



Innovativ. Kraftvoll. Partnerschaftlich.

JAHRESBERICHT 2009



Inhalt

Vorwort	4
Zahlen im Überblick	6
Projekte	8
Produkte	14
Unternehmen	24
Impressum	31



Alexander Schroth, Vorstandsvorsitzender
Rudolf Schleyer, Mitglied des Vorstands (l.)

Vorwort

Die weltweite Finanzmarktkrise beeinflusste im vergangenen Jahr gerade auch den kommunalen Bereich sehr stark. Dennoch war der Abschluss für die AKDB wieder einmal hervorragend: Der AKDB gelang es, in wirtschaftlich schwierigen Zeiten, ihren Umsatz auf über 74 Millionen Euro zu steigern.

Eines der prägenden Projekte im Einwohnermeldewesen war schon 2009 der neue Personalausweis, der zum 1. November 2010 eingeführt wird. Dieser erhöht die Fälschungssicherheit und bietet mit einem optionalen elektronischen Identitätsnachweis und der Möglichkeit, eine qualifizierte elektronische Signatur nachzuladen, für die Bürger die Chance, weitere Behördengänge auf sicherem Weg online durchzuführen. Die AKDB ist als eines von nur wenigen Unternehmen an diesem Projekt federführend beteiligt.

Die AKDB lieferte mit einer innovativen IT auch im vergangene Jahr wieder einen Beitrag zu kommunalen Einsparbemühungen. Einen wichtigen Ansatzpunkt bietet in diesem Zusammenhang auch ein modernes Finanzwesen wie OK.FIS. Geeignete Auswertungsmöglichkeiten sorgen im Finanzbereich für Transparenz und schaffen damit die wichtigste Grundlage für zielgerichtete Einsparungen.

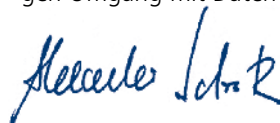
Die Fachverfahren ermöglichen eine schnellere Bedienung – z. B. mit dem enorm erfolgreichen vorausgefüllten Meldeschein VAMS® oder mit elektronischen Akten. Ein ähnlicher Effekt ergibt sich durch die Integration von Meldedaten in die OK.Fachverfahren durch Anbindung des Bayerischen Behördeninformationssystems (BayBIS) und viele weitere Datenverbin-

dungen zwischen den OK.Verfahren und zu anderen Verwaltungen, die die Integrationsplattform OK.KOMM schafft. Konnten für 2008 schon elf Millionen Zugriffe auf das BayBIS gemeldet werden, waren es 2009 bereits rund 13 Millionen!

Im Kfz-Bereich ist der erfolgreiche Start der Online-Kommunikation zwischen OK.VORFAHRT und dem Kraftfahrtbundesamt in Flensburg zu vermelden: Alle Zulassungsbehörden mit OK.VORFAHRT befinden sich jetzt im Online-Dialog mit dem KBA.

Für das neue Bürgerservice-Portal liefen bei der AKDB 2009 die Vorbereitungen auf Hochtouren: Das Bürgerservice-Portal wird eine Integrationsplattform für Online-Bürgerservices zur Bündelung von Diensten aus unterschiedlichen Verwaltungsbereichen.

Auch die Themen Datenschutz und Datensicherheit spielten 2009 wieder eine zentrale Rolle: Die AKDB unterstützt die Kommunen bei der Erfüllung ihrer Aufgaben. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit ist dabei ebenso unverzichtbar wie das Datenschutzrecht selbst. Denn das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung gründet sich vor allem auf einer Tatsache: dem sorgfältigen Umgang mit Daten in der Praxis.



Alexander Schroth
Vorstandsvorsitzender

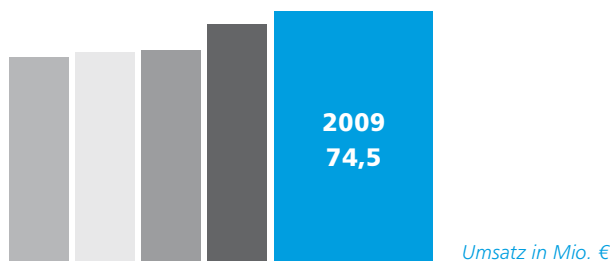


Rudolf Schleyer
Mitglied des Vorstands



Zahlen im Überblick

Umsatz 2009



Stabile Finanzen: Die AKDB steigerte ihren Umsatz in 2009 um rund 6 %.

Im Jahr 2009 konnte die AKDB den bislang höchsten Umsatz von über 74 Millionen Euro erwirtschaften. Trotz der wirtschaftlich ungünstigen Ausgangslage wurden gezielt

Innovationen vorangetrieben und durch Erweiterung des Produkt- und Dienstleistungsangebots erneut eine Steigerung zum Vorjahr erreicht.

Zahl des Jahres 2009

753.890 + 1 Telefonat

führten die AKDB-Mitarbeiter im Jahr 2009 im Dienst an unseren Kunden.

Das eine vielleicht mit Ihnen?

Unsere Vertriebsberater und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenservice sind nicht nur vor Ort in ganz Bayern für Sie da. Durch die Einführung der neuen Service-Rufnummern haben Sie auch am Telefon immer einen kompetenten Gesprächspartner.

Projekte

Innovativ.

Die AKDB ist einer der wenigen deutschlandweiten Spezialanbieter von Kommunalsoftware, Marktführer in diesem Bereich, und betreibt als einziges Softwarehaus Eigenentwicklung für alle Kernbereiche der Kommunalverwaltung. Innovation ist eine Kernkompetenz der AKDB. Spezialisierte Beratung, Betreuung, Verkauf und Schulung – die Kunden erhalten alles aus einer Hand, für eine schnelle, effiziente und bürgernahe Verwaltung.

Als Gewährleister von Datenschutz und Datensicherheit und als Schaltstelle zu Staat, Ländern und Wirtschaft sorgt die AKDB für den reibungslosen Ablauf zentraler Auskunftsportale. Referenz dafür ist der äußerst erfolgreiche Einsatz des Bayerischen Behör-

deninformationssystems BayBIS, auf das 2009 rund 13 Millionen Mal zugegriffen wurde – Tendenz weiter steigend.

Lesen Sie auf den folgenden Seiten mehr über innovative Projekte der AKDB. Schon im Jahr 2009 hat die AKDB mit ihrer Kompetenz den Grundstein zum Gelingen zahlreicher Projekte gelegt, die sie in Zukunft weiter beschäftigen werden. Eines der bestimmenden Projekte im Einwohnermeldewesen ist der neue Personalausweis, der zum 1. November 2010 eingeführt wird. Inzwischen läuft unter Beteiligung der AKDB und ihrer Kunden erfolgreich der Feldtest für die Einführung, der die Praxistauglichkeit des Verfahrens bei den Ausweisbehörden gewährleisten wird.

Meldewesen – Bayern und seine Kommunen vorne dabei!

In der Innenministerkonferenz (IMK) arbeiten die Minister der Länder seit 1954 länderübergreifend zusammen. Die Geschäftsstelle der Innenministerkonferenz ist dem Bundesrat angegliedert. Normalerweise tagt die IMK zweimal im Jahr.

Die Projektgruppe Meldewesen der Innenministerkonferenz hat 2009 einen Abschlussbericht vorgelegt. Dieser thematisiert elektronische Geschäftsprozesse wie die bundesweiten Rückmeldungen, die von den Kommunen zum 1. Januar 2007 erfolgreich eingeführt wurden, die Online-Anmeldung und die Online-Melderegisterauskunft. Die Projektgruppe deutet an verschiedenen Stellen die prominente Bedeutung Bayerns und seiner Kommunen bei zukunftsweisenden Projekten im Einwohnermeldewesen an. So bietet die AKDB z. B. eine technische Lösung für einen erweiterten Verbund von Meldeportalen an und übt in diesen Bereichen eine bundesweite Vorreiterrolle aus.

Im Zusammenhang mit der Online-Anmeldung behandelt der Abschlussbericht die Anmeldung mit dem vorausgefüllten Meldeschein (VAMS®). Dabei werden die Meldedaten elektronisch bei der Wegzugmeldebehörde angefordert und ohne Medienbruch in den Anmeldevorgang des EWO-Fachverfahrens übernommen. Das spart Bürgern und Sachbearbeitern Zeit und verringert Fehlerquellen. Der Abschlussbericht dazu wörtlich: „Dieses Verfahren wird Zug um Zug in den Bundesländern umgesetzt bzw. ist zum Teil schon im Einsatz (z. B. in Bayern bei über 500 Meldebehörden). Das Verfahren des vorausgefüllten Meldescheins entlastet die Meldebehörden und sorgt dadurch für eine zügige Abwicklung der Anmeldung im Massengeschäft des Meldewesens.“ Bei den erwähnten Meldebehörden – inzwischen sind es bereits über 550 – handelt es sich um OK.EWO-Kunden. In Bayern erfolgt der Abruf der Meldedaten für den vorausgefüllten Meldeschein übrigens aus dem bei der

AKDB geführten zentralen Einwohnerdatenbestand.

Online-Melderegisterauskunft

Als weiterer Geschäftsprozess wird die Online-Melderegisterauskunft erwähnt. Einige Bundesländer haben sich zu einem Verbund zusammengeschlossen. Bereits im August 2003 war das ZEMA-Portal (Zentrale Einfache Online-Melderegisterauskünfte) mit Bayern, bundesweit das erste Portal, das den Zugang zu einer großen Zahl von Melderegistern ermöglicht. Nun haben sich auch Portale aus anderen Ländern mit dem ZEMA-Portal verlinkt. So hat sich der Verbund von Meldeportalen, der länderübergreifend Online-Melderegisterauskünfte ermöglicht, inzwischen etabliert. Weitere Bundesländer planen, sich am Portalverbund zu beteiligen, um einen bundesweit flächendeckenden Portalverbund zu schaffen und um den Kommunen die Einnahmen aus der Erteilung von Melderegisterauskünften zu sichern. Dann würde sich ein Zentralportal erübrigen.

Fazit des Abschlussberichts

Der Bericht hebt eGovernment-Lösungen hervor, die besonders im Freistaat Bayern erfolgreich initiiert und realisiert wurden. Für die AKDB ist dies eine Bestätigung, komplexe eGovernment-Projekte im kommunalen und staatlichen Bereich mit großem Erfolg durchführen zu können. Als gelungenes Beispiel kann auch das Behördeninformationssystem BayBIS dienen. Hier werden die Meldebehörden von den zahlreichen Behördenauskünften im Wege der Amtshilfe entlastet, für die sie keine Gebühren erheben dürfen.



OK.VORFAHRT und KBA kommunizieren online – Zulassungen noch einfacher

Erfolgreicher Start der Online-Kommunikation zwischen OK.VORFAHRT und dem Kraftfahrtbundesamt (KBA): Das KBA in Flensburg hat die Online-Kommunikation entscheidend verbessert. Nun gibt es auch die Möglichkeit, Zulassungsvorgänge sofort in das Fahrzeugregister zu schreiben. Alle Zulassungsbehörden, die das Verfahren OK.VORFAHRT der AKDB einsetzen, befinden sich jetzt im Online-Dialog mit dem KBA.

Die AKDB hat die in der II. Stufe der Fahrzeugzulassungsverordnung definierten Änderungen in der Kommunikation bereits frühzeitig in OK.VORFAHRT integriert. So konnten

zahlreiche Nutzer von OK.VORFAHRT vorab an den verschiedenen Test-Szenarien teilnehmen. Mit den Erkenntnissen daraus wurde das Verfahren weiter optimiert. Der Online-Start ist trotz seiner beträchtlichen Dimension gut verlaufen. Bereits am ersten Tag nutzten alle OK.VORFAHRT-Anwender die neue Online-Vorprüfung.

Im Vorfeld hatten die AKDB und die komMIT GmbH ihre fast 200 Kunden in Workshops auf die neue Herausforderung eingestellt und so alle Nutzer dabei unterstützt, in das Zeitalter der Online-Kommunikation mit dem KBA zu starten.



Anordnungs-Signatur-Workflow im Rechnungswesen

Der Anordnungs-Signatur-Workflow (AO-Signaturworkflow) ist ein an das Rechnungswesen OK.FIS angebundenes, webbasiertes Workflowsystem. Sämtliche Parameter innerhalb dieses Systems können dabei durch einen Administrator verwaltet werden. Die in OK.FIS erstellte Anordnung wird dabei zusammen mit der eingescannten Rechnung zur Signatur übergeben.

Im Workflow können die Unterschriften für sachliche/rechnerische Feststellung und die Signatur des Anordnungsberechtigten von den befugten Benutzern mittels Signaturkarte und deren PIN elektronisch geleistet werden. Der Signaturvorgang kann bei Unzu-

ständigkeit auch abgebrochen bzw. einem anderen befugten Benutzer zugewiesen werden. Das Ergebnis dieses Signaturvorganges wird anschließend an das Verfahren zurückgemeldet und die signierten Dokumente werden revisionssicher in dem angebotenen Archivsystem abgelegt.

Der neue Workflow ermöglicht einen schnelleren und kontrollierbaren Arbeitsablauf bei der Anordnungsbearbeitung. Er stellt eine wesentliche Vereinfachung im Rechnungswesen dar. Unser bewährtes Verfahren OK.FIS erhält damit eine weitere Komponente zur Verwirklichung des „papierlosen Büros“ im Finanzwesen.



eGov

IT-Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie

Die Dienstleistungsrichtlinie hat eine Vielzahl von Erleichterungen zum Ziel: z. B. den Abbau bürokratischer Hindernisse sowie die Förderung der grenzüberschreitenden Erbringung von Dienstleistungen.

AKDB und LivingData bieten den Kommunen mit dem DLR-Portal eine fertige Lösung zur Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie, die zum 28. Dezember 2009 in Kraft getreten ist. Dafür wird die ideale Technologie für den Bürgerservice von morgen genutzt.

Mit dem DLR-Portal können Kommunen dem Bürger einen Weg zur sicheren elektronischen Kontaktaufnahme und Antragstellung anbieten. Ein Grundpfeiler für die Abwicklung der elektronischen Kommunikation zwischen dem Bürger und der Ver-

waltung ist die Kommunikationsplattform OK.KOMM. Dieser zentrale AKDB-Server fungiert als Datendrehscheibe und stellt die notwendigen Kommunikationskanäle zur Verfügung. OK.KOMM ist heute bereits bei weit mehr als der Hälfte der bayerischen Gemeinden, kreisfreien Städte und Landkreise im Einsatz. Diese Plattform wird seit Jahren nicht nur zur behördenübergreifenden Kommunikation, sondern auch behördenintern als Verbindung der Verfahren untereinander genutzt.



Bürgerservice

Zensus 2011 – einfache Abwicklung für OK.EWO-Anwender

Die Volkszählung 2011 wird erstmals als „registriergestützter Zensus“ durchgeführt. Dabei ersetzt eine Auswertung der Melde- und Verwaltungsregister die bisher übliche Befragung aller Einwohner. Zusätzlich werden Gebäude- und Wohnungseigentümer befragt sowie Stichproben erhoben. Dieses Vorgehen soll den Aufwand für die Befragten und die Kosten für die öffentliche Verwaltung im Vergleich zu einer herkömmlichen Volkszählung deutlich reduzieren.

Für die OK.EWO-Anwender wird der Zensus 2011 in drei Phasen abgewickelt. In der

Aufbauphase Anfang 2008 wurden bereits erste Daten zum Aufbau des Anschriften- und Gebäuderegisters an das Bayerische Landesamt für Statistik und Datenverarbeitung übermittelt. Zum 1. April 2010 erfolgt eine zweite Datenübermittlung aus OK.EWO für die Aktualisierung des Anschriften- und Gebäuderegisters. Hierfür wurden 2009 die programmtechnischen Voraussetzungen geschaffen. Im Rahmen der Erhebungsphase wird eine dritte Übermittlung von Melderegisterdaten zum Stichtag 9. Mai 2011 vorgenommen.

Veränderungen im Personenstandswesen

Die Beurkundung des Personenstands in Deutschland ist durch die Gesetzesvorschriften zur Reform des Personenstandsrechts umfassend neu gestaltet worden. Schwerpunkt ist dabei vor allem die Beurkundung in elektronisch geführten Personenstandsregistern. In einer Übergangszeit können die Register noch bis 1. April 2014 in Papierform geführt werden.

Ehrgeiziges Ziel der AKDB war es, weit über 1.000 Kunden der Software AutiSta exakt zum Jahreswechsel 2008/2009 umzustellen.

Im Einzelnen bedeutete dies:

- Neuinstallation des Fachverfahrens AutiSta
- Migration der bestehenden Datenbanken nach Oracle 10, Sybase 10, SQL Server 2005
- Installation, Konfiguration, Test und

teilweiser Austausch der Drucker

- gegebenenfalls Wechsel des Betriebssystems oder komplette Systemumstellung

Die Version AutiSta 8.01, die das Personenstandsgesetz 2009 umsetzt, wurde rechtzeitig ausgeliefert. Alle Anwender konnten bereits ab 2. Januar 2009 ihre Personenstandsfälle ordnungsgemäß und rechtskonform beurkunden.

In den darauffolgenden Wochen wurden in 53 Update-Seminaren rund 600 Standesbeamte mit der neuen Programmversion vertraut gemacht. Bis zum Jahresende hat der Hersteller mit drei Updates und acht Hotfixes auf die noch immer nicht abgeschlossenen rechtlichen Veränderungen reagiert. So lag die Allgemeine Verwaltungsvorschrift zum Personenstandsgesetz erst im Dezember 2009 zur Zustimmung beim Bundesrat.

Der Personenstand umfasst Daten über Geburt, Eheschließung, Begründung einer Lebenspartnerschaft und Tod sowie damit in Verbindung stehende familien- und namensrechtliche Tatsachen.

Auch an anderen Projekten haben wir 2009 für Sie gearbeitet:

- ELENA – Elektronischer Entgeltnachweis
- Wechsel der Windows-Betriebssysteme
- Sozialwesen – Auswertungen mit JasperReports
- Amtshilfe im Verkehrswesen
- Online-Zählerstandsmeldungen im Finanzwesen



Produkte

Kraftvoll.

Im Rahmen ihres Auftrags ist die AKDB langfristiger, strategischer IT-Partner der Kommunen. Der Einsatz von Informationstechnik ist für die Kunden unverzichtbar. Dafür bietet ihnen die AKDB in Bayern und darüber hinaus qualitativ hochwertige, zukunftsweisende Produkte und umfassende Dienstleistungen an und stärkt damit ihre Zukunftsfähigkeit. Die stetig wachsende Bedeutung der Informationstechnik und sich ändernde Rahmenbedingungen sind Herausforderung und Richtschnur für die ständige Weiterentwicklung.

Das heißt für die AKDB-Kunden: Investitionsschutz bei gleichzeitig innovativen Leistungen. Traditionell liegt der Kundenschwerpunkt der AKDB bei der bayerischen

Kommunalverwaltung. Viele Städte und Gemeinden Bayerns, alle 71 bayerischen Landkreise und die sieben bayerischen Bezirke nutzen unsere Produkte. Die AKDB hat sich inzwischen zu Deutschlands größtem Dienstleister im kommunalen Bereich entwickelt: Die Lösungen der AKDB aus den Bereichen Finanz-, Personal-, Einwohnermelde-, Sozial-, Grundstücks- und Verkehrswesen überzeugen zunehmend über die Landesgrenzen hinweg Landratsämter, Städte und Gemeinden.

Schwerpunkte: Die neue Lösung Finanzwesen zentral Dialog, OK.KOMMunikation von Fachverfahren, elektronische Akten, Effizienz in der Zulassungsstelle mit OK.VORFAHRT und viele andere Fachverfahren.

Bürgerservice

Der neue Personalausweis

Zu den wichtigsten Themen im Einwohnermeldewesen zählten 2009 die Vorbereitungen für den neuen Personalausweis (PA). Dieser wird den herkömmlichen Personalausweis (Sichtausweis) mit neuen elektronischen Funktionalitäten verbinden. Für die Identitätsfeststellung durch berechnigte Behörden (z. B. Polizei, bei Grenzkontrollen) wird der neue PA mit einem digitalen Lichtbild versehen. Sofern die Bürgerinnen und Bürger es wünschen, können auf dem neuen PA analog zum ePass zwei Fingerabdrücke gespeichert werden, die auch der Identitätsfeststellung durch berechnigte Behörden dienen.

Für dieses große Projekt hat sich die AKDB schon frühzeitig gerüstet. Während des gesamten Berichtszeitraums arbeitete die Entwicklung im Bereich Einwohnermeldewesen an der Vorbereitung für den Feldtest zur Einführung des neuen PA. Umfangreiche Teststellungen sollen eine reibungslose Einführung

sicherstellen. Die AKDB zählt zu den 30 Einrichtungen, die das Bundesinnenministerium für die Feldtests ausgewählt hat. Damit sollen viele Anwendungen in eGovernment und eBusiness realisiert werden, die den Bürgern für die praktische Nutzung in Verbindung mit dem neuen PA zur Verfügung stehen. So zum Beispiel Kfz-Zulassungs- und EWO-Dienste (siehe auch Erläuterung im blauen Kasten unten). Im Feldtest soll die Integration von neuen Softwaremodulen und Hardwarekomponenten in Echtumgebungen bei der Antragsdatenerfassung, -prüfung und -übermittlung an die Bundesdruckerei getestet werden.

Nach derzeitiger Einschätzung ist der Aufwand für die Entwicklung des neuen ePA eines der größten Projekte im Einwohnerwesen der letzten zehn Jahre. Es sind neue Prozesse festzulegen, Bund, Länder und Gemeinden müssen sich untereinander und mit den Herstellern abstimmen. Antragsverfahren

Bürgerservice-Portal der AKDB

Vom neuen Personalausweis zur portalgestützten Kfz-Anmeldung

Das Bürgerservice-Portal ist eine Integrationsplattform der AKDB für Online-Bürgerservices zur Bündelung von Diensten aus unterschiedlichen Verwaltungsbereichen. Es bietet Flexibilität und Modularität, verschiedene Basisdienste, eine Vielzahl fachlicher Dienste und eine sichere Authentifizierung mit dem neuen Personalausweis. Die nutzbaren fachlichen Dienste liegen in den Bereichen Meldewesen, Personalwirtschaft und Verkehrswesen. So werden zukünftig die Erteilung eines Wahlscheins, zentrale Stellenbörsen im öffentlichen Dienst und Online-Kfz-Zulassungen mit dem Bürgerservice-Portal erleichtert. Weitere Dienste sind in den Bereichen Finanz-, Grundstücks- und Sozialwesen geplant.

ren für Reise- und Ausweisdokumente müssen vollkommen neu entwickelt werden. Als Beispiel ist das Format XhD für den Datenaustausch mit der Bundesdruckerei zu nennen, welches das bisherige Austauschformat XPass ablöst.

Außerdem hat sich die AKDB in den Abstimmungen mit den beteiligten Bundesbehörden für die praktischen Belange der Einwohnermeldeämter eingesetzt.

Die AKDB zeigte im Oktober 2009 auf der Kommunale – eine der wichtigsten Fachmessen für die öffentliche Verwaltung – bereits einen ersten Prototypen für die Online-Dienste mit dem neuen Personalausweis. Bayerns Innenminister Joachim Herrmann konnte sich im Rahmen seines Messerundgangs am Stand der AKDB persönlich über die neuesten Entwicklungen zum Thema neuer Personalausweis informieren.

Im Herbst 2009 informierte die AKDB alle Entscheidungsträger mit einer ausführlichen Kundeninformation über die neuen Abläufe in den Personalausweisbehörden. Laufend wurden und werden aktuelle Informationen in Veranstaltungen und allen Medien der AKDB weitergegeben.



Der neue Personalausweis



Frau Holzmann, wie lief die Vorbereitung für den Einführungsprozess beim neuen Personalausweis ab?

Hiltrud Holzmann: Um eine reibungslose Einführung der neuen Abläufe und Aufgaben bei den Personalausweisbehörden zu gewährleisten, haben wir alles getan, um den Zeitplan mit den vorgegebenen Testterminen einzuhalten. Damit waren alle Voraussetzungen für die anstehenden Projektaufgaben bis zum Beginn des Echtbetriebs 2010 erfüllt. Selbstverständlich informieren wir unsere OK.EWO-Kunden zu jeder Zeit umfassend über den aktuellen Stand der Dinge, um ihnen Planung und Organisation zur Einführung des neuen PA zu erleichtern.

Was erwartet sich die AKDB vom Feldtest?

Hiltrud Holzmann: Die AKDB beteiligt sich mit fünf OK.EWO-Kunden und erwartet sich davon Erfahrungen und Erkenntnisse, von denen letztlich alle OK.EWO-Anwender bei der Einführung des neuen PA profitieren werden.

Hiltrud Holzmann ist Leiterin des Geschäftsfelds Öffentliche Sicherheit und Ordnung und erklärt hier die Vorgehensweise zur Einführung des neuen Personalausweises.

Finanzen

Der Rechenzentrums-Allrounder im Finanzwesen

Ziel der AKDB ist es, allen Kunden eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmte und ihren Wünschen entsprechende Lösung anzubieten. Neueste Technologien kommen dabei zum Einsatz, um ein Arbeiten in unterschiedlichen Betriebsformen zu ermöglichen. Seit 2009 bietet die AKDB Finanzwesen zentral Dialog an, eine Rechenzentrumslösung, die sowohl kamerale als auch doppische Be-

trieb ermöglicht. Auch der kamerale Einstieg und spätere Wechsel zur Doppik lässt sich einfach und problemlos bewerkstelligen.

Das neue Angebot der AKDB präsentiert sich mit einer modernen Bedienoberfläche und verbindet ein modernes Dialogverfahren mit einer gesicherten und bewährten Betriebsform im AKDB-Service-Rechenzentrum. Die



Hermann Arndt ist Leiter des Geschäftsfelds Finanzwesen dezentral und äußert sich zum Thema Integration im Finanzwesen.

Herr Arndt: „AKDB integriert“ – dieser Slogan taucht häufig im AKDB-Umfeld auf. Was verbirgt sich dahinter und in welcher Weise profitieren hier die Kunden der AKDB?

Hermann Arndt: Mit „AKDB integriert“ ist der hohe Integrationsgrad unserer OK-Produktreihe untereinander angesprochen, der laufend um neue Dienste ergänzt und erweitert wird. Aber auch Verbindungen zu externen Rechenzentren der Banken, der Finanzämter und dem Landesamt für Statistik und Datenverarbeitung sind Verfahrensmerkmale, die unser Gesamtangebot entsprechend abrunden. Diese Verbindungen erleichtern unseren Kunden die Alltagsarbeit wesentlich.

Können Sie konkrete Beispiele aus dem Arbeitsalltag unserer Kunden nennen, die bei Nutzung unserer Verfahren zu einer Arbeits- und Zeitersparnis führen?

Hermann Arndt: Durch die Online-Verbindung zum örtlichen Einwohnerbestand und die Möglichkeit des Zugriffs auf den zentralen Einwohnerbestand mit BayBIS erhält der Sachbearbeiter ohne weitere Arbeitsschritte die richtige Adresse des Bürgers. Ein weiteres Beispiel ist die Allgemeine Finanzdatenauskunft. Dadurch können beispielsweise in OK.FMS (Facilitymanagement) Finanzadressen fallbezogen aus Finanzwesen zentral Dialog abgefragt und ohne weitere Erfassung sofort per Knopfdruck übernommen werden.

Erprobung im Echtbetrieb erfolgte 2008 und verlief reibungslos. Mittlerweile sind die Pilotanwender in den Echtbetrieb gegangen, viele Kommunen haben bereits ihr Interesse für diese Lösung signalisiert, Tendenz weiter stark steigend.

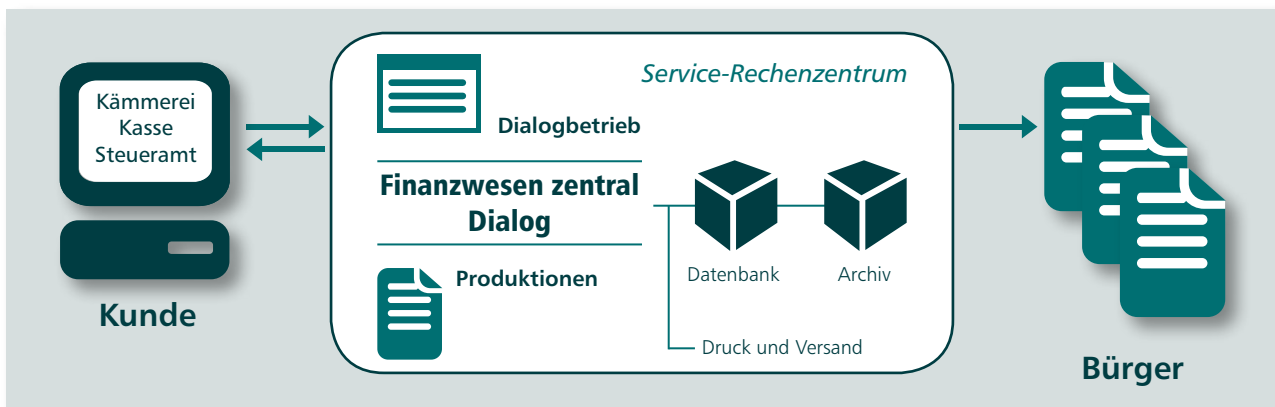
Das Verfahren gliedert sich in zwei Hauptblöcke: Eine Dialogverarbeitung für alle Vorgänge, die sofort abgeschlossen werden können, und eine Produktionsverarbeitung, die pro Kommune individuell gesteuert und trotzdem für den Kunden automatisch im Rechenzentrum abläuft. Die AKDB hat damit die Vorteile einer bürgerorientierten Bearbeitung der Verwaltungsaufgaben mit einer persönlichen Entlastung von Massen- und Routinearbeiten verbunden. Gegenüber der bisherigen Lösung im zentralen/teildezentralen Verfahren besteht nunmehr der Vorteil einer zeitnahen Verarbeitung im Dialog. Ebenso positiv: Eine individuelle Steuerung über einen eigenen Produktionsplan pro Kunde oder über die Sofortbearbeitung der Produktionsaufträge.

Der ständige Wandel der Technik ist mit dem Einsatz von Finanzwesen zentral Dialog zu einer beherrschbaren Herausforderung geworden. Die AKDB bietet neben der Bereitstellung des Verfahrens in einer Terminal-Server-Farm auch jeweils eigene Datenbanken pro Kunde in einer gesicherten Rechenzentrums Umgebung an. Datensicherung, neue

Programmversionen, IT-Sicherheit durch Zugangsschutz, Brand- und Einbruchmeldesysteme sowie unterbrechungsfreie Stromversorgung sind selbstverständliche Leistungen für unseren Kunden, wenn sie sich für eine Lösung im RZ-Betrieb entscheiden. Für Massendruckverarbeitung kann neben dem Druck auch die Kuvertierung einschließlich Versand an den jeweiligen Adressaten gewählt werden. Der Kunde spart sich dabei Investitionskosten, Personalkosten und laufende Kosten für Hardware und Lizenzen.

Das Verfahren Finanzwesen zentral Dialog ist für künftige rechtliche Anforderungen vorbereitet. Die komplette Abbildung der rechtlichen Vorschriften zur Kameralistik ist ein Grundbestandteil des Verfahrens, diese Variante wird auch langfristig gewartet und gepflegt.

Ein weiterer wesentlicher Bestandteil ist die Kommunale Doppik, die nach den jeweiligen länderspezifischen Vorschriften vielfältig einsetzbar ist. Zahlreiche Voreinstellungen und Rahmenbedingungen erleichtern den Wechsel wesentlich. Die Verfahrensphilosophie ist durchgängig und leistet damit ebenfalls einen Beitrag zu einem benutzerfreundlichen Umstieg. Bereits mehr als 100 Kommunalverwaltungen haben sich mittlerweile für unsere Kommunale Doppik entschieden: ein deutliches Zeichen für die ausgereifte Doppik-Lösung im Umfeld einer bekannten und bewährten Gesamtlösung.



Die Weichen Richtung Doppik sind gestellt

Deutschlandweit ist die Einführung der Doppik schon weit fortgeschritten. Die Doppik wird die Kameralistik in naher Zukunft fast überall ablösen. Dies gilt auch in den Ländern Thüringen, Hessen, Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern, die ein Wahlrecht zwischen Doppik und (erweiterter) Kameralistik zulassen. Hier haben sich die Gemeinden mit überwältigender Mehrheit für die Doppik entschieden.

In Bayern hingegen sieht es auf den ersten Blick so aus, als ob viele Kommunen alles beim Alten belassen, insbesondere unter dem Eindruck der schwierigen Finanzsituation. Dieser erste Eindruck täuscht. Es ist zwar richtig, dass es Diskussionen um die Vor- und Nachteile der Doppik gibt. Auf den zweiten Blick ist jedoch zu erkennen, wie in vielen Kommunen die Weichen für das neue doppelte Rechnungswesen gestellt werden. Dabei geht es zum einen um die „vorsorgliche“ Erfassung und Bewertung des Vermögens und der Schulden und zum anderen um einen Einstieg in die Kosten- und Leistungsrechnung. Bei dieser Entwicklung spielt sicher eine Rolle, dass bis Anfang 2010 25 % der Landratsämter in Bayern auf die Doppik umgestellt haben und dass diese Zahl sich im Folgejahr auf 33 % erhöhen wird.

Bei dieser Weichenstellung für die Doppik können die Kommunen auf die Unterstützung durch die AKDB bauen. Mit dem Konzept der „Verbundprojekte“ und dem „AKDB-Netzwerk Kommunale Doppik“ hat die AKDB wertvolle Umstiegshilfen entwickelt. Die Verbundprojekte helfen und helfen besonders den kleineren kreisangehörigen Gemeinden im Verbund mit anderen

Kommunen, sicher und kostengünstig die Vermögensbuchhaltung (VMB-Verbundprojekte) aufzubauen oder direkt auf die Doppik umzustellen. Gerade mit den VMB-Verbundprojekten wurden Konsequenzen aus den ersten Erfahrungen vieler kleiner Kommunen gezogen, bei denen die Einführung der Vermögensbuchhaltung aus eigener Kraft nicht so erfolgreich wie gewünscht gelaufen ist.

Durch einen ausgefeilten Projektplan und die Einbindung von Beratungsunternehmen aus dem AKDB-Beraternetzwerk können wir einen sicheren und kostengünstigen Umstieg anbieten. Das AKDB-Beraternetzwerk ist mit der AKDB-Software vertraut und sichert die Synthese von Fach- und Softwarewissen zum Nutzen der Anwender. Aufgrund der Erfahrungen aus den Pilotprojekten kann man inzwischen von einer Reduzierung der Projektkosten von bis zu 40 % ausgehen, verbunden mit einer hohen Qualität. Weil das auch von unseren Kunden so gesehen wird, erwarten wir in 2010 einen deutlichen Anstieg der Verbundprojekte.

Die Einführung der Kosten- und Leistungsrechnung stellt eine alternative Strategie dar, die Weichen für einen Einstieg in eine neue Steuerung in den Gemeinden zu stellen. Neben den eleganten Möglichkeiten der Gebührenkalkulation und den verfeinerten Konzepten zur internen Leistungsverrechnung setzen die vielfältigen Möglichkeiten der Datenanalyse und die einfache Gestaltung standardisierter oder flexibler Berichte neue Maßstäbe im kommunalen Bereich.



OK.KIWO unterstützt Jugendämter

Im § 8a des SGB VIII ist der Schutzauftrag an die Jugendämter bei Kindeswohlgefährdung verankert. Das Jugendamt muss geeignete Maßnahmen in kürzester Zeit in die Wege leiten, wenn es Anhaltspunkte hat, die auf eine Gefährdung eines Kindes hindeuten.

Die Jugendämter haben Vorgehens-, Bewertungs- und Dokumentationsstandards entwickelt, um jede Meldung einheitlich zu bearbeiten. OK.KIWO unterstützt diese Vorgehensweisen mit prozessorientierten Standards. In 2009 haben sich zahlreiche Jugendämter für OK.KIWO entschieden. Insgesamt nutzen über 40 Jugendämter in

ganz Deutschland für ihre tägliche, wichtige Arbeit die Vorteile von OK.KIWO:

- Nachweisbarer Meldungseingang
- Dokumentation der Aktivitäten und Informationen
- Einheitliche Meldungsbearbeitung nach vereinbartem Prozessmodell
- Automatische Benachrichtigung bei nicht behandelten Meldungen
- Sicherheit für Verantwortliche und Beteiligte
- Datenaustausch mit OK.JUG und anderen Jugendhilfeprogrammen



EWO-Portal – Bürgerservice online

AKDB und LivingData bieten den Kommunen mit dem Bürgerportal nicht nur eine fertige Lösung zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie, sondern auch die ideale Technologie für den Bürgerservice von morgen. Mit dem EWO-Portal sind Kommunen schon heute in der Lage, dem Bürger die Möglichkeit der digitalen Antragstellung anzubieten. Dieser hat dabei die Möglichkeit, online Anträge aus dem Einwohnerwesen an die Meldebehörde zu stellen (Beispiele: Anträge auf Meldebestätigung, Aufenthaltsbescheinigung, Übermittlungssperre, usw.).

Alle Anträge gehen im Posteingangskorb von OK.EWO ein und können medienbruchfrei weiterbearbeitet werden. Dabei prüft ein Sachbearbeiter den Antrag und legt einen Vorgang in dem Dokumentenmanagementsystem komXwork an. Alle erforderlichen

Prozessschritte sowie die Weiterleitung der Daten an die zuständigen Behörden erledigt der zuständige Sachbearbeiter so schnell und effizient. Durch die optimierten Verwaltungsprozesse laufen alle Vorgänge vereinfacht und beschleunigt ab. Der schnellen Bearbeitung eines Antrags kommt in Zukunft noch mehr Bedeutung zu. Diese Lösung bietet damit bestmögliche Voraussetzungen, dass alle nötigen Schritte des Verfahrens rechtzeitig erledigt werden und der Antragsteller über den Status der Bearbeitung informiert ist. Grundpfeiler für die Eröffnung der sicheren Kommunikation zwischen dem Bürger und der Verwaltung ist die Kommunikationsplattform OK.KOMM. Dieser zentrale AKDB-Server fungiert als Datendrehscheibe und stellt die notwendigen Kommunikationskanäle zur Verfügung.

Elektronische Akten

Dokumente aller Art, Bescheide und Daten aus den Anwendungsverfahren bestimmen die Aufgabenerledigung in einer Kommune. Die Papierflut, bestehend aus Briefen, Berichten, Mails, handschriftlichen Gesprächsmitschriften und sonstigen Dokumenten werden laufend bearbeitet, abgelegt, aussortiert und weitergeleitet. Studien belegen, dass bei der Arbeit mit Dokumenten, mindestens die Hälfte der Arbeitszeit für das Suchen der benötigten Unterlagen aufgewendet wird. Damit liegt es nahe, die modernen Möglichkeiten von elektronischer Archivierung und Dokumentenmanagement-Systemen voll auszuschöpfen.

Die elektronische Akte ist somit die zentrale Informationsquelle in der kommunalen Verwaltung. Mit der elektronischen Akte stehen die gewünschten Informationen mit wenigen Mausklicks schnell, aktuell und umfassend zur Verfügung. Darum lag 2009 ein Schwerpunkt der AKDB auf der Einführung von elektronischen Akten.

Die strategischen Produkte der AKDB sind komXwork (Dokumentenmanagement) für elektronische Akten und EASY-Archiv für Archivierung.

Die Vorteile der Archivierung

- Zeit- und Kostenersparnis
- Schneller, standortunabhängiger Zugriff
- Einfache Bedienung
- Benutzerrechte des Verfahrens
- Umfassende Suchfunktionen
- Verscannen/Nachverscannen beliebiger Dokumente
- Revisions sichere digitale Archivierung

... und elektronischer Akten

- Ablagestruktur frei gestaltbar
- Automatische Anlage neuer „Akten“
- Ablage von Office-Dokumenten
- Vorgänge/Dokumente sind änderbar (Versionierung)
- E-Mail-Ablage
- Ablage durch Drag & Drop
- Terminüberwachung/Wiedervorlage/Aufgaben
- Checklisten
- Dokumentenvorlagen-Management
- (Automatisierte) Weiterleitung
- Fallmanagement
- Optionale Nutzung von Workflows
- Optionale Veröffentlichung von Dateien im Intranet und Internet

Die AKDB bietet für folgende Aufgabenbereiche elektronische Akten und Archivierung an:

Elektronische Jugendhilfeakte und Archivierung	OK.JUG
Elektronische Personalakte und Archivierung	OK.PWS
Derzeit in Vorbereitung:	
Elektronische Steuerakte und Archivierung	OK.FIS – VA
Elektronische Steuerakte und Archivierung	Finanzwesen zentral Dialog
Elektronische Führerscheineakte und Archivierung	OK.EFA
Elektronische Grundstücksakte und Archivierung	TERAwIn
Elektronische Wohngeldakte und Archivierung	OK.WOBIS
Elektronische Sozialhilfeakte und Archivierung	OK.SOZIUS XII

Neue Fachanwendung Bewerberverwaltung

Die AKDB erweitert das Personalwirtschaftssystem OK.PWS um die Fachanwendung „Bewerberverwaltung“.

Auch bei wenigen offenen Stellen ist der Einsatz einer Bewerberverwaltung sinnvoll, wenn pro Ausschreibung sehr viele Bewerbungen eingehen oder Statistiken und Auswertungen über die Bewerberauswahl zu erstellen sind. Bei einer hohen Anzahl an Bewerbungen müssen die Sachbearbeiter große Mengen an Unterlagen sichten, bewerten und an die zuständigen Fachämter und Abteilungen verteilen. Hinzu kommen Eingangsbestätigungen, Zwischenbescheide und erste Absagen. Vorstellungstermine müssen koordiniert werden. Nach der Auswahl werden Auswertungen und Statistiken erstellt.

Gerade bei sehr vielen Bewerbern kann man hier leicht den Überblick verlieren. Diese aufwendige Bearbeitung wird durch den Einsatz einer professionellen Bewerberverwaltung stark vereinfacht. Und natürlich können die

erfassten Daten nach unterschiedlichen Kriterien ausgewertet werden.

Die neue OK.PWS Fachanwendung Bewerberverwaltung wurde mehreren Pilotkunden präsentiert. Neben der Stadt Regensburg werden das Landratsamt München, die Isar-Amper-Kliniken München-Ost und Taufkirchen, das Inn-Salzach-Klinikum Gabersee, die Innungskrankenkasse Nordrhein und die Stadt Aschaffenburg die Bewerberverwaltung testen.

Der erste Eindruck, den die Kunden in einer Veranstaltung zur neuen Fachanwendung erhalten haben, war durchwegs positiv. „Die neue Fachanwendung enthält alle Funktionen, die wir für die Administration unseres Bewerbungsprozesses benötigen“, so das Resümee von Franz Lex, Isar-Amper-Klinikum Taufkirchen. Weitere Anforderungen werden sich sicher aus dem Pilotbetrieb ergeben. Von den intensiven Testarbeiten werden nach der Freigabe der Fachanwendung alle Kunden profitieren.

An weiteren Produkten haben wir auch gearbeitet:

- VAMS® – Vorausgefüllter Meldeschein
- Ausbau des Outsourcing-Angebots
- Integration am Beispiel OK.FIS/OK.FMS
- OK.ZJS – Zentrale Jobsteuerung für OK.Produkte im Rechenzentrum
- OK.KOMM – eGovernment-Plattform



Unternehmen

Partnerschaftlich.

Die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern ist eine Anstalt des öffentlichen Rechts. Träger sind die kommunalen Spitzenverbände in Bayern: Bayerischer Gemeindetag, Bayerischer Landkreistag, Bayerischer Städtetag und der Verband der Bayerischen Bezirke. Sie ist Teil der kommunalen Familie und erfolgreiche, gemeinnützige Selbsthilfeeinrichtung der Kommunen beim Einsatz von Informationstechnik. Mit ihren Kunden, ihren Trägern und dem Freistaat Bayern arbeitet sie partnerschaftlich und vertrauensvoll zusammen. Über Verwaltungsrat und Hauptversammlung nehmen Kunden und Träger unmittelbar Einfluss auf die Geschäftspolitik.

Damit ist die AKDB nah an den Bedürfnissen ihrer Kunden und garantiert Sicherheit. Ge-gründet wurde die AKDB 1971 und ist seitdem erfolgreich im Bereich der kommunalen Datenverarbeitung tätig.

Die AKDB nimmt ihre soziale Verantwortung für die Menschen in ihrer Organisation ernst. Ihre über 750 engagierten und kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bestimmend für die Qualität der Leistungen. Sie planen, entwickeln, beraten, unterstützen, installieren und schulen in allen sieben bayerischen Regierungsbezirken und deutschlandweit. Mit der aktuell durchgeführten Mitarbeiterbefragung läuft ein erfolgreiches Projekt zur Mitarbeiterbindung und Erhebung der Arbeitszufriedenheit.

Paul Englberger – Geschäftsstellenleiter Niederbayern

Richard Meyer – Geschäftsstellenleiter Oberbayern

Robert Dietz – Geschäftsstellenleiter Mittelfranken

Eduard Ackermann – Geschäftsstellenleiter Oberpfalz

Hans-Peter Pluta – Geschäftsstellenleiter Oberfranken

Jürgen Schömig – Geschäftsstellenleiter Unterfranken

Wolfgang Inning – Geschäftsstellenleiter Schwaben

(v. l. n. r.)

Personalentwicklung

Thematische Schwerpunkte in der Personalentwicklung 2009 waren einerseits das durch Personalmarketing unterstützte Recruiting neuer qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und andererseits Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung.

Die Präsenz der AKDB auf der Hochschulmesse HOKO stellt eine dieser erfolgreichen Maßnahmen für das Personalmarketing und -recruiting dar. Größtes Projekt zur Mitarbeiterbindung und Erhebung der Arbeitszufriedenheit war die mit professioneller Hilfe des geva-instituts durchgeführte Mitarbeiterbefragung. Sie lieferte insgesamt sehr positive Ergebnisse, aber auch Ansatzpunkte für eine Verbesserung der Effizienz, von Prozessen und für die weitere Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Bei den Führungsthemen lag der Fokus auf der unternehmerischen Verantwortung und den Zielvereinbarungen. Beide Punkte wurden durch individuelles Coaching und Personalentwicklungsmaßnahmen, wie z.B. Workshops, gefördert.

Insgesamt wurden 2009 in die Weiterbildung der AKDB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter über 2.300 Seminartage investiert. Einige dieser Seminare werden nun zur Qualitätssicherung im Personalentwicklungssystem auf ihren nachhaltigen Erfolg hin evaluiert.

Schließlich wurde ein Kompetenzmodell entwickelt, mit dessen Hilfe Kompetenzen und Leistungen von Mitarbeitern vor allem bei Auswahlprozessen besser beurteilt werden können.

Junge AKDB-Mitarbeiter warben auf der Hochschulmesse HOKO für einen Praktikums- oder Arbeitsplatz bei der AKDB.



Kommunale 2009 und Präsentation der AKDB-Chronik

Eine der wichtigsten Fachmessen für die öffentliche Verwaltung des vergangenen Jahres war die Kommunale 2009 in Nürnberg. Die Veranstaltung bot einen kompletten Marktüberblick zum Kommunalen Finanz-, Einwohnermelde-, Personal-, Sozial- und Verkehrswesen sowie zu vielen anderen wichtigen Themen aus dem kommunalen IT-Bereich.

Bayerns Innenminister Joachim Herrmann konnte sich im Rahmen des Messerundgangs auf dem Stand der AKDB persönlich über die aktuellen Entwicklungen zum Projekt neuer Personalausweis informieren.

Ein weiterer Höhepunkt war die Vorstellung des Buches „Die AKDB-Chronik – Von der Lochkarte zum eGovernment“, das den spannenden Wandel der kommunalen IT-Landschaft von 1971 bis heute dokumentiert. Anwesend waren dabei unter ande-

rem Alfred Trageser, Autor der Chronik und ehemaliger Vorstandsvorsitzender der AKDB, sowie der Präsident des Bayerischen Gemeindetages, Dr. Uwe Brandl. Brandl dankte Trageser in einer kurzen Ansprache persönlich für dieses interessante zeitgeschichtliche Werk und lobte die AKDB als kompetenten Partner von Städten, Gemeinden und Landkreisen: „Die AKDB weiß eben, wie Kommunen ticken!“

Auf dem Stand der AKDB herrschte durchgehend starker Andrang. Die Besucher nutzten die Gelegenheit, um wertvolle Fachgespräche zu führen und persönliche Kontakte zu knüpfen. Sie informierten sich bei Präsentationen und Vorträgen über das Lösungsangebot der AKDB und ihrer Mitaussteller. Referenzkunden aus allen Teilen Bayerns vermittelten den Besuchern ihre umfassenden Erfahrungen mit den AKDB-Verfahren.

Oktober 2009 auf der Kommunale in Nürnberg: Der frühere Vorstandsvorsitzende Alfred Trageser (Mitte) stellt die AKDB-Chronik vor.



Sicherheit kommt immer zuerst!

In den Bereichen Datenschutz, Hochverfügbarkeit, Datensicherheit und IT-Sicherheit stellt die AKDB sehr hohe Ansprüche an ihre Leistungsfähigkeit. Maßnahmen zur Datensicherheit und zum Datenschutz werden deshalb bei uns als einem der führenden deutschen Komplettanbieter von EDV-Anwendungen im kommunalen Bereich großgeschrieben.

Unsere bayerischen Kunden sind gesetzlich zur datenschutzrechtlichen Freigabe ihrer Verfahren verpflichtet. Sie können kraft Gesetz darauf verzichten, wenn bereits eine datenschutzrechtliche Freigabe der AKDB für das Verfahren erfolgt ist. Diese besondere Verantwortung bedingt einen strengen internen Freigabe-Prozess, um die Vertrauensstellung, die der Gesetzgeber im Bayerischen Datenschutzgesetz der AKDB einräumt, zu rechtfertigen. Unsere Kunden können des-

halb darauf vertrauen, dass die Verfahren der AKDB auch in datenschutzrechtlicher Hinsicht absolut in Ordnung sind.

Weiterhin gewährleisten zahlreiche hausinterne Sicherheitsbestimmungen organisatorischer, personeller, infrastruktureller und technischer Art ein hohes Maß an Sicherheit und Ordnungsmäßigkeit im gesamten Bereich unseres IT-Umfeldes. Auch beim Datentransfer mit Kunden oder Dritten wird neueste Technik eingesetzt und gelten strengste Sicherheitsmaßnahmen, um hier etwaige Manipulationen durch Außenstehende zu verhindern.

Abgerundet werden unsere Sicherheitsmaßnahmen durch umfangreiche und ausgeklügelte Notfallkonzepte für unser Rechenzentrum, um sämtliche Daten zu schützen und zu sichern.

Verbesserung des Kundenservices

Die Kundenzufriedenheit eines Unternehmens hängt zu einem sehr großem Teil von einem qualitativ hochwertigen Unterstützungsangebot ab. Ziel des Kundenservices der AKDB ist es dabei, möglichst viele telefonische Anfragen sofort durch Fachleute und ohne eine Weitervermittlung zu beantworten. Mit diesem Ansatz hebt sich die AKDB in entscheidender Weise von anderen am Markt üblichen „Callcentern“ ab.

In diesem Bereich konnten 2009 weitere Verbesserungen erzielt werden: Der telefonische Zugang zur AKDB wurde noch komfortabler. Nach der Einführung von kostenfrei-

en Servicenummern im letzten Jahr bei drei AKDB-Bereichen – Finanzwesen zentral und dezentral sowie Personalwesen – wird dieser Prozess sukzessive weitergeführt.

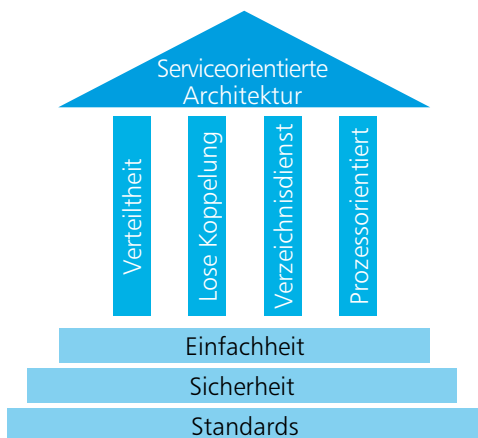
Bis Ende 2010 sollen dann alle Bereiche der AKDB mit Kundenkontakt einbezogen werden. Die Verknüpfung mit der Kundendatenbank ermöglicht es, die Daten des Anrufers sofort aufzurufen.

So kann die jeweilige Anfrage schneller bearbeitet werden, da dem Kundenbetreuer alle aktuellen Kundendaten zur Verfügung stehen.

Mit SOA in die Zukunft der kommunalen IT

Die AKDB kann auf eine 20-jährige Erfolgsgeschichte bei der Client-Server Technologie auf der Basis von Uniface zurückblicken. Aufgrund neuer Anforderungen werden nun diese Fachverfahren schrittweise erneuert. Ende 2008 wurden mit der Gründung der Arbeitsgruppe SOA die Weichen für eine übergreifende, service-orientierte Verfahrensentwicklung gestellt und diese in 2009 konsequent weiterverfolgt.

SOA hat eine an Geschäftsprozessen ausgerichtete flexible IT-Infrastruktur zum Ziel. Die



mehrfache Verwendung der Services spart allen Beteiligten viel Zeit und Kosten. Die Entwicklung unserer Verfahren wird von folgenden Schwerpunkten geprägt:

- Erhöhung des Integrationsgrads
- Prozessorientierung
- Workflow
- Portalanbindung
- Technische Flexibilität
- Überall-Verfügbarkeit
- Moderne und funktionale Oberflächen
- Reduzierung von Druckausgaben

Mit OK.ZJS und OK.KIWO wurden bereits die ersten Produkte dieser neuen Verfahrensgeneration fertiggestellt.

Im Jahr 2009 wurden innerhalb der AKDB zahlreiche weitere Projekte zur Erstellung von einheitlichen SOA-Komponenten auf den Weg gebracht, die in den Verfahren zum Einsatz kommen werden. So wird es künftig einheitliche, verfahrensübergreifende Module etwa für Benutzerverwaltung, Archivanbindung, Accounting oder Output Management geben.

Serviceorientierte Architektur (SOA; auch dienstorientierte Architektur) ist ein Architekturmuster der Informationstechnik, um Dienste von IT-Systemen strukturiert zu nutzen.

Qualitätssicherung

Unser Qualitätsmanagementsystem wurde erstmals 1996 für den Bereich der Software-Entwicklung nach ISO 9001 zertifiziert. Jedes Jahr wird vom TÜV ein umfangreiches Audit durchgeführt. Seit 2008 ist das Zertifikat auf die entwickelnden Geschäftsfelder jeweils mit Softwareentwicklung und Kundenservice erweitert (gültig bis November 2011). In 2009 wurde diese Zertifizierung nach intensiven Audits bestätigt.

Der Geltungsbereich umfasst folgende Geschäftsfelder und Abteilungen:

- Geschäftsfeld Finanzwesen dezentral
- Geschäftsfeld Finanzwesen zentral
- Geschäftsfeld Verkehrswesen
- Geschäftsfeld Sozialwesen
- Geschäftsfeld Personalwirtschaft
- Geschäftsfeld Öffentliche Sicherheit und Ordnung
- Abteilung Entwicklung und Qualitätsmanagement (Querschnitt)



Virtualisierung für eine „grüne“ IT

Virtualisierung bezeichnet Methoden, die es erlauben, Ressourcen eines Computers (insbesondere im Serverbereich) zusammenzufassen oder aufzuteilen.

Die AKDB forciert seit Jahren die Virtualisierung in ihren Rechenzentren:

- Die LAN-Virtualisierung durch Einsatz sogenannter VLANs
- Die Anwendungsvirtualisierung durch den Einsatz von Terminalservern
- Die Virtualisierung von Datenbereichen durch zentrale Storage-Subsysteme
- Die Servervirtualisierung, auf die in diesem Beitrag näher eingegangen wird

Die Rechnerleistung für Serversysteme ist in den letzten Jahren stark angestiegen, server-Auslastungsgrade von unter 10 % sind zur Regel geworden. Dies schafft erhebliche Überkapazitäten bei Datenspeicher- und Rechnerleistung. Gründe genug, die Hardwarenutzung effizienter zu gestalten und Server zu virtualisieren. Jeder virtualisierte Server bleibt eigenständig und vermittelt den Eindruck eines physikalischen Systems. Die AKDB verfolgt damit folgende Ziele:

- Bessere Ausnutzung der Hardware-Ressourcen und verminderte Investitions- und Wartungskosten für die Hardware
- Reduktion des Strom-, Klima- und Platzbedarfs bzw. Hebung von Wachstumspotenzialen
- Erhöhung der Ausfallsicherheit der einzelnen virtualisierten Systeme durch Clusterbildung der Basissysteme
- Reduktion der Hardwareabhängigkeit der virtualisierten Systeme
- Erhöhung der Ausfallsicherheit in einem Katastrophenfall durch Spiegelung der

Gastsysteme an einen anderen Rechenzentrumsstandort

- Reduzierung von geplanten Ausfallzeiten für Wartung und damit einhergehend die Erhöhung der Verfügbarkeit der Systeme

Gerade die beiden letztgenannten Punkte sind sehr wichtig. So befinden sich z. B. die an der BayBIS-Auskunft beteiligten Systeme in einem derartigen Clusterverbund. Treten Störungen an der Serverhardware auf, so wird das virtualisierte System automatisch auf dem Ersatzrechner hochgefahren. Bei Wartungsarbeiten kann das virtualisierte System im laufenden Betrieb ohne Beeinträchtigung verlagert werden. Dies garantiert hohe Verfügbarkeit mit vernünftigen Kosten. Nachstehend imposante Zahlen zu den virtualisierten Umgebungen in den Bereichen Entwicklung, AKDB-interne Produktionssysteme, Service-Rechenzentrum und Outsourcing-RZ: Es stehen 25 physikalische Systeme mit einer Gesamtkapazität von 773 GB Hauptspeicher und 200 Prozessoren zur Verfügung. Darin werden insgesamt 210 virtualisierte Gastsysteme abgebildet. Auch die Datenbankserver für Oracle und SQL sind virtualisiert.

Dadurch erreicht die AKDB eine Verringerung der elektrischen Anschlussleistung von ca. 35 Kilowatt pro Jahr und eine Einsparung im Klimatisierungsbereich in nahezu der gleichen Größenordnung. Auf diesen ökologischen Beitrag ist die AKDB im Rahmen ihrer Green-IT-Bemühungen besonders stolz.

Hier haben wir uns u.a. auch noch engagiert:

- Mitglied in Standardisierungs- und Normierungsgremien
- VITAKO, Bundes-Arbeitsgemeinschaft der kommunalen IT-Dienstleister
- Firmenlauf in München
- Bayerische Behördenskimeisterschaften

Impressum

Jahresbericht 2009

Herausgeber, Inhaber und Verleger

AKDB · Anstalt des öffentlichen Rechts
Herzogspitalstraße 24, 80331 München
Telefon +49 89 5903-0
Telefax +49 89 5903-1845
presse@akdb.de, www.akdb.de

V.i.S.d.P.

Hans-Peter Mayer,
Telefon -1532, hans-peter.mayer@akdb.de

Koordination, Redaktion

Peter Freis,
Telefon -1429, peter.freis@akdb.de
Andreas Huber,
Telefon -1294, andreas.huber@akdb.de

Layout

Susanne Schuster,
Telefon -1891, susanne.schuster@akdb.de

Design

INCREON GmbH
Max-Hueber-Str. 8, 85737 Ismaning
Telefon +49 89 962286-0
www.increon.com

