

AKDB REPORT

Das Magazin für kommunale Verwaltungen und Unternehmen

03 | 2016 29. Jhg.

Digitalisierung von Stadt und Land

Megatrend Smart Cities



Entscheidungsbaum

Bin ich ein
Sicherheitsrisiko?



TERA Objektmanager

Moderne Raumplanung
im demografischen Wandel

AKDB Kundenservice

Wirkungsvoll und kundennah
in allen Bereichen

Teamplayer.

Der Bürgerbüro-Arbeitsplatz
powered by SYNERGO®



Die Zukunft der Verwaltung findet jetzt statt.

Die neu entwickelten Fachverfahren auf Basis der SYNERGO®-Produktgeneration überzeugen nicht nur durch den Einsatz modernster Technologiestandards, sondern sind durch einheitliche Bedienkonzepte schnell erlernbar. Der Name ist Anspruch und Programm: Synergien über alle Fachbereiche hinweg. Überzeugen auch Sie sich, wie teamfähig und integrativ der Verwaltungs- und Bürgerbüro-Arbeitsplatz der Zukunft ist.

Liebe Leserinnen und Leser,

ein ereignisreiches Jahr 2016 geht zu Ende. Hatten im Vorjahr der Zustrom Hunderttausender Flüchtlinge und die damit verbundenen Herausforderungen bei deren Erfassung und Unterbringung die Kommunen bewegt, stand in diesem Jahr das Thema IT-Sicherheit im Mittelpunkt. Zunehmende Cyberangriffe auf öffentliche Verwaltungen und die aus dem bayrischen E-Government-Gesetz resultierende Verpflichtung zur Einführung eines adäquaten Schutzkonzepts trugen hierzu maßgeblich bei.

Der Sicherheitsaspekt sowie die extreme Dynamik neuer Technologien machen den IT-Betrieb immer komplexer. Auf vielfachen Kundenwunsch bietet die AKDB Kommunen deshalb ein weiterentwickeltes Angebot an Rechenzentrums- und IT-Dienstleistungen unter dem Begriff „Next Generation Outsourcing“ an. Damit kann jede Kommune für sich entscheiden, in welchem Umfang sie sich vom aufwendigen Eigenbetrieb der IT-Systeme entlasten möchte.

Auch ihre neue Produktgeneration SYNERGO® hat die AKDB konsequent weiterentwickelt. Mit Erfolg, denn im Herbst entschied sich die Landeshauptstadt München für das Kfz-Zulassungsverfahren OK.VERKEHR. Damit wird die Zulassungsbehörde künftig die über 800.000 in München gemeldeten Kraftfahrzeuge deutlich effizienter verwalten und den Bürgerinnen und Bürgern neue E-Government-Services rund um die Kfz-Zulassung anbieten können.

Insgesamt wird die Digitalisierung das die nächsten Jahre beherrschende Thema sein, was nicht zuletzt das 2. AKDB Kommunalforum 2016 wesentlich prägte. Mit dieser Veranstaltung hat die AKDB ein Format geschaffen, das seinen festen Platz in der kommunalen Landschaft gefunden hat, wie die positive Resonanz von über 900 Teilnehmern – Landräten, Bürgermeistern und Verwaltungsmitarbeitern aller Ebenen – beweist.

Im Zusammenhang mit der Digitalisierung ist oft von Smart Cities die Rede. Weit weniger thematisiert ist aber die Frage, was der digitale Wandel für ländliche Regionen bedeutet. Dazu



Rudolf Schleyer,
Mitglied des
AKDB-Vorstands

macht sich in dieser Ausgabe Manfred Miosga, Professor für Stadt- und Regionalentwicklung an der Universität Bayreuth, in einem Gastbeitrag Gedanken. Der demografische Wandel erfordert eine vorausschauende Raumplanung mit modernen Werkzeugen und vernetzten Informationen. Dafür haben die AKDB und ihre Tochter TERA Kommunalsoftware, die übrigens im November ihr 25-jähriges Jubiläum feierte, den neuen TERA Objektmanager entwickelt.

Erfahren Sie dazu und zu vielen weiteren Themen mehr in diesem Heft: Die AKDB bietet ihre Servicecenter-Angebote nach dem Personal- und Grundstückswesen nun auch für den Finanzbereich an. Lesen Sie unter anderem den Bericht über „Fünf Jahre Bürgerservice-Portal“. Was 2011 bei der Stadt Ingolstadt begann, hat sich nun zu einer veritablen Erfolgsgeschichte entwickelt: Inzwischen nutzen weit über 900 Kommunen in ganz Deutschland die derzeit innovativste Portallösung für E-Government.

Ich wünsche Ihnen und Ihrer Familie im Namen der gesamten AKDB besinnliche Weihnachtsfeiertage und viel Glück sowie vor allem Gesundheit für das Jahr 2017.

Rudolf Schleyer,
Mitglied des Vorstands

26

DER BAUM DER ERKENNTNIS WÄCHST AUCH
IN ÖFFENTLICHEN VERWALTUNGEN



BIN ICH EIN SICHERHEITSRISIKO?

IN DER HEFTMITTE ZUM HERAUSTRENNEN

30



Vom
Pionier zum
**E-Government-
Standard**

10



6



IM FOKUS

- 10** 2. AKDB Kommunalforum 2016
Nachlese und Impressionen
- 14** Themen aus der digitalen Welt
Interviews mit den Hauptreferenten
des Forums
- 16** Smart Cities – Landentwicklung und
Urbanisierung im digitalen Zeitalter
Gastbeitrag von Prof. Dr. Manfred Miosga
- 26** Entscheidungsbaum IT-Sicherheit
Bin ich ein Sicherheitsrisiko?
In der Heftmitte zum Heraustrennen
- 34** Im Gespräch mit kommunalen IT-Leitern
Werner Weiß von der Stadt Amberg über
Trends und Herausforderungen
- 38** Forciertes E-Government
Die digitale Rechnungsbearbeitung
- 48** IT-Konsolidierung
Maßgeschneiderte Angebote bei
den Servicecentern der AKDB

NEWS

- 6** Lösungen aus dem AKDB-Rechenzentrum
Software-as-a-Service beim Landratsamt
Starnberg
Neuregelung des Umsatzsteuerrechts
OK.FIS reagiert mit vollumfänglichem
Programmausbau
- 7** Keine Chance für Viren, Trojaner & Co
Erfolgreiche Webinarreihe mit Götz Schartner
Bestens informiert
„Anwenderforum Soziales“ in Regensburg
- 8** Gelebte Kundenorientierung
Kundenarbeitskreis Personalwirtschaft
Studenten testen Bürgerservice-Portal
Zusammenarbeit mit der Hochschule
Würzburg-Schweinfurt
- 9** AKDB gewinnt Platin
OK.VERKEHR
jetzt auch bei der
Landeshauptstadt München



SCHNELL ABONNIERT – GUT INFORMIERT:

Der Newsletter AKDB aktuell
bietet alles Wissenswerte
rund um die kommunale IT.
Jetzt anmelden unter
www.akdb.de/newsletter

KUNDEN & LÖSUNGEN

- 20** TERA Objektmanager
Moderne Raumplanung für Kommunen
- 22** TERAwIn Bauhof
Leistungserfassung nun auch mobil per App
- 23** Bestattungskultur im Wandel
TERAwIn-FRI reagiert
- 24** Jubiläum in Würzburg
25 Jahre TERA Kommunalsoftware GmbH
- 28** Ingolstadt, AUDI und AKDB
Großkundenlösung i-Kfz
- 29** „Meine Meldedaten“
Neuer Dienst im Bürgerservice-Portal
- 30** Fünf Jahre Bürgerservice-Portal
Vom Pilotprojekt zum Standard
- 32** Bürgerterminal: E-Government
in der Schalterhalle
Start bei der Sparkasse Ingolstadt
- 40** AKDB-Kundenservice
Wirkungsvoll und kundennah
- 44** Stadt Selb
Interview mit Oberbürgermeister,
Personalleiter, Kämmerer und IT-Leiter

RECHT & VERWALTUNG

- 25** Personalwirtschaft
Änderungen zum Jahreswechsel
- 46** Auswertungsassistent in OK.EWO
Neue Produktgeneration SYNERGO®
im einheitlichen Look
- 47** OK.EWO
Neues zum Datenaustausch-Verbesserungsgesetz

PERSÖNLICH

- 50** Nachgefragt
Interview mit Moritz Rudloff,
Mitarbeiter Outsourcing-Rechenzentrum

STANDARDS

- 3** Editorial
Rudolf Schleyer,
Mitglied des AKDB-Vorstands
- 51** Vorschau
Themen der Ausgabe 01|2017
- 51** Impressum

Landratsamt Starnberg nutzt Software-as-a-Service

Lösungen aus dem AKDB-Rechenzentrum immer beliebter



Vertragsunterzeichnung für eine intensivere Zusammenarbeit (v. l.): Georg Göbl, AKDB-Geschäftsstellenleiter Oberbayern, Alexander Schroth, AKDB-Vorstandsvorsitzender, Landrat Karl Roth sowie Fachbereichsleiter Haupt- und Personalverwaltung Norbert Sontheim, Landratsamt Starnberg.

Das Landratsamt Starnberg baut die etablierte IT-Strategie der gezielten Rechenzentrumsnutzung weiter aus und wird alle wichtigen AKDB-Kernverfahren und Prozesse aus dem BSI-zertifizierten Rechenzentrum der AKDB beziehen. Landratsamt und AKDB vereinbarten eine strategische IT-Partnerschaft und unterzeichneten den entsprechenden Rahmenvertrag über einen strategischen Betriebsmodellwechsel bei den eingesetzten AKDB-Kernverfah-

ren im Personal-, Verkehrs-, Sozial- und Bauwesen. Die Daten des Landratsamts Starnberg verbleiben bei der Nutzung der AKDB-Infrastruktur weiterhin im hoheitlichen, öffentlich-rechtlichen Raum.

Landrat Karl Roth zeigte sich beim Presetermin zufrieden: „Durch die Rechenzentrums- und Servicekooperation mit der AKDB können wir noch wirtschaftlicher arbeiten und gewinnen ein Plus an IT-Sicherheit und Datenschutz.“ Auch

der AKDB-Vorstandsvorsitzende Alexander Schroth freut sich auf die Fortsetzung der langjährigen Zusammenarbeit: „Mit dem Bezug der AKDB-Verfahren aus unserem Rechenzentrum ist die Verwaltung des Landratsamts für Herausforderungen in einem dynamischen IT-Umfeld bestens gerüstet.“ Dieser Aspekt ist gerade deshalb wichtig, weil der Gesetzgeber bei den Themen Datenschutz und Informationssicherheit immer höhere Anforderungen an die Kommunen stellt. ■



Neuregelung des Umsatzsteuerrechts

Umfangreiche Unterstützung durch OK.FIS

Durch die Neuregelung des Umsatzsteuerrechts werden Umsatzsteuer-Voranmeldungen und Steuererklärungen für juristische Personen des öffentlichen Rechts immer wichtiger. Die AKDB reagiert auf die neuen Herausforderungen und baut ihr Finanzverfahren OK.FIS/FINzD stufenweise aus:

So stellt sie ihren Kunden wie gewohnt neue maßgeschneiderte Lösungen und ein zielgerichtetes Schulungsangebot zur Verfügung.

Die **Stufe 1** beginnt mit der Optimierung der Auswertung „Umsatzsteuernachweis“ für die Umsatzsteuer-Voranmeldung und Steuererklärung. In **Stufe 2** werden dann Stamm- und Buchungsdaten sowie Anordnungsdialoge optimiert, die als Basis zur korrekten Ermittlung der Übergabe-

werte an das ELSTER-Übergabe-Modul dienen. Und schließlich wird OK.FIS/FINzD in seiner **Stufe 3** ein ELSTER-Übergabe-Modul mit ELSTER-Zertifizierung zur Prüfung und Übertragung der meldungsrelevanten Werte enthalten.

Damit wird OK.FIS/FINzD kommunale Finanzverwaltungen zuverlässig und in vollem Umfang beim Thema Umsatzsteuer unterstützen. ■

Keine Chance für Viren, Trojaner & Co

In einer Webinar-Reihe erläutert IT-Sicherheitsexperte Götz Schartner, wie sich jeder von uns schützen kann

Cyberkriminalität und die Möglichkeiten, sich vor ihr zu schützen, sind aktuelle Topthemen. Gerade in den vergangenen zwölf Monaten haben Onlineangriffe auf öffentliche Verwaltungen massiv zugenommen. Die AKDB reagiert auf diese Entwicklungen und hat mit Götz Schartner einen renommierten IT-Sicherheitsexperten und Autor des Bestsellers „Tatort www“ für eine Webinar-Reihe gewinnen können. Unter dem Titel „Bewusst sicher handeln – mit Awareness der zunehmenden Cyberkriminalität erfolgreich trotzen“ sollen Verwaltungsmitarbeiter aller Ebenen mit Tipps

und Tricks ein Gespür dafür entwickeln, die Gefahren aus dem Netz zu erkennen, ernstzunehmen und soweit wie möglich abzuwehren.

Die Teilnehmer des 2. AKDB Kommunalforums erfuhren darüber hinaus in einem eindrucksvollen Live-Hacking, mit welcher Leichtigkeit Cyberkriminelle sich den Zugang zu internen Systemen verschaffen. Auch die Führungskräfte ausgewählter Energieversorgungsunternehmen wurden bei einer AKDB-Veranstaltung im Oktober von Schartner mit dem nötigen IT-Sicherheits-Know-how ausgerüstet und in Form



Cyberkriminalität betrifft auch öffentliche Verwaltungen. Hier sehen Sie eine Aufzeichnung des Webinars, das sich an kommunale Sachbearbeiter richtet: www.akdb.de/webinar-download

spannender Vorträge für eine wirksame Prävention gegen Computerangriffe sensibilisiert. ■

Bestens informiert

Anwenderforum Soziales in Regensburg mit Schwerpunkt OK.JUS

Mit fast 200 Teilnehmern aus Jugend- und Sozialämtern sowie Wohngeldstellen mehrerer Bundesländer verzeichnete das jährliche „Anwenderforum Soziales“ einen neuen Besucherrekord. Ein Schwerpunkt der Veranstaltung: OK.JUS, die neue Produktgeneration für Jugend- und Sozialhilfe. Besonders die Präsentationen von Praxisfällen wie „Zahlung auf Rechnung“, „selektive Serienbriefherstellung“ und „Pflegestellenverwaltung“ sowie praxisbezogene Auswertungen und Kennzahlen aus dem Datawarehouse fanden großen Anklang. „Ich fühle mich sehr gut informiert. Bei OK.JUS erkennt man den Fortschritt zu einer stimmigen, runden Lösung, die zum Beispiel bislang aufwendige Personalbemessungsauswertungen im Handumdrehen erledigt. Wir werden OK.JUS schnellstmöglich einsetzen, da jetzt auch die entsprechende eAkte verfügbar ist, die



wir bereits mit OK.JUG im Jugendamt erfolgreich nutzen“, lautete das positive Fazit von Klaus Egelseer, Leiter des Jugendamts im Landkreis Neustadt an der Waldnaab. Viele Teilnehmer informierten sich über die konkrete Einführung von OK.JUS, um mit der Terminplanung beginnen zu können.

Besonders die für das Asylbewerberleistungsgesetz zuständigen Sozialämter müssen erhebliche organisatorische und gesetzliche Änderungen umsetzen. Für die Teilnehmer

Wer an der Veranstaltung in Regensburg nicht teilnehmen konnte, hat die Möglichkeit, alle Vorträge im AKDB-Kundenportal nachzulesen.

war es daher besonders interessant zu sehen, wie umfassend OK.SOZIUS sie dabei unterstützt: von der einfachen Krankenscheinerfassung über praxisgerechte Auszahlungsvarianten bis hin zu Schnittstellen zu zentralen Systemen wie dem integrierten Migrantenverwaltungssystem iMVS in Bayern und dem Ausländerzentralregister. ■

Gelebte Kundenorientierung

Einrichtung eines Kundenarbeitskreises auch im Geschäftsfeld Personalwirtschaft

Mitte September kam im Landratsamt Regensburg der neu eingerichtete Kundenarbeitskreis zur Personalwirtschaft erstmals zusammen. Ziel dieses Gremiums ist es, künftig bei der Weiterentwicklung der Software noch stärker die Kundensicht zu berücksichtigen. Ob es um das neue Meldeverfahren zur Unfallversicherung, um technologische Weiterentwicklungen oder um die neue Entgeltordnung im TVöD geht – die AKDB will ihre Kunden in Zukunft bereits in einer noch früheren Entwicklungsphase informieren und einbinden.

Bei 1.200 Verwaltungen, die die Personalsoftware OK.PWS nutzen, ist es natürlich nicht möglich, alle Kunden in den Arbeitskreis einzubeziehen. Der Kundenarbeitskreis repräsentiert aber in seiner Zusammensetzung alle Kundengruppen des Geschäftsfeldes. Neben Kommunen wie Stadtverwaltungen, Bezirken und Landratsämtern sind deshalb auch Teilnehmer aus Zweckverbänden, Kliniken und Krankenkassen vertreten. ■



Anregungen und Fragen zum neugegründeten Arbeitskreis adressieren Sie am besten per Mail an maria.birner@akdb.de.

Studenten testen Bürgerservice-Portal

Zusammenarbeit mit der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt

Jeder Bürger kann das Bürgerservice-Portal intuitiv verwenden – kein geringeres Ziel haben sich Studenten der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt gesetzt. Unter der Leitung von Prof. Dr. Tobias Aubele untersuchten Studenten des Bachelor-Studiengangs E-Commerce einen Teilbereich des Bürgerservice-Portals auf eventuelles Optimierungspotenzial. Die Hochschule verfügt über eines der modernsten Usability-Labore Deutschlands, mit dem neben Augen- und Mausbewegungen die gesamte Körpersprache sowie Emotionen mittels Hirnstrommessung aufgezeichnet und ausgewertet werden können. Unterstützt wurde dieses Forschungsprojekt von Würzburger Bürgern und dem städtischen Bürgerbüro. Wurde

früher bei der Entwicklung von Software in erster Linie auf fehlerfreie Funktionen Wert gelegt, rückt die Gestaltung der Anwenderoberflächen mit einer günstigen Platzierung der Elemente immer mehr in den Fokus. Ziel einer solchen Usability, also Benutzerfreundlichkeit, ist es, dem User ein leichtes Erlernen, Bedienen und Verstehen zu ermöglichen. Elemente, Funkti-

onen und Dialoge finden sich genau dort und in einer Form, wo bzw. wie sie die Nutzer erwarten. So kann eine Software wie das Bürgerservice-Portal intuitiv bedient werden. Die Studienergebnisse fließen in die Weiterentwicklung des AKDB-Bürgerservice-Portals ein und werden schließlich zu einer noch größeren Akzeptanz bei Bürgern führen. ■

Studenten der Hochschule Würzburg-Schweinfurt stellen ihr Projekt bei der AKDB vor.



AKDB holt Platin

Erfolg für die innovativen E-Government-Lösungen der AKDB



Bei den eGovernment-Awards 2016, einer Leserbefragung der Fachzeitschrift eGovernment Computing, ist die AKDB in der Kategorie „Kommunale Lösungen“ zum Sieger gekürt worden. Manfred Klein, Chefredakteur

der eGovernment Computing, über die große Beteiligung der Leserschaft an der Umfrage und damit über die Aussagekraft der Awards: „Die Preisträger können wirklich stolz auf diese Auszeichnung sein, ist sie doch ein Spiegel dafür, wie sie bei ihren Kunden gesehen werden.“ Wolfram Weisse, Leiter Vertriebsmarketing und Unternehmenskommunikation bei der AKDB, der den Preis stellvertretend entgegennahm, dankte AKDB-Kunden und Lesern der eGovernment Computing für die besondere Wertschätzung: „Wir sehen den eGovernment-Award nicht nur als Bestätigung für unsere Anstrengungen für mehr Bürgerservice, sondern auch als Ansporn, bei allen IT-Belangen der Verwaltungen stets nach der besten Lösung zu streben.“ ■



Am 16. November 2016 starb völlig unerwartet Wolfgang Brehovsky, der Leiter der AKDB-Geschäftsstelle Oberpfalz, im Alter von 62 Jahren. Mit seinem Engagement und seiner Kompetenz leistete er einen großen Beitrag zur Zufriedenheit unserer Kunden. Wir werden ihn in seiner menschlichen und freundlichen Art sehr vermissen.

OK.VERKEHR jetzt auch bei der Landeshauptstadt München

Kfz-Zulassungsbehörde entscheidet sich für neue Software

Die Landeshauptstadt München hatte die Beschaffung eines neuen IT-Fachverfahrens der Kfz-Zulassungsbehörde im Kreisverwaltungsreferat ausgeschrieben. Diesen Ausschreibungsprozess konnte die AKDB nun erfolgreich für sich entscheiden. Mit OK.VERKEHR können in Zukunft alle Aufgaben, die im Bereich des Zulassungswesens

der Landeshauptstadt anfallen, noch besser bearbeitet werden. OK.VERKEHR basiert auf der neuen Produktgeneration SYNERGO® und nutzt gleichzeitig das moderne Gebühren- und Kassensystem OK.CASH. Die Möglichkeit, OK.VERKEHR im Rechnerverbund zu betreiben, ist Voraussetzung dafür, die hohen Anforderungen an Stabilität und Performance der Zulassungsbehörde einer Mil-

lionenstadt wie München zu erfüllen. Der entsprechende Bestand beläuft sich derzeit auf etwa 800.000 zugelassene Fahrzeuge. Die neue Software wird bei der Landeshauptstadt zukünftig von fast 500 Benutzern eingesetzt, verteilt auf eine Hauptstelle und fünf Bürgerbüros. München rechnet auch langfristig mit einem weiteren Zuwachs der Einwohnerzahl und einer damit verbundenen Zunahme an Verwaltungsvorgängen. Umso wichtiger ist die Entscheidung, die Zulassungssoftware rechtzeitig und zielgerichtet zu modernisieren.

Die AKDB als vertrauenswürdiger, innovativer und starker Partner der Kommunen ist auf dieses Großprojekt mit der „Weltstadt mit Herz“ gut vorbereitet. ■





2. AKDB KOMMUNALFORUM 2016:

„ES WAR WIEDER KLASSE!“

Motto: Digitale Verwaltung – sicher und serviceorientiert





Rund 900 kommunale Entscheider, IT-Verantwortliche und Verwaltungsprofis kamen zum 2. AKDB Kommunalforum in die BMW Welt München, um sich zu informieren und auszutauschen. Die überragende Resonanz zeigt, dass die AKDB mit dieser Veranstaltung ein Format geschaffen hat, das mittlerweile zum Pflichttermin in der kommunalen Landschaft geworden ist.

Fachvorträge, Podiumsdiskussionen sowie eine Begleitausstellung der AKDB und ihrer Kompetenzpartner ließen die Teilnehmer der frühzeitig ausgebuchten Veranstaltung einen hochkarätigen Themenmix in futuristischem Ambiente erleben. Im Auditorium hielten Referenten aus Politik, Forschung und Wirtschaft Vorträge zu den digitalen Schwerpunktthemen. Der IT-Beauftragte der Bundesregierung, Staatssekretär Klaus Vitt, plädierte zum Beispiel dafür, die Online-Angebote der öffentlichen Verwaltung attraktiver zu machen. Dafür müsse es eine Einbeziehung der auf kommunaler

und Landesebene bereits vorhandenen Portale und Angebote geben, so Vitt. In der Begleitausstellung präsentierte die AKDB unter anderem, wie die voll-digitale Rechnungsbearbeitung aussieht, wie mobile Verwaltungslösungen E-Government noch flexibler machen, wie eAkten den digitalen Verwaltungsprozess unterstützen, wie der neue TERA Objektmanager die kommunale Raumplanung erleichtert – mehr dazu auf Seite 20 – und wie das neu angebotene Servicecenter Finanzwesen viele Arbeiten kommunaler Finanzverwaltungen übernimmt – mehr dazu auf Seite 48. ■

Regel Betrieb im Foyer, das auch als Messebereich fungierte. Die AKDB im intensiven Austausch mit Kunden und Partnern.





Volle Ränge im Auditorium bei den Vorträgen der Hauptreferenten und bei den Podiumsdiskussionen.



NEU: Managed Services für den kommunalen IT-Betrieb der Zukunft

Unter dem Begriff **Next Generation Outsourcing** schlägt die AKDB ein neues Kapitel bei ihren Rechenzentrumsdienstleistungen auf. Ab sofort können Kommunen ihren IT-Betrieb ganz oder teilweise an die AKDB überantworten – und ihr Fachpersonal so von zeitaufwendigen Routinearbeiten entlasten und Ressourcen-Engpässe ausgleichen. Mit den wählbaren **Managed-Services-Paketen** wird die Inanspruchnahme von Rechenzentrumsleistungen zu keiner Alles-oder-nichts-Entscheidung.

Immer mehr Kommunen würden sich von dieser Bürde nur allzu gerne befreien: in die Jahre gekommene Serverlandschaften mit vielschichtigen Betriebs- und Applikationsarchitekturen, Diskussionen um Technologiewechsel, hohe Folgeinvestitionen, immer mehr Aufwände für die IT-Sicherheit sowie eine zunehmende Abhängigkeit von Spezialwissen.

Mit dem Konzept **Next Generation Outsourcing** delegieren Kommunen Teile ihres IT-Betriebs an die AKDB und ihr Rechenzentrum – und schaffen so Sicherheit für sensible Daten und entlasten Administratoren vor Ort spürbar. Systemspezialisten der AKDB-Tochter **LivingData**

kümmern sich um die Durchführung administrativer Vorgänge mit einem umfangreichen **Managed-Services-Paket**, bestehend aus System-Betreuung, Zentralem Backup, Doku-Service, Application-Hosting, Client Management sowie Client App-Server. Außerdem ist ein Informationssicherheits-Konzept bereits im Wesentlichen umgesetzt. Die umfangreichste Stufe des Angebots kombiniert die zentralen Dienste des **Next Generation Outsourcings** mit standardisierter Hardware, die in vertraglich vereinbarten Intervallen aktualisiert wird.

Mehr zum Leistungsumfang dieses neuen Angebots finden Sie auf der AKDB-Website im Bereich **Lösungen/OK.Service**.



Das sagen Besucher des 2. AKDB Kommunalforums 2016:



Rüdiger Wolf, Abteilungsleiter Bürgerbüro der Stadt Wiesbaden
Sie hatten eine weite Anreise, hat sich Ihr Kommen gelohnt?

„Wir sind seit 20 Jahren Kunde, arbeiten gut zusammen und kommen immer gerne. Solche AKDB-Veranstaltungen sind sehr informativ und geben alles, was man für die tägliche Arbeit braucht. Der Austausch mit Kollegen und Partnern ist interessant, um Erfahrungen zu sammeln oder weiterzugeben.“

Dieter Müller, Leiter Amt für Soziales im Landkreis Fürstentum
Wie gefällt Ihnen die Veranstaltung?

„Sehr gut, wunderbare Veranstaltung! Vor zwei Jahren war ich schon auf dem 1. AKDB Kommunalforum im MVG-Museum, es ist wieder klasse. Viele Informationen, viele Anregungen. Mit OK.SOZIUS sind wir seit 14 Jahren hochzufrieden, all unsere Anregungen wurden erfüllt – wir sind quasi wunschlos glücklich.“



Ralph Aubele, Langjähriger Leiter Kfz-Zulassungsbehörde, ab 2016 Projektleiter i-Kfz, eGovernment und Bürgerservice-Portal der Stadt Ingolstadt
Welche Eindrücke konnten Sie hier gewinnen? Haben Sie Wünsche?

„Ich bin zum ersten Mal in der BMW Welt, es schaut schon anders aus als bei uns in Ingolstadt (lacht). Ich finde es großartig, kenne natürlich ähnliches auch bei Audi in Ingolstadt. Sehr gut finde ich hier, auf kurzen Wegen in einer ungezwungenen Atmosphäre viele Kollegen von Kommunal- und Bundesbehörden zu treffen und interessante Vorträge zu besuchen. Besonders beeindruckt hat mich ein Vortrag über E-Mail-Hacking. Von der AKDB wünsche ich mir, dass wir gemeinsam das Bürgerservice-Portal weiter ausbauen und noch attraktiver machen. Außerdem freuen wir uns schon, auf OK.VERKEHR umzusteigen.“

Josef Laumer, Landrat des Landkreises Straubing-Bogen
Warum sind Sie gekommen, wie finden Sie als Behördenleiter die Veranstaltung?

„Mir gefällt das AKDB Kommunalforum sehr gut. Ich schätze diese Veranstaltung wegen des gebotenen Know-hows und der Kontaktmöglichkeiten. Hier bekomme ich einen Überblick über alle kommunalen IT-Trends, den auch ich brauche, besonders zum Thema IT-Sicherheit. Das Thema Sicherheit ist für die kommunale Verwaltung von enormer Wichtigkeit, nicht nur im Umfeld und an den Zugängen zum Amt, sondern auch an den digitalen Eingangstüren.“



Fünf Top-Referenten aus Politik, Wissenschaft und Wirtschaft gaben auf dem 2. AKDB Kommunalforum Ausblicke in die digitale Welt:

Prof. Dr. Udo Helmbrecht, geschäftsführender Direktor der European Union Agency for Network and Information Security (ENISA) und ehemaliger Präsident des BSI, **Klaus Vitt**, Staatssekretär im Bundesinnenministerium und IT-Beauftragter der Bundesregierung, **Martin Hauschild**, Leiter Mobilitätstechnologien bei der BMW Group, **Harry Gatterer**, Geschäftsführer der Zukunftsinstitut GmbH, und **Götz Schartner**, Buchautor und Geschäftsführer der 8com GmbH. Sie alle standen dem AKDB Report für ein Gespräch zur Verfügung, hier lesen Sie einen Auszug.

Die ausführlichen Interviews finden Sie auf der AKDB-Website unter www.akdb.de/kommunalforum



HARRY GATTERER

Geschäftsführer der Zukunftsinstitut GmbH

„Digitalisierung? Die Welt neu verstehen lernen!“

Wie bereiten sich Kommunen am besten auf eine weitgehend unvorhersagbare Zukunft vor?

„Um in einer neuen digitalisierten Welt zu bestehen, müssen Bürgermeister keine

Technologie-Professoren sein. Technologien werden eine wichtige Rolle spielen, sie sind in den meisten Fällen aber nicht die Lösung, sondern das Werkzeug. Kommunen sollten in ihren Führungsrieden ein Umdenken zulassen, ein „Future Mindset“ sozusagen, das sich mit Mut auf eine Welt stürzt, in der Planung und Kontrolle nur mehr in ganz wenigen Ausnahmen funktionieren.

Immer wichtiger wird dagegen das Netzwerk als Organisationsprinzip. Das bedeutet: weg mit klassischen Chefrollen, weg mit Organigrammen, die Menschen in Kästchen schreiben, weg mit langsamen Entscheidungsprozessen. Die Prinzipien unserer kommenden Gesellschaft sind zum Beispiel Selbstorganisation statt Befehl von oben und Projektleitung statt fest angestammter Funktionsrolle. Keine Frage: Den Kommunen wird immer eine wichtige Rolle zukommen, sie müssen sich aber modernisieren. Aber sie brauchen keine Angst zu haben: Die digitale Transformation ist kein Monster, sondern ein Geschenk des 21. Jahrhunderts, an das wir uns erst noch gewöhnen müssen.“

Cyberkriminalität: Was kann das Internet sicherer machen, was kommt in diesem Zusammenhang auf Kommunen zu?

„Cyberkriminalität ist global. Deshalb müssen Informationen über Strafdelikte international koordiniert, erfasst, überprüft und ausgetauscht werden. Auch auf Hersteller- und Benutzerseite muss einiges geleistet werden: Sowohl Produkte als auch Verhaltensweisen dürfen keine Schwachstellen für Cyberkriminelle aufweisen. Über 50 Prozent der Sicherheitsvorfälle im Cyberspace geschehen wegen Nichtbeachtung der Basissicherheitsregeln.

Produkte, Technologien, Gesetze und „Good Practices“ werden aber zu einer neuen Qualität bei der Cybersicherheit führen. Betreiber von Cloud Computing etwa bieten in ihren Produkten Sicherheitsmaßnahmen an, die man als Nutzer kaum

selbst erbringen würde. Finanzdienstleister haben Online-Zahlungssysteme auf hohem Sicherheitsniveau entwickelt. Wir erwarten, dass dieser Trend anhält und dass IT-Sicherheit für Benutzer zum unsichtbaren Standard wird und durch Rationalisierungseffekte ein erschwingliches Preisniveau erreicht. Somit werden Kommunen und Endnutzer irgendwann von dieser Entwicklung profitieren. 100 Prozent sicher wird das Internet aber niemals. Dafür ist es ein zu komplexes Gebilde, mit einem relativ frühen Reifegrad: Wie in den meisten komplexen Systemen ist auch hier der Mensch das schwächste Bindeglied!“



PROF. DR. UDO HELMBRECHT

geschäftsführender Direktor der European Union Agency for Network and Information Security (ENISA) und ehemaliger Präsident des BSI

„IT-Sicherheit als Rückgrat einer globalisierten Welt.“

Welche sind die größten Herausforderungen bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung und welche Chancen bieten sich dadurch gleichzeitig?

„Bei der Digitalisierung der Verwaltung sind wir trotz Fortschritten noch nicht da, wo wir sein müssten. Als Hochtechnologie-Standort haben wir deutlichen Nachholbedarf. Den Potenzialen der Digitalisierung stehen eine zunehmende Abhängigkeit von IT-gestützten Prozessen und Systemen sowie eine erhöhte Cyber-Bedrohungslage gegenüber. Damit bekommen Verfügbarkeit und Sicherheit der IT-Systeme eine immer größere Bedeutung. Schon jetzt ist absehbar, dass die digitale Verwundbarkeit in allen Bereichen unseres Lebens zunehmen

wird. In den kommenden Jahren wird sich das zu einer der zentralen Herausforderungen für unsere Gesellschaft entwickeln. Um den Herausforderungen der Digitalisierung angemessen begegnen und deren Vorteile nutzen zu können, brauchen wir auch eine moderne Verwaltungslandschaft, die föderale Grenzen überwindet und komplexe Abläufe hinterfragt. Mit einem attraktiven benutzerfreundlichen Online-Angebot können Bürger und Unternehmen möglichst viele Anliegen orts-

KLAUS VITT,
Staatssekretär im Bundesinnenministerium, IT-Beauftragter der Bundesregierung

„Die Digitalisierung der Verwaltung – was zu tun ist.“



und zeitunabhängig über verschiedene Wege bei gebündelten Anlaufstellen erledigen. Der vom IT-Planungsrat geplante Aufbau von Verwaltungsportalen und Bürger- und Unternehmenskonten sowie deren Verknüpfung in einem übergreifenden Portalverbund sind dafür ein wesentlicher Grundstein.“



MARTIN HAUSCHILD
Leiter Mobilitätstechnologien BMW Group

„Cyber-Taxis, Carsharing, vernetzte Verkehrssysteme: Wie das digitale Zeitalter die Mobilität von morgen revolutioniert.“

Was bedeuten Mobilitätskonzepte der Zukunft für Kommunen, was wird ein autonomes Fahren Bürgern in Städten und auf dem Land bringen?

„Um Verkehrsprobleme zu bewältigen, der Bevölkerung neue zukunftsweisende Mobilitätslösungen anzubieten, den Verkehrsfluss zu optimieren, Umweltverschmutzung und Unfälle zu reduzieren, müssen verschiedene Akteure wie Autoindustrie, Technologieunternehmen, Wissenschaft sowie kommunale und staatliche Behörden zusammenarbeiten. Zum Beispiel mit einem Datenaustausch, der Systeme intelligent miteinander vernetzt. Was rechtliche Aspekte angeht, ist

die Einführung eines hochautomatisierten Fahrens auf Autobahnen aus Sicht der BMW Group möglich, allerdings besteht bei weitergehenden rechtlichen Fragen noch Klärungsbedarf. Die Technik kann einer alternden Gesellschaft die soziale Teilhabe erleichtern – vor allem im ländlichen Raum. Bei einer zunehmenden Verstädterung werden die Pendelströme in eine Richtung immer größer. Autonome Fahrzeuge in Verbindung mit intelligenten Assistenzsystemen, die Ampeln, Stauwarnsysteme, Infrastruktur und Verkehrsteilnehmer untereinander vernetzen, helfen dabei, Mobilität weiterhin für alle zu gewährleisten.“

In Vorträgen, Live-Hacking-Shows und Seminarreihen geben Sie Tipps zum Schutz vor kriminellen Hackern. Wie können sich gerade öffentliche Verwaltungen und ihre Mitarbeiter wappnen?

„Sicherheitsbasis sind etwa eine Antiviren-Software, eine Firewall, ein sicherer Webbrowser, ein klares internes Benutzer- bzw. Zugangsrechtekonzept sowie ein professionelles Update-Management für Betriebssysteme und Programme. Gelingt es kriminellen Hackern dennoch einzudringen, hilft ein professionelles Datensicherungskonzept, die Schäden zu minimieren. Außerdem sollte eine Risikoanalyse bewerten, wo es kritische Schwachstellen gibt. Ein beliebter Angriffsweg von Kriminellen ist beispielsweise eine klassische E-Mail. Ver-

waltungsmitarbeiter sollten daher nicht auf jeden E-Mail-Anhang oder Hyperlink klicken. Der E-Mail-Absender kann gefälscht sein und Hacker verstecken Schädlinge gerne in Word-, Excel- und PDF-Dokumenten. Bestehen also beim Empfänger auch nur geringste Zweifel, sollte dieser sich telefonisch beim Absender rückversichern, dass die E-Mail auch tatsächlich von ihm ist. Es gilt: Nicht einfach klicken! Der Mensch, der die E-Mail

empfängt, ist die letzte Sicherheitsinstanz. Öffnet er die Anlage, ist der Hacker am Ziel. Mit kurzen Live-Hacking-Vorführungen zeigen wir, wie einfach jeder von uns Opfer von Angriffen werden kann. Wenn Mitarbeiter die Gefahren hautnah erleben, ändert sich damit fast automatisch die Einstellung zum Umgang mit Computer, Smartphone und Co.“



GÖTZ SCHARTNER
Geschäftsführer der 8com GmbH & Co. KG

Buchtitel „Tatort www“ und „Vorsicht, Freund liest mit!“



Megatrend Smart Cities

SPALTET DIE DIGITALE REVOLUTION STADT UND LAND?

GASTAUTOR:

**Prof. Dr. Manfred Miosga,
Universität Bayreuth, Stadt- und Regionalentwicklung**

Städte sind vom Menschen gemachte Lebensräume. Weltweit lebt mehr als die Hälfte der wachsenden Erdbevölkerung in Städten, Tendenz rasch steigend. In Städten materialisieren sich die Prinzipien menschlichen Zusammenlebens. Sie sind seit jeher Projektionsfolien für utopische Phantasien. In sozialromantischen Utopien repräsentieren ideale Städte gesellschaftliche Reformvorstellungen wie Emanzipation, Selbstbestimmung, Freiheit und individuelle Glücksverheißungen. In gesellschaftlichen Umbruchphasen haben Utopien Hochkonjunktur. Allerdings müssen sie nicht zwangsweise positiv sein.



Im Moment befinden wir uns in einer solchen Umbruchphase und erleben die kraftvolle Entstehung einer neuen Utopie: die Städte der Zukunft sind „smart“! Sie sind geschickt, gewieft, pfiffig und schlau, aber auch proper, schmuck, elegant... – alles dank neuer digitaler Technologien und elektronischer Vernetzung.

Smart ist das neue Heilsversprechen. Nahezu alle aktuellen Probleme können gelöst werden, wenn wir uns nur einer intelligenten, digitalen, alle Felder der Stadtentwicklung integrierenden Vernetzung hingeben. Versprochen wird eine drastische Effizienzsteigerung der städtischen Systeme und Infrastrukturen, die zur Verbesserung der Klimabilanz, zu wirtschaftlichem Wachstum, zu einer höheren Lebensqualität für die Bürgerinnen und Bürger, zu mehr Transparenz und Mitbestimmung und sogar zu einer besseren Integration von Zuwanderung führen soll. Wenn alles digital vernetzt ist, könnten Verkehrssysteme besser und effizienter gesteuert, Energieverbräuche reduziert und erneuerbare Energiequellen besser koordiniert werden. Warenströme könnten effizienter organisiert, Siedlungssysteme und Infrastrukturen besser geplant, kosteneffizienter gebaut

und unterhalten werden. Hilfsbedürftige Menschen könnten in digital vernetzten Wohnungen besser betreut, Steuerungs- und Verwaltungsabläufe optimiert, Bürger besser beteiligt und öffentliche Räume sicherer werden. Der integral vernetzte Organismus Stadt optimiert seinen Stoffwechsel und hebt seine Leistungs- und Effizienzreserven – zum Wohle der Menschen und der Umwelt.

„Smart Cities – in erster Linie ein riesiges Investitionsprojekt“

Und natürlich zum Wohle der Wirtschaft! Der Umbau der Städte zu Smart Cities ist in erster Linie ein gigantisches Investitions- und Infrastrukturprojekt. Bevor die Reduktion der Betriebskosten im städtischen Metabolismus im Umfang von versprochenen 70 Prozent erreicht werden kann, stehen gigantische Investitionen in digitale Infrastrukturen an. Der Netzwerkkonzern Cisco beziffert den ökonomischen Wert der Digitalisierung in Deutschland für die Jahre 2013





PROF. DR. MANFRED MIOSGA
Universität Bayreuth,
Stadt- und Regionalentwicklung

Professor Manfred Miosga ist seit 2008 als Professor für Stadt- und Regionalentwicklung am Lehrstuhl für Wirtschaftsgeographie der Universität Bayreuth tätig. Seine Forschungsgebiete sind u. a. Stadt- und Regionalentwicklung, Raumordnung und diskursive Planungsverfahren. Seit mehr als zehn Jahren ist er als Geschäftsführer von kommunalen Beratungsunternehmen und als Projektleiter auf dem Gebiet von integrativen Entwicklungs- und Handlungskonzepten für partizipative Verfahren tätig.

Quelle: www.klimakom.de

bis 2020 auf etwa eine Billion Euro. Allein im öffentlichen Bereich sind es 200 Mrd. Euro. Ein riesiges Geschäft. Die Digitalisierung ist eine gigantische Innovations- und Wachstumsmaschine. Kein Wunder, dass die großen globalen Infrastruktur- und Technologiekonzerne bei den deutschen Städten Schlange stehen und versuchen, ihre Version von der „schönen neuen Stadt“ an die Ratsherren und -damen zu bringen. Wer bei den Smart Cities vorn dran ist, führt im Wettbewerb. Mindestens zwei Probleme fallen sofort ins Auge: Wer sammelt die Daten und kontrolliert die Macht, die damit verbunden ist? Smarte Technologien ermöglichen nicht nur die Gestaltung und Steuerung öffentlicher Infrastrukturen, sondern erstmalig auch den Zugriff bis auf die Haushalts- und Individualebene. Für private Konzerne sind diese Daten das eigentliche Kapital. Wie also können die Bürgerinnen und Bürger vor dem digitalen Zugriff auf ihre Privatsphäre und vor der Kontrolle ihrer Lebensweise geschützt werden? Diese Frage ist bisher nicht beantwortet.

Die zweite Frage ist: Was passiert mit den dünner besiedelten ländlichen Räumen, für die der Aufwand zur Bereitstellung der digitalen Infrastruktur in keinem guten Verhältnis zu den zu erwartenden Erträgen steht? Werden diese von der digitalen Transformation abgekoppelt sein? Die digitale Revolution wird die wirtschaftliche Entwicklung in den nächsten Jahren maßgeblich prägen. Die „Industrie 4.0“ als digital vernetzte, zunehmend automatisierte und intelligent gesteuerte Wirtschaft nimmt Konturen an. Interak-

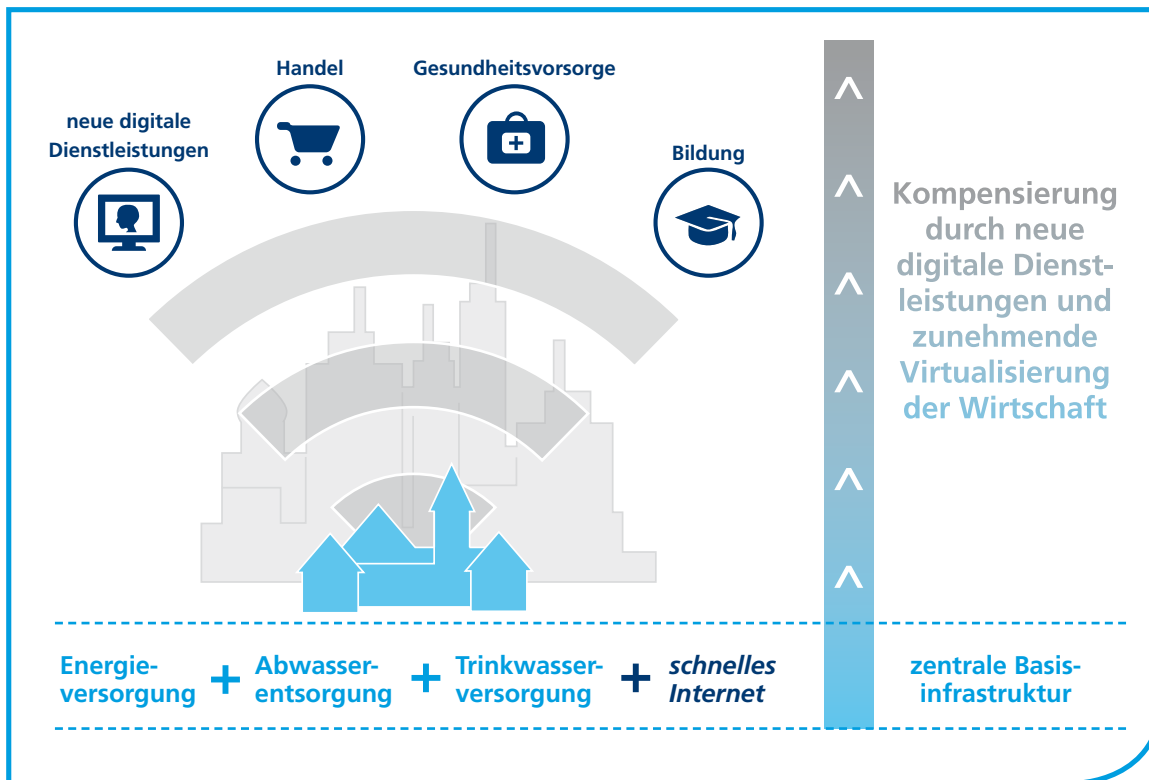
tive Verfahren der Produktentwicklung, offene Innovationsprozesse und Schwarmintelligenz machen Konsumenten immer mehr zu Entwicklern und Produzenten und lassen alte räumliche und organisatorische Grenzen verschwimmen. Die Kommunikation über neue Ideen, Produkte und deren Design findet unmittelbar im virtuellen Raum statt. Produktionsprozesse und Wertschöpfungsketten werden auf der Basis digitaler vernetzter Technologien umgekrempelt, neu organisiert und neu im Raum verteilt. Neue Fertigungstechnologien wie 3-D-Drucker-Produkte ermöglichen eine flexible, unmittelbare und dezentrale

„... die Unterschiede zwischen Stadt und Land als Wirtschaftsstandorte verschwimmen.“

Herstellung von Gütern nach speziellen Kundenwünschen und in räumlicher Nähe zu den Konsumenten. Die zunehmende Virtualisierung der Wirtschaft verändert Standortanforderungen von Unternehmen und weicht bestehende Muster auf.

Damit könnten auch die Unterschiede zwischen Stadt und Land als Wirtschaftsstandorte verschwimmen. Neue Spaltungslinien müssen also zukünftig weniger zwischen Stadt und Land laufen, sondern werden vielmehr durch die Zugänglichkeit zu den neuen digitalen





Die Zugänglichkeit zu den neuen digitalen Basisinfrastrukturen bedingt ein Verschwinden der Unterschiede zwischen Land und Stadt als Wirtschaftsstandorte.

Basisinfrastrukturen bedingt. Das bedeutet, dass die räumliche Verfügbarkeit von leistungsfähigen Breitbandanschlüssen in den ländlichen Räumen zukünftig möglicherweise bedeutender sein wird als bspw. eine gute Verkehrsanbindung. Die virtuelle Erreichbarkeit wird zum entscheidenden Entwicklungsfaktor. Zudem eröffnen neue digitale Dienstleistungen den ländlichen Räumen neue Perspektiven.

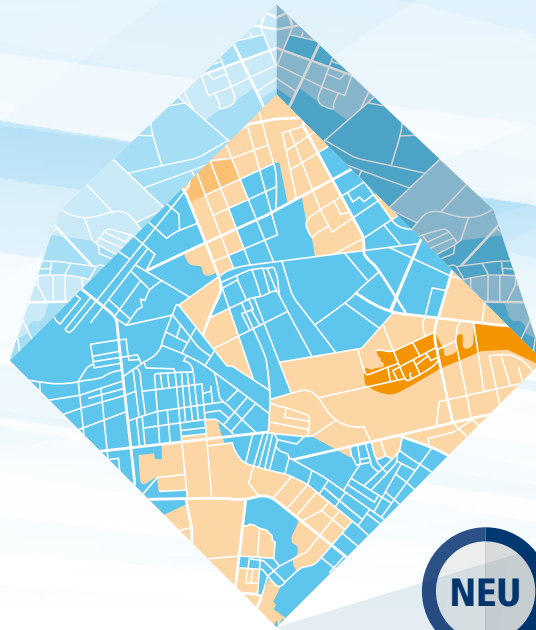
Standortnachteile im Zugang zu Infrastrukturen der Daseinsvorsorge bspw. im Gesundheitswesen, beim Handel und in der Bildung könnten durch Online-Dienste zumindest teilweise kompensiert werden. Der Breitbandausbau, so wie er momentan betrieben wird, kann dabei nur ein erster Einstieg sein. Der Sprung in die Gigabit-Gesellschaft ist mit Übertragungsraten von 30 bis 50 MB/Sek. natürlich nicht machbar.

Das schnelle Internet für alle muss rasch als zentrale Basisinfrastruktur der Daseinsvorsorge ausgebaut werden und neben der Energie- und Trinkwasserversorgung sowie der Abwasserentsorgung überall verfügbar gemacht werden. Dabei sollten die Kommunen in Stadt und Land das Heft in der

„Das schnelle Internet für alle ... muss überall verfügbar sein.“

Hand behalten. Die Daseinsvorsorge und der sorgsame Umgang mit Daten sind innerhalb der kommunalen Familie am besten aufgehoben. Dort können sie am besten gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern gestaltet werden. ■





tera

OBJEKTMANAGER

revolutioniert Raumplanung

Neues kommunales Rauminformationssystem

Kommunale Verwaltungen und ihre Entscheidungsträger stehen im Bereich räumliche Planung und Infrastruktur immer größeren Anforderungen gegenüber. Für alle Fragen, Analysen und Entscheidungsgrundlagen zu Veränderungen, die etwa der demografische Wandel mit sich bringt, stellt die AKDB ab sofort ein neues Produkt zur Verfügung: den TERA Objektmanager.

Gesellschaftlicher und demografischer Wandel wirken sich auf die Entwicklungsmöglichkeiten von Kommunen unterschiedlich aus: Während etwa in Ballungsräumen und größeren Städten durch steigende Einwohnerzahlen Wohnungsmangel herrscht, kämpfen viele ländliche Regionen mit Leerstands- und Verödungsproblemen. In diesem Zusammenhang haben kommunale Verwaltungen das Problem, richtige, ausgewogene und nachhaltige Entscheidungen zu treffen. Die Forderungen nach Transparenz, Einbeziehung der Bürger, Beachtung des Kostenrahmens sowie zunehmende Auflagen zur Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen erfordern für wegweisende Planungen fundierte Datengrundlagen. Mit dem TERA Objektmanager hat die

AKDB nun ein geeignetes Werkzeug für alle Fragen und Analysen zu räumlichen Planungen und räumlicher Infrastruktur entwickelt. Mit dieser Software, die alle Auskünfte der Fachmodule im Bereich Bauamt und Grundstücksverwaltung mit räumlichen Analysefunktionen im GIS-Bereich verzahnt, kann jeder Sachbearbeiter schnell und effektiv Daten – und damit Entscheidungsgrundlagen – aufbereiten.

Bedienerfreundlich und hochmodern

Unterstützt durch moderne, individuell gestaltbare Programmlayouts können zahlreiche Analysefunktionen für Sachdaten- und Kartenauswertungen bedienerfreundlich aktiviert werden. Eine leistungsfähige GIS-Komponente ermöglicht ausdrucksstarke Datenanalysen mit frei wählbaren Gebiets-einheiten. Kartenauswertungen wie Vertei-

lung und Status von Beitragsveranlagungen oder Anzeige erfasster Innenentwicklungspotenziale wie Leerstände und Baulücken helfen kommunalen Verwaltungen bei alltäglichen Aufgaben und bei zukunftsweisenden Planungen und Entscheidungen.

Datengrundlage sind die amtlichen Liegenschaftsdaten, gekoppelt mit der amtlichen Flurkarte und ergänzt durch weitere Geodatenlieferungen der Vermessungsverwaltung. Abhängig von den eingesetzten Fachmodulen und Erweiterungen stehen im TERA Objektmanager umfangreiche Analysedaten zur Verfügung. Ob Kanal-leitungen, Leerstände, Baulücken, Baumkataster oder Beitragsveranlagungen: Verwaltungen erkennen Zusammenhänge auf einen Blick und finden so leichter zu Entscheidungen.

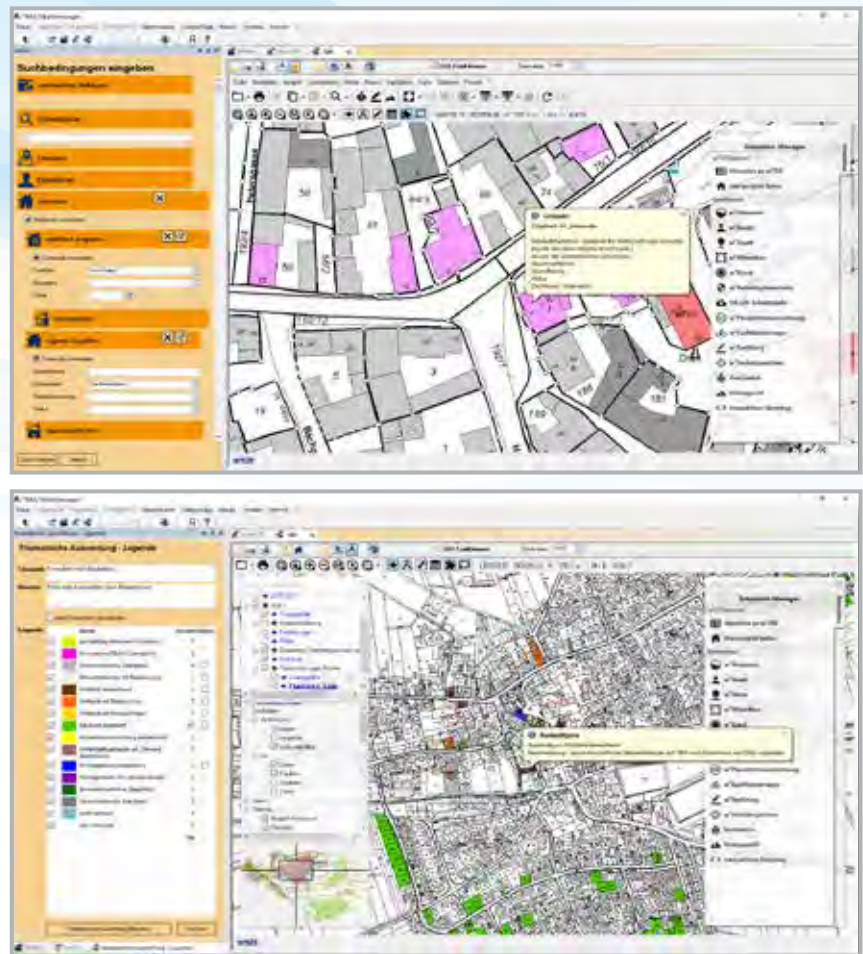
Suche nach Gebäudeeigenschaften mit Anzeige in der amtlichen Flurkarte.

Die Software nimmt für sich in Anspruch, auf alle räumlichen Objekte für Analysen zugreifen und im Zusammenhang darstellen zu können. Die AKDB vereint mit dem neuen Produkt TERA Objektmanager die Produktlinien TERAwins und w³GIS. Ein wichtiger Entwicklungsschritt im Vergleich zur aktuellen Produktlinie ist die Möglichkeit, neben den amtlichen Flurstücken auch die amtlichen Gebäudedaten nutzen und jederzeit mit eigenen Daten aus Fachmodulen mit Gebäudebezug erweitern zu können (siehe Abb. unten).

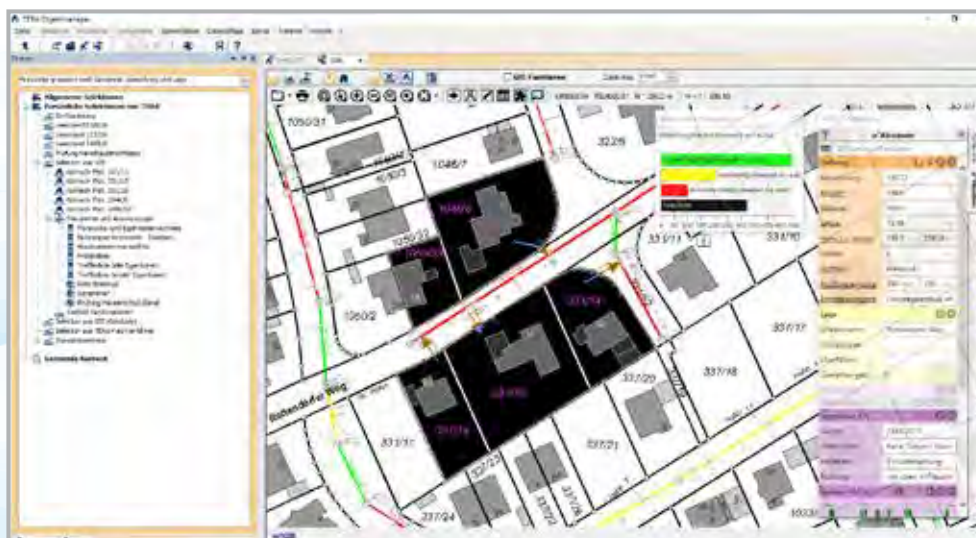
Mit der neuen Software steht zudem ein bedienerfreundlicher Bebauungsplanmanager zur Verfügung, mit dessen Hilfe übersichtlich georeferenzierte Bauleitpläne mit Änderungen, Legenden und Festsetzungen dazugeladen werden können. Im TERA Objektmanager sind Upload-Schnittstellen zu OK.GIS implementiert: OK.GIS ist ein Web-GIS, um Geofachdaten, Karten und Bauleitpläne im Internet darzustellen und kann in kommunale Webseiten eingebettet werden. Sofern auch das Modul Flächenmanagement genutzt wird, können erfasste Baulücken oder leerstehende Immobilien in die OK.GIS Immobilienbörse automatisiert eingestellt werden. Die regional zuständigen Vertriebsberater informieren gerne über die vielfältigen Möglichkeiten des TERA Objektmanagers, wie etwa die Verzahnung verschiedener

TERAwins-Module, ergänzt durch zahlreiche komfortable GIS-Funktionen. Weitere optionale Schnittstellen bieten unter anderem folgende Funktionen: Über die BayBIS-Schnittstelle können die Eigentumsanschriften auf Knopfdruck mit dem zentralen Einwohnermeldedatenbestand

bei der AKDB abgeglichen und Änderungen automatisiert übernommen werden. Eine Schnittstelle zur elektronischen Akte bietet die Möglichkeit, Dokumente in einem digitalen Grundstücksordner zu speichern, um schnell und komfortabel darauf zurückgreifen zu können. ■



Erweiterung Flächenmanagement in Verbindung mit der Erzeugung einer thematischen Karte.



Prüfung Kanalhausanschlüsse: Serienbrieffunktion im TERA Objektmanager für Anschreiben der Eigentümer.

Leistungserfassung in TERAwIn-BHF nun auch mobil per App

BAUHÖFE SPAREN ZEIT UND KOSTEN



Abb. links: Bauhöfe erfassen zuerst die Arbeitszeit, anschließend Arbeitsort, Tätigkeiten, Technik- und Materialeinsatz.
Abb. rechts: Die Tagesansicht zeigt bereits erfasste Arbeitsleistungen an.

Viele Bauhofbeschäftigte erfassen ihre Arbeitseinsätze noch auf handschriftlichen Tätigkeitsberichten. Mit der mobilen App TERAwIn-BHFmobile können sie das nun direkt selbst erledigen! Android-Smartphones und -Tablets integrieren die Einsätze über das Internet in TERAwIn-BHF – sicher und schnell.

TERAwIn-BHFmobile ist eine neue Zusatzleistung zu der bewährten Lösung TERAwIn-BHF, die Bau- betriebshöfe, Kläranlagen sowie weitere gemeindliche Einrichtungen und Unternehmen seit Jahren erfolgreich nutzen. Diese mobile Anwendung ist ein gelungenes Beispiel dafür, wie AKDB-Produkte permanent sinnvoll weiterentwickelt werden.

In der mobilen App können Kunden bequem per Smartphone oder Tablet dokumentieren, wann, wo, wie lange und was sie gearbeitet, welche Fahrzeuge, Maschinen und Geräte sie benutzt, welches Material sie verbraucht haben und für welche Aufträge sie tätig wurden. Dabei stehen den Anwendern alle wichtigen Stammda-

ten aus der Basisleistung TERAwIn-BHF zur Verfügung. Notizen und Bemerkungen zu den geleisteten Einsätzen werden direkt in der Stundenerfassung aufgenommen.

Die Anlage von Favoriten erleichtert und beschleunigt die Erfassung wiederkehrender Arbeiten. In der Tages- sowie in der Monatsansicht können die Beschäftigten jederzeit ihre bereits erfassten Leistungen kontrollieren und sie schließlich in die Verwaltung zu TERAwIn-BHF senden. Bauhofverwaltungsmitarbeiter müssen lediglich die synchronisierten Daten kontrollieren und diese per Mausklick importieren. Das erspart eine mitunter mühsame Eingabe der handschriftlich erstellten Tätigkeitsberichte und schafft wieder mehr Zeit für die eigentlichen Aufgaben. ■

Der regional zuständige Vertriebsberater erläutert gerne die Vorteile von TERAwIn-BHFmobile:

- mobile Erfassung von Zeiten und Leistungen sofort an Ort und Stelle
- erhebliche Zeitersparnis für die Verwaltung – Doppelarbeit entfällt
- intuitive und einfache Bedienung der mobilen App
- weniger Erfassungsfehler
- modernes Design
- bequeme Kontrolle der von den Beschäftigten gesendeten Arbeitseinsätze



Bestattungskultur im Wandel

Mit TERAwin-FRI sind Friedhofsverwaltungen gut vorbereitet

In Deutschland sind kirchliche und kommunale Friedhöfe seit Jahrhunderten als würdige Ruhestätte der Verstorbenen institutionalisiert. Allerdings ist die Bestattungskultur schon seit einigen Jahrzehnten tiefen Veränderungen unterworfen – Friedhofsverwaltungen müssen darauf flexibel reagieren, nicht zuletzt mit einer geeigneten Software.

Traditionelle Bestattungsformen weichen immer mehr individualisierten Formen der Beisetzung mit verschiedenen Kombinationen neuer und überkommener Rituale. So steigt der Anteil der Feuerbestattungen auch in Bayern kontinuierlich, 2015 waren es laut einer Umfrage der RAL-Gütegemeinschaft Feuerbestattungsanlagen e.V. bereits über 60 Prozent, während der Anteil traditioneller Sargbestattungen entsprechend gesunken ist. Außerdem lassen immer mehr Verstorbene ihre Asche nicht auf kommunalen Friedhöfen, sondern in eigens dafür ausgewiesenen Wäldern beisetzen.

Die Gründe für diesen Trend sind vielfältig: Die Verstorbenen wollen die Grabpflege nicht ihren Kindern aufbürden oder es fehlt gar an Nachkommen. Auswärtige Angehörige wollen oder können die Grabpflege im Heimatort nicht mehr übernehmen. Gräber verlieren zunehmend ihre Bedeutung für die Trauerbewältigung und die Erinnerung an die Verstorbenen. Und schließlich sind die Grabnutzungsrechte für Urnengräber erheblich kostengünstiger als Erdgräber.

Die Auswirkungen für die gemeindlichen Friedhöfe und deren Verwaltung sind bereits heute spürbar. Immer mehr Gräber werden aufgelassen, immer mehr Freiflächen entstehen. Eine wichtige Zukunftsaufgabe für gemeindliche Friedhöfe wird es sein, Alternativangebote zu den herkömmlichen Grabstätten anzubieten, zum Beispiel Flächen für Baumbestattungen, Urnenfelder- und -wände oder Urnenkirchen. So bieten kommunale Friedhöfe auch in Zukunft den gesellschaftlich anerkannten Raum für Trauer und Erinnerung.

403 Kommunen in Bayern nutzen für die Verwaltung ihrer Friedhöfe TERAwin-FRI. Bei der Abwicklung von Sterbefällen, bei der Vergabe von Grabnutzungsrechten, bei Grabräumungen, bei Umbettungen und bei Historisierungen steuern intuitiv zu bedienende Assistenten die Arbeitsabläufe. Optionale Programmteile erleichtern die Adresspflege der Grabnutzungsberechtigten, zum Beispiel durch einen direkten Zugriff auf das bayerische Behördeninformationssystem BayBIS und auf die Finanzfachsoftware OK.FIS. Spezielle Auswertungen liefern die Module TERAwin-FRIstatistik und TERAwin-FRIidoppik.

Die App TERAwin-FRImobile stellt die Gräber auf Friedhofsplänen visuell dar, dokumentiert schnell die jährlichen Sicherheitsüberprüfungen und lässt eine sofortige Weiterbearbeitung im Fachverfahren zu. ■



Unterschiedliche Bestattungsformen: Moderne Friedhofsverwaltungen reagieren auf die Veränderungen

TERA Kommunalsoftware GmbH feiert Jubiläum

25 Jahre ... aus gutem Grund

Die TERA Kommunalsoftware GmbH feiert in diesem Jahr ihr 25-jähriges Bestehen. Das Unternehmen mit Sitz in Würzburg hat sich inzwischen als Spezialist für Software „rund um das Grundstück“ in der öffentlichen Verwaltung etabliert. Das Jubiläum bietet einen schönen Anlass für einen Blick zurück.



Die Entstehungsgeschichte geht zurück bis in die 80er Jahre. Der Kämmerer des Marktes Hösbach, Norbert Braun, entwickelte in seiner Freizeit EDV-Lösungen für die gemeindlichen Bau- und Liegenschaftsämter. Seine auf AKDB-Systemen lauffähigen Programme wurden bayernweit nachgefragt. Braun wurde Vertriebspartner der AKDB und gründete 1991 die TERA Kommunalsoftware GmbH. TERA steht für „Technisches Rathaus“.

Eine hohe Spezialisierung bescherte dem Unternehmen rasches Wachstum und hohe Anerkennung am Markt, denn die Kommunen benötigten Lösungen für den stetig steigenden Verwaltungsaufwand, am besten in digitaler Form. Bereits Ende der 90er Jahre erweiterte die TERA ihr umfangreiches Portfolio um ein Geoinformationssystem, mit dem kommunale Verwaltungen flächenbezogene Daten komfortabel einpflegen und vorhalten konnten. Auf den gestiegenen Verwaltungsaufwand reagierte die Würzburger Firma im weiteren Verlauf mit dem Produkt TERAwIn Expert, das die Verwaltung grundstücksbezogener Daten managt.

In der Folge entstanden viele weitere Softwarelösungen, die auf ganz spezielle Aufgaben in der kommunalen Verwaltung zugeschnitten sind. Von der Bauhof- und der Friedhofsverwaltung über die Bauantragsvorbehandlung bis hin zur Abrechnung von Mietobjekten und Straßenkatastern: Die TERA Kommunalsoftware GmbH deckt mit einer Reihe zusätzlicher Lösungen ein

breites Spektrum ab. 1999 ging die TERA Kommunalsoftware GmbH eine strategische Partnerschaft mit der AKDB ein und wurde AKDB-Tochterunternehmen.

Seit 2011 haben immer mehr ländliche Kommunen mit Leerständen zu kämpfen. Die Lösungen der TERA unterstützen die betroffenen Kommunen bei der Vermarktung der Flächen mit einem professionellen Flächenmanagement. Parallel zum digitalen Wandel steigen auch Bedürfnisse und Wünsche der Bürger: Das digitale Rathaus hält Einzug im Internet. Deshalb entstand 2012 OK.GIS, ein Geoinformationssystem als Web-Anwendung. Bürger können damit selbst auf grundstücksbezogene Daten wie Bebauungspläne zugreifen.

Die TERA Kommunalsoftware GmbH investiert permanent in die Neuentwicklung und Modernisierung ihrer Produkte und unterstützt Kommunen auf dem Weg in eine digitale und mobile Welt. So entstehen leistungsstarke Lösungen, mit deren Hilfe Kommunen ihre flächenbezogenen Ressourcen optimal vermarkten können – aktuell stellen TERA und AKDB Kommunen den neuen TERA Objektmanager für eine optimierte Raumplanung zur Verfügung, mehr dazu auf den Seiten 20 und 21. ■

„Wir sind stolz auf das, was wir in den vergangenen 25 Jahren bewegt haben und freuen uns auf eine interessante und vielversprechende digitale Zukunft“.

Georg Walk, Geschäftsführer der TERA Kommunalsoftware GmbH, bringt es auf den Punkt.



AKDB-Personalwirtschaft informiert

Rechtsänderungen zum Jahreswechsel



Die neue Entgeltordnung für den TVöD tritt zum 1. Januar 2017 in Kraft. Im Vergleich zum bisherigen Eingruppierungsrecht ergeben sich bei zahlreichen Berufen Anpassungen, nämlich immer dort, wo sich die tatsächlichen Anforderungen an die Tätigkeit in den letzten Jahren massiv verändert haben. Die wichtigsten Änderungen am bisherigen Eingruppierungsrecht sind:

1. Öffnung der Entgeltgruppen 4 und 7 auch für den Bereich der ehemaligen Angestellten.
2. Einstiegseingruppierung von Beschäftigten mit mindestens dreijähriger Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf grundsätzlich in Entgeltgruppe 5.
3. Aufteilung der Entgeltgruppe 9 in die Entgeltgruppen 9 a, 9 b und 9 c.
4. Einstiegseingruppierung von Beschäftigten mit einem Bachelorabschluss und entsprechenden Tätigkeiten grundsätzlich in Entgeltgruppe 9 b.
5. Gleichstellung der Masterabschlüsse mit den früheren wissenschaftlichen Hochschulabschlüssen.
6. Neue Eingruppierungsmerkmale für die Berufe im Gesundheitswesen mit neuer Entgelttabelle für den Pflegebereich.
7. Neue Eingruppierungsmerkmale für die Beschäftigten bei den Sparkassen, im IT-Bereich, für Beschäftigte im Rettungsdienst und bei den Leitstellen, im kommunalen feuerwehrtechnischen Dienst sowie für Schulhausmeister.
8. Anwendung der allgemeinen Eingruppierungsmerkmale auf die Beschäftigten in Büchereien und Archiven sowie im Fremdsprachendienst.
9. Es bleibt bei der Abschaffung von Bewährungs-, Zeit-, und Tätigkeitsaufstiegen. Sämtliche bisherigen Vergütungsgruppenzulagen sind gestrichen.

Die neue Entgeltordnung gilt für ab 1. Januar 2017 neu stattfindende Eingruppierungsvorgänge. Für bereits vor dem 1. Januar 2017 Beschäftigte ist mit der Überleitung in die Entgeltordnung kein neuer Eingruppierungsvorgang verbunden.

Stufengleiche Höhergruppierung ab März 2017 im TVöD

Ab dem 1. März 2017 wird die bisherige Höhergruppierungspraxis, die sich am Unterschiedsbetrag zwischen neuer und alter Entgeltgruppe orientierte, abgelöst durch die stufengleiche Höhergruppierung. Dies bedeutet, der Beschäftigte verbleibt auch in der höheren Entgeltgruppe in der erreichten Entgeltstufe.

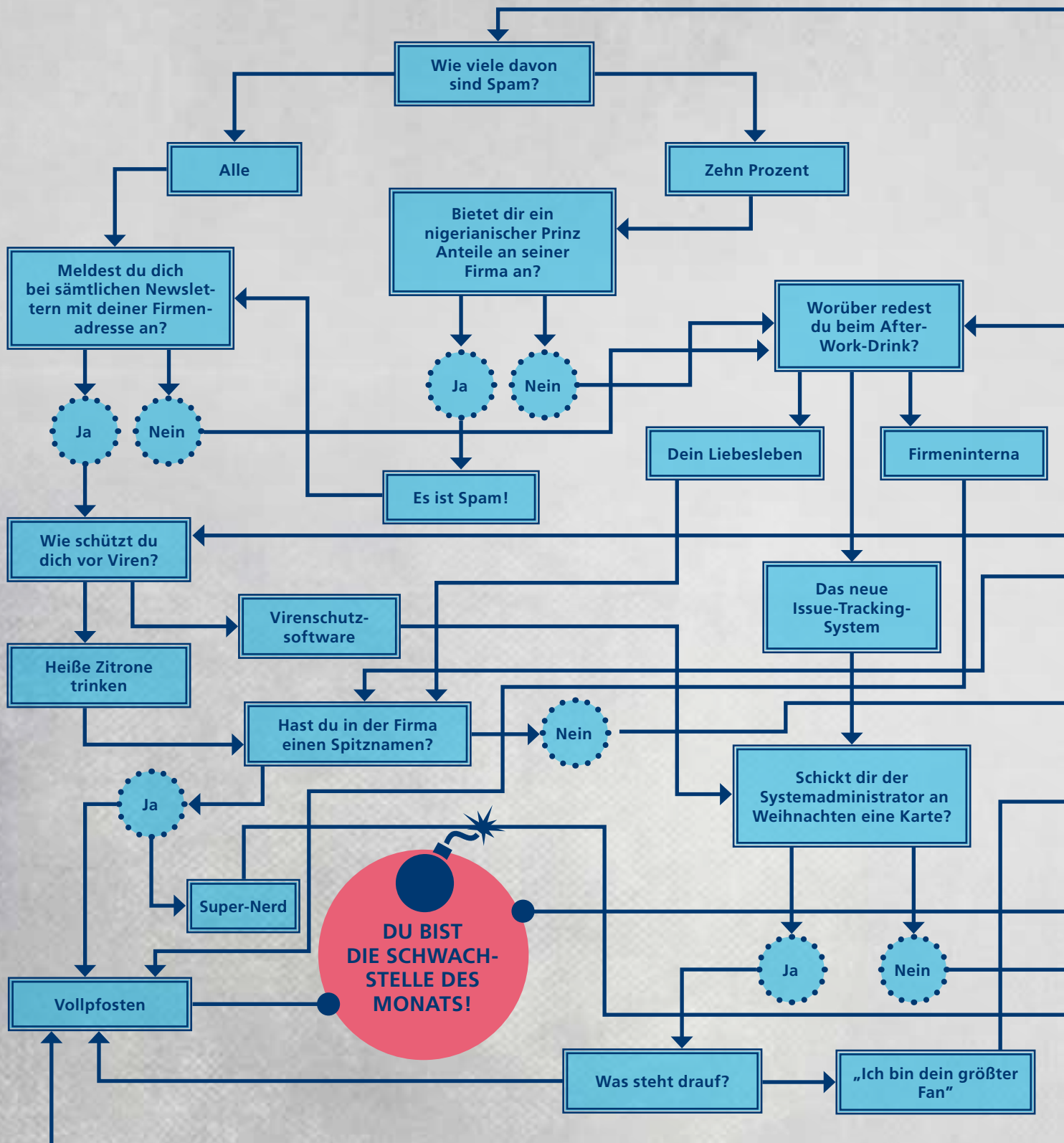
Einführung eines neuen Meldeverfahrens zum elektronischen Lohnnachweis UV

Auch zum Jahreswechsel 2016/2017 gibt es – wie fast jedes Jahr – umfangreiche Änderungen im Meldewesen. Diesmal betrifft es die Unfallversicherung. Es wird ein neuer elektronischer Lohnnachweis UV eingeführt. Für die Arbeitgeber bedeutet dies, dass im Februar 2017 der UV-Lohnnachweis elektronisch erstellt und an die UV-Träger übersandt werden muss. Die benötigten neuen Felder und Funktionen werden derzeit programmiert, sodass die Lohnnachweise über das Meldecenter der AKDB erstellt werden können. ■

DER BAUM DER ERKENNTNIS WÄCHST AUCH
IN ÖFFENTLICHEN VERWALTUNGEN

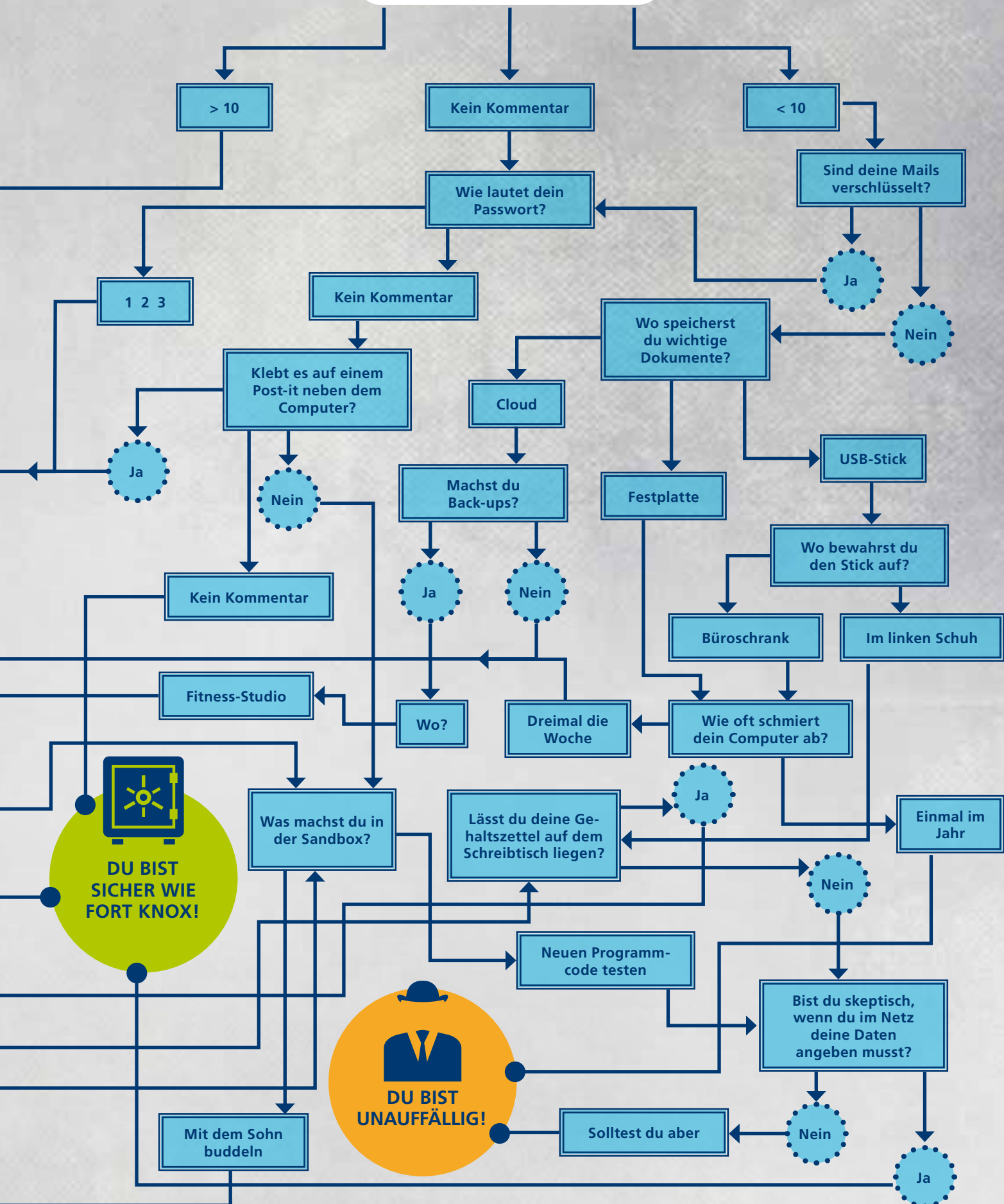


BIN ICH EIN SICHERHEITSRISIKO?



START ▶

WIE VIELE MAILS
BEKOMMST DU AM TAG?



VORSPRUNG

durch E-Government

Großkunden-Schnittstellenlösung der Stadt Ingolstadt

Ingolstadt und AUDI – die zweitgrößte oberbayerische Stadt und einer der weltweit erfolgreichsten Automobilhersteller sind bekanntermaßen nicht voneinander zu trennen. Aber was bedeutet diese Verbindung für das tägliche Geschäft einer Zulassungsbehörde? Wie kann der Automobilkonzern von zukunftsorientierten E-Government-Anwendungen profitieren, die auch die Ingolstädter Stadtverwaltung nutzt?

Dieser Frage ist die Projektgruppe i-Kfz nachgegangen und hat daraus eine Großkunden-Schnittstellenlösung entwickelt. Die Beteiligten aus der Fahrzeugindustrie, der Stadtverwaltung Ingolstadt, dem Kraftfahrt-Bundesamt KBA sowie der AKDB stellen basierend auf der seit Anfang 2015 eingeführten i-Kfz-Lösung für Privatkunden jetzt auch eine Lösung für Geschäftskunden zur Verfügung. Dabei hat man die Anforderungen der Fahrzeugindustrie genau unter die Lupe genommen und eine zukunftsorientierte und maßgeschneiderte Lösung geschaffen, die eine medienbruchfreie Kfz-Abmeldung auch bei sehr hohen Fallzahlen ermöglicht.

Was bedeutet das im Detail? Nach heutigem Stand kann eine Privatperson von zu Hause aus mithilfe des neuen Personalausweises, der neuen Siegelplakette mit verdecktem Sicherheitscode und dem Code unter einem „Rubbelfeld“ auf der Rückseite der Zulassungsbescheinigung I schnell und einfach ihr Auto online abmelden. Um dieses Verfahren „i-Kfz Stufe 1“ auch für Unternehmen zugänglich zu machen, die täglich mehrere Hundert Autos abmelden müssen, waren einige prozessorientierte Änderungen an den bislang implementierten Schnittstellen notwendig. In enger

Zusammenarbeit mit dem Pilotkunden, der Stadt Ingolstadt, gelang es der AKDB, einen neuen Verfahrensstandard zu definieren. Mithilfe der dezentralen Lösung des Bürger-service-Portals und eines neu entwickelten Unternehmenskontos der AKDB können nun die abzumeldenden Fahrzeuge eingeleistet werden. Im weiteren Schritt werden die Sicherheitscodes zur Validierung an das KBA weitergeleitet. Anschließend werden sie nach erfolgreicher Prüfung an die Stadt Ingolstadt zurückgemeldet. Schließlich leitet die Zulassungsbehörde die finale Ausgabewirksamkeit jedes Datensatzes gegenüber KBA, Zoll und Versicherungen ein und sorgt so für den Erfolg des medienbruchfreien Verfahrens. Fehlerhaft ausgelesene Codes gehen zur erneuten Prüfung zurück an den Großkunden.

Die finale Pilotphase dieser Großkundenlösung wird gerade erfolgreich abgeschlossen, danach kann die Lösung deutschlandweit eingesetzt werden. ■

Für weiterführende Informationen rund um die Großkunden-Schnittstelle stehen die regional zuständigen AKDB-Vertriebsberater unter vertrieb@akdb.de zur Verfügung.

Meine Meldedaten

Neuer Fachdienst im Bürgerservice-Portal

Online-Bürgerdienste verbessern den Bürgerservice. Denn sie ermöglichen Bürgern einen zeit- und ortsunabhängigen Zugang zu Verwaltungsleistungen. Das Angebot der über das Bürgerservice-Portal der AKDB nutzbaren Bürgerdienste erweitert die AKDB daher stetig. Neu ist die Auskunft „Meine Meldedaten“ und die Zustellung der Informationen in den elektronischen Postkorb.

Rechtliche Grundlagen

Das Bundesmeldegesetz BMG regelt in § 10 die sogenannte Auskunft an die betroffene Person. Demnach muss die Meldebehörde einem Bürger auf Antrag Auskunft erteilen über

- die zu ihm gespeicherten Daten und Hinweise sowie deren Herkunft,
- die Empfänger regelmäßiger Datenübermittlungen und die Arten der zu übermittelnden Daten,
- die Zwecke und die Rechtsgrundlagen von Speicherung und regelmäßigen Datenübermittlungen.

Das BMG regelt, dass die Auskunft schriftlich oder auch elektronisch erteilt werden kann. Mithilfe eines neuen Bürgerdienstes haben Bürger die Möglichkeit, die Gesamtauskunft nach § 10 BMG elektronisch über das Bürgerservice-Portal zu beantragen.

Auskunft direkt in den Postkorb

Der Bürger stellt über den Dienst „Meine Meldedaten“ im Bürgerservice-Portal eine kostenfreie Anfrage zu allen bei seiner Meldebehörde gespeicherten Daten. Bürger können dies nur für sich selbst beantragen, nicht für Familienangehörige oder andere dritte Personen. Damit ihre Identität zweifelsfrei festgestellt werden kann, brauchen sie für diesen Online-Antrag ihren neuen Personalausweis oder Aufenthaltstitel mit eID-Funktion. Die Anfrage wird an das örtliche Melderegister bei der Meldebehörde geleitet und von dort beantwortet.

Die herkömmliche Selbstabholung oder Zustellung der Auskunft per Post wird ab sofort um eine weitere Möglichkeit ergänzt: Auf Wunsch erhält der Nutzer seine Daten auf elektronischem Weg – in seinen datengeschützten, sicheren Postkorb im Bürgerservice-Portal. Das setzt lediglich voraus, dass sich der User mit seinem Ausweis im Bürgerkonto registriert hat. Verfügbar ist „Meine Meldedaten“ ab Januar 2017.

Diese Funktion der Zustellung in den Postkorb wird im Bayerischen E-Government-Gesetz ausdrücklich vom Gesetzgeber gefördert und zukünftig bei allen neuen Fachdiensten im Bürgerservice-Portal berücksichtigt. Beispielsweise kann beim Dienst „Sicheres Kontaktformular“ die Verwaltung ebenso ihre Antwort an den Bürger in dessen Postkorb übermitteln. ■



**BÜRGER
SERVICE
PORTAL**



Eine Übersicht über alle Online-Dienste im Bürgerservice-Portal finden Sie auf der AKDB-Webseite im Lösungsbereich E-Government.



Vom Pionier zum E-Government-Standard

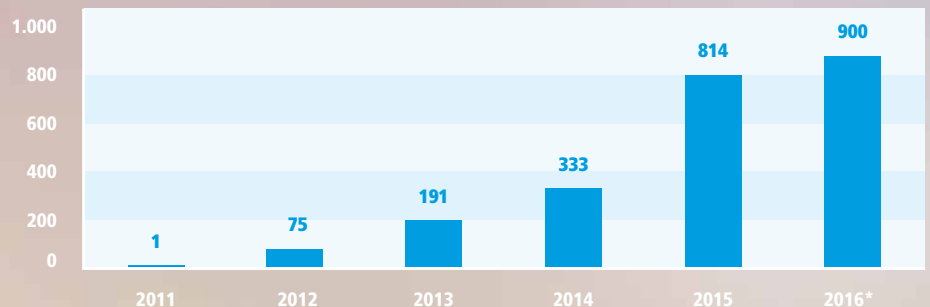
Fünf Jahre Bürgerservice-Portal: Am 1. Juni 2011 ging bei der Stadt Ingolstadt die erste E-Government-Plattform der AKDB an den Start

Nach arbeitsintensiven Vorbereitungen schalteten im Juni 2011 die Verantwortlichen des oberbayerischen Pilotkunden Ingolstadt das erste Bürgerservice-Portal online. Der damalige CIO der bayerischen Staatsregierung, Staatssekretär Franz Josef Pschierer, Ingolstadts Rechtsreferent Helmut Chase sowie AKDB-Vorstandsvorsitzender Alexander Schroth feierten gemeinsam den Startschuss eines aufsehenerregenden Projekts.

Zu Beginn konnten Ingolstädter Bürger zehn Verwaltungsvorgänge aus dem Einwohner- und Kfz-Wesen online von zu Hause aus erledigen. Aktuell umfasst das Angebot im Bürgerservice-Portal insgesamt schon mehr als 70 Fachdienste, zum Beispiel aus dem Führerschein-, Finanz-, Personenstands-, Bau-, Personal- oder Gewerbewesen. Mit dem Unternehmenskonto wurde 2015 sogar eine digitale Identität für die Wirtschaft eingeführt. Positive Rückmeldungen zu derartig innovativen Diensten zeigten, wie schnell damals das Angebot von der Öffentlichkeit angenommen wurde. Die Mitarbeiter im Ingolstädter Bürgeramt wiederum freuten sich

Eindrucksvoller Beweis für den erfolgreichen Einsatz von Bürgerservice-Portalen. 900 Kommunen erreichen damit über 18 Millionen Einwohner.

Kommunen in Deutschland mit dem Bürgerservice-Portal



Stand der Vertragsabschlüsse jeweils am Jahresende, 2016 geschätzt.

über die spürbare Arbeitserleichterung für die Verwaltung.

Das war vor gut fünf Jahren – zwei Jahre vor Inkrafttreten des E-Government-Gesetzes des Bundes, viereinhalb Jahre vor dem Bayerischen E-Government-Gesetz. Doch wie gestaltete sich der Weg zu dieser Premiere, was hat sich seitdem getan? Die AKDB beschäftigte sich schon seit einiger Zeit mit dem Thema E-Government, mit bürger- und verwaltungsfreundlichen Online-Anwendungen. Die Ausgabe der ersten neuen Personalausweise mit eID-Funktion, 2010, ermöglichte eine gangbare Methode der Authentifizierung und sicheren Kommunikation mit der Behörde. Die AKDB erhielt im Oktober 2010 das erste jemals vom Bundesverwaltungsamt ausgestellte Berechtigungszertifikat für die eID-Nutzung und durfte dieses für alle Kommunen in Bayern sowie die Landesbehörden einsetzen. Danach konnten die Tests beginnen. Dabei ist das Portal unabhängig von der Verbreitung des neuen Personalausweises, denn ein Bürgerkonto kann beispielsweise auch mit Benutzername und Passwort angelegt werden. Als Komplettanbieter für Kommunalsoftware ermöglicht die AKDB zudem die Anbindung

an die entsprechenden Fachverfahren. Das Engagement der Stadt Ingolstadt wurde 2012 von der Bayerischen Staatsregierung mit der Auszeichnung des Bayerischen E-Government-Löwen belohnt. Weitere Pilotkunden, die Stadt Würzburg und die Gemeinde Unterschleißheim bei München, folgten. 2013 wurde als erster außerbayerischer Kunde die hessische Landeshauptstadt Wiesbaden gewonnen. Im selben Jahr pilotierte die Stadt Würzburg den Basisdienst ePayment, ein Jahr später wurde mit der SEPA-Einführung das Online-Bezahlen im Bürgerservice-Portal flächendeckend ausgerollt.

Seit einigen Jahren müssen Behörden immer mehr Anforderungen des Gesetzgebers erfüllen, das E-Government-Gesetz des Bundes, die internetbasierte Fahrzeugzulassung i-Kfz, spezifische E-Government-Gesetze der Bundesländer usw. Der Freistaat Bayern reagierte darauf unter anderem mit der Digitalisierungsinitiative Montgelas 3.0: Er stellt bayerischen Kommunen die für die Abwicklung der Online-Services benötigten Basisdienste zur Authentifizierung, zur sicheren Kommunikation und zum ePayment kostenfrei zur Verfügung. Die Portallösung wird nicht

nur von Kommunen, sondern auch vom Freistaat Bayern und vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) eingesetzt. Für alle Online-Dienste, ob staatlich oder kommunal, benötigt der Bürger nur einen einzigen Zugang, sein Bürgerkonto.

Die Portallösung wird nicht nur von Kommunen, sondern auch vom Freistaat Bayern und vom BSI eingesetzt.

In den fünf Jahren seit der Freischaltung des ersten Bürgerservice-Portals hat sich also eine Menge bewegt. Die Weiterentwicklung und Optimierung des Portals war nur im ständigen Dialog mit den Anwendern möglich. Inzwischen haben sich bundesweit bereits über 900 Kommunen für die AKDB-Portallösung entschieden und erreichen damit über 18 Millionen Einwohner – jeweils mit steigender Tendenz. ■

Geldgeschäfte und Behördengänge in einem

Sparkasse Ingolstadt unterstützt E-Government in der Schalterhalle



Ingolstädter Bürger können Verwaltungsleistungen jetzt auch mit dem Gang zur Bank verbinden: Ein Bürgerterminal in der Hauptstelle der Sparkasse macht's möglich.

Donnerstagnachmittag herrscht bei uns im Bürgerbüro oft Hochbetrieb“, weiß Karl Koller, Leiter des Bürgeramts Ingolstadt. Damit sie sich mehr Zeit für den einzelnen Bürger nehmen können, verweisen die Sachbearbeiter dann gerne mal auf die Sparkassenzentrale gleich nebenan am Rathausplatz. In deren Foyer steht nämlich seit Anfang August ein Terminal, einem Bankautomaten nicht unähnlich – nur dass man dort über das Bürgerservice-Portal der AKDB verschiedene Verwaltungsdienste der Stadt Ingolstadt in Anspruch nehmen kann.

Entschärfte Arbeitsbelastung im Bürgerbüro

Während der Ferienwochen war der Ansturm noch verhalten – der neue Service musste sich erst noch herumsprechen. „Mittelfristig aber wird dieses Zusatzangebot immer stärker genutzt werden“, ist Koller zuversichtlich. Erste Zahlen bestätigen diese Einschätzung: In den letzten Monaten des Jahres wurde das Bürgerterminal zunehmend häufig in Anspruch genommen. Dies entschärft die Arbeitsbelastung im Bürgerbüro – wo bedingt durch hohe Flüchtlingszahlen zurzeit ohnehin viel los ist – und ermöglicht den Bürgern gleichzeitig, E-Government-Dienste unabhängig von Ämteröffnungszeiten zu nutzen: Der Zugang zum Sparkassenterminal ist zwischen 6 Uhr morgens und 23 Uhr abends durchgehend geöffnet.

Dass Ingolstadt die erste Kommune Bayerns ist, die eine Nutzung des Bürgerservice-Portals an einem Terminal außerhalb der Behördenräume anbietet, kommt nicht von ungefähr. So zählt die Webseite www.ingolstadt.de monatlich rund 60.000 Klicks, das dort integrierte Bürgerservice-Portal wird gut 5.000-mal aufgerufen. Es ist mit den im Hintergrund laufenden Fachverfahren der Kommune unter anderem in den Bereichen Finanz-, Melde- und Zulassungswesen verbunden. Ingolstadt setzt bei der Softwareausstattung flächendeckend auf AKDB-Verfahren – wenngleich das Portal auch die Anbindung von Fremdverfahren ermöglicht. „Am häufigsten werden die Bereiche Führungszeugnisantrag, Wohnungsan- und -ummeldung sowie die Beantragung von Wunschkennzeichen über das Bürgerservice-Portal genutzt“, erklärt Koller.

Bürgerterminals in Sparkassen: Nach der Bargeldabhebung noch schnell eine Meldebestätigung beantragen oder ein Wunschkennzeichen reservieren.



„Wir haben täglich eine hohe Frequenz an den Selbstbedienungsgeräten. Unsere Kunden können wir mit dem neuen Bürgerterminal nun einen zusätzlichen Service bieten.“

Jörg Tiedt, Abteilungsleiter der Sparkasse Ingolstadt

Wenig private Lesegeräte

Nur für bestimmte Dienste ist eine Identifizierung via eID des Personalausweises erforderlich, die Kfz-Abmeldung zum Beispiel. Die Ingolstädter sind schon beinahe traditionell E-Government-affin, haben sie doch mit 70 Prozent freigeschalteten neuen Personalausweisen eine der höchsten eID-Quoten bundesweit. Gäbe es noch Fördermittel vom Bund für den Erwerb eines Kartenlesegeräts, wäre die Zahl der eID-Nutzer sicherlich noch wesentlich höher.

Also beschlossen Ingolstädter Verwaltung und AKDB, den Bürgern nicht nur Dienste, sondern auch Technik für mehr E-Government zur Verfügung zu stellen. Dies geschieht in einer mehr oder weniger öffentlichen Schalterhalle, die videoüberwacht ist und Bürgern damit mehr Sicherheitsgefühl vermittelt. Beim Sparkassen- und

Giroverband stieß diese Idee auf offene Ohren. Die Sparkasse Ingolstadt stellt für das Bürgerterminal Fläche, Stromversorgung und DSL-Zugang zur Verfügung. Betrieben wird es von der Stadt Ingolstadt, die Hardware liefert der Terminal-Hersteller eKiosk, der in sein Terminal einen leistungsfähigen Kartenleser integriert hat.

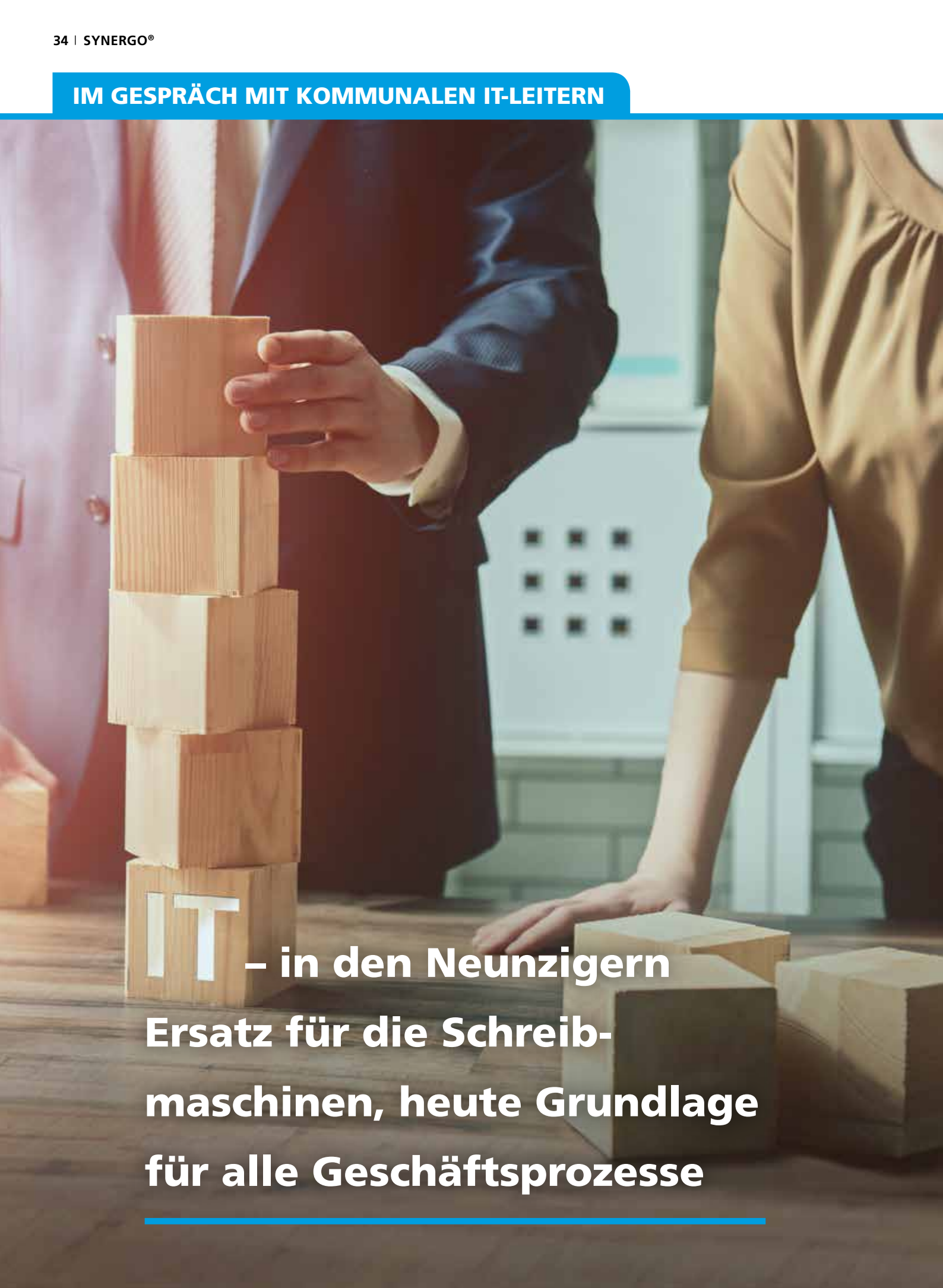
Eine leicht verständliche Benutzerführung leitet durch die einzelnen Bedienschritte – der Antrag auf eine Geburtsurkunde ist damit in wenigen Minuten online ausgefüllt und abgeschickt. Jörg Tiedt, Abteilungsleiter der Sparkasse Ingolstadt: „Wir haben täglich eine hohe Frequenz an den Zahlungsterminals. Unseren Kunden können wir mit dem neuen Bürgerterminal nun einen zusätzlichen Service bieten.“

Verfügbare Services werden ausgebaut

20 Dienste stehen derzeit am Terminal zur Verfügung, im September waren bereits weitere in der Teststellung wie die Wohnungsgeberbestätigung, die der Vermieter somit online übermitteln kann, oder die Beantragung von Bewohnerparkausweisen. Beide sollen bis Jahresende zur Verfügung stehen, weitere werden folgen.

Wird das Terminal in der Sparkasse Ingolstadt gut angenommen, könnte sich Karl Koller weitere Einsatzszenarien vorstellen, etwa bei großen Unternehmen. Das Wunschkennzeichen in der Mittagspause im Audi-Werk beantragen – was könnte besser passen? Auch andere Stadtverwaltungen wie Augsburg verfolgen das Ingolstädter Pilotprojekt interessiert und denken über ähnliche Kooperationen mit ihren örtlichen Sparkassen nach. ■

IM GESPRÄCH MIT KOMMUNALEN IT-LEITERN



**IT – in den Neunzigern
Ersatz für die Schreib-
maschinen, heute Grundlage
für alle Geschäftsprozesse**

In loser Folge spricht die Redaktion des AKDB Reports mit kommunalen IT-Leitern über die bestimmenden Themen IT-Sicherheit, Datenschutz, aktuelle Herausforderungen und Trends. In dieser Ausgabe lesen Sie ein Gespräch mit Ambergs IT-Leiter, Werner Weiß, über den digitalen Wandel und das sich verändernde Aufgabenspektrum kommunaler IT-Verantwortlicher.



Werner Weiß, IT-Leiter der Stadt Amberg

Werner Weiß bezeichnet den 1994 vollzogenen Wechsel von der Privatwirtschaft in die städtische IT gern als Glücksgriff, weil er dort von Anfang an „nach seinen eigenen Vorstellungen richtig was schaffen konnte, statt dauernd im Flugzeug zu sitzen.“

Der 51-jährige IT-Beauftragte der oberpfälzischen Stadt Amberg beschreibt seinen Aufgabenbereich als äußerst facettenreich, zudem habe sich dieser stark gewandelt: „Das meiste davon dreht sich nicht mehr um die reine IT, sondern um Organisation“, so Weiß. „Früher waren wir näher an der Technik, man konnte viel selber machen“, sagt der IT-Spezialist. Die heutige Themenvielfalt und -tiefe erfordere dagegen spezialisierte Mitarbeiter. Das sorgt in der Urlaubszeit auch mal für knifflige Situationen: Nicht immer könne notwendiges Fachwissen so ohne Weiteres von einem Kollegen mit abgedeckt werden.

Die Aufgaben wachsen beständig. Ob Mobile Device Management, IP-Telefonie, Zutrittskontrolle oder Serverlösungen für den schulisch-pädagogischen Bereich – seine zentralen Handlungsfelder sieht Weiß

zum einen darin, die eigene IT-Organisation so aufzustellen, dass sie den heutzutage vielschichtigen Anforderungen überhaupt gerecht werden kann, zum anderen seinen IT-Betrieb so zu managen, dass dieser den aktuellen Sicherheitsrichtlinien und geforderten Qualitätsstandards entspricht. Der Wandel ist in seinen Augen radikal: „1994 war IT der Ersatz für Schreibmaschinen, heute läuft ohne IT gar nichts mehr.“ Die zunehmende Komplexität der IT führt er auf die ständig wachsenden Funktionalitäten und Möglichkeiten zurück.

Die tief greifendsten Veränderungen seien zum einen das Internet, das sehr viel bewirkt habe, zum anderen das Thema Mobile Computing, also die Möglichkeit, Arbeit überall mit hinzunehmen und dort fortzusetzen. Errungenschaften, aber auch Funktionen, aus denen unumstößliche Ansprüche an Sicherheit und produktiven Arbeitserfolg resultieren, denn „viele unserer Mitarbeiter lesen und bearbeiten ihre E-Mails eben auch von zu Hause aus“, so Weiß.

„Wenn wir keine Lösungen anbieten, werden es andere tun!“

IM GESPRÄCH MIT KOMMUNALEN IT-LEITERN

In Amberg hat man eine klare Vision von der Digitalisierungsstrategie. Alle Verwaltungsdienste sollen früher oder später auch online zur Verfügung stehen, eben ein digitales Rathaus für die Bürger. „Auch wenn das heute noch nicht massiv eingefordert wird, in fünf bis zehn Jahren wird der Bürger alle Verwaltungsleistungen digital von zu Hause aus erledigen können.“

Der Wandel vollziehe sich stetig. Heute 18-Jährige würden Verwaltungsvorgänge in ihren weiteren Lebensphasen online tätigen wollen. „Wenn wir keine besseren Lösungen anbieten, als den Bürger stundenlang warten zu lassen, werden es letztlich andere tun“, ist er überzeugt. Von diesen möchte man sich in Amberg jedoch weder überraschen noch überholen lassen. Dabei müsse ja nicht immer alles von jeder einzelnen Kommune erbracht werden. Das Auslagern von IT-Diensten auf andere bereite ihm weder Kopfschmerzen noch Verlustängste, im Gegenteil, „da bleibt noch genügend hier“, sagt Weiß lachend. Großen Wert legt er bei Cloud- und Software-as-a-Service-Anwendungen auf Qualitätsstandards und Verfügbarkeit: „Wenn eine Reisekostenabrechnung eine Stunde mal nicht verfügbar sein sollte, kann man das verschmerzen, bei Anwendungen, bei denen ich den Bürger vor mir stehen habe, eben nicht“, macht er deutlich.

Den Wechsel vom autonomen Betrieb des Kfz-Zulassungswesens zum neuen rechenzentrumsoptimierten SYNERGO®-Verfahren OK.VERKEHR sieht er als klaren Vorteil. Das neue System sei eine Entlastung und mache sich vor allem in den vielen Schnittstellen und komplexen Abgleichen von Datenbeständen zu Versicherungen und Kraftfahrt-Bundesamt besonders positiv bemerkbar. Aber noch ein ganz anderer Umstand wirke sich positiv aus: Bei autonomen Installationen müsse die betreffende Fachabteilung auch immer ein Stück weit mit in die technische Installation hineinwachsen. Doch bei Veränderungen auf-

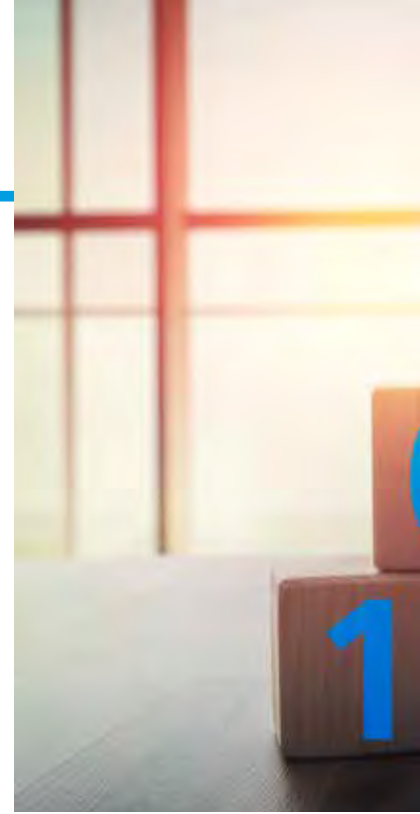
SYNERGO®-Produkte unterstützen IT-Administratoren unter anderem mit einheitlichem Aufbau und einheitlichen Systemen.

grund neuer gesetzlicher Regelungen werde die gesamte Fachlichkeit des Verfahrens schnell zum Problem der IT-Abteilung, die sich dann selbst mit Details der Gesetzesvorgaben auseinandersetzen müsse, um die neuen Prozesse korrekt aufsetzen zu können. „Diese Arbeit haben wir jetzt nicht mehr, weil das an zentraler Stelle im AKDB-Rechenzentrum erledigt wird“, so Weiß.

Zu Weiß' Team gehören acht Mitarbeiter, jeder von ihnen hat spezifische Aufgaben, beispielsweise Rechner ausrollen, Peripheriegeräte managen, Storage- und Servervirtualisierung sowie die Anwenderbe-

„Diese Arbeit haben wir jetzt nicht mehr, weil das an zentraler Stelle im AKDB-Rechenzentrum erledigt wird“

treuung. Aber gerade letztgenannte wäre ohne weitere EDV-affine Key-User in den Fachämtern, die ihre eigenen Anwenderkollegen vor Ort mit betreuen, nicht befriedigend zu lösen. „Bei den SYNERGO®-Verfahren aus dem Rechenzentrum machen wir uns deutlich unabhängiger vom Bedarf an internen Administratoren





„Heute 18-Jährige wollen Verwaltungsvorgänge in ihren weiteren Lebensphasen online tätigen.“

bzw. Doppelrollen. Entlastend für uns als Systemabteilung ist es auch dadurch, dass wir keine großen Wartungs- und Updatefenster mehr benötigen“, so Weiß.

Das Thema IT-Sicherheit nimmt auch in Amberg immer mehr Raum ein. Auch kommunale IT ist mittlerweile im Fokus der Cyberkriminalität. Zwischen 40 und 50 Prozent aller Aufwände, so schätzt Weiß, investieren er und sein Team in die Sicherheit des IT-Betriebs, und das, sagt er, sei in den heutigen Zeiten auch notwendig. Schließlich gehöre zur IT-Sicherheit ja weit mehr, als sich vor Angriffen zu schützen. Vor allem redundante, also verteilte und synchron gehaltene Systeme, um Ausfällen und Datenverlust vorzubeugen, seien betreuungsintensiv.

Wunsch an die gute Fee

Beim Thema Cloud gibt es für ihn keine Dogmen. So dynamisch, wie sich die IT entwickle, sei es kontraproduktiv, den Status quo einfrieren zu wollen. Weiß kann sich vorstellen, in zehn Jahren den größten Teil seines heutigen Rechenzentrums auch woanders betreiben zu lassen – der eigentliche Standort spiele ja gerade in der IT eine immer geringere Rolle. Office könne man heute alternativ auch aus der Cloud beziehen. Überzeugt ist er, dass er perspektivisch immer weniger Hardware selbst administrieren muss. Dafür hat er auch gar

keine Zeit, denn von ihm wird ganz anderes erwartet, nämlich die vielfältigen Aufgaben mit orchestrierter Präzision und wirtschaftlicher Effizienz zu lösen. Da bleiben keine Wünsche mehr offen. Naja, nicht ganz. Gefragt, was er sich denn von einer guten Fee wünschen würde, muss er nicht lange nachdenken: auf immer und ewig alle Sicherheitsrisiken loszuwerden. ■

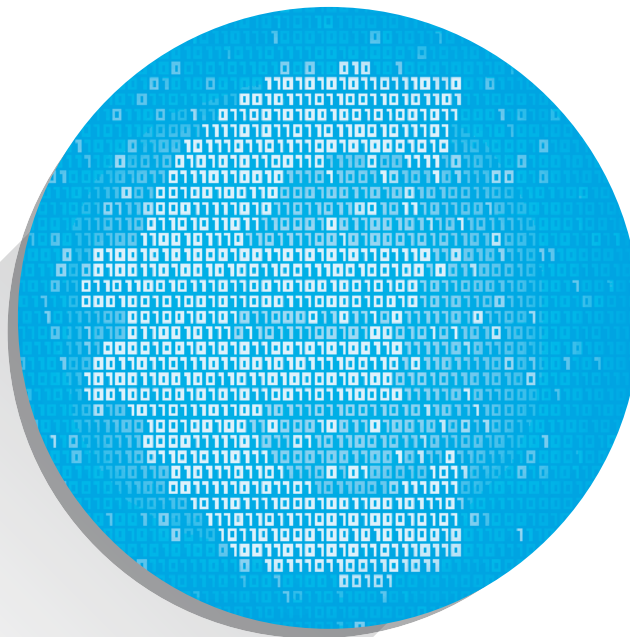
Die Stadt Amberg wechselte 2015 zum SYNERGO®-basierten Kfz-Zulassungsverfahren OK.VERKEHR.



Weiterer Schritt auf dem Weg zur Digitalisierung

Digital durchgängiger eRechnungsprozess in OK.FIS

Der Gesetzgeber forciert das E-Government: Bundesbehörden werden mit dem vom Bundeskabinett verabschiedeten „Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie 2014/55/EU über die elektronische Rechnungsstellung im öffentlichen Auftragswesen“ verpflichtet, elektronische Rechnungen anzunehmen und elektronisch zu verarbeiten.



Dies gilt auch für Rechnungen im Rahmen von Projekten, die einen Wert unterhalb der von der EU festgelegten Schwellenwerte haben. Bereits bestehende Praktiken, wie die Verpflichtung im Rahmen der Auftragserteilung, Rechnungen elektronisch auszustellen, bleiben davon unberührt. Leider fehlt es weiterhin an konkreten Hinweisen, wie sich der Normgeber das Geschehen in der Praxis vorstellt.

Auch die Tatsache, dass die Regelungen auf Bundesebene keine unmittelbare Wirkung in den Ländern und somit für die Kommunen entfalten, zeigt, dass die frohe Botschaft aus Berlin bei genauer Betrachtung schnell an Glanz verliert.

Bayern beteiligt sich in einer Bund-Länder-Arbeitsgruppe namens „Steuerungsprojekt eRechnung“ an der Erarbeitung

Ab 27.11.2019 muss jede Kommune elektronische Rechnungen empfangen und verarbeiten können.

von Umsetzungsregeln für die europarechtlichen Vorgaben. Mit kurzfristigen Ergebnissen ist hier eher nicht zu rechnen. Gleichwohl tickt die Uhr auch in Bayern: Genau an diesem Punkt sind Expertise und

Gestaltungskompetenz eines Softwarehauses gefragt, das die neuen Vorgaben mit ebenso praxistauglicher wie innovativer Software unterstützt. So hat sich die AKDB des Themas eRechnung schon seit Langem angenommen. Kunden der Finanzsoftware OK.FIS, egal ob im autonomen Betrieb oder im Rechenzentrum der AKDB betrieben, profitieren bereits heute von einem integrierten Web-Workflow zur eRechnungsbearbeitung. Der alternative Ansatz, das Thema eRechnung primär als Problem des Dokumenten-Managements zu betrachten und extern zu lösen, wurde hier schnell verworfen. Nur durch eine nahtlose Integration des eRechnungs-Workflows in die Finanzsoftware können Effizienzpotenziale sowie daraus folgende Kosteneinsparungen bestmöglich realisiert werden.

Strukturierte Rechnungsdaten erforderlich

Rechnungen sind dann eRechnungen, wenn sie strukturierte Daten enthalten. Bilddateien wie PDF-Dokumente, die mit einer E-Mail verschickt werden, dagegen nicht. Die Forderung nach strukturierten Rechnungsdaten erklärt sich aus dem Ziel der vollständigen oder durchgängigen Digitalisierung der Rechnungsstellungs- und -bearbeitungsprozesse als Schlusspunkt eines elektronischen Ausschreibungs- und Vergabeprozesses. Es soll ohne Medienbruch möglich sein, Rechnungen von der Erstellung über den Versand, den Empfang und die Bearbeitung und letztendlich bis zur Überweisung des Rechnungsbetrages zu bearbeiten. Technische Formate wie ZUGFeRD und XRechnung oder Transportmittel wie E-Mail, Cloud-Service oder Portal-Download sind dabei unerheblich. Selbst für die Papierrechnung mittels Post wird an einer Lösung gearbeitet, diese in eine strukturierte eRechnung zur Bearbeitung im Workflow umzuwandeln.

Durch die enge Integration in die Finanzsoftware ist die Nutzung vielfältiger Stammdaten wie Kontierungen oder Kreditoren jederzeit möglich. Damit können die Rechnungsdaten zuverlässig um buchhalterisch erforderliche Informationen angereichert werden.

- **Eine manuelle Erfassung bereits systemseitig bekannter Daten entfällt**
- **Die Fehlerquote bei der Datenerfassung sinkt, während die Bearbeitungsgeschwindigkeit steigt**
- **Buchhaltungskräfte verlieren nicht die Hoheit über den eRechnungsprozess, sie können in jedem Fall korrigierend eingreifen**

Dies ist allein schon deshalb erforderlich, um dem latent vorhandenen Misstrauen gegen einen vollelektronischen Rechnungsbearbeitungsprozess zu begegnen.

Im öffentlich-rechtlichen Raum ist – über das Unterschriftserfordernis für die Anordnung – die erwähnte Eingriffsmöglichkeit auch bei vollelektronischer Verarbeitung einer Rechnung gegeben. An dieser Stelle wird dann auch deutlich, welche Software bis zum Ende gedacht wurde: Ohne die Möglichkeit, die erforderlichen Feststellungen und schlussendlich auch die Anordnung als solche elektronisch signieren zu können, kann nämlich schlecht von einer vollständigen Digitalisierung des eRechnungsprozesses gesprochen werden. ■

Mit OK.FIS sind Finanzkunden auf gesetzliche Änderungen bestens vorbereitet.



Integration in die Finanzsoftware

Kosteneinsparung durch lückenlosen Workflow

Elektronische Signatur

Anreicherung mit buchhalterischen Informationen

Nutzung vielfältiger Stammdaten



Der eRechnungs-Workflow der AKDB erfüllt alle Anforderungen. Dabei ist er durch die hochgradige Skalierbarkeit für kleine Gemeinden, Großstädte oder Landkreise gleichermaßen attraktiv.

Die AKDB-Vertriebsberater informieren gerne über verfügbare Lösungen.

Der Kundenservice der AKDB

WIRKUNGS- VOLL UND KUNDEN- NAH



**Theresia Schweiger-Kamereck
vom Personal- und Bürgerservice
im Landratsamt Ebersberg:**



Wann wenden Sie sich an den AKDB-Kundenservice?

Zunächst versuche ich, anhand der mir zur Verfügung stehenden Unterlagen – wie einem Handbuch oder einem selbst angelegten Musterordner – weiterzukommen. An den AKDB-Kundenservice wende ich mich erst bei ganz ungewöhnlichen Fällen, die ich noch nie zu bearbeiten hatte, wenn ich wirklich nicht mehr weiterkomme.

Auf welchem Weg kontaktieren Sie den Kundenservice der AKDB am liebsten?

Die Möglichkeit, Calls über das Kundenportal zu eröffnen, liegt mir am meisten. Ich bin eher der „Online-Typ“. Zum Telefonhörer greife ich eigentlich nur dann, wenn es sehr schnell gehen muss.

Sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Anliegen zufrieden?

Ja, ich erhalte immer kompetente Auskünfte, die Rückmeldung erfolgt sehr schnell. Falls das nicht sofort möglich ist, recherchieren meine Gesprächspartner und rufen dann nochmals an.



Stefanie Dürr, Mitarbeiterin in der Steuerstelle und Abgabenverwaltung der Gemeinde Hebertshausen im oberbayerischen Landkreis Dachau:

Was schätzen Sie besonders am Kundenservice der AKDB?

Ich erhalte kompetente und unkomplizierte Hilfe zu den Fachverfahren. Mir gefällt, dass die Kollegen aus verschiedenen Kundenservice-Bereichen sich auch fachübergreifend zusammenschließen und mich so unterstützen. Wichtig zu erwähnen ist, dass der Kundenservice immer erreichbar ist und schnell reagiert: Bei anderen Hotlines ist das oft nicht so. Meistens rufen die AKDB-Mitarbeiter an und schalten sich via Fernwartung auf. So sehe ich die Problemlösung direkt und bekomme alles erklärt.

Haben Sie einen persönlichen Bezug zu den Servicemitarbeitern?

Ich kenne mittlerweile die meisten Mitarbeiter der Hotline, das erleichtert den Kontakt ungemein. Besonders schön ist es, die AKDB-Kollegen im Rahmen von Schulungen oder Installationen persönlich kennenzulernen.



Aufgaben der Kundenservice-Mitarbeiter

- Kundenanfragen beantworten
- schulen
- installieren
- beraten
- betreuen
- konfigurieren
- präsentieren
- testen

„Der Kunde steht im Mittelpunkt unseres Handelns.“ So lautet eine Maxime der AKDB, die unternehmensweit in allen Bereichen gültig ist. Ganz besonders trifft sie aber auf den Kundenservice zu.

Guter Service sollte – egal ob es um die Beantwortung von Fragen, einen Kundenwunsch vor dem Kauf eines Produkts oder um die Lösung eines Problems geht – immer drei Aspekte berücksichtigen: Kompetenz, Effizienz und Verwaltungsnähe. Die Kunden der AKDB erwarten zu Recht einfache, effektive Serviceinteraktionen. Dies wird dadurch erfüllt, dass den Kunden verschiedene Kanäle zur Verfügung stehen, um ihre Supportanfrage zu platzieren: Über die Servicerrufnummern der einzelnen Fachverfahren steht AKDB-Kunden telefonisch direkt ein Experte zur Verfügung. Über das Serviceformular im Kundenportal, das unter <https://kundenportal.akdb.de> aufrufbar ist, können Kunden ihr Anliegen jederzeit an die AKDB schicken. Einige Bereiche wie der Bereich Versorgungsunternehmen bieten zusätzliche webbasierte Portallösungen an. Der zentrale Kundenservice sorgt an der Hotline dafür, dass kein Anruf verloren geht. Einer der großen Vorteile der AKDB ist, dass alle Kundenservice-Mitarbeiter mit den Gegebenheiten der Kunden und deren Systemlandschaften vertraut sind und so immer gezielt reagieren können. Sie unterstützen die Kunden auch fachkundig vor Ort.



Ticket-System für mehr Transparenz und schnellere Lösungen

Im internen Ticket-System wird für jede Anfrage ein Ticket eröffnet, das eine eindeutige Ticketnummer erhält. Diese gewährleistet den Kunden unter anderem Transparenz bezüglich des aktuellen Bearbeitungsstandes ihrer Anfrage. Jedes erzeugte Ticket wird priorisiert. Daraus ergeben sich hinsichtlich der Dringlichkeit Abstufungen mit definierten Reaktionszeiten.

Ein internes Eskalationssystem sorgt rechtzeitig dafür, dass die vorgegebenen Reaktionszeiten nicht überschritten werden. Die Kundenservice-Mitarbeiter stehen im direkten Kontakt mit den Ansprechpartnern, die die Kunden benannt haben. Sollte der 1st-Level-Support, also die Fachleute aus den Geschäftsfeldern, diesen einmal nicht direkt helfen können, steht der 2nd-Level zur Verfügung, der den Entwickler-, Datenbank- und Systemsupport abdeckt.

Weitere Aufgaben im Kundenservice

Neben der Annahme und Bearbeitung von Anfragen an der Hotline schulen viele Mitarbeiter die Kunden und schätzen dabei den persönlichen Austausch. Auch Präsentationen der Fachverfahren und Serviceleistungen wie Installationen stehen genauso auf dem Programm wie die Unterstützung des Vertriebs. Darüber hinaus werden die Kunden in ihrer täglichen Arbeit und beim Umsetzen gesetzlicher Vorgaben durch die Serviceleistungen der AKDB rund um die Themen Geodaten, Kindergeld sowie Lohn- und Gehaltsabrechnungen entlastet. Die Kundenservice-Mitarbeiter sind mit ihrem Verwaltungs-, Rechts- und Verfahrenswissen dabei immer auf dem neuesten Stand.

Kundenservice-Mitarbeiter Bernd Frank aus dem AKDB-Geschäftsfeld Personalwirtschaft:



Was ist das Besondere am AKDB-Kundenservice?

Wir haben mit unseren Kunden langjährige Beziehungen, kennen viele persönlich und können uns auf die jeweiligen Belange gut einstellen. Durch den ständigen Informationsaustausch reagieren wir entsprechend auf ihre Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche.

Nach welcher Priorität werden Kundenanliegen bearbeitet?

Oberste Ziele sind schnelle Reaktion und sofortige Hilfe für den Kunden! Wir haben ein sechsstufiges Modell entwickelt, nach dem die Kundenanfragen priorisiert werden.

Michael Hausperger, zuständig unter anderem für Standesamt, Soziales und Personal bei der Gemeinde Bodenkirchen im niederbayerischen Landkreis Landshut:



Wann brauchen Sie üblicherweise fachliche Unterstützung?

Meistens bei Themen, mit denen ich noch nicht konfrontiert war. In kleinen Gemeinden besteht das Problem, dass man aufgrund der Vielfalt der Aufgaben bei Sonderfällen oft keine tiefen Kenntnisse besitzt. Da hilft mir die AKDB immer weiter.

Werden Ihre Anliegen in akzeptabler Zeit zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?

Ja. Die Rückrufe erfolgen immer zeitnah am gleichen Tag. Wenn wir im Personalwesen Eingabeschluss haben, kann ich dann immer noch die richtigen Eingaben machen.

Auf welchem Weg kontaktieren Sie den Kundenservice am häufigsten?

Per Telefon und über das AKDB-Kundenportal. Letzteres ist sehr praktisch, wenn ich Anhänge beifügen möchte, um zu zeigen, wo das Problem liegt. Außerdem kann ich das Kundenportal auch außerhalb der Geschäftszeiten nutzen, wenn der Kundenservice noch nicht besetzt ist.



Die Zufriedenheit der Kunden ist der Dreh- und Angelpunkt der Arbeit des AKDB-Kundenservice. Deshalb wird diese regelmäßig in Umfragen abgefragt, um die Dienstleistungen für die Kunden stets weiter optimieren zu können. Zur Bereitstellung eines reibungslos funktionierenden Kundenservice gehören auch eine Reihe von Technologien und deren bestmöglicher Einsatz. Dass das Zusammenspiel von Software und Arbeitsprozessen sehr gut funktioniert, wird dem Kundenservice der AKDB regelmäßig durch eine TÜV-Zertifizierung bestätigt. „Dies ist uns deshalb so

wichtig, da sowohl unsere Kunden als auch die AKDB selbst immens von einem herausragenden Kundenservice profitieren“, ist Kerstin Bonfig, die neue Leiterin der Kundenservicekoordination, überzeugt. ■





OB Pötzsch: „Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit der AKDB!“

Rückkehr der Stadt Selb zu den AKDB-Kernverfahren

Die Große Kreisstadt Selb im oberfränkischen Landkreis Wunsiedel im Fichtelgebirge setzt schon seit Jahren auf Fachverfahren der AKDB. Seit Beginn des Jahres hat sich die Stadtverwaltung auch wieder für die Personalabrechnung sowie für das neue Finanzwesen der AKDB als Rechenzentrumslösungen entschieden. Wir sprechen mit dem Oberbürgermeister sowie wichtigen Amtsleitern der Stadtverwaltung.

Herr Oberbürgermeister Pötzsch, warum haben Sie persönlich dem Stadtrat den Wechsel zu den AKDB-Lösungen vorgeschlagen?

Die eigentliche Umstellungsentscheidung ist mir recht leicht gefallen. Als Leiter einer Verwaltung geht es mir vor allem um die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter. Dafür ist es auch wichtig, dass die Arbeit auf einer Technik basiert, mit der man gut arbeiten kann. Von Anfang an war ein deutliches Signal aus der Mitarbeiterschaft zu spüren, dass man in diesem Zusammenhang wieder mit der AKDB zusammenarbeiten will. Die Erfahrungen aus der Vergangenheit haben gezeigt, wie gut das funktioniert hatte. Wir wollten wieder alle Kernverfahren aus einer

Hand bekommen. Der Stadtrat stimmte diesem Vorschlag im Sinne unserer Verwaltungsmitarbeiter einstimmig zu, ohne dass wir dafür größere Überzeugungsarbeit hätten leisten müssen. Wir waren hier auf einem Pfad, jetzt sind wir auf einem gemeinsamen Weg in die Zukunft!

Herr Moser, als Leiter der Stadtkämmerei nutzen Sie seit dem 1.1.2016 die doppelte Variante von Finanzwesen zentral Dialog der AKDB. Wie verlief für Sie die Umstellung, welche Verfahrensbausteine haben Sie besonders überzeugt?

Natürlich war die Umstellung erst mal mit einem gewissen Mehraufwand ver-

bunden. Alle Bausteine, die wir einsetzen werden, kennen wir noch nicht im Detail. Aber womit wir täglich arbeiten, zum Beispiel mit dem System zur Haushaltsüberwachung oder mit CAP, hat mich sehr beeindruckt. Gerade bei der Erfassung der Werte bringt das eine enorme Zeitersparnis gegenüber der Direkteingabe in OK.FIS. Darüber hinaus sind meine Kolleginnen voll des Lobes für den Bereich der Steuererfassung. Der Programmteil Grundsteuer und Gewerbesteuer ist mehr als zufriedenstellend.



„Im Rahmen eines klassischen Schulnotensystems würde ich der AKDB eine glatte Eins geben.“

Wie beurteilen Sie die Zukunftsperspektive der neuen Software – mit integrierten eAkten, mit elektronischen Workflows für Rechnungseingang und Anordnungssignatur sowie mit dem Anschluss an eine vollständig integrierte Vollstreckungssoftware?

Wir finden es gut und zukunftsorientiert, dass es diese Möglichkeiten gibt und wir werden sie sicher nutzen. Erst mal müssen wir uns aber im Umgang mit dem System üben. Wenn das alles funktioniert, werden wir die nächsten Schritte gehen.

Herr Moser, der Bayerische Kommunale Prüfungsverband BKPV prüft auch die Wirtschaftlichkeit des Softwareeinsatzes. Hat auch dies die Neuorientierung beeinflusst?

Der BKPV hat unsere Softwaresituation beleuchtet und sich sinngemäß geäußert, dass wir die zuvor eingesetzte Software aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten überdenken sollten. Nicht zuletzt das hat dazu geführt, einen neuen Weg zu beschreiten.

Herr vom Ende, Sie sind Leiter der Personalverwaltung. Wie fühlen Sie sich im Wechselprozess durch die Fachspezialisten und die Vertriebsberater der AKDB betreut?

Der Wechsel hat sehr gut geklappt! Das war ja nun schon mein zweiter Umstieg nach 2006, und ich muss sagen, dass diesmal der Zeitaufwand noch um einiges geringer war. Im Rahmen eines klassischen Schulnotensystems würde ich der AKDB eine glatte Eins geben – die AKDB

ist auf dem Gebiet einfach ein Profi. Auch bei den Datenmigrationen hatten wir dank der Vorarbeit der AKDB keinerlei Probleme. Dirk Blinzler hat uns hier hervorragend unterstützt.

Herr vom Ende, was sind für Sie die großen fachlichen Vorteile der eingesetzten AKDB-Lösung, was hat Sie am meisten überzeugt?

Alles ist besser integriert, wir haben keine Insellösungen mehr. Insbesondere die Haushaltsplanungs- und Statistikbereiche haben sich verbessert. Die Software ist benutzerfreundlich, der Einsatz fällt uns sehr leicht. Einer der größten Fortschritte liegt im Bereich Personal- und Auswertungsweisen: Die Automatisierung bedeutet eine spürbare Arbeitsentlastung und vor allem Zeitersparnis.

Herr Schmid, als EDV-Leiter der Stadt kennen Sie die Hintergründe, Rahmenbedingungen und Entscheidungsprozesse pro Rechenzentrum am besten. Was waren die Hauptgründe für den Wechsel ins Outsourcing-Rechenzentrum der AKDB?

Unter dem Gesichtspunkt „Sicherheit beim Outsourcing“ hat sich die AKDB ganz einfach als perfekter Partner herausgestellt. Der Status der AKDB bei den Hilfeleistungen für Kommunen, die Anbindung über das bayerische Behördennetz, die Zertifizierung nach dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik – das alles zusammen hat uns überzeugt! ■

Bild oben:

Dieter Barthel (Mitarbeiter der Personalverwaltung), Horst Summerer (Leiter Stadtkasse), Heinrich Moser (Leiter Stadtkämmerei), Hans-Peter Pluta (Leiter AKDB-Geschäftsstelle Oberfranken), Bianca Ackermann (AKDB-Vertriebsberaterin), Oberbürgermeister Ulrich Pötzsch, Lothar Schmid (Leiter EDV), Werner vom Ende (Leiter Personalverwaltung)





Neue Produktgeneration SYNERGO® im einheitlichen Look

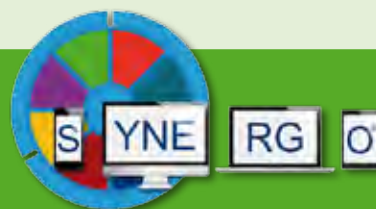
Auswertungsassistent in OK.EWO

Mit dem neuen Auswertungsassistenten schlägt die AKDB bei der Einführung innovativer SYNERGO®-Technologien ein weiteres Kapitel auf – nun auch in der Meldeamtssoftware OK.EWO.

Der Auswertungsassistent ermöglicht die benutzerdefinierte Erstellung von Abfragen aus dem Meldedatenbestand der eigenen Verwaltungseinheit – in Gemeinden, Städten und Verwaltungsgemeinschaften. Bei Letztgenannten können die Auswertungen auch auf einzelne Mitgliedsgemeinden selektiert werden. Für eine leichtere Auswertung gliedert sich der Auswertungsassistent in ein Personen- und ein Objektmodell. Den Auswertungen im Personenmodell liegen Personendaten, den Auswertungen im Objektmodell die kommunalen Gebietsgliederungsdaten zugrunde.

Der Auswertungsassistent beinhaltet auch eine Reihe von Standardauswertungen. Dazu zählen die Einwohnerzahl pro Gemeinde, detailliert heruntergebrochen auf Gebiete, Ortsteile und Straßen, sowie zugezogene Personen, Geburtstags- und Ehejubiläen und vieles mehr.

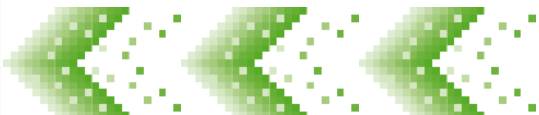
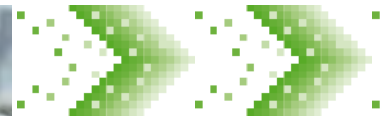
Will ein Sachbearbeiter eine entsprechende Auswertung erstellen, stehen ihm praktisch alle Datenfelder des Melderegisters als Abfrageelement und als Ausgabeelement zur Verfügung. Sind bei den Abfrageelementen Schlüsselwerte vorhanden, stehen auch diese zur Auswahl. Änderungen an den Personensätzen werden archiviert, was auch rückwirkende Stichtagsauswertungen ermöglicht. Für die benutzerdefinierten Auswertungen benötigen die Sachbearbeiter keinerlei SQL-Kenntnisse. ■



Wie in einer der vorangegangenen Reportausgaben dargestellt, basieren die neuen OK-Produkte der AKDB auf SYNERGO®, einem Konzept, das den Fachverfahren ein hohes Maß an technologischen Innovationen beschert. Selbstverständlich ist auch OK.EWO in die SYNERGO®-Strategie eingebettet. Der neue Auswertungsassistent ist ein weiteres Modul, das die neue SYNERGO®-Technologie nutzt. OK.EWO-Kunden profitieren dank eines evolutionären Prozesses von einem reibungslosen und einfachen Übergang auf die neue Produktgeneration.

OK.EWO macht Meldebehörden fit

Umsetzung des Datenaustauschverbesserungsgesetzes



Der anhaltende Zuzug Asylsuchender erfordert eine optimale elektronische Unterstützung der Meldebehörden. Die AKDB hat in ihrer marktführenden Meldeamtssoftware OK.EWO die erforderlichen Änderungen des Gesetzgebers vollzogen.

Der Bundestag verabschiedete mehrere Gesetze zur besseren Unterstützung des Asylverfahrens. Eine vorrangige Bedeutung nimmt dabei das „Gesetz zur Verbesserung der Registrierung und des Datenaustausches zu aufenthalts- und asylrechtlichen Zwecken“ ein, das sogenannte Datenaustauschverbesserungsgesetz. Die erweiterte digitale Unterstützung sorgt für einen validen Überblick über die nach Deutschland eingereisten Personen und ermöglicht einen verbesserten Datenaustausch zwischen den beteiligten Behörden.

Kerndatensystem im Ausländerzentralregister

Eine wesentliche Regelung des neuen Gesetzes betrifft das Ausländerzentralregister AZR. Dort werden asyl- und schutzsuchende Personen mit ihren Stammdaten wie Namen, Geburtsdatum und -ort, Staatsangehörigkeit usw. gespeichert. Auf der Grundlage des Datenaustauschverbesserungsgesetzes wurde im AZR zum 1. November 2016 ein zentrales Kerndatensystem eingerichtet, in dem Ausländer mit erweitertem Datenumfang abgespeichert werden.

Eine weitere Neuerung zielt auf die verbesserte digitale Unterstützung der Meldebehörden ab. Gleichzeitig zur Einrichtung des zentralen Kerndatensystems ist am 1. November 2016 mit OSCI-XMeld V 2.2 eine neue Version des standardisierten Datenaustauschformats im Meldewesen eingeführt worden. Diese Version ermög-

licht Datenübermittlungen aus dem Kerndatensystem an die Meldebehörden. In den Fällen, in denen ein Ausländer zum Beispiel ein Asylgesuch gestellt hat oder unerlaubt eingereist ist, werden unverzüglich nach seiner Unterbringung in einer Aufnahmeeinrichtung neben seinen Personalien die Ankunftsnummer, die Anschrift sowie eventuelle Übermittlungssperren aus dem AZR an die zuständige Meldebehörde übermittelt.

Die AKDB hat die neuen Datenübermittlungen aus dem AZR an die Meldebehörden im Fachverfahren OK.EWO termingerecht umgesetzt und ab Mitte September an ihre Kunden ausgeliefert. Für die Bearbeitung eines Zuzugs in OK.EWO können die oben genannten Daten zu den asylsuchenden Personen aus dem AZR medienbruchfrei übernommen werden, eine aufwendige und fehleranfällige manuelle Erfassung eventuell ungewohnter Namen entfällt. ■



Weitere Ausprägung der IT-Konsolidierung

Leistungsfähig und flexibel dank Servicecenter

Die IT-Konsolidierung im kommunalen Bereich hat viele Facetten: Physische Systeme werden vereinheitlicht und zusammengeführt oder, wo möglich, gleich zugunsten einer höheren Flexibilität virtualisiert. Auch das Auslagern ganzer IT- und Bearbeitungsprozesse aus der Kommunalverwaltung ist keine Seltenheit mehr, sondern unumkehrbarer Trend.

Mit diesem Aspekt der IT-Konsolidierung verfolgen Kommunen mehrere Ziele: Vor dem Hintergrund steigender Komplexität müssen Gemeinden, Städte, Landkreise und Bezirke weiterhin Datenschutz und Datensicherheit garantieren können. Gleichzeitig wollen sie die Hoheit und Kontrollfähigkeit über die eigene IT dauerhaft erhalten, auf innovative, technologische Trends flexibel reagieren, einen leistungsfähigen, wirtschaftlichen,

stabilen und zukunftsfähigen Betrieb sicherstellen sowie attraktive Arbeitgeber für IT-Fachpersonal bleiben. Doch das Auslagern von IT-Prozessen allein ist nicht die letzte Evolutionsstufe kommunaler IT-Konsolidierung. Zunehmend wollen sich Kommunen von komplexer und zeitaufwendiger Sachbearbeitung entlasten, die oftmals hohes Spezialwissen erfordert. Die AKDB übernimmt diese Tätigkeiten in ihren Servicecentern.

Dienstleistungen in Ergänzung zu den gehosteten Fachanwendungen der AKDB

Die AKDB bietet begleitend zu ihren verschiedenen Softwarelösungen passgenaue Dienstleistungen zu den jeweiligen Fachverfahren an. AKDB-Kunden nehmen diese Dienstleistungen in zunehmendem Maße in Anspruch. So werden aktuell monatlich über 27.000 Personalfälle im Servicecenter Personalwirtschaft auf Basis

der Personalmanagement- und Abrechnungsoftware der AKDB abgerechnet. Ein Bereich, der jährliche Steigerungsraten bei den Nutzerzahlen um fast zehn Prozent verzeichnet. Das Servicecenter Personalwirtschaft bietet modular aufgebaute Dienstleistungen rund um die Lohn- und Gehaltsabrechnung und basiert auf einer im Rechenzentrum installierten Arbeitsumgebung. Die Lösung ist für den Kunden individuell zugeschnitten. Maßgeschneidert heißt dabei, dass die Kommune selbst bestimmt, welche Aufgaben in welchem Umfang ausgelagert werden sollen. Die AKDB-Spezialisten bearbeiten alle übertragenen vergütungsrelevanten Fälle, bereiten die Abrechnung vor, überprüfen die Ergebnisse, übernehmen auf Wunsch die Reisekostenabrechnung und übersenden schließlich Lohnunterlagen, Auswertungen und Protokolle.



Kommunen ganz unterschiedlicher Größe werden auch durch die Leistung der AKDB-Landesfamilienkasse entlastet. Die Servicemitarbeiter der AKDB bearbeiten etwa 11.000 Fälle im Monat. Dabei übertragen Gemeinden, Städte, Landkreise oder Bezirke die Kindergeldbearbeitung ihrer leistungsberechtigten Mitarbeiter an die AKDB und ermöglichen ihren Kommunalverwaltungen dadurch Zeitersparnis, Reduzierung der Kosten sowie mehr Konzentration auf das Wesentliche. Schließlich runden noch das Servicecenter Grundstückswesen, das unter anderem die vollständige Pflege aller Geobasisdaten und die Dienstleistung eines entsprechenden Scan-Service umfasst, sowie das im Folgenden kurz vorgestellte neue Servicecenter Finanzwesen das umfassende Dienstleistungsangebot der AKDB ab.

Finanzen im Griff behalten

In kommunalen Finanzverwaltungen ergeben sich häufig kurzfristige Aufgaben und Anforderungen, die angesichts auftretender Personalengpässe nur schwer zu bewältigen sind. Das neue Angebot lässt sich über geeignete und auf die jeweiligen Erfordernisse individuell zugeschnittene

Einzelleistungen oder mittels kompletter Leistungspakete abrufen. Dabei bestimmt der Kunde, welche Aufgaben die AKDB in welchem Umfang erledigen soll. Angesichts des zunehmenden Fachkräftemangels kann das Know-how erfahrener AKDB-Kundenbetreuer Kommunen spürbar unterstützen – das Angebot reicht von der Abwicklung der kompletten Jahresrechnung bis zur Personalunterstützung vor Ort bei Ressourcen-Engpässen wegen Krankheit oder Urlaub.

Die kommunale Sachbearbeitung wird immer komplexer und zeitaufwendiger. Sie erfordert ein Spezialwissen, das die kommunalen Kunden häufig nicht mehr vorhalten können. Eine Erkrankung oder das Ausscheiden von Fachmitarbeitern stellt Kommunen dann oft vor schwerwiegende Probleme. Bei der Wiederbesetzung ist es unter Umständen problematisch, qualifiziertes Fachpersonal zu finden. Oftmals werden Mitarbeiter aus anderen Branchen eingestellt, die keine Verwaltungsausbildung vorweisen können. Seitens der Gesetzgebung werden laufend neue Aufgaben definiert, welche die Kommunen zusätzlich meistern müssen. Dies ist aber

angesichts einer ohnehin meist dünnen Personaldecke nur eingeschränkt möglich.

Andererseits ist auch eine veränderte und gestiegene Erwartungshaltung der Bürger an die Serviceorientierung ihrer Verwaltungen zu beobachten. Diese kann in der Regel nur dadurch erfüllt werden, dass Abläufe optimiert sowie aufwendige und komplexe Aufgaben ausgelagert werden. Kommunen dürfen bei allen sich verstärkenden Tendenzen zum Outsourcing nicht außer Acht lassen, dass die rechtliche Verantwortung für die Dienstleistungen aus juristischen Gründen immer beim Kunden verbleibt.

Mit der Errichtung verschiedener Servicecenter hat die AKDB dazu beigetragen, Leistungsfähigkeit, Flexibilität, Sicherheit und Datenschutz der kommunalen Informationstechnik zu verbessern. Die Bündelung der kommunalen IT bei öffentlich-rechtlichen Dienstleistern birgt große Einsparpotenziale – nicht zuletzt vor dem Hintergrund der zu erwartenden erheblichen Kostensteigerungen durch eine immer komplexer werdende IT insgesamt. ■

Ein Geograph in der IT

Interview mit Moritz Rudloff (30),
Mitarbeiter im Outsourcing-Rechenzentrum



Moritz Rudloff

ist studierter Geograph (Master of Science) und verantwortet den Einwohnermeldebereich im AKDB-Rechenzentrum. Er arbeitet im Nebenberuf in einem Startup-Unternehmen aus Unizeiten und bereist gerne exotische Länder wie Usbekistan.

Seit zwei Jahren ist der gebürtige Unterfranke Moritz Rudloff fest bei der AKDB angestellt, nachdem er zuvor schon als Werkstudent den Outsourcing-Bereich kennengelernt hatte. Er weiß auch, wie wichtig der reibungslose Betrieb der Fachverfahren beim Kunden vor Ort ist ...

Kann es sein, dass die AKDB schon zum zweiten Mal Ihr Arbeitgeber ist?

Ja, im Grunde kann man das so sagen. Das erste Mal war ich als Werkstudent im Outsourcing-Rechenzentrum tätig. Im November 2014 endete diese Tätigkeit. Zu dieser Zeit war auch eine reguläre Stelle im Rechenzentrum ausgeschrieben, auf die ich mich beworben habe. Ich habe mich darüber gefreut, dass die AKDB sich für mich entschieden hat. So kam ich im Januar 2015 als fest angestellter Mitarbeiter wieder. Die zwei Jahre sind wie im Flug vergangen. Das liegt wahrscheinlich daran, dass mir meine Arbeit sehr viel Spaß macht und tagtäglich neue Herausforderungen auf mich warten. Für mich fühlt sich das gut an.

Wo haben Sie die Kenntnisse erworben, um ein technisch sehr komplexes IT-System warten und bedienen zu können?

Ausgeschrieben war ja ein Fachinformatiker. Ich bin eigentlich studierter Geograph. Letztlich konnte ich meine Kenntnisse in erster Linie über das Studium erwerben, da ich im Nebenfach Informatik gewählt hatte. In der Geographie ist Datenverarbeitung generell ein Kernthema. Denkt man beispielsweise an die satellitengestützte Erdbeobachtung, in der hunderttausende Datensätze verarbeitet werden, wird schnell klar, dass man auch mit den

zugehörigen Systemen umgehen können muss. Wenn man es in Prozent ausdrücken wollte, so bestand mein Studium etwa zur Hälfte aus Informatik.

Was sind denn Ihre Aufgaben im Outsourcing-Rechenzentrum?

Ich habe die Hauptverantwortung für den Betrieb und den technischen Support von OK.EWO und alle damit verwandten und verschränkten Verfahren im Outsourcing-Rechenzentrum. Für Betriebssysteme und Datenbanken ist ein anderer Bereich bei uns verantwortlich.

Ist es nicht schwierig, den Überblick zu behalten zwischen unterschiedlichen Patches, Updates, Upgrades, Schnittstellen usw.?

Gerade am Anfang ist es sicherlich nicht einfach, alles übersichtlich zu organisieren. Es stehen aber jede Menge administrativer Tools zur Verfügung, um die Zusammenhänge zu verstehen und den Überblick zu behalten. Unabhängig davon sind wir natürlich bemüht, neue Programmversionen so schnell wie möglich einzuspielen. Das geschieht in der Regel in Nachtschichten, damit die Arbeit vor Ort beim Kunden nicht behindert wird.

Was passiert bei Ihnen im Rechenzentrum, wenn bei einem Mitarbeiter in

einer Kommune plötzlich das System streikt und Bürger vor seinem Schalter Schlange stehen?

Die Situation, in der sich der Mitarbeiter und die Mitarbeiterin vor Ort befinden, ist uns sehr bewusst. In einer solchen Situation helfen alle Kollegen bei uns im Haus zusammen, um schnell die Fehlerursache einzugrenzen und dann die Ausfallzeit so gering wie möglich zu halten.

Was fällt Ihnen zu Wasserpfeifen ein?

(lacht) Sie haben gegoogelt! Ja, im Nebenberuf bin ich tatsächlich Wasserpfeifenproduzent. Zusammen mit einem Partner habe ich eine mobile Wasserpfeife entwickelt. Die Idee dazu ist beim Skifahren entstanden. Ich wollte unbedingt auf der Piste in der Sonne Wasserpfeife rauchen.

Bleibt Ihnen genug Zeit für Ihr Privatleben? Womit beschäftigen Sie sich am liebsten in Ihrer Freizeit?

Ich bin viel an der frischen Luft unterwegs. Wandern und Radtouren unternehme ich ebenso gerne wie Reisen in ferne Länder wie Usbekistan oder Island. Auch handwerklich betätige ich mich mit Begeisterung im Garten oder meiner Werkstatt: Ich habe es gern, wenn man das Geschaffene auch anschauen und anfassen kann. ■

Lesen Sie im nächsten Report unter anderem

... über die hessische Landeshauptstadt Wiesbaden:

Die zweitgrößte Stadt Hessens bietet ihren etwa 280.000 Einwohnern Online-Verwaltungsdienstleistungen über das Bürgerservice-Portal an und ist seit 1996 der erste außerbayerische AKDB-Kunde im Einwohnermeldewesen. Wir schauen zurück und sprechen mit Rüdiger Wolf, Abteilungsleiter des Wiesbadener Bürgerbüros.



... über Herausforderungen für kommunale IT-Leiter:

Wir sprechen mit Rolf Saathoff, IT-Leiter im Landratsamt Ostallgäu, unter anderem über größere IT-Projekte in Landratsämtern, über einen einheitlichen Standard für die Einbindung mobiler Geräte in Behörden und über Vorteile für Kommunen durch das umfassende Auslagern von IT-Prozessen an Dienstleister, wie etwa OK.VERKEHR im AKDB-Rechenzentrum.

Impressum

AKDB REPORT | Magazin für Kommunen
29. Jahrgang, Heft 03|2016

Inhaber und Verleger

AKDB · Anstalt des öffentlichen Rechts
Hansastraße 12–16, 80686 München
Telefon: +49 89 59 03-0
E-Mail: presse@akdb.de
www.akdb.de

Herausgeber

Alexander Schroth
Geschäftsführender Direktor
Telefon: +49 89 59 03-18 24
E-Mail: alexander.schroth@akdb.de

Redaktion

Wolfram Weisse (verantwortlich)
Telefon: +49 89 59 03-15 16
E-Mail: wolfram.weisse@akdb.de

Andreas Huber
Telefon: +49 89 59 03-12 94
E-Mail: andreas.huber@akdb.de

Susanne Schuster
Telefon: +49 89 59 03-18 91
E-Mail: susanne.schuster@akdb.de

Konzept & Design

balleywasl.muenchen GmbH

Bezugspreis

Bei Einzelbezug 7,50 EUR.
Für Kunden der AKDB ist der
Bezug kostenlos. Nachdruck nur
mit Genehmigung der AKDB.
©2016 AKDB

Fotonachweise:

AKDB | BMW Group | Zukunftsinstitut
GmbH | ENISA |
Shutterstock: one AND only | rodho
Thinkstock: Alen-D | AlexBrylov |
AllesSuper21 | Anna_leni |
Andrej Schewtschenko | Artizarus |
artsstock | Asergieiev | BeatWalk |
bellabrend | canbedone | chelovek |
Choreograph | Creatas | Daniel Ernst |
DigitalStorm | Digital Vision. | dikobraziy |
DMEPhotography | Edyta Linek |
Epifantsev | Goodshoot |
Gulay Sakalli | Ingram Publishing |
Jupiterimages miluxian | karandaev |
khvost | Oakozhan | Rostislav_Sedlacek |
shironosov | Studiograndoest |
style-photography | taoty | thehague |
tonefotografia | ValuaVitaly | Vladgrin



Frohe Weihnachten

und ein gutes neues Jahr.