weg zur sicheren digitalen Verwaltung aus Sicht der Praxis zu gestalten“, verdeutlicht Kim Schoen. Mit der Öffnung der Verwaltungsdienstleistungen müssen ständig neue Themen betrachtet werden, wie auch die Gesetzgebung selbst sich ändern muss, zuletzt das IT-Sicherheitsgesetz oder die E-Pri- vacy-Verordnung. „Die kontinuierliche Umsetzung von IT-Sicherheit und Datenschutz ist mit Aufwand verbunden. Aber nur auf diese Weise können auch zukünftige Anforderungen zeitnah, sicher und mit überschaubarem Aufwand umgesetzt werden“.

Weiter auf Seite 14 >>



Kim Schoen, Servicebereichsleiter Datenschutz und IT-Sicherheit

IT-Sicherheit und Datenschutz liegen ihm im Blut. Die wachsende Bedeutung der Themen für eine steigende Anzahl sensibilisierter Kunden wie auch die Aufgabe, Wissen ständig zu erweitern, um neue und aktuelle Leistungen anzubieten, sind willkommene Herausforderungen für ihn und sein Team.

SERVICEBEREICH OUTPUTMANAGEMENT

Druck und Kuvertierung gehören seit Gründung der ITEBO-Unternehmensgruppe zur Abrundung des Full-Service. Im Laufe der Jahre kamen Versandoptimierung und Sendungsbündelung hinzu. Aktuell treibt das Team von elf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Themen hybrider Versand und Zentralisierung der Produktion von Briefen (PaaS) voran.

DIGITALISIERUNG MACHT VOR DEM POSTVERSAND NICHT HALT

Dort, wo Gesetzestext und Datenschutz es nicht anders zulassen, ist der klassische Geschäftsbrief noch immer unverzichtbar. Doch vorbei sind die Zeiten, in denen Mitarbeiter bis zu fünf Minuten wertvolle Arbeitszeit investieren, mühsam ausdrucken, falzen, kuvertieren, frankieren und versenden.

Immer mehr Verwaltungen und Unternehmen nutzen im Zuge der Digitalisierung interner Abläufe die Möglichkeit, aus den Fachverfahren Rechnungen, Gehaltsabrechnungen, Verwarnungen, Postzustellurkunden, Wahlunterlagen oder Bescheide direkt an das Druckzentrum der ITEBO-Unternehmensgruppe zu übergeben. Hier wird erkannt, ob Dokumente digital zugestellt werden können bzw. sollen und die Weiterverarbeitung in den postalischen und digitalen Weg gesplittet.

„Allein über 150.000 Dokumente brachte die ITEBO-Unternehmensgruppe 2018 so auf den digitalen Weg, wobei sich das Volumen in den letzten drei Jahren jährlich verdoppelt hat“, sagt Bernhard Hehmann, Servicebereichsleiter Outputmanagement.

Den täglichen Postversand digitalisieren, optimieren und vereinfachen – ein Trend, dem sich die ITEBO-Unternehmensgruppe mit neuen Dienstleistungen für ihre Kunden gestellt hat. Mit dem hybriden Postversand oder PaaS – Print as a Service – können Verwaltungen und Unternehmen ihren Postversand nun automatisieren und gleichzeitig enorm sparen. Dabei profitieren Kunden des Ser-



Bernhard Hehmann, Servicebereichsleiter Outputmanagement

Bernhard Hehmann ist ein Mann der Zahlen, der bestmöglichen Ergebnisse bei höchster Qualität. Einer, der gern und akribisch Bereiche, Teams und neue Themen aufbaut und sie weiterentwickelt. Bei der ITEBO fühlt er sich wohl, weil das Unternehmen Entwicklungen vorantreibt, sich selbst stets neu erfindet und nicht stehen bleibt.

vizebereiches vom hohen Qualitätsanspruch des Teams und einer überdurchschnittlich ausgeprägten Servicebereitschaft. Im neuen PaaS-Verfahren werden Geschäftsbriefe weiter in der gewohnten Anwendersoftware am Arbeitsplatz erstellt, direkt aus dem Textverarbeitungsprogramm zentral abgelegt und vom Rechenzentrum der ITEBO-Unternehmensgruppe automatisiert abgeholt. Verwaltungsübergreifend, aus jedem Fachbereich, aus jedem Bürgerbüro, aus angeschlossenen Schulen, Jobcentern oder Stadtwerken. Zukünftig wird es auch möglich sein, die Dokumente über OpenR@thaus dem Prozess zuzuführen. Verschlüsselt und datenschutzkonform übermittelt, wird im Rechenzentrum überprüft, ob alle Formatierungen und Vorgaben für einen ordnungsgemäßen Versand erfüllt sind. Nach Druck- und Versandoptimierung, Kuvertierung und Frankierung erfolgt die Übergabe an den gewünschten Versanddienstleister. „Wir pilotieren das Verfahren gerade bei großen Kunden, die Nachfrage steigt“, so Bernhard Hehmann.

Klarer Vorteil: Neben der Einsparung der Arbeitszeit für die bisher manuellen Tätigkeiten entfallen Kosten für Zubehör, Material und teure Multifunktionsgeräte. Bei Einsparungen von circa einem Euro pro Brief rechnet sich die Dienstleistung auch bei kleinen Kommunen.

AM ENDE STEHT DIE SCHÖNE NEUE VERWALTUNGSWELT?

Unsere Servicebereichsleiter haben aufgezeigt, wie die Digitalisierung an allen Ecken und Kanten das Verwaltungshandeln tangiert. Hier entsteht ein Online-Prozess, dort wird ein neues Fachverfahren integriert, da die Einführung der E-Akte realisiert. Am Ende steht eine neue Verwaltungswelt – vieles ist dann automatisiert, Fall- und Sachbearbeitungen sind reduziert.

Der Weg dahin wird vielfach als steinig empfunden, es kann übergangsweise zu Doppelstrukturen kommen, wenn ein analoger Weg neben dem digitalen steht. Oder Medienbrüche führen dazu, dass der Sinn und Zweck der Digitalisierung aus den Augen gerät. Zum Beispiel, wenn ein Antrag online eingeht und anschließend analog bearbeitet wird.

Bis heute hält die Digitalisierung nur schleichend Einzug in die Verwaltungen. Und das, obwohl die technischen Voraussetzungen längst gegeben sind. Der Schub, den sie nun durch die Gesetzgebung, insbesondere durch das Onlinezugangsgesetz, erfährt, löst nicht nur eine erhöhte Nachfrage nach Digitalisierungsprojekten aus, sondern bringt auch einen radikalen Eingriff in eine meist über Jahrzehnte gewachsene Organisationskultur mit sich. „Es sind weniger die technischen Fragen, die über den Erfolg von Digitalisierung entscheiden, als vielmehr die organisatorischen und kulturellen“, betont Holger Richard, Geschäftsbereichsleiter Innovation und strategische Projekte.



Holger Richard, Geschäftsbereichsleiter Innovation & strategische Projekte

Nicht die Technik, sondern die Ziele und die Menschen, mit denen sie erreicht werden sollen, stehen im Fokus von Holger Richard und seinem siebenköpfigen Team. Sie sind sich einig: Digitaler Wandel gelingt nur mit Herz, Hand und Verstand.

GESCHÄFTSBEREICH INNOVATION UND STRATEGISCHE PROJEKTE

Die sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter managen bereichsübergreifende Projekte und entwickeln neue Beratungsservices. Sie beraten Kunden in den Themenfeldern der digitalen Transformation: Angefangen vom ersten Digitalisierungsscheck, über eine Bedarfsanalyse mit strategischer Lösungsberatung, bis hin zu einer ganzheitlichen Organisationsberatung. Darüber hinaus werden die Kunden bei der Einführung und Umsetzung neuer Produkte und Prozesse begleitet.

Umso wichtiger ist eine mit allen Beteiligten abgestimmte Digitalisierungsstrategie, die das Zusammenspiel zwischen Technik, Organisation und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Einklang bringt. Dazu gehört auch, dass jeder Schritt anständig kommuniziert und verhandelt wird, damit sich die Vorteile für einen jeden erschließen. Kurz: Digitalisierung mit Herz, Hand und Verstand.

„So verstehen wir Digitalisierung. Wir sind überzeugt, dass digitaler Wandel nur unter gleichwertiger Berücksichtigung der drei Facetten Technik - Organisation – Mensch gelingen kann. Deshalb haben wir für unsere Kunden die TOM-Methode© entwickelt. Wir begleiten sie nicht nur technologisch, sondern ganzheitlich: strategisch und organisatorisch“, so Benjamin Schock, stellvertretender Geschäftsbereichsleiter Innovation und strategische Projekte.

Wenn die Transformation so angegangen wird – dann mag es sie geben, die schöne neue Verwaltungswelt.



DER WEITE WEG ZUR DIGITALEN VERWALTUNG

STADT GOSLAR UNTERSCHIEDET ZWISCHEN DREI DIMENSIONEN

Digitalisierung in drei Dimensionen denken: Für diesen Weg hat sich die Stadt Goslar entschieden. Vielfältige Blickwinkel, unterschiedliche Herangehensweisen und eine zentrale Stelle zur Bündelung und Koordination der Aktivitäten führen die Stadt zu einer höheren Lebens- und Standortqualität.

Der Kernbereich der Digitalisierung in Städten und Gemeinden seien E-Government und digitales Verwaltungshandeln, doch „Der Begriff Digitalisierung an sich schreckt ab“, findet Oliver Kasties, Digitalisierungsbeauftragter der Stadt Goslar. Sinnvoller sei es, diese große Aufgabe in verschiedene Teilbereiche zu unterteilen und gemeinsam mit Mitarbeitern und Bürgern voranzuschreiten. Diesen Weg geht die Stadt nun seit 2015 konsequent.

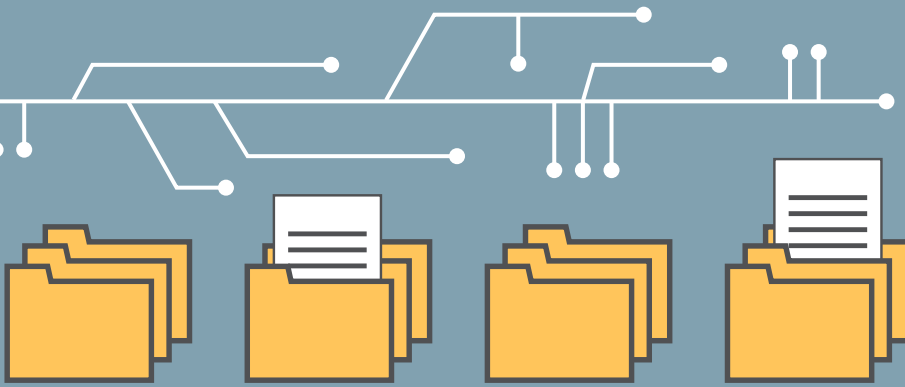
DRINNEN – HINTER DEN TÜREN DES RATHAUSES

„Verwaltungsprozesse haben eine lange Historie – bürokratische Strukturen, Verantwortlichkeiten, Stellendefinitionen und Arbeitsinhalte sind seit Jahrzehnten gewachsen. Analoge Prozesse nun digital nachzubauen, das ist nicht zielführend“, so Oliver Kasties.

Gemeinsam, mit allen Beteiligten an einem Tisch, müsse ein digitaler Prozess ohne Medienbrüche entwickelt werden.

In 33 Workshops mit 362 Personen wurde in Goslar detailliert analysiert, wie die Vorgangsbearbeitung in den einzelnen Bereichen aussieht, welche Ablagestrukturen bestehen und welche Verfahren zum Einsatz kommen. Die ITEBO-Unternehmensgruppe als Berater führte den Prozess. Im Ergebnis lagen über 40 verschiedene Ablageorte und 246 Fachakten auf dem Tisch. Darauf basierend wurde ein Maßnahmenkatalog entwickelt.

Eine überraschende Herausforderung offenbarte sich im Verlauf der Workshops: fehlende digitale Grundkompetenzen bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. „Immer alle Mitarbeiter mitnehmen“, diesen Grundsatz schrieb sich die Stadt daher auf die Fahnen und organisierte eine engmaschige Schulung und Betreuung. Grundlagen wie Fenster verschieben und minimieren, Favoriten anlegen, PDF-Dokumente erzeugen wurden durch einen IT-Trainer vermittelt.



Ausgehend von den Workshops entwickelten Goslar und ITEBO ein Konzept für die Einführung des DMS-Systems. Den Beschluss zur Durchführung dieses umfangreichen Projektes fällt der Rat im Dezember 2018 einstimmig. Enthalten sind auch Ressourcen für die Einbindung externer Experten. „Prozessbegleitung ist essenziell“, findet Oliver Kasties. „Die Einführung eines DMS mit 71 Modulen in allen Fachdiensten und Eigenbetrieben wird uns bis Ende 2021 begleiten. Damit dabei keine Schattenakten auf Papier entstehen, werden die Prozesse sowohl von internen wie auch von externen Beratern begleitet.“ Benjamin Schock, Berater der ITEBO-Unternehmensgruppe ergänzt: „Für die Zielerreichung kommt der speziell dafür entworfene und für die Stadt Goslar angepasste TOM-Ansatz zum Einsatz. Schließlich liegen die Handlungsfelder in der Technik, der Organisation und den handelnden Personen, den Menschen.“

DAZWISCHEN – DIE RATHAUSTÜR WIRD GEÖFFNET

Verschiedene Internetauftritte und Portale der Stadt ermöglichen den Bürgern die Nutzung von GIS-Daten ebenso wie ab dem 2. Halbjahr 2019 die Nutzung eines Open-Data-Portales. Mit der Einführung des Bürgerportales OpenR@thaus ab dem 2. Halbjahr erhalten die Bürger ebenfalls die Möglichkeit, erste Services der Stadt voll digital zu nutzen. OpenR@thaus ermöglicht die verbindliche und sichere Kommunikation bei der Bereitstellung von Online-Behörrendienstleistungen, in Goslar ist die Authentifizierung per Login oder über die einmalige persönliche Vorstellung im Bürgerbüro geplant. Weitere digitale Services wie das Anwohnerparken werden die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern vereinfachen.

DRAUSSEN – BÜRGERBETEILIGUNG UND SMART-CITY

Die Einbeziehung und das Engagement der Bürgerinnen und Bürger hat in den letzten Jahren einen hohen politischen Stellenwert entwickelt. Um die Vielzahl von Ideen zu bündeln und einen Ausgangspunkt zu schaffen, startete Goslar 2017 das Projekt „Go smart – Goslar denkt mit“. Gemeinsam mit Mitarbeitern und Unternehmen der Region wurden erste Projekte wie die Verbesserung des digitalen Hochwasserfrühwarnsystems entwickelt, im Frühjahr 2019 eröffnet die neu gestaltet digitale Stadtbibliothek.

„Mach!Mit“, dazu fordert die Stadt nun auch in größerem Kreis die Bürgerinnen und Bürger auf. In einem gemeinsamen Workshop wurden im Februar weitere Ansätze entwickelt. Die Ideen überzeugen.

GEMEINSAM VORWÄRTS

„Digitalisierung steht für alle Veränderungen, die sich daraus ergeben, dass die Informationstechnologie immer mehr und schnellere Möglichkeiten eröffnet“, resümiert Oliver Kasties. „Unsere Aufgabe besteht darin, aus der Vielzahl von Möglichkeiten kleine Schritten zu definieren, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Bürgerinnen und Bürger, lokale Einrichtungen und Unternehmen mitzunehmen und einzelne Projekte in strategisch kombinierbare Bahnen zu lenken.“ Goslar ist auf dem besten Weg in eine vernetzte Verwaltung.

ITEBAU

NICHT NUR DIE HALBE MIETE

Ein digitales Bauamt beschleunigt Genehmigungsverfahren, macht die Bauverwaltung bürgerfreundlicher und transparenter. Mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) sollen bis Ende 2022 Bauanträge online angenommen werden können. Da der Großteil der digitalen Arbeit im Baugenehmigungsverfahren jedoch erst richtig nach dem Antragseingang beginnt, ist das für ITeBAU schon heute nur die halbe Miete.

Die Baugenehmigung ist eine der 575 zu digitalisierenden Leistungen des OZG und gehört zu den TOP 100 Verfahren, die als Erstes umgesetzt werden sollen. Um die dafür notwendigen Standards zu schaffen, vereinbarten Bund und Länder, das Verfahren zu befördern und bis Mitte 2019 hierfür einen einheitlichen digitalen Soll-Prozess zu erarbeiten. Ein dafür eingerichtetes Digitalisierungslabor soll erste Vorbereitungen für eine Referenzimplementierung treffen. Nicht nur die Initiativen des Bundes, sondern auch einiger Länder, wie zum Beispiel NRW, entwickeln derzeit hierfür Modelle.

„Mit ITeBAU stellen wir Kommunen schon längst eine Plattform für den gesamten medienbruchfreien Baugenehmigungsprozess zur Verfügung, weit über die Vorgaben des OZG hinaus“, verweist Gero Illemaann, Servicebereich Bürgermanagement der ITEBO-Unternehmensgruppe, stolz auf die bei zahlreichen Kunden etablierte Lösung. Denn ITeBAU ermöglicht eine digitale Vorgangsbearbeitung durch die entsprechenden Fachbehörden, durch alle Dritt-

systeme bis zur Archivierung der elektronischen Akte im eigenen DMS. Das virtuelle Bauamt ist damit die Plattform für den vollständig digitalen Austausch zwischen Antragsteller und allen am Baugenehmigungsverfahren Beteiligten, für Bearbeitung, Ergänzung und Bescheidung der Baugenehmigung. Vereinfacht und komplettiert durch intelligente standardisierte Formularassistenten, E-Signaturen, dreidimensionale Gebäudeplanung oder auch den Jederzeit-Zugriff auf einen aktuellen Planungsstand.

„Mit der Integration der Lösung ITeBAU in das ITEBO Bürgerportal OpenR@thaus steht nun ein optimierter digitaler Zugang zur Dienstleistung Bau über ein Portal zur Verfügung“, freut sich Gero Illemaann. OpenR@thaus ist etabliertes Bürgerkonto auf kommunaler Ebene, kann auf Landkreisebene

verbunden werden und stellt so den ersten Schritt zum bundesweiten Portalverbund dar. Bereits vorhanden sind zum Beispiel Bürgerkonto, E-Akte, pmPayment und die standardisierten Antragsformulare des integrierten Antragsassistenten von Formsolutions.

Als Teil dieser Portaltechnologien ermöglicht ITeBAU nun auch auf diesem Weg den Zugang zu Baugenehmigungsverfahren, sowie Baulastenauskunft oder Bundes-Immissionsschutz mit nur einem Log-in und Once-Only-Prinzip, egal wo ein Antrag gestellt wird. So wird ein vollständig digitaler Prozess bis hin zu einer verwaltungsübergreifenden Bearbeitung ermöglicht.

DAS VIRTUELLE BAUAMT



Als Erster der niedersächsischen Landkreise realisiert Osnabrück derzeit einen interkommunalen Portalverbund, basierend auf OpenKreishaus. Integriert werden 34 Gemeinden, die schon vorhandenen Prozesse des Landkreises, wie auch die individuellen Prozesse der Kommunen. Die bisher auf der Webseite integrierten Bauanträge wurden komplett auf digitale Antragsassistenten umgestellt. Damit sind Baugenehmigung und auch das Baulastverfahren mit E-Payment digitalisiert, denn der Antrag wird vom Fachverfahren übernommen und in ITeBAU vollständig digital weiterbearbeitet. Die Akzeptanz dafür ist bei Bauaufsichtsbehörden, den am digitalen Verfahren beteiligten Fachbehörden, Architekten, Planern und Bauherren hoch, denn bereits über 50 Prozent der Anträge erfolgen nun digital.

Der Stichtag für die Abschaffung analoger Prozesse ist terminiert. Ist bei den einzelnen Verwaltungen OpenR@thaus umgesetzt, kann auch ITeBAU im Verbund verwaltungsübergreifend genutzt werden. Im Kontext der Umsetzung des OZG und des Portalverbundes baut der Landkreis Osnabrück mit OpenKreishaus auf eine zukunftsfähige Lösung und setzt auch

die Anforderungen an einen digitalen Baugenehmigungsprozess bereits heute um. Ist das Servicekonto des Landes bereit, können alle Gemeinden direkt angebunden werden.

Der Nutzung von ITeBAU im Portalverbund steht also nichts im Weg. „Über die vorhandene Schnittstelle ist die Anbindung an alle marktüblichen Baugenehmigungsfachverfahren in unterschiedlichen Rechtsgebieten und in jeder Portaltechnologie möglich.

Durch den im Herbst 2017 vom IT-Planungsrat verbindlich verabschiedeten XBau 2.0 Standard ist die bundeseinheitliche Datenübertragung und Verarbeitung gewährleistet.

Jede zukünftige Änderung seitens der Länder oder des Bundes in Bezug auf die Regelung von Antragsstellung kann schnell und einfach integriert werden“, erläutert Bernhard Möller, der auch nach seinem Übergang in den Ruhestand weiterhin bei der ITEBO-Unternehmensgruppe beratend für die von ihm mit konzeptionierte Online-Baugenehmigungsplattform ITeBAU tätig ist.

ABSCHAFFUNG ANALOGER PROZESSE



JAN GRABOWSKY

MIT IHM GIBT ES KEINE STANDARD-LÖSUNGEN AUS DEM REGAL

Wer mit Jan Grabowsky über dessen beruflichen Werdegang ins Plaudern gerät, kommt an Neuseeland nicht vorbei. Seit seiner Jugendzeit ist es das Land seiner Träume, wobei ihn vordergründig nicht nur die außergewöhnliche Tier- und Pflanzenwelt fasziniert. Vielmehr war und ist es seine Neugier, wie dieser Inselstaat im südlichen Pazifik sozial und wirtschaftlich tickt, wie die Menschen dort leben und wie sie miteinander umgehen. Dies war letztendlich ausschlaggebend dafür, sich diesen Traum auch zu erfüllen.

Nach seinem Studium mit Abschluss als Diplom-Freizeitwissenschaftler zog er mit seiner Familie im Jahr 2008 für sieben erlebnisreiche Jahre nach Auckland, der größten Stadt Neuseelands. Was er hier mit seiner Familie Interessantes erlebt hat, würde Bände füllen. Beschränken wir uns also auf seinen Arbeitsalltag dort. Beruflich zog es ihn in Richtung Stadtentwicklungsplanung. Und um hier nicht nur Staub zu wischen, absolvierte er ein zweijähriges Zusatzstudium mit Abschluss als Master of Urban Planning an der University of Auckland. Das versetzte ihn in die Lage, bei der Entwicklung digitaler Verfahren einer in Neuseeland vorhandenen breit gefächerten Bürgerbeteiligung engagiert mitzuarbeiten. Die wird in Neuseeland großgeschrieben.

Zurückgekehrt nach Deutschland fand er im Mai 2017 als Leiter des Servicebereiches Bürgermanagement bei der ITEBO ein geradezu für ihn prädestiniertes Betätigungsfeld, wo er nun seinen überaus reichen Erfahrungsschatz aus Neuseeland einbringen kann. Mit seinem 25köpfigen Team geht es ihm bei der Realisierung zahlreicher Projekte vor allem darum, im kommunalen Bereich die Schlagzahl bei der Digitalisierung und Vernetzung von Prozessen zukunftsorientiert wesentlich zu erhöhen.

Individuelle Kundenlösungen zu entwickeln, das ist das Credo von Jan Grabowsky und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. So unter anderem Ende des vergangenen Jahres bei der Einführung der Kindergarten Onlineanmeldung für die Gemeinde Wallenhorst. In diesem Jahr gehört zu ihren Schwerpunkten die Kindergarten Onlineanmeldung für die Stadt Osnabrück sowie die Umstellung des KFZ-Zulassungswesens für die Stadt Osnabrück und die Landkreise Osnabrück und Emsland. In diesem Zusammenhang legt er besonderen Wert darauf, in der Kommunikation mit seinen Kunden ein hohes Maß an Transparenz herzustellen. Angefangen von der Schulung der kommunalen Mitarbeiter bis hin zur Realisierung eines reibungslosen Umstellungsprozesses. Generell hat er dabei den Eindruck gewonnen, dass es von nicht zu unterschätzendem Vorteil ist, dass die Kunden ihn

und sein Team eher als Partner und nicht als reine Dienstleister ansehen, die Standardlösungen aus dem Regal verkaufen.

All das trifft auch auf eine der aktuellen Aufgaben zu, die Umstellung einer Wahlorganisationssoftware. Hier geht es darum, Kunden auf dem Weg zu einem neuen Verfahren zu begleiten. Priorität hat dabei ein flächendeckender Einsatz der neuen Lösung, denn nur so kann den Kunden der ITEBO ein gewohnt hochwertiger Support vor allem am Wahlabend geboten werden.

Wer Jan Grabowsky näher kennenlernt, wird schnell merken, dass er ein Fachmann ist, der in seiner täglichen Arbeit stets versucht, über den eigenen Tellerrand hinauszublicken und in Zusammenhängen zu denken und zu handeln. Und so lässt er sich auch seinen Optimismus angesichts der Tatsache, dass man anderenorts in der Welt bei der Digitalisierung im öffentlichen Bereich schon weiter ist als Deutschland, nicht nehmen. Und diesen speist er aus der Überzeugung, dass das Bewusstsein dafür hierzulande spürbar im Wachsen begriffen ist. Das Ziel, eine Vielzahl kommunaler Dienstleistungen mittels Portale für die Bürger anzubieten, betrachtet er als eine große Herausforderung, für die er das Unternehmen ITEBO als gut aufgestellt sieht. In diesem Kontext reizt es ihn

und fordert ihn heraus, seine Kunden mit auf eine wie er wörtlich sagt „spannende Reise“ zu nehmen. Offen für Neues zu sein und Probleme beherzt anzupacken, nur das zählt bei ihm.

Um dies alles im Griff zu haben und stets die Übersicht zu behalten, ist das Tagesgeschäft von Jan Grabowsky geprägt von einer Vielzahl organisatorischer und koordinierender Aufgaben. Im Fokus hat er hierbei aber in erster Linie eine intensive Kommunikation mit seinen Kolleginnen und Kollegen, um sie bei deren eigenverantwortlicher Arbeit gut führen zu können. Zugleich hat er als Teil des Führungsteams der ITEBO stets kurze Wege, um zielorientiert aktuelle und strategische Entscheidungen zu treffen.

Und nach der Arbeit? Da ist er ein ausgesprochener Familienmensch. Jede freie Minute nutzt er, um für sie da zu sein. Seine beiden Töchter, drei und acht Jahre alt, finden es zum Beispiel immer toll, wenn er ihnen aus einem Kinderbuch vorliest. Mit seiner Ehefrau, die als lehrende Professorin an der Hochschule Osnabrück tätig ist, und seinen Mädchen ist er auch gern mit einem Oldtimer-Wohnmobil unterwegs. Das ist für sie wie eine Zeitreise, in der sie ganz individuell die gemeinsame Zeit in vollen Zügen genießen.

PERFEKT ABGELÖST

AB SOFORT MEHR SICHERHEIT UND MEHR FUNKTIONALITÄTEN BEIM WAHLMANAGEMENT

Datensicherheit und Schutz vor Manipulationen haben bei der Vorbereitung und Durchführung von Wahlen oberste Priorität. Um dem gerecht zu werden, wird heute eine Lösung benötigt, die auf einem modernen Sicherheitskonzept basiert. Mit der Umstellung auf die neue Lösung OK.VOTE hat die ITEBO-Unternehmensgruppe ihren Kunden rechtzeitig vor der Europawahl eine perfekte Ablösung zur Verfügung gestellt.

Nachdem der Lösungsanbieter AKDB entschieden hatte, die klassische Anwendung OK.Wahl nicht mehr weiterzuentwickeln, wurde mit der Beteiligung an der VOTE IT der Weg der Kooperation und der Bündelung von Kompetenzen gewählt. Das Ergebnis ist für die Kunden überaus positiv: Die Lösung votemanager, die in Bayern OK.VOTE heißt, vereint ein Höchstmaß an Sicherheit mit Benutzerfreundlichkeit und mehr Funktionen sowie mehr Unterstützung der Anwender. Über 2.000 Gemeinden haben die Lösung bereits im Einsatz.

LÜCKENLOSES SICHERHEITSKONZEPT

Absolute Sicherheit lässt sich immer nur näherungsweise erreichen – aber mit OK.VOTE kommen Gemeinden einen entscheidenden Schritt näher heran. Der Zugriff auf das System ist ausschließlich über eine personalisierte Anmeldung möglich. Mit der Nutzung von OK.VOTE kann die in der Richtlinie des Bundesamtes für Informationssicherheit vorgesehene 2-Faktor-Authentifizierung erfüllt werden; die Kunden der ITEBO-Unternehmensgruppe nutzen für OK.VOTE darüber hinaus nicht das Internet, sondern das sichere Landesdatennetz für die Übertragung von Wahldaten. Damit entspricht das Sicherheitskonzept zu 100% den Empfehlungen des Landeswahlleiters.

Für die Wahldatenübermittlung und Eingabe in OK.VOTE lassen sich weitere Sicherheitsmaßnahmen einbinden: So können die Niederschriften der Wahllokale mit Passwörtern versehen werden, die dann im System hinterlegt werden, sodass Datenübermittlungen von unbefugten Dritten zusätzlich verhindert

werden. Darüber hinaus sorgt ein Berechtigungskonzept dafür, dass die Anwenderinnen und Anwender in OK.VOTE immer nur Zugang zu den Bereichen haben, die ihren Befugnissen entsprechen.

ANWENDERFREUNDLICHE OBERFLÄCHE UND UNTERSTÜTZUNG

Struktur und Design der Anwendung wurden nach modernen Kriterien aufgebaut, sodass die Oberfläche übersichtlich ist. Anwenderinnen und Anwender können intuitiver und effizienter arbeiten. Bei der Bearbeitung werden Anwenderinnen und Anwender durch das mitdenkende System unterstützt, zum Beispiel durch zahlreiche Hilfsfunktionen oder automatische Meldungen, wenn bei Eingaben etwas vergessen wurde. Der integrierte Organisationsassistent führt sicher durch alle Schritte, die bei Vorbereitung und Durchführung von Wahlen anfallen und zeigt dabei auch den jeweiligen Bearbeitungsstatus an.

Schon bei der Vorbereitung der Wahlen erfolgt eine effektive Unterstützung durch das System – etwa bei der Wahlhelfer- und Personalplanung. Wenn ein Wahlhelferpool einmal angelegt ist, kann das System neben der Planung der Standard-Wahlhelfer auch die Organisation des Personals für den Wahltag wesentlich vereinfachen. Das System kann bei Bedarf den Abgleich von Wahlhelferbewerbungen mit dem Einwohnermeldewesen durchführen, die Einberufungsbescheide erstellen und vieles mehr. Auch hier denkt OK.VOTE immer mit, so dass beispielsweise nur angelegte Wahlbezirke auch mit Wahlhelfern befüllt werden können.

UMFANGREICHE MEHRWERTFUNKTIONEN

OK.VOTE ist keine Serverlösung, sondern eine reine Webanwendung, die kundenseitig ohne Installation und ohne Durchführung von Updates auskommt. Der straffe Zeitplan zur Umstellung aller 51 Kunden konnte inklusive der notwendigen Schulungen pünktlich umgesetzt werden. Mit jeweils einem ganztägigen Workshop hat die ITEBO-Unternehmensgruppe bei ihren Kunden dafür gesorgt, dass der Einstieg gelingt. Direkt im System wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gemeinden nicht nur abstrakt, sondern auch praktisch durch direktes Anlegen von Testwahlen und Wahllokalen an die Lösung herangeführt.

Bei zukünftigen Wahlen wird sich der erweiterte Funktionsumfang des OK.VOTE noch stärker

bemerkbar machen. Zum Beispiel können Wahlhel-
fereinteilungen auf Basis von vergangenen Wahl-
einsätzen einfach kopiert und angepasst werden.
Wahlgebietseinteilungen können an die „Parteien-
komponente“ übergeben werden, damit sich dort
Parteien, Wählergruppen und Einzelbewerber online
und kostenlos zu einer neuen Wahl als Wahlvorschlag
registrieren lassen können.

Die Ergebnispräsentation (auch als kostenlose App für
iOS und Android verfügbar) zeigt ihre Stärke nicht
erst am Wahlabend mit ihren vielfältigen Darstel-
lungsmöglichkeiten. Denn bereits im Vorfeld kann
dem Wähler dort der Weg hin zu seinem Wahllokal
gezeigt werden – eine Anbindung an zum Beispiel
Google Maps ist standardmäßig im System integriert.



