



In sicheren Händen

Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe überreicht BSI-Zertifikat

Schwerpunkt: Bayerns Finanzminister Söder im Interview | Seite 6

Lösungen: Leichtere Kfz-Abmeldung | Seite 28

Nachgefragt: Interview mit Hans-Peter Pluta | Seite 30



Editorial

Die NSA-Affäre hat viele Fragen aufgeworfen: Vertrauen sich Staaten untereinander? Vertrauen Bürger dem Staat? Vertrauen Kunden ihrem IT-Dienstleister? Auch für die AKDB sind diese Fragen sehr wichtig, werden doch im AKDB-Rechenzentrum hoch schützenswerte Daten verarbeitet. Im Sommer hat das Bundesamt für Sicherheit in der IT der AKDB das Zertifikat auf Basis des IT-Grundschutzes erteilt und sie so in den kleinen Kreis zertifizierter kommunaler IT-Dienstleister aufgenommen: ein wichtiger Grundstein für das Vertrauen der Kunden. Das BSI bestätigt der AKDB, technisch und organisatorisch auf dem aktuellsten Stand zu sein. Die Zertifizierung hat »frischen Wind« in bestimmte Abläufe gebracht und die Mitarbeiter sensibilisiert. Regelmäßige Überprüfungen werden sicherstellen, dass das System »in Bewegung« bleibt – in der IT ist nichts statisch.

Die AKDB hat einen hohen Aufwand in die Zertifizierung durch eine neutrale Instanz wie das BSI investiert: Denn mittlerweile nutzen viele bayerische Kommunen etwa die Outsourcing-Angebote der AKDB und vertrauen auf höchste Sicherheitsvorkehrungen. Sensible Daten werden auch beim bayernweiten Meldeauskunftssystem oder bei den elektronischen Personenstandsregistern im Rechenzentrum der AKDB verarbeitet. Der Freistaat Bayern entschied sich bewusst dafür, hoheitliche Daten nur im öffentlich-rechtlichen Rechenzentrum der AKDB verarbeiten zu lassen. Und schließlich hat sich die Technologie des Bürgerservice-Portals bayernweit durchgesetzt. Über 100 Kommunen nutzen mittlerweile das bei der AKDB im Rechenzentrum betriebene Portal, gerade kam die Landeshauptstadt München dazu.

AKDB und Kommunen sind also schon heute gut aufgestellt. Bayerns Finanzminister Markus Söder widmet dem Thema IT-Sicherheit zukünftig noch mehr Aufmerksamkeit. Wenn auch die konkrete Ausgestaltung der »Bayern-Cloud« noch offen ist, sind wir dazu bereit, eine verantwortungsvolle Rolle zu übernehmen. Auch den angekündigten beschleunigten Breitbandausbau sehen wir als wichtige Unterstützung für unsere Rechenzentrums-Angebote.

Ich wünsche im Namen der gesamten AKDB Ihnen und Ihrer Familie besinnliche Feiertage und viel Glück und Gesundheit für 2014.

Alexander Schroth
Vorstandsvorsitzender der AKDB



Bayern als Leitregion des digitalen Aufbruchs

Der AKDB-Report führte mit Dr. Markus Söder, dem Bayerischen Staatsminister der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat, ein Interview zu einem Schwerpunkt der Regierungserklärung: die Digitalisierung Bayerns.
ab Seite 6

Jugend- und Sozialhilfe im Wandel

Wachsende politische Anforderungen bei immer knapperen Mitteln: Das neuentwickelte OK.JUS bietet eine maßgeschneiderte Lösung für Jugend- und Sozialämter und lässt den Verwaltungen mehr Zeit für ihre Kernaufgabe, die Arbeit am Menschen.

Seite 18



Kfz-Abmeldung leicht gemacht!

Der Report berichtet über ein erfolgreiches Pilotprojekt mit der Stadt Ingolstadt. Wovon bereits jetzt die Audi AG profitiert, kommt schon bald allen Bürgern zugute. Für die Auto-Abmeldung muss sich dann niemand mehr in die Warteschlange bei der Kfz-Zulassungsstelle einreihen.

Seite 28

Schwerpunkt

Report-Interview mit dem Bayerischen Finanzminister Dr. Markus Söder	6
Datenschutz und Datensicherheit: Verantwortung schafft Vertrauen, Technik schafft Sicherheit	8
Chancen und Risiken von Social Media	10
Projekt Sicherheit bei mobilen Angeboten: Pro und Contra mobile Endgeräte	11
IT-Sicherheit bei der AKDB: »Kommunale Daten in guten Händen«	12
Extended Support für Windows XP endet	14
Wasserversorger Spessartgruppe im AKDB-Rechenzentrum	15
Zehn Jahre Kooperation mit der Schleupen AG: Interview mit den Vorständen	16

Kurz & aktuell

Kundenserviceumfrage 2013: Verbesserung auf hohem Niveau	4
Elektronische Akte in EinsA	4
München entscheidet sich für Bürgerservice-Portal und OK.EWO!	5
Stadtwerke Pfarrkirchen wechseln	5

Bürger & Verwaltung

Der schnellste Weg zur Behörde: Das sagen Bürger zum kommunalen Online-Angebot	18
--	----

Kunden & Lösungen

Jugend- und Sozialhilfe im ständigen Wandel	20
Landau/Pfalz: »Der SEPA-Weg war lang, aber dank OK.FIS nicht steinig«	22
Modernes Termin-Management im Bürgerservice-Portal	23
Erfolgreich integriertes ePayment bei der Stadt Würzburg	24
Mit der Serviceplattform Digitales Bayern zur Fischerprüfung	25
Vorbereitung der Kommunalwahlen 2014	26
Bauhöfe flexibel und effizient verwalten	27
Medienbruchfreie Kfz-Außerbetriebsetzung: freigerubbelt und abgemeldet	28

Nachgefragt

Interview mit Hans-Peter Pluta	30
--	----

Vorschau

Themen der Reportausgabe 01 2014	31
--	----

Service auf hohem Niveau

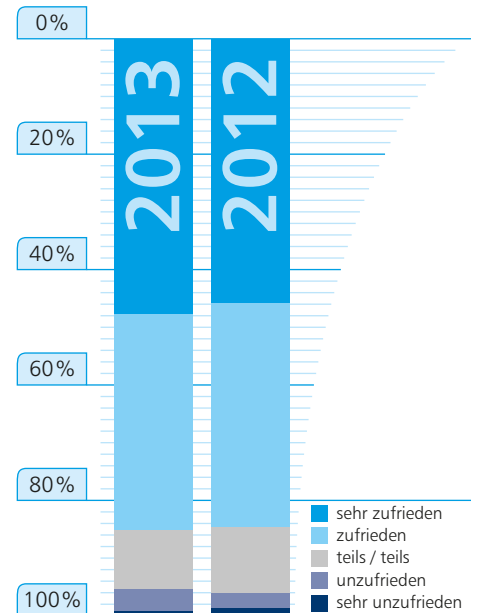
Die Ergebnisse der jüngsten AKDB-Kundenserviceumfrage bestätigen, dass die ständigen Optimierungsmaßnahmen im Bereich Kundenservice wahrgenommen und honoriert werden.

Wie schon 2012 wird die Gesamtzufriedenheit von AKDB-Kunden bei den Aspekten Fachkompetenz, Erreichbarkeit und Reaktionszeit mit einer Gesamtnote von 1,7 äußerst positiv beurteilt. Bei der durch ein unabhängiges Institut durchgeführten Umfrage waren mehr als 85 Prozent der Befragten mit den Leistungen der AKDB im Einzelfall zufrieden bis sehr zufrieden. Über 37 Prozent der Befragten konstatierten der

AKDB eine Qualitätsverbesserung in den vergangenen zwölf Monaten. Eine Frage galt dem bevorzugten Mitteilungsweg für einen Bearbeitungsfall. Hier zeigen die Ergebnisse, dass Kunden, die ihre Anliegen über das AKDB-Kundenportal mitteilen, besonders zufrieden mit Service und Support sind. Die Umfrage ist für die AKDB zugleich ein Ansporn, noch besser zu werden.

Unter <http://kundenportal.akdb.de> erhalten registrierte Benutzer neueste Informationen und Fortbildungsmöglichkeiten zu den von ihnen eingesetzten Verfahren und Lösungen. Zudem können Supportfälle online an das AKDB-Service-Team gemeldet werden.

Gesamtzufriedenheit



Schnellere Suche, weniger Archiv

Elektronische Akte im Einbürgerungsverfahren EinsA

Nach dem Ausländerverfahren OK.VISA wurde auch das Einbürgerungsverfahren EinsA um die elektronische Akte erweitert. Damit können alle Dokumente am Arbeitsplatz sicher und strukturiert abgelegt, schnell recherchiert und wiedergefunden werden.

Während der Fallbearbeitung in EinsA können die zum jeweiligen Datensatz im eArchiv abgelegten Dokumente aufgerufen oder aktuell erzeugte Dokumente archiviert werden. Existiert beim Aufruf noch keine elektronische Akte zum Datensatz, so wird diese automatisch angelegt. E-Mails können unmittelbar aus dem Mailsystem heraus in der elektronischen Akte abgelegt werden. Bei schriftlichen Anfragen bietet sich an, diese einzuscannen und zum Vorgang abzulegen.

Die elektronische Akte von EinsA bietet zusammengefasst folgende Vorteile:

- Schnelles Wiederfinden von Dokumenten direkt am Arbeitsplatz des Sachbearbeiters
- Reduzierung des Raumbedarfes für Archive/Registraturen
- Kurze Einarbeitungszeiten dank logischer Benutzerführung
- Geringe Anschaffungskosten



Einwohnermelde-Software und Bürgerservice-Portal

Stadt München ist zweimal dabei!

Die Landeshauptstadt München führt im Rahmen der eGovernment-Strategie das Bürgerservice-Portal der AKDB ein, vereinfacht damit die Verwaltung und ersetzt viele Behördengänge. Weiterer Erfolg für die AKDB: Sie erhielt nach einer europaweiten Ausschreibung den Zuschlag für ein neues Einwohnermelde-Fachverfahren.

Mit München können nun schon über drei Millionen bayerische Bürger Amtsgänge bequem, zeitsparend und sicher rund um die Uhr von zu Hause aus oder unterwegs online erledigen und bayernweit auch Bürgerdienste anderer Kommunen oder des Freistaates

nutzen. Münchens Bürgermeisterin Christine Strobl zeigte sich zufrieden: »Mit der in Bayern marktführenden eGovernment-Plattform reagieren wir auf gestiegene Bürger-Erwartungen hinsichtlich einfacher und sicherer Verwaltungsdienstleistungen.«

Auch im Bereich Einwohnermeldewesen hat sich München für die AKDB entschieden. Nach der europaweiten Ausschreibung freut sich die AKDB, die mit OK.EWO eines der marktführenden Software-Produkte anbietet, über die Auftragserteilung. Neben der hohen fachlichen und technischen Qualität von OK.EWO hat sich insgesamt das wirtschaftlichste Angebot durchgesetzt.



AKDB-Service-Rechenzentrum

Stadtwerke Pfarrkirchen lagern IT aus

Eine wichtige Weichenstellung für die Zukunft: Die Stadtwerke Pfarrkirchen wechselten im Sommer ins AKDB-Service-Rechenzentrum für Versorgungsunternehmen.

Jahrelang wurde die IT, basierend auf der integrierten Software Schleupen.CS für die Energiewirtschaft, von Hermann Schönhofer erfolgreich in eigener Regie administriert und betreut. Nachdem die Zyklen für Programmversionen und Infrastruktur immer kürzer wurden, haben sich die Stadtwerke entschieden, das Hosting an die AKDB zu übertragen. Damit stehen den Stadtwerken stets aktuelle Programme und Systemumgebungen zur Verfügung. Der langfristige Vertrag gibt beiden Seiten die notwendige Planungssicherheit. Die Stadtwerke Pfarrkirchen sind schon das achte Versorgungs-



Pfarrkirchen ist die Kreisstadt des niederbayerischen Landkreises Rottal-Inn – mit viel Geschichte und Tradition. Ein Wahrzeichen ist das Wimmer-Ross.

unternehmen, das diesen in der Branche anerkannten Service in Anspruch nimmt. Sie versorgen die Bevölkerung regional mit Strom, Gas und Wasser, kümmern sich um die Abwasserbeseitigung und betreiben überdies ein Erlebnisbad und den Stadtbus für Pfarrkirchen.



Pfarrkirchen: Die kaufmännische Leiterin Alexandra Seidinger-Brunn und der IT-Administrator Hermann Schönhofer bei der Vertragsunterzeichnung

»Projekt Bürgerservice-Portal ist Vorbild für Deutschland«

Die IT-Sicherheit im Freistaat muss weiter erhöht werden, findet Markus Söder. Einer der erklärten Schwerpunkte seines neu aufgestellten Ministeriums ist der Schutz bayerischer Computerdaten. Deshalb soll die IT-Sicherheitsstrategie Bayerns ausgebaut werden. Die Zusammenarbeit mit der AKDB beurteilt Söder dabei positiv.

Herr Dr. Söder, als Finanzminister sind Sie neuerdings auch für die Digitalisierung des Freistaats zuständig, und damit unter anderem für die Themen Datenschutz und Datensicherheit. Welche Konsequenzen muss man aus der Abhöraffäre um die amerikanische NSA ziehen, welche Konsequenzen müssen Kommunen ziehen?

Unsere Konsequenz aus der NSA-Abhöraffäre ist: Wir erhöhen die IT-Sicherheit in Bayern. Dazu haben wir die beiden bisher getrennten Rechenzentren in Bayern unter dem Dach des Staatsministeriums der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat vereint. Der neue Bayern-Server betreut rund 6 Milliarden Megabyte an Daten, versorgt 135.000 IT-Arbeitsplätze der bayerischen Verwaltungen und betreut zusätzlich rund 2.500 IT-Fachverfahren. Diese werden wir auch in Zukunft sicher schützen und bauen deshalb unsere IT-Sicherheitsstrategie weiter aus. Bayern wird noch stärker auf Entwicklung eigener staatlicher Sicherheitskonzepte setzen – »In-sourcing statt Outsourcing«. Unser Ziel ist es, im Punkt IT-Sicherheit immer einen Schritt voraus zu sein! Am Bayern-Server sind aktuell über 20 große IT-Sicherheitsprojekte in Umsetzung oder konkreter Planung.

Das sichere Dach des Behördennetzes und des Bayern-Servers, die Bayern-Cloud, bieten wir auch den Kommunen an. 66 Prozent unserer Kommunen nutzen das Angebot bereits. Weitere werden folgen.

Rund zwei Drittel der Kommunen sind also an das Behördennetzwerk angeschlossen und greifen damit auf sicherem Wege auf sensible Bürgerdaten zu. Wie stellt sich die weitere Strategie des Freistaats zu diesem Thema dar?

Gesetzliches Ziel ist, ein noch sichereres gebietsübergreifendes Behördennetz mit hohem Datenschutz zu schaffen. Wir als Freistaat bieten unseren Kommunen an, sich dem bayerischen Behördennetz anzuschließen und damit zugleich den vorgeschriebenen Sicherheitsstandard bei ihrer Datenkommunikation zu verwirklichen.

Die Bayern-Cloud bietet höhere Sicherheitsstandards als marktüblich. Die Vorteile für die Kommunen liegen auf der Hand: Das Behördennetz bietet eine sichere verschlüsselte Kommunikation. Der Übergang zum Internet ist über eine Firewall geschützt. Zusätzlich gibt es Virens Scanner, Spamfilter und weitere Sicherheitsmaßnahmen. Wir

werden unser Angebot im Behörden-netz kontinuierlich verbessern und so weitere Kommunen gewinnen. Auch sollten die Landkreise als Schaltstelle von den Kommunen besser genutzt werden. Die Sicherheit der Daten, die den Kommunen und uns anvertraut werden, muss oberste Priorität haben.

Welchen Mehrwert generiert die Zusammenführung der Rechenzentren in Ihrem Ressort?

Kosteneinsparungen, schnellere Reaktionszeiten und Synergien bei den Serverkapazitäten – man kann sich gegenseitig aushelfen. Fachwissen wird gebündelt, hochqualifizierte Spezialisten sind flexibel einsetzbar. Und wir erhöhen die IT-Sicherheit. Nicht durch neue Gesetze, sondern durch ganz praktische Anwendungen. Wir wollen unsere Computernetze an den sensiblen Stellen selbst betreiben. Der Bayern-Server ist ein wichtiger Schritt in diese Richtung.

Zusätzlich wird die Zahl der Sicherheitsexperten kurzfristig verdoppelt und IT-Profiler eingestellt. Das sind Experten, die sich mit den Mustern und Abläufen von Hacker- und Spionageangriffen auskennen und diese im Vorfeld verhindern. Immerhin müssen die zahlreichen IT-Arbeitsplätze und Milliarden Megabyte an Daten gesichert werden.

Der Freistaat hat die AKDB als öffentlich-rechtliches Rechenzentrum mit dem Aufbau und Betrieb der elektro-



Finanz- und Heimatminister Dr. Markus Söder nach der Unterzeichnung des Mietvertrages für das neue Heimatministerium in Nürnberg. Die Digitalisierung Bayerns und damit auch Datenschutz und Datensicherheit hat Minister Söder zur Chefsache erklärt.

nischen Personenstandsregister, der Melderegister und der Serviceplattform Digitales Bayern beauftragt. Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit für noch mehr Sicherheit?

Die Projekte laufen sehr erfolgreich. Auch hinsichtlich der Sicherheit habe ich keine Bedenken. Schließlich ist die AKDB auch ans Behördenetz angeschlossen. Durch die Zusammenarbeit mit der AKDB erreichen wir eine sichere und dennoch effiziente Koppelung kommunaler IT-Systeme mit denen der Staatsverwaltung.

Welche Schritte planen Sie noch bei der angekündigten weiteren Digitalisierung Bayerns?

Bayern wird Leitregion des digitalen Aufbruchs. Der Schlüssel dafür liegt im schnellen Internet. Der Breitbandausbau in Bayern ist somit eine der wesentlichsten Aufgaben der nächsten Jahre. Es darf kein Bayern der zwei Geschwindigkeiten geben. Das würde die Herausforderungen des demografischen Wandels weiter vergrößern. Wir werden keine Region Bayerns abhängen.

Digitalisierung ist aber mehr: zum Beispiel digitale Daseinsvorsorge. Es geht darum, den Freistaat Bayern für den Bürger schneller, effizienter und digitaler zu gestalten. Zwei wichtige Projekte dafür sind: die Anbindung unserer rund 6.000 Schulen an ein zentrales Bildungsnetz und eine zentrale Plattform für staatliche und kommunale Dienstleistungen, das Bürgerservice-Portal. Das Projekt haben wir gemeinsam mit der AKDB entwickelt. Es ist im Hinblick auf Sicherheit, Komfort und Funktionalität Vorbild für Deutschland.

Verantwortung schafft Vertrauen, Technik schafft Sicherheit!

IDS, IPS, DMZ, PKI, VPN, NEA, USV, SSL, TLS – beim Thema Datenschutz und IT-Sicherheit wird es sehr schnell technisch. Besonders dann, wenn IT-Dienstleister das Sicherheitsniveau ihres Rechenzentrums vermitteln wollen, nach dem Motto: höher, schneller, weiter!

Aber was sagt eine derartige Leistungsschau über den Stand der IT-Sicherheit aus? Aktuelle Ereignisse machen deutlich, dass Datenschutz und Datensicherheit grundsätzlich auch eine Diskussion um Werte ist: Die AKDB geht mit den ihr anvertrauten Daten verantwortungsvoll um. Auf der anderen Seite verschafft sich der amerikanische Geheimdienst NSA mit großem Aufwand Zugang zum weltweiten Datenverkehr.

Teil der kommunalen Familie

Welche Werte vertritt die AKDB? Seit über 40 Jahren ist sie als öffentlich-rechtliches Unternehmen Teil der kommunalen Familie, verfolgt keine kommerziellen Einzelinteressen, betreibt keine privatwirtschaftliche Gewinnmaximie-

rung und ist nur ihren Kunden verpflichtet, die wiederum verantwortlich für Bürger und Unternehmen sind. Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit stehen im Mittelpunkt des Umgangs mit Daten und Anwendungen.

Medienberichte über sogenannte »Datenpannen« sorgten in jüngster Vergangenheit für Aufsehen. Auch wurden vereinzelt Kundendaten großer Unternehmen inklusive Bankverbindungen unautorisiert an Dritte weitergegeben oder Datenprofile erstellt und weitervermarktet, die zum Beispiel Rückschlüsse auf Personenstand oder Vermögenssituation erlaubten. Die AKDB und ihre Partner treffen alle möglichen und notwendigen Vorkehrungen, um

derartige Zugriffe auf sensible Daten wie etwa von Personenstandsregistern zu verhindern.

Unternehmensziel Sicherheit

Dieses Verantwortungsbewusstsein ist der Grund, dass Datenschutz und Datensicherheit bei der AKDB Unternehmensziele sind. Sie werden mit einem hohen personellen, materiellen und organisatorischen Aufwand verfolgt. Die AKDB betreibt Rechenzentren an unterschiedlichen Standorten, zwischen denen die Daten gespiegelt werden, um sie im Katastrophenfall vollständig und schnell wieder verfügbar zu machen.

Selbstverständlich bietet die AKDB ihre Dienstleistungen bei Bedarf über gesicherte Behördennetze oder getunnelte Internet-Verbindungen an. Bei hohem Schutzbedarf ist dies auch mit Verschlüsselung auf Netzwerkschicht-2-Ebene möglich.



Und die AKDB schützt ihre Systeme mit einer Vielzahl an Firewalls unterschiedlicher Hersteller, die durch Intrusion Detection (IDS) und Intrusion Prevention (IPS) unterstützt werden. Anti-Virus- und Anti-Spam-Systeme, die täglich tausende Mails und Viren unschädlich machen, runden die Sicherheitsarchitektur ab.

Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang auch der Einsatz komplexer Logging- und zertifizierter Fernwartungssoftware zur Überwachung und Rekonstruktion interner Systemveränderungen. Und nicht nur gegen Cyberattacken ist die AKDB gewappnet: Bauliche Vorkehrungen für Zutrittschutz und Überwachungssysteme unterbinden rund um die Uhr jeden physischen Versuch, Zugang zu Daten und Systemen zu erlangen. Im Ernstfall kommen in unterschiedlichen Schutzzonen spezielle Modulsafes zum Einsatz.

Katastrophenfall-Übungen

Bei der Kontrolle ihrer Systeme und der Überprüfung der Sicherheitsmaßnahmen geht die AKDB buchstäblich auf Nummer sicher. So testen zum Beispiel unabhängige Dritte über das Internet nicht nur die technische, sondern auch die organisatorische Reaktion innerhalb der AKDB. Einmal im Jahr werden mit einem großen Hosting-Kunden der Eintritt eines totalen Daten- und Systemausfalls und der anschließende Wiederanlauf im Backup-Rechenzentrum geübt. Außerdem sorgen in der AKDB verschiedene Institutionen und Abläufe dafür, dass das Thema Datenschutz und Datensicherheit groß geschrieben wird: die interne Revision, die Datenschutzbeauftragte, der IT-Sicherheitsbeauftragte plus IT-Sicherheitsteam, interne Freigabe- und Changeprozesse sowie die Audits des Qualitätsmanagements. Schließlich sind IT-Systeme nur so gut, wie die Menschen, die sie bedienen. Eine

wichtige Aufgabe ist es deshalb, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AKDB stetig und nachhaltig zu sensibilisieren und auf ihre Verantwortung für die IT-Sicherheit hinzuweisen.

Die eigenen Ansprüche in Sachen Sicherheit sind also hoch und die Maßnahmen umfangreich. Aber dies reicht der AKDB nicht aus: Die ISO-9001-Prüfung durch den TÜV sowie das ISO-27001-Zertifikat auf der Basis des IT-Grundschutzes des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) beweisen, dass diese IT-Sicherheitsprozesse der Prüfung durch neutrale Instanzen standhalten. So wird aus Technik Sicherheit und aus Verantwortung Vertrauen. Und so kann der Kunde sicher sein, dass seine Daten und Systeme bei der AKDB in guten Händen sind!

Chancen und Risiken von Social Media

Unter Web 2.0 versteht man Internetangebote, bei denen der Nutzer nicht nur Inhalte konsumiert, sondern auch selbst für Dritte sichtbar zur Verfügung stellt. Klassische Anwendungen sind Soziale Netzwerke, Wissens- und Video-Plattformen, Blogs, interaktive Landkarten, Plattformen zur Zusammenarbeit und vieles mehr.

Das Web 2.0 ist inzwischen zu einem überwiegend von großen US-amerikanischen Konzernen dominierten Milliardenmarkt geworden. Was treibt Kommunen an, das Web 2.0 für ihre Zwecke zu nutzen? Welche Chancen und Risiken stehen hinter den einzelnen Angeboten? Was müssen Kommunen beachten, die sich damit beschäftigen wollen? Antworten auf diese Fragen gibt die aktuelle Studie »Web 2.0 in bayerischen Kommunen«.

Chancen ...

Ein kommunales Web 2.0-Angebot bietet unterschiedliche Potenziale: Es eröffnet einen weiteren Kommunikationskanal mit dem Bürger, über den etwa die Teilhabe an öffentlichen Diskussionen und kommunalen Entscheidungsprozessen gefördert und unterstützt werden kann. Ein Karrierenetzwerk wiederum kann einen weiteren Weg für Stellenbewerber eröffnen. Bestimmte Web 2.0-Angebote eignen sich eher für den Meinungsaustausch mit Bürgern im Rahmen kommunaler Entscheidungen. Interaktive Kartenprojekte zum Beispiel für barrierefreie Orte dienen dem dauerhaften Dialog mit der Bevölkerung. Außerdem lassen Web 2.0-Angebote die Kommunen in einem modernen Licht erscheinen.

... und Risiken

Wo Licht ist, gibt es auch Schatten. Denn neben den typischen Fehlern, die man bei einem IT-Projekt begehen kann, besteht auch ein hohes Risiko, mit dem Gesetz

in Konflikt zu kommen. Die meisten Web 2.0-Plattformen werden von außereuropäischen Unternehmen bereitgestellt und richten sich nicht nach deutschem Recht. Verstöße gegen das deutsche Datenschutzrecht sind aber in jedem Fall zu vermeiden. Jede Kommune muss daher im Einzelfall genau prüfen, ob und unter welchen Bedingungen ein eigenes Web 2.0-Angebot in rechtskonformer Weise geschaffen oder genutzt werden kann. Auch wenn im Web 2.0 vieles kostenlos ist – der interne Aufwand für die Kommune und das notwendige Engagement der Beteiligten für den dauerhaften, wirkungsvollen Betrieb einer Web 2.0-Lösung sind nicht unerheblich.

Im Ergebnis sollte jede Kommune selbst abwägen, ob und wie sie den Schritt in das Web 2.0 wagen will. Die Studie der Innovationsstiftung kann kostenfrei über die Homepage der Innovationsstiftung Bayerische Kommune www.bay-innovationsstiftung.de bezogen werden und bietet eine gute Hilfestellung bei der Nutzung von Web 2.0-Angeboten.

Die Innovationsstiftung Bayerische Kommune

ist eine gemeinnützige Stiftung des öffentlichen Rechts. Die vier bayerischen Kommunalen Spitzenverbände und die AKDB haben die Stiftung 2010 gegründet und damit ein Instrument geschaffen, mit dem Innovationen im kommunalen Bereich unmittelbar gefördert werden. Ziel der Stiftungsarbeit ist es, die Modernisierung der Kommunalverwaltung zu unterstützen und damit auch den Bürgern Mehrwerte zu bieten. Ausführliche Informationen finden Sie unter: www.bay-innovationsstiftung.de



INNOVATIONSSTIFTUNG
BAYERISCHE KOMMUNE



Projekt Sicherheit in der öffentlichen Verwaltung

Pro und Contra mobile Endgeräte

Ein hochaktuelles Thema sind Sicherheitsanforderungen beim Einsatz mobiler Geräte in Kommunen. Hier hat die Innovationsstiftung Bayerische Kommune praktische Hinweise und Empfehlungen zusammengestellt.

Genauso wie im privaten Bereich oder in Unternehmen finden Smartphones und Tablet-PCs auch in der Kommunalverwaltung zunehmend Verwendung. Während der IT-Sicherheit beim privaten Einsatz oft wenig Beachtung geschenkt wird, müssen bei der geschäftlichen Verwendung zahlreiche Sicherheitsanforderungen eingehalten werden. Die für die ortsgebundene IT-Infrastruktur geltenden Regelungen lassen sich auf mobile Endgeräte jedoch nicht eins zu eins übertragen. Beispielsweise lässt sich die Installation von Fremdsoftware, den sogenannten Apps, nur mit Aufwand vermeiden. Da das Verlustrisiko von mobilen Geräten naturgemäß hoch ist, müssen zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen wie etwa Verschlüsselung oder eine Vorbereitung zur Fernlöschung getroffen werden. Regelungen zur Privatnutzung sind auf einem Smartphone deutlich anspruchsvoller als etwa bei der Privatnutzung des Internets am Arbeitsplatz-PC, da sehr hohe Kosten für Daten- und Sprachübermittlungen oder auch Risiken für die Datensicherheit entstehen können. Die sichere Einbindung von privaten Geräten der Nutzer in die kommunale Kommunikationsinfrastruktur, unter dem Schlagwort »Bring your own device« vielfach diskutiert, ist mit vertretbarem Aufwand kaum zu realisieren.

Balanceakt

Insgesamt entstehen schnell Konflikte zwischen den Anforderungen der IT-Sicherheit einerseits und den erwünschten Funktio-

nalitäten von Smartphones und Tablet-PCs andererseits. Warum sollen Mitarbeiter mit teuren mobilen Geräten ausgerüstet werden, wenn deren Funktionalitäten aus Sicherheitsgründen dann wieder weitgehend deaktiviert werden? Gerade die enorme Auswahl an Apps mit – mehr oder weniger – sinnvollen Funktionalitäten machen Smartphones so begehrt. Andererseits sind diese Apps auch ein potenzielles Einfallstor für Datenschutzrisiken. Zwischen einem angemessenen Sicherheitsniveau und den erwünschten Funktionalitäten moderner Smartphones sollte ein vernünftiges Gleichgewicht herrschen.

Bewegliche Ziele

Hierzu müssen die Bereiche Technik, Organisation und Recht eng zusammenarbeiten, die aus Sicht der IT-Sicherheit notwendigen Anforderungen feststellen und auf Grundlage der aktuellen Technik umsetzen. Dies ist nicht zuletzt aufgrund der extrem schnellen technischen Zyklen, etwa bei den mobilen Betriebssystemen, eine große Herausforderung. Da sich zudem die organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen ändern, müssen die Lösungen stetig überprüft werden. Die Innovationsstiftung bietet den bayerischen Kommunen in Zusammenarbeit mit der Antago GmbH den Zugriff auf ein Wiki an, in dem umfassende Informationen zur mobilen Sicherheit speziell für Kommunen bereitgestellt und aktuell gehalten werden. Den Zugriff auf das zugangsgeschützte Wiki erhalten bayerische Kommunen auf Anfrage über die Homepage der Stiftung: www.bay-innovationsstiftung.de

»Kommunale Daten sind bei uns in guten Händen!«



Das engagierte Projektteam der AKDB, das in nur neun Monaten alle Zertifizierungsaufgaben meistern konnte. Projektleiterin Regina Reitenhardt hält die Urkunde des BSI in Händen. Die AKDB gehört nun zum kleinen Kreis BSI-zertifizierter IT-Dienstleister. Erste Reihe von links: BSI-Abteilungspräsident Bernd Kowalski, Vorstandsmitglied Rudolf Schleyer, Projektleiterin Regina Reitenhardt (beide AKDB), Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe, AKDB-Vorstandsvorsitzender Alexander Schroth und der Bayerische Landesbeauftragte für den Datenschutz, Dr. Thomas Petri.

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) stellte der AKDB am 7. Juli 2013 das ISO 27001-Zertifikat auf Basis IT-Grundschutz aus. Damit wird der AKDB ein sehr umfangreiches Informationssicherheitsmanagement-System (ISMS) bestätigt, das den hohen Anforderungen des BSI hinsichtlich technischer, personeller, organisatorischer und infrastruktureller Vorgaben gerecht wird.

Ein vom BSI akkreditierter Auditor überprüfte im Zeitraum vom 22. März bis 22. Mai 2013 das ISMS der AKDB. Im Rahmen der Audits wurden von der AKDB erstellte Dokumente, die den ISMS-Prozess beschreiben, gesichtet, eine mehr-

tägige Vor-Ort-Prüfung an verschiedenen Standorten der AKDB durchgeführt und ein umfangreicher Auditbericht erstellt. Dieser wurde dann von der Zertifizierungsstelle des BSI erst noch geprüft, bevor sie das Zertifikat ausstellte. Die

Gültigkeit des Zertifikats beläuft sich auf drei Jahre. Bis zur Re-Zertifizierung finden jährlich Überwachungsaudits statt, die kontrollieren, ob das ISMS der AKDB die Grundwerte der IT-Sicherheit erfüllt, nämlich Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität.

IT-Sicherheit auf allen Ebenen

Die IT durchzieht alle Geschäftsprozesse, deshalb sollte sie auch ganzheitlich gemanagt werden. In der Praxis bedeutet dies, dass die mit IT-Sicherheit in Zusammen-

Im Interview: Projektleiterin Regina Reitenhardt

Frau Reitenhardt, was hat die AKDB dazu bewegt, ein Zertifikat anzustreben, das noch nicht sehr weit verbreitet ist?

Uns war eine Bestätigung von einer vertrauenswürdigen und unabhängigen Stelle wichtig, dass unsere Bemühungen hinsichtlich IT-Sicherheit strategisch richtig und nachhaltig sind. Dabei wollten wir die hohen Anforderungen des BSI erfüllen. Außerdem wollten wir unser Informationssicherheitsmanagement-System auf eine fundierte Basis stellen und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess untermauern. Wenn Sie diese beiden Dinge systematisch verfolgen und »leben«, bleibt Ihnen nichts anderes übrig, als sich ständig zu verbessern.

Was hat sich bei der AKDB verändert?

Die Sensibilität bei den Mitarbeitern hinsichtlich IT-Sicherheit und Datenschutz hat sich erheblich erhöht. Der

Aspekt der IT-Sicherheit wurde in alle Prozesse, z. B. bei der Beschaffung, integriert, sofern dies ohnehin noch nicht geschehen war.

Welche Ressourcen hat die AKDB dafür aufbringen müssen?

Während nur neun Monaten Projektlaufzeit waren über 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit insgesamt mehr als 1.000 Personentagen tätig, davon fielen 25 Prozent auf Projektleitung und -organisation. Zudem unterstützte uns ein externer Berater mit 54 Personentagen. Dies ist ein hoher Aufwand, der in einer im Branchenvergleich kurzen Zeit bewältigt wurde.

Gab es auch Investitionen im infrastrukturellen Bereich, z. B. im Rechenzentrum?

Nein, hier waren und sind wir bestens aufgestellt.



Worin bestanden die größten Herausforderungen für Sie?

Wir mussten weit über 4.000 einzelne Aktivitäten aus den IT-Grundschutzkatalogen bearbeiten; davon war rund ein Viertel ganz besonders intensiv zu behandeln. Um den Zieltermin einzuhalten, mussten diese innerhalb von drei Monaten erfüllt sein. Wir haben es geschafft, weil unsere internen Prozesse bereits gut strukturiert, schlank und zertifiziert sind, weil unsere IT-Infrastruktur sich auf hohem Level befindet und weil in der AKDB ein ausgeprägter Teamgeist herrscht!

hang stehenden Bedrohungsszenarien auf den unterschiedlichen Ebenen richtig erkannt, bewertet, verwaltet und präventiv Gegenmaßnahmen eingerichtet werden, sofern sie nicht schon bestehen.

Eine große Herausforderung ist es, geeignete und wirtschaftlich vertretbare infrastrukturelle Maßnahmen durchzuführen, um die über 160 Server in den modernen AKDB-Rechenzentren vor Elementarschäden wie Wassereinbruch, Stromausfall, Blitzschlag sowie Einbruch ständig zu schützen. Große Risiken ergeben sich durch die Angriffe aus dem Internet. Dabei handelt es sich um eine Größenordnung von etwa 600.000 nicht erlaubten Zugriffen (Portscan, Anfragen von Suchmaschinen usw.) vorwiegend aus Fernost und 500 echten Attacken pro Tag, die durch die AKDB-Firewall-Systeme abgehalten werden. Außerdem erfolgen Angriffe via E-Mail. Von den 90.000 E-Mails, die durchschnittlich pro Monat bei der AKDB eingehen, müssen

rund 13.550 Spam-E-Mails und ungefähr 400 virenverseuchte E-Mails bzw. Phishing-Versuche durch die Virens Scanner-Software abgewehrt werden.

Sicherheitsrisiko Innentäter

Neben externen Zugriffsversuchen ist auch das Risiko, einen Schaden durch einen Innentäter zu erleiden, nicht zu unterschätzen. In diesem Zusammenhang bestehen zahlreiche organisatorische und technische Regelungen wie Zutrittschutz und Datenverschlüsselung, die es internen und externen Mitarbeitern sowie Besuchern unmöglich machen, an sensible Informationen zu gelangen. Besonderes Augenmerk wird dabei auf die Arbeit der Administratoren und deren Überwachung gelegt. Nicht zuletzt bieten die OK-Fachverfahren IT-Sicherheitskomponenten hinsichtlich Zugang, Zugriff, Verschlüsselung usw. Die BSI-Konformität der AKDB-Softwarelösungen sind bereits seit Jahren durch den TÜV-Süd im ISO 9001:2008-Zertifikat bestätigt.

Nutzen für die Kommunen

Der dokumentierte, aufwendige Weg zur Zertifizierung hat bewiesen, wie man die umfangreiche, stets wachsende und vielschichtige Thematik »IT-Sicherheit« systematisch angehen, »im Griff haben« und ständig verbessern kann. Die AKDB zeigte, dass sie Gesetze und Bestimmungen sowie die gebotene Sorgfalt strikt einhält.

Die Neueinführung und Optimierung von Prozessen schafft mehr Transparenz, erhöht die Qualität der Systeme von der Implementierung bis zur Wartung und reduziert letztendlich die Fehlerhäufigkeit. Und so profitieren auch Kunden, Partner und Dienstleister von der Zertifizierung, dient diese doch als Nachweis der entsprechenden Kompetenz der AKDB im Bereich IT-Sicherheit. Datenschutz und Datensicherheit nehmen bei der AKDB die höchste Priorität ein. Kommunale Daten sind also buchstäblich »in guten Händen«.

Extended Support für Windows XP endet

Bitte beachten Sie in unserem Kundenportal die aktuellen Informationen zu »Freigaben AKDB-Verfahren«

Nach einer für Software-Lebenszyklen ungewöhnlich langen Phase von fast 13 Jahren stellt ab dem 8.4.2014 Microsoft für Windows XP keine Sicherheitsupdates bereit und schließt damit auch keine Sicherheitslücken mehr.



Es ist davon auszugehen, dass nach diesem Termin offene Schwachstellen in Windows XP gezielt massiv angegriffen werden: Der Betrieb über den 8.4.2014 hinaus wird zu einem unkalkulierbaren Risiko. Die Ablösung durch ein aktuelleres Betriebssystem ist also zwingend erforderlich. Auch die meisten Hersteller von Hardware und Software nehmen dies zum Anlass, den Support für Windows XP einzustellen, das heißt keine Softwareentwicklung für XP und keine Treiber mehr für aktuelle Hardware. Auch die AKDB beendet den Support ihrer Anwendungen auf Windows XP. Anstehende Updates werden ab diesem Zeitpunkt unter Windows XP nicht mehr getestet. Für die Ablösung der Windows XP Arbeitsplätze gibt es zwei Varianten:

Bei **Windows 7**, seit 2009 am Markt, hatten die Hersteller ausreichend Zeit, ihre Produkte anzupassen. Das bedeutet generell höhere Kompatibilität von Anwendungen und Treibern mit diesem Betriebssystem. Die Benutzeroberfläche und Bedienung mit Maus und Tastatur entspricht weitgehend der »gewohnten« von Windows XP, für die Bedienung

von Windows 7 ist in der Regel für die Anwender keine Schulung erforderlich. Microsoft stellt für Windows 7 bis zum 14.1.2020 Sicherheitsupdates bereit.

Windows 8 ist auch für Tablets geeignet, bei denen Eingaben direkt über ein berührungsempfindliches Display erfolgen. Für die Nutzung der neuen Benutzeroberfläche von Windows 8 mit Maus und Tastatur ist in der Regel eine Schulung der Anwender erforderlich, auch wenn inzwischen mit dem aktuellen Update 8.1 die Nutzung auf »klassischen« PCs erleichtert wurde. Für Windows 8 stellt Microsoft bis zum 10.1.2023 Sicherheitsupdates bereit.

Wichtige Entscheidungskriterien für Windows 7 oder Windows 8 sind die Kompatibilität der Anwendungsprogramme sowie die Verfügbarkeit von Treibern für die vorhandene Hardwareperipherie. Weiterhin ist zu prüfen, ob die vorhandenen PCs die Voraussetzungen der neuen Betriebssysteme erfüllen oder ob eine Aufrüstung oder sogar Neuanschaffung notwendig ist.

Selbstverständlich können die Kunden bei einer eventuell anstehenden Ablösung von Windows XP auf die AKDB zählen: Alle größeren AKDB-Verfahren sind aktuell für Windows 7 freigegeben, für Windows 8 spätestens zum 31.12.2013. Die AKDB bietet Systemverwalter-Schulungen speziell für Windows 7 und Windows 8 an und hilft bei der Beurteilung der Leis-

tungsfähigkeit der vorhandenen PCs. Die AKDB unterstützt gerne bei der Auswahl geeigneter PCs sowie bei der Installation der neuen Betriebssysteme und der AKDB-Verfahren. Wichtig: Grundlage für eine erfolgreiche Ablösung von Windows XP ist ausreichend Zeit für die Umstellung, deswegen sollte die Planung sofort beginnen. Auch für Office 2003 beendet Microsoft den Support zum 8.4.2014, die AKDB empfiehlt dringend, auf eine aktuellere Office-Version umzusteigen, eventuell im Rahmen der Windows XP Ablösung.

64-Bit bringt Vorteile

Was bei Client-Arbeitsplätzen inzwischen selbstverständlich ist, sollte erst recht in der Serverwelt als technische Basis etabliert sein: Der steigende Funktionsumfang der Anwendungen, stetig wachsende Anforderungen der technischen Standardsoftware – die Betriebssysteme selbst, Exchange, aktuelle Datenbanksysteme usw. – all dies mündet in deutlich erhöhte Serveranforderungen mit adressierbarem Arbeitsspeicher von über 4 GB. Daher empfiehlt die AKDB zur Vermeidung von Performance-Problemen einen schnellen Wechsel zu 64-Bit-Serversystemen. Zur Erinnerung: Wie bereits veröffentlicht, wird die AKDB die von ORACLE bereits nicht mehr supportete Version 10gR2 auf 32-Bit-Serversystemen nur noch bis 31.12.2013 unterstützen – der Upgrade zur höheren Version 11 wird ebenso wie ein nachhaltiger Wechsel zum MS SQL Server die Installation eines 64-Bit-Systems nach sich ziehen. Kunden sollten rechtzeitig handeln und sich bei Fragen an ihre AKDB-Geschäftsstelle wenden.

Großer Wasserversorger Spessartgruppe im AKDB-Rechenzentrum

Gut angekommen



Den Zweckverband Fernwasserversorgung Spessartgruppe mit Sitz im unterfränkischen Alzenau-Hörstein gibt es bereits seit 1962. Acht Mitgliedsgemeinden, darunter die Stadt Alzenau, haben diesem bedeutenden Wasserversorger in Unterfranken die Sicherstellung der Trinkwasserversorgung der Bevölkerung übertragen. Nun hat man sich für den Wechsel in das AKDB-Service-Rechenzentrum entschieden.



Wasserversorgung Spessartgruppe: Geschäftsleiter Norbert Fey, die Sachbearbeiterinnen Marina Herbert, Sylke Zeller, Karin Krenz, Brigitte Trapp und Buchhalterin Barbara Rink (v. l.)

Die Daten für die Abrechnung der Wasserkunden sowie das kaufmännische Rechnungswesen sind jetzt sicher. Grundlage für die Entscheidung war, dass sich der Verbandsausschuss dem Vorschlag von Geschäftsleiter Norbert Fey anschloss. Dieser sah den Umstieg vom autonomen Betrieb von Schleupen. CS auf das AKDB-Service-Rechenzentrum für Versorgungsunternehmen vor.

Kurze Testphase

Buchhalterin Barbara Rink bescheinigte nach einer kurzen Testphase, dass sowohl Daten als auch Programme nun korrekt und problemlos im Rechenzentrum angekommen sind. Selbstverständlich sind dem großen Zweckverband mit über 13.000 Kunden die Aspekte Datenschutz und Datensicherheit äußerst wichtig. Also war es nur folgerichtig, der AKDB diese Aufgabe für das Rechenzentrum zu übertragen. Zusammen mit der LivingData GmbH werden bereits neun namhafte bayerische Versorger zur allseitigen Zufriedenheit vom AKDB-Rechenzentrum betreut.

»Wir können uns aufeinander verlassen«

Die AKDB und die Schleupen AG blicken mittlerweile auf eine zehnjährige erfolgreiche Zusammenarbeit zurück. Dieses Jubiläum bietet dem AKDB-Report Anlass für ein Interview mit beiden Vorstandsvorsitzenden, Alexander Schroth (AKDB) und Dr. Volker Kruschinski (Schleupen AG).

Vor zehn Jahren suchte die AKDB eine neue IT-Lösung, die ihre Anwender bei der Liberalisierung des Energiemarktes unterstützen sollte. Die Entscheidung fiel auf Schleupen.CS. Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit aus heutiger Sicht? Haben sich Ihre Erwartungen erfüllt?

Schroth: Mit Schleupen.CS hat die AKDB von Anfang an alle Anforderungen von Energieversorgern abgedeckt, von der Vertragsabrechnung und der Energielogistik über das Finanz- und Rechnungswesen bis hin zur integrierten Materialwirtschaft. Die große Nachfrage unserer Kunden hat uns darin bestätigt, mit Schleupen den richtigen Partner gefunden zu haben. Immerhin konnten wir bereits im ersten Jahr 25 unserer Kunden auf die neue Lösung umstellen. Heute arbeiten damit über die AKDB 36 Versorgungsunternehmen.

Dr. Kruschinski: Der Wandel in der Energiewirtschaft stellt Versorgungsunternehmen seit Jahren vor immer neue Herausforderungen. Vor allem kleine und mittelständische EVU setzen deswegen oft auf externe Partner, die nicht nur als Rechenzentrum fungieren, sondern auch bei der Umsetzung der Prozesse unterstützen können. Genau hier liegen die Stärken der AKDB. Wir sind stolz, mit der AKDB seit zehn Jahren einen großen, professionellen IT-Dienstleister als Partner zu haben, der als Kompetenz-Center

für Schleupen.CS viele Versorgungsunternehmen in Bayern erfolgreich betreut.

Herr Schroth, was ist Ihr Erfolgsrezept?

Schroth: Wir bieten unseren Kunden umfassenden Service. Neben der Bereitstellung und Betreuung der Softwareanwendungen implementieren wir diese auch selbst, mit Unterstützung unserer Tochter-Firma LivingData GmbH. Immer mehr Kunden nutzen jetzt auch die Dienste unseres hochmodernen Service-Rechenzentrums für Versorgungsunternehmen; zusammen mit den Freigabeverfahren, einer Leistung, die nur die AKDB für ihre Kunden unentgeltlich bietet, besitzen wir absolute Alleinstellungsmerkmale im Markt. Effizienz und Qualität sind die Maßstäbe unserer Leistungen. Unsere Kunden verlassen sich darauf, dass wir alle gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen stets termingerecht umsetzen. Hier können wir uns seit Jahren voll und ganz auf Schleupen verlassen. Für unsere Kunden bedeutet das einen hohen Investitionsschutz. Und für uns selbst ist das ein hoher Vertrauensbeweis unserer Kunden, auf den wir sehr stolz sind.

Dr. Kruschinski, wie schätzen Sie die zukünftige Marktentwicklung ein? Wird der Umsetzungsdruck so hoch bleiben und wie begegnen Sie diesem?

Dr. Kruschinski: Ich möchte zunächst die Aussagen von Herrn Schroth unter-



streichen. Auch für uns haben Effizienz und Qualität höchste Priorität. Und ja, die Anforderungen an Stadtwerke und Versorgungsunternehmen werden weiterhin auf einem hohen Niveau bleiben. Auch für uns als Softwarehersteller ist es von großer Bedeutung, den Auswirkungen des EnWG, den Anforderungen aus Smart Metering, den neuen Einspeisungsprozessen oder auch der zunehmenden Regulierung in der Wasserwirtschaft mit innovativen Lösungen zeitnah zu begegnen. Um das zu realisieren, investieren wir jährlich über 10 Millionen Euro in die Softwarelösungen und in die damit verbundenen Prozesse. Ein Ergebnis ist unsere neue Softwaregeneration Schleupen.CS 3.0. Damit bieten wir ein integriertes und hochautomatisiertes



»Mit Schleupen haben wir den richtigen Partner gefunden.« Die Vorstandsvorsitzenden zweier Unternehmen, die sich nun schon seit zehn Jahren aufeinander verlassen können und die gleichzeitig immer mehr Energieversorgungs-Unternehmen unterstützen: Dr. Volker Kruschinski, Schleupen AG (rechts), und Alexander Schroth, AKDB

Softwaresystem an, das sowohl technologisch als auch funktional neue Maßstäbe für IT-Systeme setzen wird. Über die AKDB, die einen vergleichbar hohen Anspruch an ihre Leistungen stellt, haben wir hier einen sehr guten Multiplikator für unsere Lösungen.

Herr Schroth, mit Blick auf Ihre Kunden und die Anforderungen für die nächsten Jahre, was ist Ihnen wichtig?

Schroth: Ich erwarte, dass sich der Energiemarkt auch zukünftig rasant weiterentwickeln wird. Damit bleiben die Anforderungen, die unsere Kunden an uns stellen, weiterhin anspruchsvoll. Eine wichtige Voraussetzung ist für uns, dass wir in Bezug auf die Soft-

warelösung weiterhin auf einen Partner setzen können, der auf der einen Seite wirtschaftlich gut aufgestellt ist und auf der anderen Seite technologisch gerüstet ist, um die nötigen Weiterentwicklungen realisieren zu können. Mit Schleupen haben wir nach wie vor einen wirtschaftlich sehr solide aufgestellten Partner und mit der neuen Produktgeneration Schleupen.CS 3.0 eine technologisch innovative Softwarelösung. Darüber hinaus verspricht die Roadmap für die nächsten Jahre die Umsetzung der heute schon bekannten Neuerungen im Energiemarkt. Das versetzt uns in die hervorragende Lage, unseren Kunden schon jetzt Planungssicherheit für die nächsten Jahre geben zu können.

Herr Dr. Kruschinski, wie sehen Sie die weitere Zusammenarbeit mit der AKDB?

Dr. Kruschinski: Ich möchte mich nochmals für die gute und erfolgreiche Zusammenarbeit mit der AKDB bei Alexander Schroth, bei unseren Ansprechpartnern Herbert Lanzinger und Reinhard Bachmaier sowie allen Mitarbeitern bedanken. Für Schleupen bleibt die AKDB ein wichtiger Kooperationspartner in Bayern, den wir auch weiterhin an allen notwendigen Stellen unterstützen werden. So verkraften die AKDB-Kunden und unsere direkt betreuten Kunden den Wandel in der Energiewirtschaft gut und bleiben auch weiterhin unternehmerisch erfolgreich.

Der schnellste Weg zur Behörde

Das sagen Bürger zum kommunalen Online-Angebot

Die elektronischen Angebote der bayerischen Kommunen und Ämter werden zunehmend beliebter. Immer mehr Bürger nutzen das Internet zur Kommunikation mit öffentlichen Verwaltungen statt persönlich Behörden und Ämter aufzusuchen – sei es, um ihr Kraftfahrzeug an- und abzumelden, die Steuererklärung einzureichen oder um sich Formulare für Briefwahlunterlagen oder Kindergeldanträge zu besorgen.

Die unkomplizierte Verfahrensweise erspart viel Zeit und erleichtert Verwaltungsprozesse. Den AKDB-Report interessierte, welche Erfahrungen die Bürger selbst mit kommunalen Online-Angeboten gemacht haben. Wo sehen sie Vorteile und wo Verbesserungsbedarf?





Oscar T. (19), Student:

Seit kurzem habe ich den Führerschein, jetzt habe ich mir einen kleinen Gebrauchtwagen zugelegt – ein Gelegenheitskauf. Freunde hatten mir schon erzählt, wie mühsam die Anmelungs-Prozedur bei der Kfz-Zulassungsbehörde vor Ort sein konnte. Da gab es Geschichten von stundenlangen Wartezeiten, die damit endeten, dass man wieder heimgeschickt wurde: Am Ende fehlte doch irgendein Dokument, das man beim nächsten Mal wieder mitbringen musste. Neues Schlangestehen ... Da muss man wohl viel Zeit mitbringen.

Deswegen wurde ich hellhörig, als ich erfuhr, die Zulassung über das Internet vorbereiten zu können. Also stellte ich einen Online-Antrag und gab alle erforderlichen persönlichen und fahrzeugbezogenen Daten ein. Auf der Homepage meiner Kommune führte mich eine Anleitung intuitiv durchs Menü, es bestand also keine Gefahr, Angaben zu vergessen. Wer nicht gleich weiß, wo etwa im Kfz-Brief die Nummer der Zulassungsbescheinigung oder die Fahrzeug-Identifizierungsnummer steht – ein Mausklick auf die Hilfe-Taste im Online-Formular genügt. Nur um die Zulassung abzuschließen, musste ich die Behörde noch persönlich aufsuchen, das ging aber ganz schnell. So leicht hatte ich mir das nicht vorgestellt.



Dirk W. (48), Architekt:

Meine Lebensgefährtin und ich verreisen gerne, manchmal spontan und kurz – ein verlängertes Wochenende, meist innerhalb Bayerns, in Gegenden, die wir noch nicht kennen. Früher waren wir dann mit Reiseführer und Stadtplänen unterwegs, man kannte nichts anderes. Das war schon manchmal etwas umständlich, zum Beispiel wenn Windböen die Landkarte erfassten.

Jetzt haben wir festgestellt, dass in letzter Zeit immer mehr Tourismusregionen in Bayern offizielle Apps fürs Smartphone anbieten. Diese lädt man sich zu Hause kostenlos auf sein Mobilgerät und bekommt so alle wichtigen Informationen kompakt und komplett. Ich finde, das ist ein toller Service, so hat man jetzt alles auf einen Blick in seinem Smartphone gespeichert. Sehenswürdigkeiten mit Wegbeschreibung und Entfernung, Gaststätten und Cafés, Apotheken und Kinos, Hotels und Taxistände – und wo sich der nächste Geldautomat befindet oder wo es die beste Parkmöglichkeit gibt. Auch für die Bewohner selbst liefert der Service wichtige Infos, etwa mit den Adressen der Ämter und Behörden. Die ganze Stadt in einer App, unkompliziert für unterwegs. So macht das Verreisen noch mehr Spaß.



Charlotte K. (68), Rentnerin:

Bei den beiden Wahlen im September konnte ich nicht persönlich ins Wahllokal gehen, ich war zwei Wochen im Urlaub. Darum wollte ich meine Stimme per Briefwahl abgeben. Ich kannte das ja von früher, als ich per Post die Briefwahlunterlagen beantragte. Nun bin ich seit meiner Rente sehr viel im Internet unterwegs, was mein kleiner Enkel übrigens öfters mit »Sehr lässig, Oma!« kommentiert. Im Internet also fand ich im Sommer die Möglichkeit, Stimmzettel für die Briefwahl auch online zu beantragen – den Service musste ich natürlich gleich ausprobieren.

Das Ausfüllen des Antrags war insgesamt kein Problem. Ich würde mir allerdings wünschen, dass künftig genauer erklärt wird, ob und wann etwa beim Eintrag der Wahlbezirk-Nummer Leerzeichen erlaubt sind und wann nicht. Die Unterlagen selbst lagen bei mir schon einen Tag später im Briefkasten, die Meldungen über Verzögerungen beim Versand kann ich nicht bestätigen. Den Plänen, künftig bei Wahlen seine Stimme online abzugeben, stehe ich doch skeptisch gegenüber. Das könnte vielleicht von außen manipuliert werden? Vielleicht gehe ich beim nächsten Mal wieder persönlich ins Wahllokal, man hat ja auch als Rentnerin nicht immer Urlaub ...



Jugend- und Sozialhilfe im ständigen Wandel

Jugend- und Sozialhilfe stehen unter dem steigenden Druck knapper Mittel und zunehmender gesetzlicher und politischer Aufgaben. Aus heutiger Sicht muss man bei den wachsenden Aufgabenfeldern mit weiteren Ausgabensteigerungen rechnen.

Die aktuelle mediale und politische Diskussion gibt in diesem Zusammenhang einen Vorgeschmack auf die Entwicklung. Besonders offensichtlich wird ein Anstieg der Ausgaben bei der Jugendhilfe. Der Anteil der Ausgaben für die Kinder- und Jugendhilfe in den Kommunen beläuft sich inzwischen auf etwa 14 Prozent der Gesamtausgaben. Zum Vergleich: Anfang der 1990er Jahre lag diese Quote noch bei neun Prozent*.

Trotz begrenzter Mittel müssen die Verwaltungen den in der Sozialgesetzge-

bung verankerten Aufgaben nachkommen. Sie unterliegen in ihrem Handeln dem ökonomischen Prinzip: die gesetzlichen Ziele sowie die aufgetragenen Aufgaben mit größtmöglichem Nutzen in wirtschaftlich vertretbarem Rahmen zu erfüllen. Dabei ist wirkungs- und kostenorientiertes Handeln gefragt. Angesichts der angespannten Haushaltslage in den Verwaltungen verändern sich auch die Anforderungen an die Software: Oberste Prämisse ist größtmögliche Flexibilität mit höchster Bedienerfreundlichkeit.

Flexibilität

Eine Verwaltung benötigt passgenaues Controlling, flexible Auswertungen und präzise Auswertungsergebnisse. Damit können Fragen wie »Reichen die vorhandenen Mittel und Kapazitäten?« oder »Werden die finanziellen Mittel effektiv

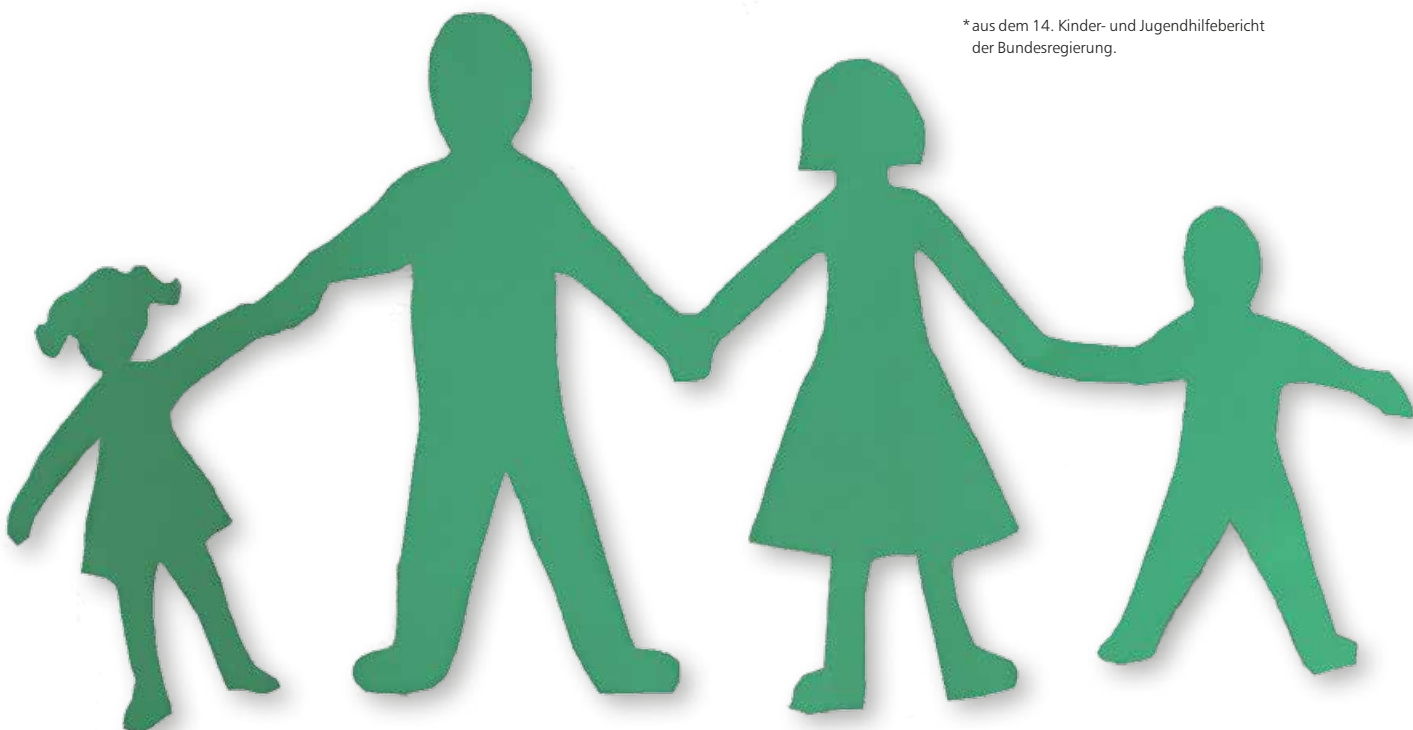
eingesetzt?« sofort beantwortet werden. Zugleich brauchen Amtsleitungen Transparenz über Arbeitsverteilungen und -belastungen, um fehlende Ressourcen frühzeitig zu erkennen und gegebenenfalls reagieren zu können.

Individuelle, auf die Amtsorganisation und die spezifischen Belange zugeschnittene und optimierte Kernprozesse bilden dafür die Basis. Die Software muss die amtspezifischen Abläufe entsprechend abbilden. Voraussetzung ist, dass die Software die notwendige Flexibilität dafür gewährleistet. Nur dann ist ein optimales Auswerten und Controlling der Daten möglich. Darüber hinaus sind kritische Prozessschritte frühzeitig erkennbar.

Anwenderfreundlichkeit

Der Dokumentationsaufwand in den Sozialverwaltungen ist generell hoch. So liegt

* aus dem 14. Kinder- und Jugendhilfebericht der Bundesregierung.





er zum Beispiel in den Sozialen Diensten der Jugendämter bei knapp 20 Prozent. Die Sachbearbeiter benötigen bezüglich Aufgabenwahrnehmung einfache und intuitiv bedienbare Werkzeuge und Hilfsmittel. Das lässt ihnen noch mehr Zeit für ihre eigentlichen Kernaufgaben, die Arbeit mit anderen Menschen. Werkzeuge sollen die Arbeit erleichtern und keine zusätzliche Belastung darstellen. Eine Software hat die Aufgabe, schnell und variabel Fallübersichten bereitzustellen, optimierte Benutzerdialoge anzubieten, schnelle Volltextsuchen zur Verfügung zu stellen und Daten – wo immer notwendig – zu visualisieren.

Die Software muss optimale Durchführungsqualität garantieren

Damit die Sachbearbeiter trotz steigender Dokumentationsanforderungen effizient arbeiten können, sind

Arbeitsabläufe klar zu definieren und in der Software zu verankern. Je klarer die Abläufe auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind, umso zeitsparender, schneller und einfacher gestaltet sich das Arbeiten mit der Software. Die Möglichkeit, amtspezifische Infos und Regelungen gezielt zu hinterlegen, unterstützt die Einarbeitung von neuem Personal optimal.

Technologie

Neue, zeitgemäße und plattformabhängige Technologien ermöglichen die hohe Flexibilität dieser Softwarelösung. Einsatzorientierte, ergonomische Oberflächen gewährleisten eine hohe Anwenderfreundlichkeit und erfüllen individuelle Erwartungen und Bedürfnisse. Sichere Datenhaltung, Ausfallsicherheit und flexible Betriebsmodelle bilden dafür die technische Grundlage.

OK.JUS, die neue Software für Jugend und Soziales

Den beschriebenen Herausforderungen in der Jugend- und Sozialhilfe begegnet die AKDB mit einer neuen, modernen und eigenentwickelten Software-Generation. AKDB und Verwaltungen profitieren gleichermaßen von den Anregungen, Ideen und Wünschen der Anwender, die in die Entwicklung von OK.JUS eingeflossen sind:

- OK.JUS passt sich den Bedürfnissen des Amtes optimal an.
- OK.JUS bietet neue Möglichkeiten durch neue Technik.
- OK.JUS lässt mehr Zeit für die Kernaufgaben, für die Arbeit am Menschen.

»Der Weg war lang, aber dank OK.FIS nicht steinig«

Anfang des Jahres gab Kassenleiter Thomas Zechbauer aus Landau in der Pfalz einen ersten Erfahrungsbericht zu SEPA. Damals stand die Projektgruppe noch am Start, inzwischen ist man am Ziel. Jetzt fasst Zechbauer seine Erfahrungen für den Report noch einmal zusammen.

»Der Weg war lang, aber dank OK.FIS nicht steinig«, bringt es Zechbauer auf den Punkt. Erleichtert fügt er hinzu: »Wir sind SEPA-ready!«

■ Bis Ende August 2013 hatte mein Team 50.000 Einzel-Einzugsermächtigungen positiv geprüft. Das Konzept des Rahmenmandates ermöglichte uns eine Reduzierung auf ca. 18.500 Mandate. Bis auf 2.500 Sonderfälle konnten alle positiv geprüft werden. Die älteste umgedeutete Einzugsermächtigung ist übrigens von 1972.

■ Anfang September 2013 verschickten wir ca. 16.000 Umdeutungserklärungen für alle positiv geprüften Mandate, unter Berücksichtigung der Kontoinhaber; ein wichtiges Detail, da Kontoinhaber und Zahlungspflichtiger unter SEPA streng unterschieden werden müssen. Ein zertifiziertes Druck-Rechenzentrum erledigte Druck und Kuvertierung für uns.

■ Kaum waren die Umdeutungserklärungen zugestellt, ging eine wahre Flut von Anrufen beim SEPA-Team ein. Etwa ein Drittel wollte zuerst wissen: »Was ist das eigentlich, dieses SEPA?«

■ Ende September 2013 ging unser SEPA-Team in die Produktion. Bescheide wurden seit Mitte August mit den geforderten Abbuchungsankündigungen verschickt. So lagen zum Produktionsstart ausreichend offene



Kassenleiter Thomas Zechbauer lobt die Betreuung im Einführungsprozess: »Die Zusammenarbeit mit dem SEPA-Team der AKDB war wirklich sehr gut. Ich habe mich bei der Einführung eines neuen Verfahrens eigentlich noch nie so »gut versorgt« gefühlt. Das muss zum Schluss einfach nochmals gesagt werden!«

Forderungen vor, die nach den Regelungen zum SEPA eine Pre-Notifikation enthielten. Im nächsten Schritt wurden Anfang Oktober Lastschriften gezogen, die unsere Kasse mittels der erweiterten Mandatsverwaltung angekündigt hatte.

■ Im selben Zeitraum buchten die Mitarbeiterinnen in der Landauer Kasse die ersten Gutschriften aus SEPA-Lastschrifteinzügen.

■ Auch die Überweisungen waren umzustellen. Mit OK.FIS waren wir auch hier gut versorgt.



SEPA: Landau in der Pfalz hat auch mit AKDB-Hilfe alle Herausforderungen gemeistert.

»Im nächsten Jahr starten wir mit der Verscannung der umgedeuteten Einzugsermächtigungen in die eAkte Mandatsverwaltung«, kündigt Thomas Zechbauer den letzten großen Baustein des SEPA-Projektes an. Wie lief es mit OK.FIS? »Beim Produktionsstart war vom Finanzverfahren her alles bestens vorbereitet«, berichtet Zechbauer. Nur die Gläubiger-ID in der Banking-Software und Parametereinstellungen für den Empfang von SEPA-Dateien bei der Hausbank mussten noch erledigt werden. Wichtig ist für Zechbauer auch die Feststellung, dass Vorankündigung und Einreichungsfristen geänderte organisatorische Abläufe erfordern: »Bis das alles geschmeidig läuft, braucht's ein paar Durchgänge«.

Kooperation mit der Wilken GmbH

Modernes Termin-Management im Bürgerservice-Portal

Mit der Terminvereinbarung im Bürgerservice-Portal können Kommunen ihren Service und ihre Bürgernähe weiter steigern.

Neben der Möglichkeit, Verwaltungsdienstleistungen vollständig online abwickeln zu können, ist es für Bürger aber nach wie vor wichtig, Vor-Ort-Termine im Bürgerbüro wahrnehmen zu können – sei es, um die Kennzeichen für das neu zugelassene Fahrzeug abzuholen oder um individuelle Fragen mit den Service-Mitarbeitern zu klären.

Mit der Terminvereinbarung im Bürgerservice-Portal wird die Online-Terminreservierung nun möglich. Sie bietet alle Funktionen eines modernen Termin-Managements. Neben der Terminauswahl und -buchung erhält der Bürger wichtige Informationen zu benötigten Unterlagen. Das alles lässt sich im Bürgerservice-Portal mit maximalem Komfort erledigen, da die persönlichen Daten des Nutzers bereits automatisch aus dem Bürgerkonto in die Terminvereinbarung übernommen werden können. Das heißt: weniger Tipp-Aufwand und mehr Service. Zusätzlich erhält der Nutzer eine Terminbestätigung in sein persönliches Postfach des Bürgerservice-Portals.

Termin-Management geht aber über die reine Bereitstellung von der Terminbuchung im Bürgerservice-Portal hinaus. So bietet die Lösung für den Sachbearbeiter wichtige Funktionalitäten wie zum Beispiel das Verwalten der Sachbearbeiter und deren Verfügbarkeitszeiten sowie die automatisierte Verteilung der Anfra-

gen an den zuständigen bzw. verfügbaren Sachbearbeiter. Auch wenn Sachbearbeiter zum Beispiel aufgrund von Pausen temporär nicht zur Verfügung stehen, berücksichtigt die Lösung dies kurzfristig und teilt eingehende Termine anderen Mitarbeitern zu. Darüber hinaus ist die Verwaltung der Termine wie zum Beispiel das Bestätigen, Verschieben und Stornieren von Terminen einschließlich der Kundeninformation über das Termin-Management mittels übersichtlicher Web-Oberfläche möglich.

Der Online-Dienst Terminvereinbarung steht ab Anfang 2014 im Bürgerservice-Portal zur Verfügung und ist in Kombination mit dem Modul Termin-Management nutzbar.



Kommunen können bald mit der Terminierungssoftware der Wilken GmbH ihre Service-Qualität und Bürgernähe deutlich steigern. Dafür sorgt die Einbindung ins Bürgerservice-Portal der AKDB. Am Rande der Kommunale trafen sich in Nürnberg Wilken-Prokurist Dr. Steffen Nagl (M.), Wilken-Vertriebschef Michael Schmauder (l.) und der Leiter Vertrieb und Marketing von der AKDB, Hans-Peter Mayer.

Erfolgreich integriertes ePayment bei der Stadt Würzburg



Frühzeitig reagierte Würzburg darauf, dass viele Portal-Angebote gebührenpflichtig sind.

Die vielseitigen Möglichkeiten des Bürgerservice-Portals, der zentralen eGovernment-Plattform für Online-Bürgerdienste, überzeugen immer mehr Kommunen. Die Portal-Lösung der AKDB ist bereits in über 100 Städten, Gemeinden und Landkreisen im Einsatz.

Bei der unterfränkischen Stadt Würzburg spielt das Portal schon seit Anfang 2012 eine zentrale Rolle, wenn es um Online-Verwaltungsdienstleistungen geht. Mittlerweile werden über die AKDB-Portaltechnologie schon über 20 Online-Bürgerdienste angeboten – angefangen von der Meldebestätigung über das Führungszeugnis bis hin zu Diensten rund um die Fahrzeugzulassung.

Da ein Großteil der Angebote gebührenpflichtig ist, hat man sich in Würzburg frühzeitig Gedanken zu einem elek-

tronischen Bezahlverfahren gemacht. Ausschlaggebend waren dabei auch die neuen Anforderungen der EU-Verordnung SEPA. Wenn SEPA am 1. Februar 2014 in Kraft tritt, dann ist die bisher etablierte Online-Lastschrift nicht mehr möglich. Da das Bürgerservice-Portal über eine integrierte ePayment-Komponente für Zahlungen mit Kreditkarte und Giropay verfügt, wurde diese in den vergangenen Monaten vom Team der Fachabteilung IuK unter dessen Leiter Helmut Maier intensiv getestet.

Täglich mehrere Tausend Transaktionen

Dazu zählte zum Beispiel die Einbindung des HKR-Systems der AKDB-Finanzsoftware OK.FIS in den Online-Bezahlprozess. Schließlich sollen die Zahlungen direkt in das Kassensystem zur Bildung der Sollstellungen übernommen werden können. Möglich wird dies über ein so-



Die Stadt Würzburg hat in das Bürgerservice-Portal der AKDB jetzt eine Online-Bezahlungsmöglichkeit integriert. Der IuK-Leiter der Stadt, Helmut Maier, ist zufrieden: »Mit dem Portal sind wir auf SEPA bestens vorbereitet.«

genanntes Plugin, das die Zahlungsinformationen in einer Form bereitstellt, die für das HKR-System lesbar ist. Aber auch das Durchspielen des Gesamtprozesses von der Bezahlung über die Sollstellung bis hin zur Gutschrift des Betrags durch den ePayment-Provider und die Auflösung der Sollstellungen wurde vorbereitet. Schließlich müssen pro Jahr mehrere Tausend Transaktionen der unterfränkischen Metropole mit ihren 125.000 Einwohnern reibungslos abgewickelt werden.

Ende September dieses Jahres war es so weit. Nach dem erfolgreichen Test wurden die neuen Bezahlvarianten im Bürgerservice-Portal der Stadt freigeschaltet. Neben einem modernen Online-Dienstleistungsangebot ist die Stadt Würzburg damit auch für die bevorstehenden Veränderungen durch SEPA bestens gerüstet.

Mit der Serviceplattform Digitales Bayern zur staatlichen Fischerprüfung

Petri Heil online

Nicht nur über 100 Kommunen setzen mittlerweile auf das Bürgerservice-Portal der AKDB. Auch der Freistaat Bayern nutzt die eGovernment-Plattform der AKDB und bietet mit der Serviceplattform Digitales Bayern Online-Bürgerdienste, wie z. B. die Ausweis-Auskunft an.



Mit der Anmeldung zur Online-Fischerprüfung, einem Angebot der Bayerischen Landesanstalt für Landwirtschaft (LfL), wurde inzwischen ein weiterer Dienst bereitgestellt, der den Portalverbund des Freistaats Bayern sinnvoll erweitert.

Rund 10.000 Bürger nutzen jährlich die Möglichkeit, die für den Erwerb des Bayerischen Fischereischeins erforderliche Fischerprüfung online abzulegen. Im Rahmen der Anmeldung zur Online-Prüfung registriert sich der Nutzer auf der Serviceplattform Digitales Bayern und legt sein persönliches Bürgerkonto an. Mit der Registrierung hat der Nutzer zudem Zugriff auf wesentliche Informationen rund um die Fischerprüfung. Hierzu zählen u.a. die Übersicht über seinen Ausbildungsstand, Zahlung der Prüfungsgebühr sowie Einsicht in die Prüfungsergebnisse.

Die Serviceplattform Digitales Bayern sowie das Bürgerservice-Portal der bayerischen Kommunen bilden einen sogenannten Portalverbund für Single-Sign-On zwischen Web-Anwendungen. Dies bedeutet, dass Nutzer, die bei einer der teilnehmenden Verwaltungen ein Bürgerkonto registriert haben, dies nicht erneut tun müssen, um Dienste aus dem Portalverbund des Freistaats Bayern nutzen zu können. Bürger aus Kommunen wie z. B. der Städte Ingolstadt und Würzburg, die bereits Online-Bürgerdienste ihrer Heimatkommune mit dem Bürger-

konto nutzen, können sich also ohne erneute Registrierung zur Staatlichen Fischerprüfung anmelden.

Auch beim Bürgerkonto, das über die Serviceplattform Digitales Bayern angelegt wurde, stehen dem Nutzer alle

wichtigen Funktionen des Kontos wie Postkorb und Online-Bezahlung zur Verfügung. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass den Bürgern ein einheitliches und schlüssiges eGovernment-Angebot über alle Verwaltungsebenen hinweg zur Verfügung steht.



Angeln macht Spaß und entspannt. Zuvor muss man sich aber erst der Fischerprüfung unterziehen. Zu dieser kann man sich nun online über die Serviceplattform Digitales Bayern anmelden.

Beste Vorlage für die Kommunalwahlen 2014

Nach den Bundestags-, Landtags- und Bezirkswahlen im September 2013 folgen bereits im nächsten Frühjahr am 16. März die Kommunalwahl in Bayern und am 25. Mai die Europawahl.

Der Aufwand bei derartigen Wahlen und Abstimmungen wie Bürger- und Volksentscheiden ist enorm. Er führt in den Wahlämtern der Kommunen zu einer Vielzahl an Aufgaben, die häufig unter Termindruck durchzuführen sind. Für eine effektive Durchführung dieser Aufgaben bietet die AKDB ein vollständiges Software- und Dienstleistungsangebot an: von der Wahlvorbereitung bis hin zur Wahlauswertung und Präsentation der Wahlergebnisse. Jetzt können

die Kommunen einen Teil ihrer Aufgaben vollständig elektronisch erledigen. Darüber hinaus bietet die AKDB noch die Druckdienstleistungen des Service-Rechenzentrums an. Dazu zählen der Druck der Wahlbenachrichtigungskarten für allgemeine Wahlen sowie der Abstimmungsbeneachrichtigungskarten bzw. -briefe bei Bürger- oder Volksentscheiden.

Da Landtags- und Bezirkswahl in Bayern sowie die Bundestagswahl in diesem Jahr innerhalb einer Woche durchgeführt wurden, liefen die Druckmaschinen im Service-Rechenzentrum für zwei Wochen auf Hochtouren. Für jede Wahl druckte die AKDB für ihre Kunden über fünf Millionen Wahlbenachrichtigungskarten. Für

Die in OK.WAHL integrierte neue Wahlhelferverwaltung der AKDB kam bei den Herbst-Wahlen sehr gut an. Deshalb sehen sich die Kommunen wie zum Beispiel die Stadt Windischeschenbach in der Oberpfalz für die Kommunalwahlen 2014 bestens vorbereitet.



die Landtags- und die Bundestagswahl waren in der Folge in einem Zeitraum von nur 14 Tagen also zehn Millionen Wahlbenachrichtigungskarten zu drucken, schneiden, stapeln und termingerecht an den Zustelldienst bei der Deutschen Post zu übergeben, eine große logistische Herausforderung.

Bei den Herbst-Wahlen 2013 kam erstmals die in OK.WAHL integrierte neue Wahlhelferverwaltung zum Einsatz. Schon weit über 500 Kunden, darunter ein Drittel Neukunden, haben sie genutzt. Die Reaktionen der Kunden waren dabei positiv. »Die neue Wahlhelferverwaltung hat sehr gut geklappt. Wir beglückwünschen die AKDB, Wilma und OK.WAHL zusammenzuführen!«, sagten zum Beispiel Verantwortliche der Stadt Windischeschenbach im Oberpfälzer Landkreis Neustadt an der Waldnaab.

Vorbereitungen für die bayerischen Kommunalwahlen haben begonnen

Nach dem Motto »nach der Wahl ist vor der Wahl« laufen seit Oktober die Vorbereitungen für die Kommunalwahlen in Bayern, bei der Gemeinderäte, Stadträte und Kreistage gewählt werden. Im Januar 2014 sollen alle Kundens Schulungen abgeschlossen sein. Daneben muss das Fachverfahren OK.WAHL an aktuelle gesetzliche Änderungen angepasst und die entsprechende Verfahrensversion rechtzeitig an die Kunden ausgeliefert werden.

Nach dem Erfolg 2013 ist die AKDB sicher, gemeinsam mit ihren Kunden auch die Herausforderungen der Kommunalwahl im Jahr 2014 reibungslos bewältigen zu können.



Landkreise setzen auf TERAwin-BHF von der AKDB

Bauhöfe flexibel und effizient verwalten

Die Erwartungen der Mitarbeiter kommunaler Bauhöfe und Straßenmeistereien an den Leistungsumfang ihrer Software nehmen stetig zu. Einfache Bedienbarkeit, Mandantenfähigkeit und die Integration in Finanz- und Personalverwaltung stehen dabei ganz oben auf der Wunschliste.

Mittlerweile haben sich rund 80 Kunden für TERAwin-BHF entschieden, das all diese Punkte abdeckt und sogar noch mehr kann. Mit der aktuellen Programmversion wurde speziell den Anforderungen der Landkreis-Bauhöfe Rechnung getragen. Kunden aus ganz Bayern berichten über ihre positiven Erfahrungen mit der AKDB-Software.

All-in-one-Software

Nutzer schätzen vor allem Flexibilität und Leistungsumfang. Alexander Bretschneider, Straßenmeister im Landkreis-Bauhof Augsburg, lobt die zeitsparende und einfache Handhabung der »All-in-one-Software« TERAwin-BHF. Damit dokumentiert der Straßenmeister die Arbeitsleistungen von insgesamt 37 Beschäftigten und Beamten mit unterschiedlichen Arbeitszeitformen sowie Technikstunden und Materialverbrauch und übergibt die Zuschläge in kürzester Zeit an die Personalwirtschafts-Software OK.PWS.

Besonders die Mandantenfähigkeit ist ein Highlight der Software, hat Bretschneider doch neben der Diedorfer Leitmeisterei mit der Kooperationsmeisterei in Schwabmünchen und einem Stützpunkt in Nordendorf gleich mehrere Außenstellen zu koordinieren. In Unterfranken setzen die



Der Kreisbauhof des Landkreises Main-Spessart in Karlstadt entschied sich vor allem wegen der Schnittstellen zur Kämmererei und Personalstelle für TERAwin-BHF und fühlt sich von der AKDB »vorbildlich« betreut.

zwei flächenmäßig größten Landkreise Bad Kissingen und Main-Spessart die Bauhofsoftware erfolgreich ein. TERAwin-BHF wickelt im Landkreis Bad Kissingen seit Januar 2013 insgesamt 29 Beschäftigte und deren Leistungen auf 1.137 Quadratkilometer Fläche ab. Besonderheit dort ist, dass die Beschäftigten ihre geleisteten Stunden selbstständig im Programm erfassen und damit den Verwaltungsaufwand reduzieren und Übertragungsfehler minimieren.

Straßenmeister Walter Heller nennt TERAwin-BHF in diesem Zusammenhang »ein gelungenes Programm, das uns neue Möglichkeiten eröffnet hat«. Der Bauhof des Landkreises Bad Kissingen profitiert vor allem von der übersichtlichen Auftragsabwicklung, der Datenübergabe von Zuschlägen an die Besoldungsstelle sowie der Zeiterspar-

nis, die sich aus der Nutzung der diversen Programmschnittstellen ergibt. Dem Landkreis Main-Spessart ging es vor allem um die Schnittstellen zur Kämmererei und Personalstelle, als Ende 2010 die Entscheidung für TERAwin-BHF fiel. Damit erfasst ein einziges Programm gleichzeitig die Zuschläge der 50 Mitarbeiter im Kreisbauhof, die Kosten-Leistungsrechnung sowie die interne Leistungsverrechnung. Der doppisch buchende Kunde ist zufrieden: »Die Einführung war für alle relativ einfach und unkompliziert, da das Programm intuitiv aufgebaut ist«, so der Abteilungsleiter Bauwesen, Gerhard Pülz. Die Sachbearbeiter empfanden die Schulungen im Vorfeld der Einführung als hilfreich und gelungen. Und gibt es doch einmal eine Rückfrage zum Programm, loben alle Beteiligten einhellig die »vorbildliche Betreuung« durch die Service-Mitarbeiter der AKDB.

Freigerubbelt und abgemeldet



Sie gehört zu den Vorzeigeprojekten von Deutschland-Online, der nationalen eGovernment-Strategie von Bund, Ländern und Kommunen: Die medienbruchfreie Fahrzeug-Abmeldung per Sicherheitscode bei der Zulassungsbehörde der Stadt Ingolstadt. Was die Stadt in einem Pilotprojekt unter Einsatz wegweisender AKDB-Technologie mit ihrem Großkunden Audi AG durchgeführt hat, wird ab 1. Januar 2015 für alle Fahrzeughalter Deutschlands Realität. Nach der neuen Fahrzeug-Zulassungsverordnung können Privatpersonen ihre ab diesem Stichtag zugelassenen Autos komplett online abmelden. Neun Millionen Fahrzeuge werden in Deutschland jährlich abgemeldet – dieses Projekt soll wesentliche Erleichterungen für Zulassungsstellen und Bürger bringen – aus Sicht der kommunalen Seite allerdings mit einem schwerwiegenden Haken.

In Ingolstadt wird man im Januar 2015 bereits auf zwei Jahre Erfahrung mit der medienbruchfreien Abmeldung zurückblicken. Hintergrund ist ein groß angelegter Feldversuch mit der Audi AG, die dafür Fahrzeuge ihrer Flotte – Leasing- und Funktionsfahrzeuge sowie persönliche Dienstwagen – zur Verfügung gestellt hat. Was demnächst bundesweit gilt, wird dort schon seit Anfang 2013 praktiziert: Die Siegelplaketten und Kfz-Scheine (offizieller Name heute: Zulas-

sungsbescheinigung Teil 1, kurz ZBI) der auf die Audi AG zugelassenen Fahrzeuge enthalten einen verdeckten Sicherheitscode (TAN). Dieser muss bei Abmeldung nur freigerubbelt und der Zulassungsbehörde mitgeteilt werden – entweder durch Eingabe in einer Webmaske oder durch Scannen und Übermittlung mittels Smartphone. Damit ist das Fahrzeug abgemeldet. Für Audi bedeutet dies: keine Fahrtzeiten und -kosten mehr, keine Wartezeiten bei der Zulassungsbehörde. Vor-

teile, von denen im Rahmen der bürgerfreundlichen Verwaltung künftig alle Fahrzeughalter in Deutschland profitieren.

Großer Aufwand

»Die Zulassungen und Abmeldungen der Audi AG steigen seit längerem stark an«, sagt Ralph Aubele, Leiter der Ingolstädter Zulassungsbehörde. Jedem seiner rund 40.000 Beschäftigten bietet Audi an, ein Neufahrzeug zu leasen, das später in den Gebrauchtwagenprozess geht. Diese Möglichkeit wird gerne genutzt: Rund die Hälfte der jährlich 45.000 Neuansmeldungen in Ingolstadt entfällt inzwischen auf den Autohersteller, das sind rund 200 pro Werktag. Die Kuriere von Audi gingen folglich bei der Zulassungsbehörde ein und aus, um Anträge und Fahrzeugbriefe zu überbringen, Fahrzeuge und Kennzeichen abzuholen. Ein riesiger Aufwand, sowohl für Audi wie für die Beschäftigten der Kfz-Zulassung, die alle An-, Ab- und Ummeldungen von Hand in der Software vornehmen mussten.



Ralph Aubele: »Die visuelle Prüfung erleichtert uns die zulassungsrechtliche Abmeldung bei Finanzamt, Kraftfahrt-Bundesamt und Versicherungswirtschaft.«

Automatisierte Zulassung als Vorläuferprojekt

So suchten beide Seiten nach einer Möglichkeit, das Meldeverfahren durch innovative IT vollständig ins Web zu verlagern. Die zugrunde liegende Technologie musste vor diesem Hintergrund funktional erweitert werden. Seit 2005 setzt die Behörde das Zulassungsverfahren OK.VORFAHRT der AKDB mit allen notwendigen Modulen ein. Für die automatisierte Zulassung hat die AKDB ihre Software um eine Schnittstelle erweitert, über die Audi alle Neuanmeldungen gesammelt in einer Datei einspielt. OK.VORFAHRT kann die Zulassungsdaten dadurch automatisiert abarbeiten, ohne dass sich ein Mitarbeiter durch Dialogmasken klicken muss. Am Ende druckt die Software von selbst den Kfz-Brief – ein in Deutschland bislang einmaliges Verfahren.

Weil dies gut funktioniert, haben beide Parteien auch die täglich bis zu 180 Abmeldungen automatisiert. Gemeinsam entwickelten Zulassungsstelle und AKDB die OK.VORFAHRT-Funktion »Abmeldung mit Bild«. Dabei übermittelt Audi die Datensätze der abzumeldenden Fahrzeuge inklusive Bildern der entwerteten Schilder und Zulassung. Ralph Aubele:

»Die visuelle Prüfung automatisiert und erleichtert uns die zulassungsrechtliche Abmeldung bei Finanzamt, Kraftfahrt-Bundesamt und Versicherungswirtschaft. Das Eintippen der Abmeldung im Softwaredialog fällt weg. Trotz allem mussten die Schilder kistenweise zur Zulassung transportiert werden.«

Ab Januar 2015 für alle Bürger

Das Deutschland-Online Vorhaben Kfz-Wesen soll es dann ab 2015 allen Bundesbürgern ermöglichen, Kfz-Zulassungen ohne Besuch einer Zulassungsstelle medienbruchfrei via Internet zu erledigen. Allerdings sieht die Verordnung ohne zwingenden Grund vor, dass diese Funktion ausschließlich über ein Portal des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) angeboten werden darf. Nicht nur aus Sicht des Deutschen Landkreistages, der be-

reits in einem deutlichen Schreiben an das Bundesverkehrsministerium diesen Umstand heftig kritisiert hat, stellt diese Konzentration auf ein KBA-Portal eine Fehlentscheidung dar. Hier werden die Bürger ohne Not gezwungen, sich für verschiedene Verwaltungsvorgänge rund ums Kfz zwischen verschiedenen Portalen von KBA und Kommunen zu bewegen – etwa für Außerbetriebsetzung und Wiederzulassung. Auch entsteht eine rechtlich sehr bedenkliche Form der Mischverwaltung zwischen Bund und Kommunen. Nicht zuletzt drängt sich der Eindruck auf, dass sich der Bund hier eine einzelne, von der kommunalen Seite entwickelte und zur Marktreife gebrachte »Rosine« herauspickt. Die kommunale Seite fordert deshalb, diesen Dienst zumindest auch über kommunale Portale anbieten zu können.



Der Leiter der Ingolstädter Zulassungsbehörde, Ralph Aubele, mit dem stellvertretenden AKDB-Bereichsleiter Fahrzeugzulassung, Klaus Steiger (r.). Seit 2005 setzt die Behörde das Zulassungsverfahren OK.VORFAHRT der AKDB ein – die technische Voraussetzung für die medienbruchfreie Kfz-Abmeldung.



Im Mai 2007 übernahm Hans-Peter Pluta die Leitung der AKDB-Geschäftsstelle Oberfranken in Bayreuth. Der gebürtige Oberfranke war zuvor schon Stellvertreter. Pluta ist 58 Jahre alt und durch sein Engagement in Beratung und Vertrieb bei den oberfränkischen Kunden gut bekannt. Er kann sich auf eine kaufmännische und eine Verwaltungsausbildung stützen. Vor 31 Jahren startete er bei der AKDB im Kundenservice für das Finanzwesen und ist seit 1986 in der Vertriebsberatung tätig. Nach der für die AKDB überaus erfolgreich verlaufenen Kommunale klappt schließlich der Interviewtermin mit der Redaktion.

Interview mit Hans-Peter Pluta, AKDB-Geschäftsstellenleiter in Bayreuth

»Geschäfte« werden unter Menschen gemacht

Herr Pluta, fangen wir mal ganz vorne an, welchen Berufswunsch hatten Sie als Kind?

Den klassischen Berufswunsch gab es eigentlich gar nicht.

Welcher Weg hat Sie dann zur AKDB geführt?

Zur AKDB kam ich nach meiner Verwaltungsausbildung beim Landkreis Bayreuth, die ich nach meiner vierjährigen Bundeswehrzeit absolvierte. Das Ziel war ursprünglich der Aufstieg in den gehobenen Verwaltungsdienst. Geklappt hat das dann schließlich auf Angestelltenbasis und der Status als Lebenszeitbeamter hängt seither am Nagel.

Was schätzen Sie an Ihrer Tätigkeit am meisten?

Besonders große Freude bereitet mir der Umgang mit Menschen. Das kommt mir bei meiner Aufgabe als Geschäftsstellenleiter in der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit unseren Kunden, aber auch intern natürlich sehr entgegen. Nicht umsonst sagt man: »Geschäfte« werden unter Menschen gemacht. Nach Tagen im Büro – denn auch die vielfältigen internen Aufgaben wollen erledigt sein – genieße ich es, mich mit einem Kundenbesuch sozusagen zu belohnen.

Es bleibt Ihnen auch noch ein wenig Zeit außerhalb des Büros. Was machen Sie am liebsten? Welche Freizeittipps können Sie unseren Lesern geben?

Richtig – da war doch noch was (lacht). In meiner Freizeit bin ich gerne in der Natur unterwegs. Zum Abschalten laufe ich. Ich gehe gerne Wandern und im Winter zum Langlaufen oder Skifahren. Seit kurzem habe ich das Skitourengehen für mich entdeckt und im Urlaub mache ich auch gerne Bergtouren von Hütte zu Hütte.

Ich lebe im Landkreis Bayreuth zwischen der Fränkischen Schweiz und dem Fichtelgebirge mit großen landschaftlichen Gegensätzen – in einem Goldgräberstädtchen ganz in der Nähe von Bayreuth – und inmitten der Genussregion Oberfranken. Das zu erleben ist übrigens mehrere Besuche wert!

Lesen Sie in der nächsten Report-Ausgabe unter anderem ...

... über den Schwerpunkt CeBIT, die weiter die wichtigste IT-Messe ist.



Vom 10. – 14. März 2014 findet in Hannover die CeBIT statt, die weiterhin weltweit wichtigste IT-Messe. Die AKDB als bundesweit führender IT-Dienstleister wird wie in den Vorjahren in Kooperation mit öffentlichen Verwaltungen über neueste Trends im Bereich Kommunalsoftware und eGovernment informieren. Besuchen Sie uns auf der CeBIT!

... über das AKDB-Fachverfahren im Verkehrswesen.



Viele Rechenzentrumskunden stehen vor wachsenden Anforderungen. Deshalb bietet die AKDB ihr Kfz-Fachverfahren OK.VORFAHRT neu in JAVA-Technologie an. Die Anwender werden den Umstieg in der übergreifenden Entwicklungsstrategie OK.SYNERGO komfortabel vollziehen können. Lesen Sie mehr dazu in der nächsten Ausgabe.

... über neue mobile Lösungen für Bürgermeister.



Nach der Wahl ist vor der Wahl. Denn die bayerischen Kommunalwahlen stehen im März bevor. Bei der letzten Wahl 2008 setzten die Kommunen bei der Wahlauszählung mit der Software OK.WAHL erstmals erfolgreich das Barcode-Leseverfahren ein. Diesmal bietet die AKDB allen neu- oder wiedergewählten Bürgermeistern ihre mobilen Lösungen an.

Impressum

AKDB REPORT | Magazin für Kommunen
26. Jahrgang, Heft 04 | 2013

Inhaber und Verleger

AKDB · Anstalt des öffentlichen Rechts
Hansastraße 12 – 16, 80686 München
Telefon: +49 89 59 03 - 0
Telefax: +49 89 59 03 - 18 45
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

Hans-Peter Mayer (verantw.)
Telefon: +49 89 59 03 - 15 32
E-Mail: hans-peter.mayer@akdb.de

Wolfram Weisse
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

HOCH 3 GmbH · München
freie Redaktion: Florian Kinast, Seiten 16/17

Bezugspreis

Bei Einzelbezug 7,50 EUR.
Für Kunden der AKDB ist der Bezug kostenlos.
Nachdruck nur mit Genehmigung der AKDB.
© 2013 AKDB

Fotonachweise:

fotolia © Brian Jackson: Seite 3 mittig, Seite 20
fotolia © Antonioguillen: Seite 4 unten
H. Gebhardt: S. 5 o. re., K. Lackerbeck: S. 5 u. li.
Bayerisches Staatsministerium der Finanzen,
für Landesentwicklung und Heimat: S. 3, 6/7
iStockphoto © nadla: S. 8/9, fotolia © jufo: S. 9
fotolia © Maksim Kabakou: Seiten 10 und 11
fotolia © kubais: Seite 15 mittig
fotolia © Monkey Business: Seite 18
Anne Lehwald und Florian Kinast: Seite 19 oben
fotolia © ChristArt: Seite 20
fotolia © Willi Wilhelm: Seite 22 unten
fotolia © Inga Nielsen: Seite 24 links
fotolia © T. Michel: Seite 25 oben
fotolia © Anton Gvozdkov: Seite 25 unten
fotolia © VRD/kebox: Seite 26
Landratsamt Main-Spessart: Seite 27
fotolia © VRD: Seite 28
fotolia © Christian-P. Worrington: Seite 31 mittig
fotolia © Leonid Ikan: Seite 32 sowie AKDB



Die AKDB wünscht allen Kunden und Lesern frohe Festtage und viel Glück und Gesundheit für das neue Jahr!

