

ITEBO

Unternehmensgruppe

ganz nah

Ausgabe 2 | 2020

www.beratung.itebo.de



TITELTHEMA:

**PRODUKTIVITÄTS-BOOST FÜR FACHÄMTER
WIE VOIS DIE DIGITALISIERUNG DER VERWALTUNG VORANTREIBT**

IM GESPRÄCH MIT ANDRÉ CARSTENS:
DIE SERVICES DER ZUKUNFT

VON HAUS AUS:
**AUCH FÜR PORTALE:
DATENSCHUTZ AUS EINER HAND**

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,
Patrick Schröder

Umschlagfoto
© stock.adobe.com/xy, iuneWind

Druck
Individual.Druck, Osnabrück

Erscheinungsweise/Auflage
dreimal jährlich, 2500 Exemplare

INHALTSVERZEICHNIS

- 4–5** **AUF EIN WORT**
NICHTS IST MEHR WIE ZUVOR: DER WERT PERSÖNLICHEN
KONTAKTS UND DAS NEUE MITEINANDER „NACH“ CORONA
- 6–8** **IM GESPRÄCH**
DIE SERVICES DER ZUKUNFT
PROAKTIV DENKEN UND HANDELN
- 9** **UNSER TEAM**
ANDRÉ CARSTENS
DAS WIR-GEFÜHL IST ENTSCHEIDEND
- 10–11** **VON HAUS AUS**
AUCH FÜR PORTALE: DATENSCHUTZ AUS EINER HAND
GUT GERÜSTET ZUM E-GOVERNMENT
- 12–13** **VON HAUS AUS**
PMHUNDMANAGER TRIFFT E-GOVERNMENT
VORZEIGEPROZESS JETZT AUCH IN OPENR@THAUS
- 14–17** **PARTNER**
PRODUKTIVITÄTS-BOOST FÜR FACHÄMTER
WIE VOIS DIE DIGITALISIERUNG DER VERWALTUNG VORANTREIBT
- 18–19** **VON HAUS AUS**
WIRTSCHAFTLICHE JUGENDHILFE:
SCHLUSS MIT ÜBERGANGSLÖSUNGEN



© ITEBO GmbH/Philip Loeper

NICHTS IST MEHR WIE ZUVOR

DER WERT PERSÖNLICHEN KONTAKTS UND DAS NEUE MITEINANDER „NACH“ CORONA

Die Corona-Pandemie beherrscht unseren Alltag. Seit im März deutschlandweit massive Einschränkungen des öffentlichen Lebens vorgenommen wurden, ist die Krise jetzt schon zum Normalzustand geworden. Die ITEBO-Unternehmensgruppe hat wie viele andere frühzeitig einen Krisenstab eingesetzt und vorbeugend Organisations- und Maßnahmenpakete entwickelt.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben im Schulterschluss mit unseren Mitarbeitervertretungen mit viel Verständnis und Engagement reagiert, „von heute auf morgen“ waren zu Spitzenzeiten mehr als 90% der Kollegen im HomeOffice tätig – und das alles fast ohne Auswirkungen auf die Servicequalität. Aber insbesondere Sie – unsere Kunden – zeigen sich

SOLIDARISCH UND IM ENGEN DIALOG DIE KRISE MEISTERN

in der Krise in der gewohnt fairen und verständnisvollen, aber auch fordernden Weise solidarisch. Die enge Abstimmung und ein fortwährender Dialog mit Ihnen erfolgt zwar jetzt über neue Kanäle, z.B. für die kurzfristige Bereitstellung von mobilen Arbeitsplätzen zur Umsetzung von HomeOffice. Hier waren wir gerade in den ersten Tagen und Wochen stark gefragt, aber es hat unbürokratisch und schnell funktioniert. Insgesamt kann man sagen: Wir haben es bis jetzt ganz gut geschafft, trotz Corona weiter ohne Einschränkungen zur Verfügung zu stehen.

CORONA TREIBT DIE DIGITALISIERUNG VORAN

Weil die Auswirkungen der Krise bei der ITEBO langsam zum Normalzustand werden, rücken andere Themen in den Vordergrund: Unsere Mitarbeiter beklagen fehlende Ergonomie von Arbeitsplätzen im HomeOffice durch unpassende Sitzgelegenheiten oder fehlende Headsets für stundenlange Telefon- und Videokonferenzen. Aber auch das ist beherrschbar.

Weitgehend unbeeinflusst von Corona-Maßnahmen läuft also das Tagesgeschäft „etwas anders“ weiter: Aus Präsenz- werden Online-Schulungen, der Austausch von Hardware läuft weitgehend kontaktlos – davon haben vor allem Schulen profitiert – die Beachtung des Datenschutzes wird etwas pragmatischer gesehen und Projektlenkungsausschüsse tagen jetzt virtuell in Videokonferenzen.

Kurz zusammengefasst: Es ist irgendwie anders, doch das Leben geht weiter. Denn das oberste Ziel der ITEBO ist und bleibt es, unsere Kunden zufriedenzustellen und sicherzustellen, dass Sie auch oder gerade wegen Corona voll arbeitsfähig sind. Dennoch: Der persönliche Kontakt leidet. Und er wird, wenn man Virologen Glauben schenkt, auch auf absehbare Zeit nicht wieder so funktionieren, wie wir es kennen. Alle für das 1. Halbjahr geplanten Veranstaltungen sind daher in das 2. Halbjahr 2020 verschoben worden. Darüber hinaus haben wir uns ohne Zögern entschieden, dieses Jahr vollständig auf die geplanten Feierlichkeiten anlässlich unseres runden 20-jährigen Firmenjubiläums zu verzichten. Jetzt ist ganz einfach nicht die Zeit für große Feste.

Blickt man etwas weiter in die Zukunft, bietet diese Pandemie aber auch große Chancen: Als Treiber für die Digitalisierung reiht der Virus sich neben OZG und DVN ein und erhöht den Druck für schnellere Erfolge. Wenn Bundesländer jetzt ganz offiziell bei der internetbasierten Kfz-Anmeldung auf die vorgeschriebene Authentifizierung mit dem elektronischen Personalausweis verzichten, denkt man – hoffentlich – auch dauerhaft über eine Absenkung der Vertrauensniveaus bei weiteren Dienstleistungen nach. Dies kann ein Einstieg sein, um die typisch deutsche Überregu-

lierung vielleicht auf ein europäisches „Normalmaß“ zu reduzieren. Es melden sich bei uns auch Kommunen, um später geplante Einführungen unseres Verwaltungsportals OpenR@thaus mit reduziertem Funktionsumfang vorzuziehen. Und auch in Schulen kommt zum Digitalisierungstreiber Digitalpakt der Faktor Corona hinzu. Das HomeSchooling nimmt Fahrt auf.

Corona treibt die Digitalisierung voran, Verwaltungen suchen nach schnellen Möglichkeiten der Bereitstellung von Online-Dienstleistungen. Falls digitale Verwaltungsdienstleistungen auch noch „einfacher“ und dann auch häufiger in Anspruch genommen werden, wäre dies ein tolles Ergebnis. Andererseits zeigen massive Betrugsfälle durch kriminelle Hacker bei der Beantragung von Finanzhilfen für KMU in Nordrhein-Westfalen über Portale, dass jetzt nicht gleich alle Dämme brechen sollten. Das Thema Datenschutz und Datensicherheit in einer digitalisierten Gesellschaft sollte einen hohen Stellenwert behalten.

GEMEINSAM EINEN WEG IN DIE NEUE NORMALITÄT FINDEN

Für uns bedeutet dies, dass wir gemeinsam mit Ihnen einen Weg in die neue Normalität finden wollen. Die Zukunft gestalten und den Weg zur digitalen Verwaltung ebnen: In diesem Sinne finden Sie in der aktuellen Ausgabe unseres Kundenmagazins wieder viele Beiträge zu ganz „normalen“ Themen. Mobiles Arbeiten, Verwaltungsportale, Datenschutz und IT-Sicherheit – für diese Themen steht ITEBO seit 20 Jahren an Ihrer Seite. Das gilt auch und besonders in Krisenzeiten.

Und mitten in der Krise hat das Land Niedersachsen mit Herrn Dr. Horst Baier einen neuen CIO ernannt. Wir gratulieren Herrn Dr. Baier herzlich zu seiner neuen Aufgabe als IT-Bevollmächtigtem des Landes und freuen uns darauf, bei der Umsetzung des DVN einen erfahrenen Kenner der kommunalen Belange an vorderster Front an unserer Seite zu wissen.

Ihr Bernd Landgraf
Geschäftsführer ITEBO-Unternehmensgruppe

DIE SERVICES DER ZUKUNFT

PROAKTIV DENKEN UND HANDELN

Nachhaltige Verbesserung der Qualität und Standardisierung aller Services, größtmögliche Transparenz über vereinbarte Leistungen, Hochverfügbarkeit und eine proaktive Betreuung mit 360-Grad-Sicht auf alle Kunden: Das – und nicht weniger – hat sich der Geschäftsbereich Betrieb auf die Agenda gesetzt. Seit Beginn des Jahres verantwortet hier ein Dreigestirn alles rund um die Themen Desktop, Projekte, Applikationen und Rechenzentrum: Thorsten Laske und Thomas Borchert unter der Führung des neuen Geschäftsbereichsleiters André Carstens.

Herr Carstens:

Was umfasst der Geschäftsbereich Betrieb?

Der Geschäftsbereich Betrieb ist mit mehr als 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der zweitpersonalstärkste Bereich der Unternehmensgruppe. Hier laufen alle Leistungen zusammen, die wir aus dem Rechenzentrum heraus für Kunden und die ITEBO selbst bedienen. Das umfasst jedoch weit mehr als den herkömmlichen Begriff, den man mit Rechenzentrum, also der Sicherstellung der technischen Komponenten der Infrastrukturen, verbindet. Daher haben wir alle Services zu den Themen Desktop inkl. Service Desk und Fieldservice und die damit verbundenen themenübergreifenden Projekte unter der Verantwortung von Thomas Borchert und die Leistungen zu Applikationen und Rechenzentrum unter der Verantwortung von Thorsten Laske neu gebündelt. Alles zusammen ist der ITEBO-Geschäftsbereich Betrieb unter meiner Führung.

Frage: Worin sind diese Veränderungen begründet?

Die Digitalisierung zeigt klar, dass sich immer mehr Verwaltungen unabhängig von ihrer Größe für den

Weg ins Rechenzentrum entscheiden und die technologischen Fäden aller Verwaltungsleistungen im Rechenzentrum der ITEBO zusammenlaufen. Auch im Moment stark dezentral bei Kunden betriebene Infrastrukturen werden den Weg in das Rechenzentrum nehmen. Der Bedarf an Prozess-, Organisations- und Strategieberatung, an Bereitstellung von Applikationen als Webservices, sowie an Datensicherheit und Datenschutz wächst daher stark.

Wie stellt sich die ITEBO auf diese Entwicklungen ein?

Proaktiv und innovativ. Die Komplexität der Digitalisierung erfordert neue Standards in den Dienstleistungen und Prozessen, höchste Qualität und lückenlose Transparenz der erbrachten Leistungen. Wichtig für unsere Kunden sind Servicekriterien wie eine schnelle Erreichbarkeit, kurze Reaktionszeiten oder die Definition von festen Ansprechpartnern bzw. Teams. Dafür schaffen wir nun optimierte und auditkonforme Prozesse, die in aller Konsequenz am Kunden ausgerichtet sind. Alle internen Dienstleistungsprozesse werden nach ITIL-Konformität hinterfragt, neu designt und im Unternehmen neu zum Leben erweckt. Dazu gehört auch, das alles entsprechend zu belegen und nachzuweisen.

Es geht also um Qualität und Transparenz?

Optimierung, Transparenz, Sicherheit und Qualität. Letztlich ist Kundenzufriedenheit immer eine Frage dessen, was man erwartet versus dem, was man erhält. Damit Erwartungen erfüllt werden, haben wir für die Dienstleistungen und Prozesse, die wir unseren Kunden bieten, umfangreiche und eindeutige Leistungsbeschreibungen erarbeitet. Für alle Services werden die Kalkulationen auf Basis relevanter

Abrechnungsfaktoren wie zum Beispiel die Anzahl der Benutzer, die Anzahl der Cores, der mengenbasierte SAN-Speicher, wie auch alle bereitgestellten Funktionen und enthaltenen Serviceleistungen überarbeitet. Auch unsere Servicelevel sind neu definiert. Damit werden Leistungen in Bezug auf die Skalierbarkeit von Ressourcen, Performance und Verfügbarkeit für Kunden transparenter.

Wie gehen Sie vor?

Intern definieren wir noch mal genauestens, was der Kunde für sein Geld bekommt: Welche Leistungen sind in welchen Zeiträumen vereinbart, wie sind Zusatzleistungen geregelt, welche Fristen sind verbindlich, wer hat welche Verantwortung? Was von den vereinbarten Leistungen ist erfüllt? Und nicht zuletzt, welche Leistung kostet wie viel und wann erfolgt welche Rechnungslegung? Jede Art von Leistung werden wir mit einem neu erarbeiteten Leistungschein belegen.

Was ist aktuell wichtig?

Die Überarbeitung unserer Verträge. Die ITEBO betreut einen Teil ihrer Kunden seit langen Jahren. Es war daher notwendig, Vertragsstrukturen zu modernisieren und auf die Gegebenheiten des Marktes, wie auch auf die veränderten Leistungen, anzupassen. Immer mit dem Ziel, mehr Transparenz für unsere Kunden, zum Beispiel auch mit Blick auf die Planung von Budget, zu schaffen. Im ersten Quartal des Jahres haben wir deshalb mit verschiedenen Kunden bereits konstruktive Gespräche geführt und neue Vereinbarungen geplant. Wir gehen da nach Alter der Verträge vor, beziehungsweise beginnen mit den Verträgen, die aus verschiedenen Gründen erneuert werden müssen.

Auch das Ticketsystem erfährt eine Optimierung ...

Ein großer Meilenstein ist die Etablierung und Erweiterung unserer internen Workspace Management Lösung Matrix42. Unser Ticketsystem ist ein Teil dieser Lösung. Ein großer Schwerpunkt liegt darauf, unsere internen Abläufe noch kundenorientierter zu strukturieren. So zum Beispiel die Klärung von Zuständigkeiten des First-Level- und Second-Level Supports, eine automatisierte bereichsübergreifende Abarbeitung bis hin zu automatisierten Auswertungen. Das erfordert jedoch, dass alle ITEBO Abteilungen mit den gleichen Prozessen arbeiten und sich in Bezug auf die Anforderungen der Kunden abstimmen.

Das zu etablieren geht sicher nur unter Mitarbeit der Kunden?

Ja, das Feedback und der Input der Kunden ist für die Verbesserung der Zusammenarbeit unumgänglich. Ausgewählte Kunden helfen uns, Abläufe zu ergänzen und zu verbessern. Letztendlich werden wir mit unseren gewonnenen Erfahrungen Matrix42 auch unseren Kunden zur Verfügung stellen.

Matrix42 für Kunden?

Matrix42 ist ein sehr mächtiges Tool, mit dem wir für unser Unternehmen und für unsere Kunden sehr umfassende Dienstleistungen erbringen können. Dazu zählen neben dem Ticketsystem und dem Lizenzmanagement auch der große Bereich Inventarisierung und Dokumentation. Diese sind Bausteine, um potenzielle Schwachstellen oder Engpässe rechtzeitig zu erkennen und auftretende technische Probleme zeitnah zu beheben. Eine Inventarisierungsdatenbank pflegt einen exakt erfassten und dokumentierten IST-Zustand jeder IT-Umgebung zu Endgeräten, Servern oder Software. Das ist Voraussetzung für ein effizi-

Weiter auf der folgenden Seite >>



entes IT-Management und Grundlage für unternehmensrelevante Entscheidungen, für die Planung und die Investitionen und zielgerichtete Services. Auch hier stellen wir uns für unsere Kunden nachhaltiger auf.

Worin unterscheiden sich die optimierten Services?

Wir müssen die Vision unserer Kunden besser verstehen, ihre individuellen Bedürfnisse und die spezifischen Rahmenbedingungen. Immer eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden haben. Wir wollen Managed IT und Managed Services wesentlich proaktiver gestalten. Das heißt unter anderem Monitoring in Echtzeit und Livesystem bis hin zu automatisierten Reports. Das Ziel ist es, mit unseren Prozessen und Techniken mögliche Störungen und Optimierungen beim Kunden schon zu erkennen und zu beheben, bevor der Kunde sie überhaupt erahnt, ganzheitlich über alle Anwendungen.

Wie gestalten sich neue Prozesse im Bereich Betrieb?

Zum Beispiel in der Neugestaltung der Zuständigkeiten des Fieldservices. Der Fieldservice ist, neben dem ServiceDesk, eine Schnittstelle zum Kunden, zu zeitnahen Supports und der Dirigent und Moderator im eigenen Unternehmen. Schnelle Erreichbarkeit, klare Definition von Ansprechpartnern und definierte Reaktionszeiten – das erfordert eine genaue Ressourcenbedarfsermittlung für jede Serviceleistung. Hier wächst bei der ITEBO ein neues Verständnis, wie Fieldservice und ServiceDesk gelebt werden können und müssen. Das erfordert aber auch neue oder optimierte Ressourcen, die Erweiterung von Kompetenzen und Schulungen.

Sind die Zertifizierungen des Rechenzentrums abgeschlossen?

Ein großes und elementares Thema für die Kommunen ist IT-Sicherheit und Datenschutz. Das ist mit Blick auf Komplexität und Aufwand nicht mehr komplett von den Verwaltungen alleine zu bewerkstelligen. Die Leistungsfähigkeit und Qualität der Services, die aus dem GB Betrieb bereit- und sichergestellt werden, werden ausgebaut und nachhaltig optimiert. Die ISO 20000 Zertifizierung der ITEBO Unternehmensgruppe in Bezug auf das IT Service Management ist erfolgt. Darüber hinaus arbeiten wir intensiv an der Anpassung unseres eigenen Sicherheitskonzeptes nach zukünftigen Anforderungen einer ISO 27001.

Das ist überaus umfangreich, weil eigentlich alles hinterfragt werden muss: Von der Einbindung der Infrastrukturen, Verschlüsselung, Datenfluss bis hin zur Absicherung von Angriffsszenarien aller Art.

Wie ist die ITEBO für neue Themen aufgestellt?

Ein wichtiges Thema ist es, unseren Kunden umfangreiche Cloud-Infrastrukturen und Services auch rund um das Thema mobiler Workspace anzubieten. Es gibt Leistungen, die wir hierzu noch nicht in vollem Umfang und Qualität bedienen können. Dazu zählt zum Beispiel eine tiefere Expertise zu MS Office365, MS Azure, Amazon-Web-Services oder zu Blockchain. Die Nachfrage und Relevanz steigen hier aber stark an. Wir öffnen uns diesen Themen, indem wir im ersten Schritt mit kompetenten Partnern arbeiten und so eigene Kompetenzen aufbauen.

Klingt nach einem intensiven Veränderungsprozess.

Die ITEBO-Unternehmensgruppe hat die Strategie, sich von einem Systemhaus zum Beratungs- und Dienstleistungspartner für die Digitalisierung zu entwickeln. Wir bieten alles aus einer Hand: OpenR@thaus, DMS, Applikationen, Schnittstellen, IT-Sicherheit, Datenschutz, Bereitstellung von Infrastrukturen. Auch die ITEBO ist gewachsen, die internen Strukturen haben sich zum Beispiel durch die Neuausrichtung der Servicebereiche, des Vertriebes oder auch den nachhaltigen Aufbau von Beratungskompetenzen innovativ verändert bzw. sind dabei, sich zu verändern. Das erfordert, sich in Bezug auf die Zusammenarbeit der Bereiche und Teams nachhaltig und zukunftsfähig neu aufzustellen und altes neu zu ordnen. Hier stellt sich die ITEBO dem Veränderungsbedarf mit viel Engagement.

Was bedeutet das für das Team Ihres Geschäftsbereiches?

Es gilt, das Bewusstsein für einen fokussierten, proaktiven Kundenservice zu schärfen. Der Fokus der Kommunen liegt zunehmend auf Prozessen und komplexen Projekten und eben Services. Auch wir sind da in der Pflicht, noch weiter umzudenken, enger zusammenzuwachsen. Unsere Teams agieren zunehmend bereichsübergreifend, Projekte werden themenübergreifend umgesetzt. So lernen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, füreinander und alle gemeinsam für den Kunden zu denken und zu arbeiten.



ANDRÉ CARSTENS

DAS WIR-GEFÜHL IST ENTSCHEIDEND

Im Prozess der Veränderung der ITEBO Unternehmensgruppe hin zu einem leistungsfähigen Beratungshaus für alle Kunden nimmt der Geschäftsbereich Betrieb in Osnabrück eine Schlüsselrolle ein. Seit August des vergangenen Jahres gibt hier André Carstens den Takt an. Als neuer IT-Leiter ist es sein Anspruch, alle Services neu zu strukturieren und sämtliche Leistungen transparent, effizient und in einer hohen Qualität am Markt zu platzieren. Oberste Prämisse ist dabei, partnerschaftlich mit den Kunden zu agieren und deren Bedürfnisse optimal zu bedienen.

Um die Neustrukturierung in diesem zweitgrößten Geschäftsbereich auf Dauer erfolgsorientiert umzusetzen, bringt der 48-Jährige alle Voraussetzungen und auch das nötige Rüstzeug mit: Als studierter Wirtschaftswissenschaftler hat er langjährige Erfahrungen als IT-Berater gesammelt. Zuletzt war er als Leiter der IT-Architektur bei den Stadtwerken Osnabrück tätig. Ganz am Anfang seiner beruflichen Qualifizierung absolvierte er bei der Stadt Nordenham eine Ausbildung zum Verwaltungsfachangestellten. Tiefe Kenntnisse

dessen, was eine Kommune und die kommunale IT ausmachen, bringt André Carstens mit. Und das zahlt sich nun aus. Denn auf diese jahrelangen Erfahrungen kann er aufbauen, wenn es heißt, sich in seiner neuen Position als kompetenter Partner zu erweisen und auf Augenhöhe eine konstruktive Zusammenarbeit mit den Kunden zu gestalten.

In seinem Geschäftsbereich kann er sich von Anfang an auf die mehr als 50 Kolleginnen und Kollegen verlassen. Besonderen Wert legt er im Miteinander der täglichen Arbeit auf ein „Wir“-Gefühl im Team und auf stete Transparenz. In der Corona-Krise hat eben dieses Teamwork trotz HomeOffice und Teammeetings per Webkonferenzen nicht nur einmal seine Bewährungsprobe bestanden.

Und wenn es heißt, in der Familie den Ausgleich zu den beruflichen Anspannungen zu finden und Kraft zu tanken, geht André Carstens laufen oder verbringt gern Zeit mit seinen beiden Kindern an der Playstation.

AUCH FÜR PORTALE: DATENSCHUTZ AUS EINER HAND GUT GERÜSTET ZUM E-GOVERNMENT

Kaum eine Stelle nutzt so viele personenbezogene Daten wie die öffentliche Verwaltung. Das Eintrittstor für die digitale Verarbeitung dieser Daten sind Portale wie OpenR@thaus oder Portalverbünde wie OpenKreishaus. Zur Erfüllung der damit verbundenen umfangreichen Anforderungen der DSGVO profitieren ITEBO-Kunden von zahlreichen, exakt auf den kommunalen Alltag zugeschnittenen Dienstleistungen. Diese umfassen Beratungs- und Schulungsangebote sowie umfangreiche datenschutzbezogene Services, wie zum Beispiel einen riesigen Pool an Checklisten, Vertragsmustern, Verarbeitungsverzeichnis und Vorlagen bis hin zur Stellung eines Datenschutzbeauftragten.

DIE DATENHOHEIT DER BÜRGERKONTEN

Das Anlegen eines Bürgerkontos in OpenR@thaus erfordert die einmalige Registrierung durch den Bürger. Erhoben und verarbeitet werden die erforderlichen Daten, um das Anliegen der Bürger und Bürgerinnen erfüllen zu können. Die Hoheit über den angelegten Account liegt beim Bürger selbst, auch kann das Konto jederzeit wieder gelöscht werden. Für die Rechtmäßigkeit der Nutzung der Daten bzw. die dazugehörigen Informationsobliegenheiten stehen jedoch die Kommunen in der Verantwortung. „OpenR@thaus stellt eine allgemeine Datenschutzerklärung bereit. Diese wird auf den Webseiten von OpenR@thaus verlinkt und ist unmittelbar von jeder (Sub-)Seite aus erreichbar. Für die nutzende Verwaltung sind lediglich wenige Anpassungen erforderlich, bei deren Analyse und Erstellung wir unsere Kunden detailliert unterstützen“, erläutert Klaus Exner aus dem Servicebereich Datenschutz und IT-Sicherheit der ITEBO.

VERSCHLUNGEN: PORTALE UND PORTALVERBÜNDE

Wichtig ist es, in einem ersten Schritt zu klären, wer Daten erhebt, wer sie nutzt und wo Daten letztendlich gehostet werden. Denn gerade Portalverbünde

mit ihren integrierten Fachverfahren und Prozessen fordern den Datenschutz in hohem Maße, da digitale Identitäten und Daten den Raum einer einzelnen Verwaltung verlassen und gemeindeübergreifend zur Verfügung stehen. „Wir gehen derzeit mit verschiedenen Szenarien in Bezug auf die Nutzung von Daten in OpenR@thaus bzw. OpenKreishaus um. Entweder wird OpenR@thaus von einer Kommune allein genutzt, somit liegen Erhebung und Nutzung der Daten für die jeweilig angeschlossenen Prozesse bei der Kommune. In den Portalverbänden betreibt jedoch der Landkreis das OpenKreishaus und stellt den Kommunen die Lizenzen für OpenR@thaus zur Verfügung. In diesem Szenario teilt sich die Datenverantwortung: Alle Kontodaten liegen beim Landkreis, alle antragsbezogenen Daten bei der jeweiligen Kommune. Im dritten Fall agiert der Landkreis sowohl als Datenverantwortlicher für die angeschlossenen Kommunen, bietet darüber hinaus in einem Open R@thaus seine eigenen Dienstleistungen für Bürger und Bürgerinnen“, berichtet Dörte Wilhelms aus dem Servicebereich E-Services und DMS der ITEBO.

KLARE VERTEILUNG VON ROLLEN UND AUFGABEN

Verantwortlich für die Einhaltung der DSGVO ist immer die datenerhebende Institution. Doch übernimmt eine öffentliche Verwaltung oder ein IT-Unternehmen eine Leistung für einen öffentlichen Auftraggeber, ist ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO notwendig. Konkret: Für die Lieferung, Wartung und Installation der Portallösung, aber auch für den Betrieb der Datenbanken im Rechenzentrum müssen Auftraggeber wie Kommunen oder Landkreise mit der ITEBO eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abschließen. Liegen die Konto-Daten eines Portalverbundes bei einem Landkreis, benötigt dieser einen Vertrag für das Prozedere der Auftragsdatenverarbeitung mit den beteiligten Kommunen. Dieser kann, so die derzeitige Einschätzung, nach Art. 28 DSGVO abgebildet werden. Klaus Exner weiß aus der täglichen Praxis: „Der Umgang mit der Umsetzung der komplizierten DSGVO-Anforderungen ist für viele

Verwaltungen in Bezug auf die Portale und Portalverbünde noch Neuland. Deshalb unterstützen wir bei der organisatorischen Klärung und der Erstellung der Vertragswerke.“

DIE KRUX MIT DEN PROZESSUALEN DETAILS

Auch für Fachverfahren und alle Prozesse, die in OpenR@thaus integriert werden, gilt: Sie verarbeiten Daten. Welche Daten für die jeweiligen Prozesse erforderlich sind und verarbeitet werden dürfen, regeln die unterschiedlichsten Gesetze wie z.B. das Bundesmeldegesetz, das niedersächsische Gesetz über das Halten von Hunden oder auch die Gewerbeordnung. Wann und wie Daten erhoben, abgespeichert und verarbeitet werden und welchen Vorgaben die Übermittlung dieser Daten unterliegt, regelt u.a. das NDSG. Doch die Einhaltung von Transparenz und die Erfüllung der umfassenden Aufklärungs- und Informationspflichten der DSGVO obliegt den anbietenden Kommunen.

Da Bürger und Bürgerinnen wissen möchten, auf welche Art, in welchem Umfang und zu welchem Zweck personenbezogene Daten – besonders nun in Ausgestaltung der neuen Portalverbünde – verarbeitet werden, sind spezifische Informationen notwendig. „Eine Datenschutzerklärung für alle Prozesse funktioniert rechtlich nicht. Die Angaben müssen einen eindeutigen Bezug haben, die spezifische Verarbeitung des jeweiligen Prozesses wiedergeben. Informationen und Verweise, die zum Beispiel für „Mein KFZ“ benötigt werden, wären ja in Prozessen der Beurkundung oder der Hundesteuer nur irreführend“, legt Dörte Wilhelms dar. „Deshalb sind wir jeden Standard-Prozess durchgegangen, haben die Anforderungen bereichsübergreifend mit unserem Servicebereich Datenschutz erarbeitet. Entstanden sind prozessuale Datenschutzerklärungbausteine, auch für gleichartige Prozesse, die in einer einzigen Datenschutzerklärung beschrieben werden können.“

DATENSCHUTZFOLGE-ABSCHÄTZUNG: DAS FEGEFEUER DES DATENSCHUTZES

Zu den umfangreichen Aufgaben der Datenschutzbeauftragten gehören neben der Prüfung und Gewährleistung von Rechtmäßigkeit, Zweckbindung, Datensparsamkeit und Datensicherheit auch die Beratung bei der Beurteilung von Folgerisiken nach Art. 35 DSGVO. Mittels exakter Beschreibung der geplanten Verarbeitungsvorgänge und der jeweiligen Verarbeitungszwecke personenbezogener Daten erfolgt eine detaillierte und strukturierte Risikoanalyse. „Eigentlich betrachtet man jedes mögliche Szenario, jede einzelne Verarbeitung von Daten. Jeder digitale Prozess ist individuell zu prüfen, aber auch jede Videoüberwachung, jede Bildverarbeitung und auch jeder analoge Vorgang“, führt Klaus Exner aus. Um den Bürger dann vor den angenommenen möglichen Risiken durch die passenden Maßnahmen zu schützen, werden Notwendigkeit und Verhältnismäßigkeit der Datenerhebungen in Bezug auf den Zweck, die Risiken für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen, sowie die für die Bewältigung der Risiken geplanten Abhilfemaßnahmen und Sicherheitsvorkehrungen systematisch beschrieben und bewertet.

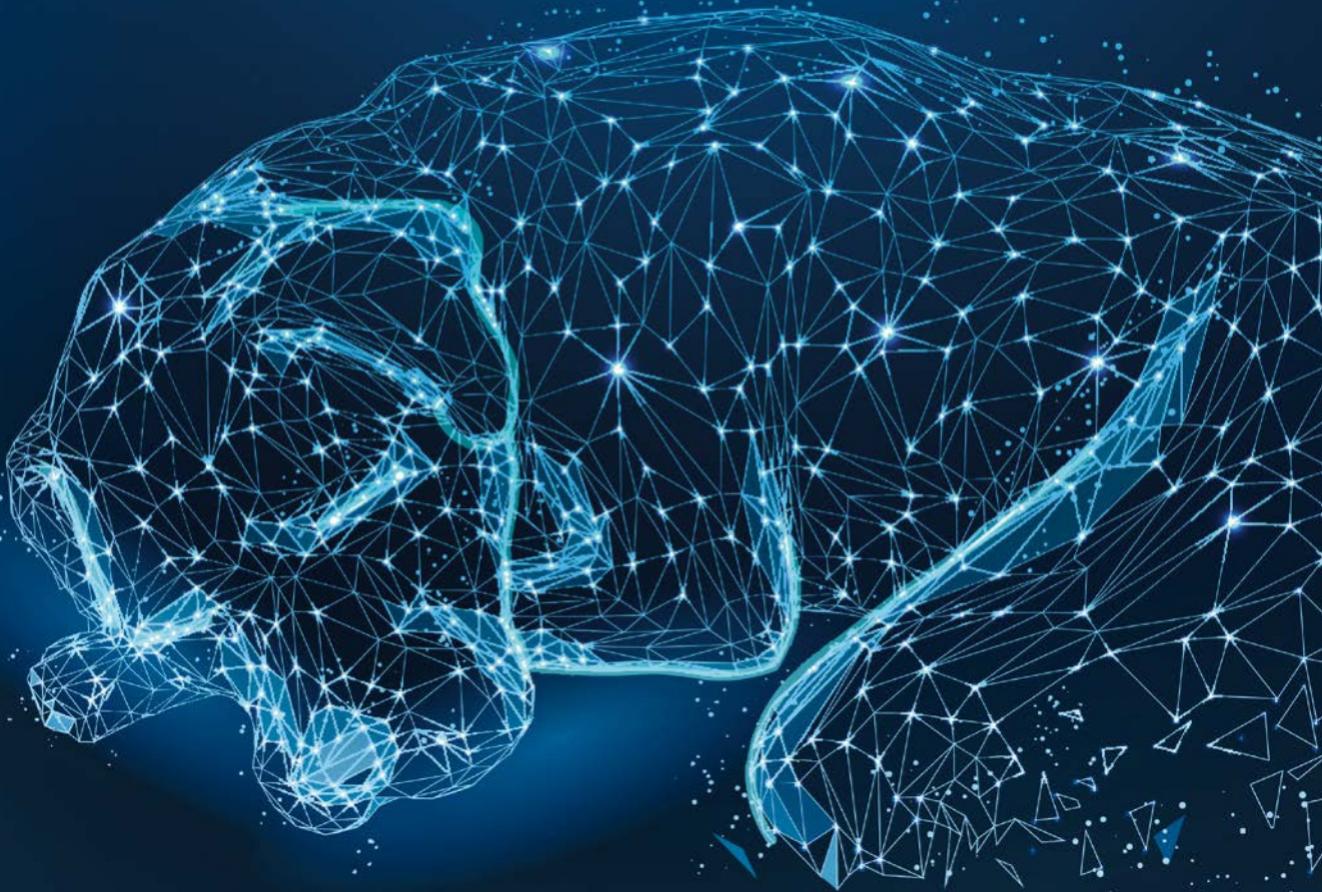
Dabei gilt, je sensibler die Daten, desto höher das mögliche Risiko. „Wir bieten unseren Kunden die komplette Durchführung der Datenschutz-Folgenabschätzung. Dazu gehören die Bewertung des Schutzbedarfs, die Risikobewertung, die Beurteilung der getroffenen Maßnahmen und die Empfehlung weiterer Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten. Und nicht zuletzt die dazugehörige Dokumentation“, ergänzt der Datenschutzexperte.

Die ITEBO-Unternehmensgruppe unterstützt in der Funktion eines externen Datenschutzbeauftragten bei inzwischen über 120 öffentlichen Kunden: Von der Prüfung der rechtlichen Gegebenheiten, der Schwellwertanalyse, den Risikofolgeabschätzungen bis hin zur datenschutzrechtlichen Umsetzung und Sicherung.



PMHUNDMANAGER TRIFFT E-GOVERNMENT

VORZEIGEPROZESS JETZT AUCH IN OPENR@THAUS



Die GovConnect GmbH als Tochter der ITEBO Unternehmensgruppe hat den Online-Prozess An- und Abmeldung zur Hundesteuer vollständig in OpenR@thaus integriert. Zu diesem Prozess gehört ein Dreiklang aus einem komfortablen Formular für die Hundesteuer, dem webbasierten Fachverfahren pmHundManager und der Schnittstelle zum Hunderegister Niedersachsen, welches von der GovConnect geführt wird.

Seit der Verabschiedung des Niedersächsischen Gesetzes über das Halten von Hunden (NHundG) haben die Kommunen vielfältige zusätzliche Aufgaben auf dem Gebiet der Gefahrenabwehr zu bewältigen.

Die Ausführung des NHundG dient dem Schutz des Bürgers. Um alle Informationen zu Haltern, Hunden, Vorgängen und Chroniken gebündelt vorzuhalten, ist der pmHundManager für viele Verwaltungen unverzichtbar geworden.

Neben der Registrierungspflicht im Hunderegister ist auch der Nachweis von Sachkunde, Kennzeichnung und Haftpflichtversicherung eine gesetzliche Pflicht der Hundehalterinnen und Hundehalter, deren Einhaltung die Verwaltung zu überwachen hat. Beißvorfälle, Fundhunde und viele weitere Aufgaben müssen effektiv verwaltet werden.

Der pmHundManager ist eine Webanwendung, mit der Vorgänge umfangreich und komfortabel bearbeitet, E-Akten geführt und versendet werden. Für die niedersächsischen Kunden ist es gemäß § 11 Abs. 2 Nr. 2 Niedersächsisches Kommunalabgabengesetz zudem möglich, die Steuerdaten mit den Daten aus dem Hunderegister Niedersachsen abzugleichen. In Zusammenarbeit mit niedersächsischen Verwaltungen wurden standardisierte Anschreiben erstellt, die im pmHundManager hinterlegt sind und allen Nutzern zur Verfügung stehen.

Als Software as a Service (SaaS) zur Verfügung gestellt, verursacht der pmHundManager bei der hauseigenen IT keinen Aufwand. Updates werden automatisch bereitgestellt, die Datensicherung erfolgt durch die GovConnect. Anwender benötigen lediglich einen Internetzugang und einen Webbrowser.

Vorteile auf allen Seiten

Auch die Städte und Gemeinden profitieren: Die bisher geführten Papierakten können entfallen und die Bearbeitung der Fälle wird erleichtert. Mithilfe eines Ampelsystems können die Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen auf einen Blick erkennen, ob alle notwendigen Unterlagen vorliegen. Sind Angaben unvollständig oder fehlen sie gänzlich, kann der Halter mit einem automatisch generierten Anschreiben aufgefordert werden, diese nachzureichen. Die Halter sparen Wartezeit und Anfahrtsweg, die Verwaltung Arbeitszeit und Papier. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden entlastet und können sich dadurch besser ihren anderen Aufgaben widmen.

Das klar strukturierte Formular ermöglicht mittels Abschnittsanzeigen eine intuitive Orientierung und Benutzerführung. Zusätzlich wird mit dem Adressverzeichnis der Deutschen Post sichergestellt, dass ausschließlich vorhandene Adressen angegeben werden können. Um zudem die Eingabe der 15-stelligen Transpondernummer zu erleichtern, wird über einen integrierten Zähler der jeweilige Stand der Eingabe angezeigt. Dokumente zum Vorgang wie beispielsweise Versicherungs- oder Prüfungsnachweise können einfach per Drag & Drop hinterlegt werden.

Vom NHundG zum OZG

Seit 2019, rechtzeitig zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG), ist es nicht mehr notwendig, als Hundebesitzer persönlich im Rathaus zu erscheinen. Mit dem Modul „Hundesteuer“ können Hundehalter ihren Hund online zur Hundesteuer an- und abmelden. Alle notwendigen Unterlagen wie Versicherungs- und Sachkundenachweise können bequem online eingereicht werden. Auch die Anmeldung im niedersächsischen Hunderegister kann zeitgleich durchgeführt werden. Nach Eingabe der Daten wird eine Bestätigung per E-Mail an den Halter versandt. Mit der Integration der Hundeanmeldung in OpenR@thaus ist nun der nächste Schritt getan: Die Nutzung der zentralen Basisdienste des Portals, das heißt die Nutzung von Bürgerkonto und Kommunikationsdienst, erlaubt den Halterinnen und Haltern die noch schnellere Online-Anmeldung. Antragsdaten und eingehende Meldungen zur Hundesteuer werden direkt in OpenR@thaus angezeigt und runden den Anmeldeprozess vollständig ab.

E-Government endlich einfach! Ihr Bürgerportal



OPENR@THAUS

- Integration Servicekonto inkl. Postkorb
- Integration e-Payment und eID
- Integration Fachverfahren und DMS
- startbereite Basisprozesse

VOIS

PRODUKTIVITÄTS-BOOST FÜR FACHÄMTER

WIE VOIS DIE DIGITALISIERUNG DER VERWALTUNG VORANTREIBT

Datenaustausch und Kommunikation zwischen Fachämtern beschleunigen, damit Bürger und Verwaltung Zeit sparen: Das ist die Idee hinter der Plattform VOIS. Über konkrete Anwendungen in deutschen Verwaltungen.

Mit einem einzigen Behördengang den Personalausweis aktualisieren, einen Anwohner-Parkausweis beantragen und das Auto ummelden: Das sind die meisten Bürgerinnen und Bürger nicht gewohnt. Denn in den letzten Jahrzehnten hat sich in Fachämtern von Gemeinde- und Stadtverwaltungen eine heterogene Softwarelandschaft entwickelt. Viele Ämter arbeiten mit individueller Software, sogenannten Fachverfahren, die keine Interoperabilität ermöglichen. Die Folge: Bürgerinnen und Bürger müssen mehrfach zur Verwaltung, auch die Verwaltung hat damit Mehraufwand. Denn wollen sich Fachabteilungen gegenseitig mit Personal unterstützen, ist eine zeitaufwendige Einarbeitung gefragt.

„Um diese Prozesse zu vereinfachen, läutet VOIS einen Paradigmenwechsel ein“, erklärt Ronny Kirchner, Leiter Geschäftsbereich Vertrieb bei ITEBO. Die Software der HSH Soft- und Hardware

Vertriebs GmbH aus Berlin stelle eine organisatorische und technische Basisstruktur mit Funktionen bereit, die alle Ämter benötigen. Dazu zählen einheitliche Funktionen für das Suchen und Finden, eine zentrale Aufgabenverwaltung und das Datenmanagement, eine eAkte sowie Schnittstellen für die Datenübermittlung. An diese Basis docken Unternehmen an, die Spezialsoftwares für Fachämter entwickeln. „Vom Einwohnermeldewesen über das Gewerbe- und Erlaubniswesen bis hin zum Kfz-Wesen arbeiten die Fachkräfte mit einem einheitlichen Look-and-Feel und einer ähnlichen Programm- und Vorgangslogik.“ Und sie tauschen Daten aus und stoßen Vorgänge an.

VOIS IMESO BESCHLEUNIGT PROZESSE IN EINWOHNER-MELDEÄMTERN

In Deutschland existieren rund 5.200 Einwohnermeldeämter. Das Problem: Oftmals mühen sich Mitarbeiter mit alten Softwares ab. „Die Ämter betreiben häufig Verfahren, die 20 Jahre alt sind und technolo-



VOIS



© stock.adobe.com/Sina Ettmer, MH

gisch an ihre Grenzen stoßen“, unterstreicht Hendrik Tamm, Vertriebsleiter der HSH Soft- und Hardware Vertriebs GmbH. Um Prozesse in Einwohnermeldeämtern zu beschleunigen, hat HSH VOISIMESO entwickelt. Mitarbeiter nutzen das Fachverfahren, um Personen umzumelden, Personalausweise auszustellen, Auskünfte zu erteilen und Wahlen oder Abstimmungen durchzuführen. Erweitern lässt sich die Software zudem um die Gebührenkasse VOISIGEKA, ein Modul für die Verwaltung anfallender Geldbeträge an den Einzelarbeitsplätzen. „Bislang kommt VOIS deutschlandweit in über 1.000 Verwaltungen zum Einsatz“, sagt Tamm. „Tendenz steigend.“

VOIS | GESO ERHÖHT PRODUKTIVITÄT DER GEWERBEÄMTER

VOIS | GESO unterstützt Gewerbe- und Ordnungsämter bei allen Aufgaben rund um die Bereiche Gewerbemeldungen und Erlaubniserteilung. VOIS | GESO wird von der naviga GmbH entwickelt, einer Tochterfirma der HSH GmbH. „Das Fachverfahren VOIS | GESO baut auf über 20 Jahren Erfahrung im Gewerbebereich auf“, sagt Hartmut Hensel, bei der

naviga GmbH zuständig für Vertrieb und Partnerbetreuung. „Mit bundesweit über 2.850 Installationen der Gewerbefachverfahren migewa, GESO und PC-Klaus ist die HSH Unternehmensgruppe marktführend im Gewerbebereich. Ab sofort können diese Fachverfahren durch VOIS | GESO ersetzt werden.“

VOIS | GESO zeichnet sich, dem VOIS-Prinzip folgend, durch eine hohe Nutzerfreundlichkeit aus. Langes Suchen nach Menüpunkten entfällt. Eine Schnellsuche, intelligente Assistenten und Plausibilitätsprüfungen leiten Sachbearbeiter rechtssicher durch jeden Vorgang. Gewerbetreibende können Gewerbe-

Weiter auf der folgenden Seite >>



Ronny Kirchner, Leiter Geschäftsbereich Vertrieb

© ITEBO GmbH/Philip Loeper

© stock.adobe.com/
Studio G1





meldungen über das Internet erfassen und dem zuständigen Gewerbeamt medienbruchfrei zur weiteren Bearbeitung übermitteln. Auskunftssuchende können elektronische Auskünfte aus dem Gewerberegister abfragen. Bis 2022 sind Bund und Länder durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet, solche Verwaltungsleistungen online anzubieten.

PROKOMMUNAL FSW UNTERSTÜTZT FÜHRERSCHEINSTELLEN

Deutschlandweit existieren rund 500 Fahrerlaubnisbehörden. Um Mitarbeitern die Arbeit zu erleichtern, hat die Berliner prokommunal Softwareentwicklungs- und Beratungsgesellschaft mbH eine Software entwickelt: prokommunal Führerscheinwesen (FSW), eine Lösung, die mittlerweile 160 Fahrerlaubnisbehörden in Deutschland unterstützt. „Anwender profitieren von einer intuitiven Bedienbarkeit der Software, sodass die Produktivität steigt und die Fehlerquote sinkt“, erklärt prokommunal-Geschäftsführer Rainer Kaiser. Gegenwärtig wird diese Software auf VOIS umgestellt.

Genau wie andere Fachverfahren der VOIS-Gruppe stehen auch bei FSW Online-Funktionen zur Verfügung. So reichen Fahrschulen Führerschein-Anträge über das Internet ein. Zudem ist die Software an externe Behörden angebunden. So wird beispielsweise die Bestellung der Kartenführerscheine bei der Bundesdruckerei durchgeführt. „35 Prozent aller Führerschein-Bestellungen laufen mittlerweile über unsere Software. Von den 15 größten Städten Deutschlands arbeiten acht mit prokommunal FSW: Berlin, Köln, Frankfurt am Main, Dortmund, Bremen, Dresden, Hannover, Duisburg.“

VOIS | TEVIS ERLEICHTERT DAS TERMINMANAGEMENT

Die Kommunix GmbH, ein mittelständisches Unternehmen mit 42 Mitarbeitern aus Unna, entwickelt seit 25 Jahren Software für den kommunalen Bereich. Integriert in die VOIS-Plattform ist das Besucherleit- und Terminmanagementsystem TEVIS. „VOIS | TEVIS ist ein Organisationswerkzeug, das Verwaltungen mit



viel Publikumsverkehr die Möglichkeit bietet, Ressourcen zu sparen und Standorte besser auszulasten“, erklärt Petra Murteira, Vertriebsleiterin der Kommunix GmbH.

Zu den Funktionen von VOISITEVIS zählt eine mehrsprachige Online-Terminvergabe, die Verwaltungen den Druck häufiger Anrufe mit Terminanfragen nimmt. Bürger stellen über das Internet Anfragen, die Software sucht automatisch standortübergreifend nach freien Terminen. Zudem ist es möglich, bei Terminen, die nicht wahrgenommen werden können, Kunden automatisiert per SMS oder E-Mail zu benachrichtigen.

Ergänzend bietet Kommunix Leitsystem-Hardware an. So wird es möglich, Besuchern mit dem Termin einen QR-Code zukommen zu lassen, mit dem sie sich vor Ort anmelden und Türschlösser zu Wartebereichen öffnen können.

„Unser Besucherleit- und Terminmanagementsystem hat sich in den vergangenen Jahren bundesweit etabliert und kommt mittlerweile bei über 222 Behörden beziehungsweise Städten und Kreisen sowie für das Land Bremen zum Einsatz.“

VOIS-PLATTFORM PROFITIERT VON ZENTRALEM RECHENZENTRUM

Als Partner der HSH Soft- und Hardware Vertriebs GmbH unterstützt die ITEBO-Unternehmensgruppe Verwaltungen bei der Einführung der VOIS-Plattform – vom Projektmanagement über die Installation und Konfiguration der Anwendung bis hin zum Betrieb im eigenen Rechenzentrum in Deutschland.

EINFACH UND SCHNELL ZUM WJH-BESCHEID

SCHLUSS MIT ÜBERGANGSLÖSUNGEN



Die Berechnung der Wirtschaftlichen Jugendhilfe (WJH) mit dem bisher von der ITEBO eingesetzten Tool (programmiert in MS ACCESS) ist nach den letzten gesetzlichen Änderungen, die Ende 2019 in Kraft getreten sind, sehr aufwendig geworden. Jetzt steht ein komfortableres Modul – das Modul WJH – als Ergänzung zur NH-Kindergartenverwaltung SQL zur Verfügung! Das Modul bietet eine automatische Berechnung der Beiträge inklusive Erstellung der Bescheide. In dem Tool, das als Zusatzmodul von NH Kita-Kindergartenverwaltung SQL einfach freigeschaltet werden kann, lassen sich die individuellen Satzungen der Kommunen flexibel berücksichtigen.

Das Modul Wirtschaftliche Jugendhilfe füllt eine echte Bedarfslücke. Denn spätestens seit der letzten Änderung der Rahmenbedingungen, die durch das Sozialgesetzbuch vorgegeben werden, ist die Bearbeitung der WJH mit Access nicht mehr ausreichend effizient und komfortabel. Wegen der fehlenden Aktualisierungsmöglichkeiten der Lösung sind manueller

Aufwand und Behelfslösungen per Excel notwendig geworden. Trotz der Beitragsfreiheit für Kindergartenkinder in Niedersachsen müssen WJH-Bescheide häufig erstellt werden, da Krippenplätze weiterhin kostenpflichtig sind. Die Bewilligung erfolgt in der Regel für maximal ein Jahr. Hinzu kommt, dass unregelmäßige Einkommenssituationen bei den Eltern teilweise regelmäßige Neuberechnungen erforderlich machen, die durch das neue Modul vereinfacht werden. Damit wird eine echte Bedarfslücke geschlossen.

KOMFORTABEL: VOLLE INTEGRATION IN NH-KINDERGARTENVERWALTUNG SQL

Im Unterschied zur bisherigen Verfahrensweise muss zur Bearbeitung keine separate Anwendung mehr aufgerufen werden. Der Nutzer, der bereits in der bekannten Oberfläche von NH-Kiga arbeitet, berechnet mit Hilfe des integrierten Moduls die Anspruchs-

berechtigung und Beitragshöhe. Hierbei wird auf dieselbe Datenbasis zugegriffen.

AUTOMATISCHE BERECHNUNG UND BERÜCKSICHTIGUNG ALLER TEILPARAMETER

Die Berechnung der WJH ist ein komplexes Verfahren. Ist das Modul jedoch einmal entsprechend der individuellen Vorgaben und der Satzung der Kommune eingerichtet, profitiert der Nutzer von einem einfachen, schnellen und automatisierten Ablauf. Sowohl die Einnahmen und Ausgaben der Kinder als auch die der Sorgeberechtigten werden erfasst. Nach der Berechnung der WJH wird die genehmigte Ermäßigung der Elternbeiträge direkt mit den Betreuungsgebühren verrechnet. Automatisiert erfolgt auch die Erstellung eines Bescheides, mit dem zugleich auch sämtliche relevante Informationen an die Eltern geliefert werden.

Die Auszahlung der Kommune kann direkt an Einrichtungen in fremder Trägerschaft erfolgen. Bei eigenen Einrichtungen erfolgt automatisch eine verwaltungsinterne Verrechnung der Kosten.

ZUM RICHTIGEN ZEITPUNKT: KUNDEN WERDEN AUFGEFANGEN

Aus Sicht der beiden Produktberater Andrea Hehmann und Sven Schucht wird durch die Bereitstellung des Moduls WJH eine sich klar abzeichnende Problemlage optimal aufgelöst. „Mit dem neuen Modul bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, die WJH unter Berücksichtigung der Gesetzesänderung einfach und komfortabel zu ermitteln und abzurechnen“, erläutert Andrea Hehmann. Sven Schucht fügt hinzu: „Dadurch, dass mit dem neuen Modul alles aus einer Hand zur Verfügung steht, hat der Anwender nun erstmals die Möglichkeit, alle relevanten Prozesse in einem Programm zu bearbeiten.“

axians

Infoma

Digitale Prozesse
verbinden.



