



## Übertragbarkeit

Zielgruppe	
Für wen ist das Projekt zur Nachnutzung interessant?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunen</li> <li>• Kreise</li> <li>• Kreisangehörige Gemeinden</li> <li>• Verbände</li> </ul>
Wer profitiert aus Sicht des Projektbüros am meisten von diesem Projekt? ( <i>Bürger:innen, Behörde, Institutionen wie Schulen etc., Wirtschaft, weitere Akteure</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bürger/innen</li> <li>• Wirtschaft</li> <li>• Verwaltungsmitarbeiter/innen</li> </ul>
Praktische Übertragbarkeit	
Welche Konzepte sind nachnutzbar?	<p>Konkret stehen in dem Projekt die nachfolgenden Konzepte/Leistungen, die für Kommunen zur Nachnutzung interessant sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzept zur Integration verschiedener Komponenten in das Serviceportal im Rahmen einer Multikanalstrategie</li> <li>• Anforderungsprofile, die Bausteinarchitektur und Schnittstellenbeschreibungen</li> <li>• Lastenheft</li> <li>• Konzept zur Umsetzung der Mitarbeiter-App</li> <li>• Konzept zur Umsetzung einer Indoornavigation</li> </ul>
Lösungsumfang ( <i>Welche frei verfügbaren Lösungen werden im Zuge des Projektes bereitgestellt?</i> )	<p>sh. o. (und darüber hinaus noch die folgenden):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Form-Solutions Assistenten</li> <li>• TSC-Modul für Regio IT Portale (telefonisches Servicecenter-Modul – lizenzfreier Bestandteil der regio iT-Portalarchitektur)</li> <li>• Schnittstelle Regio IT Portal / Convaive GovBot</li> <li>• Verbesserungen innerhalb der Regio IT Produkte Serviceportal, Bewohnerparken und Schülerfahrtkosten</li> </ul>



<p>Wann werden welche Elemente zur Verfügung gestellt?</p>	<p>Fortlaufend werden die Erfahrungen und Lösungen in Beratungs- und Austauschgesprächen mit anderen Kommunen geteilt. Die Stadt Paderborn berät gerne interessierte Kommunen persönlich, oder hat während der Projektlaufzeit im Rahmen der Veranstaltung „AG Serviceportale“, weitere Kommunen der OWL-Region beraten.</p> <p>Darüber hinaus können Bürger:innen bereits die Projektergebnisse nachnutzen. Das „Digitale Bürgerbüro“ der Stadt ist produktiv und Bürger:innen sowie Verwaltungsmitarbeiter:innen, können über das Portal Verwaltungsleistungen beantragen und die Mitarbeiter:innen diese auch bearbeiten.</p> <p>Demzufolge wurden bereits die nachfolgenden Lösungen als nachnutzbare Elemente bereitgestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Form-Solutions Assistenten</li><li>• Die Verbesserungen der Regio IT Produkte sind in das Standardprodukt für alle Kunden eingeflossen.</li><li>• Das TSC-Modul und die Schnittstelle zum Convaive GovBot kann bis auf Customizing-Kosten kostenfrei von der Regio IT bezogen werden.</li></ul> <p>Daneben werden alle Konzepte bzw. übertragbaren Elemente nach Projektabschluss für die Nachnutzung zur Verfügung gestellt.</p>
<p>Wie geschieht die Zur-Verfügung-Stellung? (Links z.B. der Stadthomepage, oder weiteren Onlineportalen github)</p>	<p>Die Stadt Paderborn berät sehr eng im Rahmen von interkommunalen Austauschgesprächen.</p> <p>Die Ergebnisse sind auf dem Serviceportal der Stadt Paderborn <a href="https://mein-digiport.de/">https://mein-digiport.de/</a> einsehbar.</p> <p>Die Endergebnisse und Projektdokumentationen werden nach Ende der Projektlaufzeit zur Verfügung gestellt. Daneben können die Portalentwicklungen über die regio iT bezogen werden.</p>



## Voraussetzungen bei Übertragung – Worauf baut das Projekt auf?

<p>Welche Beteiligungsrechte sind zu bedenken?(z.B. Welche Infrastruktur muss bereits vorhanden sein?)</p>	<p>Die Konzeption ist jeweils individuell für den jeweiligen Nachfrager und dessen Rahmenbedingungen zu entwickeln. Um ein Projekt in einem ähnlichen Umfang wie die Stadt Paderborn umzusetzen sind zumindest ein Serviceportal/Kommunalportal.NRW, Formularserver, Dokumentenmanagementsystem zur Verfügung stehen.</p> <p>Aus dem Projekt können einzelne Teilprojekte bei den Nachfragern umgesetzt werden. Die Teilprojekte wie z.B. Serviceportal, Terminvereinbarung oder Mitarbeiter App sind so aufgebaut, dass sie unabhängig von den anderen Teilprojekten umgesetzt werden können.</p>
<p>Organisatorische Voraussetzungen(z.B. Welche Gremien müssen dem Projekt zustimmen?)</p>	<p>Je nach Umfang (am Beispiel der Stadt Paderborn):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltungsvorstand</li> <li>• Amtsleitungen usw. Generell Rechenzentrum</li> <li>• Personalrat</li> <li>• Gleichstellung</li> <li>• Datenschutzbeauftragter und IT-Sicherheitsbeauftragter</li> </ul>

## Kosten bei Übertragung (ggf. Spannweite)

<p>Kosten der Einführung</p>	<p>Je nach Teilprojekt ca. 0 € - 700.000 €. Für die Übertragung der Form-Solutions Assistent entstehen z.B. keine Kosten, wenn ein Form-Solutions Server vorhanden ist. Die Mitarbeiter App verursacht einmalige Kosten von ca. 43.000 €.</p> <p>Für das Gesamtprojekt wurde mit ca. 1.300.000 € kalkuliert.</p> <p>Personalkosten wurden für das Gesamtprojekt mit 1.000.000 € kalkuliert.</p>
<p>Kosten des Betriebs(Angabe jährlicher Kosten)</p>	<p>Je nach Teilprojekt bzw. 0 € - 100.000 €. Falls ein Form-Solutions Server vorhanden entstehen z.B. für die Übertragung der Form-Solutions Assistenten keine Kosten. Für die Mitarbeiter App entstehen laufende Kosten von ca. 5.000 € - 15.000 € je nach Umfang.</p> <p>Für das Gesamtprojekt wurden für 3 Jahre ca. 450.000 € kalkuliert.</p>



Personalaufwand bei Einführung ( <i>Personentage und Zeitraum</i> )	<p>Je nach Umfang des Teilprojektes unterschiedlich. Am Beispiel der Stadt Paderborn:</p> <p>Das Gesamtprojekt wurde über 3 Jahre je nach Umsetzungsstand mit 5,5 VZÄ umgesetzt.</p>
Personalaufwand bei Betrieb ( <i>Angabe jährlicher Kosten</i> )	<p>Die Betreuung erfolgt bei der Stadt Paderborn über das vorhandene Personal im IT Support (ca. 1 VZÄ oder mehr). Die Betreuung wird bei jeder Kommune anders geregelt.</p>
Welche spezifischen Kenntnisse sind hierzu erforderlich?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Kenntnisse</li> <li>• Projekt-/Prozessmanagement</li> <li>• Verwaltungsspezifische Grundlagen</li> </ul>
Mögliche Finanzierungsquellen	Landesförderung, Haushaltsmittel
<b>Nutzen bei Übertragung</b>	
Direkter Nutzen / Einsparungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbesserter Bürgerservice</li> </ul> <p>Mit dem Projekt wird eine effiziente und medienbruchfreie Arbeitsweise für die Mitarbeiter:innen der Verwaltung geschaffen. Die Einführung des Portals und Möglichkeiten der Beantragung von Verwaltungsleistungen führt zu einer vereinfachten Kommunikation zwischen Bürger:innen und Mitarbeiter:innen – reduziert die Lauf- und Bearbeitungskosten sowie die Bearbeitungszeiten von Anträgen.</p> <p>So werden z.B. bereits 55 % der Anträge zur Ausstellung eines Bewohnerparkausweise online gestellt und bei Folgeanträgen automatisch vom System ausgestellt. Sodass die Mitarbeiter:innen hier erheblich entlastet werden. Der Bürger erhält sofort einen entsprechenden Ausweis digital zugeschickt.</p> <p>Sofern ein Besuch der Verwaltung doch notwendig wird, können die Bürger:innen die entsprechenden Verwaltungsmitarbeiter:innen mittels einer Indoornavigation schneller auffinden. Mithilfe des Terminvereinbarungssystems sollen längere Wartezeiten auf Termine verkürzt werden.</p>



<p>Indirekte Einsparungen</p>	<p>Digitalisierungsschub in der Verwaltung – dadurch haben Mitarbeiter:innen der Verwaltung bereits jetzt die Chance sich mit neuen technischen Anwendungen vertraut zu machen, bevor die Verwendung dieser verpflichtet werden.</p> <p>Ein vollständig digitaler Arbeitsprozess verringert die Wahrscheinlichkeit von potenziellen Rückläufen während der Antragsbearbeitung. Alle in digitaler Form erhobenen Daten liegen in der Regel in einer einheitlichen und lesbaren Form vor, wodurch Verwaltungsmitarbeiter:innen effizienter arbeiten können. Nahezu alle Anträge können so direkt bearbeitet werden.</p>
<p>Langfristiger Nutzen(z.B. Welche Folgeprojekte werden ermöglicht?)</p>	<p>Als langfristiger Nutzen ist die Verbesserung der Medienbruchfreiheit zu sehen. Aufbauend auf dem Projekt werden in Folgeprojekten, die Medienbrüche weiter reduziert werden können.</p> <p>Durch den digitalen Eingang der Anträge können Sie in Folgeprojekten besser direkt in Fachverfahren oder DMS übertragen werden. So werden z.B. zukünftig Anträge über das Serviceportal direkt ohne Umweg im DMS abgelegt werden können und direkt aus dem DMS eine Antwort verschickt werden können. Umso mehr DMS Folgeprojekten mit Schnittstellen zu Fachverfahren durchgeführt werden, umso mehr Medienbrüche können hierdurch reduziert werden.</p>
<p>Nutzen für Stakeholder(z.B. Nutzen, der nur für Bürger:innen / Unternehmen / ... anfällt)</p>	<p>Einfache komfortable Kontaktaufnahme (auch telefonisch, Chat) und Antragsstellung für Bürger/innen und Unternehmen, Einbeziehung der Mitarbeiter/innen in die digitale Transformation über die Mitarbeiter App/Intranet.</p> <p>Die effizientere Arbeitsweise führt zu einer schnelleren Bearbeitung der Anträge für die Stakeholder. Darüber hinaus führt die digitale Bearbeitung zu einer höheren Transparenz von Verwaltungsleistungen.</p>



## Hinweise

### Rechtliche Rahmenbedingungen

<p>Welche rechtlichen Rahmenbedingungen wurden analysiert (z.B. hinsichtlich Lizenzierungsüberlegungen, Genehmigungsverfahren, etc.)</p>	<p>Im Rahmen der Erstellung von Form-Solutions Formularen wurden durch die Fachämter die jeweiligen Fachgesetze berücksichtigt.</p>
<p>Welche rechtlichen Hürden sind aufgetreten? Wie konnten diese gelöst werden?</p>	<p>Abfragen von Daten aus anderen Systemen haben teilweise erhöhte Datenschutzauflagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Teilprojekt Schülerfahrtkosten wurde die zentrale Schülerdatenbank angeschlossen um zu überprüfen, ob der Schüler der angegebenen Schule ist. Hierfür musste eine Zustimmung aller Schulleitungen eingeholt werden. Es werden nur Hashwerte übermittelt, aus dem die Anwendung Schülerfahrtkosten ein Ja oder Nein als Antwort bekommt.</li> <li>• Im Teilprojekt Bewohnerparken steht die Stadt nicht als berechnigte Stelle zum automatischen Abruf der Daten des Straßenverkehrsamtes im Gesetz. Hier gibt der Antragssteller der Stadt mit Antragsstellung die Vollmacht die Daten digital abzugleichen. Die Anwendung Bewohnerparken erhält ebenfalls nur die Antwort, ob die Daten übereinstimmen oder nicht.</li> </ul>

### Sonstige Erfahrungswerte

<p>Best Practices (Was kann anderen Anwendern empfohlen werden?)</p>	<p>Für die Umsetzung der Projekte sollten genügend Ressourcen auch in den Fachämtern eingeplant werden.</p> <p>Die Projekte haben teilweise mehr Ressourcen benötigt, als vorher eingeplant. Es werden nicht nur IT Spezialisten benötigt, sondern auch Ansprechpartner in den Fachämtern. So kann z.B. eine digitale Gewerbeabteilung nicht ohne das fachliche Know-How und Ressourcen zum Testen im Fachamt umgesetzt werden.</p>
--	---



Lessons Learned (Was kann nicht empfohlen werden? Was sollte vermieden werden?)

Alle Anforderungen vorab planen und Änderungen während der Projektumsetzung vermeiden.

Die Stadt Paderborn ist innerhalb des Projektes öfters an den Punkt gekommen, dass im laufenden Projekt weitere Anforderungen formuliert wurden, die die Kosten bei den externen Dienstleistern erhöht haben und der Umsetzungszeitplan verlängert werden musste.



## Umsetzung

### Projektbestandteile

Welche Teilprojekte gibt es und hat sich diese Einteilung bewährt?

- Serviceportal als Basis
- Intranet
- Terminvereinbarung
- Formular Assistenten
- TSC-Modul
- Mitarbeiter App
- digitale Gewerbestelle
- Indoornavigation
- Chat
- Chatbot
- Briefbutler

Aufgrund der verschiedenen Eigenheiten der Teilprojekte hat sich diese Unterteilung bewährt. Bis auf das TSC-Modul sind alle Teilprojekte eigenständig funktionsfähig, sodass bei der Umsetzung keine zeitlichen Abhängigkeiten zwischen den Teilprojekten bestand.

### Zeitschiene

Gesamtzeitübersicht des Projektes (ggf. Zeitplan im Anhang)

- 10/2018 – 02/2022 Serviceportal als Basis
- 10/2018 – 02/2022 Intranet
- 10/2018 – 02/2022 Formular Assistenten
- 10/2018 – 02/2022 Mitarbeiter App
- 10/2018 – 09/2019 Terminvereinbarung
- 11/2018 – 12/2019 digitale Gewerbestelle
- 11/2018 – 02/2022 TSC-Modul
- 03/2019 – 05/2021 Indoornavigation
- 09/2020 – 06/2021 Chat
- 10/2020 – 02/2022 Briefbutler
- 05/2021 – 02/2022 Chatbot

Weitere Informationen können aus dem Projektsteckbrief entnommen werden.





<p>Projektphasen und Meilensteine</p>	<p>Meilenstein 1: 01/2020 – Aufbau und GoLive des digitalen Bürgerbüros</p> <p>Meilenstein 2: 01/2020 - Einführung DMS in der Digital arbeitenden Gewerbeabteilung</p> <p>Meilenstein 3: 09/2021 - Integration des TSC-Moduls</p> <p>Meilenstein 4: 10/2021 - Bereitstellung eines Chats mit Integration in das telefonische Servicecenter-Modul</p> <p>Meilenstein 5: 02/2022 - Pilotierung Chatbot und Briefbutler</p> <p>Meilenstein 6: 02/2022 – Umsetzung weiterer Services im digitalen Bürgerbüro</p>
<p>Dauer von erster Überlegung zu Beschluss über Projektbeginn bis hin zu Projektabschluss / Betriebsaufnahme</p>	<p>Die Vorüberlegungen zum Projekt haben bereits Anfang 2018 begonnen. Der erste Projektsteckbrief wurde im Mai 2018 erstellt. Der Förderantrag wurde daraufhin im Juli 2018 gestellt. Das Projekt wurde mit dem Förderbescheid am 02.10.2018 gestartet und endet am 28.02.2022. Zwischendurch wurden bereits Teilprojekte wie z.B. das Serviceportal im Januar 2020 in Betrieb genommen.</p>
<p><b>Stakeholder (ggf. Stakeholderübersicht im Anhang)</b></p>	
<p>Wie ist das Projektteam aufgebaut? (ggf. Projektorganigramm im Anhang)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektleitung und -steuerung bei der Stadt Paderborn</li> <li>• Externe Dienstleister zur Durchführung von Projektbestandteilen</li> </ul>
<p>Welche Rollen gibt es im Projekt?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Leitung</li> <li>• IT-Projektleitung</li> <li>• IT-Organisator (Teilprojektleiter)</li> <li>• IT-Projektberater (Teilprojektleiter)</li> <li>• DMS Betreuer</li> <li>• Programmierer</li> <li>• Sachbearbeiter Fachamt</li> <li>• Externe Dienstleister</li> </ul>
<p>Welche spezifischen Kenntnisse sind erforderlich?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektmanagement</li> <li>• IT-Kenntnisse</li> <li>• Verwaltungskenntnisse</li> </ul>



<p>Wie hoch ist der Personalaufwand? (VZÄ für wie viele Monate aufgeschlüsselt nach Akteuren)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Leitung 0,15 VZÄ im Gesamtprojekt</li> <li>• Projektleitung 0,9 VZÄ im Gesamtprojekt</li> <li>• IT-Organisator 1 VZÄ im Gesamtprojekt</li> <li>• Projektberater 0,5 VZÄ im Gesamtprojekt</li> <li>• DMS Betreuer 0,5 VZÄ für 12 Monate</li> <li>• Programmierer 0,75 VZÄ im Gesamtprojekt</li> <li>• Sachbearbeiter Fachamt 1,75 VZÄ im Gesamtprojekt</li> </ul>
<p>Wie verändern sich die Personalanforderungen beim Übergang von Projekt zu Regelbetrieb?</p>	<p>Das Projektteam wird neue Projekte übernehmen bzw. zur normalen Sachbearbeitung zurückkehren. Der laufende Betrieb wird durch den vorhandenen Support, Rechenzentrum und Hersteller sichergestellt.</p>
<p>Welche Verwaltungsebenen/Stellen müssen einbezogen werden?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politik</li> <li>• Verwaltungsvorstand</li> <li>• Amtsleitung / Abteilungsleitungen / Sachgebietsleiter</li> <li>• Sachbearbeiter/in</li> </ul>
<p>Wie sieht das Modell zur Beauftragung bzw. zur Zusammenarbeit zwischen privatwirtschaftlichen Akteuren und Mandanten (z.B. Kommune aus)</p>	<p>Konventionelle Beschaffung</p>
<p>Im Falle von konventioneller Beschaffung</p>	<p>Verhandlungsverfahren</p>
<p><b>Herausforderungen bei der Umsetzung</b></p>	
<p>Ex Ante (Welche Hürden müssen vor Projektbeginn überwunden werden? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)</p>	<p>Korrekte Projektkosten sind bei einem Projekt mit langer Laufzeit vorab schwer zu kalkulieren. Hier wurde auf Kostenvoranschläge und Erfahrungswerte gesetzt.</p>



<p>Laufend (Welche Herausforderungen gab es während des Projektverlaufs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiter/innen müssen überzeugt und immer wieder mitgenommen werden. Hier wurde ein internes Kommunikationsprogramm aufgesetzt um die Mitarbeiter/innen für Digitalisierung zu begeistern.</li> <li>• Digitale Datenübermittlung zu anderen Behörden gestaltete sich teilweise als schwierig, da diese noch nicht auf digitalen Empfang eingerichtet waren.</li> </ul> <p>Beispiel: So hat sich z. B. das Finanzamt zuerst geweigert, die Mitteilungen der Gewerbeabteilung digital anzunehmen, da erst eine eigene Lösung entwickelt werden sollte. Erst als es dem Finanzamt zu hinderlich war, dass die Mitteilungen nur einmal im Monat analog übermittelt wurden, hat sich das Finanzamt auf eine zeitnahe digitale Übermittlung eingelassen.</p>
<p>Ex Post (Welche Herausforderungen mit Hinblick auf den Betrieb sind aufgetreten, z.B. Akzeptanz der Lösung, Betriebsverantwortlichkeit, Finanzierung des Betriebs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosting und Managed Service werden für das Serviceportal von zwei verschiedenen Rechenzentren geleistet. Dies erfordert erhöhten Abstimmungsbedarf.</li> <li>• Der Portalverbund ist noch nicht vollständig umgesetzt, daher sind Hürden für die Beantragung von Dienstleistungen aus den anderen Bundesländern oder dem Ausland aufgetreten</li> <li>• Für Unternehmen ist Elster als Authentifizierungsmöglichkeit zur Implementierung in die kommunalen Serviceportale noch nicht freigegeben o (*Perspektivisch wird dies im Jahr 2022 gelöst durch die Einbindung von ELSTER in das Servicekonto.NRW. Das ELSTER-Zertifikat soll als Authentifizierungsmöglichkeit im Servicekonto.NRW integriert werden, sodass auch ELSTER/Unternehmenskonto-Anwender:innen perspektivisch Leistungen über die Bürgerportale „ohne Umwege“ beantragen bzw. in Anspruch nehmen können.)</li> </ul>
<b>Alternativen</b>	
<p>Gab es zu den gewählten Lösungswegen betrachtete Alternativen?</p>	<p>Hosting und Managed Service bei einem Dienstleister. Dies stellte sich bei der Stadt Paderborn schwierig dar, da für das Intranet ein Single Sign-On mit AD Anbindung implementiert werden musste.</p>



Welche Alternativen sind für Mandanten (z.B. Kommunen) empfehlenswert?

Welche Hosting Lösung infrage kommt, müssen Kommunen auf Grundlage der eigenen Infrastruktur entscheiden.

## Sonstiges

### Anmerkungen

Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen?

Bei dem vorliegenden Dokument handelt es sich, um ein standardisiertes Abfragekonzept. Dieses ist nicht vollständig auf die individuellen Besonderheiten des Projektes zugeschnitten. Weitere ausführliche Informationen finden Sie in der Abschlussdokumentation