

AKDB

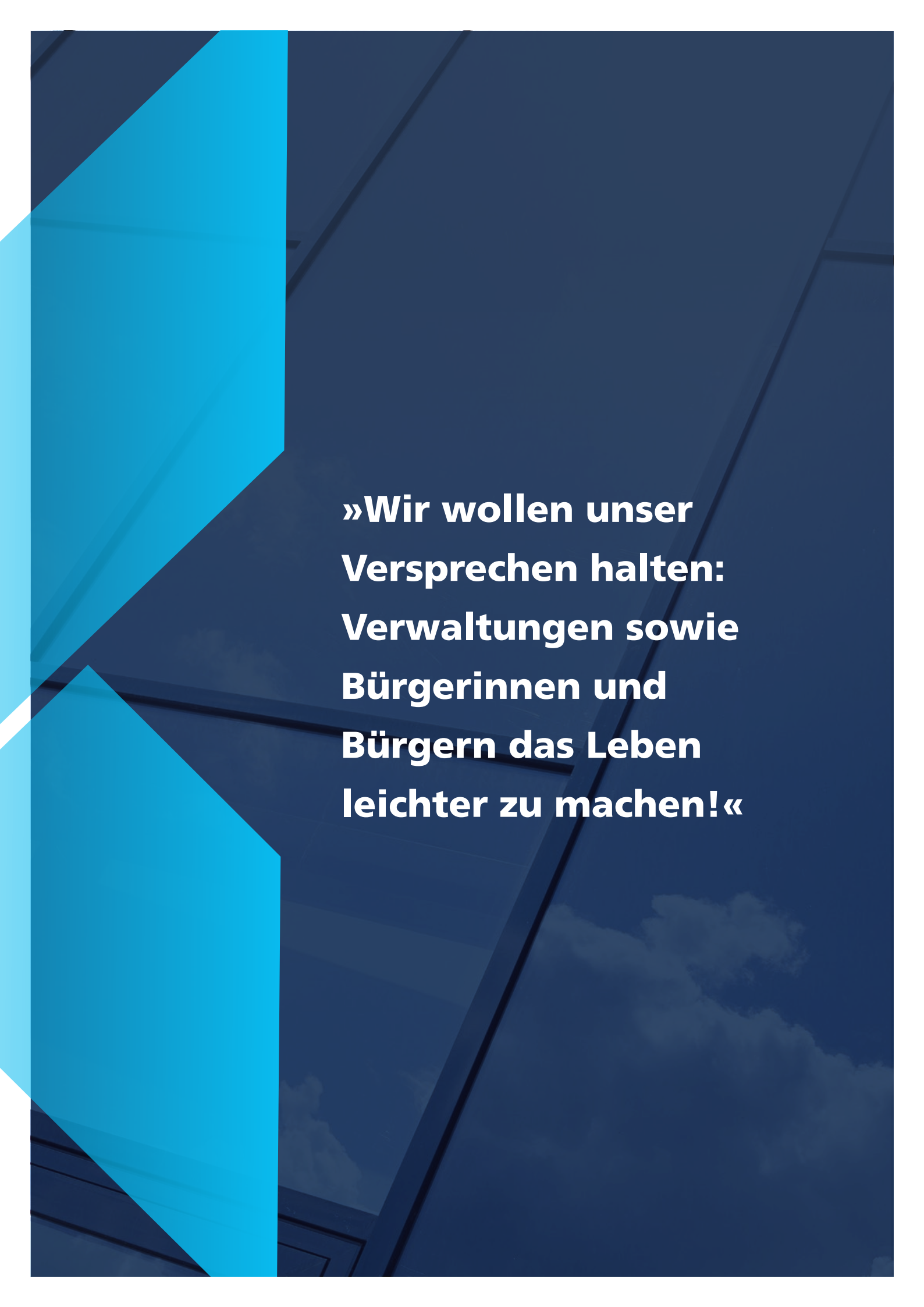
2023

Jahresbericht



Inhalt

▶ Vorwort	5
▶ Zahlen	6
▶ Lösungen	
Digitale Verwaltung	8
Digitalisierungsberatung und mehr	10
Bürgerservice	12
Finanzen	13
Personal	14
IT-Services	16
Managed Services	17
Digitales Bauamt	18
Verkehr	20
Soziales	21
▶ Projekte und Initiativen	
eGov-Projekte mit Bund und Freistaat	22
Erfolgreich für den Datenschutz	24
Social Recruiting und Informationssicherheit	25
KI & Machine Learning in der Kommunalverwaltung	26
▶ Unternehmen	
Das neue Leitbild der AKDB	28
Mit der AKDB quer durchs Veranstaltungsjahr	30
Kundenservice stellt sich neu auf	32
Kundenschulungen	33
211 neue Mitarbeitende verstärken die AKDB	34
Corporate Social Responsibility	36
▶ Organisation und Beteiligungen	38
▶ Impressum	42



**»Wir wollen unser
Versprechen halten:
Verwaltungen sowie
Bürgerinnen und
Bürgern das Leben
leichter zu machen!«**



Liebe Leserinnen und Leser,

die Zahlen beweisen, dass wir auf dem richtigen Weg sind: 2,5 Millionen Transaktionen haben Bürger in 2023 über unsere Online-Dienste ausgeführt. Bei der Landtags- und Bezirkstagswahl 2023 wurde sogar ein Rekord geknackt mit 1,2 Millionen Briefwahanträgen! Und auch die Zahl der BayernID-Konten stieg auf 930.000, die der BundID auf mittlerweile 3,2 Millionen.

Somit haben wir 2023 unseren Leitgedanken – dass bis 2025 niemand mehr aufs Amt muss, wenn er oder sie nicht möchte – konsequent verfolgt. Damit dies kein Lippenbekenntnis bleibt, haben wir dafür gearbeitet, dass Verwaltungsmitarbeitende und Bürger Verwaltungsdienste einfach, medienbruchfrei und automatisiert nutzen können. Dazu gehört die Umstellung der Bürgerservice-Portal-Kunden auf die neue Generation M von Online-Diensten. Besonders die Dienste im Einwohner- und Verkehrswesen erfolgen größtenteils automatisiert und entlasten Kommunalmitarbeitende, da keine manuellen Eingriffe mehr notwendig sind. Und so freut es uns, dass von den fast 400 Kommunen, die die Auszeichnung „Digitales Amt“ erhalten haben, weit über die Hälfte die Online-Dienste der AKDB nutzen!

Die Digitalisierung betrifft nicht nur die Online-Dienste für Bürger, sondern auch Leistungen für die Entlastung von Verwaltungsmitarbeitenden, die wir in 2023 eingeführt oder vorangetrieben haben: von der Bereitstellung von Abholstationen für hoheitliche Dokumente bis zur Einführung von OK.PERS+, der neuen webbasierten Personalsoftware. Auch unsere Töchter und Beteiligungen konnten neue Kunden gewinnen: Die RIWA GmbH feierte ihr 25-jähriges Jubiläum und baut zusammen mit der roosi GmbH ihr

Smart-City-Angebot aus, damit Kommunen gut gewappnet sind für Herausforderungen von morgen. Ein Beispiel ist die Erstellung eines digitalen Zwillings für Memmingen. Und die Telecomputer GmbH kann vermelden, dass seit September Kommunalverwaltungen, Bürgern und Unternehmen die vierte Stufe der internetbasierten Kfz-Zulassung zur Verfügung steht, inklusive Großkundenschnittstelle.

Damit Kommunalvertreter und Digitalisierer aus Bund und Ländern unser wachsendes Lösungsportfolio kennenlernen, haben wir unsere Präsenz auf Veranstaltungen ausgebaut. Zukunftskongress Bayern, Zukunftskongress Staat & Verwaltung, Smart Country Convention und vor allem die größte Messe Deutschlands für den Kommunalbedarf, die Kommunale, sind nur einige davon. Neu war unsere eigene NextGO Roadshow, die die Vorteile des IT-Outsourcings ins AKDB-Rechenzentrum herausstellt.

Doch die beste Software ist wenig wert ohne einen begleitenden Support. Deshalb wurde der Kundendienst neu strukturiert und das Kundenportal ausgebaut. All dies, damit die Servicequalität immer besser wird und wir unser Versprechen halten können: Verwaltungen sowie Bürgerinnen und Bürgern das Leben leichter zu machen!

In diesem Sinne freuen wir uns auf den weiteren gemeinsamen Weg!

Ihre


Rudolf Schleyer
 Vorstandsvorsitzender


Gudrun Aschenbrenner
 Mitglied des Vorstands

108 Online-Fachdienste

werden von der AKDB angeboten

180,9 Millionen €

Umsatz der AKDB im Jahr 2023
Zum Vergleich 2022: 181,8 Millionen €

7.602 Schulungsteilnehmende

inzwischen schon 205 Schulungen online
und 244 Schulungen in Präsenz

>2,5 Millionen Nutzungen

von Online-Diensten
durch bayerische Bürgerinnen und Bürger

930.000 BayernID-Konten

im Jahr 2023
Zum Vergleich 2022: 680.000

211 Mitarbeitende

hat die AKDB in zwölf Monaten
neu eingestellt

3,2 Millionen BundID-Konten

von der AKDB entwickelt



Digitale Verwaltung

Digitalisierung der Kommunen nicht nur voranzutreiben, sondern auch öffentlich sichtbar zu machen – das war das Ziel im Bereich Digitale Verwaltung. Dafür wurde Anfang des Jahres ein hauseigenes Dashboard eingerichtet: www.akdb.de/dashboard. Es bietet Einblick in die Erfolgszahlen der Online-Dienste der AKDB. Aktuell bietet die AKDB 108 Online-Fachdienste mit Anbindung ans Fachverfahren und fast 300 komXformularcenter-Webformulare. Auch die Einführung eines Framework for eGovernment Deployment (FRED) hilft dabei, die Online-Dienste der AKDB schnell und unkompliziert bei den Kunden auszurollen.

OZG-Booster „BayernPackages“

Ein Teil der über 400 Online-Dienste der AKDB wurde 2023 Bestandteil der „BayernPackages“ – für bayerische Kommunen kostenfrei, durch den Freistaat

Bayern finanzierte Dienste. Zu diesem Thema bot die AKDB Webinare an. Ein Online-Bestellformular erleichterte die Inanspruchnahme der BayernPackages-Dienste für die Kommunen.

E-Payment & Open Source

Im Bereich E-Payment – einem bayerischen Basisdienst und einem wesentlichen Bestandteil, um OZG-konforme Ende-zu-Ende-Prozesse zu schaffen – begann die AKDB, ein Testsystem für die Weiterentwicklung von ePayBL zur Version 4 zu betreiben. Bis zur Fertigstellung von ePayBL 4 arbeitet die AKDB an einem Migrations- und Roll-out-Konzept. Auch im Themenfeld Open Source, einem noch recht jungen Arbeitsfeld der AKDB, gab es Fortschritte: Die AKDB war auf OpenCoDE aktiv, vertrat das Thema auf verschiedenen Panels und entwickelt gemeinsam mit verschiedenen Stakeholdern die Standards XeWaffe und



XFahrtenschreiber. 2024 wird die Veröffentlichung weiterer Softwareprojekte auf OpenCoDE erwartet.

Online-Dienste in modernster Technologie

2023 war ein Jahr des Umbruchs für die Online-Dienste der AKDB. Bürgerservice-Portal-Kunden mussten auf die neue Generation M umgestellt werden. Ein Kraftakt, der sich lohnte: Generation M beinhaltet nicht nur optimierte User Journeys und arbeitserleichternde Ende-zu-Ende-Prozesse, sondern auch neue Features, wie etwa eine Feedback-Funktion.

Mit dem klassischen Fünf-Sterne-Prinzip kann hier der Nutzer freiwillig den Dienst bewerten und durch eine Freitexteingabe der AKDB konkrete Hinweise und Wünsche mitgeben. Das Feedback wird von den Product Ownern für Verbesserungen ausgewertet.

Zudem wurde die Anbindung in die Fachverfahren verstärkt. Im Bereich Einwohnermeldewesen etwa werden auf Basis von XMeld bestimmte Funktionalitäten direkt ins Melderegister integriert. Auch neu eingeführte Funktionen, wie der automatische Abgleich der Wohnanschriften, erleichtern die Arbeit der Behörden-Mitarbeitenden.

Starke Nutzungstrends bei Online-Diensten

Die Feuertaufe für die neue Generation M war die Landtagswahl in Bayern: Über 1,2 Millionen Online-Anträge für die Briefwahl-Unterlagen konnten verzeichnet werden. Insgesamt wurden die Online-Dienste 2023 über 2,5 Millionen Mal von bayerischen Bürgerinnen und Bürgern in Anspruch genommen.

Digitalisierungs- beratung und mehr

Die digitalfabriX GmbH, die seit 2021 Tochter der AKDB-Gruppe ist und öffentliche Verwaltungen und Kommunen mit Lösungen bei der digitalen Transformation unterstützt, konnte 2023 ihre Angebote erfolgreich im Markt etablieren und erweitern. Zahlreiche Verwaltungen entschieden sich, eine geeignete Digitalisierungsstrategie zu entwickeln. Dabei nutzten sie das von der digitalfabriX entwickelte Reifegradmodell als Grundlage, um Handlungsmaßnahmen abzuleiten und umzusetzen.

Besonders erfreulich ist die Entwicklung bei der Stadt Lauf, die sich als Referenzkundin in diesem Bereich gewinnen ließ. Die Digitalisierungsstrategie wurde innerhalb weniger Wochen unter Einbeziehung der Mitarbeitenden erstellt. Die digitalfabriX begleitete verschiedene Maßnahmen, darunter die Entwicklung eines DMS-Konzepts im Hoch- und Tiefbauamt sowie die Gründung eines Lenkungsausschusses mit regelmäßigen Status-Checks.

Neue Kunden bei Landratsämtern

Auch mit Landratsämtern arbeitete die digitalfabriX 2023 erfolgreich zusammen. Im Rahmen des Förderaufrufs Digitales Gesundheitsamt gewann die AKDB-Tochter in Kooperation mit Partnerunternehmen fünf Ausschreibungen. Hier zahlte sich die Expertise im Umgang mit Reifegradmodellen besonders aus. Alle Projekte der Strategieerstellung auf Basis von Mitarbeiterinterviews wurden 2023 abgeschlossen.

Die Erarbeitung von Schulungskonzepten sowie die Aufnahme von Kern- oder Unterstützungsprozessen inklusive Optimierung für die digitale Transformation sind Projekte, die sich noch bis in den Herbst 2024 erstrecken werden. In ersten Landratsämtern begleiten wir zudem die Anwendung von Robot Process Automation (RPA).

Hervorzuheben ist, dass sämtliche Leistungspakete der Digitalisierungsberatung individualisiert stattfinden.



dfX Days gut angenommen

Im Frühjahr 2023 fanden zum ersten Mal die Anwendertage dfX Days in Präsenz in verschiedenen bayerischen Städten statt: in Bayreuth, Landshut, München, Nürnberg und Würzburg.

Im Mittelpunkt der dfX Days stand die Frage: Wie können Prozesse und Verwaltungsabläufe mit dem komX-Produktportfolio medienbruchfrei abgebildet und flexibel gestaltet werden? Anhand von Praxisbeispielen erfuhren die Teilnehmenden, wie Prozesse von Anfang bis Ende erfolgreich und in kürzester Zeit umgesetzt werden können. Vorgestellt wurde auf den dfX Days auch komXsuite: eine mobile Anwendung für den schnellen und flexiblen Zugriff auf Vorgänge und Dokumente aus dem Dokumenten-Managementsystem komXwork – überall und jederzeit.

Weiteres Highlight war 2023 die Kommunale. Auf einem gemeinsamen Stand mit der AKDB hatten Besucherinnen und Besucher die Gelegenheit, das rundum digitale Lösungskonzept für die Ende-zu-Ende-Digitalisierung zu erleben.

E-Learning Plattform komX-Akademie

Ein Grundpfeiler für die Digitalisierung in einer Kommune ist die digitale Kompetenz der Mitarbeitenden. Die Digitalisierung verändert die Lebens- und Arbeitswelt grundlegend. Kontinuierliche Schulungen und Qualifizierungen sind entscheidend, um den Anforderungen der sich verändernden digitalen Landschaft gerecht zu werden. Die komX-Akademie bietet ein reichhaltiges Angebot an Schulungen, Seminaren und E-Learnings an, um sich optimal auf die Herausforderungen der Digitalisierung einzustellen.



Bürgerservice

Wahlsoftware elect

Hervorzuheben ist im Jahr 2023 die erfolgreiche Durchführung der Landtags- und Bezirkswahl mit dem neuen Wahlfachverfahren elect. Bürgerinnen und Bürger setzten wie noch nie zuvor auf die Briefwahl: Mit 1,2 Millionen Online-Briefwahanträgen kam es zu einem neuen Rekord. Ein Grund dafür ist die nutzerfreundliche und schnelle Beantragung der Briefwahlunterlagen über das System der AKDB. Auch die Ergebnispräsentationen am Wahlabend führten wegen der übersichtlichen Darstellungen zu hoher Zufriedenheit. Die Vorbereitungen im Rechenzentrum sicherten ebenfalls einen gelungenen Wahlverlauf.

Pass- und Ausweiswesen

Im Pass- und Ausweiswesen gab es 2023 Neuerungen: Das Bayerische Lichtbildabzugsregister BayLAR wurde erstellt. Bis Ende des Jahres konnte die Erstbefüllung abgeschlossen werden. Mit dem zentralen Register wird die Übermittlung, Speicherung und Beauskunftung der Lichtbilder von Pass- und Personalausweisdokumenten durch berechnete Sicherheitsbehörden ermöglicht. Das BayLAR ist bislang bundesweit einmalig.

Strategische Partnerschaft

Außerdem vereinbarte die AKDB mit der KEBA Group am Rande der Leitmesse Kommunale in Nürnberg den Beginn einer strategischen Partnerschaft: Beginnend bei hoheitlichen Dokumenten, wird es für Kommunen künftig in den Bereichen Dokumentenübergabe sowie Antragstellung über Selbstbedienungssysteme zwischen Verwaltung und Bürgern kontaktlose und sichere Lösungen geben.

Finanzen

OK.FINN und OK.FIS

Finanzwesenanwender können sich weiterhin auf OK.FIS verlassen: hohe Funktionalität, Stabilität und Qualität. Damit arbeiten Kommunen immer rechtsicher, Zertifizierungen und aktuelle System- und Rechtsänderungen werden stets berücksichtigt. Nur neue Funktionen werden nicht mehr entwickelt, sondern sukzessive durch OK.FINN abgelöst.

Mit dem Bewirtschaftungsarbeitsplatz sind 2023 weitere Verwaltungen den ersten Schritt in die web- und cloudbasierte dritte Generation des AKDB-Finanzmanagements OK.FINN gegangen. Einfaches Arbeiten und schnelle Auskünfte überzeugen Finanzexperten und Verwaltungsmitarbeitende. Mit Veröffentlichung der dezentralen Ansatzfassung wurde ein Meilenstein der modularen Hybridstrategie in OK.FINN erreicht. 2024 werden mit Fremdenverkehr, Grund- und Gewerbesteuer die ersten Veranlagungs-Module in OK.FINN verfügbar sein.

SDS.Control

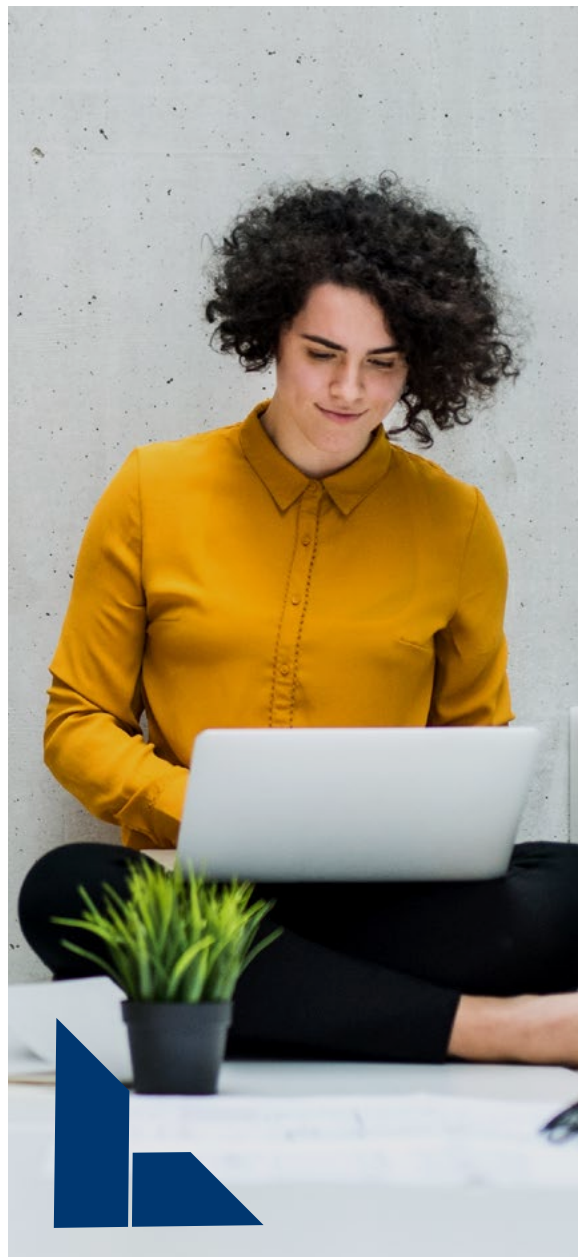
Die Business Intelligence Lösung SDS.Control ergänzt bestehende Auswertungsmöglichkeiten vorgelagerter Fachverfahren und schlägt die Brücke zwischen strategischem und operativem Controlling. Das BI-Tool bereitet mit seinem Modul SDS.Control Finanzen Daten aus dem kommunalen Finanzwesen auf, dass Mitarbeitende und Entscheidungsträger sie nutzen können.

Signaturservice

Einfach, sicher und rechtskonform signieren: Diese Vorteile nutzen über 300 AKDB-Kunden. Die elektronische Signatur ist aus dem Homeoffice heraus und über Mobile Devices möglich und spart Zeit und Geld. Aktuell werden täglich ca. 50.000 Signatur-Anfragen bearbeitet, Tendenz steigend.

OK.CASH

OK.CASH entwickelte sich 2023 zur Payment- und Fakturalösung weiter: Mit OK.CASH als Fakturaprogramm erstellen Verwaltungsmitarbeitende umsatzsteuerkonforme Ausgangsrechnungen, einsetzbar in verschiedenen Fachämtern. Die Anbindung an OK.FIS bietet komplett digitale Ende-zu-Ende-Prozesse, die in das Finanzverfahren münden und im Archiv enden.



Personal

Drei Millionen Meldungen über OK.PWS/PERS

Komplexe Rechtsänderungen, wie etwa das Gesetz zur Neuausrichtung orts- und familienbezogener Besoldungsbestandteile der bayerischen Beamten, zogen 2023 umfangreiche Entwicklungsarbeiten in OK.PWS/PERS nach sich. Und noch ein Novum brachte dieses Gesetz: Die Berechnung nach den neuen Vorgaben musste rückwirkend ab 2020 erfolgen. Auch die tariflichen Abschlüsse in 2023 beinhalteten mehrere Berechnungsfaktoren, die bei der Programmierung berücksichtigt werden mussten, genauso wie die Beitragsänderungen bei der Pflegeversicherung für Versicherte mit mehreren Kindern.

Es kam zu neuen Meldeverfahren sowie umfangreichen Änderungen in den bestehenden Meldeverfahren. Im Juli konnte die AKDB das Meldeverfahren euBP an ihre Kunden ausliefern. Die elektronisch

unterstützte Betriebsprüfung euBP ergänzt die regelmäßig stattfindende Betriebsprüfung der Deutschen Rentenversicherung und ermöglicht, diese maschinell nach § 28p SGB IV durchzuführen. Das Verfahren rvBEA wurde um das Teilverfahren FORMS mit den Anwendungsfällen „Bescheinigung zum Antrag auf Zuzahlungsbefreiung bei stationären Rehabilitationsleistungen (ZUZA)“ und der „Bescheinigung zum Antrag auf Elterngeld (rvBEA-BEEG)“ ergänzt.

OK.PERS+

OK.PERS+ ging 2023 an den Start. Erstmals wurde ein Thema nicht mehr in OK.PWS umgesetzt, sondern exklusiv in OK.PERS+: nämlich das Verfahren BEA (Bescheinigungen elektronisch annehmen) der Bundesagentur für Arbeit. Die Zertifizierung dieses neuen Verfahrens wird im ersten Halbjahr 2024 abgeschlossen.

Zunächst wurde ein personalwirtschaftlicher Stellenplan entwickelt. Über die Abbildung der Hierarchie erkennt OK.PERS+, welche Führungskraft welche



Mitarbeiterdaten sehen darf. Als erste Informationen werden in 2024 die Entgeltentwicklung sowie der Lebenslauf von Mitarbeitenden implementiert. Bei Mitarbeitenden mit mehreren Arbeitsverträgen beim selben Arbeitgeber gibt es zukünftig keine Trennung mehr zwischen Abrechnungsfall und Mitarbeitendem. Dadurch werden Doppeleingaben vermieden. In OK.PERS+ wurden 2023 die Grundsteine für diese Konsolidierung gelegt – eine Migrationsmöglichkeit von alter zu neuer Logik inbegriffen.

Reisekosten und Bewerbermanager BITE

2023 wurde die progressive Web-App zur Reisekostenabrechnung (PWA) fertiggestellt. Reisen können nun mittels mobiler Geräte ortsunabhängig beantragt, genehmigt und abgerechnet werden. Der Bewerbermanager von BITE wiederum erhielt eine Schnittstelle zu den AKDB-Fachverfahren, sodass bereits 80 Kunden gewonnen werden konnten. Es zeigte sich, dass es richtig war, auf einen Marktstandard zu setzen und nicht selber zu entwickeln.



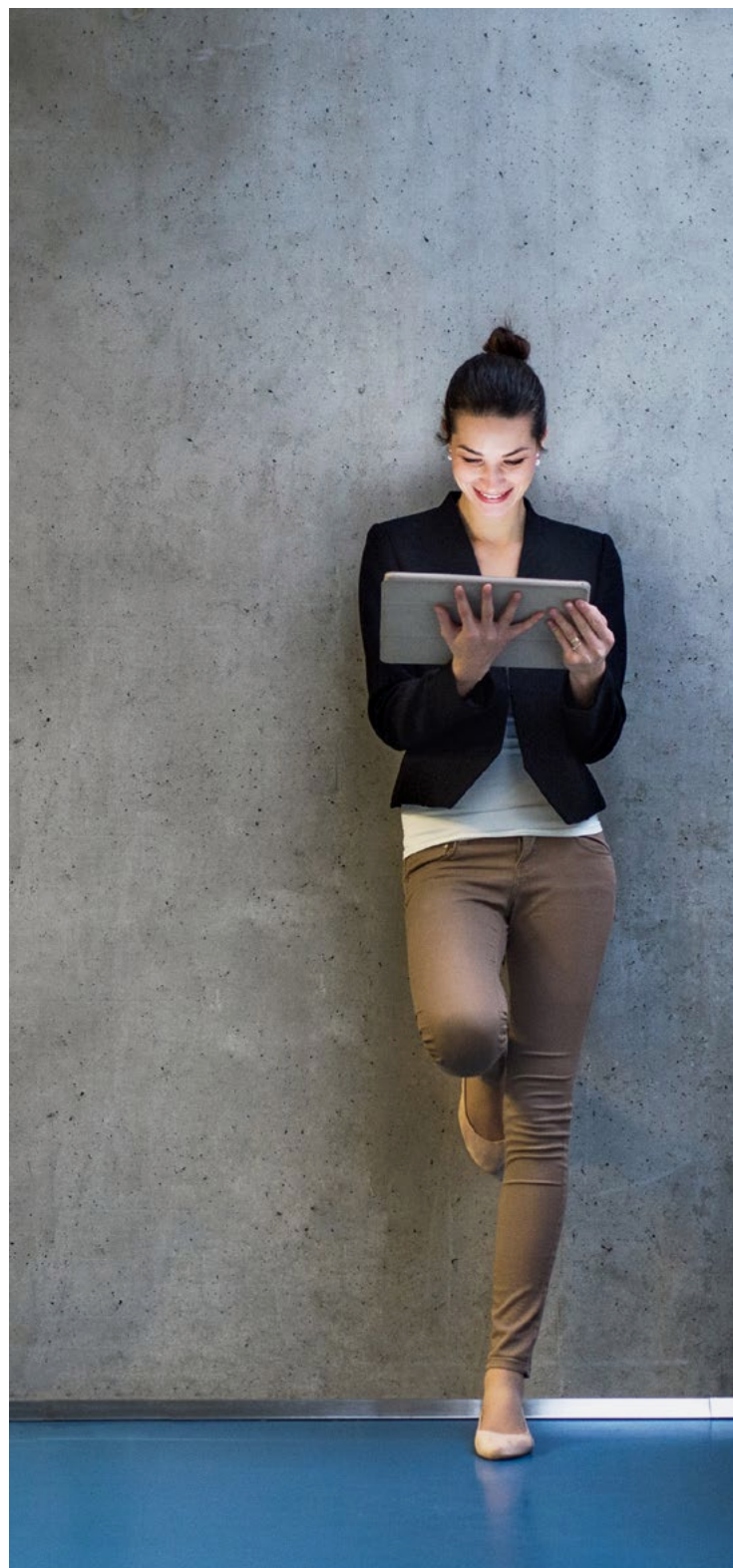
IT-Services

Next Generation Outsourcing

2023 präsentierte die AKDB ihre Lösung Next Generation Outsourcing NextGO im Rahmen der Leitmesse Kommunale und der Techniktage. Mit fünf zusätzlichen Terminen im Roadshow-Format brachten Referenten von AKDB und LivingData kommunalen IT-Entscheidern und -anwendern detaillierte Informationen zum IT-Outsourcing näher. Das Angebot ermöglicht den Kommunen, ihren kompletten IT-Betrieb im BSI-zertifizierten Outsourcing-Rechenzentrum der AKDB zu betreiben. Ein stetig wachsender Kundenstamm umgeht so ständig steigende IT-Anforderungen und fehlende Fachkräfte in den kommunalen IT-Abteilungen. Im komplett outgesourcten IT-Betrieb kümmern sich Experten der AKDB um Themen wie Systemstabilität und -aktualität sowie Datensicherheit und Datenschutz.

Roadshow und Referenzvideo

Wie sie IT-Routineaufgaben der Systembetreuung abgeben, sich auf ihre eigentlichen Kernaufgaben konzentrieren und den Weg in die kommunale Cloud gehen können, darüber informierten sich über 90 IT-Verantwortliche vor Ort in Augsburg, Bayreuth, Herrsching, Landshut und München. Einige NextGO-Nutzer aus Oberfranken, Oberbayern, Niederbayern und Schwaben standen den Referenten als Referenzkunden mit ihren Erfahrungen zur Seite und beantworteten Fragen ihrer Kollegen. Im 2023 produzierten NextGO-Referenzvideo berichten Kommunalvertreterinnen und -vertreter über ihre Erfahrungen und zeigen die Vorteile einer outgesourcten IT.





Managed Services

Transformation

Die LivingData durchlief 2023 eine Transformation vom Systemhaus zum Managed-Services-Anbieter. Gestiegene Nachfrage nach IT-Dienstleistungen wie Managed Services führten dazu, dass dieser Bereich zunehmend zum Kerngeschäft wurde. Zu den Dienstleistungen zählen:

- » NextGO
- » Behörden-Netz-Connect-Verträge (BNCV)
- » Mobile Device Management
- » Managed Endpoint Protection & Firewalls
- » Cloud-Backup
- » Managed Multi-Factor-Authentication (MFA)

Gleichzeitig nahm die Abhängigkeit vom Hardware-Geschäft spürbar ab. Fujitsu etwa als langjähriger kommunaler Partner stellt das Client-Business in Europa ein. Letzte Geräte sind abgekündigt. Hier ist die Umstellung auf neue OEMs notwendig, die die Anforderungen und Sprache der Kunden kennen und sprechen.

NextGO als gemeinsames Projekt

Die AKDB und LivingData legten 2023 Aktivitäten wie Produktmanagement und Vertrieb für NextGO zusammen. So war die LivingData Teil der NextGO-Roadshow und des AKDB-Stands auf der Kommunale, siehe Seite 27. Außerdem passte die AKDB-Tochter Webseiten sowie Produktteaser und -informationen an und intensivierte ihr vertriebliches Engagement.

2024 wird NextGO für LivingData weiterhin im Fokus strategischer Ziele und vertrieblicher Aktivitäten stehen. Für weiteres Unternehmenswachstum wird auch der Nachwuchs sorgen: Neun Auszubildende starteten 2023 ihre Ausbildung zum Fachinformatiker für Systemmigration.

Digitales Bauamt

Ein Vierteljahrhundert RIWA

Als führendes Unternehmen für Geoinformationstechnologie in Bayern hat die RIWA GmbH ihr 25-jähriges Jubiläum gefeiert. Die Produkt- und Dienstleistungspalette rund um das webbasierte Geoinformationssystem RIWA GIS-Zentrum wird stetig weiter ausgebaut. Seit 2021 ist die AKDB Gesellschafterin der RIWA.

Smart-City im Fokus

2023 stand im Zeichen des Ausbaus des Smart-City-Geschäfts. Das erste Projekt – der digitale Zwilling für die Stadt Memmingen – war dabei nur der Anfang, denn inzwischen haben viele weitere Kommunen digitale Zwillinge für Verwaltung, Gemeinderat und Bürger in Auftrag gegeben. Die hohe Resonanz auf Messen wie der Smart Country Convention in Berlin oder dem Smart City Expo World Congress in Barcelona bestätigten den Trend.



160 Quadratmeter auf der Kommunale

Auch auf der Kommunale in Nürnberg zeigte die RIWA Präsenz und informierte Hunderte von Kunden über neue Entwicklungen. Die AR-gestützte und smarte Stadtinstallation „Smarthofen“, die im Rahmen der Smart-Data-Services-Initiative entstanden ist, war eines der vielen Standhighlights.

Wärme, Energie und Klimawandel

Neben Innovation lagen die Schwerpunkte auf Themen wie Wärme, Energie und Klimawandel. So bietet die RIWA GmbH beispielsweise das Komplettpaket für kommunale Wärmeplanung an. Das Angebot startet bei der Fördermittelberatung, geht über die Bestands- und Potenzialermittlung bis hin zur Ausarbeitung einer Wärmewendestrategie.

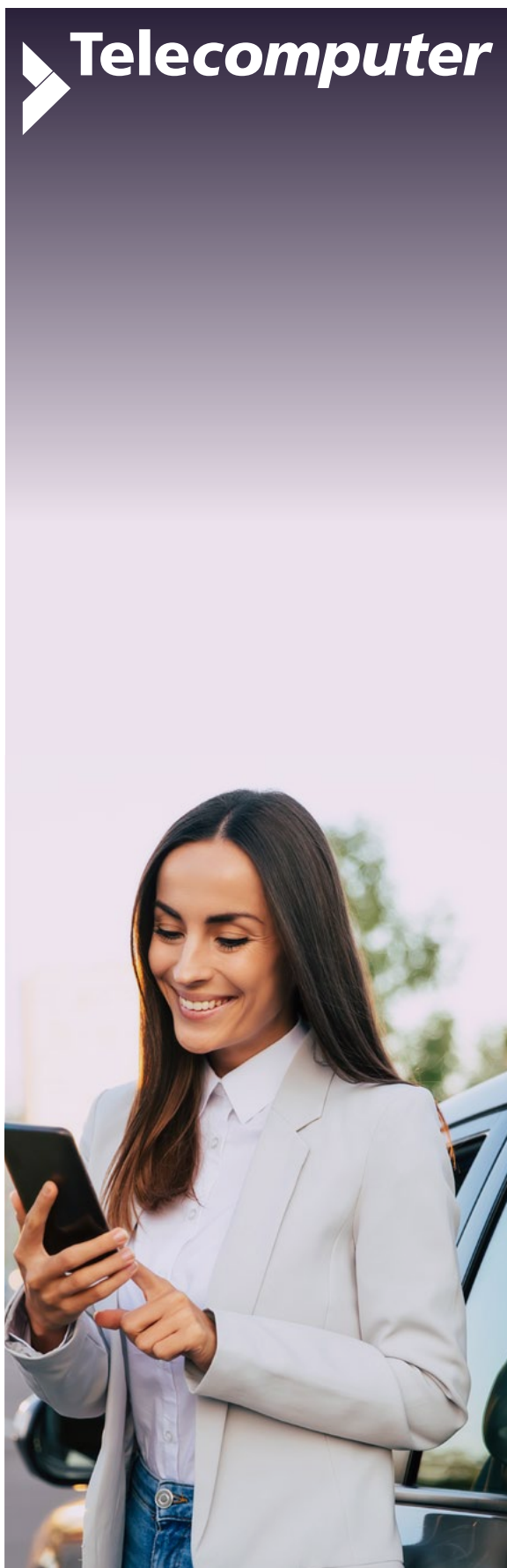
Ausbau des bundesweiten GIS-Geschäfts

2023 startete außerdem die Zusammenarbeit mit der Kommunalen Datenverarbeitung Oldenburg (KDO) in Niedersachsen. Ein wichtiger Partner für den angestrebten bundesweiten Ausbau des GIS-Geschäfts. Nun steht das gesamte Angebot der RIWA künftig auch in Niedersachsen zur Verfügung.

Elektronische Baugenehmigung

Im Landratsamt Augsburg wurde 2023 die erste digitale Baugenehmigung im Freistaat Bayern erteilt und der Genehmigungsbescheid versendet. Zum Einsatz kommt dabei das von der RIWA betreute Fachverfahren OTS-BAU. Ein weiterer wichtiger Schritt für die Digitalisierung in diesem Bereich.





Verkehr

OK.VERKEHR bei der Telecomputer GmbH

2023 wurden die Kompetenzen im Bereich der Fachverfahren für das Kfz-Zulassungs- und Fahrerlaubniswesen im Tochterunternehmen Telecomputer GmbH gebündelt. Das Produktmanagement, die Entwicklung und der Kundenservice der Fachverfahren OK.VERKEHR (auslaufend OK.VORFAHRT und OK.EFA) sowie IKOL-KFZ und IKOL-FS sind so vollständig in der Telecomputer GmbH angesiedelt. Die für einzelne Aufgabenbereiche zuständigen Mitarbeitenden wechselten ebenfalls in die Telecomputer GmbH.

Schwerpunkt bei der Weiterentwicklung der Fachverfahren war die Bereitstellung von Online-Diensten für Bürger im Rahmen des OZG sowie die Anbindung von Online-Diensten an die OK- und IKOL-Fachverfahren. Insbesondere im Bereich des Führerscheinwesens wurden Dienste wie der Online-Führerscheintausch sehr gut angenommen. Inzwischen sind bereits Millionen Führerscheine umgetauscht, bis Januar 2025 sind die Jahrgänge 1971 und später an der Reihe. Zum 1. September konnten den Kommunalverwaltungen die voll automatisierten Kfz-Zulassungsprozesse fristgerecht bereitgestellt werden. Die Funktionserweiterungen, die Erweiterung des Nutzerkreises und die Einführung der zentralen Großkundenschnittstellen werden zu mehr Antragsfällen führen und Kfz-Zulassungsbehörden entlasten. In Bayern wurden in vier Monaten bereits 48.000 erfolgreiche Online-Anträge gestellt.

Verkehrsthemen als Veranstaltungsschwerpunkte

Kfz-Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörden standen auf den Messepräsenzen des Unternehmensverbands im Rahmen der Kommunale sowie der Smart Country Convention im Fokus. Zudem konnten sich bei Kundenfachtagungen insgesamt 400 Teilnehmende über Neuerungen und Anforderungen zu den Fachverfahren informieren. Auch 2024 wird die Telecomputer GmbH ihren Kundinnen und Kunden den persönlichen Austausch zum Thema Straßenverkehr ermöglichen.

Soziales

OK.JUS für die Jugend- und Sozialhilfe

Seit Beginn 2023 ist OK.JUS nicht nur in Jugendämtern, sondern auch in Sozialämtern und Asylbewerberverwaltungen produktiv im Einsatz. Damit löst OK.JUS die Uniface-Verfahren OK.JUG und OK.SOZIUS ab. Die Pflege für OK.JUG endet 2025, was bereits an die Anwender kommuniziert wurde.

Die Pflege der Java-basierten Software OK.KIWO wurde eingestellt. OK.KIWO unterstützte Jugendämter, Meldungen bei Kindeswohlgefährdung zu verwalten. §8a-Meldungen können seit 2022 ebenfalls prozessorientiert in OK.JUS dokumentiert werden. Nach entsprechender Bewertung kann die sozialpädagogische Arbeit medienbruchfrei in OK.JUS fortgesetzt werden.

Veranstaltungen und Arbeitskreise

Um OK.JUS bei Jugend- und Sozialämtern weiter bekannt zu machen, fanden Veranstaltungen online und auch in Präsenz statt. Rund 170 Vertreterinnen und

Vertreter aus Jugend- und Sozialämtern verschiedener Bundesländer informierten sich. Zu speziellen Themen wie zum Beispiel der SGB VIII-Reform, zum Controlling und zu §8a-Meldungen gab es Arbeitskreise mit Kunden, bei denen der Bedarf an Weiterentwicklungsmaßnahmen spezifiziert wurde.

Neue Module bei OK.JUS

In OK.JUS lassen sich nun der Prozess der Adoptionsvermittlung abbilden und die erforderlichen Statistiken bedienen. Um im Rahmen des Onlinezugangs gestellte Anträge im Bereich Unterhaltsvorschuss medienbruchfrei zu bearbeiten, wurde eine Schnittstelle in OK.JUS integriert, die den UVG-Online-Antrag anbindet. Die Schnittstelle wurde bis Ende des Jahres in einem Jugendamt pilotiert.

Synergien im Wohngeldbereich

IKOL-WG, das Wohngeldverfahren der AKDB-Tochter Telecomputer GmbH, wurde in 2023 im Produktbereich Sozialwesen erfolgreich integriert. Synergien der Wohngeldverfahren OK.WOBIS und IKOL-WG werden genutzt.



eGov-Projekte mit Bund und Freistaat

Im Jahr 2023 fokussierte sich die Stabsstelle Digitale Verwaltung auf verschiedene digitale Initiativen, die wesentlich zur Effizienzsteigerung und Modernisierung der Verwaltungsdienste beitrugen. Schwerpunkt war die erfolgreiche Umsetzung von Business-Development-Initiativen, die maßgeblich zu den erzielten Projektumsätzen der AKDB beigetragen haben.

Effizienzsteigerung und Wachstum

Die Projekte Unternehmensplattform Deutschland und Registermodernisierung wurden stetig weiterentwickelt, um den sich wandelnden Anforderungen gerecht zu werden. Parallel dazu waren die Projekte

eWaffe und die eFA-Parametrisierung von großer Bedeutung. Sie zielten darauf ab, spezifische Verwaltungsbereiche durch Digitalisierung und Automatisierung effizienter zu gestalten.

Ein Re-Design lässt die BayernID 2023 in neuem Glanz erstrahlen. Auch die User Experience konnte von den Neuerungen profitieren. Zu den Upgrades gehören unter anderem ein verbessertes Onboarding, ein größeres Augenmerk auf Barrierefreiheit und mobile Nutzung. So sind auch die Nutzerzahlen gestiegen: von 680.000 Nutzerinnen und Nutzer in 2022 auf 930.000 in 2023. Die Anzahl der BundID-Konten ist mittlerweile auf 3,2 Millionen gestiegen.



Durch die Digitalisierung des Einbürgerungsprozesses und der Fahrerkartenverwaltung wurden die Prozesse effektiver, was dazu führte, dass Bürgerinnen und Bürger die Angebote vermehrt wahrnahmen. Die Stabsstelle widmete sich außerdem der Rekrutierung und Entwicklung von Fachkräften im Bereich der digitalen Verwaltung, um die Fachkompetenz im Team kontinuierlich zu erweitern und zu vertiefen.

Networking – das A und O

Die Stabsstelle pflegte regen Austausch und enge Kooperationen mit verschiedenen Netzwerken und Organisationen wie LOAD e.V., NExT, D21, AWV, Vitako, Byte, BayKommun und OSBA. Diese Zusammenarbeit

ermöglichte es, von branchenübergreifenden Best Practices zu profitieren und digitale Strategien und Services entsprechend anzupassen und zu erweitern. Ein weiterer Schwerpunkt war die Förderung digitaler Zahlungsmethoden im Rahmen des Projekts EG ePayBL. Zudem organisierte die Stabsstelle monatliche Fachveranstaltungen am GovTech Campus in Berlin. In Zusammenarbeit mit dem DigitalService Bund und BayKommun wurden innovative digitale Dienstleistungen entwickelt und umgesetzt. Projekte wie openVISA standen dabei besonders im Fokus.

Die regelmäßigen Abstimmungen mit dem Landesamt für Finanzen sowie die Evaluation von LegalTech und KI-Anwendungen waren entscheidend für die Entwicklung und Implementierung effizienter und transparenter Verwaltungsprozesse. Die zahlreichen OZG- und eFA-Online-Dienste wurden in einen IT-Servicemanagement-Rahmen gegossen: FRED (Framework for eGovernment Deployment). Anlässlich der Smart Country Convention wurde diese Infrastrukturkomponente vorgestellt und fand große Beachtung.

Die Stabsstelle Digitale Verwaltung und ihre Mitarbeitenden haben sich als gefragte Experten für die Zukunft der Verwaltungsdigitalisierung etabliert. Ihre Fachkenntnisse kamen besonders in Gremien und Arbeitskreisen zur Geltung, die sich mit Themen wie der Weiterentwicklung des Onlinezugangsgesetzes, elektronischen Identitäten und dem Registerbeirat auseinandersetzen. Ihre Beteiligung unterstreicht die zentrale Rolle und Expertise in Gestaltung und Umsetzung digitaler Verwaltungsprozesse, was sie zu wichtigen Ansprechpartnern in diesem Bereich macht.





Erfolgreich für den Datenschutz

Die Gesellschaft für kommunalen Datenschutz mbH (GKDS) feierte im März 2023 ihr fünfjähriges Bestehen. In diesen fünf Jahren hat sie ihr Angebot ständig erweitert und bietet neben der Übernahme der Funktion des externen Datenschutzbeauftragten und des externen Informationssicherheitsbeauftragten auch Präventionsmaßnahmen gegen Cyberangriffe an.

Schwachstellen, Webseiten und Phishing

In diesem Zusammenhang führte die GKDS im Jahr 2023 zahlreiche Schwachstellenscans bei Kommunen und Unternehmen durch und deckte dabei Lücken in den IT-Systemen auf. Die Schwachstellen wurden analysiert und beseitigt. Die GKDS scannte viele kommunale Webseiten, um deren Datenschutzerklärungen aktuell zu halten und korrekt auszuformulieren. Zur Stärkung der Awareness trägt eine Phishing-Simulation bei, die die GKDS konzipierte und marktreif entwickelte. Die Phishing-Simulation gibt es in mehreren Varianten und Schwierigkeitsgraden. Ihr Ziel ist es, die Sensibilität der Mitarbeitenden gegen das Abgreifen persönlicher Zugangsdaten zu stärken.

Whistleblower und Compliance

Auch 2023 übernahm die GKDS digital und postalisch die Aufgabe einer internen Meldestelle gemäß Hinweisgeberschutzgesetz und stellte Whistleblowern und Compliance-Beauftragten einen geschützten Raum auf einer datenschutzgerechten Plattform zum vertraulichen Austausch zur Verfügung.

Schulung und Veranstaltungen

Hervorzuheben sind die Online-Schulungen der GKDS, mit denen den Mitarbeitenden in Kommunen und Behörden die Grundlagen des Datenschutzes und der Informationssicherheit vermittelt wurden. Daneben veranstaltete die GKDS drei Webinare in Zusammenarbeit mit der Bayerischen Verwaltungsschule und beteiligte sich mit Vorträgen an den Techniktagen, dem IT-Leiter-Stammtisch und an anderen Veranstaltungen kommunaler Netzwerke. Und natürlich präsentierte die GKDS ihr Portfolio wieder auf einem eigenen Stand auf der Kommunale 2023.

Social Recruiting und Informationssicherheit

Für die Innovationsstiftung Bayerische Kommune stand 2023 die Aktualisierung des Leitfadens „Social Recruiting für Behörden“ sowie der Arbeitshilfe zur Erstellung von Informationssicherheitskonzepten im Mittelpunkt.

Fachkräfte über soziale Medien finden

Soziale Medien gehören nicht nur zum Privatleben vieler Bürger, auch in Kommunalverwaltungen wird verstärkt über Social-Media-Kanäle kommuniziert, zum Beispiel beim Recruiting. Hierbei unterstützt die Stiftung mit dem im Oktober in zweiter Auflage erschienenen Leitfaden „Social Recruiting für Behörden“. Die begleitenden Webinare im November wurden durchweg positiv bewertet.

Datenschutz und IT-Sicherheit als Basis für Digitalisierung

Die ständigen Veränderungen in einer Organisation und in ihrem Umfeld, sei es in technischer, infrastruktureller, personeller beziehungsweise rechtlicher Hinsicht, oder schlicht die rasant zunehmende externe Bedrohungslage machen es notwendig, Informationssicherheit als einen kontinuierlichen Prozess zu verstehen.

Die seit Juli 2023 in Version 5.0 vorliegende Arbeitshilfe unterstützt Organisationen nicht nur bei der Erfüllung der aktuellen Anforderungen des Gesetzes über die Digitalisierung im Freistaat Bayern, sondern schafft auch eine verbesserte Grundlage für die weitere Digitalisierung auf einer abgesicherten technischen und organisatorischen Basis. 2024 wird die Stiftung eine kostenfreie Webinar-Reihe zu den Themen Datenschutz und IT-Sicherheit anbieten.



INNOVATIONSTIFTUNG
BAYERISCHE KOMMUNE



roosi

KI & Machine Learning in

Die Data-Intelligence-Beratungstochter roosi GmbH hat mit Dr. Lukas Huber einen erfahrenen Experten im Bereich KI & Machine Learning gewonnen, der das Team unterstützt und zukunftsfähige Lösungen mitgestaltet. Der Fokus des Teams lag auf der Weiterentwicklung von Data-Driven-Strategien, um Unternehmen in ihren Entscheidungsprozessen zu unterstützen.

KI-Modelle in der Kommunalverwaltung

Ein besonderes Highlight im Jahr 2023 war der Einsatz von KI-Modellen in der Erprobungsphase in der Kommunalverwaltung. Die roosi GmbH gibt damit den Verwaltungsprozessen in Städten und Gemeinden neue Impulse.

Dies reichte von der Optimierung bürokratischer Abläufe bis hin zur Bedarfsprognose und Ressourcenallokation. Die Erprobungsphase zeigte vielversprechende Ergebnisse und verdeutlichte das Potenzial von KI-Anwendungen.

Kameragestützte Verkehrslenkung

Ein weiterer Höhepunkt war das Projekt der kameraunterstützten Verkehrslenkung am Gerlospass. Ein Beweis, dass KI-basierte Lösungen auch in der Praxis effizient eingesetzt werden können. Die Verkehrslenkung wurde durch intelligente Kameraüberwachung optimiert, was den Verkehrsfluss verbesserte und die Sicherheit erhöhte.



der Kommunalverwaltung

Klimaneutraler Tourismus in Zell am See

Die roosi GmbH setzte im Berichtszeitraum auf Nachhaltigkeit in Tourismusregionen. Im Rahmen der Klima- & Energie-Modellregion Zell am See-Kaprun wurde der Energieverbrauch von Tourismusbetrieben hinterfragt. Den Energiebedarf der Eishalle (300.000 kWh) konnte man durch innovative Kältetechnik und Energie-Dashboards reduzieren. Den Zuschlag hat die roosi GmbH für zwei Teilprojekte erhalten: ein Energie-Dashboard zur transparenten Darstellung der Daten sowie die Optimierung der Eistemperatur und -stärke zur Minimierung des Energieverbrauchs. Die Umsetzung erfolgte auf Basis der Smart Data Services.

Ausblick und Zukunftsperspektiven

Ausbau der Expertise im Bereich KI und Data Analytics sowie Anwendung in der öffentlichen Verwaltung mit Fokus auf nachhaltige Projekte stehen derzeit noch am Anfang.

Im nächsten Schritt ist eine gemeinsame Datenbasis mit SDS.Control für Fachverfahren wie OK.FIS/FINN, OK.EWO und OK.PERS+ geplant. Dies geht über reine Datenhaltung hinaus und eröffnet neue Möglichkeiten. Die Verknüpfung der Daten aus den Fachverfahren erleichtert Entscheidungsträgern eine ganzheitliche Sicht auf die Verwaltung.

Das neue Leitbild der AKDB

Gemeinsam mit Verwaltungsrat, Hauptversammlung, Spitzenverbänden, Kunden, Führungskräften und Mitarbeitenden – und schließlich von den Gremien verabschiedet – hat die AKDB 2023 ein neues

Unternehmensleitbild erstellt. Dazu führte die AKDB zahlreiche Befragungen und Workshops durch, bevor die Beschäftigten das Unternehmensleitbild nun mit Leben füllen.

Wofür stehen wir?

Digitales Verwaltungshandeln

Mit uns wird Verwaltungshandeln digital. Wir begleiten unsere Kunden bei ihrer digitalen Transformation ganzheitlich. Damit sichern wir die Leistungsfähigkeit der Kommunen.

Wir sind davon überzeugt, dass Staat und Gesellschaft die zukünftigen Herausforderungen nur erfolgreich meistern werden, wenn wir eine durchgängig digitale Verwaltung etablieren.

Kommunale Familie

Als Mitglied der kommunalen und öffentlich-rechtlichen Familie wissen wir, dass für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen der Staat in den Kommunen erlebbar wird. Daher arbeiten wir übergreifend für eine moderne, resiliente und serviceorientierte Verwaltung.

Partner & Umsetzer

Unsere Kunden begreifen uns als ihren Partner und Umsetzer auf ihrem Weg zur digitalen Verwaltung. Diese Partnerschaft ist geprägt von Vertrauen, Gestaltungswillen und der Bereitschaft zum gegenseitigen Interessenausgleich. Dadurch erreichen wir gemeinsam mehr.

Leistungsstärke & Weitblick

Die AKDB steht für Leistungsstärke und Weitblick. Durch unsere Historie, fachlichen Kenntnisse und die engen Kundenbeziehungen wissen wir aus erster Hand, wie Verwaltung funktioniert. Unsere Leidenschaft ist die Modernisierung der Verwaltung – seit mehr als fünf Jahrzehnten.



Wie arbeiten wir?

Kundennutzen & Vertrauen im Fokus

Wir stellen den Kundennutzen ins Zentrum unseres Handelns und tun alles dafür, dem Vertrauen unserer Kunden immer wieder gerecht zu werden.

Proaktiv gestalten

Wir denken proaktiv voraus, entwickeln mit unseren Kunden überzeugende Zielbilder und ebnen die Wege zu deren Erreichung.

Persönlich, ehrlich & transparent

Wir schätzen persönliche Beziehungen. Wir sind vor Ort präsent. Mit unseren Kunden sprechen wir offen und ehrlich. Wir geben uns gegenseitig Einblicke und erläutern Hintergründe und Zusammenhänge.

Menschen, unser wichtigstes Gut

Die Menschen in der AKDB sind unser wichtigstes Gut. Wir fördern Diversität. Die Grundsätze zu Good Governance sind unsere Richtschnur.

Was bieten wir?

Digitales Erlebnis, Effizienz & Effektivität

Mit dem Angebot der AKDB organisieren unsere Kunden ihr gesamtes Verwaltungshandeln. Verwaltung, Politik, Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen profitieren von einem durchgängigen digitalen Erlebnis. Bestehende Aufgaben werden effizienter und neue Aufgaben effektiv erledigt.

Fachlichkeit & Technologie

Auf Basis unserer fachlichen Kompetenzen betreuen und beraten wir unsere Kunden vollumfänglich. Wir stellen stabile, sichere, rechtskonforme und zukunftsfeste Softwareanwendungen und Cloud-Services zur Verfügung. Wir bringen neue Technologien in praktische Anwendung und heben deren Mehrwert für unsere Kunden.

Position beziehen

Zum Wohle unserer Kunden bringen wir uns in Fachkreisen ein, beraten unsere Träger und beteiligen uns so an digital- und fachpolitischen Debatten. Gemeinsam mit unseren Trägern und Kunden entwickeln wir überzeugende Standpunkte, damit digitales Verwaltungshandeln zum Standard wird.

Mit der AKDB quer durchs Veranstaltungsjahr



Serviceorientiert und digital: Zukunftskongress Bayern

Vertreter aus Kommunen, Politik, Wissenschaft und Beratungsunternehmen kamen am 9. Februar beim Zukunftskongress Bayern zusammen, um sich über die Digitalisierung von Staat und Verwaltung in Bayern auszutauschen. Die AKDB war mit einem Stand vertreten, an dem über E-Government-Dienste, Verwaltungssoftware und Smart-Community-Themen informiert wurde. Zahlreiche Digitalisierungsexperten der AKDB und der RIWA GmbH nahmen an Fachforen und Diskussionsrunden teil. Auch Vorstandsmitglied Gudrun Aschenbrenner war Teil der Thesende-batte „Nicht nur reden, handeln!“.



Reger Austausch bei den Techniktagen

Über die Themen Cloud, Smart City und neue Arbeitswelten in den Kommunen diskutierten über 250 Kommunalvertreter aus ganz Bayern am 23. Mai auf den Techniktagen in München und Fürth. Gemeinsam mit LivingData schuf die ADKB ein Event, das von den Teilnehmenden zum Austausch über die Themen Cybersicherheit und Fachkräftemangel genutzt wurde.



Lösungsorientiertes Handeln gefordert: Zukunftskongress Berlin

Über 400 Referentinnen und Referenten sowie 2.000 Teilnehmende verzeichnete der 9. Zukunftskongress Staat & Verwaltung, der vom 19. bis 21. Juni im Berliner Westhafen stattfand. Die AKDB war mit einem Stand und in sieben Paneldiskussionen vertreten. Im Fokus standen die großen Herausforderungen für die Verwaltung von Bund, Ländern und Kommunen: Fachkräftemangel, digitale Souveränität und die Registermodernisierung. Bundes-CIO Dr. Markus Richter hielt die Eröffnungsrede.

2023 war ein aufregendes Veranstaltungsjahr: Die beiden Zukunftskongresse in Bayern und Berlin, die Techniktage, die Smart Country Convention sowie der Jahreshöhepunkt mit der Kommune machten die Herausforderungen der Digitalisierung deutlich. Gleichzeitig wurden aber auch Lösungskonzepte vorgestellt, die Lust auf eine neue digitale Welt machten.



Kommune: Rekordbesuch am AKDB-Stand

Auch auf der Kommune vom 18. bis 19. Oktober standen die Themen Cloud- und Smart-City-Lösungen im Mittelpunkt. Mit dem Solution Circle bot die AKDB an ihrem Stand ein Lösungskonzept für die Ende-zu-Ende-Digitalisierung von Kommunen. Weit über 1.000 Besucher kamen an den zwei Tagen zusammen. 1.126 Messtickets wurden über den AKDB-Gutscheincode gebucht. Auch Dr. Hans Michael Strepp vom Bayerischen Digitalministerium und Cordula Kießling vom Bundesinnenministerium informierten sich am AKDB-Stand.



Smart Country Convention

Unter dem Motto „Stadt.Land.Tech.“ fand vom 7. bis 9. November die Smart Country Convention in Berlin statt. Ein breites 360-Grad-Lösungsportfolio – von Smart-City-Lösungen über E-Government-Dienste bis hin zu Identifikationslösungen – war Basis für das AKDB-Motto auf dem Event: Eine für Alles.



Bayerisches Anwenderforum

Die AKDB unterstützte als Partner das Bayerische Anwenderforum vom 13. bis 14. Juni mit Vorträgen und der Teilnahme an Diskussionsrunden. Im Fokus: Digitalisierungsstrategien und konkrete IT-Lösungsangebote. Die Veranstaltung stand unter der Schirmherrschaft der Bayerischen Staatsministerin für Digitales, Judith Gerlach.

Kundenservice stellt sich neu auf

2023 lag der Fokus im Kundenservice auf dem Thema Ticketbearbeitung. Die Tickets sollen zeitnah mit einer qualitativ hochwertigen Lösung bearbeitet werden. Herausfordernd hierbei sind der Fachkräftemangel, die steigende Komplexität der Produkte sowie wachsende Anforderungen an einen modernen Kundenservice. Die AKDB hat diverse Maßnahmen ergriffen, um die Effizienz in der Ticketbearbeitung zu erhöhen. Wie bei allen Neuerungen waren und sind hierbei Nachjustierungen nötig.

Organisatorisch wurde der Kundenservice in First- und Second-Level aufgeteilt und damit klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten geschaffen. Durch die Einführung eines neuen Prioritätenmodells hat der Kunde die Möglichkeit, bei der Aufgabe seiner Serviceanfrage selbst auszuwählen, ob seinem Ticket eine Anfrage oder eine Störung zugrunde liegt. Den AKDB-Mitarbeitenden stehen weitere Klassifizierungsmerkmale für die Tickets zur Verfügung, was eine effiziente Ticketbearbeitung ermöglicht.

Auch das Kundenportal wurde in 2023 erweitert. Über 55 Prozent der Serviceanfragen wurden über das Portal eröffnet, es stellt damit einen wichtigen Kommunikationskanal dar, der künftig noch weiter ausgebaut wird. So wurden nötige Vorarbeiten geleistet, um eine Ticketübersicht in das Kundenportal zu integrieren, worüber unsere Kunden die Tickets einsehen und kommentieren können.

Automatisierte Reportings für mehr Transparenz

Begleitet und gesteuert wurden die Maßnahmen durch das tagesaktuelle, automatisierte Reporting, in dem die wichtigsten Kennzahlen transparent zur Verfügung stehen. Hier sind zum Beispiel Ergebnisse aus der laufenden Kundenbefragung, dem „Feedback aus dem Ticket heraus“, dargestellt, die dann unmittelbar zur Steigerung der Servicequalität beitragen. Zur besseren Steuerung wurde eine gängige Methode zur Messung der Kundenzufriedenheit in die Umfrage integriert: Der sogenannte NPS (Net Promoter Score) misst die Weiterempfehlungsquote.

Für detaillierte Einblicke in das aktuelle Stimmungsbild der Kunden und um weitere Handlungsfelder abzuleiten, hat die AKDB ein neues Umfragekonzept für eine große Kundenzufriedenheitsumfrage mit einem externen Dienstleister erstellt. Diese Umfrage wird Anfang 2024 durchgeführt.

Weiteres wichtiges Element für den Kundenservice ist die TÜV-Zertifizierung nach der Normfassung ISO 9001:2015. Sie überprüft systematisch die Wirksamkeit etwa von Prozessoptimierungen. Das oberste Qualitätsziel ist dabei die Zufriedenheit der Kunden. Auch das Rezertifizierungsaudit 2023 verlief erfolgreich.



Kundenschulungen

Die AKDB konnte ihre Räumlichkeiten im vergangenen Jahr wieder voll auslasten. Dennoch wurde erneut verstärkt auf Online-Formate für die Kundenschulungen gesetzt. Die virtuelle Schulungsumgebung VSU, die 2022 eingeführt wurde, kam sowohl in den Präsenz- als auch in den Online-Schulungen vermehrt zum Einsatz. Insgesamt fanden über 449 Schulungen mit der VSU statt, davon 244 in Präsenz und 205 online. Eine Besonderheit bildeten dabei die Schulungen zur Landtagswahl, da die Schulungsumgebung für

elect nur in der VSU genutzt und somit nicht auf lokalen Schulungs-PCs aufgespielt wurde. Allein bei elect fanden 68 Präsenz- und 116 Online-Schulungen statt. In 61 Workshops zur Landtagswahl kam die VSU zum Einsatz.

Die AKDB wird ihr Schulungsangebot weiter digitalisieren. Außerdem wurde ein Grundstein zur Ergänzung des Schulungsprogramms gelegt.

211 neue Mitarbeitende verstärken die AKDB

Im Jahr 2023 legte die Abteilung Personal der AKDB ihren Fokus auf die Personalgewinnung: Im Februar wurde das Recruiting REXX Tool eingeführt. Ein neues Recruiting-Konzept beinhaltet viel weniger Sachbearbeitung, stattdessen mehr beratendes Bewerbermanagement sowie Active Sourcing. Neue Prozesse im Bewerbungsverfahren in Bezug unter anderem auf Auswahlverfahren, Kandidatenansprache und Terminkoordination ergänzten dieses Konzept. So konnten innerhalb des Berichtszeitraums insgesamt 211 neue Mitarbeitende eingestellt werden.

Eine Strukturierung des Gehaltsprozesses und die Vereinfachung der Vertragsdokumente führten ebenfalls zu effektiveren Abläufen.

Ausbildung und Stipendium

Zum Dezember 2023 wurden zwei neue Ausbildungsberufe bei der AKDB eingeführt: die Ausbildung zur oder zum Verwaltungsfachangestellten sowie die Ausbildung zum/zur Fachinformatiker/in – Digitale Vernetzung. Am 1. September 2024 werden die ersten Auszubildenden starten.

Zum 1. September 2023 begannen vier Berufsfachschülerinnen und -schüler ein Stipendium, das in Kooperation mit den EDV-Schulen des Landkreises Deggendorf eingeführt wurde. Die Stipendiaten erhalten unter anderem eine monatliche finanzielle Unterstützung und absolvieren ihr Pflichtpraktikum bei der



AKDB. Nach Abschluss der Ausbildung werden sie von der AKDB übernommen.

Benefits für Mitarbeitende

Für die Mitarbeitenden der AKDB besteht seit 2023 die Möglichkeit, sich das Deutschland-Ticket bezuschussen zu lassen. Durch den Abschluss einer Rahmenvereinbarung mit dem Anbieter Deutsche Dienstrad und einer Dienstvereinbarung wurden die Weichen für die Umsetzung des Jobrads im Jahr 2024 gestellt.

Für Mitarbeitende der AKDB gab es zahlreiche Fortbildungsmöglichkeiten, die zur persönlichen und

beruflichen Weiterentwicklung beitragen. Für Führungskräfte fanden regelmäßig Werkstattgespräche statt. Drei hybrid durchgeführte Mitarbeiterveranstaltungen sorgten zusätzlich dafür, dass alle Beschäftigten gleichermaßen über aktuelle Themen informiert wurden.



Corporate Social Responsibility

2023 beteiligten sich die Beschäftigten der AKDB wieder an verschiedenen sozialen Projekten. Die Spenden gingen in Krisengebiete sowie an Kinder in Deutschland und Osteuropa. Bei der Aktion Restcent konnten Mitarbeitende Projekte oder Vereine vorschlagen und über die Empfänger abstimmen.

11.120 Euro an die „Aktion Deutschland Hilft“

„Aktion Deutschland Hilft“ steht für ein Bündnis einer ganzen Reihe an Hilfsorganisationen. Unter dem Stichwort „Erdbeben Türkei und Syrien“ verteilte die Dachorganisation Spenden an die Bündnisorganisation. Die AKDB beteiligte sich mit einer Spendenhöhe von 11.120 Euro. Durch die Spenden konnten beispielsweise Suppenküchen der Johanniter in den zerstörten Gebieten sowie Hilfsgüterlieferungen wie Betten, Decken und Zelte von Malteser International finanziert werden.

Über 5.000 Euro bei der Aktion Restcent

Bei der Aktion Restcent können Mitarbeitende der AKDB den Centbetrag ihres monatlichen Nettogehalts spenden. Die AKDB stockt die Summe dann nochmals auf. Der so entstandene Betrag geht jedes Jahr an drei bayerische Einrichtungen, die sich ausschließlich aus Spenden finanzieren und die von den AKDB-Mitarbeitenden ausgewählt werden. 2023 erhielt die Elterninitiative Regenbogen leukämie- und tumor- kranke Kinder Würzburg e.V. über 2.000 Euro. An das Kinderhaus Sternstunden der Geschwister-Gummi- Stiftung gehen über 1.500 Euro. Das Kinderhaus betreut Kinder im Alter von drei bis acht Jahren bei der Verarbeitung von traumatischen Erlebnissen.

Als dritte Organisation erhält die Rettungshundestafel Bayerwald e.V. über 1.500 Euro. Die Hundestaffel ist spezialisiert auf Vermisstensuchen.



100 Päckchen bei der Aktion „Geschenk mit Herz“

Erneut beteiligte sich die AKDB an der Initiative „Geschenk mit Herz“ der humedica e.V. AKDB-Mitarbeitende verzierten und beklebten hierfür Schuhkartons. Die AKDB sponserte den Inhalt: Spielzeug, Schreibwaren, Süßigkeiten oder Körperpflegeprodukte für Kinder im Alter von drei bis 14 Jahren. Die Geschenke wurden von humedica e.V. in osteuropäische Länder wie Rumänien, Albanien, Moldawien, den Kosovo oder die Ukraine gebracht. Sternstunden e.V. übernahm die Logistikkosten.

50 Kinder-Wunschzettel erfüllt

Seit 2017 unterstützt die AKDB die Organisation Christkindl e.V. und deren „Wunschbaum-Aktion“. An einem geschmückten Lebend-Wunschbaum im Eingangsbereich der Münchner Hauptverwaltung hingen 50 Wunschzettel an den Zweigen. Innerhalb weniger Tage hatten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jeden Wunsch erfüllt. Der Baum wurde nach der Aktion wieder eingepflanzt.



Gremien und Geschäftsleitung

Die 30 Mitglieder der AKDB-Hauptversammlung und die 14 Mitglieder des AKDB-Verwaltungsrats unterstützen mit ihrer Erfahrung und Expertise die AKDB-Geschäftsleitung dabei, noch besser auf die

Bedürfnisse der Kommunen eingehen zu können. Die Gremien erarbeiten mit der AKDB gemeinsame Zukunftsfelder und leisten so einen entscheidenden Beitrag zur weiteren Geschäftsentwicklung.

Vorstand



Vorstandsvorsitzender
Rudolf Schleyer

Bereiche



IT Strategy
Dr. Hermann Granzer



Vertrieb und Marketing
Andreas Hoffström



Kundenservice
Roy Barthel

Gremien



Vorsitzender
der Hauptversammlung
Andreas Haas
Oberbürgermeister der
Stadt Germering



Vorsitzender
des Verwaltungsrats
Markus Pannermayr
Oberbürgermeister der
Stadt Straubing



Mitglied des Vorstands
Gudrun Aschenbrenner



Entwicklung
Markus Hofmann



Portfolio und Projekte
Steffen Kleinmanns



Platform & Cloud Services
Karsten Wolf

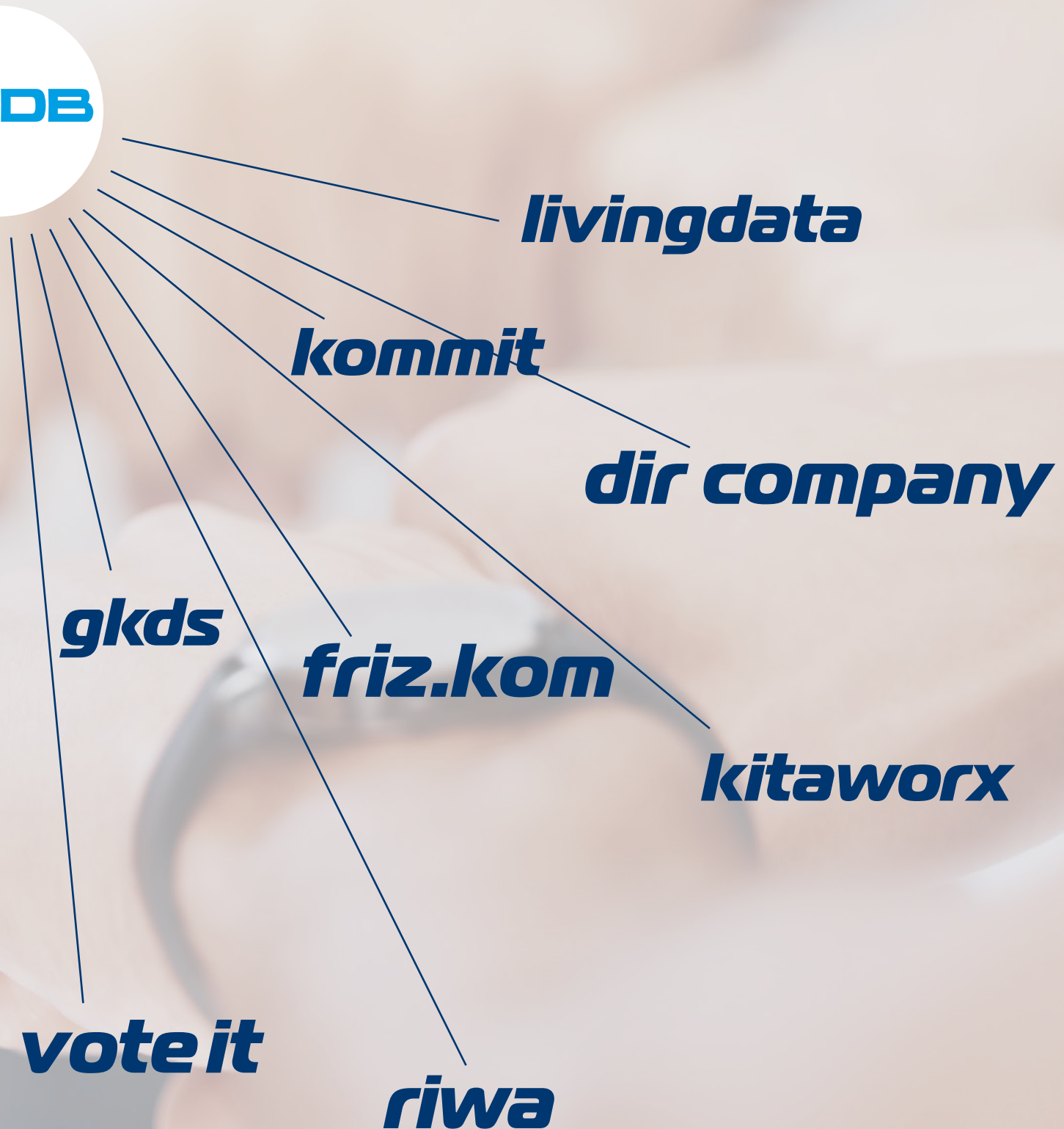


Finanzen und Personal
Dr. Florian Kunstein

AKDB Unternehmensgruppe wächst weiter!



Mit der Gründung weiterer Tochterunternehmen und Kooperationen bietet die AKDB Unternehmensgruppe ihren Kunden starke Positionen, klare Visionen und noch effektivere Lösungen. Gemeinsam für die öffentliche Verwaltung von morgen!



Impressum

Herausgeberin, Inhaberin und Verlegerin
AKDB · Anstalt des öffentlichen Rechts
Hansastraße 12-16
80686 München
Telefon 089 5903 0
presse@akdb.de
www.akdb.de

V.i.S.d.P.
Rudolf Schleyer (Vorstandsvorsitzender)
Telefon 089 5903 1750
rudolf.schleyer@akdb.de

Stand 5. März 2024

Koordination, Redaktion
Cathrin Clemens, Telefon 089 5903 1662, cathrin.clemens@akdb.de
Andreas Huber, Telefon 089 5903 1294, andreas.huber@akdb.de
Wolfram Weisse, Telefon 089 5903 1516, wolfram.weisse@akdb.de

Layout
Susanne Schuster, Telefon 089 5903 1891, susanne.schuster@akdb.de

Bildnachweis
AKDB S. 28, 29 mitte, rechts, 36, | AKDB – Mathias Beutel S. 29 links | AKDB – Philipp Gülland S. 5, 38/39 | Adobe Stock: Ivan Traimak S. 1, 4, 44 – bohemama S. 6/7 – Halfpoint S. 8/9, 13, 16 – Allistair/peopleimages.com S. 11 – Galactic-Dreamer S. 12 – Rawpixel.com S. 14/15, 24, 25 – Pixel-Shots. 19 – My Ocean studio S. 20 – Brocreative S. 21 – InsideCreativeHouse S. 22/23 – Summit Art Creations S. 26/27 – K Seisa/peopleimages.com S. 33 – fizkes S. 34/35 – chechotkin S. 37 | privat S. 38 unten links, S. 39 unten 2. von rechts | Stadt Germering S. 39 oben links | Stadt Straubing S. 39 oben rechts |

