

ITEBO

Unternehmensgruppe

ganz nah

Doppelausgabe 3 | 2019 und 1 | 2020

18./19.06. nsys-Forum, Ankum



20
JAHRE

JUBILÄUMSAUSGABE – 20 JAHRE ITEBO

ITEBO GANZ NAH SPRICHT MIT

- AUFSICHTSRÄTEN
- PARTNERN
- KUNDEN
- MITARBEITERINNEN UND MITARBEITERN

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

Umschlagfoto
©stock.adobe.com/bluemoon1981

Druck
Individual.Druck, Osnabrück

Erscheinungsweise/Auflage
dreimal jährlich, 2500 Exemplare

INHALTSVERZEICHNIS

- 4–5** **AUF EIN WORT**
STEPHAN MANKE, STAATSSSEKRETÄR DES NIEDERSÄCHSISCHEN
MINISTERIUMS FÜR INNERES UND SPORT
- 6–11** **ROUND TABLE**
DER STEINIGE WEG ZUR JAHRHUNDERT-REFORM
- 12–19** **IM GESPRÄCH**
VITAKO: DAUERHAFTE PARTNERSCHAFT
AXIANS INFOMA: ES KOMMT DARAUF AN, WAS MAN DARAUS MACHT
REGIO IT: EIN ENGES BAND
OPTIMAL SYSTEMS: EINE PARTNERSCHAFT NICHT VON UNGEFÄHR
- 20–23** **AUS KUNDENSICHT**
FÜNF LANDKREISE FINDEN IHREN WEG
- 24–27** **AUS KUNDENSICHT**
STADT MEPPEN: KONSTRUKTIV, OFFEN, PRODUKTIV
STADT HASELÜNNE: VOLLES PROGRAMM
- 28–33** **AUS KUNDENSICHT**
STADTWERKE OSNABRÜCK: AUF DIGITALKURS
MEYER GEMÜSEBEARBEITUNG: KOMPLEXITÄT BEHERRSCHEN
CARITASVERBAND: SERVICE AUS DER STECKDOSE
- 34–38** **VON HAUS AUS**
UNTERNEHMENSKULTUR WIRD IN DER ITEBO GROSSGESCHRIEBEN
- 39** **ZUSAMMENGEFASST**
GEMEINSAM DIGITALE VERWALTUNG GESTALTEN



STEPHAN MANKE

Staatssekretär des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport

Liebe Leserinnen und Leser,
mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) und dem Digitalisierungsprogramm des IT-Planungsrates Bund/Länder hat die Digitalisierung der öffentlichen Leistungen auch in Niedersachsen deutlich Fahrt aufgenommen. Die Landesregierung ist sich ihrer besonderen Verantwortung bewusst, den Weg hin zu modernisierten Verwaltungen mit klaren Zielen und verbindlichen Rahmenbedingungen zu steuern. Im Ergebnis unserer Regierungsarbeit haben wir das Niedersächsische Gesetz über digitale Verwaltung und Informationssicherheit (NDIG) verabschiedet, zentrale Handlungsfelder und Querschnittsaufgaben definiert und den Handlungsplan für die nächsten Jahre festgelegt. Mit der Bereitstellung eines Sondervermögens von 160 Mio. Euro allein für die digitale Verwaltung in Niedersachsen stehen wir fest zur unabdingbaren Notwendigkeit, in die digitale Transformation investieren zu müssen und zu wollen. Das Land ist gemäß NDIG verpflichtet,

Basisdienste wie das niedersächsische Verwaltungsportal, den Bürger- und Unternehmensservice (BUS), das Servicekonto wie auch ein ePayment-Verfahren zentral anzubieten. Wir sehen diese zentralen Leistungen als Garant für Funktionalität und Wirtschaftlichkeit. Nun ist es Aufgabe, die Kommunen bei einer zügigen

ZÜGIGE DIGITALISIERUNG DER KOMMUNALEN STRUKTUREN

Digitalisierung der kommunalen Strukturen zu unterstützen, sie im Weiteren an die zentralen Angebote, wie auch das Portal an den Verbund der Länder und des Bundes, anzuschließen. Darüber hinaus werden die Gewährleistung der Datensouveränität und die Einbindung der kommunalen Ebene in die Informationssicherheitsstrukturen von Bund und Ländern eine wichtige Rolle einnehmen.



Stephan Manke

Digitalisierung ist ein Mannschaftsspiel. Wir haben gelernt, dass das OZG nur umsetzbar ist, wenn alle Akteure es als eine große gemeinsame Herausforderung annehmen. Der Schlüssel zum Erfolg ist die konsequente Fortsetzung der Konsolidierung von Standards, Prozessen, Lösungen und Schnittstellen. Trotz oder gerade wegen der föderalen Verwaltungsstruktur in Deutschland bedarf es einer Intensivierung der Zusammenarbeit und einer guten Kommunikation zwischen allen Beteiligten. Das gilt sowohl für die ebenenübergreifende Zusammenarbeit in Niedersachsen mit den

DIGITALISIERUNG IST EIN MANNSCHAFTSSPIEL

kommunalen Partnern, als auch für die Zusammenarbeit mit den anderen Ländern und dem Bund. Dazu gehören aber auch eine arbeitsteilige Umsetzung und die Bereitschaft, auf eigene Lösungen gegebenenfalls zu verzichten.

Vor diesem Hintergrund haben die kommunalen IT-Dienstleister und Rechenzentren für die Niedersächsische Landesregierung eine herausragende, auch strategische, Bedeutung. Unternehmen wie die ITEBO sind die unerlässliche Schnittstelle zwischen Land und Kommunen. Sie sind das Rückgrat des fachlichen Dialogs zwischen Land und Kommunen bei IT-Fragen und sorgen dafür, dass alles, was wir entscheiden und

entwickeln, für unsere Kommunen passend, sinnvoll und wirtschaftlich ist.

Seit nunmehr 20 Jahren steht die ITEBO für die Themen der Digitalisierung öffentlicher Verwaltungen. Sie ist den Kommunen und dem Land ein verlässlicher, kompetenter und wichtiger Partner. Sie ist für die anstehenden Aufgaben gut aufgestellt, innovativ, solide, nah am Puls der Kommunen. Auf dem noch zu bewältigenden Weg in die digitalisierte Zukunft wird es weiterhin anspruchsvolle Aufgaben und schwierige Entscheidungen geben. Wir freuen uns darauf, diesen Weg gemeinsam fortzusetzen und unsere bestehende gute, manchmal streitbare, aber immer konstruktive, Zusammenarbeit zu intensivieren. Wir sind voller Zuversicht, gemeinsam mit den kommunalen IT-Dienstleistern die Behörden in Niedersachsen so zu unterstützen, dass diese ihre Verwaltungsleistungen umfassend elektronisch anbieten und damit das OZG mit den besten Lösungen erfolgreich umsetzen können. In diesem Sinne gratulieren wir der ITEBO zu ihrem Jubiläum und wünschen ihr einen weiteren erfolgreichen Weg.

*Stephan Manke
Staatssekretär des Niedersächsischen Ministeriums
für Inneres und Sport*

*IT-Bevollmächtigter der Landesregierung,
Vertretung im IT-Planungsrat Bund/Länder,
Leitung des Niedersächsischen IT-Planungsrats*

VON GOOD GOVERNANCE BIS GENOSSENSCHAFT –

Die ITEBO hat sich für die Herausforderungen der digitalen Transformation ihrer Kunden neu aufgestellt. Nachhaltig verbessert sind die Qualität der Dienstleistungen, die Vernetzung von Services und Prozessen, neu aufgestellt sind Beratungskompetenzen für umfassende Digitalisierungsstrategien und themenübergreifendes Projekt- und Prozessmanagement. Intern erfolgt die Umstellung aller Dienstleistungsprozesse auf ITIL Standard. Über Erfolgsfaktoren, neue Herausforderungen, weitere Wachstumsschritte und die Neuausrichtung der ITEBO-Beteiligungsstruktur unterhielt sich ITEBO ganz nah mit dem Aufsichtsrat der ITEBO.

ITEBO ganz nah: Zunächst einmal vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für dieses Interview genommen haben! Herr Raming-Freesen, die ITEBO feiert 20 Jahre erfolgreiches Bestehen. Ein Grund zum Feiern?

Aloys Raming-Freesen, Abteilungsleiter Personal und Organisation der Diözese Osnabrück: Unbestritten. Wir freuen uns über 20 Jahre positive und nachhaltige Entwicklung der ITEBO, sind stolz als Aufsichtsrat zu diesem Erfolg beigetragen zu haben. Seit 2016 besteht der Aufsichtsrat aus vier Gesellschaftern – das Bistum Osnabrück, die Stadt Osnabrück, die Stadt Braunschweig und die GbR der Kommunen. Die Verschiedenheit der Vertreter ergibt einen ausgleichenden Gesamtblick auf die kommunalen und kirchlichen Anforderungen. Das ist eine gute, konstruktive und manchmal auch streitbare Mischung.

ITEBO ganz nah: Die Beteiligungsstruktur unterliegt derzeit wieder einer großen Veränderung. Ist das den Erfahrungen geschuldet, die Sie seit 2016 mit dem Beitritt der Stadt Braunschweig gemacht haben?

Aloys Raming-Freesen: Die Beteiligung der Stadt Braunschweig war aus unserer Sicht ein riesiger Gewinn. Wir profitieren sehr davon, dass es in Braunschweig eine andere Nachfrage und damit auch einen anderen Handlungsbedarf gibt. Die

Überlegungen, die Beteiligungsstruktur weiter zu verändern, ist dem enormen Wachstumspotential geschuldet, nebst weiteren Gründen.

ITEBO ganz nah: Zu denen wir noch kommen werden. Erst einmal die Frage an Herrn Ruppert: Hat sich die Erwartungshaltung der Stadt Braunschweig denn erfüllt?

Claus Ruppert, Organisations-, Personal- und Ordnungsdezernat der Stadt Braunschweig: Die Stadt Braunschweig wurde 2016 Anteilseigner, weil wir erwartet haben, dass die ITEBO uns als strategischer Partner bei der Weiterentwicklung unserer IT nachhaltig unterstützt. Das Ziel ist, durch die Partnerschaft unsere IT leistungsfähiger, sicherer und unsere Prozesse effizienter und serviceorientierter zu machen. Und natürlich, eine werthaltige Investition zu tätigen. Das alles sehen wir zu unserer Zufriedenheit erfüllt. Wir haben ein tolles Vertrauensverhältnis mit der ITEBO, fühlen uns richtig gut aufgehoben und schauen ganz ruhig in die Zukunft. Das ist nicht nur so dahingesagt, sondern für unsere kommenden komplexen Projekte existenziell.

ITEBO ganz nah: Zahlreiche Kommunen der Landkreise Osnabrück, Emsland und Grafschaft



DER STEINIGE WEG ZUR JAHRHUNDERT-REFORM

Bentheim sind in Form einer GbR an der ITEBO beteiligt. Was macht die Bedeutung der GbR aus?

Matthias Lühn, Vertreter der GbR und Bürgermeister der Samtgemeinde Lengerich: Nun, wir vertreten die Interessen der inzwischen 37 an der GbR beteiligten Kommunen. Darunter übrigens fast alle Kommunen des Landkreises Emsland. Wir fungieren vor allem als Sprachrohr und Schnittstelle für die individuellen Interessen und Rahmenbedingungen. Und auch als Spiegel realistischer Möglichkeiten.

ITEBO ganz nah: Welchen Nutzen haben die Kommunen von der Beteiligung?

Günter Oldekamp, Vertreter der GbR und Bürgermeister der Samtgemeinde Neuenhaus: Für die Kommunen ist die Beteiligung an der GbR der richtige Schritt, um den Herausforderungen dynamisch wachsender Bereiche und IT-Themen zu begegnen. Wir alle profitieren zum Beispiel von einem frühzeitigen Blick auf die technologischen Entwicklungen oder die gesetzlichen Rahmenbedingungen, den Zugriff auf das riesige Know-how der ITEBO, wie auch auf die schon erprobten Prozesse und Projekte unserer kommunalen Partner. Und nicht zu vergessen, schauen uns andere Gemeinden – Nichtmitglieder – über die Schulter, holen sich

Informationen und Erfahrungen aus erster Hand, profitieren von interkommunaler Zusammenarbeit.

ITEBO ganz nah: Was zeichnet die Zusammenarbeit mit der ITEBO denn im Besonderen aus?

Matthias Lühn: Die Digitalisierung bringt den Verwaltungen stetig und viele neue Prozesse, intern wie auch zu den Bürgern. Deshalb ist es wichtig, dauerhaft und verlässlich eine gute Beratung, Begleitung und Unterstützung zu erhalten. Die ITEBO weiß frühzeitig, wohin sich Themen entwickeln und wie diesen Veränderungen begegnet werden kann. So partizipieren wir an den umfassenden Beratungsleistungen wie auch fachlich durch eine hohe Anzahl an Veranstaltungen und Fachvorträgen, die die Mitarbeiter der Kommunen intern entscheidungs- und handlungsfähig halten.

ITEBO ganz nah: Wie beurteilen Sie das Ergebnis der Arbeit der vergangenen Jahre?

Wolfgang Griesert, Oberbürgermeister der Stadt Osnabrück: In den letzten Jahren konnten wir etliche, für die Zukunft grundlegende, Prozesse und Schritte bei der ITEBO vorantreiben. Dazu gehörte, vermehrt das Bewusstsein für eine stärkere Kunden- und Serviceorientierung zu schärfen.

Weiter auf der folgenden Seite >>





© danielbildmanufaktur

Aloys Raming-Fresen, Abteilungsleiter Personal und Organisation, Diözese Osnabrück

Wolfgang Griesert, Oberbürgermeister der Stadt Osnabrück

Claus Ruppert, Personal- und Ordnungsdezernat der Stadt Braunschweig

Matthias Lühn, Vertreter der GbR und Bürgermeister der Samtgemeinde Lengerich

Günter Oldekamp, Vertreter der GbR und Bürgermeister der Samtgemeinde Neuenhaus

Dies zeigt sich insbesondere an den positiven Entwicklungen, die mit dem Ausbau der Leistungsfähigkeit und Sicherheit des Rechenzentrums, der Neuausrichtung der Servicebereiche und dem nachhaltigen Aufbau von Beratungskompetenzen erzielt werden konnten. Das hat erhebliche Verbesserungen in den Bereichen der Transparenz und Nachhaltigkeit hervorgebracht.

Claus Ruppert: Auch die Erweiterung des Vertriebsgebietes stabilisiert das Unternehmen, ebenso wie die positive Entwicklung und Qualität des Vertriebes. Die ITEBO hat sich für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltungen gut aufgestellt. Auf die etablierte hohe Kundenbindung und Kundenzufriedenheit können wir stolz sein.

ITEBO ganz nah: Das bedeutet, dass das Fundament steht und die Zahlen stimmen?

Alois Raming-Fresen: Maximale Gewinnerzielung ist ja nicht der Fokus der ITEBO. Der Grundansatz ist das Bestandsgeschäft mit soliden, innovativen und qualitativ hochwertigen Dienstleistungen als verlässlicher Partner dauerhaft zu sichern. Wenn Kunden zufrieden sind, bleiben sie da. Die permanenten Veränderungen in der Technologie, eine zunehmende Standardisierung, aber auch die gesetzlichen Vorgaben erfordern kontinuierliche Weiterentwicklungen. Es gilt, mit immer wieder neue Lösungen zu finden, die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern und Reaktionszeiten zu verkürzen. Hierzu gehört auch, ständig zu hinterfragen, welche Produkte oder Lösungen die nachhaltigsten sind, welche Hersteller zukunftsfähig und von welchen Lösungen man sich trennen muss. Dafür braucht man Gewinn, um diesen dann in zukunftsfähige neue Produkte, Technologien und Dienstleistungen zu investieren.

ITEBO ganz nah: Welche Themen haben für die Kommunen derzeit die größte Relevanz?

Matthias Lühn: Die große Musik für die Kommunen spielt in internetbasierten Anwendungen, mit all den dazugehörigen digitalisierten Angeboten für ihre Bürger, aber eben auch mit den internen durchgängigen Prozessen. Die meisten Kommunen haben erwartet, welche Rahmenbedingungen das Land Niedersachsen vorgibt. Deshalb stehen zum Beispiel auch viele Kommunen des Landkreises Emsland erst am Beginn der Umsetzung der Anforderungen des OZG.

ITEBO ganz nah: Mit OpenR@thaus entwickelt die ITEBO eine Software, die in Niedersachsen und im Emsland doch schon eine hohe Nachfrage verzeichnet?

Matthias Lühn: Nun, OpenR@thaus ist der erste Schritt zu vollumfänglich digitalisierten Dienstleistungen und effizienten internen Prozessketten. Unbestritten ist es die richtige Lösung, die optimal auf den Bedarf der Verwaltungen und der Gesetzgebung orientiert ist. Im Landkreis Emsland gehen Mitte Januar neun von zwanzig Verwaltungen mit OpenR@thaus online, die anderen elf Kommunen folgen zeitnah. Damit sind sie vielen anderen Kommunen in Niedersachsen einen großen Schritt voraus.

ITEBO ganz nah: Ist die Umsetzung von Projekten im Verbund leichter und effektiver?

Günter Oldekamp: Wenn am Ende einheitliche, vernetzte, kommunenübergreifende Prozesse stehen sollen auf jeden Fall. Die Umsetzung des OZG bedeutet, dass Projekte komplexer werden, der Umfang und Kraftaufwand größer. Es ist absolut sinnvoll, auf möglichst viele und vereinfachende Kooperationen zu setzen. Auch Neuenhaus wird sich der Einführung von OpenR@thaus und der Vernetzung in OpenKreishaus nicht allein, sondern im Verbund mit den anderen Kommunen des Landkreises Grafschaft Bentheim stel-



len. Dass wir dabei auf die Erfahrungen bei der Umsetzung des Portalverbundes im Landkreis Osnabrück zugreifen können, stellt für alle einen Gewinn dar.

ITEBO ganz nah: Das heißt, alle Segel stehen auf der Konsolidierung bzw. zentralen IT-Dienstleistungen?

Matthias Lühn: Der Weg wird weiter zu zentralen Dienstleistungen führen, die einfach und wirtschaftlich sinnvoll abrufbar sind. Das geht zukünftig gar nicht mehr anders. Das betrifft nicht nur die digitalen Angebote, die das OZG fordert, sondern auch die Verlagerung ganzer IT-Infrastrukturen nebst Services in die Rechenzentren. Wenn wir aber beachten, wie viele kleine Rathäuser noch eigene kleine Serverlandschaften vorhalten, stehen große Herausforderungen für alle Beteiligten an, verlässliche Leistungen zu erbringen und neue stabile Formen der Zusammenarbeit zu finden.

ITEBO ganz nah: Sind das auch die Themen der „großen“ Städte?

Wolfgang Griesert: Wir sehen unsere interne städtische IT zukünftig eher in der Rolle eines IT-Architekten. Dies bedeutet für die ITEBO die enorme Chance, sich als Anbieter von standardisierten Services zu platzieren, so in den Bereichen Full-Service Provider und Service Broker oder Softwareentwicklung. Daher würden wir uns für die Zukunft ein umfangreiches Angebot von rechtskonformen Lösungen aus der Cloud wünschen, sowie weitere zukunftsorientierte Lösungsangebote in den Bereichen IOT-Plattformen, Blockchain, Künstliche Intelligenz und Chat-Bots. Nicht zuletzt gestaltet die Stadt Osnabrück die Digitalisierung mittels ihrer Digitalen Agenda und betrachtet innovative und professionelle Dienstleister als Teil der zukünftigen Ausrichtung im Bereich Smart City.

ITEBO ganz nah: Wo gibt es noch Optimierungsbedarf?

Wolfgang Griesert: Kommunikation ist ein großes Thema, dem wir vorsorgend begegnen müssen. Dies bedeutet schließlich, dass wir im Zuge der

voranschreitenden Digitalisierung Beratungs- und Begleitungsangebote bereitstellen, den Kunden also bestmögliche Hilfe bei Prozessentwicklung und weiteren innovativen Themenstellungen anbieten. Dies verlangt von der ITEBO auch, dass die Umsetzung von Themen und Workshops zunehmend an diesen Entwicklungen orientiert werden und dadurch auch moderne und agile Projektmanagement-Methoden forciert werden müssen.

Aloys Raming-Freesen: Nun, schnell geht es nicht immer. Ressourcen, Kompetenzen, Qualität und Leistung zu erweitern, ist nur begrenzt möglich und kostet Zeit. Da gilt es auch beim Kunden für Transparenz, Verständnis und Geduld zu sorgen. Das wiederum ist eine Frage einer guten und stetigen Kommunikation zum Kunden und zu dessen Mitarbeitern.

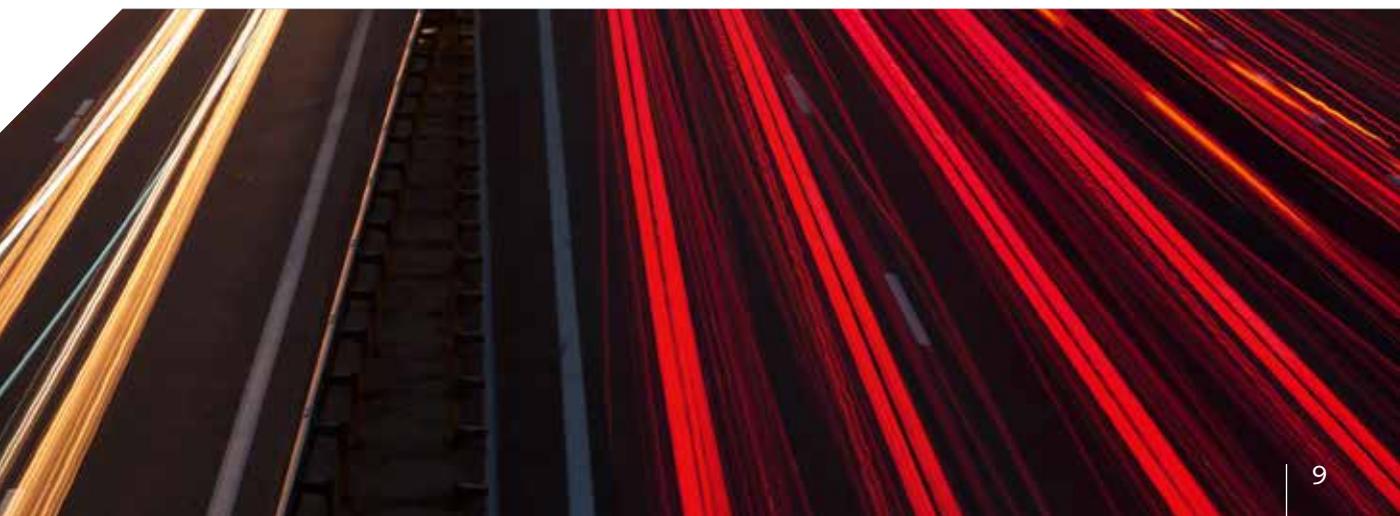
ITEBO ganz nah: Geht es hier um die Vereinfachung und Erleichterung von Kommunikation durch IT-gestützte Prozesse?

Matthias Lühn: Nicht nur. Kommunikation bleibt eine Angelegenheit von Mensch zu Mensch. Wir wollen ja Akzeptanz für die Digitalisierung erzeugen, zum Beispiel bei den älteren Mitarbeitern, die nicht unbedingt technikaffin arbeiten, bei den Bürgern, die bisher wenig Verständnis für digitalisierte Antragsverfahren haben. Oder bei den Teams, die plötzlich neue Prozesse verstehen und leben sollen. Die Kommunen benötigen hier Unterstützung um ihrerseits mit allen Beteiligten gut kommunizieren zu können.

ITEBO ganz nah: Das alles erfordert die Absicherung an ausreichenden Ressourcen. Doch die Branche leidet unter Fachkräftemangel. Wie stellen Sie sich diesem Thema?

Claus Ruppert: Ressourcen sind eine große Herausforderung, denken Sie allein an den Bedarf an Mitarbeitern, den die Betreuung und Erweiterung

Weiter auf der folgenden Seite >>





der SAP-Landschaft schon allein in der Stadt Braunschweig erfordern wird. Der demografische Wandel verstärkt den Wettbewerb um die Fachkräfte. Wir im kommunalen Bereich können aber nicht mit den großen Unternehmen in Bezug auf Bezahlung mithalten. Auch für IT-Dienstleister des öffentlichen Dienstes ist die Nähe zum Tarif sehr groß. Mitarbeiter zu finden und zu binden, die fachlich gut sind und preislich passen, ist schon ein riesiger Spagat. Da ist es notwendig, mit anderen Werten zu punkten.

ITEBO ganz nah: Welche Werte meinen Sie?

Aloys Raming-Freesen: Nun sehen Sie, die Fluktuation qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so gering wie möglich zu halten, war in den letzten Jahren ein wichtiges Ziel im Unternehmen. Dazu durchlief die ITEBO einen Generationswechsel, es sind erfahrene und hochqualifizierte Mitarbeiter in den Ruhestand gegangen. Die damit verbundenen Herausforderungen wurden jedoch gut gemeistert. Auch das Führungsteam der ITEBO ist inzwischen neu aufgestellt. Der Entwicklung der Unternehmenskultur wurde viel Aufmerksamkeit geschenkt. Es ist Mitarbeitern wichtiger denn je, eine gute Arbeitsumgebung mit Rahmenbedingungen vorzufinden, in denen sie sich entfalten können. Das Ganze in einer respektvollen Unternehmenskultur, in der der Einzelne wertgeschätzt wird. Dafür hat die Geschäftsleitung viele wichtige Impulse gegeben.

ITEBO ganz nah: Die ITEBO verfolgt darüber hinaus eine konsequente Strategie der Nachwuchsförderung.

Claus Ruppert: Die Nachwuchsförderung hat bei der ITEBO einen immensen Stellenwert erhalten. Der Fokus liegt darauf, Potential in den eigenen Reihen zu erkennen, weiterzubilden und zu fördern. Und Nachwuchs im eigenen Haus von Anfang an

auszubilden. Wir setzen verstärkt auf Berufsausbildung, duale Angebote und die Zusammenarbeit mit Universitäten. Und darauf, als Arbeitgeber modern, jung und nachhaltig aufgestellt zu sein. Da sind wir bei Themen wie Zeitmanagement, Gesundheitsmanagement oder Work-Life-Balance.

ITEBO ganz nah: Wo liegt das Entwicklungspotential der ITEBO?

Matthias Lühn: Für die Mitglieder der GbR ist die ITEBO als zentraler Dienstleister gesetzt. Unser Ziel ist es jedoch, die ITEBO gemeinsam zum unumstrittenen IT-Dienstleister und als Beratungshaus für die Umsetzung des OZG und der Digitalisierung der Verwaltungen in ganz Niedersachsen und darüber hinaus zu entwickeln.

Wolfgang Grisert: Um den Anforderungen der Kunden gerecht werden, ist es notwendig, vor allem auch das Angebot an standardisierten Services weiter auszubauen. Hier gilt es, vor allem strategische Herstellerpartnerschaften zu initiieren, durch die wir unsere Kompetenzen weiter spezifizieren und modifizieren können. Gerade dieser Aspekt birgt ein enormes Potential für die ITEBO, sollte sie diesen Markt aufgreifen.

ITEBO ganz nah: Das klingt nach einem immensen Schub für die ITEBO. Ist das zu erwartende Wachstum gesund?

Claus Ruppert: Mit einem soliden und geordneten Wachstum, wie es die ITEBO seit nunmehr 20 Jahren vorlebt, erreicht man irgendwann eine kritische Größe. Die gilt es dann gut zu managen, um wettbewerbsfähig und erfolgreich zu bleiben. Das tut die ITEBO erfolgreich, die Grundlagen für weiteres Wachstum sind gelegt und konsolidiert. Wir sehen es aber auch als überaus wichtig an,

dass wir uns mit weiteren Partnern sicherer aufstellen.

ITEBO ganz nah: Bedingt durch die notwendige Übernahme anderer Trägeranteile in der Vergangenheit ist das Bistum Osnabrück der größte Anteilseigner. Das wird jetzt anders, warum?

Aloys Raming-Freesen: Die Übernahme weiterer Trägeranteile von ausscheidenden Gesellschaftern diene seinerzeit vor allem der Stabilisierung der ITEBO und seiner Trägerstruktur. Zu diesem Zeitpunkt waren auch noch keine potentiellen neuen Gesellschafter in Sicht. Die Umsetzung des OZG dient auf den ersten Blick stärker den Kommunen und den öffentlichen Verwaltungen. Die Aufgabe der ITEBO liegt darin, den Onlinezugang zu Verwaltungsleistungen zu eröffnen und die Digitalisierung in den Verwaltungen mit Projekterfahrungen und eigenen Vorschlägen zu unterstützen. Verschiedene Kommunen und Landkreise haben zuletzt bei der ITEBO nach einer stärkeren Einbindung in diesen Prozess gefragt, z.B. durch eine Beteiligung an der Gesellschaft. Der Verkauf von Gesellschaftsanteilen durch das Bistum ist insoweit eine strategische Entscheidung zur Weiterentwicklung und Stabilisierung der ITEBO und eröffnet die Möglichkeit, dass weitere öffentliche Träger Gesellschafter der ITEBO werden können.

ITEBO ganz nah: Das heißt, das Bistum Osnabrück öffnet Anteile?

Claus Ruppert: Ja, es ist enorm sinnvoll, Anteile an kommunale Körperschaften abzugeben. Ein Grund ist, die Beteiligungsstruktur breiter aufzustellen. Die Beteiligung des Landkreises Osnabrück und weiterer Gebietskörperschaften als Anteilseigner, wie auch der Zuwachs an Kommunen in der Genossenschaft,

wäre ein enorm wichtiger Schritt für den geschäftlichen Erfolg, die Stabilität durch Planungssicherheit bietet.

ITEBO ganz nah: Wie wird sich die neue Anteilsstruktur darstellen?

Aloys Raming-Freesen: Die abgegebenen Anteile des Bistums werden aufgeteilt in Anteile für drei Landkreise als eigenständige Gebietskörperschaften, und für eine neue Genossenschaft. Letztendlich erweitern wir – inklusive der vier bestehenden – auf acht Gesellschafter.

ITEBO ganz nah: Welchen Mehrwert bietet das den Kommunen?

Matthias Lühn: Die Anteile der Genossenschaft stehen in einem offenen Beitrittsverfahren neuen kommunalen Mitgliedern zur Verfügung, die wir herzlich einladen, sich in der Genossenschaft einen direkten Zugang zu einem verlässlichen Partner in der Umsetzung ihrer Verwaltungsdigitalisierung zu ermöglichen, ihre Bedarfe einzubringen und Einfluss zu nehmen.

Günter Oldekamp: Das ist eine wertvolle Bereicherung für uns alle. Weitere Kommunen zu beteiligen und sie so zu langfristig stabilen Kunden – besser zu „Beteiligten“ – zu machen, ist klug und richtig. Es reduziert durch die sogenannte „Inhousefähigkeit“ das aufwendige und zähe Prozedere der Ausschreibungen. Und vor allem ist es eine große Chance auf Augenhöhe auf allen Ebenen, angefangen von den Landkreisen, den Rathäusern und über die Kreisverwaltungen eng, effizient und gemeinsam für die Digitalisierung unserer Verwaltungen zusammenzuarbeiten.

ITEBO ganz nah: Herzlichen Dank für das Interview!

DAUERHAFTE PARTNERSCHAFT

VITAKO UND ITEBO...

Die ITEBO blickt auf 20 Jahre zurück, die VITAKO – Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister – feiert ihr 15jähriges Bestehen. Das bedeutet viel gemeinsame Erfahrung im Föderalismus. Zu Erfolgen, Misserfolgen und zukünftigen Aufgaben fragte ITEBO ganz nah nach beim ehemaligen und aktuell amtierenden Vorstandsvorsitzenden Matthias Kammer und Peter Kühne.

Welche Historie verbindet die Vitako mit der ITEBO?

Matthias Kammer: Die Vitako wurde am 2. Dezember 2005 in München gegründet. Bernd Landgraf war damals Gründungsmitglied, sozusagen Mitstreiter der ersten Stunde. 2011 wurde er dann als Geschäftsführer der ITEBO GmbH in den Vorstand der VITAKO berufen.

Peter Kühne: Uns verbindet eine hervorragende Zusammenarbeit im Vorstand, wie auch die wertvolle Mitarbeit der ITEBO in den verschiedenen Arbeitsgruppen. Wir haben gemeinsam viel erreichen können. Ohne den Beitrag der ITEBO wäre so manches Ergebnis nicht möglich gewesen.

Sind Ziele und Aufgaben der VITAKO die gleichen wie vor 15 Jahren?

Matthias Kammer: Ja und nein. Das vorderste Ziel der VITAKO ist es, die Zusammenarbeit der kommunalen IT-Dienstleister über Bundesländergrenzen hinweg zu intensivieren, ihre Rolle als Mitgestalter des digitalen Wandels besser zu positionieren und Fachkompetenz zur Grundlage politischer Entscheidungen und rechtlicher sowie technisch-organisatorischer Rahmenbedingungen zu verhelfen. Die Aktualität dieser Aufgaben wird nicht geringer.

Peter Kühne: Nun, nehmen Sie zum Beispiel das Thema Portalverbund. Wir haben uns da ganz früh stark

VITAKO

für Interoperabilität statt Zentralisierung positioniert. Unsere Aufgabe war ganz klar, für die Nutzung der besten bereits vorhandenen Lösungen und für den Investitionsschutz schon bestehender elektronischer Verwaltungsangebote der Kommunen zu sorgen.

Die Mitglieder der VITAKO sind bezüglich ihrer Größe ja recht unterschiedlich. Welche Herausforderungen sehen Sie da?

Peter Kühne: Die Umsetzung der Themen, die wir treiben, erfordert von den einzelnen Mitgliedern eine ganze Menge Investition an Kompetenz, Zeit und Geld. Für viele steht da immer die Frage der Verhältnismäßigkeit und Realisierbarkeit. Da ist es gut, wenn man Partner im Vorstand an der Seite hat, die das pragmatisch und realistisch denken. Die ITEBO oder auch die Leipziger Lecos nehmen hier eine wichtige Rolle ein. Wir vertreten den Mittelstand, kämpfen für die Kleinen. Wir stellen uns da immer die Frage, welchen Nutzen der Mitgliedsbeitrag auch den kleineren Mitgliedern bringt. Gerade die kleinen Eigenbetriebe sollen vom Wissen und den Erfahrungen der anderen profitieren, gute Lösungen und Projektabläufe nachnutzen.

Wie erleben Sie Bernd Landgraf in der Vorstandsarbeit?

Peter Kühne: Bernd Landgraf war schon immer ein motivierter und motivierender Partner. Als wir uns in der Gremienarbeit kennenlernten, hat er mal zu mir gesagt: „Du bist der Meister der Diplomatie. Mal sehen, ob wir so miteinander klarkommen.“ Sind wir, immer. Nicht zuletzt, da Bernd Landgraf in seiner Arbeit sehr konsequent ist: In seiner klaren Fokussierung auf Themen, auf Prozesse und auf eine zügige Lösung. Und er ist ein Partner, auf den man sich immer verlassen kann. Da klappt jeder Termin, jede Zuarbeit, kurze Reaktionszeiten, kein Verzetteln. Es hat noch



Foto: Frederike Heim



Foto: Lecos GmbH

Matthias Kammer

Peter Kühne

nie etwas nicht funktioniert. Das schätze ich sehr.

Matthias Kammer: Und er ist sehr Streitbar. Das heißt, er hat keine Scheu vor Themen, die geklärt und gelöst werden müssen. Dabei legt er den Blick aufs Wesentliche und scheut nicht davor zurück, den Finger immer wieder in die Wunde zu legen. Das ist nicht immer für jeden bequem.

Mit welchen Aufgaben geht die VITAKO in ihr Jubiläumsjahr 2020?

Matthias Kammer: Die Hauptaufgabe bleibt die Umsetzung des OZG (Onlinezugangsgesetz, Anm. d. Red.) mit einer flächendeckenden Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in Deutschland. Alle wissen, dass kein Dienstleister das allein schafft. Zukunftsfähig sind doch nur alle gemeinsam und im Verbund, in einer flächendeckenden und über Projektgrenzen hinaus erfolgenden Zusammenarbeit mit standardisierten Lösungen und Umsetzungspraktiken. Dazu gehört allerdings auch, dass alle mitziehen und die arbeitsteilig entstandenen Ergebnisse akzeptiert und umgesetzt werden.

Also Bündelung und Konsolidierung der öffentlichen IT?

Peter Kühne: Die Konsolidierung und Bündelung der öffentlichen IT bekommt gerade einen neuen Schub. Shared Services und interkommunale Zusammenarbeit wachsen. IT-Dienstleister müssen und werden sich weiter zu Leistungsnetzwerken zusammenschließen. Vorstellbar ist zum Beispiel eine gemeinsame öffentlich-rechtliche Cloud, die standardisierte Lösungen und Prozesse – bis hin zu Sicherheitskonzepten – bundesweit zur Verfügung stellt.

Stichpunkt digitale Souveränität.

Matthias Kammer: Eine große Aufgabe liegt darin, eine klare Rolle der kommunalen IT-Dienstleister im internationalen Kontext zu finden und einnehmen zu wollen. So sind Produkte der Firma Microsoft in der öffentlichen Verwaltung derzeit praktisch alternativlos, doch neuerdings ein hoher Unsicherheitsfaktor für die Kommunen in Bezug auf die Supportpolitik des Herstellers und auch für den Datenschutz. Die VITAKO wird sich hierzu weiter positionieren und geeignete Maßnahmen suchen, wie sich Abhängigkeiten verringern lassen. Das umfasst politische Rahmenbedingungen, technische Lösungen und gute alternative Produkte. Aber: Das kostet viel Geld, erfordert eine große Kraftanstrengung aller Mitglieder, die sie nur gemeinsam bewältigen können und sucht eine klare Interessenvertretung gegenüber der Politik, den Ministerien und den Konzernen.

Wie sieht sich der Verband in 5 bis 10 Jahren?

Peter Kühne: All die oben benannten Entwicklungen werden die VITAKO deutlich verändern. Es entsteht eine neue Qualität in der Zusammenarbeit der föderalen Ebenen mit ihren IT-Dienstleistern. Daher werden die Aufgaben der VITAKO bei der Gestaltung von Prozessen zwischen den Kommunen und ihren Dienstleistern, aber auch mit den Rechenzentren der großen Bundeseinrichtungen wachsen.

ITEBO ganz nah: Ist die VITAKO hierfür vorbereitet?

Peter Kühne: Ja auf vielen Ebenen: Wir sind auf einem guten Weg. Nicht zuletzt haben wir personell vorgesorgt und unseren Vorstand auf 10 Mitstreiter erweitert und verjüngt. Wir setzen auf neue Ideen, neue Köpfe, frischen Wind.

Herzlichen Dank für das Interview.



Holger Schmelzeisen
Foto: Axians Infoma

ES KOMMT
DARAUF AN,
WAS MAN
DARAUS MACHT.

AXIANS INFOMA

Als eines der ersten Rechenzentren entschied sich die ITEBO-Unternehmensgruppe, die Finanzsoftware Infoma newssystem der Axians Infoma in ihr Lösungsportfolio aufzunehmen. Weil der Uderdog die Großen jagte, nachhaltige Duftmarken setzte und das agile, flexible Team auf Anforderungen schnell reagierte. Heute ist Infoma newssystem eine integrierte Komplettlösung für das Finanzwesen, ergänzt um Fachverfahren für modernes eGovernment. Aus vier ersten Pilotkunden wurden rund 75 Kunden im kirchlichen und kommunalen Umfeld, die die ITEBO heute als inzwischen drittgrößter Axians Infoma Partner betreut.

Seit fast 20 Jahren ist die ITEBO nunmehr der Axians Infoma ebenso treu wie die Bilanz dieser Beziehung bemerkenswert: 13-mal in Folge wurde die ITEBO als Best Practice Partner der Axians Infoma ausgezeichnet. „Aufgrund überdurchschnittlicher

13X IN FOLGE: BEST PRACTICE PARTNER

Ergebnisse“, begründet Holger Schmelzeisen, Geschäftsführer von Axians Infoma. „Die ITEBO setzt ihre Projekte ja komplett eigenständig um, unter unseren Partnern ist diese Expertise herausragend.“

Gemeinsam gewachsen sind die Partner mit jedem ihrer Projekte. „Niedersachsen hat, wie andere Bundesländer auch, viele spezifische Anforderungen. So standen wir zum Beispiel vor dem Konstrukt der Samtgemeinden. Der stetige Input der ITEBO hat daran mitgewirkt, unsere Software mehrgemeindefähig zu machen. Dass unsere Lösung über den heutigen Leistungsumfang verfügt und so ist, wie sie ist, lässt sich maßgeblich auf den ständigen Dialog und Austausch mit all unseren Partnern zurückführen“, erinnert sich Holger Schmelzeisen.

Die zentrale Drehscheibe für alle kommunalen Finanzinformationen und Finanzprozesse entwickelt sich permanent weiter. „Die Lösung Infoma newssystem wird um viele komfortable Neuerungen für durchgängige Digitalisierungsprozesse bzw. für die elektronische Bearbeitung kernprozessbegleitender Dokumente stetig erweitert“, erläutert der Geschäftsführer der Axians Infoma. „Die Lösung wird als Software as a Service (SaaS) aus der Cloud bereitgestellt oder als lokale Installation. Ganz nach Wunsch des Anwenders.“

Digitale Finanzlösungen sind in den Verwaltungen Herz und Ausgangspunkt für eine gesamte Digitalisierungsstrategie. Viele haben die digitale Eingangsrechnung und den Rechnungsworkflow bereits umgesetzt, befinden sich jetzt im Prozess der E-Rechnung. Darauf aufbauend wäre der nächste logische Schritt, so der Geschäftsführer, vollständig digitalisierte Abläufe von der Bestellung bis zur Online-Bezahlung zu schaffen. „Wir sind für alle Gesamtprozesse aufgestellt, in denen Geldfluss eine Rolle spielt und die sich digitalisieren lassen.“

Infoma

Für Axians Infoma gilt es, schnell und stetig am Puls der Kunden zu bleiben. Denn wer zögert, verliert. Das bedeutet auch, immer wieder über breitere Wege nachzudenken, um das Kerngeschäft zu erweitern. „Unsere Aufgabe ist es, Digitalisierung als Gesamtwerk erlebbar zu machen für Mitarbeiter, Bürger und Unternehmen. Deshalb sind wir offen für neue Ideen und Lösungen, die umfassendere Angebote zur Verfügung stellen und ergänzende Services bieten.“

Die Portallösung OpenR@thaus der ITEBO öffnet für die Axians Infoma Mehrwert für die eigenen und mögliche neue Kunden. Denn aus Sicht der Kommunen wie auch der kommunalen Rechenzentren ist OpenR@thaus eine zukunftsfähige Lösung, bietet Services, die es marktweit nur dort gibt. Die marktführenden Hersteller der benötigten Komponenten sind als Partner in das Portal eingebunden. So auch Axians Infoma mit newsystem. Das Finanzkonto im Bürgerkonto mit der Schnittstelle OR-Finanz ermöglicht es bereits, aus Infoma newsystem generierte Bescheide über das Bürgerkonto per Abruf zuzustellen. Aktiv arbeiten die Partner an einer gemeinsamen

ANBINDUNGEN SCHAFFEN – LÖSUNGEN DIGITAL ABBILDEN

Strategie, OpenR@thaus weiter an Infoma newsystem anzubinden. So werden Überschneidungen identifiziert, Lösungen und Schnittstellen geschaffen, um weitere Prozesse digital abzubilden.

NEUE TRANSPARENZ ÜBER DIE VERTRÄGE

An Themen mangelt es Holger Schmelzeisen dabei nicht: „Nehmen wir den Wasserverbrauch. Früher wurden die Zähler bei einem persönlichen Besuch abgelesen. Servicefreundlicher und wirtschaftlich sinnvoller ist es aber, wenn Bürger die Zählerstände selbst übermitteln können. Dazu benötigt es eine sichere Authentifizierung und Prüfmechanismen, die unsinnige Abweichungen erfassen und warnmelden. Komfort entsteht auch, wenn sich bei der Anmeldung eines Hundes sowohl der Hundesteuerbescheid als auch die Anmeldung im zentralen Register des Landes generieren lassen. Werden dann noch die Bescheide gesetzeskonform im Bürgerkonto übermittelt und kann die Bezahlung digital von dort aus erfolgen, haben wir echte Services.“

Deshalb will Holger Schmelzeisen auch künftig über den eigenen Tellerrand schauen: „Eine ergänzende Zusammenarbeit mit Nutzung von Synergien ist eine erfolversprechende Basis für die Erweiterung unseres Portfolios. Das bedeutet, sich bei der Entwicklung zu entlasten, die Arbeit zu teilen und eine gute Lösung gemeinsam zu vertreiben.“

„Die ITEBO setzt ihre Projekte komplett eigenständig um, unter unseren Partnern ist diese Expertise herausragend.“



Dieter Rehfeld
Foto: regio iT

PORTALENTWICKLUNG HAND IN HAND

Ein enges Band von Nordrhein-Westfalen nach Niedersachsen

Seit langem verbindet die ITEBO-Unternehmensgruppe mit der regio iT gesellschaft für informationstechnologie mbh eine enge und fruchtbare Zusammenarbeit. Gemeinsam stehen die Partner in der Verbandarbeit in der Vitako und im Databund Schulter an Schulter, forcieren die flächendeckende Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung. Eine im Jahr 2016 geschlossene Kooperation für die Weiterentwicklung des Serviceportals vertiefte nicht nur die vertriebliche Zusammenarbeit, sondern verhalf der Entwicklung der Portallösung zu einem enormen Schub auf dem Weg zu einer unübersehbaren Größe am Markt.

Das Serviceportal der regio iT gehört zu den Portalentwicklungen der ersten Stunde, wurde als „wegweisendes Serviceportal“ ausgezeichnet. Eigenentwickelt basiert es auf der technischen Grundlage der Open-Source-Portalsoftware Liferay CE. Öffentliche Verwaltungen in Niedersachsen kennen die Portallösung unter dem Namen OpenR@thaus, welche die ITEBO-Unternehmensgruppe mit großem Erfolg vertreibt, beim Kunden implementiert und darüber hinaus in ihrem Rechenzentrum hostet. Beiden Lösungen gemein sind modular erweiterbare Online-Angebote mit einer hohen Alltagsrelevanz, standardisierte Basisdienste und die wachsende Zahl der integrierten Schnittstellen, die die Anbindung weiterer Dienste, Prozesse, DMS-Lösungen und Fachverfahren einfach ermöglichen.

„Wir haben sehr frühzeitig erkannt, dass weder die Entwicklung von komplexen Lösungen noch der Vertrieb im Alleingang zum Ziel führt. Erfolgreich und wirtschaftlich sinnvoll ist das nur in Arbeitsteilung und überregional. Mit der ITEBO haben wir für die Weiterentwicklung der Lösung und den Vertrieb einen starken Partner auf Augenhöhe an der Seite, denn in dieser Partnerschaft werden Versprechen mit viel Engagement auch gehalten“, beschreibt Dieter Rehfeld, Vorsitzender der Geschäftsführung der regio iT, die Kooperation.

Im Vergleich zu NRW und den großen Kunden der regio IT bedient die ITEBO in Niedersachsen eine andere Struktur der kommunalen Landschaft. Landkreise mit vielen kleinen Kommunen erfordern eine spezifische Form des Einstieges in die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) bzw. der schnellen Einführung von Onlineprozessen und -dienstleistungen. Deshalb gibt es in Niedersachsen mit OpenR@thaus ein kompaktes Startpaket, für das die zentralen Basisdienste erweitert und mit den zehn am häufigsten nachgefragten Prozesse ergänzt wurden. „Der Vertrieb in Niedersachsen ist überaus erfolgreich, zahlreiche Kunden haben sich für OpenR@thaus entschieden, ganze Landkreise mit OpenKreishaus interkommunale Portalverbünde geschaffen“, so der Geschäftsführer.

SERVICEPORTAL WEITERENTWICKELN

Mit Nachdruck arbeiten die Partner permanent an der Weiterentwicklung des Serviceportals, um weitere Kommunikations- und Prozessschnittstellen zwischen Bürgern bzw. Unternehmen und der Verwaltung zur Verfügung zu stellen. So setzten sie die Integration verschiedener Fachverfahren, des BUS Niedersachsen und der spezifischen Anforderungen des Landes Niedersachsen um, entwickelten die Schnittstellen unter anderem zu AntiSta, enaio@,

Infoma newsystem und VOIS bzw. VOISIMESO.

Einer der großen Meilensteine 2019 war die Integration der Bauplattform ITeBAU in das Portal OpenR@thaus. So können nun vorausgefüllte Anträge direkt aus OpenR@thaus an die Bauplattform gesendet, die Baulastenauskunft online mittels Bezahlfunktion beglichen werden. Die Bescheide werden über den Postkorb des Antragstellers in OpenR@thaus zugestellt. Auch die regio iT vertreibt seit langem die ITeBAU-Plattform der ITEBO. „Die zentrale Bauplattform erhält durch das OZG enorme Präsenz. Ich wünsche mir eine noch breitere Zusammenarbeit mit der ITEBO, gemeinsame länderübergreifende Projekte.“ Schwierig in NRW, das sich für eine zentrale Bauplattform auf einer anderen technologischen Basis entschieden hat. „Aus unserer Sicht eine sehr unglückliche Entscheidung, da wir die bessere, leistungsstärkere und umfänglichere Lösung bereits haben, darüber hinaus schon in eine Portallösung integriert.“

Nun ja, es gibt noch andere Bundesländer. Was wiederum auch für den Vertrieb der Portallösungen gilt. Um diese gemeinsam auch über weitere Landesgrenzen hinweg zu etablieren, gäbe es genügend Potential, finden die Partner. So wurden im letzten Jahr Meilensteine für die Nutzung von OpenR@thaus und OpenKreishaus in Mecklenburg-Vorpommern gelegt. Durch eine geschlossene Partnerschaft mit der Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH (SIS) und dem Kommunalservice Mecklenburg AöR (KSM) steht den Kommunen des Verbundes nun die Integration der kommunalen Bürger- und Unternehmensplattform offen. Schwerin und der Landkreis Ludwigslust-Parchim sind dabei, das Bürgerportal als Standardplattform einzuführen.

„Zu den Themen des OZG sind wir gut aufgestellt. Bis 2021 werden wir nochmal neue Technologien implementieren, das wird noch einmal ein großer Schritt nach vorn“, ist Dieter Rehfeld überzeugt. Die regio iT vertreibt seit 2016 ein zertifiziertes STVA-Portal, das alle gesetzlichen Bedingungen zur Umsetzung des i-Kfz erfüllt. Die in Stufe 3 definierten Standardver-

fahren von Neuzulassung, Umschreibung, Kennzeichenmitnahme bis Adressänderung bildet das Portal bereits ab. Eine Integration in OpenR@thaus steht in nächster Zeit an. Auch ein Callcenter-Modul ist in Arbeit, Mehrsprachigkeit ein großes Thema. „Mit den Portallösungen erhalten wir eine ganze Menge Adres-

CALLCENTER-MODUL UND MEHRSPRACHIGKEIT

sen. Unter vollständiger Beachtung des Datenschutzes und nach Freigabe durch den Bürger lassen sich diese Adressen technologisch einfach für den rechtsgültigen Postversand aller Art nutzen.“ Vorzugsweise auf dem elektronischen Weg. Ist der gewählte Empfänger elektronisch jedoch nicht erreichbar, so geht die Post voll automatisiert in Druck und auf den postalischen Versandweg. „Wir haben dafür eine Lösung, die bedarf noch der Integration ins Serviceportal.“

Dieter Rehfeld denkt bereits weiter, arbeitet an der Zukunft. Eines seiner Herzensthemen ist es, das Thema Blockchain als Zukunftstechnologie für die öffentliche Verwaltung voranzutreiben. Blockchain gewinnt für eine Vielzahl wichtiger Einsatzszenarien in der öffentlichen Verwaltung rasant an Bedeutung. Dort wo Transaktionen manipulationssicher ohne sogenannte Intermediäre stattfinden sollen, dort wo es um die digitale Souveränität in Deutschland und Europa geht. „Es geht um Themen wie Registermodernisierung, Auskunfts- und Bescheinigungswesen, Bürgerkonten, digitale Services und vieles mehr. Ich wünsche mir sehr, dass die ITEBO als aktives Mitglied in der VITA-KO-Projektgruppe mitgestaltet. Da darf und kann die ITEBO nicht fehlen“, ist Dieter Rehfeld überzeugt.

„Unsere Partnerschaft ist aus vielen Gründen ungemein interessant. Das Wichtigste ist jedoch, dass unsere Erfolge eines der wenigen Paradebeispiele für eine gelungene, harmonische und länderübergreifende Zusammenarbeit sind, von denen es definitiv mehr geben sollte.“

DMS UND PORTALLÖSUNG AUF ERFOLGSKURS



Foto: Optimal Systems, Tom Figel

Jörg Huesmann

Seit 1997 bietet die OPTIMAL SYSTEMS Kunden des kommunalen und kirchlichen Bereiches innovatives Enterprise Content Management (ECM). Von Dokumentenmanagement, E-Akte, Vorgangsbearbeitung, Rechnungsworkflow bis zur allgemeinen Schriftgutverwaltung ist OPTIMAL SYSTEMS innovativer Vordenker. Nach Angaben des Unternehmens verzeichnet das Produkt enaio® als Marktführer über 35 Prozent Marktanteil bei Landkreisen und kreisfreien Städten in Deutschland. Nicht von ungefähr sind OPTIMAL SYSTEMS und die ITEBO-Unternehmensgruppe gesetzte Partner.

Seit 2008 vertreibt die ITEBO enaio®. Anfänglich eine Lösung unter vielen, ist das ECM heute eine der vielfältigsten, variabelsten und gefragtesten Lösungen für die Öffentliche Verwaltung und für die ITEBO favorisiertes System. Als fester Kooperationspartner bildet die ITEBO-Unternehmensgruppe seit 2010 enaio®-Fachkompetenzen in den eigenen Reihen aus, konnte 2013 den Status eines Competence Partners erreichen. „Nicht alle unserer Partner haben ein so tiefes Verständnis und Wissen zu unserer Lösung, investieren so nachhaltig in den Ausbau ihrer Kompetenzen. ITEBO ist einer unserer führenden Partner, wir investieren mit sehr viel Engagement, um diese Partnerschaft auszubauen und so den Veränderungen des Marktes gerecht zu werden“,

EINE PARTNERSCHAFT NICHT VON UNGEFÄHR

sagt Jörg Huesmann, Geschäftsführer der OPTIMAL SYSTEMS Vertriebsgesellschaft mbH Hannover.

Denn Kunden des Öffentlichen Dienstes denken zunehmend vernetzt und strategisch. „Es geht nicht mehr um individuelle Umsetzungen einzelner Projekte, wie die Installation und Administration eines DMS, sondern um komplexe und standardisierte Lösungen. Das OZG (Onlinezugangsgesetz, Anm. d. Red.) führt zu einem regelrechten Nachfrageschub, da die Verwaltungen verstehen, dass ein ECM der erste und wichtigste Schritt auf dem Weg der Umsetzung ist“, erklärt Jörg Huesmann.

BERATUNGS- UND MANAGEMENTKOMPETENZ

Doch komplexe Digitalisierungsprojekte erfordern in erster Linie ein neues, umfassendes Verständnis von Beratung, Strategie und Services. „Die ITEBO verfügt über starke Beratungs- und Managementkompetenz. Das Team arbeitet, wie auch wir, mit einer genau auf die Bedarfe der kommunalen und kirchlichen Kunden zugeschnittenen Methodik, um Anforderungen gesamt zu denken, das Projekt zu designen und schnell, qualitativ hochwertig und erfolgreich umzusetzen“, so der Geschäftsführer. Hierfür wurden von der ITEBO auf der Grundlage verwaltungsweit identischer Grundvoraussetzungen acht verschiedene Lösungsschalen – von Steuern und Abgaben über die digitale Bauakte bis zur allgemeinen Schriftgutverwaltung – entwickelt, an deren Projektende ein speziell auf die Bedürfnisse der jeweiligen Verwaltung angepasstes ECM-System steht.

Als Hosting-Partner übernimmt die ITEBO-Unternehmensgruppe auch den reibungslosen Betrieb von enaio®. Dazu gehören die vollumfängliche Übernahme der serverseitigen Projektierung, Installation, die Anpassung der Firewall und die Anbindung der



Fachverfahren. „Da macht es uns enaio® leicht, da alle relevanten Schnittstellen bereits vorhanden sind“, so Ralf Hörnschemeyer, Geschäftsbereich Vertrieb der ITEBO-Unternehmensgruppe. Die Vertriebsteams der Partner ITEBO und OPTIMAL SYSTEMS wachsen stetig zusammen, pflegen einen regelmäßigen und intensiven Austausch. Deshalb ist

ARBEITSTEILUNG AUF HOHEM NIVEAU

Jörg Huesmann überzeugt: „Die hohe Kompetenz der ITEBO ist für uns sicherer Garant. Kunden und Interessenten, die, auch regional, gut in das Konzept der ITEBO passen, sehen wir deshalb in der Betreuung durch die ITEBO dort auch sehr gut aufgehoben. Die Zusammenarbeit macht nicht nur Spaß, sondern bedeutet Arbeitsteilung auf hohem Niveau.“ Gemeinsam betreuen die Partner derzeit über 40 Kunden: Städte, Gemeinden, Samtgemeinden und Landkreise in mehr als 100 Projekten.

Gleich mehrere anspruchsvolle Digitalisierungsthemen wurden in den vergangenen Monaten umgesetzt. So wurde zum Beispiel in der Samtgemeinde Sögel und der Stadt Papenburg die Rechnungsbearbeitung auf einen durchgängigen elektronischen Workflow umgestellt. Darüber hinaus erfolgte die Einführung der allgemeinen Schriftgutverwaltung.

War die ITEBO in den vergangenen Jahren in ihren Kernregionen eher auf kleine und mittlere Kunden fokussiert, nimmt nun auch die Zahl großer Kunden, ja ganzer Einkaufsgemeinschaften, zu. Der Landkreis Osnabrück ist ein langjähriger Kunde der OPTIMAL SYSTEMS, die zugehörigen Kommunen wiederum werden von der ITEBO betreut. Mit der Installation von OpenR@thaus in allen 21 Städten und Kommunen des Landkreises Osnabrück und deren Vernetzung über OpenKreishaus zu einem interkommunalen Portalverbund entsteht hier gerade eine der innovativsten Blaupausen. In vielen weiteren Projekten des Landkreises soll die interkommunale Umsetzung, zum Beispiel der digitalen Bauakte oder der Sozialakte, folgen.

„OpenR@thaus ist die gelungene Drehscheibe für alle digitalen Prozesse zum Bürger, während enaio® sozusagen das Fundament für die Anbindung der kommunalen Fachprozesse bildet. Die logische Konsequenz ist die Gestaltung einer neuen Standard-Schnittstelle zwischen enaio® und OpenR@thaus“, führt Jörg Huesmann aus. Neu gestaltet ist auch die Übernahme aller im Postkorb von OpenR@thaus eingegangene Dokumente durch enaio®. „Das, was der Kunde von Amazon an komplett digitalen Abläufen kennt, hat enaio® schon im Bauch. Die Verbindung mit unserer Portallösung OpenR@thaus ist ein Leuchtturm für Innovation“, ergänzt Ralf Hörnschemeyer.

MODULARE PLATTFORM

Jörg Huesmann fasst zusammen: „OpenR@thaus und OpenKreishaus passen genau zu den Anforderungen des OZG nach einer einheitlichen modularen Plattform. Wir sind von dieser eGovernment-Plattform genauso überzeugt wie unsere gemeinsamen Kunden. Sie ist für uns als die Lösung gesetzt.“

Zum Jubiläum gratuliert der Geschäftsführer der OPTIMAL SYSTEMS Vertriebsgesellschaft mbH herzlich: „Unser Wunsch und Ziel ist es, die offene und vertrauensvolle Arbeit weiter zu vertiefen und die Zahl der gemeinsam betreuten Kunden zu erhöhen. Wir freuen uns darauf, gemeinsam mit der ITEBO OpenR@thaus und OpenKreishaus als flächendeckende Lösung zu etablieren und den Stellenwert der ITEBO in Niedersachsen noch weiter zu festigen und zu erhöhen.“

"ITEBO ist einer unserer führenden Partner, wir investieren mit sehr viel Engagement, um diese Partnerschaft auszubauen und so den Veränderungen des Marktes gerecht zu werden."

DIGITALISIERUNG VOR UND HINTER DER RATHAUSTÜR

FÜNF LANDKREISE FINDEN IHREN WEG

Die Digitalisierung der Verwaltung ist zu einem Schlagwort verkommen, das bei Bürgermeistern wie Abteilungsleitern und Sachbearbeitern eher Zurückhaltung und Skepsis auslöst. Zu viele Ansätze und vage Konzepte haben zu einer allgemeinen Digitalisierungsmüdigkeit geführt. Hohe interne Projektaufwände stehen fehlenden Personalressourcen gegenüber. Die Komplexität der anstehenden Aufgaben und die Vielzahl der möglichen Ansatzpunkte fordern eine hohe Einsatzbereitschaft. Von Prozessen ohne Medienbrüche über die elektronische Aktenführung, den elektronischen Posteingang, die allgemeine Schriftgutverwaltung bis hin zu Online-Services für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen bietet sich ein weites Feld. Fünf Landkreise in Niedersachsen machen sich auf den Weg.

Erst optimieren, dann digitalisieren – homogene IT-Landschaften als Basis der Digitalisierung

Am Anfang einer jeden Digitalisierungsoffensive steht die Überprüfung bestehender Prozesse. Unter dieser Prämisse machte sich der Landkreis Osnabrück 2017 auf den Weg. Strukturiert und organisiert beschäftigte man sich mit der Frage, wie die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) gelingen kann und welche Arbeitspakete notwendig sind. Zwei Hauptaufgaben kristallisierten sich aus dem entstandenen Vorgehensmodell heraus: Die Prozesse des Landkreises sinnvoll in einen digitalen Rahmen zu bringen und eine gemeinsame Technologie für den Landkreis und die kreisangehörigen Kommunen bereitzustellen. Allem voran stellt der Landkreis Osnabrück dabei die Optimierung bestehender Prozesse und Strukturen. „Erst wenn ein Prozess, eine Dienstleistung, ein Service so strukturiert ist, dass unnötige Schleifen und Freigaben, Redundanzen und Liegezeiten eliminiert sind, kommt der Schritt der Digitalisierung“, erklärt Stefan Albers, Leiter Organisation und Digitalisierung im Landkreis Osnabrück. „Intern ist enaio® als Dokumentenmanagementsystem der Dreh- und Angelpunkt.“ Prozesse wie die Baulastenauskunft und der digitale Bauantrag werden vollständig digital, also ohne Medienbrüche, abgebildet. Um auch den Kontaktpunkt zu Bürgerinnen und

Bürgern, die Antragsstellung, digital zu ermöglichen, setzt der Landkreis auf OpenR@thaus. Damit greift der zweite Teil des Vorgehensmodells. Mit der Nutzung von OpenR@thaus als Portallösung erhält der Landkreis eine Kommunikationsschicht mit den Bürgerinnen und Bürgern. Digitale Anträge über OpenKreishaus bzw. OpenR@thaus gehen automatisiert über den enaio® Workflow zu den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern. „Für uns bedeutet das, dass manuelle Datenübertragung und Medienbrüche vollständig eliminiert sind. Die Bearbeitung erfolgt vollständig im enaio®, auch Kommunikation und Weiterleitung von Belegen können bequem aus der bekannten Umgebung heraus gesteuert werden“, so Albers. Henning Köster, Servicebereichsleiter E-Services/ DMS der ITEBO-Unternehmensgruppe ergänzt: „Die Schnittstelle von OpenR@thaus zum DMS ist grundsätzlich typenoffen. Damit können wir jedes workflowfähige DMS anbinden und die Verwaltungen profitieren von einem echten, digitalen Workflow. Kommunikation, Dokumentation, Archivierung – diese Aufgaben gehören in ein DMS und können durch die Schnittstelle OR-DMS auch dort verbleiben.“

Auch der Ausbau der interkommunalen Zusammenarbeit hat einen hohen Stellenwert im Landkreis Osnabrück. enaio® steht als zentrales DMS für alle Kommunen zur Verfügung und ebnet den Weg zu einer möglichst homogenen Systemlandschaft, auch die Nutzung von OpenR@thaus wird gefördert. „Mit dem lokalen Portalverbund haben der Landkreis und seine Kommunen Fakten für und mit den Bürgerinnen und Bürgern geschaffen. Die stetige Weiterentwicklung der online-Dienstleistungen und Services sind unsere Hausaufgaben der nächsten Monate und Jahre.“ (siehe ITEBO ganz nah 03/2018, Anm. d. Redaktion).

Digitalisierung ist eine Maßanfertigung

Wie wichtig es ist, Gemeinsamkeiten zu finden und die Kommunen auf dem Weg zur Digitalisierung nicht nur zu begleiten, sondern zu begeistern, beobachten Cornelia Reithmeier und Frank Patzlee im Landkreis Heidekreis. Nachdem die Kommunen zunächst auf

die Entscheidung des Landes Niedersachsen warten wollten, finden sich immer mehr Kommunen, die zu den Vorreitern gehören wollen und gemeinsam mit dem Landkreis an der Umsetzung des OZG und der Verwaltungsdigitalisierung arbeiten wollen. Dafür definiert der Landkreis zunächst ein Leitmotiv. „Die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern muss bidirektional, sicher, einfach und kontextbezogen möglich sein“, erklärt Cornelia Reithmeier, Verantwortliche für die Verwaltungsentwicklung im Heidekreis.

nisch, per Analogpost oder E-Mail kommen – die Anträge werden direkt im Fachverfahren erwartet. Hier müssen Schnittstellen geschaffen werden“, fasst Reithmeier zusammen. „Interoperabilität und standardisierter Datenaustausch müssen garantiert werden. Denn: Digitalisierung ist Maßanfertigung. Und das gelingt nur mit den richtigen Werkzeugen.“ Der Heidekreis ist aktuell dabei, OpenR@thaus einzuführen. Dieses ermöglicht die direkte Kommunikation mit der Sachbearbeitung und bietet Bürgerinnen

Landkreis Emsland



Landkreis Osnabrück



Landkreis Harburg

Heidekreis

Landkreis Göttingen



© Grafik: b2 Werbeagentur

OpenR@thaus bietet hier den optimalen Einstieg von Seiten der Bürgerinnen und Bürger. Hinter den Rathaustüren finden sich jedoch, anders als im Landkreis Osnabrück, keine harmonisierten IT-Landschaften.

„Allein im Bereich der Finanzverfahren finden wir im Heidekreis zahlreiche unterschiedliche Fachverfahren“, erklärt Reithmeier. „Eine Harmonisierung der zerklüfteten IT-Landschaft ist weder zeitlich noch finanziell oder personell sinnvoll. Für unser Bürgerportal steht daher die Verfügbarkeit von offenen Schnittstellen an erster Stelle.“
Verwaltungsintern ist die Vernetzung von Fachverfahren die zentrale Aufgabe. Wo also ansetzen?

Der Landkreis Heidekreis fand in den Fachbereichen Soziales gemeinsame Interessen: Die Harmonisierung von 17 Posteingängen in Verwaltung, Jobcenter und Landkreis erfordert ein einheitliches Konzept, aber maßgeschneiderte Lösungen. „Am Anfang steht die Digitalisierung des Posteingangs. Ob die Anträge nun aus dem Bürgerkonto, dem Bürgerservice, telefo-

und Bürgern die Möglichkeit, ihre Anliegen ganz einfach übers Smartphone mitzuteilen, Anträge (soweit möglich) online zu stellen, Dokumente durch Upload oder Abfotografieren einzureichen, sowie sich jederzeit einen Überblick über die Verwaltungskontakte zu verschaffen. Das Bürgerkonto von OpenR@thaus wird so zum Zugangskanal zur Verwaltung mit Kommunikationsmöglichkeit und Datenaustausch.

OZG für die Bürgerinnen und Bürger

Ausgangspunkt bei der Umsetzung des OZG für den Landkreis Harburg sind die Bürgerinnen und Bürger. „Sie müssen nicht wissen, ob der Antrag eine Leistung des Landkreises oder der Kommune ist“, verdeutlicht Dennis Frey, Projektleiter E-Government bei der ITK Harburg. „Wir denken die Digitalisierung daher aus der externen Sicht.“ Der lokale Portalverbund ist bereits online, eine zentrale Suche bündelt alle Leistungen von Landkreis und Kommunen und leitet Bürgerinnen und Bürger automatisch weiter. Digitalisierung für die Bürgerinnen und Bürger zu denken, das heißt im Landkreis Harburg: es gibt eine Registrierung, eine einmalige Authentifizierung,

Weiter auf der folgenden Seite >>

DIGITALISIERUNG VOR UND HINTER DER RATHAUSTÜR FÜNF LANDKREISE FINDEN IHREN WEG

ein Bürgerkonto, keine Datenredundanzen. Der Landkreis geht sogar noch einen Schritt weiter. Geplant ist, im Rahmen einer Handlungsempfehlung die je Prozess geforderten Authentifizierungslevel über alle Mitgliedskommunen hinweg einheitlich zu definieren. In der ersten Projektphase sind zunächst zwei Verwaltungen online. Neben dem Landkreis ist dies die Samtgemeinde Jesteburg. „Alle zwölf Kommunen mit der Portallösung OpenR@thaus auszustatten, möglichst viele Prozesse online anzubieten und gleichzeitig über eine Fachverfahrenintegration optimale Arbeitsbedingungen zu bieten, ist bereits ein Mammutprojekt“, so Frey. „Mit der Schaffung von Standards im Bereich der Authentifizierung, der Navigation, der Registrierung und bei Schnittstellen geben wir dem Projekt Digitalisierung einen Rahmen und hoffen auf Synergieeffekte.“ Das erscheint für die Bürgerinnen und Bürger an dieser Stelle logisch und einfach, und davon profitiert auch die Verwaltung. Die zweite Projektphase ist bereits mit dem initialen Projektworkshop in der Stadt Winsen (Luhe) und der Samtgemeinde Salzhausen gestartet. Parallel dazu erfolgt die Integration weiterer Landkreisprozesse. Das heißt auch, dass die gemeinsam erarbeiteten Standards Schritt für Schritt auf weitere Kommunen ausgerollt werden. So nähert sich auch der Landkreis Harburg einem lokalen Portalverbund.

Einer für alle – alle für einen

„Das Emsland ist stark“, weiß Mark Sievers, Projektleiter OpenR@thaus und IT-Leiter im Landkreis Emsland. Finanziell gut aufgestellt und ideenstark geht der Landkreis das Thema der Digitalisierung an. Für sich hat der Landkreis erkannt, dass die externe Sicht der Bürgerinnen und Bürger und die interne Sicht der Verwaltungen Hand in Hand gehen müssen. Unterstützt vom Landrat und gemeinsam mit allen 19 Kommunen hat man sich für die Einführung des lokalen Portalverbundes auf Basis OpenR@thaus entschlossen. Acht Kommunen und der Landkreis

gehen Mitte Januar online. Die weiteren folgen 2020. „Emsländer sind eben Macher“, schmunzelt Sievers. Doch auch im Emsland mussten zunächst grundlegende Strukturen geschaffen werden. Wichtigster Punkt: die interkommunale Zusammenarbeit und Kommunikation. Im Rahmen der ersten Projektphase wurde zunächst das Konzept zur Datenhaltung der Bürgerkonten überprüft. „Letztlich liegen alle Konto-Daten beim Landkreis“, so Sievers. „Das heißt, wir benötigten eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung mit allen Kommunen.“

Die Problematik lag jedoch nicht in der Erstellung und Unterzeichnung der Dokumente – im Rahmen der Projekttreffen entstanden angeregte Diskussionen, zeitweise stand das gesamte Projekt OpenR@thaus auf der Kippe. „Der Stein des Anstoßes war aber nicht die Datenhaltung oder die konsequente Umsetzung des Gedankens der Datensparsamkeit“, erinnert sich Sievers. „Vielmehr ging es um das Layout der Anmeldeseite.“ Denn nicht nur der Landkreis Emsland ist stark – auch die Kommunen bringen ein starkes Identitätsbewusstsein mit. Mit einer neutralen Anmeldeseite, die nun alle Kommunen integriert, ist auch diese Hürde genommen und die Emsländer wissen einmal mehr, wie wichtig offene und zielgerichtete Kommunikation ist. Doch auch das Emsland steht vor einer Herausforderung, die allein nicht zu lösen ist: das fehlende Servicekonto und die offene Flanke der Vertrauensniveaus. „Hier sehen wir das Land Niedersachsen in der Pflicht“, so Sievers.

Als Macher fokussieren die Emsländer sich daher lieber auf die „kontrollierbaren“ Baustellen. Das Zusammenspiel von OpenR@thaus und den integrierten Fachverfahren, der elektronischen Aktenführung, und die Entwicklung eines Modells zur Einführung der verwaltungsweiten allgemeinen Schriftgutverwaltung sind große Projekte. „Bei diesen Projekten geht es nicht nur um Technik und

Organisation, vor allem der menschliche Faktor spielt hier eine große Rolle“, ist Sievers überzeugt.

Der Faktor Mensch

Auch der Landkreis Göttingen greift den Themenschwerpunkt Digitalisierung von zwei Seiten auf. Während die Arbeitsgruppe Portal und Prozesse den Aufbau einer modularen Portalinfrastruktur plant, fokussiert sich die Arbeitsgruppe eAkte auf den Aufbau einer verwaltungsweiten Infrastruktur für die Nutzung elektronischer Akten und der anschließenden Implementierung einer verwaltungsweiten allgemeinen Schriftgutverwaltung (ASV). Zentral ist dabei jedoch die Innensicht des Landkreises. „Digitalisierung ist ein Gemeinschaftsprojekt“, davon ist Ilona Ehrhardt, IT-Leiterin des Landkreises Göttingen, überzeugt.

„Digitalisierungskompetenz gemeinsam zu entwickeln ist derzeit unsere Hauptaufgabe.“ Dazu gehört es, die Führungskräfte zu qualifizieren und zu überzeugen sowie Raum und Wissen für kreative Lösungen zu schaffen. Denn nur, wer sich im digitalen Raum sicher bewegt und in der Lage ist, verwaltungsinternes Fachwissen mit IT- und Prozess-Know-how zu verknüpfen, kann bei der Konzeption von effizienten und modernen digitalen Prozessen kreativ und zielgenau vorgehen. „Der Faktor Mensch ist in Göttingen essentiell“, vergleicht Ehrhardt mit den anderen Landkreisen. „Wir verfügen über eine solide IT-Basisinfrastruktur und seit 2009 über ein DMS, die Einführung von OpenR@thaus erfolgt 2020. Jetzt geht es darum, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abzuholen, mitzunehmen und zu qualifizieren.“ Die TOM-Methode der ITEBO-Unternehmensgruppe hat den Landkreis an dieser Stelle überzeugt. „Die ITEBO mit ihrem kommunalen Prozess-Know-how, dem

Wissen um die Schnittstelle von Technik, Organisation und Mensch und der jahrelangen Erfahrung in der Anwendungsbetreuung ist der richtige Partner für den anstehenden mehrjährigen Digitalisierungsprozess.“

Viele Wege führen zum Ziel

„Mit Mut fangen die erfolgreichsten Geschichten an“, fasst Ronny Kirchner, Geschäftsbereichsleiter Vertrieb der ITEBO-Unternehmensgruppe, zusammen. Fünf Landkreise haben ihren Weg zur Digitalisierung der Verwaltung und der Umsetzung des OZG vorgestellt. Kein Weg gleicht dem anderen, gemeinsam haben sie jedoch eines: Immer dann, wenn Landkreis und Kommunen zusammenfinden und einen gemeinsamen Weg wählen, kommen Synergieeffekte zum Tragen und beflügeln Projekte sich gegenseitig. Die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen zu schaffen, ist eine grundlegende Aufgabe. Der Erfolg der Digitalisierung bemisst sich jedoch an der Fähigkeit der Landkreise und Kommunen, ihre Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Digitalisierungsprozess einzubinden, sie auszubilden, zu motivieren und eine gemeinsame Vision zu entwickeln.

„OpenR@thaus ist ein neuer Kommunikationskanal“, bekräftigt Kirchner. „Vollständige digitale Prozesse aber entstehen erst dann, wenn für die verwaltungsinternen Prozesse die technisch-organisatorischen Grundlagen gelegt sind und die Menschen als Anwender und Multiplikatoren miteinbezogen werden. Die Hauptleistung liegt in den IT- und Digitalisierungsabteilungen der Landkreise und Kommunen. Die ITEBO-Unternehmensgruppe als IT-Beratungshaus und Partner für Digitalisierung steht ihren Verwaltungen dabei zur Seite.“

© stock.adobe.com/nka



DIE STADT MEPPEN UND ITEBO: EIN EINGESPIELTES TEAM FÜR ERFOLGREICHE PROZESSGESTALTUNG

KONSTRUKTIV, OFFEN, PRODUKTIV

Die Stadt Meppen gehört zu den Kunden, die die ITEBO-Unternehmensgruppe bereits seit vielen Jahren betreut. Der Beginn der Partnerschaft datiert aus dem Jahr 2000. Sowohl aus Kundensicht als auch aus Sicht der ITEBO ist Meppen ein anspruchsvoller Kunde – in einem positiven Sinn. Denn gerade im Rahmen einer vertrauensvollen und offenen Zusammenarbeit kann ein Kunde sehr wertvoll sein, der Denkanstöße gibt, zugleich aber auch Lösungskonzepte und Optimierungen einfordert.

Die Liste der Fachverfahren, die die Stadt Meppen über die ITEBO im Einsatz hat, ist lang: Von Anfang an dabei war das Meldewesen, zunächst OK.EWO, später dann VOISIMESO. Das Finanzwesen hat man gemeinsam auf die Doppik umgestellt mit Infoma newsystem. Die Personalabrechnung wird mit KIDICAP durchgeführt, hier liefert die Stadt Meppen die Daten und die ITEBO übernimmt die Abrechnung. Auch die Bereiche Wohngeld, Ordnungswidrigkeiten und die Kindergartenverwaltung werden durch die ITEBO betreut. Die Stadt Meppen hat über die ITEBO außerdem eine neue Telekommunikations-Anlage erworben, die sie nach der gemeinsam durchgeführten Installation eigenständig betreibt.

KONSTRUKTIVES FORDERN, OFFENER UND DIREKTER AUSTAUSCH

Dienstleistungsportfolien sind austauschbar, Kulturen des Miteinander-Umgehens nicht. Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit müssen in der Regel beide Aspekte stimmen: Die Kompetenz und die technische Leistungsfähigkeit auf der einen Seite, Kundennähe, Verlässlichkeit und persönliches Engagement auf der anderen. Die Partnerschaft zwischen der Stadt Meppen und der ITEBO ist ein Beispiel dafür, dass eine solche Kultur für beide Seiten fruchtbar und produktiv sein kann.

Christoph Strätker, Leiter des Fachbereichs Steuerungsberatung, hat seit 2014 die Verantwortung für die Ausgestaltung und Entwicklung der IT-Prozesse in der Verwaltung. Er betont: „Als zukunftsorientierte Kommune legen wir großen Wert darauf, die Entwicklung unserer Prozesse und Strukturen so voranzutreiben, wie es unserem Anspruch und unserem Tempo entspricht.“

Willi Leigers, Leiter im EDV-Service, hat die Ausgestaltung der IT bei der Stadt Meppen seit 1990 begleitet. Er ergänzt: „Das schließt ein, dass wir offen sind für Anregungen, die die ITEBO einbringt, wenn sie uns zum Beispiel auf neue Trends hinweist und

uns deren Vorteile erläutert. Ebenso gehört aber auch dazu, dass wir konstruktive, kritische Anwender sind, die Optimierungen einfordern, wenn wir den Bedarf sehen. Wenn uns etwas auffällt, geben wir entsprechende Hinweise und Anregungen. Es kann auch mal vorkommen, dass wir Lizenzmodelle hinterfragen. Oder bei einem Verfahrenswechsel waren beispielsweise nach der Datenmigration spezielle Dokumente nicht mehr verfügbar. Nach Rücksprache mit unserem Ansprechpartner Dirk Stratmann konnte die ITEBO dieses Manko beheben. Entscheidend ist, dass beide Seiten offen und ehrlich miteinander umgehen. Durch die konstruktive Herangehensweise der ITEBO fühlen wir uns in dieser Partnerschaft bestens aufgehoben – auch im Hinblick auf unsere zukünftigen Vorhaben.“

FLEXIBLE UNTERSTÜTZUNG

Als es darum ging, aufgrund personeller Veränderungen, für den Datenschutzbeauftragten der Stadt Meppen Ersatz zu finden, hat man sich

an die ITEBO gewandt. Die Lösung war schnell gefunden, indem der derzeitige IT-Sicherheitsbeauftragte nun auch gleichzeitig die Funktion des Datenschutzbeauftragten übernimmt.

Im täglichen Prozedere spielt die Art der Kontaktaufnahme und die Unterstützung bei Anwendungsproblemen und Fragen eine wichtige Rolle. Hier gibt es zwar einerseits den ServiceDesk, bei dem der Kontakt über eine Hotline zu dem zuständigen und verfügbaren Ansprechpartner erfolgt. Andererseits bestehen aufgrund der langjährigen Zusammenarbeit auch Gewohnheiten, die direkte Kontaktaufnahme mit dem persönlichen Ansprechpartner zu suchen. Die ITEBO ist für beide Optionen offen und schafft auch in diesem Bereich den Freiraum für einen flexiblen und produktiven Umgang.

VOLLES PROGRAMM – KOLLEGIAL UND KONTINUIERLICH

SEIT MEHR ALS 17 JAHREN ARBEITEN DIE STADT HASELÜNNE
UND ITEBO PRODUKTIV UND ENG ZUSAMMEN

Seit 2002 setzt die Stadt Haselünne auf die ITEBO als IT-Partner. Mit steigenden Anforderungen wurden auch die eingesetzten Lösungen und Dienstleistungen immer zahlreicher und erstreckten sich Schritt für Schritt über immer mehr Bereiche. Die Entwicklung setzt sich heute weiter fort – mit der Projektierung von OpenR@thaus sind die Weichen für die gemeinsame Umsetzung der Digitalisierungsstrategie längst gestellt.

Wie in vielen anderen Kommunen ist auch die IT-Abteilung der Stadt Haselünne im Laufe der Zeit mit ihren Aufgaben und ihrem Verantwortungsbereich gewachsen. Markus Schüler hat diese Herausforderung bis vor Kurzem allein gestemmt, seit Oktober hat er Unterstützung durch Holger Strodtkötter. „Für mich ist entscheidend, dass ich mich voll und ganz auf die reibungslose Zusammenarbeit mit der ITEBO verlassen kann. Die Anforderungen rund um meinen Aufgabenbereich sind im Laufe der Jahre immer weiter gestiegen. Umso mehr braucht man in der IT einen Partner, der einen entlastet“, erläutert Markus Schüler.

HOHE ANSPRÜCHE GEMEINSAM UMSETZEN

Einen wichtigen Kernbereich der Zusammenarbeit machen die zahlreichen Rechenzentrumsleistungen aus. Die ITEBO ist nicht nur für die Client Server Betreuung zuständig, sondern auch für die Managed IT Security, den Betrieb der Firewall und den Einsatz einer Antivirus-Lösung. Im Sinne einer echten Entlastung der IT-Abteilung der Stadt Haselünne geht es dabei um weit mehr als die kontinuierliche Verfügbarkeit der Anwendungen. Das Konzept einer vollumfänglichen Betreuung und Partnerschaft auf Augenhöhe umfasst auch die ständige Weiterentwicklung

der IT-Landschaft und den Ausbau der Dienstleistungen entlang der steigenden Anforderungen.

Zu den strategischen Zielen der Stadt Haselünne gehörte zum Beispiel auch die frühe und konsequente Umsetzung eines Mobile Device Managements, das zusammen mit der ITEBO konzipiert und realisiert wurde. Ob bei der Umstellung auf das Finanzverfahren Infoma newsystem, das Fachverfahren OK.EWO oder bei der Einführung des Ratsinformationssystems Session: Stets hat die Verwaltung der Stadt Haselünne von der langjährigen intensiven Zusammenarbeit profitiert: „Bei der Entwicklung von neuen Projekten und Erweiterungen haben wir mit der ITEBO immer wieder den klaren Vorteil, dass die Kollegen dort einfach unsere Strukturen sehr gut kennen. So ist quasi automatisch sichergestellt, dass die Konzepte und Lösungen genau zu unseren Anforderungen passen. Das macht vieles wesentlich einfacher“, so Markus Schüler.

ENGE ZUSAMMENARBEIT – AUCH IN AUSNAHMESITUATIONEN

Wie allgemein bekannt, kann es trotz Antivirus-Lösung und Firewall zu Sicherheitslücken in der IT kommen – zum Beispiel durch menschliche Fehleinschätzungen. Als bei der Stadt Haselünne einmal versehentlich der infizierte Anhang einer E-Mail-Bewerbung geöffnet wurde, kam es zu einem Virusbefall auf einem lokalen Rechner. Als die ITEBO telefonisch zu Rate gezogen wurde, konnte durch sofortige Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen verhindert werden, dass der Virus sich von dem lokalen Rechner auf das gesamte Netzwerk ausbreitete. „Dieses Beispiel zeigt, dass eine IT-Partnerschaft wesentlich mehr ist als der Betrieb von Fachverfahren. Erst durch enge Zusammenarbeit und langjähriges, persönlich verankertes Detailwissen entsteht die Art von Unterstützung, die eine moderne Kommune heute braucht“,

kommentiert Ralf Hörnschemeyer, zuständiger Vertriebsmitarbeiter der ITEBO-Unternehmensgruppe.

PROJEKT ENAIO®: DMS-EINFÜHRUNG MIT AHA-EFFEKT

Als die ITEBO der Stadt Haselünne das Dokumenten-Management-System enaio® in einer Präsentation vorstellte, war für die Beteiligten auf der Verwaltungsseite sofort klar: Diese Lösung möchten wir – so schnell wie möglich! Markus Schüler: „Bereits bei der Einführung haben wir die enormen Vorteile der Lösung schnell schätzen gelernt. In kurzer Folge haben wir das System für die Bereiche Steuerakte, Personalakte und Rechnungsworkflow eingeführt. Auch hier hat sich wieder gezeigt, dass die detaillierten Kenntnisse der ITEBO über unsere Abläufe nicht nur die Zusammenarbeit vereinfachen, sondern auch Effizienz bringen.“

AUF DIGITALKURS

KUNDENKOMMUNIKATION DER STADTWERKE OSNABRÜCK



Von der ersten Stunde an nutzen die Stadtwerke Osnabrück die Output-Services der ITEBO-Unternehmensgruppe. Mehr als 100.000 Kunden werden von den Stadtwerken Osnabrück mit Fernwärme, Strom, Erdgas sowie Wasser beliefert. Diese erhalten mehr als 300.000 Verträge, Serienbriefe, Produktpromotion, davon 190.000 Verbrauchsabrechnungen. Versendet das Unternehmen letztere zwar in der Regel immer noch per Post, stehen die Weichen des Unternehmens in Richtung moderner, digitaler Kommunikation.

Vor einigen Jahren stellten die Stadtwerke den SAP-Betrieb um und wechselten zugunsten einer Kooperationsgemeinschaft aus mehreren Stadtwerken den Dienstleister. Dort werden seither finanzbe-

zogene Daten und Systeme gehostet, dort werden auch die für die Verbrauchabrechnung fertigen Druckdaten erstellt. „Allerdings waren diese erst einmal von der Versandoptimierungssoftware der ITEBO nicht lesbar, sodass wir die gesamte Aufbereitung der Daten überarbeiten mussten“, erinnert sich Frank Bögel, Leiter Marktkommunikation und Abrechnung der Stadtwerke Osnabrück AG. „Also mussten die Formulare, insbesondere die Drucksteuerungszeile, erneuert, wie auch die Daten mit neuen, für die Weiterverarbeitung wichtigen Informationen versehen werden“, ergänzt Werner Geers aus dem Servicebereich Outputmanagement der ITEBO-Unternehmensgruppe. „Für die ITEBO bedeutete das den kompletten Umbau der Weiterverarbeitung der Druckdaten. Erst danach konnten die Aufträ-

ge wie gewohnt verarbeitet, gedruckt, kuvertiert, frankiert und dem Versand übergeben werden.“

Abrechnungen für den Strom-, Erdgas- und Wasserverbrauch enthalten jede Menge direkter und indirekter Informationen. Inhalt und Darstellung von Rechnungen sind zu einem großen Teil detailliert gesetzlich vorgeschrieben. Daten, Zahlen, Termine, zahlreiche Pflichtangaben müssen hundertprozentig stimmen. Oberste Priorität für Frank Bögel, denn: „Die Rechnung ist ein sensibles Thema. Da ist es wichtig, dass die unterschiedlichen Formulare fehlerfrei gedruckt werden, dass die richtige Menge an Dateien erstellt wird, im richtigen Format und bester Layout-Qualität. Viele Dokumente erhalten einen Beileger, der muss dann auch passen. Die ITEBO ist ein verlässlicher Partner mit stabilen Prozessen. Die Abläufe im Output-Management der ITEBO sind standardisiert und automatisiert, deshalb hatten wir noch nie einen Ausfall.“

Doch gerade die Rechnung unterliegt häufigen Änderungszyklen in Folge zum Beispiel gesetzlicher Anforderungen. Jede dieser Änderungen erfordert eine Anpassung im SAP und nachfolgend auch des Druckdatenstroms. Das klappt in der Zusammenarbeit aller drei beteiligten Unternehmen jedoch hervorragend, zeitnah und unkompliziert. Nicht zuletzt garantiert hierfür die hohe Professionalität und Flexibilität der ITEBO-Unternehmensgruppe. „Unsere Zusammenarbeit und die Kommunikation machen einfach Spaß. Die Nähe hier in Osnabrück hat dazu den Charme, dass wir sprichwörtlich auf kurzen Dienstwegen abstimmen oder Qualität prüfen und sichern können. Das Team ist hochengagiert, da läuft nicht einfach was durch und produziert Fehler und Kosten. Die sehen auch kleine Fehler und reagieren sofort“, so der Leiter des Bereiches.

Verlässliches Outputmanagement gehört seit Gründung der ITEBO zu den zentralen und bei Kunden beliebten Services. Das Spektrum reicht vom Sammeln der Dokumente aus verschiedenen Quellen über die terminierte Produktion, bis hin zum Versand in einer kundenorientierten Multichannel-Kommunikation. Rasant steigt jedoch die Tendenz, auch Individualpost direkt ans Druckzentrum der ITEBO zu übergeben und dort zentral produzieren zu lassen. Seit 2019 nutzen die Stadtwerke das neue Print as a Service für den zentralen Druck der Dokumente aus dem Kundenservice. Eine Ausweitung in andere Bereiche, so auch für die Verbrauchsabrechnungen oder das angeschlossene Call Center, ist für Anfang 2020 vorgesehen. „Die Hauptaufgabe bei der Einführung von Print as a Ser-

vice war die Anpassung der speziellen Dokumente. So mussten die Identifizierung der Dokumente zur Aufbereitung in Simplex- bzw. Duplexdruck, in schwarz/weiß oder Farbe, sowie die Zuteilung der entsprechenden Beilagen erfolgen“, sagt Werner Geers.

Die Mitarbeiter der eingebundenen Bereiche übernehmen mit Print as a Service ihre Dokumente an den zentralen Drucker, wo sie von der ITEBO zu festgelegten Zeiten abgerufen, aufbereitet, produziert und dem Verteildienstleister übergeben werden. „Das erbringt eine deutliche Reduzierung der Bearbeitungszeit. Aufgrund des hohen Komforts, der Datensicherheit und des damit verbundenen Nutzens, wird sich Print as a Service langfristig in unserem Haus als Arbeitsweise durchsetzen“, ist Frank Bögel überzeugt. In den nächsten Jahren blickt der Bereich Marktkommunikation und Abrechnung der Stadtwerke Osnabrück auf weitere spannende Projekte. „Es steht an, die Druckaufbereitungssoftware zu wechseln, da kommen wieder größere Aufgaben auf die ITEBO zu. Auch das Thema Farbdruck wird im Haus diskutiert, das würde dann die Neugestaltung unserer Druckerlandschaft und die erneute Anpassung der Druckstraße erfordern“, gibt Frank Bögel einen Ausblick.

Doch nicht nur das Outputmanagement liegt in den Händen der ITEBO. Die Stadtwerke Osnabrück gehören inzwischen zu den größten Kunden der ITEBO, breit gefächert ist das Spektrum der Projekte und Dienstleistungen. So betreut die Unternehmensgruppe für über 1.000 Arbeitsplätze der Stadtwerke die gesamte IT-Infrastruktur, vom hauseigenen Rechenzentrum über das Netzwerk bis hin zu allen mobilen Endgeräten. So entstehen komplexe Cloud Modelle, ein neues Service Management-System mit Ticketsystem und Self Services oder auch intelligente IT-Sicherheitskonzepte.

„Wir gratulieren zum Jubiläum und bedanken uns für die hervorragende Zusammenarbeit, die tolle Kommunikation, für Verlässlichkeit, die stetige Qualität und Flexibilität. Wir wünschen uns, so gut wie bisher mit der ITEBO weiterzuarbeiten und neue Projekte zu gestalten.“



KOMPLEXITÄT BEHERRSCHEN – FÜR NACHHALTIGES WIRTSCHAFTEN

Die Meyer Gemüsebearbeitung GmbH mit Sitz in Twistringen gehört mit 240 Mitarbeitern zu den Großen der Branche. Das Familienunternehmen wächst kontinuierlich und setzt auf moderne Technologien und innovative Nachhaltigkeitskonzepte, um die eigenen hohen Ansprüche konsequent umzusetzen. Dazu gehörte auch die Einführung eines SAP Warenwirtschaftssystems, mit dem 2016 das Vorgängersystem abgelöst wurde. Bei der Suche nach einem zertifizierten Partner für das Hosting und die Applikationsbetreuung fiel die Wahl auf die ITEBO-Unternehmensgruppe.

Karoline Bokelmann ist als Bereichsleiterin Controlling zuständig für die Steuerung und Überwachung der Prozesse und Schnittstellen im Unternehmen und damit auch verantwortlich für das SAP Warenwirtschaftssystem. Sie hat die Umstellung und Einführung von Anfang an begleitet. Aus ihrer Sicht hat der reibungslose Betrieb des Systems einen hohen Stellenwert für die gesamte Prozesslandschaft des Unternehmens: „Bei der Entscheidung für SAP war für uns ausschlaggebend, auf ein etabliertes System zu setzen, das voll integrationsfähig ist. Auch die Möglichkeit, künftig direkte Anbindungen an Kunden realisieren zu können, ist für uns wichtig. Deshalb haben wir nach einem Partner gesucht, der die gesamte Komplexität des Themas beherrscht und mit dem wir auch die nächsten Schritte in der Entwicklung gehen können.“

SAP HOSTING UMFASST GROSSES AUFGABENSPEKTRUM

Beim SAP Hosting, das nur durch zertifizierte Unternehmen übernommen werden kann, geht es um wesentlich mehr als die Bereitstellung von Serverkapazitäten. Jörg Schwarz, Servicebereichsleiter ERP-Systeme SAP bei der ITEBO-Unternehmensgruppe, fasst es so zusammen: „Nach der richtigen Installation und Konfiguration der Anwendungen stehen der laufende Support und die Sicherstellung einer möglichst kontinuierlichen Verfügbarkeit im Zentrum. Um die Anwender im Bedarfsfall bei der korrekten Bedienung des Systems unterstützen zu können, müssen wir tief in die Details einsteigen können. Unser Service umfasst aber auch die Überwachung des Systems, ebenso wie das Management der Verbindung zu Finanzbehörden. Selbst Korrekturen von Programmfehlern gehören zu unseren Aufgaben. Das Customizing jedoch hat in der Zusammenarbeit mit Meyer Gemüsebearbeitung ein dritter Partner übernommen.“



ITEBO BETREIBT DAS SAP-HOSTING INKLUSIVE APPLIKATIONSBETREUUNG FÜR DIE MEYER GEMÜSEBEARBEITUNG GMBH

ENGES ZUSAMMENSPIEL

Bei der Anpassung des SAP-Systems auf die spezifischen Anforderungen der Prozesse bei Meyer ist jedes Detail entscheidend für die Effektivität, mit der die Abläufe der Warenwirtschaft betrieben werden können. Daher war eine reibungslose und enge Zusammenarbeit mit dem Customizing-Partner Systema auch aus Sicht der ITEBO eine unabdingbare Voraussetzung für den Erfolg des Projektes. „Die Dreierkonstellation Systema-Kunde-ITEBO hat mit kurzen und eng getakteten Abstimmungswegen entscheidend dazu beigetragen, dass das System passgenau und hoch performant läuft“, erläutert Jörg Schwarz.

FACHKOMPETENZ UND ERREICHBARKEIT

Bei der Meyer Gemüsebearbeitung ist man mit der Zusammenarbeit mit der ITEBO sehr zufrieden. Seit der Einführung wurden die Anforderungen an die Verfügbarkeit des Systems und den Support in allen Fragen des Systemmanagements erfüllt. Karoline Bokelmann: „Mittlerweile können wir auf 3 Jahre SAP zurückblicken – mit einem positiven Resümee. Das SAP-Team bei der ITEBO kümmert sich um unsere Belange. Wenn es um schnelle und direkte Erreichbarkeit geht, können wir uns einerseits auf eine gut funktionierende Hotline verlassen, andererseits können wir im Einzelfall auch den direkten Draht zu unseren persönlichen Ansprechpartnern wählen. Gut ist auch, dass es bei der ITEBO viele SAP-Experten mit unterschiedlichen fachlichen Schwerpunkten gibt.“

Bei der Meyer Gemüsebearbeitung hat man bereits entschieden, dass man auch die Umstellung auf die neue SAP Welt S/4 HANA zusammen mit der ITEBO umsetzen wird. Hierzu werden derzeit bereits entsprechende Readiness-Checks durchgeführt.



CARITASVERBAND FÜR DAS ERZBISTUM BERLIN E.V.

© stock.adobe.com/C. Schöffler



SERVICE AUS DER STECKDOSE

Vor einigen Jahren legte der Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V. seine Buchhaltungssoftware Diamant in das Rechenzentrum der ITEBO-Unternehmensgruppe, vernetzte dort die Personalsoftwarelösung KIDICAP mit dem Dokumentenmanagementsystem enaio®, führte die digitale Personalakte ein und integrierte in enaio® alle dezentral arbeitenden Regional- und Fachbereichsleitungen. Hochzufrieden mit den Services der ITEBO, entschied sich der Verband, nun auch das klassische Clientservermodell mit modernen Terminaldiensten aus der Cloud zu tauschen.

Der Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V. und deren Regionen Berlin, Brandenburg und Vorpommern bietet in 70 Einrichtungen mit über 800 Mitarbeitern Beratungsdienste zu unter anderem Schwangerschaft, Sucht und Schulden. „Im Moment stehen die Server für Exchange, Datenbanken, Fileserver, Backupserver und Virtualisierungsdienste in unserer Zentrale. Die einzelnen Dienststellen mit zwei bis fünfzig Angestellten arbeiten mit eigenen regionalen Serverlandschaften für ihre Fachanwendungen, die aus der Zentrale betreut werden. Wir benötigen für die Konsolidierung ein anspruchsvolles IT-Konzept, neue Infrastrukturen, neue Hardware, mehr Ressourcen, wie auch eine höhere Verfügbarkeit“, führt Matthias Sonnenberg aus, der als Leiter der IT-Abteilung gemeinsam mit seinem Kollegen Christian Frick die Infrastrukturen des Verbandes verantwortet.

Ins Leben gerufen wurde das Projekt „IT 2020“ für den kompletten Schwenk aller Arbeitsplätze ins Rechenzentrum der ITEBO. Für die Entscheidungsfindung wurden verschiedene Angebote eingeholt, die ein Beratungsunternehmen auf Herz und Nieren prüfte. „Nach einem qualifizierten Auswahlprozess haben wir uns für ITEBO entschieden. Unser umfangreiches Pflichtenheft kann die ITEBO in allen Punkten erfüllen, mit den Services, die wir uns vorstellen“, erklärt Matthias Sonnenberg.

Das Projekt wurde in zwei Projektphasen gegliedert und für die Dauer von 18 Monaten geplant. „Das ist den eh schon vielfältigen Aufgaben unserer IT-Mitarbeiter geschuldet, auch wenn uns die Mitarbeiter der ITEBO unterstützen“, begründet Christian Frick. Die Hardware wurde vom Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V. gekauft, nun steht sie im Rechenzentrum der ITEBO. Büro-Applikationen, Daten und Fachanwendungen werden dort gehostet und betreut. Derzeit arbeiten bereits 90% der Arbeitsplätze der Berliner Zentrale im Rechenzentrum. Danach folgen die Dienststellen in den Regionen. Doch auch die historisch heterogen gewachsenen Fachanwendungen für die Beratungsdienste erfordern eine Standardisierung und Konsolidierung, damit sie ins Rechenzentrum umziehen können. Auch den gesamten Zahlungsverkehr aller Dienststellen möchte die Caritas auf einer Plattform zentralisieren. „Da gilt es, gut zu kommunizieren, um die Mitarbeiter mitzunehmen“, gibt Matthias Sonnenberg zu bedenken.

Die stringente, ITIL-gestützte Umsetzung individueller Anforderungen punktet für die ITEBO. „Das fängt damit an, dass individuelle Anpassungen, wie zum Beispiel die Erweiterung um einen Datenbankserver oder die Einrichtung der Schnittstellen, problemlos, unkompliziert und flexibel erfolgen. Das wichtigste ist jedoch, dass wir unsere individuellen Wünsche in Bezug auf eine für uns passende Arbeitsteilung erfüllt sehen“, so der IT-Leiter. So bleiben der Service Desk und die Betreuung der Fachapplikationen bis auf Weiteres in den Händen der Caritas. „Das bedeutet aber, dass wir, dank der hohen Flexibilität der ITEBO, im Rechenzentrum volle Administrationsrechte für schnelle, flexible Änderungen, zum Beispiel bei Rechteerteilungen, besitzen.“





© ITEBO / phm 1895

UNTERNEHMENSKULTUR WIRD IN DER ITEBO GROSSGESCHRIEBEN NACHHALTIG ERFOLGE SICHERN

Seit 20 Jahren bietet die ITEBO am Standort Osnabrück fundiertes kommunales Know-how, IT-Services rund um das Rechenzentrum und kompetente Fach- und Anwendungsberatung für Verwaltungen, Kirchen, karitative Einrichtungen und mittelständische Unternehmen. Seit 2012 wird die ITEBO durch die ITEBS am Standort Braunschweig verstärkt.

Als Dienstleister für öffentliche IT in der Branche fest etabliert, hat die ITEBO sich in all den Jahren stets zielorientiert und mit dem nötigen Weitblick den Herausforderungen des Marktes gestellt. Langfristige Kundenbeziehungen und hohe Kundenzufriedenheit bilden das Fundament des wirtschaftlichen Erfolges.

Die Unternehmenskultur der ITEBO-Unternehmensgruppe ist geprägt von einem regen Austausch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander. Gemeinsame Werte, Normen und Einstellungen prägen das tägliche Miteinander und stellen vor allem den Kunden in den Mittelpunkt. Um zu erfahren, wie sich die Unternehmenskultur in den vergangenen 20 Jahren entwickelt hat und wie sie im Alltag von den Teammitgliedern in den verschiedensten Bereichen gelebt und weiterentwickelt wird, traf sich ITEBO ganz nah mit aktuellen wie ehemaligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und war neugierig auf Statements und Erfahrungen.

Ronny Kirchner, Geschäftsbereichsleiter Vertrieb:
„Seit 2014 bin ich bei der ITEBO beschäftigt und

neben den Schwerpunktaufgaben Vertrieb und Marketing habe ich mich bis 2018 federführend um die Entwicklung der Niederlassung in Braunschweig gekümmert. Als eine Person, die gern selbstständig gestaltet, war es mir vom ersten Tag an möglich, Verantwortung zu übernehmen und mich aktiv und engagiert einzubringen in dem Prozess, die ITEBO-Unternehmensgruppe als IT-Beratungshaus und Partner für Digitalisierung erfolgreich weiterzuentwickeln und auszubauen. Die Herausforderung der nächsten Jahre ist vornehmlich die Komplexität und Vielfalt von Technik, Softwareanwendungen, kommunalem Fach-Know-how und Beratung in einen schlüssigen Gesamtkontext zu stellen. Dabei müssen in den Verwaltungen die Organisation, aber auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbezogen werden. Um als ITEBO den damit verbundenen aktuellen und zukünftigen Aufgaben gerecht zu werden, benötigen wir, davon bin ich fest überzeugt, sowohl gut ausgebildete und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, als auch den entsprechenden Freiraum für deren persönliche Entwicklung.

„WIR MÜSSEN EHRlich DIE FINGER IN DIE WUNDE LEGEN!“

Diesem Ziel dienend haben wir unter Einbeziehung eines Großteils der Mitarbeiter ein Leitbild der ITEBO erarbeitet, das ich als grundlegendes Wertesystem des Miteinanders von Mitarbeitern, Kunden, Eigen-



„WIR KÖNNEN UNS AUF EINANDER VERLASSEN“

tümern und Partnern/Lieferanten verstehe. Dabei ist dies ein ständiger und dynamischer Prozess. Für mich ist klar: Je besser wir im Unternehmen diesem Leitbild Rechnung tragen, desto besser werden wir uns auf dem Markt der öffentlichen IT behaupten. In meiner täglichen Arbeit lasse ich mich deshalb von der Prämisse leiten: Wenn unsere Kunden heute und in naher und ferner Zukunft verstärkt in vernetzten Strukturen und Prozessen denken und handeln, dann gilt das natürlich vordergründig und oft auch vorausschauend für uns als ITEBO-Unternehmensgruppe. Wenn man mich in diesem Sinne nach meinem Lieblingsprojekt fragt, dann ist es ganz klar die Portallösung unserer Firma „OpenR@thaus“ und die Vernetzung mit den kommunalen Fachverfahren und DMS-Systemen. Denn legen wir doch ehrlich die Finger in die Wunde: In Punkto flächendeckendem Einsatz von E-Governmentlösungen für Bürger, Unternehmen und Verwaltungen hat Deutschland wahrlich an Boden verloren und viel nachzuholen. Hier werden wir einen wichtigen Beitrag leisten und uns weiter engagieren.“

Thomas Bartke, Gebäudemanagement, Geschäftsbereich Interne Services:

„Ich bin sozusagen schon ein Urgestein in der Firma und war bereits in der Vorgängerfirma KDOS angestellt. Damals waren wir am Standort Stüvestraße ca. 60 Mitarbeiter und heute sind es in Osnabrück an drei Standorten über 230 Mitarbeiter. Das heißt: Früher kannte man jeden in der Firma. Das ist natürlich heute nicht mehr so. Oder anders ausgedrückt: Damals habe ich das Arbeitsklima mit einer großen Familie verglichen, bei der es mal gut und manch-

mal weniger gut geklappt hat. Heute würde ich es ähnlich, aber mit einer sehr großen Verwandtschaft, vergleichen. Blicke ich zurück, dann hat sich in Sachen Unternehmenskultur viel getan. Ausdruck dessen sind auch so kleine Dinge wie Obst, Gemüse, Wasser und andere Getränke, die seitens der Firma kostenlos zur Verfügung stehen. Gut finde ich, dass man sich aufeinander verlassen kann und eigene Meinungen und Vorschläge ernstgenommen werden. Ist mal jemand anderer Meinung, wird darüber offen geredet und nicht hinter dem Berg gehalten. So fühle auch ich mich im Team anerkannt.“

Weiter auf der folgenden Seite >>

EIN GANZES IST MEHR ALS DIE SUMME SEINER TEILE.

Wir beschäftigen über 200 Mitarbeiter. Unsere Mitarbeiter sind einzigartig, kreativ, neugierig und vor allem hochqualifiziert.

Optimale Rahmenbedingungen sind die beste Grundlage, um Erfolg, Kreativität und Leistungsvormögen zu erhalten und zu fördern.

Deshalb sorgen wir für das Wohlbefinden und die Gesundheit unserer Mitarbeiter. Dazu gehören für uns eine leistungsgerechte Bezahlung, regelmäßige Angebote zur beruflichen Weiterbildung und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

NACHHALTIG ERFOLGE SICHERN

Bernhard Möller, bis Dezember 2018 stellvertretender Geschäftsführer und Geschäftsbereichsleiter Anwendungen und Betrieb:

„Nach meinem Ausscheiden im Dezember 2018 bin ich nun noch weiterhin beratend für die ITEBO tätig und dies in erster Linie im Umfeld Digitalisierung des Baugenehmigungsverfahrens.

Wenn ich früher gefragt wurde, was ich an der ITEBO-Unternehmensgruppe schätze, dann fiel mir die Antwort darauf sehr leicht: Das angenehme Arbeitsklima, das vorhandene Wir-Gefühl und der vertrauensvolle Umgang untereinander. Alles, so denke ich auch im Nachhinein, wichtige Kriterien einer guten Unternehmenskultur in einem innovativen Unternehmen in einer innovativen Branche.

Ein Schlüssel für die erfolgreiche Entwicklung der ITEBO: Bedingt durch das Wachstum des Unternehmens war es erforderlich, mehrfach die Organisationsstrukturen anzupassen. Dabei galt und gilt es, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mitzunehmen und deren Eigenverantwortlichkeit und den „Blick über den Tellerrand“ zu verstärken. Das alles mit der Zielrichtung, qualifizierte Dienstleistungen mit hoher Kundenzufriedenheit zu erbringen. Dies war und ist unter anderem nur zu erreichen mit einer hohen Mitarbeiterzufriedenheit. Ergo zum Beispiel durch flexible Arbeitsbedingungen, um eine Work-Life-Balance zu ermöglichen. Selbstverständlich gibt es auch im Team der ITEBO noch so manche Reserven, die es zu erschließen gilt. Bedingt durch die jetzige Größe des Unternehmens mit gewachsener Mitarbeiterzahl fehlt aus meiner Sicht manchmal einfach Transparenz und ausreichend Informationen, um das Miteinander des gesamten Unternehmens positiv zu beeinflussen und damit letztendlich zu verstärken. Durch verschiedene Maßnahmen, wie beispielweise unser Intranet und die Einführung der „Schlaunen Pause“, ist man hier auf einem guten Weg.“

Irina Schuchardt, Teamleiterin Personal und verantwortlich für das ITEBO-interne Personalmanagement:

„Bei der Ausprägung der ITEBO-Unternehmenskultur vollzieht sich gegenwärtig ein Wandel: Waren es vor 10 Jahren noch 120 Mitarbeiter, so sind es jetzt mehr als 230, Tendenz steigend. Infolgedessen entstehen

mehr formale Strukturen. Noch vor 10 Jahren wusste jeder vom anderen, was er macht und konnte ihn direkt ansprechen. Inzwischen wird fast ausschließlich das Ticket-System genutzt, über das man ein Anliegen formulieren kann. Also weniger persönliche Kontakte und oftmals weniger Austausch zwischen den Bereichen. Als Personalbereich haben wir dieses Manko, dieses Problem, erkannt und versuchen, dem entgegenzuwirken. So haben wir unter anderem die sogenannten „Schlaunen Pausen“ etabliert, in denen monatlich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den unterschiedlichen Abteilungen ihren Arbeitsalltag, ihre Produkte, ihre Kunden und die Besonderheiten ihres Arbeitsumfeldes vorstellen. Interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können das live erleben oder sich über eine Video-Konferenz einschalten. Positiv ist, dass im Moment eine gewisse Aufbruchsstimmung zu spüren ist. Durch organisatorische Veränderungen, sowie durch Projekte wie die Unternehmenszertifizierung und damit verbunden die Einführung des IMS-Managements und Matrix42 kommt neuer Wind ins Unternehmen. Alte Denkmuster und Gepflogenheiten werden hinterfragt und ggf. umgestellt. Mit neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Erfahrungen aus anderen Firmen mitbringen, kommt mehr Schnelligkeit ins Unternehmen und wir reagieren zügiger.

„DIE ANLIEGEN DER MITARBEITERINNE UND MITARBEITER WERDEN ERNST GENOMMEN“

Als außerordentlich positiv ist zu bewerten, dass bei der ITEBO sehr individuell auf die Belange eines jeden eingegangen wird. Insbesondere Familienfreundlichkeit steht hoch im Kurs. So wird immer etwas möglich gemacht, wenn eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter ein Anliegen hat. Das reicht von „Heute muss ich früher los, weil ich die Kinder von der Kita abholen muss.“ über „Die Kinder sind krank, ich arbeite heute vom Homeoffice aus.“ bis hin zu „Ich plane eine Australienreise mit der Familie und möchte gern fünf Wochen Urlaub am Stück haben.“ Wir bei der ITEBO sind sehr flexibel in Bezug auf Arbeitszeit und Arbeitsort, durch gleitende Arbeitszeit und Möglichkeit des Homeoffice. Darüber hinaus bieten wir unseren

„FLEXIBEL IN BEZUG AUF ARBEITSZEIT UND ARBEITSORT“

Mitarbeitern Annehmlichkeiten wie Obst-/Gemüse-Korb, Kaffee/Tee/Wasser zur freien Bedienung, Gesundheitsmanagement, mittags Sportprogramm, betriebliche Altersvorsorge und weitere Benefits wie E-Bike-Leasing oder Zuschüsse zum Firmenabo für Bus und Bahn und vieles mehr. Kurz gesagt: Wir sind ein Unternehmen, in dem der Wohlfühlfaktor einen hohen Stellenwert hat und das deshalb auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr geschätzt wird. Vorgenommen haben wir uns, noch besser zu werden

bezüglich gezielter Personal-Entwicklungspläne. Denn: Um auch in Zukunft unsere Unternehmensziele erreichen zu können, sind wir darauf angewiesen, unser Team mit fachlich kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verstärken. Angesichts des härter gewordenen Wettbewerbes bei der Personalsuche auf dem IT-Arbeitsmarkt sind deshalb hier verstärkte Anstrengungen notwendig.

Weiter auf der folgenden Seite >>



NACHHALTIG ERFOLGE SICHERN

Mit einem Augenzwinkern möchte ich dazu anmerken: Im 20. Jahr des Bestehens der ITEBO brauchen wir ja für die nächsten 20 Jahre auch noch anspruchsvolle Ziele, denen wir uns stellen können. Den Kompass dafür haben wir: Es ist das in verantwortungsvoller Regie des Personalbereiches erarbeitete Leitbild, in das die Gedanken und Vorschläge aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeflossen sind und das es gilt, mit Leben zu füllen. Wenn wir unser tägliches Handeln mit Hilfe des Leitbildes immer wieder auf den Prüfstand stellen, haben wir tolle Ansätze für stetige Verbesserungen.“

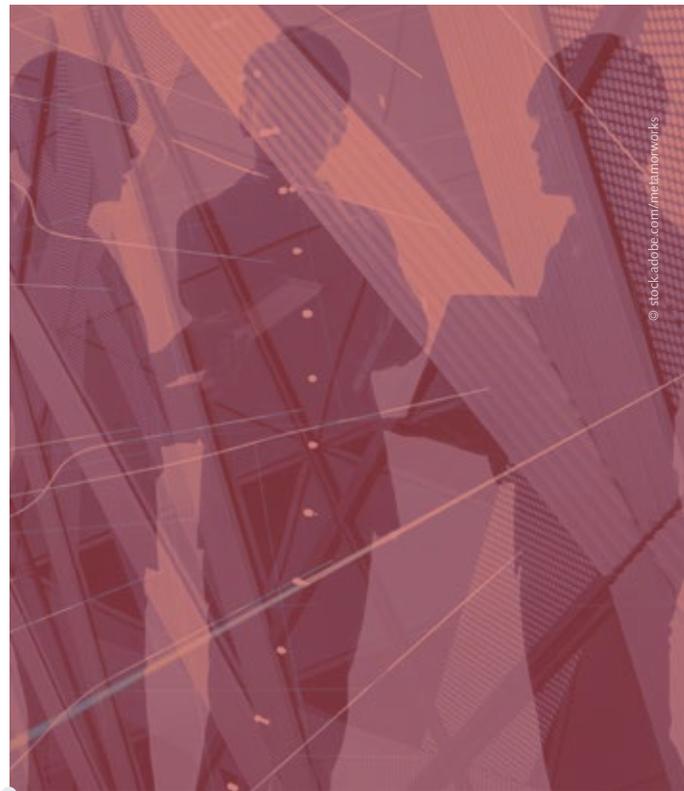
Monika Schwertmann, ehemalige Leiterin des Servicebereiches Bürgermanagement:

„Zum Team der ITEBO gehörte ich von 2001 bis zu 2017. Blicke ich zurück, dann hat sich in Sachen Unternehmenskultur sehr viel in diesem Unternehmen getan. Einige Beispiele dafür möchte ich nennen: Als ich 2001 zu ITEBO kam, lag die Anzahl der Frauen bei damals 100 Mitarbeitern bei 10. Mittlerweile hat sich der Frauenanteil deutlich erhöht und der Altersdurchschnitt hat sich verjüngt. In meinem Servicebereich lag der Frauenanteil 2017 bei ca. 50 Prozent. Im Laufe der Zeit wurde immer mehr Homeoffice möglich. In meinem Bereich habe ich, bedingt auch durch den hohen Frauenanteil, auf Situationen wie pflegende Angehörige, Schwangerschaften und Elternschaft flexibel reagieren können. Dies wurde vom Team sehr positiv bewertet.“

Das Arbeitsklima habe ich in all den Jahren als sehr kollegial und freundlich wahrgenommen. Bei der jährlichen Weihnachtsfeier gab es immer großen Zuspruch. Das von den Kolleginnen und Kollegen selbst organisierte Sommerfest war stets ein Höhepunkt. Auch haben sich Kolleginnen und Kollegen an sozialen Projekten beteiligt, haben unter anderem Spielplätze gebaut und zu Weihnachten werden Kinder mit Geschenken überrascht. All dies schweißt zusammen und wenn man gemeinsam feiern kann oder Gutes tut, kann man auch gut gemeinsam arbeiten. Und so sehe ich das: Das Unternehmen ITEBO hat sich deutlich weiterentwickelt. Wenn sich die Mitarbeiter gesehen und gehört fühlen, wenn sie genü-

„WENN MAN GEMEINSAM FEIERN KANN ODER GUTES TUT, KANN MAN AUCH GUT GEMEINSAM ARBEITEN “

gend Raum und Unterstützung für ihre Entfaltung bekommen, wenn es Raum für Fehler oder Verbesserungen gibt, dann wird es der ITEBO auch weitergeben, ein wahrlich guter Arbeitgeber zu sein.“



WIR BERICHTEN GERN

Fazit der Stippvisite bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den verschiedensten Bereichen der Firma: Unternehmenskultur wird in der ITEBO großgeschrieben. Sie wird mit Leben gefüllt und stetig weiterentwickelt. Ein offenes, ehrliches und verbindliches Miteinander und Raum zur Entwicklung wirken sich unmittelbar und positiv auf die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus und ist der Schlüssel zur Leistungssteigerung.

GEMEINSAM DIGITALE VERWALTUNG GESTALTEN

Die ITEBO feiert 2020 ihren runden Geburtstag. Ich darf diesen spannenden Weg jetzt seit über neun Jahren verantwortlich begleiten: beginnend als Kommunale Datenzentrale mit Großrechnern und wenigen Zentralverfahren, über ein regionales IT-Dienstleistungsunternehmen mit Gesellschaftern im westlichen Niedersachsen, hin zu einem Partner für Digitalisierung mit mehreren Standorten. Ich glaube, gerade auch schmerzhafteste Einschnitte in der Vergangenheit haben die ITEBO jung gehalten und zu dem gemacht, was sie heute ist.

Wo also steht die ITEBO-Unternehmensgruppe im Jahr 2020, in dem über Onlinezugangsgesetz (OZG) oder digitale Verwaltung Niedersachsen (DVN) diskutiert wird?

Wir wollen ein erfolgreicher IT-Dienstleister bleiben, aber bei allem, was wir tun, immer die DNA unserer Kunden berücksichtigen. Auch wenn die technologische Basis weltweit und branchenübergreifend gleich funktioniert – Verwaltung 4.0 wird nur dann wirken, wenn zuerst alle Beteiligten überzeugt werden können und sich engagiert einbringen. Digitalisierung geht nur zusammen und partnerschaftlich, deshalb wollen wir als strategischer Partner und Beratungshaus alle Beteiligten langfristig und nachhaltig auf diesem Weg begleiten.

Deutschland hat eine weltweit anerkannte, funktionierende, zuverlässige und leistungsfähige Verwaltung. Das wird viel zu wenig wertgeschätzt. Es gibt die riesige Diskrepanz zwischen überzogener Kritik der Öffentlichkeit und der Qualität des Verwaltungshandelns. Intern gilt es, für jede Verwaltung zunächst die konsequente Ablösung von Akten und Papier voranzutreiben. Die interne Digitalisierung ist nicht alles, aber ohne flächendeckenden Einsatz von Dokumentenmanagement mit IT-gestützten Verwaltungsabläufen geht nichts. Und extern benötigen wir leistungsfähige Verwaltungsportale als zentrale Drehscheibe für die Online-Bereitstellung der öffentlichen Dienstleistungsangebote.



Bernd Landgraf, Geschäftsführer

Dabei gewinnt die Kooperation aller Beteiligten enorm an Bedeutung: Städte, Gemeinden und Landkreise werden sich zu interkommunalen Leistungnetzwerken verbinden. IT-Dienstleister und Softwarehersteller werden sich zusammenschließen, um möglichst schnell viele fertige Lösungen bereitstellen zu können.

Auch hier gilt das Fazit: die ITEBO-Unternehmensgruppe ist nicht nur in Niedersachsen ganz vorn. Von Anfang an wurde auf vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Partnern gesetzt. Durch langjähriges Engagement in der Vitako, durch Ausbau der GovConnect und durch den intensiven Dialog mit Vertretern des Landes wurden die Weichen gestellt, um erfolgreich die digitale Verwaltung in Niedersachsen zu verwirklichen. Gemeinsam mit strategischen Softwarepartnern haben wir mit unserem Bürgerportal OpenR@thaus die zentrale Plattform für eine erfolgreiche Digitalisierung aller niedersächsischen Kommunen entwickelt.

Natürlich macht es uns ein wenig stolz, wenn Vertreter des Landes, Gesellschafter von Kirche und Kommunen, Kunden und Softwareanbieter die ITEBO als leistungsfähigen und innovativen Partner auf dem Weg hin zur digitalen Verwaltung wertschätzen. In diesem Sinne freue ich mich auf anstrengende und spannende Zeiten. Lassen sie uns deshalb gemeinsam die Ärmel aufkrepeln.

Weiter so bis zum nächsten runden Jubiläum!

Ihr Bernd Landgraf
Geschäftsführer

PARTNER
FACHVERFAHREN KUNDEN
PORTALLÖSUNG PROAKTIV
IT-SYSTEMHAUS
VERNETZTE PLATTFORMEN MITARBEITER
KOMPETENT BERATUNG E-GOVERNMENT
KOMMUNALES KNOW-HOW

