

# AKDB REPORT

Das Magazin für die digitale Verwaltung

## ► Gut beraten

Digitalisierungsstrategie  
in Münchberg

## ► Neu gelöst

Ressourcen sparen mit  
Smart-City-Lösungen



## 50 Jahre AKDB!

## Wie wir uns fürs neue Jahrzehnt rüsten



# »Also, ich sehe digitale Verwaltung mit Herzblut.«



Feiern Sie mit uns!  
[akdb.de/next50](http://akdb.de/next50)  
#WirliebendigitaleVerwaltung

50 Jahre AKDB.

Vieles ist erreicht, doch unsere Mission ist aktueller denn je: eine digitale Verwaltung, von der alle profitieren – Bürger, Wirtschaft und die Verwaltung selbst.

**Und was sehen wir, wenn wir in die Zukunft blicken?**

Eine leistungsstarke, digital erreichbare Verwaltung. Und Innovationsprojekte, mit denen Demokratie digital und sicher gestaltet wird. Wir freuen uns, all dies mit neuer Kraft und Leidenschaft in die Praxis umzusetzen. Gemeinsam mit Ihnen!

## ► EDITORIAL

Liebe Leserinnen und Leser,

die Coronapandemie begleitet uns jetzt bereits über ein Jahr. Und sie hat eines ganz eindeutig gezeigt: Die Digitalisierung von Arbeitsprozessen ist in Zeiten von Kontaktbeschränkungen und Lockdown kein optionaler Luxus, sondern Notwendigkeit.

Und so hoffen wir, in der Pandemie einen Beitrag zur Daseinsvorsorge geleistet zu haben: zum Beispiel bei der Melderegisterauswertung sowie dem Druck und Versand von Impfinformationen für die Altersgruppe der über 80-Jährigen in Bayern (Seite 6). Auch wir mussten uns umstellen und einen Großteil der Belegschaft ins Homeoffice schicken. Gleichzeitig war es uns wichtig, den Alltagsbetrieb und unseren Service für Sie ungebrochen weiter aufrechtzuhalten: Es wurden Schulungen, Migrationsprojekte und größere Veranstaltungen wie die Techniktage komplett ins Digitale verlagert (Seiten 14 und 24). Kommunen sind beim Großprojekt Digitalisierung nicht allein, unser Team Digitalisierungsberatung unterstützt dabei. Die Stadt Münchberg profitiert bereits davon (Seite 34).

Corona wird einige Löcher in oft schon klammen Kommunalkassen hinterlassen. Umso wichtiger ist es, digitale Lösungen auch für die Planung und das Controlling im Finanzbereich einzusetzen. Wie solche Business-Intelligence-Tools funktionieren, lesen Sie auf Seite 20.

Die Krise hat uns nicht nur gezeigt, was heute möglich ist, sondern auch den Weg in die Zukunft gewiesen. Deshalb hat sich die AKDB zum neuen Jahrzehnt neu aufgestellt. Das Ziel: Ihnen weiterhin innovative Produkte anzubieten, die Ihre Kommune für die kommenden Jahre rüsten. Wir haben nicht nur unsere interne Organi-



sationsstruktur verändert, sondern uns auch an weiteren Unternehmen beteiligt (ab Seite 8).

Lassen Sie uns einen Blick zurück und einen nach vorne richten: Die AKDB feiert im Mai ihren 50. Geburtstag. Fünf Jahrzehnte Software-Entwicklung und IT-Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger, für Bezirke, Landkreise, Städte und Gemeinden! Für eine digitale Verwaltung, die unser aller Leben erleichtert. Vieles wurde in diesen 50 Jahren erreicht, vieles hat sich verändert, aber das eine ist gleich geblieben: die Leidenschaft. Und so lautet unser Jubiläums-Motto: „Wir lieben digitale Verwaltung!“

So, wie Sie es tun!

Im Vorfeld des Jubiläums laden wir Sie ein, an einem digitalen Countdown teilzunehmen. Machen Sie mit ab dem 12. Mai. Es gibt viel zu entdecken! (Seite 13)

Ein Geburtstag wäre keiner, wenn es keine Gratulantinnen und Gratulanten gäbe. Wir freuen uns selbstverständlich über Ihre Glückwünsche. Egal ob als Text, Foto oder Video. Wie das geht, steht auf der 50-Jahre-Strecke hier im Heft und online auf [www.akdb.de/next50](http://www.akdb.de/next50).

In diesem Sinne: Bleiben Sie gesund und viel Vergnügen mit der neuen REPORT-Ausgabe!

Herzlichst

Rudolf Schleyer

Vorstandsvorsitzender der AKDB

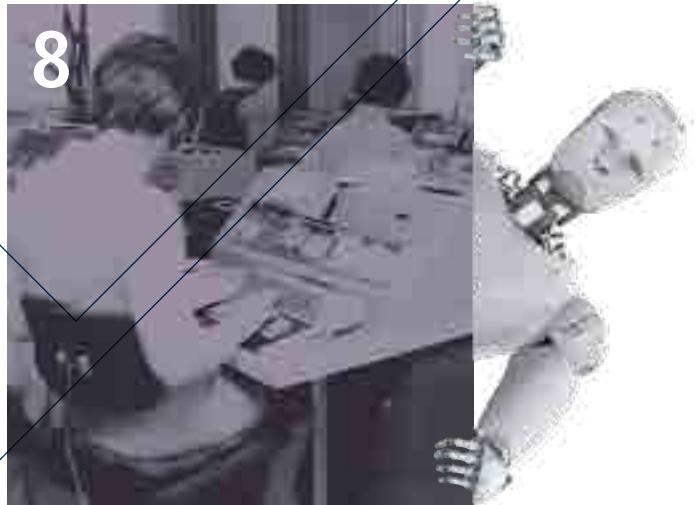
Gudrun Aschenbrenner

Mitglied des Vorstands

28



8



14



30



24



# Inhalt

---

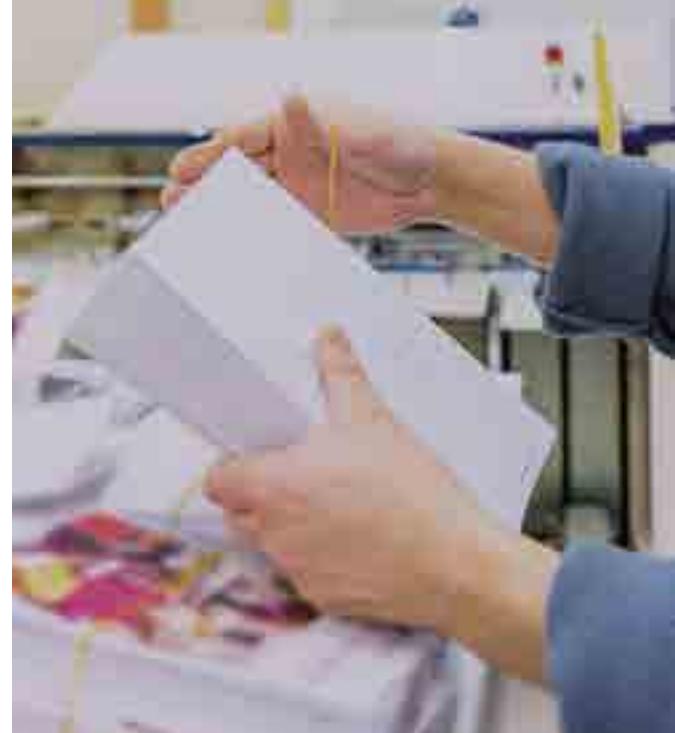
➤ NEWS	6
➤ 50 JAHRE AKDB	8
Von der Lochkarte zur künstlichen Intelligenz	
➤ INNOVATIONEN	28
Klick, klick, erledigt!	28
Die Stadt, die mitdenkt	30
➤ KUNDEN & LÖSUNGEN	14
So arbeitet Verwaltung im 21. Jahrhundert	14
Einfach wie Online-Shopping	16
Nächster Zwischenstopp: Führerscheinwesen	18
Online macht Schule!	24
Es kommt auf die Wahlhelfer an!	27
➤ RECHT & VERWALTUNG	20
Daten: das Gold der Zukunft	20
Datenschutz-Folgenabschätzung:	
Worauf Kommunen achten müssen!	22
Bayerische Justiz: 20 Jahre Zusammenarbeit	32
Eine Stadt mit (Digitalisierungs-)Plan	34
➤ PERSÖNLICH	37
Interview mit Katrin Kräuter und Michael Wieder	37
➤ VORSCHAU	39
➤ IMPRESSUM	39

IMPFKAMPAGNE IN BAYERN

# Infos schnell und sicher mit dem Klickbrief

**Für Impfinformationen stellt die AKDB in Zusammenarbeit mit bayerischen Staatsministerien Adressdaten aus den bayerischen Melderegistern bereit. Auf Wunsch übernimmt die AKDB auch Druck und Versand der Schreiben.**

Nachdem ab Januar schon ein Großteil aller Bürgerinnen und Bürger im Alter von 80 Jahren und älter angeschrieben worden sind, laufen aktuell Vorbereitungen für Registerauswertungen, Druck und Ver-



sand der Schreiben für Bürger aus weiteren, jüngeren Impfzielgruppen. Auf Wunsch übernimmt die AKDB diesen Service in vollem Umfang.

Das AKDB-Druckzentrum verfügt über langjährige Erfahrung in Druck, Kuvertierung und Posteinlieferung von Schriftstücken in hohen Auflagen. Landkreise und Städte profitieren von der leichten Datenübertragung und von einer smarten Abwicklung mit dem AKDB-Klickbrief. ■

**Um Jugendlichen – auch mit Migrationshintergrund – zu zeigen, welche vielfältigen Karrieremöglichkeiten bei der Bundesverwaltung möglich sind, startete die Bundesregierung im Februar eine Kampagne: Wir sind Bund!**

In Ministerien und vielen Bundesbehörden wird in insgesamt über 130 Berufen ausgebildet. Auf einer Webseite können Jugendliche und Eltern sich über aktuelle Ausbildungsplätze und über Ausbildungsberufe in der Bundesverwaltung allgemein informieren. Zudem stehen den jungen Menschen nützliche Tipps zu Berufswahl und Bewerbung zur Verfügung, auch für Jugendliche ohne deutschen Schulabschluss oder ohne deutschen Pass. ■

[www.wir-sind-bund.de](http://www.wir-sind-bund.de) ■

RECRUITING-KAMPAGNE DER BUNDESVERWALTUNG

# Wir sind Bund!



AUFBAU EINES MINT-TECHNIKPARCOURS

# AKDB mit der Kanzlerin beim Girls' Day



Die AKDB hat zum ersten Mal an der Gestaltung der diesjährigen Auftaktveranstaltung des Girls' Day teilgenommen. Die Auftaktveranstaltung fand am 21. April 2021 in Anwesenheit von Kanzlerin Angela Merkel statt.

Die AKDB gehört zu einem der sieben Unternehmen, die im Vorfeld der Veranstaltung zusammen mit Gymnasiastinnen einen MINT-Technikparcours aufgebaut haben. Im AKDB-Workshop, den das Lean-Team mit den Schülerinnen im Vorfeld durchgeführt hatte, ging es um die Erstellung von Wireframes für einen digitalen Prototyp: ein Videokonferenzsystem für den Distanzunterricht. Das Berufsbild, das die Schülerinnen dabei kennengelernten, ist das der Lean-Produktentwicklerin und UI/UX-Designerin. ■



Einen Bericht über die Auftaktveranstaltung des Girls' Day im Bundeskanzleramt lesen Sie unter [www.akdb.de/ereport9](http://www.akdb.de/ereport9)

AKDB UNTERSTÜTZT SYSTEMRELEVANTE UNTERNEHMEN

## Servicecenter für Energieversorger

Systemrelevante Unternehmen müssen die Versorgungssicherheit garantieren. Dazu gehört auch eine zuverlässige Bedienung der IT-Systeme.

Was tun, wenn die Personaldecke dünn ist? Wenn im Kundenzentrum der Stadtwerke mehrere Sachbearbeiterinnen und -bearbeiter gleichzeitig krankheitsbedingt ausfallen? Die AKDB bietet für solche Fälle einen besonderen Service an: So bearbeitet der AKDB-Kundenservice etwa im Bereich Rechnungswesen Eingangsrechnungen und übernimmt sämtliche Tätigkeiten in der Vertragsabrechnung.

Im Zusammenhang mit Vorgaben der Bundesnetzagentur für Geschäftsprozesse bei Strom- und Gaslieferungen kümmert sich die AKDB auch um die gesamte Marktkommunikation. Komplettiert wird der Service mit Druck- und Kuvertierdienstleistungen für Jahresabrechnungen und Preisanschreiben, die über das AKDB-Rechenzentrum geleistet werden. ■

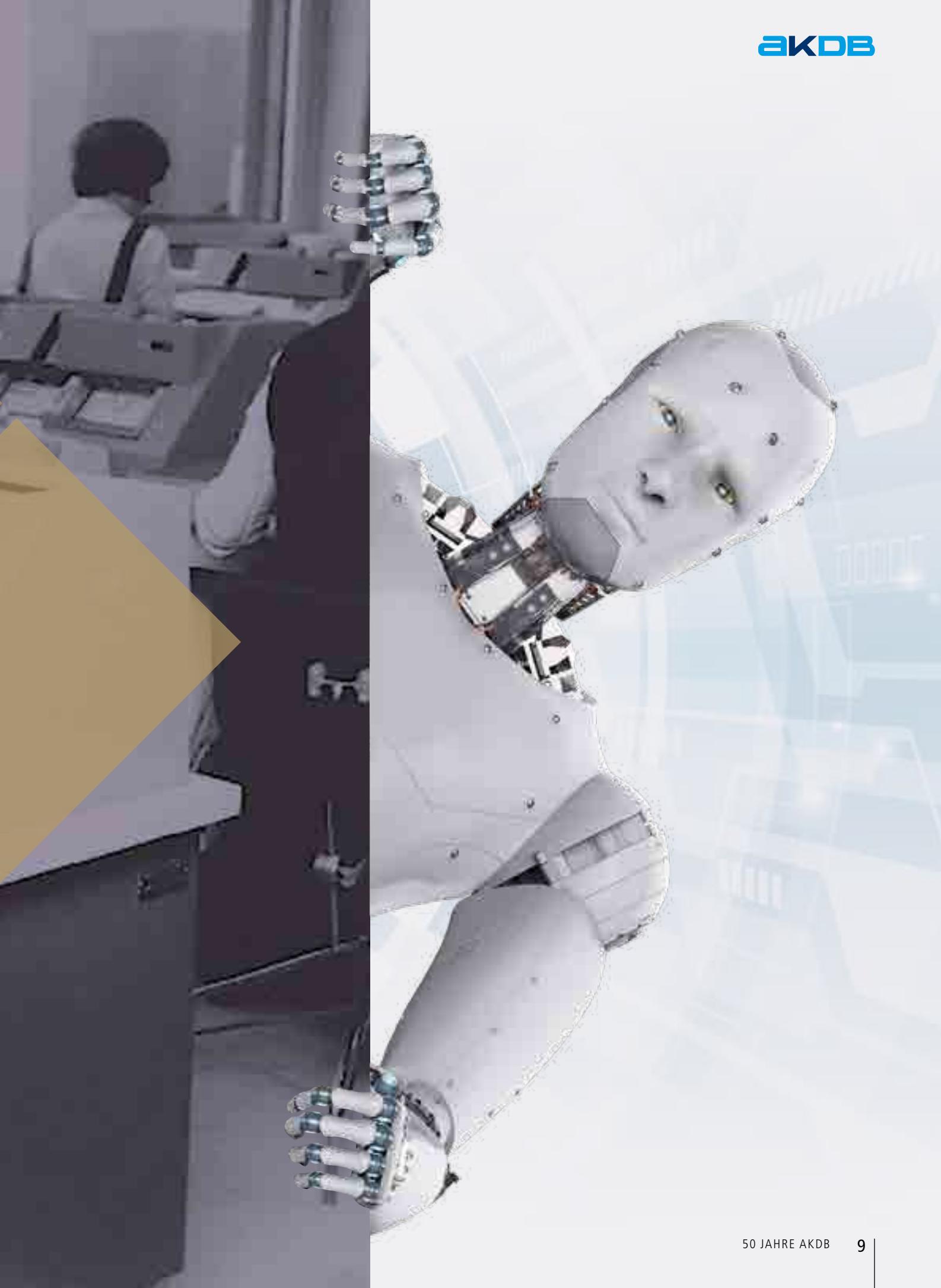




50 JAHRE: AKDB FEIERT JUBILÄUM – UND RÜSTET SICH FÜR DIE ZUKUNFT

# Von der **Lochkarte** zur **künstlichen** **Intelligenz**

---





In fünf Jahrzehnten hat die kommunale IT gewaltige Schritte getan – und mit ihr die AKDB. Sie wurde am 12. Mai 1971 gegründet. In seiner Rede unterstrich der damalige Münchner Oberbürgermeister Hans-Jochen Vogel seine Hoffnung, dass „das Hilfsmittel Elektronik den Kommunen dienen, sie aber nie beherrschen werde“. Dieser Leitsatz ist gleich geblieben. Vieles andere hat sich aber seitdem verändert. Spannend zu beobachten, wie sehr die Aufgabenpalette von Kommunen sich in dieser Zeit verändert hat, welchen Stellenwert die Digitalisierung und die Erwartungshaltung von Bürgern heute einnehmen und wie stark kommunale IT-Dienstleister inzwischen in dieser technischen Welt verankert sind.

**Ein Rückblick – und ein Ausblick.**

## Die Mission der AKDB

Ende der 60er-Jahre wurde immer klarer, dass eine einheitliche, moderne EDV in Kommunen unverzichtbar war. Der Freistaat drängte die kommunalen Spitzenverbände, eine gemeinsame Einrichtung zu gründen. Diese sollte die Datenverarbeitung bayernweit übernehmen. Und so wurde im Münchner Rathaus die AKDB ins Leben gerufen. Eine erste große Bewährungsprobe für die junge AKDB sollte sein, mit damaligen Mitteln der elektronischen Datenverarbeitung Kommunen nach der Gebietsreform zu modernisieren. Die AKDB unterstützte jede Kommune dabei, sich die Vorteile der EDV für ihre vielfältigen Aufgaben zunutze zu machen. **IT-Produkte und Dienstleistungen sollten so die Selbstverwaltung der Kommunen stärken.** Das gilt bis heute.

## Lochkarten und Großrechner

Welche Herausforderungen der (verwaltungs-)technische Fortschritt auch immer mit sich brachte – die AKDB wuchs buchstäblich mit ihren Aufgaben. Betreute man zu Beginn nur wenige Hundert bayerische Kunden, sind es heute fast 5.000 in und außerhalb Bayerns. Und während heute im wachsenden Unternehmensverbund der AKDB insgesamt schon über 1.000 Menschen an 20 Standorten arbeiten, fing es 1971 mit überschaubaren 17 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an.

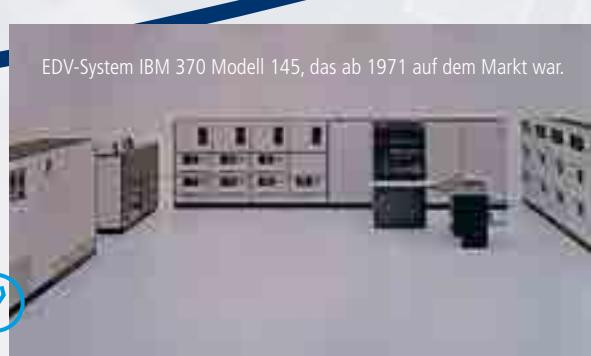
Damals nutzten Beschäftigte in der kommunalen IT hauptsächlich Lochkarten. Erst 1970 war mit dem IBM 370 die erste kommerzielle EDV-Anlage auf den Markt gekommen, die über einen Arbeitsspeicher aus Halbleitern verfügte. Der Kaufpreis für ein Modell 165 aus der IBM-Großrechnerserie 370 mit 1 MB Hauptspeicher belief sich damals übrigens auf über 15 Millionen DM. Für Wartung und Service kamen monatlich noch einmal etwa 45.000 DM dazu.

Kuriose Randnotiz aus den Anfangsjahren: Gewitter waren von Programmierern besonders gefürchtet – wegen der häufig damit verbundenen Stromausfälle.

Eine unterbrechungsfreie Stromversorgung gab es damals noch nicht. Es kam oft vor, dass größere IT-Produktionsläufe „abstürzen“. Deshalb waren Hobbymeteorologen unter den Programmierern gefragt, die den Himmel beobachten und Unwetter rechtzeitig bemerkten können.

EDV-System IBM 370 Modell 145, das ab 1971 auf dem Markt war.

15  
MIO. DM





Metallkoffer mit Lochkarten, im Einsatz bis 1972 als Transportmittel zwischen Kommune und Rechenzentrum des Gemeindetages in München, ausgestellt in der AKDB-Niederlassung Landshut.

## Mit neuem Spirit noch näher am Kunden

Neben einem stolzen Rückblick auf bisher Erreichtes sieht die AKDB zum 50. Jubiläum ihres Bestehens zuversichtlich in die Zukunft – auf die nächsten 50 Jahre. Die digitale Transformation der Verwaltung wird weiter Fahrt aufnehmen. Dabei beschleunigen die Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes sowie die Coronapandemie die Entwicklung enorm. Die Nachfrage und Nutzung von digitalen Services der Behörden durch Bürgerinnen und Bürger stieg seit COVID-19 in den Bürgerservice-Portalen der AKDB um 45 Prozent an. In diesem Zusammenhang bringt die Digitalisierung viele neue Aufgaben, aber mit Sicherheit auch ungeahnte Chancen mit sich.

Die Mission der AKDB ist aktueller denn je: eine digitale Verwaltung, die jederzeit erreichbar ist und von der alle profitieren – Bürger, Wirtschaft und die Verwaltung selbst. Innovationsprojekte, mit denen Demokratie digital und sicher gestaltet wird. Die AKDB freut sich, all dies mit neuer Kraft und Leidenschaft in die Praxis umzusetzen. Gemeinsam mit ihren Kunden.



Treffen von Aufsichtsrat und Vorstand der Blockchain-Genossenschaft govdigital eG im Digital Lab der AKDB in der Münchner Innenstadt.

## Die Technologie von morgen: KI, Robotic Process Automation, Blockchain

Heute sind die Rechenkapazitäten um ein Vielfaches gestiegen. Aber auch die Erwartungen von Kommunen und Bürgern. Maximale Verfügbarkeit von Fachdiensten und Online-Diensten: Das ist eines der Ziele der AKDB für die nächsten Jahre. Deshalb richtet sie ihr Augenmerk auf leistungsfähige Cloud-Lösungen, die die kommunale IT entlasten und gleichzeitig hohe Verfügbarkeit und Cybersicherheit gewährleisten. Ein weiteres Zukunftsziel lautet: Verwaltungsprozesse verschlanken, standardisieren und beschleunigen.

Dafür werden zunehmend Technologien wie Robotic Process Automation bzw. Software-Roboter oder künstliche Intelligenz genutzt. Besonders bei wiederkehrenden Aufgaben im Kundenservice und im Rechenzentrumsbetrieb. Auch Blockchain-Technologien erprobt die AKDB über die Genossenschaft govdigital, deren Gründungsmitglied sie ist. Der Zusammenschluss öffentlich-rechtlicher IT-Unternehmen liefert zum Beispiel das technologische Backbone für den digitalen Impfausweis.

## Neue Organisationsstruktur

Neue Herausforderungen und neue Technologien verlangen nach neuen Organisationsstrukturen. In ihrem Jubiläumsjahr hat sich die AKDB neu ausgerichtet. Hightech-Software aus einer Hand, hochverfügbare Plattform- und Cloud-Services aus dem Rechenzentrum und vor allem optimaler Kundenservice sind die Leitlinien, an denen sich die „neu aufgestellte“ AKDB orientiert. Die Organisationsstruktur ist schlanker und agiler, das Zusammenwirken zwischen den Unternehmensbereichen enger. Um Kunden schneller und zielorientierter zu beraten, sind die Vertriebsstrukturen nicht mehr ausschließlich regional, sondern nach Kundengruppen aufgestellt. Der Austausch zwischen Kundenservice und Produktmanagement wird intensiviert, damit Anforderungen von Kommunen und gesetzliche Vorgaben auf noch direkterem Weg in die Produktentwicklung fließen.

## Die AKDB-Familie wächst

Um die eigene Marktpräsenz in zukunftsträchtigen Marktbereichen zu stärken und den Marktherausforderungen gerecht zu werden, hat sich die AKDB an innovativen Unternehmen beteiligt und neue gegründet: Im Bereich Geoinformationsysteme und Facility Management gehört nun die RIWA GmbH zum Unternehmensverbund. Die Telecomputer GmbH ist seit Januar 2021 ebenfalls Teil der AKDB-Familie – als Softwarehersteller für das Straßenverkehrswesen. Mit der Beteiligung an der Data-Intelligence-Beratungsfirma roosi GmbH stärkt die AKDB ihre Kompetenz im Bereich KI und Business Intelligence. Die Darfichrein GmbH schließlich liefert Lösungen für die digitale Kontaktnachverfolgung in Coronazeiten. Die AKDB zählt heute insgesamt 13 Unternehmen zu ihrem Verbund.

## Eine neue E-Government-Schmiede

Um bestens aufgestellt zu sein für die Digitalisierung von Bürgerdiensten in der Verwaltung, gibt es jetzt eine hoch spezialisierte E-Government-Schmiede innerhalb der AKDB und eine „Software-Fabrik“, die neue digitalfabriX GmbH. In der E-Government-Sparte entwickeln Experten nach agilen Methoden Online-Dienste sowie KI- und Smart-City-Lösungen. Auch Beratungsleistungen werden ausgebaut: Das Team Digitalisierungsberatung unterstützt alle Kommunen bei ihrer individuellen Digitalisierungsstrategie und bei der Bewerbung für unterschiedliche Förderprogramme.



50 JAHRE AKDB

# Lassen Sie uns gemeinsam feiern!



50 Jahre wollen gefeiert werden! Und da ein Tag nicht ausreicht, haben wir beschlossen, gleich über zwei Wochen zu feiern. Natürlich digital. Vom 12. bis 20. Mai 2021 steht Ihnen allen eine Partyplattform zur Verfügung. Unter dem Motto „AKDB next50 – Wir l(i)eben digitale Verwaltung“ erhalten Sie spannende Einblicke in Arbeit und Projekte sowie in Teams und die dahinterstehenden Menschen.

Genießen Sie kleine digitale Happenings, lernen Sie die neue AKDB-Geschäftsleitung kennen, klicken Sie sich durch die Unternehmensgeschichte mit den Meilensteinen der AKDB und spielen Sie ein Quiz mit uns! Seien Sie gespannt, lassen Sie sich überraschen und besuchen Sie gleich unsere Seite: [www.akdb.de/next50](http://www.akdb.de/next50) ↗

Dort finden Sie in den nächsten Tagen auch Glückwünsche, Grußworte und Videobotschaften aus der Verwaltungslandschaft. Und jetzt kommen Sie ins Spiel: Sie können selbst mitmachen. Was wünschen Sie uns? Wofür mögen Sie uns? Was bringen Sie mit der AKDB in Verbindung?

Senden Sie uns Ihren persönlichen Glückwunsch am besten noch heute. Einfach hier hochladen: [www.akdb.de/gratulieren](http://www.akdb.de/gratulieren) ↗



Hier geht's zur  
Jubiläums-Website:



[www.akdb.de/next50](http://www.akdb.de/next50)



Die Techniktage 2021 liefen an vier Terminen im April und Mai. Eine Nachberichterstattung finden Sie unter [www.akdb.de/ereport10](http://www.akdb.de/ereport10)

VERANSTALTUNGSREIHE TECHNIKTAGE 2021

# So arbeitet Verwaltung im 21. Jahrhundert

Die Coronapandemie hat die Arbeit in der Behörde und die Art, wie diese Dienstleistungen gegenüber Bürgern und Unternehmen erbringt, verändert. Das spiegelte sich auch in den Themen der Techniktage 2021 wider. Die fanden dieses Jahr zum zweiten Mal digital statt. Darüber haben wir mit Robert Schmid gesprochen. Er ist im Bereich Produkt- und Partnermanagement bei der AKDB tätig.

**Herr Schmid, die diesjährigen Techniktage standen unter dem Motto: „So arbeitet Verwaltung im 21. Jahrhundert!“ Warum?**

Die Coronapandemie beschleunigt die Digitalisierung enorm: Schule übers Internet, Homeoffice, Freundestreffen per Video, Online-Einkauf ... Auch in Behörden wird inzwischen vielfach von zu Hause aus gearbeitet. Die meisten Behördengänge werden gerade digitalisiert, was auch eine enorme Erleichterung für Behördenmitarbeiter bedeutet. Ein regelrechter Strukturwandel.

**Welche Veränderungen kommen auf Behörden zu?**

Homeoffice bedeutet nicht nur Rufumleitung



### **Sind digitale Gremiensitzungen denkbar?**

Aus technischer Sicht auf jeden Fall. Hybridsitzungen sind seit Kurzem erlaubt. Auch Bürgerversammlungen werden in vielen Gemeinden inzwischen digital als Videokonferenzen durchgeführt.

### **Emotet ist zerschlagen. Müssen Verwaltungen keine Angst vor Cybercrime mehr haben?**

Nein, die Gefahren im Netz sind nicht kleiner geworden. Malware ist eine Hydra mit vielen Köpfen. Bei einer Emotet-Infektion wird zusätzlicher Schadcode wie Trickbot oder Ryuk nachgeladen. Diese sind weiterhin aktiv und brandgefährlich. Für uns Systemverwalter ist ein privater PC im Homeoffice sicherheitstechnisch eine Herausforderung. Und Cyberkriminelle nutzen Schwächen aus. Wir haben auf den Techniktagen gezeigt, welche Maßnahmen notwendig sind, um IT-Sicherheit und Datenschutz im Homeoffice auf das gleiche Niveau wie im Büro zu bringen.

### **Apropos Datenschutz: Kann ich in der Verwaltung bedenkenlos Microsoft 365 nutzen?**

Microsoft 365 enthält neben den Office-Produkten auch weitere Dienste wie Teams. 2020 gab es ein EuGH-Urteil zum EU-US Privacy Shield, für den Schutz personenbezogener Daten, die aus einem EU-Mitgliedsstaat in die USA übertragen werden. Derzeit wird das angemessene Datenschutzniveau im Einzelfall geprüft. Wir haben auf den Techniktagen die Rechtslage erklärt, und welche

Maßnahmen zur Nutzung von Microsoft 365 sinnvoll sind. Letztendlich liegt die Entscheidung zur Nutzung beim kommunalen Datenschutzbeauftragten.

### **Cybersicherheit, Datenschutz: Was sollen IT-Verantwortliche gerade kleinerer Kommunen tun?**

Die Komplexität der IT nimmt weiter zu. Das ist in einer kleinen Gemeinde durch einen Verwaltungsmitarbeiter nicht mehr zu leisten. Die LivingData unterstützt mit dem Systembetreuungsvertrag seit Jahren erfolgreich bei der Systemverwaltung vor Ort. Der Trend geht zu „Software-as-a-Service“: Wir bieten mit dem Produkt NextGO die Auslagerung der kompletten IT der Behörde inklusive Fachverfahren in das BSI-zertifizierte Rechenzentrum der AKDB an. Bei entsprechender Bandbreite geht das sogar ohne Server vor Ort. Damit sind unsere Kunden beim Thema Datensicherheit bestens aufgehoben.

### **Dieses Jahr gibt es ein neues Thema bei den Techniktagen: Smart City.**

Smart City, nicht nur ein Thema für große Städte. Mobilität, „sharing“ sowie die Teilhabe aller gesellschaftlichen Gruppen an politischen Entscheidungen betreffen alle Kommunen. Und das Internet der Dinge sowie ausgefieilte Sensorik können fast alle Aspekte der kommunalen Daseinsvorsorge unkompliziert steuern. Auch im Sinne der Nachhaltigkeit und der Ressourcenplanung ein wichtiges Thema für Kommunen. ■

und Videokonferenzen. Mitarbeiter müssen von zu Hause aus so auf Verfahren und Daten zugreifen können, als seien sie vor Ort in der Verwaltung. Voraussetzung dafür ist, dass Arbeitsabläufe und Prozesse in der Behörde digitalisiert werden. Dazu gehört auch ein digitales Dokumenten-Managementsystem mit eingebundener E-Akte. Und komplett digitale Rechnungsworflows. Mit dem Klickbrief können aus dem Homeoffice Bescheide verschickt werden. Nach dem OZG müssen alle Verwaltungsleistungen bald auch digital angeboten werden, etwa in virtuellen Bürgerbüros. Dabei müssen die Themen Informationssicherheit und Datenschutz beachtet werden, Themen, bei denen auch die GKDS unterstützen kann.

# Einfach wie Online-Shopping

Kann ein Online-Verwaltungsdienst so einfach zu navigieren sein wie ein Online-Shop? Wir haben zwei gefragt, die es wissen müssen: die Professoren Tobias Aubele und Nicholas Müller von der Fakultät für Informatik und Wirtschaftsinformatik an der FH Würzburg. Zusammen mit einer Gruppe wissenschaftlicher Mitarbeiter unterstützen sie die AKDB bei einem Usability-Projekt: Neue Online-Dienste der AKDB werden nach den Aspekten der besten Nutzbarkeit entwickelt – und vorhandene Online-Dienste entsprechend angepasst. Das Projekt startete Mitte März.



Tobias Aubele, Professor für E-Commerce an der Fakultät für Informatik und Wirtschaftsinformatik der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt.



Nicholas Müller, Professor für Sozioinformatik und gesellschaftliche Aspekte der Digitalisierung an der Fakultät für Informatik und Wirtschaftsinformatik der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt.

## **Herr Professor Aubele, Herr Professor Müller, warum nutzen nicht mehr Menschen E-Government-Dienste?**

**Aubele:** Viele wissen gar nicht, dass es entsprechende Online-Dienste gibt, da hapert es auch an der Kommunikation bzw. am Marketing. Das zweite Thema ist die Benutzerfreundlichkeit. Oft sind die Prozesse bei Online-Diensten zu kompliziert. Aktuelles Beispiel ist die Impfterminvereinbarung: Die Nutzerführung ist zu komplex. Ähnlich ist es bei vielen E-Government-Diensten.

## **Prof. Aubele, Sie sind E-Commerce-Experte: Können sich Entwicklerinnen und Entwickler etwas von der Wirtschaft abgucken?**

**Aubele:** Ich glaube schon. Eine E-Commerce-Plattform wie Amazon macht einen Einkauf denkbar einfach. Anmelden, Produkt aussuchen, bezahlen, fertig. E-Government-Dienste sollten ebenfalls einfach zu nutzen sein. Sicherheit ist keine Ausrede: Es gibt Online-Dienste, bei denen der Sicherheitsaspekt extrem wichtig ist, etwa beim Online-Banking. Da ist die Nutzung trotzdem leicht und intuitiv.

## **Es gibt bei E-Government-Diensten oft 30 Masken für einen Antrag. Kann man das vereinfachen?**

**Aubele:** Das Problem ist nicht die Anzahl der Formulare, die man ausfüllen muss. Vielmehr geht es darum, die Nutzerführung so angenehm zu machen, dass Menschen das Gefühl haben, sie kommen ihrem Ziel immer näher. Das Erfolgserlebnis ist entscheidend.

## **Wie stellen Sie fest, ob die Customer Journey nutzerfreundlich ist?**

**Müller:** Wir testen, ob Prozesse „gehirnfreundlich“ gestaltet sind. Etwa mit Eye-Tracking-Maschinen. So stellen wir fest, wie lange das Auge auf dem Bildschirm nach einem Button sucht. Es gibt auch Instrumente wie das Facial-Action-Coding-System, bei dem man an der Mimik erkennt, ob eine Nutzerin oder ein Nutzer bei der Bedienung eines Online-Dienstes zufrieden ist.

**Aubele:** Bei der Entwicklung eines Online-Dienstes gehen wir nach dem klassischen Prototyping vor: Wir fertigen Prozessskizzen an, dann designen wir ein Wireframe, das



Gerüst einer Nutzeroberfläche. Hier definiert man, welches Element wohin kommt – Bild, Text, Button. Im letzten Schritt befüllen wir das Gerüst mit Inhalten und Interaktionselementen. Daraus entsteht ein Klickdummys. Parallel testen wir diverse Varianten und passen den Prozess so lange an, bis die Nutzung am intuitivsten funktioniert. Dann erst wird programmiert.

### **Was macht denn eine perfekte Customer Journey aus?**

**Müller:** Die Leichtigkeit der Navigation. Dazu gehört der „haptische“ Aspekt. Darum kümmern sich unsere Kommunikationsdesignerinnen und -designer. Sie wissen genau, wie groß ein Button sein und wo er platziert werden muss etc.

**Aubele:** Wichtig ist auch der Responsivitätsaspekt: E-Government sollte auf jedem Device möglich sein und dessen Besonderheiten berücksichtigen: Lande ich auf dem Feld mit der Postleitzahl, dann sollte mir die Handytastatur automatisch den Nummernblock anbieten. Ebenso: Farben, Position der Buttons, Anordnung der Texte ... Wir sollten in der U-Bahn auf dem Handy eine Online-Anfrage starten und sie dann bequem zu Hause am Tablet zu Ende führen

können. Wichtig ist, dass Menschen jeden Alters Online-Dienste nutzen können. Ohne „digital natives“ zu sein. Selbstverständlich muss auch die Barrierefreiheit berücksichtigt werden.

### **Ist mit der Realisierung einer elektronischen Authentifizierung durch den E-Personalausweis bereits eine perfekte Customer Journey erreicht?**

**Müller:** Das Einlesen des E-Personalausweises bei der Authentifizierung ist noch ein deutlicher Medienbruch und somit eine Nutzungshürde. Der nächste Schritt muss sein: Ich trage meinen Ausweis digital auf meinem Handy mit mir herum. So, wie wir kontaktlos mit dem Apple-Pay zahlen, so muss auch eine persönliche Identifizierung mit dem Handy möglich sein. Dann würde die Nutzung von E-Government-Diensten vom Handy aus deutlich vereinfacht. ■



Der „eGovernment MONITOR 2020“ belegt, dass **75 %** der Online-Nutzerinnen und -Nutzer sich mehr Online-Behördengänge vorstellen können. Aber nur **54 %** haben Online-Dienste tatsächlich genutzt. Einer der Gründe für die Diskrepanz ist die mangelnde Nutzerfreundlichkeit.

# Nächster Zwischenstopp: Führerscheinwesen

Bei der weiteren Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) brauchen Verwaltungen eine klare Marschroute, um nicht den Überblick zu verlieren. Die Digitalisierung der vielzähligen Verwaltungsakte themenbezogen vorzunehmen, kann dabei helfen. Nach einem Schreiben des Bayerischen Staatsministeriums des Innern, für Sport und Integration (StMI) Ende letzten Jahres ist nun der Bereich des Führerscheinwesens an der Reihe. Die gute Nachricht: Das Angebot der AKDB für Fahrerlaubnisbehörden nahm bereits vor diesem Schreiben die darin geforderten OZG-Führerscheindienste vorweg.

Das Onlinezugangsgesetz bis zum Jahr 2022 umzusetzen, ist und bleibt ambitioniert. Diskussionen wie auf dem KGSt®-Kongress „Digitale Kommune unplugged“ im November führen deutlich vor Augen, wie groß die Herausforderungen dabei für einige Kommunen sind. Auf die Frage, wie sich die Gemütslage bezüglich des OZG am treffendsten bezeichnen lässt, nannten Teilnehmerinnen und Teilnehmer dort Stichworte wie Unsicherheit, Zeitdruck oder sogar Verwirrung. Umso wichtiger ist es, kleine Etappen festzustecken, um so dem OZG peu à peu näherzukommen.

**Nächster Schritt: Digitalisierung des Führerscheinwesens**  
Am 29. Dezember 2020 erging ein Schreiben des StMI zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes im Bereich Führerschein. Die bayerischen Fahrerlaubnisbehörden werden darin aufgefordert, Bürgerinnen und Bür-

## Unnützes Führerscheinwissen. **Wussten Sie schon, dass ...**



... 27,7 % der Deutschen durch die praktische Prüfung fallen?



... der erste Führerschein 1888 an Erfinder Karl Benz ausgestellt wurde?



... der Klasse-B-Führerschein durchschnittlich 2.182 Euro kostet?



... man nach sechsmaligem Durchfallen in der praktischen Prüfung zur MPU muss?



... Ozzy Osbourne den Führerschein erst mit 62 Jahren erhielt und zuvor 19 Mal durchfiel?



... man keinen Führerschein besitzen muss, um Straßenbahnfahrer zu werden?

- 
- Fahrerlaubnis-Ersterteilung
  - Fahrerlaubnis-Verlängerung
  - Führerschein-Ausstellung International
  - Führerschein-Umtausch



Alle wissenswerten Informationen zum Thema Führerschein-Umtausch und den entsprechenden Online-Dienst lesen Sie in unserem Whitepaper: [www.akdb.de/ereport11](http://www.akdb.de/ereport11)

gern folgende Anträge bis spätestens 30. Juni 2021 als Online-Services zur Verfügung zu stellen: Fahrerlaubnis-Ersterteilung, Fahrerlaubnis-Verlängerung, Führerschein-Ausstellung International und Führerschein-Umtausch – den sogenannten Pflichtumtausch in den EU-Führerschein. In einem zweiten Schritt sollen anschließend „sobald wie möglich“ – so der Wortlaut – 14 weitere Anträge von den Fahrerlaubnisbehörden online bereitgestellt werden, unter anderen Führerschein-Erweiterungen und -Umschreibungen.

In einigen Zulassungsstellen löste das Schreiben verständlicherweise Fragen nach der geforderten kurzfristigen Umsetzbarkeit aus. Die AKDB konnte jede Fahrerlaubnisbehörde beruhigen: Sie bot diese digitalen Anträge mit den bestehenden Online-Fachdiensten „Allgemeine Fahrerlaubnis“ und „Internationaler Führerschein“ an. AKDB-Kunden können jederzeit schnell und unkompliziert ihr Bürgerangebot im Bürgerservice-Portal um das notwendige OZG-Leistungsbündel Füh-

ferschein erweitern. Dabei ist die Authentifizierung über die BayernID möglich, das Authentifizierungslevel „Hoch“ ist derzeit in Vorbereitung. Das Online-Fachdienstangebot der AKDB im Bereich Führerschein beinhaltet somit ein komplettes Rundumsorglos-Paket, um alle inhaltlichen und formalen Anforderungen des StMI vollständig zu erfüllen.

#### **Weiterer Schritt ins digitale Zeitalter**

Natürlich ist die Überführung der Führerscheindienste ins digitale Zeitalter nur eine Etappe auf dem Weg in Richtung OZG. Aber es ist ein weiterer Schritt, den die AKDB gemeinsam mit den bayerischen Kommunen gehen möchte. Onlinezugangsgesetz 2022? Bahn frei, wir kommen! ■





BUSINESS INTELLIGENCE UND DATA MINING  
IM KOMMUNALEN FINANZWESEN

# Daten: das Gold der Zukunft

---

Immer mehr Daten entstehen in der kommunalen Verwaltung. Ein Schatz, der oft unzureichend genutzt wird. Etwa für Prognosen oder als Planungsgrundlage. Dabei sind gute Planung und Bewirtschaftung besonders in der angespannten finanziellen Situation unverzichtbar.

# Business-Intelligence-Werkzeuge versprechen besseren Durchblick und leichtere Entscheidungen.

Durch die zunehmende Digitalisierung werden in der Kommunalverwaltung immer mehr und komplexere Daten erzeugt. Rechnungen gehen digital ein und werden auch so verarbeitet. Das führt zu riesigen Datenmengen, aus denen relevante Informationen identifiziert werden müssen. Entscheidungsträgerinnen und -träger wollen schnell und direkt Finanzinformationen aus dem System gewinnen. Außerdem brauchen auch Personen, die außerhalb der reinen Finanzverwaltung arbeiten, Extrakte aus den Finanzdaten.

## Daten zum Sprechen bringen

Gespeicherte Daten können Querverbindungen und Trends erst durch eine systematische Anwendung statistischer Methoden, das sogenannte Data Mining, sichtbar machen. Mithilfe statistischer Zusammenfassungen, des Erkennens von Clustern, der Klassifikation der Zahlen und einer Assoziationsanalyse wird etwa der zeitliche Bruch des Jährlichkeitsgrundsatzes der kommunalen Haushaltsführung überwunden. Durch diese systematische Geschäftsanalyse, die Business Intelligence (BI), werden die gesammelten Daten ausgewertet und visualisiert. Die neu gewonnenen Erkenntnisse aus der BI sorgen für einen schnellen Überblick und ermöglichen fundierte Entscheidungen. Das bedeutet besseres Controlling und hilft, Fehlentwicklungen gegenzusteuern.

## Unterschiede zur Privatwirtschaft

Die Einsatzmöglichkeiten von Analysetools sind fast unendlich, aber nicht alle sinnvoll. So unterscheidet sich die Ausrichtung einer Gemeinde grundlegend von der eines privatwirtschaftlichen Unternehmens. Nicht Gewinnmaximierung steht im Vordergrund, sondern die Erfüllung öffentlicher Aufgaben. Der Einsatz der BI im Finanzwesen zielt somit auf die wirtschaftliche Haushaltsführung und die Minimierung finanzieller Risiken.

Neben den Haushaltssätzen und den kumulierten Soll-/Ist-Buchungen sollte ein BI-Tool auch Informationen über den Erfüllungsgrad, noch verfügbare Mittel und Prognosewerte bieten. Zudem sind absolute Kennzahlen, wie Steuereinnahmen, Personalausgaben, Durchlaufzeit von Rechnungen, und auch relative Kennzahlen abzudecken – etwa die Vermögensstruktur einer Gemeinde oder die Zuwendungsquote zu Investitionen.

## Daten auch optisch aufbereiten

Ein BI-Tool für Kommunen sollte Finanzdaten optisch so aufbereiten, dass jeder Mitarbeiter und Entscheidungsträger sie versteht. Die

Darstellung der Kennzahlen in einem Controlling-Dashboard, grafisch oder symbolisch mit „Bar Charts“ oder mittels Ampelsystem, erhöht die Aussagekraft und vereinfacht die Interpretation. Eine Rechtevergabe spiegelt dann digital den Geschäftsverteilungsplan wider. Ein weiterer wichtiger Aspekt einer Business-Intelligence-Lösung: Die Nutzerin oder der Nutzer muss in der Lage sein, neben den Haushaltssätzen der bewirtschafteten Haushaltssstellen auch Informationen über den Erfüllungsgrad der Aufgaben und über verfügbare Mittel abzurufen. Vergleiche mit Vorjahren und die Berechnung belastbarer Prognosewerten haben ebenfalls hohen Aussagewert. Eins muss man allerdings beachten: Die Aussagekraft der Ergebnisse aus einem BI-Tool hängt maßgeblich von der Integrität, Verfügbarkeit und Authentizität der Daten ab. Erst dann bringt man sie „zum Sprechen“. ■



Lesen Sie zum Thema kommunales Finanzwesen der Zukunft auch das Interview mit Holger Gehringer, Abteilungsleiter Entwicklung Finanzwesen bei der AKDB unter [www.akdb.de/ereport12](http://www.akdb.de/ereport12)

# Datenschutz-Folgenabschätzung: Worauf Kommunen achten müssen!

Besteht bei der Datenverarbeitung ein hohes Risiko für Rechte und Freiheiten einer natürlichen Person, so muss eine Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) durchgeführt werden.

Dies gilt auch für Bestandssoftware, die schon lange im Einsatz ist. Die Frist dafür läuft am 25. Mai 2021 ab.



**D**och nicht für jedes Verfahren ist eine DSFA erforderlich. Wer nicht sicher ist, ob Handlungsbedarf besteht, dem hilft ein Prüfschema des bayerischen Landesbeauftragten für Datenschutz (BayLfD). Wichtig für AKDB-Kunden ist dabei die Frage, ob eine Vorwegnahme einer DSFA im Sinne von Art. 14 BayDSG erfolgt ist. Das heißt: Wenn eine öffentliche Stelle wie die AKDB ein Verfahren entwickelt und dafür eine DSFA erstellt hat, kann diese übernommen werden. Um eine Erforderlichkeitsprüfung kommen Kommunen aber nicht herum, sie ist schriftlich zu dokumentieren, am besten mithilfe des Formblatts, das der BayLfD auf seiner Website zur Verfügung stellt.

## Datenschutz-Folgenabschätzung

Ist eine DSFA notwendig, so wird in einer Risikoanalyse ermittelt, ob die Datenverarbeitung die Ziele des Standard-Datenschutzmodells erfüllt. Es werden Risikoszenarien erarbeitet und Maßnahmen definiert, die das Risiko minimieren. Aus der Risikoanalyse ergibt sich eine Gesamtrisikobewertung, die in den DSFA-Bericht einfließt, ebenso wie die Maßnahmen zur Risikominimierung. Auch das Formular für den DSFA-Bericht, ein Muster für eine Risikoanalyse sowie praktische Beispiele dazu sind auf der Website des BayLfD zu finden.

**Die Erforderlichkeitsprüfung untersucht**, ob eine Datenschutz-Folgenabschätzung notwendig ist. Wenn ja, dann müssen ein DSFA-Bericht und eine Risikoanalyse erstellt werden.

**Auf der Website des BayLfD** stehen ein Prüfschema für die Erforderlichkeitsprüfung, ein Formblatt zur Dokumentation, ein Muster-DSFA-Bericht sowie ein Beispiel für eine Risikoanalyse. Bei AKDB-Software erstellt die AKDB für ihre Kundinnen und Kunden DSFA-Berichte, Risikoanalyse sowie das Beiblatt. [www.datenschutz-bayern.de/dsfa](http://www.datenschutz-bayern.de/dsfa) ↗

**Kommunen, die AKDB-Verfahren einsetzen**, füllen das Beiblatt aus und bestätigen damit, dass sie vor Ort wirksame Maßnahmen zu Schutz und Sicherheit der Datenverarbeitung getroffen haben.

**Die AKDB-Datenschutztochter GKDS**, die Gesellschaft für kommunalen Datenschutz mbH, hat im Auftrag der Innovationsstiftung Bayerische Kommune ein Webinar zur DSFA erstellt. Einfach abrufen:  
[www.bay-innovationsstiftung.de](http://www.bay-innovationsstiftung.de) ↗



### Besonderheiten bei AKDB-Verfahren

AKDB-Verfahren enthalten bereits viele voreingestellte datenschutzkonforme Funktionen, die in der Risikoanalyse und im DSFA-Bericht aufgezeigt werden. Um aber einen wirksamen datenschutzgerechten Betrieb der AKDB-Verfahren vor Ort zu gewährleisten, müssen die vorhandenen Funktionen aktiviert werden. Auch bestimmte Maßnahmen zu Schutz und Sicherheit der Daten können nur vor Ort getroffen werden, etwa eine Gewährleistung der Gebäudesicherheit oder der Umgang mit Betroffenenrechten. All dies ist in einem Beiblatt zum DSFA-Bericht aufgeführt. Das Ausfüllen dieses Beiblatts und die Bestätigung der wirksamen Umsetzung der Schutzmaßnahmen sind Aufgabe der Kommunen.

### Vorteil Rechenzentrum

AKDB-Verfahren können sowohl im zertifizierten AKDB-Rechenzentrum mit ISO-27001-Zertifikat auf Basis von IT-Grundschutz als auch autonom vor Ort auf den Servern einer Kommune betrieben werden. Für jede Betriebsart ist ein gesonderter DSFA-Bericht mit Beiblatt nötig. Bei autonomem Betrieb eines AKDB-Verfahrens ist die Liste der Maßnahmen, die vor Ort getroffen werden müssen, deutlich länger als bei Betrieb im AKDB-Rechenzentrum. Denn dort kümmert sich die AKDB um viele Maßnahmen zum Schutz der Daten, die bei autonomem Betrieb von der Kommune selbst getroffen werden müssen. ■

A photograph of a person with short brown hair, wearing dark-rimmed glasses and a white surgical-style face mask. They are wearing a light blue button-down shirt. The person is looking directly at the camera with a slight smile. The background is blurred, showing what appears to be an office or classroom environment.

OK.JUS-SCHULUNGEN IN BAUTZEN DIGITAL DURCHGEFÜHRT

# Online macht Schule!

---

Als das Jugendamt Bautzen 2019 von OK.JUG zum neueren Fachverfahren OK.JUS wechselte, konnte niemand wissen, dass die Schulungswochen ausgerechnet in die erste Pandemiewelle fallen würden. Der Kundenservice der AKDB reagierte prompt – und verlegte sämtliche geplanten Präsenzschulungseinheiten kurzerhand ins Online-Medium. Ein Erfolgsmodell.

# Online-Schulungen sind ein Zukunftsweg, weil die Belastung einer Frontalschulung wegfällt; man bewegt sich in einem geschützten Rahmen, zu Hause oder am eigenen Arbeitsplatz.

Als Projektleiterin für die Fachprogrammumstellung auf OK.JUS hat die Sozialpädagogin Bärbel Mittrach seit einem Jahr alle Hände voll zu tun. Schließlich ist das Jugendamt Bautzen mit knapp 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, drei Standorten und vielfältigen Aufgabenbereichen ein komplexes Konstrukt. Außer in Bautzen verteilen sich die Aufgabenbereiche auf die Standorte Kamenz und Hoyerswerda. Um den Umstellungsprozess optimal zu begleiten, hat sie sogar vorübergehend die Teamleitung im Jugendamt von Kamenz ruhen lassen. Sie ließ sich im September 2019 freistellen, um sich ganz dem Umstellungsprojekt zu widmen. Und als alle Prozesse erarbeitet waren und die Schulung der Mitarbeiter erfolgen konnte, kam ausgerechnet Corona dazwischen!

## Statt Präsenzschulung jetzt Online-Schulung

Der Kundenservice der AKDB bot kurzerhand an, die Schulung komplett online durchzuführen, um nicht unnötig Zeit zu verlieren. Es musste zunächst geprüft werden, ob eine Verwendung von GoToMeeting im Landratsamt Bautzen möglich war. Und es galt, die im Landratsamt möglichen Audio-Optionen herauszuarbeiten. Da die Mitarbeiter keine USB-Headsets hatten, musste eine Teilnahme per Telefon garantiert werden. Auf den Einsatz von Webcams wurde verzichtet.

Kleinere Probleme gab es dennoch: Die technische Infrastruktur war nicht an allen Standorten gleich gut. An dem einen Standort war die Telefonleitung schwach, an dem

anderen war es die Internetleitung. Jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer arbeitete während der Schulungen an zwei Bildschirmen. Auf dem einen Bildschirm lief die Testversion von OK.JUS, auf dem anderen fand die Videokonferenz in GoToMeeting statt. Dabei wurden keine Schulungsunterlagen benutzt. „Das war uns wichtig, denn wir wollten vermeiden, dass unsere Kolleginnen und Kollegen herumblättern müssen und den Faden verlieren“, so Bärbel Mittrach. „Sie haben die Unterlagen dann im Anschluss an die Schulungen bekommen.“ Die Kollegen übten ganz konkret anhand der Masken in der OK.JUS-Testumgebung. Wenn jemand Fragen hatte, konnte die Schulungsleiterin oder der Schulungsleiter dessen Mikrofon freischalten.

## In drei Stufen zum Schulungserfolg

Die Schulungen haben sich über viele Monate erstreckt: von Mai bis Mitte Oktober 2020. Dabei wurde als Erstes eine Grundlagenschulung vorgenommen, in der Jugendamtsmitarbeitern gezeigt wurde, wie sie einen Fall anlegen und Stammdaten pflegen. Diesen Part haben die meisten Jugendamtsmitarbeiter am eigenen Arbeitsplatz oder aus dem Homeoffice wahrgenommen. „Das ging sehr gut“, so Bärbel Mittrach. „Größere Schwierigkeiten hatten wir bei Dienstlaptops, denn die haben strengere Sicherheitseinstellungen.“ Die Schulungen wurden in drei Stufen durchgeführt: Nach der Grundlagenschulung folgten die Schulungen der jeweiligen Kernprozesse, an denen jeweils, der Coronasituation geschuldet, fünf bis maximal zwölf Mitarbeiter teilnahmen. Dabei entschied man sich für eine ▶



hybride Form: Die Teilnehmenden waren alle gemeinsam in einem Schulungsraum in Bautzen versammelt. Jeder hatte einen Laptop zur Verfügung. Und an einem großen zentralen Flatscreen erklärte der AKDB-Trainer die Vorgänge und Prozesse.

Kernprozesse in Bautzen betreffen etwa den Allgemeinen Sozialen Dienst, die Eingliederungshilfe, den Pflegekinderdienst, die Jugendgerichtshilfe, die Amtsvormundschaften, die Wirtschaftliche Jugendhilfe, die Kinder- tagesbetreuung, die Beistandschaften oder den Unterhaltsvorschuss.

Als letzter Schritt wurden verpflichtende Übungstage anberaumt, an denen Bärbel Mittrach entweder individuelle Unterstützung vor Ort gab oder telefonisch erreichbar war und sich auf den Computer der Kollegen aufschalten konnte. Überhaupt, findet sie, sollte derjenige, der die Kernprozesse im Vorfeld erarbeitet, immer als Co-Moderator bei den Schulungen vor Ort sein. „Es gibt Aktivitäten mit bestimmten Formularmasken, von denen nur wir im Jugendamt Bautzen wissen, warum die so aussehen müssen. Die variieren von Jugendamt zu Jugendamt.“

### **Besser konzentrieren am eigenen PC**

Verlief alles reibungslos? Keine Bedenken vonseiten der Kollegen? „Die Mitarbeiter hatten am Anfang die Befürchtung, dass die Online-Schulung nicht funktionieren würde. Danach aber waren sie regelrecht begeistert. Sie haben gemerkt, dass man sich dabei sogar besser konzentrieren kann als beim Frontalunterricht, weil man nicht so abgelenkt ist.“ Die Schulungseinheiten, von denen es circa 30 gab, dauerten jeweils entweder von 9 bis 13 Uhr oder bei Ganztagsveranstaltungen von 9 bis 16 Uhr. In einem allerletzten Schritt gab es Fragerunden vor Ort. Kollegen konnten Feedback geben, erzählen, wo sie Probleme hatten oder ob sie mit den Prozessen klarkamen. „Dieses Feedback geben wir gesammelt an die AKDB weiter, die dann eventuelle Anpassungen in der Software ausführen kann.“ Insgesamt empfanden Bärbel Mittrach und ihre Kollegen das digitale Format als angenehm und an einigen Stellen sogar als vorteilhaft. „Online-Schulungen sind ein Zukunftsweg, weil die Belastung einer Frontalschulung wegfällt; man bewegt sich in einem geschützten Rahmen, zu Hause oder am eigenen Arbeitsplatz.“

### **Online-Schulungen: ein Zukunftskonzept?**

Natürlich hat das Online-Format auch einige Nachteile: „Ich sehe als Co-Moderatorin die Fragezeichen in den Augen meiner Kollegen nur, wenn ich im selben Raum bin. Wer online geschult wird, traut sich manchmal nicht, Fragen zu stellen.“ Aber das, findet sie, sei wie vieles eine Frage der Gewöhnung. Im März 2021 fand die Migration der Daten statt. Und im April 2021 war alles bereit für den OK.JUS-Echtbetrieb. ■

# Es kommt auf die Wahlhelfer an!

Im September 2021 findet die nächste Wahl zum Deutschen Bundestag statt. Über dessen Zusammensetzung wird in insgesamt 299 Wahlkreisen entschieden. Und egal, ob Urnenwahl oder reine Briefwahl: Tausende Wahlhelferinnen und Wahlhelfer sorgen für einen ordnungsgemäßen Ablauf und eine korrekte Auszählung. Die AKDB unterstützt die Online-Bewerbung von Wahlhelferkandidaten.

**A**uch neue Wahlhelferinnen und Wahlhelfer sollten in Pandemizeiten Konakte und Wege vermeiden und sich bequem von zu Hause online anmelden können. Die entsprechende Webformular-Lösung gibt es jetzt von der AKDB.

## Einfache und sichere Identitätsprüfung mit der BayernID

Die Bewerbung erfolgt denkbar einfach: Der Wahlhelferinteressent klickt auf die Seite der Kommune und gibt im Webformular seine Daten ein. Durch die Anmeldung über die BayernID wird die Identität des Interessenten sicher festgestellt. Nach Abschluss der Sachbearbeitung wird der Antrag in der E-Akte archiviert und eine Benachrichtigung geht automatisch zum antragstellenden Bürger.

Die Webformular-Lösung komXformularcenter erweitert kommunale Online-Angebote einfach und schnell. So können Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen bequem an die Verwaltung übermitteln: etwa die Bestellung

einer Sperrmüllabholung, die Beantragung einer Baumfällerlaubnis – oder eben die Wahlhelferbewerbung. Das derzeitige Angebot von 65 Webformularen wird laufend erweitert. Das Angebot ist selbstverständlich OZG-konform. Bis zu 90 Prozent der Kosten sind im Programm „Digitales Rathaus“ des Freistaats Bayern förderfähig. Die Wahlhelfer-Online-Anmeldung und viele weitere Webformulare sind sofort einsatzbereit! Sie bieten Kommunen spürbare Vorteile:

- Es ist kein Know-how für Erstellung und Einrichtung notwendig.
- Die komplette Lösung steht im AKDB-Rechenzentrum bereit.
- Die Webformulare können in der kommunalen Homepage oder im Bürgerservice-Portal der Kommune verlinkt, aber auch unabhängig von bestehenden Online-Angeboten betrieben werden.

Daher profitieren insbesondere kleinere und mittlere Kommunen von der Komplettlösung. ■



Weitere Informationen auf: [www.akdb.de/webformulare](http://www.akdb.de/webformulare)



# Klick, klick, erledigt!



„Das A und O beim Einsatz von RPA, also einem Software-Roboter, ist die exakte Definition der Arbeitsprozesse. Dazu ist ein erfahrenes Prozessmanagement nötig.“

Die Arbeit in der kommunalen Verwaltung wird immer komplexer. Aber einige Verwaltungsabläufe sind repetitiv und kommen gehäuft vor. In diesem Fall verspricht Robotic Process Automation (RPA) Entlastung für Behördenmitarbeiterinnen und -mitarbeiter. Und eine schnellere Bearbeitung von Bürgeranfragen.

**S**tellen Sie sich vor: Ein Software-Roboter filtert aus einer Excel-Liste eines Gesundheitsamts alle Personen mit negativem Corona-Testergebnis heraus und informiert diese elektronisch. Ein Szenario, das in einem Landkreis in Unterfranken bereits Realität ist. Ebenso bei der AKDB. „Wir benutzen RPA-Technologie beim IT-Monitoring“, so Manfred Neidel, Senior Berater bei der Stabsstelle Digitalisierung. „Ein Software-Roboter wählt sich automatisch mit Nutzerdaten auf eine Website ein und prüft, ob diese Seite auch interaktiv ist, also ‚funktioniert‘. Wenn nicht, wird der Administrator benachrichtigt, dass die Seite ‚down‘ ist.“ Im kommunalen Alltag sind viele Einsatzmöglichkeiten denkbar. „Aktuell prüfen wir dies direkt in der Kommunalverwaltung. Herzstück ist dort das Dokumenten-Managementsystem, an dem eine RPA-Lösung andocken und schnell erweiterte Workflows durchführen kann.“

### **Daten extrahieren, sortieren, ordnen**

Nach demselben Prinzip arbeiten Chatbots. Wenn Bürgeranfragen per Mail zentral in einer Kommune eingehen, kann sie ein Software-Roboter sortieren und an die jeweiligen Fachbereiche weiterleiten. Alles, was ein Mensch dabei auslesen und befüllen kann, kann ein Software-Roboter auch: Formulare ausfüllen, Daten strukturieren, automatische Antworten schreiben, Berechnungen durchführen, E-Mail-Anhänge verarbeiten, sich in Systeme einloggen. Vorausgesetzt, man programmiert ihn entsprechend. Und definiert die Arbeitsprozesse detailliert.

### **Perfektes Zusammenspiel zwischen Mensch und Software-Roboter**

Komplexer wird es, wenn Entscheidungen getroffen werden müssen. Kann der Software-Roboter Schlüsse ziehen und Handlungsempfehlungen aussprechen? Etwa im Jugend- und Sozialwesen, bei der Entscheidung, ob eine Antragstellerin oder ein Antragsteller finanzielle Unterstützung bekommt oder nicht. „Bei komplexeren Vorgängen kann die Technologie nur Teilaufgaben übernehmen. Zusätzlich müsste man die RPA mit kognitiven Fähigkeiten ausstatten – mit einer zusätzlichen KI“, so Neidel. Dabei sind also gemischte Anwendungen ratsam, bei denen Mensch und Maschine ihre Aktivitäten kombinieren. Die Maschine sammelt und liefert Daten. Der Mensch tritt als Kontrollinstanz auf oder trifft Entscheidungen. „Das A und O beim Einsatz von RPA ist die exakte Definition der Arbeitsprozesse. Dazu ist ein erfahrenes Prozessmanagement nötig.“ Besonders hilfreich sind RPA-Systeme, um fehlende Schnittstellen zwischen Software-Anwendungen zu ersetzen. „Die Technologie einer RPA ist so offen und ‚anschlussfreudig‘, dass beliebig viele Anwendungen denkbar sind“, so Neidel.

### **Grenzen der RPA**

Kann ein Software-Roboter den Menschen ersetzen? Die Antwort lautet eindeutig nein. Komplexe Entscheidungen, offene Fragen, Freitext, Ermessensfragen, neue Aufgaben, Unvorhergesehenes. Das macht einen Großteil des Alltags in einer Verwaltung aus. „Software-Roboter sind ein nützlicher Handlanger des Menschen. Und haben einige Vorteile: Sie handeln konstant und zuverlässig nach den Kriterien, die der Mensch vorgibt, und sie ermüden nicht. Also sind Flüchtigkeitsfehler ausgeschlossen“, so Manfred Neidel.

### **Enormes Potenzial im kommunalen Umfeld**

Die Arbeitsagentur, die Deutsche Rentenversicherung und viele Bundesbehörden nutzen bereits Robotic Process Automation. In Kommunen ist die Technologie noch nicht so häufig anzutreffen. Aber das Potenzial ist groß: „Vorteile wären Entlastung der Mitarbeiter, Reduzierung von fehlerhaften Eingaben und Zeitgewinn“, meint Neidel. „Wenige nutzen diese Möglichkeit, weil sie keine vertrauenswürdigen Anbieter kennen. Und das Programmieren eines Software-Roboters setzt eine exakte Definition der Arbeitsprozesse voraus. Erst dann kann man entscheiden, welche Aufgaben der Software-Roboter übernehmen soll. Genau darin unterstützt unser AKDB-Beratungsteam Kommunen.“ ■

Die Digitalisierung des urbanen Raums ist eine der größten Herausforderungen, der sich Städte und Kommunen in ganz Deutschland bereits heute stellen müssen. Denn eine nachhaltige, integrierte und strategische Stadtentwicklung, die am Gemeinwohl ausgerichtet ist, ist der Schlüssel zur Steigerung des Lebenswerts von Millionen von Menschen in ganz Deutschland.

Zusammen mit den Unternehmen digitalfabriX, LivingData, RIWA und roosi hat die AKDB eine neue Smart-City-Projektgruppe ins Leben gerufen. Das Ziel: Smart-City-Lösungen vom Reißbrett in die Lebenswelt von Millionen von Menschen zu bringen. „Es ist wichtig, dass wir unabhängig von der Einwohnerzahl und der Finanzkraft von Kommunen und Städten einen Weg hin zur Smart City aufzeigen, den alle mitgehen können. Schritt für Schritt. Im jeweils eigenen Tempo“, so Ralf Pichl, Geschäftsführer der Data-Intelligence-Beratung roosi. Deshalb konzentrieren sich die beteiligten Unternehmen auf Einsatzgebiete, die schnell einen Einstieg in das Thema ermöglichen und handfeste Ergebnisse liefern. Das Vorgehen ist geprägt durch Pragmatismus und Agilität. So wurden digitale Lösungen für Steuerung, Management und Monitoring von Fahrbahnen, Luftgüte, Bauhofgerätschaften, Beleuchtung u. v. m. geschaffen. Falls sich beispielsweise die Luftgüte außerhalb des Toleranzbereichs befindet, eine Gerätschaft ihren Einsatzkorridor verlässt oder es Zeit wird für das Winterteam, Streugut auszubringen, da Eisbildung droht, teilen Sensoren dies in Echtzeit dem Kontrollzentrum mit.

#### **Echtzeit-Monitoring**

Kommunen wird außer der geeigneten Sensorik auch eine integrierte Visualisierungs- und Analyselösung angeboten. Ebenfalls mit eingeschlossen sind die Implementierung der Lösung, die Wartung und der Betrieb. Dabei laufen alle Datenfäden im Hintergrund in einer IoT-Plattform zusammen. So können weitere Module problemlos zu- und abgeschaltet werden. Für Kommunen und Städte entsteht so ein Daten- und Sensornetz, mit dem sie nicht nur ihren Kontroll- und Nachweispflichten nachkommen, sondern die Effizienz von Abläufen bewerten und optimieren und ihren Bürgerinnen und Bürgern passgenauere Dienstleistungen und Informationsangebote zur Verfügung stellen können. ■

AKDB FORMIERT NEUE SMART-CITY-PROJEKTGRUPPE

# **Die Stadt, die mitdenkt**



## Smart-City-Lösungen aus der Ideenschmiede der AKDB



### Fahrbahnsensorik

Mit der angebotenen Fahrbahnsensorik ist es möglich, verschiedene Zustände einer Straße zu messen und entsprechend darauf zu reagieren. Die direkt in die Straße verbaute Sensoren übermitteln Temperatur, Niederschlag, Reibwert u. v. m. Der Energieverbrauch der Sensoren ist sehr niedrig, da sie auch mit Solarenergie betrieben werden können. Im angeschlossenen IoT-Portal werden die Daten übersichtlich dargestellt und zur weiteren Verarbeitung bereitgestellt. Daten sind täglich, wöchentlich und monatlich abrufbar. Die Daten werden in Diagrammen, Statistiken, Tabellen etc. dargestellt. Besonders in der kalten Jahreszeit kann durch frühzeitiges Handeln zum Beispiel Eisbildung verhindert und somit Unfällen vorgebeugt werden.



### IoT-Modul Winterdienst

Mit dem IoT-Modul Winterdienst werden Daten schwerer Winterdienstfahrzeuge gesammelt und in Kombination mit den GPS-Daten des IoT-Edge-Geräts in übersichtlichen Berichten im IoT-Portal angezeigt. Wertvolle Informationen zu Streuaktivitäten, Materialien, Dosierung, Dauer, Routen u. v. m. vereinfachen die Abwicklung und Organisation des Winterdienstes: Eine unnötige mehrfache Bestreuung bzw. eine fehlende Bestreuung einzelner Straßen kann so verhindert werden.



### IoT-Modul Raumluftgüte

Mit dem Modul Raumluftgüte können wesentliche Informationen zur Lufttemperatur, zur Luftfeuchtigkeit sowie zum CO<sub>2</sub>-Gehalt in Innenräumen mittels des angeschlossenen IoT-Portals oder einer App abgerufen werden. Mit den gewonnenen Einblicken können gezielt entsprechende Maßnahmen umgesetzt werden, um eine Verbesserung der Luftqualität in geschlossenen Räumen herbeizuführen.

**Interesse?** Kommunen und Städte können sich ab sofort zum Thema Smart City von der AKDB beraten und die bestehenden Lösungen zeigen lassen.

[digitalisierung@akdb.de](mailto:digitalisierung@akdb.de)



# 20 Jahre

---

## gelebte Digitalisierung in der bayerischen Justiz

Automatisiertes gerichtliches Mahnverfahren und Online-Beantragung von Mahnbescheiden: Seit 2001 arbeiten das Mahngericht Coburg und die AKDB im Auftrag der bayerischen Justiz zusammen.

**V**irtueller Festakt mit Bayerns Justizminister Georg Eisenreich, Vertretern des Mahngerichts Coburg und der AKDB: Seit 2001 arbeiten das Mahngericht und die AKDB beim automatisierten gerichtlichen Mahnverfahren und elektronischen Rechtsverkehr in Mahnsachen erfolgreich zusammen. Justizminister Eisenreich lobte die Kooperation: „Vertrauensvoll, reaktionsschnell und unbürokratisch: Seit 20 Jahren gewährleisten das Zentrale Mahngericht in Coburg und die AKDB, dass Millionen von Mahn- und Vollstreckungsbescheiden zügig und zuverlässig bearbeitet werden. Diese hervorragende Zusammenarbeit sichert Bürgerinnen und Bürgern einen einfachen, sicheren und preiswerten Zugang zu einer modernen Justiz. Dafür möchte ich den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Zentralen Mahngerichts und der AKDB ganz herzlich Danke sagen.“

Was passiert in einem Mahngericht? Mahnverfahren geben sowohl der Wirtschaft als auch jeder Bürgerin und jedem Bürger als Gläubiger die Möglichkeit, berechtigte Geldforderungen feststellen zu lassen und





**„Die AKDB wird als langjähriger Digitalisierungspartner der bayerischen Justiz auch weiterhin ein hochverfügbares, stabiles und zuverlässiges System zur Verfügung stellen. Damit bilden wir einen systemrelevanten Pfeiler des gerichtlichen Mahn- und Vollstreckungswesens in Bayern.“**

Rudolf Schleyer, Vorstandsvorsitzender der AKDB

#### **Videokonferenz mit Justizminister:**

oben v. l.: Ulrike Barausch (Leiterin des Zentralen Mahngerichts Coburg), Bernd Schaps (AKDB) und Raffaele Trotta (Direktor Amtsgericht Coburg); Mitte v. l.: Bayreuths Oberbürgermeister Thomas Ebersberger, Heinz-Peter Mair (StMJ) und Lothar Schmitt (Präsident Oberlandesgericht Bamberg); unten v. l.: Dr. Johannes Rochner (StMJ), Georg Eisenreich (Bayerns Staatsminister der Justiz) und Rudolf Schleyer (AKDB-Vorstandsvorsitzender).



gegen den Schuldner durchzusetzen. Die AKDB unterstützt das Zentrale Mahngericht Coburg und die bayerische Justiz bei Produktion und Versand der Mahn- und Vollstreckungsbescheide.

Der Vorstandsvorsitzende der AKDB, Rudolf Schleyer, betonte beim Festakt die zentrale Rolle der Digitalisierung nicht nur in der Wirtschaft, sondern auch bei Verwaltungsprozessen: „Sie ist ein unverzichtbares Instrument, um Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen in ihrem Alltag zu unterstützen. Die AKDB wird als langjähriger Digitalisierungspartner der bayerischen Justiz auch weiterhin ein hochverfügbares, stabiles und zuverlässiges System zur Verfügung stellen. Damit bilden wir einen systemrelevanten Pfeiler des gerichtlichen Mahn- und Vollstreckungswesens in Bayern.“

#### **160 Millionen Seiten und 50 Millionen Kuverts**

Digitale Abläufe haben in den beiden vergangenen Jahrzehnten die Arbeitsprozesse immer weiter vereinfacht und beschleunigt. Seit 20 Jahren nutzt die bayerische Justiz das Service-Rechenzentrum der AKDB in Bayreuth. Dort wird neben dem Betrieb des automatisierten gerichtlichen Mahnverfahrens einschließlich Druck und Postnachbearbeitung für das Zentrale Mahngericht Coburg auch die Verarbeitung der elektronisch eingereichten Anträge durchgeführt. 85 Prozent der Anträge werden auf dem Wege des elektronischen Rechtsverkehrs gestellt.

Außerdem übernimmt die AKDB die gesamte Administration einer leistungsfähigen Systemumgebung für die Justizverwaltung in den vereinbarten Bereichen. Die permanente Betriebsbereitschaft stellt die AKDB für ihren „Kunden Justiz“ mit regelmäßig getesteten Abläufen sicher. Die Zahlen sind beeindruckend: So produzierte das AKDB-Druckzentrum in Bayreuth in 20 Jahren insgesamt über 160 Millionen Seiten für den Versand und stellte dafür über 50 Millionen Kuverts zur Verfügung.

Der Direktor des Amtsgerichts Coburg, Raffaele Trotta, denkt bei dieser Erfolgsgeschichte auch an die Menschen im Hintergrund: „Von Anfang an stimmte die Chemie auf beiden Seiten. Stets hat man sachorientiert, harmonisch und vertrauensvoll miteinander zusammengearbeitet. Wenig Bürokratie und kurze Wege sorgen für gute und innovative Lösungen. Hinzu kommen ein Austausch auf Augenhöhe und das Verständnis für die gegenseitigen Bedürfnisse. Das sind gute Voraussetzungen für einen effektiven Gläubigerschutz: Bayern wird auch in Zukunft ein zeitgemäßes und modernes Mahnverfahren anbieten.“ ■

Und mehr zum Thema Modellprojekt  
Smart Cities lesen Sie hier:



<https://bit.ly/modellprojekt>



DIE STADT MÜNCHBERG ARBEITET AN EINER  
DIGITALISIERUNGSSTRATEGIE

# **Eine Stadt**

---

## **mit (Digitalisierungs-)Plan**

Die oberfränkische Stadt Münchberg im Landkreis Hof hat einen Plan: mithilfe digitaler Lösungen sowohl die Verwaltungsprozesse zu erleichtern als auch das öffentliche Leben attraktiver zu machen. Dazu holte sie sich Unterstützung: beim Team Digitalisierungsberatung der AKDB.

# Prozesse Organisation Wissen Daten Dokumente Kommunikation



... der befragten, deutschen Kommunen verfügen über eine mittelfristige Planung zur Digitalisierung ihrer Verwaltung

Tanja Bauer ist seit 2009 Leiterin der Hauptverwaltung in Münchberg.



**S**chon lang vor Corona war Tanja Bauer klar: Die Digitalisierung einer Kommunalverwaltung ist nicht mit einer Handvoll Online-Diensten getan. Digitalisierung ist ein Paradigmenwechsel und betrifft jeden einzelnen kommunalen Prozessablauf. Und so beschloss die Leiterin der Hauptverwaltung zusammen mit dem Ersten Bürgermeister Christian Zuber bereits im Januar 2020, das Thema systematisch anzugehen. „Als ich hörte, dass die AKDB ein Team Digitalisierungsberatung gegründet hat, habe ich sofort Kontakt aufgenommen“, so Bauer. „Denn wir haben viele Ideen, was Digitalisierung betrifft. Allerdings fehlen uns im Tagesgeschäft die Zeit und die Struktur, diese Ideen anzupacken.“ So gibt es in der Stadtverwaltung keinen eigenen Digitalisierungsverantwortlichen, der Projekte antreibt, koordiniert und begleitet. Damit ist Münchberg nicht allein: Eine aktuelle Studie der Hochschule Harz hat ergeben, dass nur 47 Prozent der befragten Kommunen in Deutschland über eine mittelfristige Planung zur Digitalisierung in ihrer Verwaltung verfügen. Diese planerische Rolle sollte für Münchberg das AKDB-Team Digitalisierungsberatung um Katja Köhler übernehmen.

## Corona als Katalysator für die Digitalisierung

Nach einem ersten Sondierungsgespräch mit dem Bürgermeister stand fest: Münchberg baut zusammen mit der AKDB eine Digitalisierungsstrategie auf. Und die Ergeb-

nisse werden als Blaupause für andere Kommunen dienen. Corona und der Lockdown machten einmal mehr klar, wie unentbehrlich die Digitalisierung interner Abläufe tatsächlich ist. Dass das Projekt nicht „auf der grünen Wiese“ entstehen würde, wussten alle Beteiligten. „Jede Stadt und jede Gemeinde hat bestehende Strukturen und digitale Lösungen. Neue Lösungen müssen sich nahtlos integrieren“, so Tanja Bauer. Das Beratungsteam der AKDB stellte einen schrittweisen Plan auf. Dieser begann mit einer Bestandsaufnahme, der sogenannten Ist-Aufnahme, der ein Soll-Bild folgen würde. Diese beiden Zustandsbeschreibungen sollen die Fragen beantworten: Wo steht die Verwaltung in puncto Digitalisierung? Und wie müssen die Verwaltungsprozesse am Ende der Digitalisierung aussehen?

## Jeden Verwaltungsmitarbeiter einbinden

„Dazu wurden im ersten Schritt von Anfang Oktober 2020 bis Anfang Dezember mit fast allen Mitarbeitern der Stadtverwaltung Gespräche geführt“, so Tanja Bauer. Das Beratungsteam befragte sie zu ihrer Arbeitsweise, wie sie Dokumente bearbeiten und wo sie diese ablegen, wie sie miteinander zusammenarbeiten und Aufgaben verteilen oder weiterleiten und welche Arbeitsmittel sie dabei unterstützen. Die Ergebnisse wurden tabellarisch aufbereitet und in Kategorien zusammengefasst: Prozesse, Organisation, Wissen, Daten, Dokumente, Kommunikation. Eine große Menge an Daten. ▶



## KOMMUNALE VERWALTUNG

**„Egal, ob wir die Smart-Cities-Förderung bekommen oder nicht: Die Arbeit ist nicht umsonst. Wir wollen mit oder ohne Förderung vorankommen, und das nächste Förderprogramm kommt bestimmt.“**

Bianca Langheinrich-Keim,  
Stadtmarketing Münchberg



„Der Aufwand hat sich definitiv gelohnt. Ich bin beeindruckt, wie detailliert alles aufbereitet wurde. Und wie viele Erkenntnisse über unsere Arbeitsweise wir dadurch



gewonnen haben. Das Aufbereiten nach Kategorien fand ich übrigens ein exzellentes Hilfsmittel – auch um künftig die Zusammenarbeit in der Verwaltung zu optimieren“, so Tanja Bauer.

### Eine Verwaltung ist wie ein Wimmelbild

Parallel zu den Interviews erarbeitete das Beratungsteam zusammen mit dem Team der Stadt in einem Soll-Bild einen idealtypischen Verwaltungsprozess: von der ersten

Kontaktaufnahme durch Bürger über die Durchführung eines Termins, das Aufgabenmanagement, die Sachbearbeitung bis hin zum Ergebnis, meistens in Form eines Bescheids. Dabei wurde klar: Eine Kommunalverwaltung ist ein kleinteiliges Gebilde aus zahlreichen Aufgaben und Prozessen, das wesentlich komplexer ist als ein mittelständisches Unternehmen. „Stellen Sie sich vor, Sie sind in ein Wimmelbild geraten: An jeder Ecke passiert irgendetwas“, erklärt Tanja Bauer. Im nächsten Schritt werden die Unterlagen ausgewertet und eine Digitalisierungsstrategie erarbeitet, inklusive Maßnahmenplan. Diese Strategie soll dem Stadtrat als Basis für einen Grundlagenbeschluss – und als Leitbild für jede künftige Digitalisierungsentscheidung dienen.

### Digitalisierung: ein kontinuierlicher Prozess

Der Prozess ist noch nicht beendet. Denn die Stadt hat sich parallel für das Förderprojekt Smart Cities beworben. Auch bei diesem Vorhaben unterstützte die Digitalisierungsberatung der AKDB. „Stadtentwicklung und Verwaltungsdigitalisierung gehen Hand in Hand. Deswegen wollten wir uns unbedingt für dieses Förderprojekt bewerben“, so Bianca Langheinrich-Keim,

die fürs Stadtmarketing zuständig ist und die Smart-Cities-Bewerbung vorangetrieben hat. Das Bewerbungsteam der Stadt erarbeitete mit der AKDB die Bewerbungsunterlagen, die pünktlich zum 14. März eingereicht wurden: Dazu gehören unter anderem die Ausarbeitung des Kosten- und Finanzplans sowie die Erstellung der „Letters of Intent“. Außerdem hat Münchberg seit letztem Jahr eine KulCity-Strategie ausgerufen: Um die Innenstadt zu beleben und Leerstände zu beseitigen, will die Stadt sich zum kulinarischen Genusszentrum entwickeln. Dabei sind digitale Angebote zentral: etwa Online-Immobilienplattformen, eine Stadt-App für den stationären Handel oder Selfservice-Lösungen der Stadtbücherei. Einmal die Woche trifft sich – selbstverständlich virtuell – ein kleines Verwaltungs-team mit der Digitalisierungsberatung der AKDB und tüftelt an der Kommune von morgen. ■



Ein ausführliches Interview mit Tanja Bauer und Bianca Langheinrich-Keim zum Projekt Kulcity, lesen Sie unter [www.akdb.de/ereport13](http://www.akdb.de/ereport13)

Erfahren Sie im nächsten REPORT, welche Schritte Münchberg in Richtung Digitalisierung gegangen ist.

INTERVIEW MIT DER NEUEN VERTRIEBSLEITUNG DER AKDB

# „Man soll uns als starke Partner an der Seite von Kommunen sehen.“

Kleine Gemeinden haben andere Wünsche als Landratsämter. Deswegen ist der Vertrieb der AKDB nun weniger regional, sondern noch stärker fachlich zugeschnitten. Wir sprechen mit den neuen Verantwortlichen. Den Vertrieb bei kreisangehörigen Kommunen leitet Katrin Kräuter (47), den kreisfreien Bereich verantwortet Michael Wieder (58). Ein virtuelles Gespräch, wie so oft in dieser Zeit in einer Videokonferenz, an einem spätwinterlichen Märztag.

**Frau Kräuter, Sie sind inzwischen seit zehn Jahren bei der AKDB, Herr Wieder, Sie seit über 25 Jahren: Was haben Sie vorher gemacht?**

**Katrin Kräuter:** Für ein internationales Unternehmen aus der IT-Branche habe ich börsennotierte Unternehmen zu Webseiten für den Investorenbereich beraten. Eigentlich habe ich immer Vertrieb gemacht, mein gesamtes Berufsleben. Ursprünglich bin ich im Marketing und als Dolmetscherin ausgebildet.

**Michael Wieder:** Ich war davor auch schon im Vertrieb, in einem Start-up, obwohl es den Begriff damals noch nicht gab. Personalleistungen und Archivierungslösungen, das ging schon in die Richtung der AKDB. 1995 bin ich hierhergekommen, als gelernter Organisationsprogrammierer.

**Sie leiten Ihre jeweiligen Vertriebsteams. Wie sieht Ihr Arbeitsalltag aus?**

**Katrin Kräuter:** Direkt bei Verantwortlichen in den Kommunen sind wir eigentlich nur, wenn sich mal etwas verhakt hat.

Ansonsten bin ich in vielen Online-Besprechungen zu allen Themen, die man sich vorstellen kann. Mein Ziel: die Wünsche der Kommunen über mein Team in die AKDB zu bringen. Ein guter Tag ist, wenn ich pragmatische Lösungen gefunden habe, die für die Kommune passen, und wenn ich einen Fortschritt sehe. Das ist im Arbeitsalltag genauso wie im privaten Leben. ▶



„Mein Ziel: die Wünsche unserer Kommunen über mein Team in die AKDB zu bringen.“  
Katrin Kräuter



**„Der Kunde soll spüren,  
dass wir uns verbessern.“**

Michael Wieder

**Michael Wieder:** Im Fokus der Reorganisation des AKDB-Vertriebs stand, die Regionalität durch Fachlichkeit zu ersetzen, Kundengruppen in den Vordergrund zu stellen. Wir wollen passgenau beraten – Synergien schaffen, Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bündeln, Anforderungen noch besser erfüllen. Die Zusammenlegung von Kundenservice, Vertrieb und Marketing geht in diese Richtung: Kundenanfragen werden gemeinsam bedient, Calls schneller abgearbeitet. Bezirke oder Studentenwerke etwa werden nun von einer Vertriebsberaterin oder einem Vertriebsberater im kreisfreien Bereich betreut. Man kam damit auch Kundenwünschen entgegen. Der Kunde soll spüren, dass wir uns verbessern.

**Katrin Kräuter:** Viele Kunden haben ihren Vertriebsberater behalten, einige Kunden haben einen neuen bekommen. Ich denke, am Ende profitieren alle von dem Potenzial, das in der Neuorganisation steckt.

### **Wie sehen Sie Ihre neue Rolle in der Vertriebsführung?**

**Michael Wieder:** Ich hatte schon Leitungserfahrung, finde es aber spannend, den Blick nun über die Regionen hinaus zu richten. Ich sehe da unterschiedliche Mentalitäten, es ist eine spannende Zeit zum Gestalten. Ich freue mich darauf.

**Katrin Kräuter:** Ich empfinde meine Rolle als wichtige Schnittstelle zwischen Kunden, Außendienst und AKDB intern. Was Kunden sich wünschen, soll künftig noch direkter in unsere Abläufe einfließen, zum Beispiel in die Produktentwicklung.

### **Die AKDB wird im Mai 50 Jahre alt. Was wünschen Sie ihr zum Geburtstag?**

**Michael Wieder:** Weitere erfolgreiche 50 Jahre. Dass wir Potenziale nutzen, die sich auftun. Ich wünsche mir weise und weitsichtige Entscheidungen, in die Zukunft gerichtet. Und weiterhin so engagierte Mitarbeiter.

**Katrin Kräuter:** Ich wünsche der AKDB Visionen. Welche neuen Tätigkeitsfelder sind in einigen Jahren denkbar? Und natürlich zufriedene und loyale Kunden. Aber das liegt an uns, die müssen wir uns verdienen. Dafür tun wir weiterhin alles. Und nicht nur die Menschen, die in Kundenservice und Vertrieb arbeiten. Kundenzufriedenheit fängt nicht erst dort an. Ich wünsche der AKDB im Grunde, dass sie so visionär und innovativ auftritt, dass die Kunden uns als starke Partner ihrer Wahl sehen.

### **Wir trauen uns kaum zu fragen: Bleibt noch Zeit für Hobbys?**

**Katrin Kräuter:** Ich habe im letzten Jahr angefangen, Klavierunterricht zu nehmen. Eine wirklich spannende Herausforderung in meinem Alter, schließlich misst man sich mit vier- bis sechsjährigen Kindern (lacht). Für den Unterricht nehme ich mir Zeit, fürs Üben ist aktuell viel zu wenig Zeit. Aber es macht den Kopf frei. Ansonsten verbringe ich einfach gerne Zeit mit Freunden, Familie, mit guten Gesprächen und einem guten Glas Wein. Insofern hoffe ich wirklich, dass wir die Pandemie bald überwunden haben.

### **Herr Wieder, wir wissen, dass Sie bei den Behörden-Skimeisterschaften immer vorne mit dabei sind ...**

**Michael Wieder:** Zu Instrumenten habe ich leider keinen Bezug, aber die Berge sind mein Hobby, im Sommer Wandern und Bergsteigen, im Winter mache ich gerne Skitouren, denn der Weg ist das Ziel. Und wenn es die Zeit erlaubt, jetzt im Frühjahr das Motorradfahren. Aber es ist wie mit jedem Hobby: Man muss es unterbringen. Auch daran arbeite ich. ■



# Lesen Sie im nächsten REPORT unter anderem ...



## ... über Dronen in der Friedhofsverwaltung.

Immer mehr Kommunen setzen Dronen ein, um einfach und schnell digitale Friedhofspläne zu erstellen und in die entsprechende Software einzubinden. Die AKDB sprach mit Kundinnen und Kunden über Chancen und Herausforderungen dieser neuen Art von Verwaltungsmodernisierung.

## ... wie Prutting die Ratssitzungen digital managt.

Seitdem die Gemeinde Prutting die Software Session für die Gremienarbeit einsetzt, spart sie nicht nur Papier, sondern auch Zeit und Arbeit.

Bürgermeister Johannes Thusbaß erklärt im Interview, wie er damit arbeitet und welche Digitalisierungspläne er für die Zukunft hat.



## ... über den neuen Leitfaden der Innovationsstiftung Bayerische Kommune zum Thema barrierefreie IT.

Der Leitfaden unterstützt Kommunen bei der Umsetzung der Barrierefreie-Informati onstechnik-Verordnung (BITV 2.0). Er enthält Empfehlungen und Praxisbeispiele für die Gestaltung digitaler Prozesse und Web sites – auch vor dem Hintergrund des Onlinezulassungsgesetzes.

# Impressum

## AKDB REPORT

### Das Magazin für die digitale Verwaltung

34. Jahrgang, Heft 01 | 2021

## Inhaber und Verleger

AKDB · Anstalt des öffentlichen Rechts,  
Hansastraße 12–16, 80686 München  
Tel.: 089 5903 0, presse@akdb.de

## Herausgeber

Rudolf Schleyer, Geschäftsführender Direktor,  
Tel.: 089 5903 1750  
rudolf.schleyer@akdb.de

## Redaktion

Wolfram Weisse (verantwortlich),

Tel.: 089 5903 1516

wolfram.weisse@akdb.de

Andreas Huber, Tel.: 089 5903 1294

andreas.huber@akdb.de

Susanne Schuster, Tel.: 089 5903 1891

susanne.schuster@akdb.de

Claudia von der Brüggen, Tel.: 089 5903 1835

claudia.brueggen@akdb.de

## Konzept & Design

balleywasl.muenchen GmbH

## Bezugspreis

Bei Einzelbezug 9,50 EUR.

Für Kunden der AKDB ist der Bezug kostenlos.

Nachdruck nur mit Genehmigung der AKDB.

© 2021 AKDB

**Bildnachweise:** Titelbild: shutterstock/New Africa (Torte), Seite 3: AKDB, Seite 4: shutterstock/PopTika (Roboterfinger), AKDB (Büro), shutterstock/Phonlamai Photo (Roboter), shutterstock/24November (Stadt auf Display), shutterstock/tostphoto (Stadtsilhouette), AKDB (Straße, Räumfahrzeug, Büro), shutterstock/Drazen Zigic (Mann mit Maske), shutterstock/Tero Vesalainen (Handydisplay), Seite 6: shutterstock/Juan Enrique del Barrio (Umschläge), Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (Avatare), Seite 7: kompetenzz.de (Gruppenbild mit Fr. Merkel), shutterstock/Peacefully7 (Icon), shutterstock/Alexandru Chiriac (Mitarbeiter), Seite 8-9: AKDB (Büro), shutterstock/Phonlamai Photo (Roboter), shutterstock/bestfoto77 (Hintergrund), AKDB (Rechner, Koffer, Gruppe), Seite 13: AKDB, Seite 14-15: shutterstock/24November (Stadt auf Display), AKDB (Liveübertragung), Seite 16-17: shutterstock/Filip Ocheretnyi (Frau mit Brille), AKDB (Porträts), Seite 18: shutterstock/davooda (Auto, Geldscheine, Männchen mit Klemmbrett, Hand, Straßenbahn), shutterstock/iconim (Kutsche), Seite 19: shutterstock/Tero Vesalainen (Smartphone), shutterstock/Peacefully7 (Icon), Seite 20-21: shutterstock/Gorodenkoff (Rechenzentrum), shutterstock/Pressmaster (Tablet), shutterstock/Peacefully7 (Icon), Seite 22-23: shutterstock/kirill\_makarov (Techniker/Netzwerk), shutterstock/32 pixels (Notizzettel), Seite 24-25: shutterstock/Drazen Zigic (Mann mit Maske), Seite 26: shutterstock/Rido (Online-Schulung), Seite 27: shutterstock/Josep Curto (Menschen), shutterstock/davooda (Icon), Seite 28: shutterstock/PopTika (Roboterfinger), Seite 30-31: shutterstock/tostphoto (Hintergrund), shutterstock/davooda (Icon), AKDB (Straße, Winterdienst, Büro), Seite 32-33: Adobe Stock/New Africa (Muffin), AKDB (Videokonferenz), Seite 34-36: shutterstock/Marian Salabai (Hintergrund), AKDB (Fluss, Fachwerkhaus, Fassade, Porträts), shutterstock/Peacefully7 (Icon), Seite 37-38: shutterstock/Lightspring (Hintergrund), AKDB (Porträts), Seite 39: shutterstock/Dmitry Kalinovsky (Drohne), shutterstock/fizkes (Bildschirm), shutterstock/Robert Kneschke (Tastatur)



»Also, ich sehe kommunale  
Software mit KI.«

Und was sehen Sie? Wir arbeiten schon heute an den KI-Lösungen für die digitale Kommune von morgen. Damit Sie eine Welt voller intelligenter Möglichkeiten sehen.

**z. B. Automatisierungspotenziale nutzen**

Kommunen brauchen intelligente Automatisierungslösungen für repetitive Vorgänge. Software-Roboter leisten einen sinnvollen Beitrag zur Verwaltungsdigitalisierung. Wir unterstützen Sie dabei, Effizienz und Bürgernähe zu steigern!

Möglichkeiten  
überall

**akdb**