

# Digitalisierungskonzept der Stadt Fürth

STRATEGIEN, PARADIGMEN, METHODEN, PROJEKTE  
DOKUMENT-VERSION: 1.0 (2020)

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Strategische Leitsätze</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Handlungsfelder</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Meilensteine, Zusammenfassung und Ausblick</b> .....	<b>16</b>

# 1 Einführung

Die Digitalisierung bietet der Stadt Fürth beeindruckende Chancen. Gleichzeitig stellt die Digitalisierung einen notwendigen Schritt des Fortschritts dar, ohne den bspw. der Komfort für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen nicht weiter gesteigert und Kosten weiter gesenkt werden könnten. Der Arbeitsmarkt wird immer internationaler, demographisch bedingt altert unsere Gesellschaft, es wächst immer weiter das Bewusstsein, dass Teilhabe für alle möglich sein muss (u.a. bspw. Teilhabe an Bildung oder Teilhabe am sozialen Miteinander). Dieser und vielen weiteren Entwicklungen kann ohne die Digitalisierung nicht mehr adäquat begegnet werden. Auch auf Landes-, Bundes- und EU-Ebene wurde erkannt, dass die Digitalisierung einen zentralen Baustein unserer zukünftigen Gesellschaft darstellt. Entsprechend existieren Gesetzgebungen.

Am 20.12.2017 beschloss der Stadtrat Fürth die ersten Weichenstellungen, damit die Stadt mit der Digitalisierung den anstehenden Herausforderungen begegnen kann. Die Erstellung eines Digitalisierungskonzeptes als Planungsgrundlage wurde ebenso beschlossen wie die Schaffung der Stelle eines Digitalisierungsbeauftragten (CDO). Seit dem 01.07.2018 ist der Digitalisierungsbeauftragte tätig und seitdem schreiten parallel zum hier in der aktuellen Fassung vorliegenden Digitalisierungskonzept bereits die notwendigen Analysen, Projektplanungen, Projektumsetzungen sowie die Schaffung der notwendigen technischen Grundlagen voran, um die Stadt Fürth erfolgreich zu digitalisieren.

Erste Eckpunkte der Fürther Digitalisierung konnten bereits Ende 2018 in einer Vorversion dieser ersten Version des Digitalisierungskonzeptes vorgestellt werden. Im Verlauf des Kalenderjahres 2019 nun konnte sowohl die Planung als auch die Umsetzung der Digitalisierung signifikant weitentwickelt und ausgebaut werden. Klare strategische Leitlinien sind definiert, die Projekt-Pipeline ist prall gefüllt, das Personal in der Abteilung Digitalisierung ist mittlerweile auf 11 Personen angewachsen. Das hiermit vorgelegte Digitalisierungskonzept dokumentiert den strategischen Leitfaden und bietet einen Überblick über das Projektportfolio im Rahmen der strategischen Leitplanken sowie den aktuellen Planungsstand für Projekte für die Jahre 2020 – 2022.

## 1.1 Abgrenzungen

Der Beschluss des Stadtrats vom 20.12.2017 bezog sich vor allem auf die Digitalisierung der Stadtverwaltung. Nicht im Fokus bzw. zunächst ausgeklammert werden sollten Fragestellungen der städtischen Digitalisierung im weiteren Sinne. Diese Digitalisierung im größeren Rahmen wird gemeinhin unter dem Schlagwort ‚Smart City‘ zusammengefasst. Innerhalb der Smart City wird mit „Smart Governance“ oder „Smarte Verwaltung“ die Digitalisierung (und Öffnung) der Verwaltungsprozesse adressiert. Das vorliegende Digitalisierungskonzept fokussiert entsprechend auf die Digitalisierung der Verwaltung. Gleichwohl ist es im Laufe der kommenden Jahre unumgänglich, dass die strategische Koordinierung der Digitalisierung der Stadt Fürth ausgeweitet wird auf den ganzheitlichen Bereich der Digitalisierung, da die Verwaltungsprozesse nicht an den Grenzen der Bürogebäude der Stadt enden.

## 1.2 Interessensgruppen

Die Digitalisierung der Stadt Fürth hat zu allererst Einfluss auf die Bürgerinnen und Bürger und ebenso auf Unternehmen, die in der Stadt ihren Sitz haben oder aber mit der Stadt interagieren. Am Nutzen der Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen orientiert sorgt die Digitalisierung in Fürth auch dafür, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung diese nutzbringenden Aufgaben effektiver und effizienter bewältigen können. Und schließlich ist es nicht nur die Stadt Fürth, in der Digitalisierung stattfindet. In so gut wie allen Städten und Gemeinden, national wie international, findet Digitalisierung statt, jede technische oder organisatorische Entscheidung der Stadt Fürth kann Einfluss auf die Interoperabilität mit an-

deren Städten und Gemeinden, aber darüber hinaus auch mit größeren staatlichen Strukturen wie etwa Verwaltungen der Bundesländer, des Bundes oder der EU haben. Entsprechend sind andere Gemeinden, Städte, Länder mit ihren Ministerien und übergreifenden Gremien weitere Interessensgruppen dieses Digitalisierungskonzepts.

### 1.3 Reichweite der Planung

Digitalisierung oder zumindest die digitale Innovation ist ein fortwährender Vorgang. Es ist nicht abzusehen, ob und wann der informations-technologische Fortschritt endet und entsprechend muss auch die digitale Innovation der Stadt Fürth ein fortwährender Prozess sein. Die Planungen der Digitalisierung wurden seit Sommer 2018 signifikant intensiviert. Je nach Handlungsfeld der Digitalisierung sind die konkreten Planungen in Fürth unterschiedlich und manche Planungen erstrecken sich aktuell bis in das Jahr 2024 oder 2025. Dabei liegt es in der Natur der Sache, dass derart langfristige Planungen mit großen Unsicherheiten behaftet sind. Entsprechend liegt eine Feinplanung der Digitalisierungsprojekte der Stadt größtenteils im Zeitraum der folgenden 12-18 Monate.

### 1.4 Aufbau des Dokuments

Das vorliegende Digitalisierungskonzept gliedert sich in drei Bereiche. In Kapitel 2 werden zunächst strategische Leitsätze formuliert, an denen die Stadt Fürth gedenkt über alle umzusetzenden Maßnahmen sich zu orientieren. In Kapitel 3 schließlich werden die Handlungsfelder der Stadt Fürth vorgestellt. Konkrete Maßnahmen (Projekte) werden den Handlungsfeldern zugeordnet und im Rahmen des Handlungsfelds vorgestellt.

### 1.5 Verantwortlichkeiten

Die erfolgreiche Digitalisierung der Stadt Fürth muss sich auf Fachstrategien stützen können, die die Ämter/Referate für ihren jeweiligen Verantwortungsbereich erstellen. Damit die Fachstrategien effektiv umgesetzt werden können, ist es unablässlich, dass die Organisationseinheit Digitalisierung bereits ab den ersten konkreten Überlegungen des Fachamts mit hinzugezogen wird. Dieses Vorgehen gewährleistet, dass die technische Realisierung nahtlos in die informationstechnische Gesamtarchitektur der Stadt integriert werden kann. Unabhängig davon kann der Impuls zur Untersuchung von möglichen Digitalisierungspotentialen aber auch im Rahmen von Prozessanalysen oder Organisationsuntersuchungen erfolgen.

## 2 Strategische Leitsätze

### 2.1 Service First

Die Stadt Fürth richtet Ihr Handeln im Bereich der Digitalisierung vollumfänglich am Nutzen aus, den die Stadt als Dienstleister für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen erbringen kann.

### 2.2 Digital First

Die Stadt Fürth verfolgt das Ziel, möglichst viele ihrer Prozesse digital umzusetzen, d.h. insbesondere den Einsatz von Papierdokumenten und klassischem Briefverkehr soweit möglich durch den Einsatz digitaler Ansätze zu ersetzen. „Digital First“ versteht die Stadt Fürth dabei als gutes Mittel zum Zweck, um den Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger, für die Unternehmen sowie für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt zu maximieren.

### 2.3 Web First

Die Stadt Fürth verfolgt den Ansatz, soweit möglich Dienste über browserbasierte bzw. Web-Service-Schnittstellen bereitzustellen. Nach Möglichkeit unterbunden wird hingegen der Einsatz von Lösungen, die zusätzlich die Installation von zusätzlicher Software auf Rechnern erfordern.

### 2.4 Mobile First

Die Stadt Fürth setzt soweit technisch und ökonomisch sinnvoll auf den Einsatz von mobilen Endgeräten wie Laptops, Tablets, Smartphones oder Wearables und nennt diesen Ansatz ‚Mobile First‘. Ziel ist es, dass digital verfügbare Dienstleistungen und Informationen der Stadt Fürth den Bürgerinnen und Bürgern so weit wie möglich rund um die Uhr dort bereitgestellt werden, wo sich die Bürgerin bzw. der Bürger gerade befindet – weltweit. Durch den Mobile First - Ansatz werden zudem auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt die technischen Voraussetzungen geschaffen, von unterwegs und von zuhause zu arbeiten, womit die Stadt die Vereinbarkeit von Familie und Arbeit fördert.

### 2.5 Nutzung von Standards – Interoperabilität und gesichertes Sourcing

Die Stadt Fürth legt bei ihren Beauftragungen Wert auf eine größtmögliche Unabhängigkeit und Flexibilität in der Auswahl von Anbietern im Rahmen der Digitalisierung. Der Wechsel eines Anbieters soll so einfach wie möglich bzw. nur so aufwändig wie unbedingt nötig sein (Kosten-Nutzen-Abwägung). Daher wird wo immer möglich auf etablierte Standards gesetzt, auf eine modulare Kopplung von kleinen IT- bzw. Organisationsbausteinen gesetzt und auf eine Wiederverwendbarkeit von Schnittstellen der Bausteine.

### 2.6 Prozess-orientierte Herangehensweisen

Die Stadt Fürth optimiert ihre Verwaltungsorganisation umfassend anhand der wertschöpfenden Prozesse, die sie der Bürgerschaft und den Unternehmen der Stadt Fürth anbieten muss bzw. darüber hinaus anbieten möchte. Strukturelle Vorgaben sowie gewachsene Organisationsstrukturen werden dabei hinterfragt, es wird angestrebt, die Grenzen der Organisationsstrukturen zu überwinden bzw. informationstechnisch so medienbruchfrei wie möglich zu gestalten, um die Durchlaufzeiten aller kommunalen Dienstleistungen zu minimieren. Jeder Arbeitsschritt wird beleuchtet und auf seine Notwendigkeit im Rahmen der Wertschöpfung für Bürgerschaft und Unternehmen hin geprüft. Durch die Optimierung der Prozesse wird zudem die Möglichkeit geschaffen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt zu entlasten und dadurch die Arbeitszufriedenheit zu erhöhen.

### 2.7 Integration der Digitalisierungsplanungen auf Landes-, Bundes- und EU-Ebene

Nachdem in den letzten zehn Jahren es den Kommunen und ggf. den Ländern weitgehend erlaubt wurde in Eigenregie Digitalisierung zu betreiben, entstehen mittlerweile auf Landes-

und Bundesebene immer mehr Vorgaben, mit dem Ziel auch kommunale Dienstleistungen deutschlandweit bzw. EU-weit auffindbar und nutzbar zu machen. Die Vorgaben müssen entsprechend sorgfältig bei Entscheidungen für bestimmte Digitalisierungsprojekte berücksichtigt werden. Die Stadt Fürth setzt hierzu auf modulare und offene technische Lösungen nach innen. Nach außen steht die Stadt Fürth in digitalisierungs-bezogenen Arbeitskreisen auf Landesebene sowie mit verschiedenen bundesweit agierenden Institutionen wie bspw. der FITKO<sup>1</sup> in Kontakt, in Bayern insb. mit dem Staatsministerium für Digitales.

## 2.8 Kooperation mit anderen Kommunen

Die zu digitalisierenden Stadtverwaltungen ähneln sich, ebenso ähneln sich viele der zu digitalisierenden Prozesse im Bundesgebiet. Die Digitalisierung der Stadt Fürth sucht daher proaktiv nach Kooperationspartnern in anderen Kommunen und hilft strategisch auch anderen Kommunen bspw. im Rahmen der IuK<sup>2</sup>-Arbeitskreise des Bayerischen Städtetags. Insbesondere in den Nachbargemeinden bzw. Landkreisen wie etwa den Landkreis Fürth pflegt die Stadt Fürth mit wachsender Intensität eine Kooperation. Intensive Kooperationen bestehen seit vielen Jahren mit den Städten Erlangen und Schwabach.

## 2.9 Smart City im Ausblick

Das Thema Smart City steht auch im Jahr 2020 in der Stadt Fürth noch relativ am Anfang, die Stadt hat aber die Bedeutung des Themas erkannt und wendet sich dem Bereich zu. Innerhalb der Verwaltung und in den Beteiligungsgesellschaften der Stadt ist durchaus Wissen und Kompetenz in relevanten Teilbereichen vorhanden, eine Vernetzung und Koordinierung dieses Wissens wie auch eine strategische Konzeptionierung einer „Zukunftsstadt Fürth“ oder einer „Smart City Fürth“ existiert noch nicht. Es existieren gegenwärtig Förderprogramme (insbesondere im Smart City- Kontext), die Kommunen helfen sollen, derartige Konzeptionierungen durchzuführen. Die Stadt muss zunächst untersuchen, welche Ausgangssituation in Fürth auf einer infrastrukturellen und organisatorischen Ebene vorliegt, um darauf aufbauend zunächst die Fragen zu beantworten: Was nutzt den Fürther Bürgerinnen und Bürgern wirklich? Erst wenn diese Frage geklärt ist, kann und wird die Stadt Projekte angehen und sofern verfügbar entsprechende Fördermittel nutzen, um diese Projekte umzusetzen.

Aktuell wird die Vernetzung der für ein Konzept erforderlichen Experten innerhalb der Stadt und den Beteiligungsgesellschaften vorangetrieben und in mehreren Konzeptions-Workshops der o.g. Frage nachgegangen, welche Anwendungsszenarien des Bereichs Smart City für Fürth im wahrsten Sinne S.M.A.R.T.<sup>3</sup> sind. Begleitend wird dabei untersucht, wie sich die Stadt personell und organisatorisch aufstellen sollte, um nachhaltig dem Thema der Intelligenten Stadt begegnen zu können. Bereiche, die die Digitalisierung in einer Zukunftsstadt Fürth prägen wird, sind Abbildung 1 zu entnehmen.

---

<sup>1</sup> FITKO: Föderale IT-Kooperation mit Sitz in Frankfurt am Main

<sup>2</sup> IuK: Informations- und Kommunikationssysteme

<sup>3</sup> S.M.A.R.T. Anforderungen für Ziele = Spezifisch, Messbar, Attraktiv, Realistisch, Terminiert

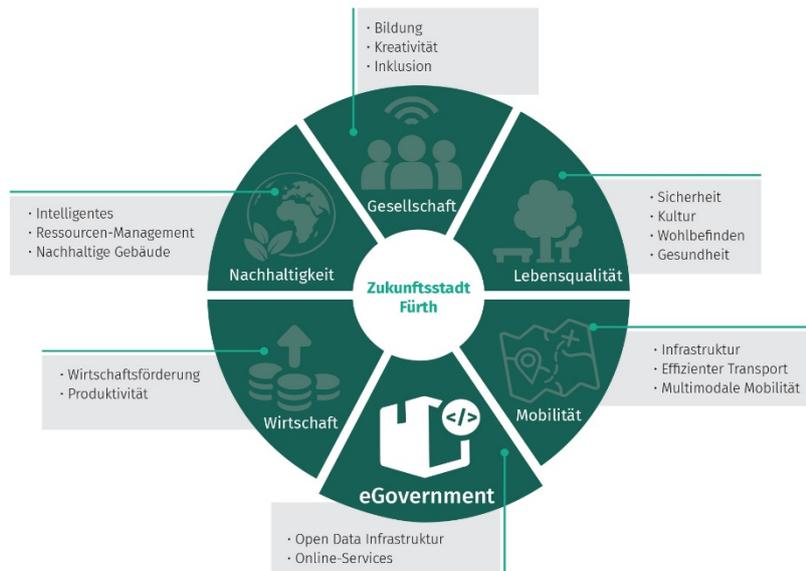


Abbildung 1: Sinnvolle Handlungsfelder einer Zukunftsstadt Fürth, mit der koordinierten Digitalisierung im Bereich eGovernment im aktuellen Schwerpunkt

### 3 Handlungsfelder

Im nun folgenden Kapitel werden Handlungsfelder vorgestellt, wobei die Handlungsfelder generischer Natur sind. Es handelt sich im Rahmen dieses Digitalisierungskonzepts um Handlungsfelder, die die Grundvoraussetzung für die organisationsweite Digitalisierung darstellen. Nicht dargestellt werden hier hingegen amtsspezifische bzw. domänenspezifische Handlungsfelder.

Intern verwendet die Stadt Fürth dabei verschiedene Referenzmodelle, um die Vielzahl an Potentialen und Chancen der Digitalisierung systematisch zu identifizieren. Eine dieser Systematiken, die hier exemplarisch vorgestellt werden soll, ist ein generischer Standardprozess eines Online-Bestellprozesses, wie ihn die Bürgerinnen und Bürger seit vielen Jahren aus ihrem privaten Konsum von Produkten und Dienstleistungen kennen. Abbildung 2 zeigt einen generischen Bestellprozess für Verwaltungsdienstleistungen der Stadt Fürth am Beispiel von Bürgerinnen bzw. Bürgern.

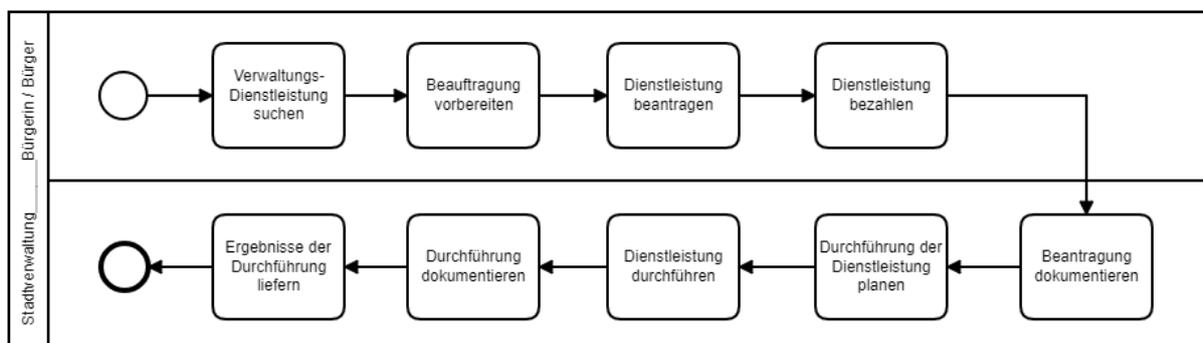


Abbildung 2: Standardbestellprozess als Gliederungsinstrument

Verständlicherweise unterscheiden sich die einzelnen (von Bürgerschaft bzw. Unternehmen) beauftragbaren Primärprozesse<sup>4</sup> im Allgemeinen mehr oder weniger voneinander. Gleichwohl beinhalten sie die in Abbildung 2 gezeigten Prozessschritte im Allgemeinen an wenigstens einer Position. Entsprechend hilft der Prozess bei der Identifikation von Optimierungspotentialen, denn jeder Prozessschritt steht für Aufwand, den Bürgerinnen bzw. Bürger oder den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt haben. Diesen Aufwand gilt es zu reduzieren.

Im Folgenden werden die bisher identifizierten und als strategisch besonders relevant erachteten Handlungsfelder vorgestellt. Die im Rahmen dieser Handlungsfelder bereits angegangenen oder geplanten Maßnahmen werden im Kontext des Handlungsfeldes vorgestellt und jeweils stichpunktartig in einem farblich abgesetzten Kasten in jedem Handlungsfeld zusammengefasst.

### 3.1 Kennzahlen der Digitalisierung

Die Stadt Fürth muss wissen, wie gut sie ist, damit sie erkennen kann, dass sie noch besser geworden ist. Jede Handlung der Stadt im Bereich der Digitalisierung soll mindestens einer besser jedoch mehreren Kennzahlen zugutekommen, die Aussagen darüber liefern, um wie viel besser die Stadtverwaltung ihre Arbeit machen kann und mittelbar darüber liefern, in welchem Maße der Nutzen und die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen dadurch gesteigert werden konnte.

#### Zusammenfassung Maßnahmen:

- Monitoring der Services
- Monitoring des Druckaufkommens
- Ermittlung des Digitalisierungsgrades der Ämter

Typische prozessbezogene Kennzahlen in der (digitalen) Dienstleistungserbringung können bspw. sein:

- Durchlaufzeit (vom Antrag bis zur Beendigung des Vorgangs)
- Personalbedarf (Anzahl Personenstunden pro Dienstleistung)
- Produktionsvolumen (Anzahl Dienstleistungserbringung bspw. pro Monat)
- Anzahl Dienstleistungserbringung ohne Mängel und Beanstandungen

Es zeigt sich hier deutlich, dass die Zufriedenheit der Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen auch dadurch erheblich gesteigert werden kann, indem *interne* Verwaltungsprozesse optimiert werden.

Eine aktuelle Maßnahme ist der Aufbau eines Monitorings von Services. Die endgültige Menge und die Hierarchie sowie die Gewichtung der Kennzahlen der Stadt Fürth steht noch nicht fest. Fest hingegen steht, dass Fürth sie festlegen muss und dass – zumindest im technischen bzw. operativen Bereich der Digitalisierung – auch bereits Kennzahlen erhoben werden, die den Fortschritt der Digitalisierung gut dokumentieren.

Bereits seit 2018 erhebt die Stadtverwaltung Fürth quartalsweise ihren intern anfallenden Papierverbrauch durch Druck- und Kopieraufträge. Damit wird eine zentrale Kennzahl erhoben, mit der die Fortschritte in Richtung einer idealerweise papierlosen Verwaltung gemessen werden können. Aktuell sind die Einsparpotentiale hier jedoch noch beschränkt, da bis jetzt noch flexible flächendeckende Möglichkeiten zum elektronischen Unterschreiben fehlen (vgl. Kapitel 3.8). Zudem wird eine Webseite erstellt werden, auf der der Digitalisierungsstand der Fürther Formulare publiziert wird (vgl. Digitales Formularmanagement, Kapitel 3.7). Parallel

---

<sup>4</sup> Ein Primärprozess ist ein Prozess, der unmittelbar von extern (Bürger/Unternehmen) beauftragt werden kann oder der aus der Verwaltung nach extern (zum Bürger/zum Unternehmen) initiiert wird. Der Primärprozess ist der unmittelbar nutzbringende Prozess (Geschäftsprozess).

wird ein Konzept erarbeitet, wie über die Stadtverwaltung hinweg die Anzahl von Präsenzterminen bei Ämtern erhoben werden kann. Ziel muss es sein, auch diese Kenngröße in den kommenden Jahren – soweit rechtlich möglich - signifikant zu verringern. Im nächsten Schritt werden darüber hinaus die Zeiten zwischen der Beantragung und der Beendigung von Verwaltungsdienstleistungen erhoben werden.

Eine weitere Maßnahme ist die Ermittlung des Digitalisierungsgrades der Ämter. Dieser ergibt sich beispielsweise aus der elektronischen Aktenablage oder dem elektronischen Posteingang und dessen Verteilung. Die messbaren Faktoren sind nicht abschließend aufgeführt und erweiterbar. Die Kennzahlen zeigen den Handlungsbedarf in der Stadtverwaltung auf.

### 3.2 Handlungsfeld: IT-Sicherheit und Datenschutz

Die Entscheidung der Stadt Fürth den Weg zur Digitalisierung zu gehen und möglichst viele Prozesse digital umzusetzen, betrifft neben vielen Veränderungen bei Arbeitsabläufen, technischen Verfahren und dem weitgehenden Ersatz von Papierdokumenten damit auch die IT-Sicherheit und den Datenschutz.

Im ersten Schritt wird durch den IT-Sicherheitsbeauftragten der Stadt Fürth ein IT-Sicherheitskonzept gemäß ISO 27001 erstellt. Damit wird erstmalig ein Prüfungsschema vorhanden sein mit den für die Digitalisierung zentralen Schutzziele Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität.

In den Folgejahren werden turnusmäßige, d.h. rollierende Überprüfungen des IT-Sicherheitsstandes zur mittel- und langfristigen Sicherstellung der IT-Sicherheit durchgeführt. Je mehr Daten in Zukunft digital erfasst, verarbeitet und gespeichert werden, umso umfassender wird der Schutzbedarf für die Datenverarbeitung der Stadt Fürth zukünftig sein. Die erste Stufe des ausgearbeiteten IT-Sicherheitskonzepts wird im Laufe des Jahres 2020 als modulare Erweiterung des Digitalisierungskonzepts vorgestellt werden.

Auch für den Datenschutz bringt die begonnene Digitalisierung der Prozesse einige Veränderungen mit sich. Dieser wird sich schrittweise auf die Online-Verfahren verlagern, während parallel für einen Übergangszeitraum weiterhin die papierbezogenen Datenschutzerfordernungen für die noch nicht digitalisierten Prozesse existieren werden.

#### Zusammenfassung Maßnahmen:

- Erstellung eines IT-Sicherheitskonzeptes
- Rollierende Überprüfung des IT-Sicherheitsstandes
- Datenschutzerfordernungen verlagern sich schrittweise hin zu den Online-Verfahren

### 3.3 Zentrale Projektadministration

Die Digitalisierung der Stadtverwaltung basiert auf Digitalisierungsprojekten. Daher ist ein professionelles Projektmanagement von Umorganisations- und IT-Projekten die Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Digitalisierung. Aus diesem Grund professionalisiert die Organisationseinheit Digitalisierung ihre Expertise des Projektmanagements in IT- und Change-Projekten (PMO), wovon letztlich auch alle Fachämter profitieren. Vor diesem Hintergrund tritt die Abtei-

#### Zusammenfassung Maßnahmen:

- Einführung eines Project Management Office
- Einführung eines webbasierten kollaborationsfähigen Projektmanagementsystems

lung Digitalisierung als Dienstleister für die Fachämter auf, indem sie es den Fachämtern ermöglicht, sich in ihren Projekten auf die fachliche Projektleitung zu konzentrieren und sich von den administrativen Aufgaben des Projektmanagements zu befreien.

Im Rahmen dieser Professionalisierung des Projektmanagements wird die Fürther IT-Infrastruktur im Jahr 2020 um ein webbasiertes Projektmanagement- und Kollaborationswerkzeug erweitert, auf Basis dessen alle Fachämter und die IT effektiv und effizient Projekte planen, steuern und umsetzen können.

### 3.4 Bürger- und Unternehmensportale

Im Rahmen der Digitalisierung sind webbasierte Portallösungen das Mittel der Wahl, Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen der Stadt Verwaltungsdienstleistungen online anbieten zu können und ihnen mit hoher IT-technischer Sicherheit die Möglichkeit zu bieten, mit der Verwaltung zu kommunizieren. Zusätzlich existieren Anforderungen der automatisierten Interaktion zwischen Portalen verschiedener Behörden (bspw. mittels abgesicherten Web- oder REST-Services).

#### Zusammenfassung Maßnahmen:

- Bereitstellung einer stadtweit einsetzbaren Lösung zur Terminverbarung (Onlineterminvergabe)
- Aufbau Fürther-Bürgerportal
- Relaunch des Internetportals
- Anbindung von Fachverfahren an Bürgerportal

Deshalb wird die Stadt Fürth voraussichtlich zwei zentrale Bürger- und Unternehmensportale bereitstellen. Hinsichtlich der Umsetzung wird der Fokus auf die mobile Nutzung gelegt (vgl. mobil first). In einem ersten Schritt wurde bereits zu Beginn des Jahres 2020 das Bürgerserviceportal der AKDB online geschaltet. Zunächst werden dort Online-Dienstleistungen des Standesamts angeboten. Im weiteren Verlauf des Kalenderjahres 2020 kommen weitere, online-fähige Dienstleistungen des Bürgeramts hinzu. Voraussichtlich in der zweiten Jahreshälfte 2020 erfolgt die Ergänzung des Angebots durch zentrale Dienstleistungen des Straßenverkehrsamts.

Ergänzend wird die Stadt Fürth ein eigenes Bürgerportal bereitstellen, welches ein zentraler und innerer Bestandteil des neuen Internetauftritts der Stadt sein wird. Dieser Schritt ist nicht zuletzt deshalb notwendig, da für viele der städtischen Fachverfahren eine direkte Einbindung in die Bürgerportal-Lösung des Freistaats nicht möglich ist. Dieses Fürth-eigene Bürgerportal wird in einem ersten Schritt eine allgemeine Online-Terminvergabe für Fürth bereitstellen. Diese wird ebenfalls im Frühjahr 2020 ihren Betrieb aufnehmen und bietet die Onlinebuchung von verfügbaren Terminen für ausgewählte Leistungen des Bürgeramts an. Nach einem erfolgreichen Start ist geplant weitere Ämter wie bspw. das Straßenverkehrsamt ebenfalls anzubinden. In einem zweiten von drei Ausbausritten wird die Onlineterminvergabe erweitert in ein umfassendes Bürgerportal. In diesem werden den Bürgerinnen und Bürgern Formulare prozessorientiert angezeigt, welche online ausgefüllt und teilweise auch direkt digital abgesendet werden können (s. hierzu auch Kapitel 3.7). In einem dritten Schritt wird schließlich um das Bürgerportal herum eine neue Internetpräsenz der Stadt Fürth erschaffen. Die bisherige Internetpräsenz wird damit abgelöst. Dabei wird der Focus auf eine barrierefreie und mobile Nutzung gelegt. Eine service-orientierte ergonomisch-intuitive Bedienbarkeit wird dabei Akzeptanz bei Bürgerinnen und Bürgern schaffen. Erste vorsichtige Abschätzungen für die zweite Stufe des Ausbaus (Bürgerportal), gehen von einer schrittweisen Fertigstellung bis Mitte 2021 aus, wobei es realistisch ist, dass die Umstellung der übrigen Internetpräsenz (Schritt 3) bereits parallel zur Umsetzung des Portals beginnen kann.

Unternehmen, die mit der Stadtverwaltung interagieren wollen, können dabei voraussichtlich dasselbe Portal nutzen. Ein bundesweit einheitliches Unternehmenskonto wird dabei voraussichtlich bereits zum Einsatz kommen können. Erste Ansätze hierzu bieten sich bereits ab dem Frühjahr 2020 (elektronische Rechnungsstellung, vgl. hierzu Kapitel 3.9).

Das bzw. die Bürgerportale der Stadt Fürth werden den Anspruch erheben, dem Bürger möglichst schnell die von ihm benötigte Dienstleistung zur Verfügung zu stellen. Daher wird die zukünftige Internetpräsenz der Stadt, in welche das Bürgerportal integriert ist, die Bürgerinnen und Bürger rund um die Uhr und vollkommen dienstleistungsorientiert unterstützen. Strukturelle Informationen, wie etwa Ämter, Bereiche oder Sachgebiete treten in den Hintergrund, stattdessen treten die Dienstleistungen in den Vordergrund. Mittels einer zentralen Suche werden alle Informationen zu einem Thema oder einer Dienstleistung angezeigt.

### 3.5 Digitale Kommunikation

Neben der Bereitstellung von digitalen Antragsformularen ist es das darüber hinaus gehende Ziel der Stadt Fürth, die gesamte Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen sowie anderen Behörden elektronisch umzusetzen. Die Einsparpotentiale durch den Wegfall der papiergebundenen Kommunikation sind sehr hoch. Die Geschwindigkeit, mit der Dokumente und Informationen zwischen der Stadt und anderen Akteuren übermittelt werden können, steigt zudem stark an, was den Ablauf von Verwaltungsdienstleistungen insgesamt beschleunigt.

#### Zusammenfassung Maßnahmen:

- Digitalisierung des Posteingangs
- Konzept für Chat-, Video-, Web- Conference Systeme
- WLAN in Besprechungsräumen
- Ämterübergreifende Kollaboration im Projektmanagement-Werkzeug

Als eine der zentralen Maßnahmen in diesem Handlungsfeld wird der Posteingang der Stadtverwaltung zentralisiert und bei Eingang unmittelbar durch Scannen in ein elektronisches Format überführt. Erst auf elektronischem Wege setzt dann die Post ihren Weg zu den Empfängern in der Stadtverwaltung fort. Aktuell befindet sich das Einscannen der Eingangspost in der Pilotphase zunächst mit einigen ausgewählten Ämtern und einigen Dokumententypen. Der Rollout wird voraussichtlich bis Ende 2021 beendet sein.

Als eine weitere Maßnahme der digitalen Kommunikation sind mittelfristig Chat-, Video-, Web- Conference Systeme geplant. Somit können die Wegzeiten und –kosten wesentlich reduziert werden und es entsteht ein flexibler und agiler Informationsaustausch, welcher eine effiziente und schnelle Bearbeitung von Bürgeranliegen zur Folge hat. WLAN in den Besprechungsräumen der Stadtverwaltung wird die Lösung verwaltungsintern abrunden.

In naher Zukunft bietet ein Projektmanagement-Werkzeug eine interamtliche Zusammenarbeit, wodurch effektive Projektdurchführung und -dokumentation in Echtzeit möglich ist. Mit dieser Maßnahme werden alle betroffenen und ausführenden Parteien in die Projektabwicklung mit einbezogen und somit kann die zentrale Projektadministration (vgl. Kapitel 3.3) gewährleistet werden.

### 3.6 Service- und Prozessverbesserung

Die Berechtigung für die Existenz einer Organisation geht stets vom Nutzen bzw. vom Nutzen-Aufwand-Verhältnis aus, den diese Organisation hervorbringt. Der Nutzen, den die Stadt Fürth hervorbringt, entsteht ganz wesentlich durch die Dienstleistungen, die die Stadt für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen erbringt. Entsprechend wird im Rahmen der Digitalisierung der Stadt Fürth das Ziel verfolgt, den Nutzen für Bürgerschaft und Unternehmen zu maximieren und gleichzeitig es ihnen möglichst leicht zu machen, diesen Nutzen zu bekommen.

#### Zusammenfassung Maßnahmen:

- Aufbau eines digitalen Service Managements
- Prozessoptimierung
- Implementierung eines Prozess- und Workflowmanagementsystems
- Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes

Die Digitalisierung der Stadt Fürth muss daher an den Dienstleistungen ansetzen, welche sie anbieten muss (rechtliche Verpflichtung) bzw. darüber hinaus anbieten möchte. Zu diesem Zweck erfüllt die Organisationseinheit Digitalisierung die Aufgabe des digitalen Service Managements. Zentraler Baustein dieser Maßnahme ist eine Datenbank aller Dienstleistungen, die die Stadt Fürth aktuell oder aber auch zukünftig erbringen müssen oder (nutzenorientiert begründet) wollen. Im Rahmen der Erhebung der Dienstleistungen wird unter anderem erhoben, welcher Bevölkerungsgruppe die Dienstleistung zugutekommt und auch wie häufig diese Dienstleistung pro Jahr bei der Stadt prognostiziert in die Zukunft erbracht werden muss. Durch dies und weitere Kenngrößen ergibt sich sodann eine Priorisierung der Dienstleistungen: Für welche Dienstleistungen ist es besonders wichtig, den Aufwand der Antragstellerinnen und Antragsteller zu reduzieren?

Entlang der Priorisierung oder andernfalls auch anlassbezogen (im Rahmen von Organisationsuntersuchungen und -entwicklungen) wird die Organisationseinheit Digitalisierung als weitere Maßnahme die Prozesse erheben und analysieren, welche aktuell verwaltungsintern für die Erbringung der Dienstleistung verwendet werden. Darauf aufbauend entwickelt die Digitalisierung in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Fachamt einen entsprechenden Soll-Prozess bzw. eine Abfolge zukünftiger Verbesserungsschritte im Soll-Prozess. Dabei wird zunächst organisatorisch bzw. arbeitsprozessbezogen untersucht, ob die Abläufe im Prozess nicht sogar bereits ohne Einsatz von digitalen Lösungen in ihrem Ablauf verbessert werden können (die Digitalisierung eines sub-optimalen Prozesses könnte nur einen sub-optimalen digitalen Prozess erzeugen). Aufbauend auf diese zunächst organisatorischen Fragestellungen wird untersucht, welche technologischen Möglichkeiten verfügbar sind oder erschaffen werden könnten, um den Aufwand für Bürgerinnen und Bürger bzw. Unternehmen weiter zu reduzieren. Im Rahmen dieser Analysen entstehen einerseits (teil-) digitalisierte und optimierte Modelle von Soll-Prozessen, andererseits werden im Rahmen dieser Prozessoptimierung auch IT-technische Komponenten identifiziert, die in *mehreren* Prozessen gleichermaßen nutzbringend eingesetzt werden können. Diese Wiederverwendbarkeit erhöht den zusätzlichen Nutzen der davon betroffenen Soll-Prozesse weiter. Die erhobenen Daten werden darauf folgend im o.g. digitalen Service Management so bereitgestellt werden, dass sie automatisiert in verschiedenen Vorgängen genutzt werden können.

Der gesamte Prozess der kontinuierlichen Verbesserung wird strategisch durch ein Prozess- bzw. Workflowmanagementsystem als zusätzliche Maßnahme unterstützt. Dieses System unterstützt Entscheidungsfindungen, stellt Übergänge zu digital bearbeitbaren Aufgaben oder Aktionen in einem definierten Prozess her (ein Beispiel wäre das Zuweisen einer Aufgabe an eine andere Person im Krankheitsfall) und sorgt dafür, dass Dokumente an den vorher festgelegten Speicherorten korrekt abgelegt werden.

Eine weitere aktuelle Maßnahme in dem Handlungsfeld ist es, die Vorgaben des Online-Zugangsgesetzes (OZG) umzusetzen. Die Abteilung Digitalisierung im Amt für Organisation und Digitalisierung hat die Verantwortung für die Implementierung der Online-Antragstellung der OZG-Leistungen bis 2022 übernommen. In der jetzigen Fassung des OZG ist bis 2022 lediglich die Online-Beantragung umzusetzen (eine digitale Weiterverarbeitung wird voraussichtlich erst in folgenden Gesetzen verlangt werden, die dann womöglich 2025 oder 2026 als Umsetzungsdatum besitzen). Obwohl der wesentliche Aufwand, der durch das OZG entsteht im Bereich des Formularmanagements (vgl. Kapitel 3.7) zu verorten ist, müssen vor dem Hintergrund einer langfristig kraftvollen und vielfältig nutzbaren Lösungsarchitektur die Grundlagen für die Umsetzung des OZGs sowie der auf das OZG sicher folgenden Gesetze im Bereich des Kern-Projekts der Digitalisierung geschaffen werden.

Der eigentliche Aufwand für die Digitalisierung liegt in der Strukturierung aller Dienste (OZG und Nicht-OZG) sowie der internen Dienste und Prozesse, die für einen effizienten und ordnungsgemäßen Betrieb der öffentlichen Verwaltung erforderlich sind.

Die Digitalisierungsabteilung arbeitet gleichzeitig an 2 Flanken:

- 1- Der Entwurf eines Datenmodells, das in einer relationalen Datenbank implementiert wird. Diese Integration ermöglicht die logische und strukturierte Anordnung von Informationen und erleichtert die Kommunikation zwischen dem öffentlichen Dienst, den Service-Portalen sowie FIM-XZuFI und den verschiedenen Hierarchieebenen der öffentlichen Verwaltung.
- 2- Die Sammlung der Daten, die im Modell verwendet werden, und die Digitalisierung von Formularen im Zusammenhang mit internen und externen Leistungen und Prozessen.

Der Digitalisierungsprozess ist ein iterativer Prozess, der stark von der Prozessverbesserung beeinflusst wird. Abbildung 3 zeigt die Zusammenhänge des Service Managements graphisch.



vorgehalten werden, so dass die Verwendung veralteter Formular-Vorlagen ausgeschlossen werden kann. Die bereits angesprochene nachhaltige Erhebung von Formularen im Rahmen der Prozessoptimierung mündet formularbezogen in ein *digitales Formularmanagement*.

Das digitale Formularmanagement der Stadt Fürth ist ein logischer Bestandteil der Organisationseinheit Digitalisierung. Das Formularmanagement wird ein leicht pflegbares webbasiertes datenbankbasiertes Verzeichnis aller Formulare der Stadtverwaltung aufbauen. Gemäß der Priorisierung der zu digitalisierenden Dienstleistungen in der Stadt Fürth ergibt sich für das Formularmanagement eine Pipeline an Dienstleistungen und dadurch indirekt eine Pipeline der Formulare, die im Prozess hinter der Dienstleistung als Web-Formulare umgesetzt werden müssen. Das Formularmanagement übernimmt zukünftig die Pflege der Web-Formulare für die Ämter der Stadt Fürth. Es erstellt in enger Rücksprache mit den Fachämtern neue Web-Formulare und pflegt (im Rahmen von Prozessänderungen) Änderungen in das Formular ein. Das Formularmanagement sorgt darüber hinaus für die datentechnische Anbindung der Formulare in die Verwaltung hinein.

Seit Januar 2020 entstehen bei der Stadt Fürth mit eigens dafür geschaffenen Personalkapazitäten entsprechend der beschriebenen Pipeline neue Web-Formulare, die sogleich online gestellt werden. Die Liste der aktuell jeweils online verfügbaren Web-Formulare wird in Kürze im internen Netz online einsehbar sein. Dort werden neben den bereits umgesetzten Web-Formularen auch die aktuellen Umsetzungsformen der Formulare der Stadt Fürth gezeigt und statistisch ausgewertet.

### 3.8 Elektronische Unterschriften

Der Wegfall der handschriftlichen Unterschrift in Verwaltungsprozessen ist rechtlich gesehen der anspruchsvollste Schritt in die Digitalisierung, denn die handschriftliche Unterschrift ist es, die größtenteils die Prozesse dazu zwingt, streckenweise immer wieder auf Papierbasis abzulaufen. Es gibt verschiedene Vertrauensstufen, mit denen man dem jeweiligen Schutzbedarf der Dienstleistungen begegnen kann. 2020 wird daher einerseits eine verwaltungsinterne Lösung zum elektronischen Signieren aufgesetzt. Dadurch kann die Stadtverwaltung bereits intern erhebliche Mengen Papier einsparen und die Prozesse beschleunigen. Andererseits werden Lösungen untersucht, wie eine zukunftsfähige und leicht benutzbare Form der Authentifizierung für Bürgerinnen und Bürger aussehen sollte.

#### Zusammenfassung Maßnahmen:

- Bereitstellung eines internen Signatur-Servers
- Vorabanalyse des Schutzbedarfs der Verwaltungsleistungen
- Integration neuer Authentifizierungsansätze für Bürger und Unternehmen

### 3.9 Digitales Finanzwesen

Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen sollen vollumfänglich die Vorteile der Digitalisierung ausschöpfen können, wenn sie mit der Stadtverwaltung interagieren. Dazu gehört, dass nicht nur die Antragstellung für eine Verwaltungsdienstleistung digital und so aufwandsarm wie möglich abgewickelt wird. Auch die Abwicklung von finanziellen Forderungen der Stadt an Bürgerinnen und Bürgern oder

#### Zusammenfassung Maßnahmen Digitales Finanzwesen:

- Workflow elektronischer Rechnungseingang
- Workflow elektronischer Rechnungsausgang
- Einführung eines allgemeinen ePayments

Unternehmen, umgekehrt aber ebenso die Abwicklung von finanziellen Forderungen von Unternehmen, die als Dienstleister der Stadt auftreten, an die Stadt, müssen digitalisiert und optimiert werden. Unkompliziertes Online-Bezahlen (ePayment) und elektronisches Rechnungen stellen sind hierbei zwei Ansatzpunkte.

Eine aktuelle Maßnahme im Handlungsfeld ist die Einführung des eRechnungsWorkflows (eRWF). Sie stellt einen entscheidenden Baustein für die Digitalisierung in der Stadt Fürth im Verwaltungsbereich dar. Die Umsetzung erfolgt im Rahmen eines Projektes unter der Leitung der Digitalisierung und in enger Zusammenarbeit mit der Kämmerei. Es startete im April 2019 für fünf Pilotämter (Organisation, Kämmerei, Kasse, Rechnungsprüfungsamt und Abfallwirtschaft) und beinhaltet u.a.

- die Annahme von elektronischen Rechnungen gem. EU-Richtlinie 2014/55/EU
- das Scannen papierhafter Rechnungen
- die Prüfung, Anordnung und Bezahlung der Rechnung im elektronischen Workflow
- das elektronische Signieren diverser Schritte, u.a. sachlich/rechnerische Freigabe und Anordnung voraussichtlich mit einem Signaturserver

Neben der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben können durch die Digitalisierung von Rechnungen Papier und Transporte reduziert werden. Der Bearbeitungsprozess wird standardisiert, ist transparent sowie auf Grund seiner schnelleren Bearbeitung effizienter. Um einen möglichst medienbruchfreien Prozess zu erhalten, werden automatisierte Schnittstellen integriert.

Der Einführungsstermin für die fünf Pilotämter ist zum 18.04.2020 geplant. Alle übrigen Ämter werden sukzessive an den eRechnungsWorkflow, voraussichtlich bis Ende 2021, angebunden. Im Anschluss an das Projekt zum Rechnungseingang in der Stadt Fürth ist die Umsetzung der Maßnahme zum elektronischen Rechnungsausgang geplant. Auch diese wird im Rahmen eines Projektes in Zusammenarbeit mit allen Ämtern durchgeführt. Neben der allgemeinen Digitalisierung des Prozesses von der Rechnungserstellung bis zum Geldeingang ist das Ziel der Maßnahme der Schutz der Umwelt, aber auch effiziente und transparente Prozesse innerhalb der Verwaltung zu schaffen.

Eine weitere Maßnahme im Rahmen des digitalen Finanzwesens ist der elektronische Zahlungsabwicklung via Internet – sog. ePayment. Das betrifft vor allem Zahlungsaufforderungen im Zusammenhang mit Leistungen, die über Portale den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung gestellt werden und kostenpflichtig sind. Neben der Beantragung von Leistungen soll auch die Bezahlung komfortabel und einfach sein. Ein Ansatz dabei ist, dass nach Möglichkeit bei jeder Zahlungsaufforderung ein QR-Code eingefügt wird, dessen Abscannen das automatische Anlegen der passenden Überweisung in einer Banking-App (auch und insbesondere auf Smartphones) initiiert.

### 3.10 Dokumentenmanagement

Die digitale und revisionssichere Archivierung von verwaltungsrelevanten Dokumenten ist neben den Möglichkeiten zum elektronischen Bezahlen und zum elektronischen Unterschreiben (Signieren) eine dritte immanently wichtige Säule einer digitalen Verwaltung. Das Teil-Digitalisierungskonzept für das Handlungsfeld Dokumentenmanagement wird als modulare Erweiterung des hier vorliegenden Hauptdokuments im Laufe des Jahres 2020 vorgestellt.

#### Zusammenfassung Maßnahmen:

- Aufbau Langzeit-Archivierung
- Zentrale Bereitstellung einer programmatischen Schnittstelle zum Dokumentenmanagementsystem

### 3.11 Digitale Netz-Infrastruktur

Die Stadt Fürth kümmert sich um den konsequenten IT-Netz-Ausbau. In allen Bereichen des Stadtgebiets findet Verstärkungs- und Ausbaumaßnahmen des Glasfasernetzes der Stadt statt. Hervorzuheben ist hier insbesondere die flächendeckende Anbindung aller Fürther Förder-, Grund-, Mittel-, Real- und Berufsschulen sowie der Gymnasien. Ebenso findet der konsequente Ausbau der Glasfaseranbindung in den Gewerbegebieten statt, um Fürth als attraktiven Wirtschaftsstandort weiter zu stärken. Eine zentrale Koordinierung des Glasfaser- bzw. Breitbandausbaus in Fürth wird gegenwärtig geschaffen.

Ebenso schreitet der Ausbau des öffentlichen WLANs voran. Mittelfristig ist geplant, an bzw. in vielen öffentlichen Gebäuden sowie an ausgewählten öffentlichen Plätzen ein kostenfreies WLAN Signal auszustrahlen. Eine zentrale Koordinierung des WLAN-Ausbaus im öffentlichen Raum in Fürth existiert jedoch bislang ebenfalls nicht. Die Stadt Fürth wird in 2020 gemeinsam mit Schwabach und Erlangen eine allgemeine Konzeption für per Glasfaser angebundene öffentliche Gebäude vornehmen lassen.

## 4 Meilensteine, Zusammenfassung und Ausblick

Meilensteine/ Maßnahmen	Erläuterung	Umsetzung bis
Bürgerserviceportal (BSP) der AKDB in Fürth einbinden	StdA-Leistungen werden bereits voll digitalisiert angeboten sowie die Auskünfte aus dem Gewerbezentralregister und die Beantragung von Führungszeugnissen	erledigt Januar 2020
OTV einführen	Onlineterminvergabe für die Parteiverkehrsämter	Anbindung weiterer Ämter (bspw. Bürgeramt, SVA) in 2020
E-Rechnung	- Annahme digitaler E-Rechnungen - digitaler E-Rechnungsworkflow	18.04.2020 5 Pilotämter ab 18.4.20, Schrittweiser Rollout in 2020 und 2021
Bürgerserviceportal der AKDB – weitere Ämter anbinden	Als nächstes wird das Bürgeramt angebunden, dann das Straßenverkehrsamt (abhängig von neuem Fachverfahren)	beide voraussichtlich bis 31.12.2020
Poststelle als zentrale Scanstelle	Basis für eine vollkommen papierlose und damit schnellere Kommunikation und Bearbeitung ist die elektronische Verteilung der Post in der Zentralen Poststelle	Pilotphase in der Poststelle mit einigen Fachämtern gestartet, Umsetzung alle Ämter bis voraussichtlich 31.12.2021
Eigenes Bürgerportal kreieren	Dienstleistungen aus Fachverfahren, die nicht von der AKDB gekauft sind, und Formulare, die von dort nicht bereit gestellt werden, können gegenwärtig nur in einem eigenen Bürgerportal zur Verfügung gestellt werden	schrittweise Produktivsetzung bis Mitte 2021
OZG komplett umsetzen	Alle OZG-Leistungen müssen digital beantragt werden können	31.12.2022
Workflows zur papierlosen Weiterverarbeitung	Dienstleistungen müssen nicht nur digital beantragt, sondern auch intern papierlos weiterverarbeitet werden können (gegenwärtig keine OZG-Vorgabe, aber notwendig, um Effizienzsteigerung zu realisieren)	Kontinuierlich fortschreitend, erste Ergebnisse bereits ab 2020 (u.a. e-Rechnungsworkflow)

Rechtlich wirksame elektronische Unterschrift	Bereitstellung Signaturserver (primär für interne Verwaltungsprozesse)	31.12.2020, mglw. bereits 30.06.2020
Prozessanalyse	Verbesserung der Prozesse, ggf. auch analog, wenn Digitalisierung nicht prioritär oder zu unwirtschaftlich	Kontinuierlich, Beginn gegenwärtig mit OA, SchvA und BA
Kennzahlenerfassung	Erfassung von Kennzahlen, um die weiteren Prioritäten ermitteln zu können und die Effizienz der Digitalisierung zu evaluieren. Beispiele: - Rückgang Papierverbrauch - Durchlaufzeit von Antrag bis Abschluss - Personenstunden pro Dienstleistung - Anzahl dieser Dienstleistung pro Monat - Fehleranfälligkeit analoger Prozess	Papierverbrauch wird erfasst Übrige Kennzahlen stehen noch nicht fest
Projektmanagementtool	Webbasiert. Die Abteilung Digitalisierung will hier den Ämtern bei Digitalisierungs- und IT-Projekten administrativ als Dienstleister zur Verfügung stehen	31.12.2020
VPN	Test alternativer Zugänge für mobiles Arbeiten, Mobiles Arbeiten – Dienstvereinbarung (DV)	DV bis 30.06.2020 Test VPN bis 31.12.2020

Dem Personal- und Organisationsausschuss wird regelmäßig berichtet, wenn wieder neue Leistungen digital verfügbar sind bzw. Prozesse vollständig intern digitalisiert wurden.

In den kommenden Jahren wird das Digitalisierungskonzept voraussichtlich zunehmend in Form aufeinander abgestimmter Teilkonzepte veröffentlicht (modularer Aufbau). Das IT-Sicherheits- sowie das Digitalisierungskonzept für das Handlungsfeld „Dokumentenmanagement“ werden als Zusatzbausteine des Digitalisierungskonzepts im Laufe des Jahres bereitgestellt.