



(Bild: <http://marcignac.com/projects/everyday-of-my-life/>)

# Digitalisierung in Aachen

Von der Strategie zur Umsetzung

1 von 38 in Zusammenstellung

stadt aachen



# Agenda

Warum Digitalisierung?

Strategie

Umsetzung

Infrastruktur

Social Media

Interne Prozesse

Interaktion mit dem Bürger

Digitale Akten in der Verwaltung

**stadt aachen**



# Warum Digitalisierung?

Cloud Working  
E-Commerce  
Social Media  
E-Government  
Industrie 4.0  
E-Akte  
Digitale Disruption  
Open Data

# Warum Digitalisierung ?



IT-Planungsrat

Nationale E-Government Strategie

Projekte und Anwendungen

Entscheidungen

Service

Steuerungsprojekte	Koordinierungsprojekte	Maßnahmen	Anwendungen	Abgeschlossene Projekte
<a href="#">DVDV 2.0</a>	<a href="#">Portalverbund</a>	<a href="#">FITKO</a>	<a href="#">Behördenfinder</a>	<a href="#">115-App</a>
<a href="#">eID-Strategie</a>	<a href="#">NWR II</a>	<a href="#">EGovG</a>	<a href="#">DVDV</a>	<a href="#">Moderne Bürgerdienste</a>
<a href="#">E-Rechnung</a>	<a href="#">SAFE</a>	<a href="#">Normenscreening</a>	<a href="#">FIM</a>	<a href="#">EvaKB Phase II</a>
<a href="#">InfoSic</a>	<a href="#">P23R</a>	<a href="#">E-Government-Kompetenz</a>	<a href="#">LeiKa-plus</a>	<a href="#">NPB</a>
<a href="#">Open Government</a>	<a href="#">EDV-Grundbuch</a>	<a href="#">QR-Codes</a>	<a href="#">Governikus</a>	<a href="#">NaLa</a>
<a href="#">Unterschrift unterwegs</a>	<a href="#">OSiP</a>		<a href="#">115</a>	<a href="#">Amtliche Statistik</a>
<a href="#">Metadatenstandards für deutsche Open Data Portale</a>	<a href="#">e-SENS</a>		<a href="#">GovData</a>	<a href="#">weitere...</a>
	<a href="#">EA2.0</a>			
	<a href="#">Digitalisierung Asylverfahren</a>			



# Warum Digitalisierung ?

Startseite | Kontakt & Anfahrt | Schreiben an Minister Ralf Jäger | Übersicht

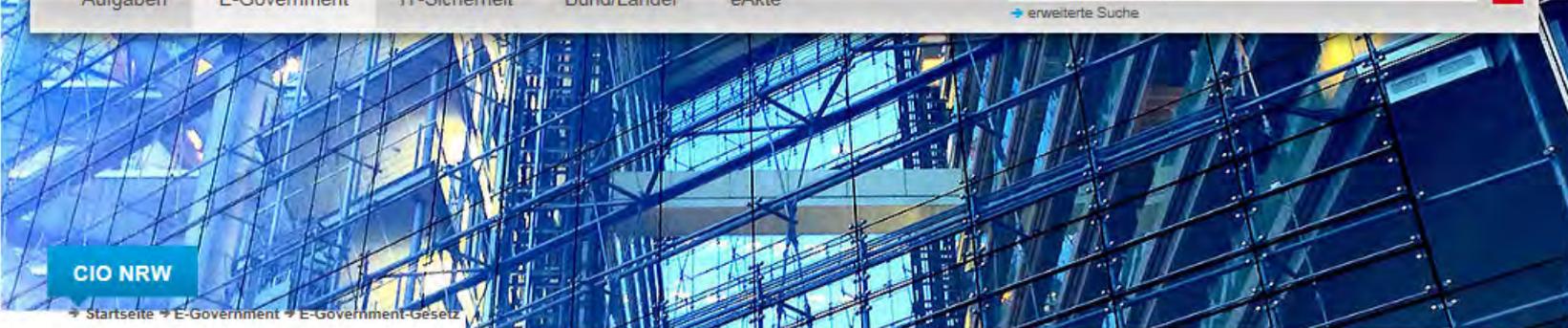
Seite drucken | RSS-Abo | E-Mail-Abo | Ansicht anpassen + -

Beauftragter der Landesregierung  
Nordrhein-Westfalen  
für Informationstechnik (CIO)



Aufgaben E-Government IT-Sicherheit Bund/Länder eAkte

Bitte Suchbegriff eingeben  
erweiterte Suche



**CIO NRW**

Startseite E-Government E-Government-Gesetz

**E-Government-Gesetz**

E-Government-Strategie

## E-Government Gesetz NRW setzt Meilensteine für die digitale Landesverwaltung



Regierung und Verwaltung in Nordrhein-Westfalen stellen mit dem E-Government Gesetz NRW, das am 16. Juli 2016 in Kraft getreten ist, die Weichen für die digitale Zukunft. Das Gesetz wird dazu beitragen, die Verwaltung an die Anforderungen der digitalen Gesellschaft anzupassen und bürokratische Hürden abzubauen. Die elektronische Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Verwaltung wird einfacher, ortsunabhängig und zeitlich flexibel.

**GESETZESTEXT**

[E-Government-Gesetz NRW \(EGovG NRW\)](#)

# Warum Digitalisierung ?

## Digitalisierung

Die digitale Revolution betrifft alle Branchen der Wirtschaft und bestimmt bereits heute die Zukunft Aachens.

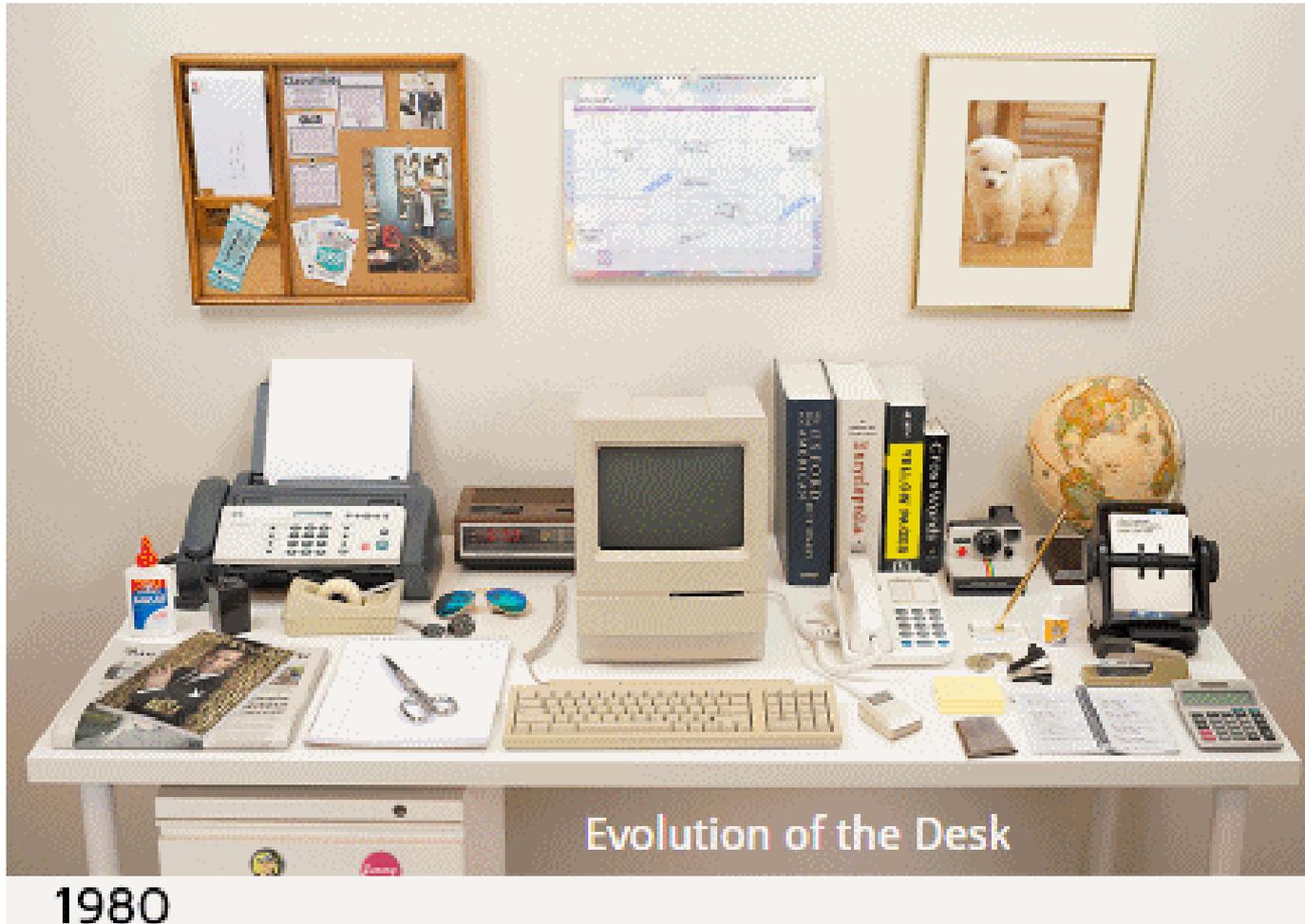
Innovation und Fortschritt sind die Grundlage zur Sicherung des Wohlstands in der Zukunft in Europa - auch in Aachen. Bereits 70% aller Innovationen der letzten 5 Jahre in der Europäischen Union waren IT-getrieben. Die Digitalisierung wird den Wohlstand der Zukunft bestimmen.

Die erste Welle der Digitalisierung haben wir in Europa jedoch verpasst: Suchmaschinen, Soziale Netzwerke, B2C Welle, Smartphones – hier sind in Europa keine Konzerne wie Apple, Google oder Facebook entstanden, deren Unternehmenswert alleine schon höher ist als die der deutschen Top 15 im DAX aus allen Branchen zusammen.

Die zweite Welle der Digitalisierung greift nun die Branchen direkt an, auf denen unser Wohlstand in Europa basiert: die B2B-Branchen. So greifen beispielsweise Tesla und Apple mit ihren Konzerten die Automobilindustrie



# Warum Digitalisierung?



# Warum Digitalisierung?

Voraussetzung für die Handlungsfähigkeit des Staates und die Zukunftsfähigkeit Deutschlands

## Digitalisierung in der Verwaltung:

- Abbau von bürokratischem Aufwand
- einfachere Abwicklung der Verwaltungsprozesse
- fördert Open Government
- erhöht Bürgerfreundlichkeit (Servicequalität)
- Informationen und Dienstleistungen sind für den Bürger direkter und schneller erreichbar
- Optimierung von Geschäftsprozessen
- bessere Informationsbereitschaft und -fähigkeit nach innen und außen

# Strategie

## Überregionale IT-Strategie



Gemeinschaftsprojekt mit FIR, StädteRegion Aachen, Kreis Düren, Kreis Euskirchen, Kreis Heinsberg

- **IT-Mission** für Region Aachen formuliert
- **Drei Handlungsstränge**
  - Digitale Interaktion mit dem Bürger
  - Digitales medienbruchfreies Prozessmanagement
  - Umsetzung rechtlicher Vorgaben
- Gründung einer **Task Force**, bestehend aus IT-Leitern der Gebietskörperschaften

# Strategie

## Stadt Aachen

Das städtische IT-Management setzt auf Standardisierung bis hin zur Digitalisierung:

1. Windows 7 Umstellung aller IT-Arbeitsplätze ✓
2. Server Konsolidierung ✓
3. Server Virtualisierung ✓
4. Client Virtualisierung

# Umsetzung

## Von der Strategie zur Realisierung

1. Infrastruktur
2. Social Media
3. Prozesse innerhalb der Verwaltung digitalisieren
4. Prozesse der Verwaltung mit Bürgerkontakten digitalisieren

# Umsetzung Infrastruktur (extern)



## Ausbau der Breitbandversorgung

- Kontakt zu regional aktiven Providern
- Einrichtung einer Stelle „Breitbandbeauftragter“
- Ziel => möglichst früh Glasfasernetze ausbauen



# Umsetzung Infrastruktur (intern)

Client Virtualisierung – neue Infrastruktur für die Verwaltung

- möglichst viele städtische PC-Arbeitsplätze virtualisieren und mit ThinClients ausstatten
- ThinClients sollen über Desktop-Virtualisierung (VDI-Technik) betrieben werden

-> Serviceaufwände durch Standardisierung reduzieren

Start im 1. Quartal 2017 im Oberbürgermeisterbüro,  
Fachbereichsweise Umsetzung bis Ende 2018



# Umsetzung Social Media

Der aachen tourist service und das Presseamt der Stadt Aachen nutzen bereits Social Media Kanäle



„Aachen Tourismus“ / „Stadt Aachen“



„@aachentourist“ / „@PresseamtAachen“

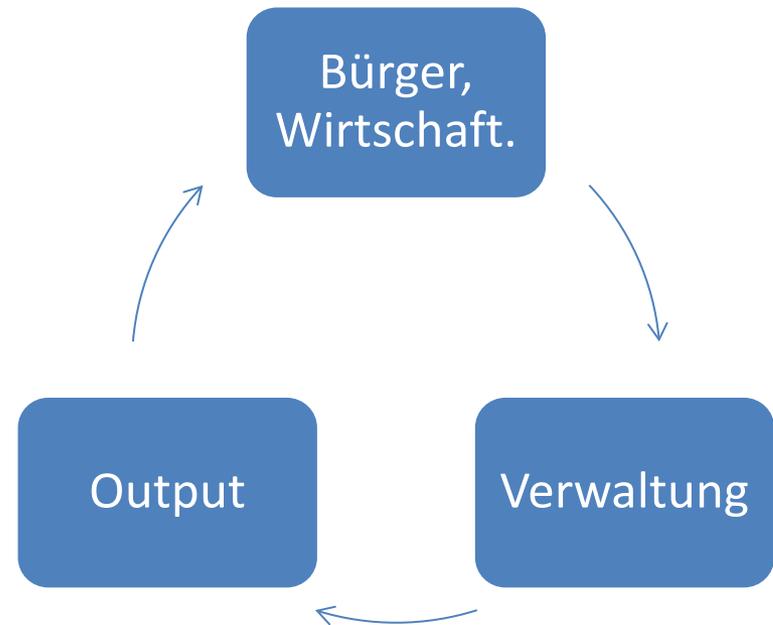


„aachentourismus“



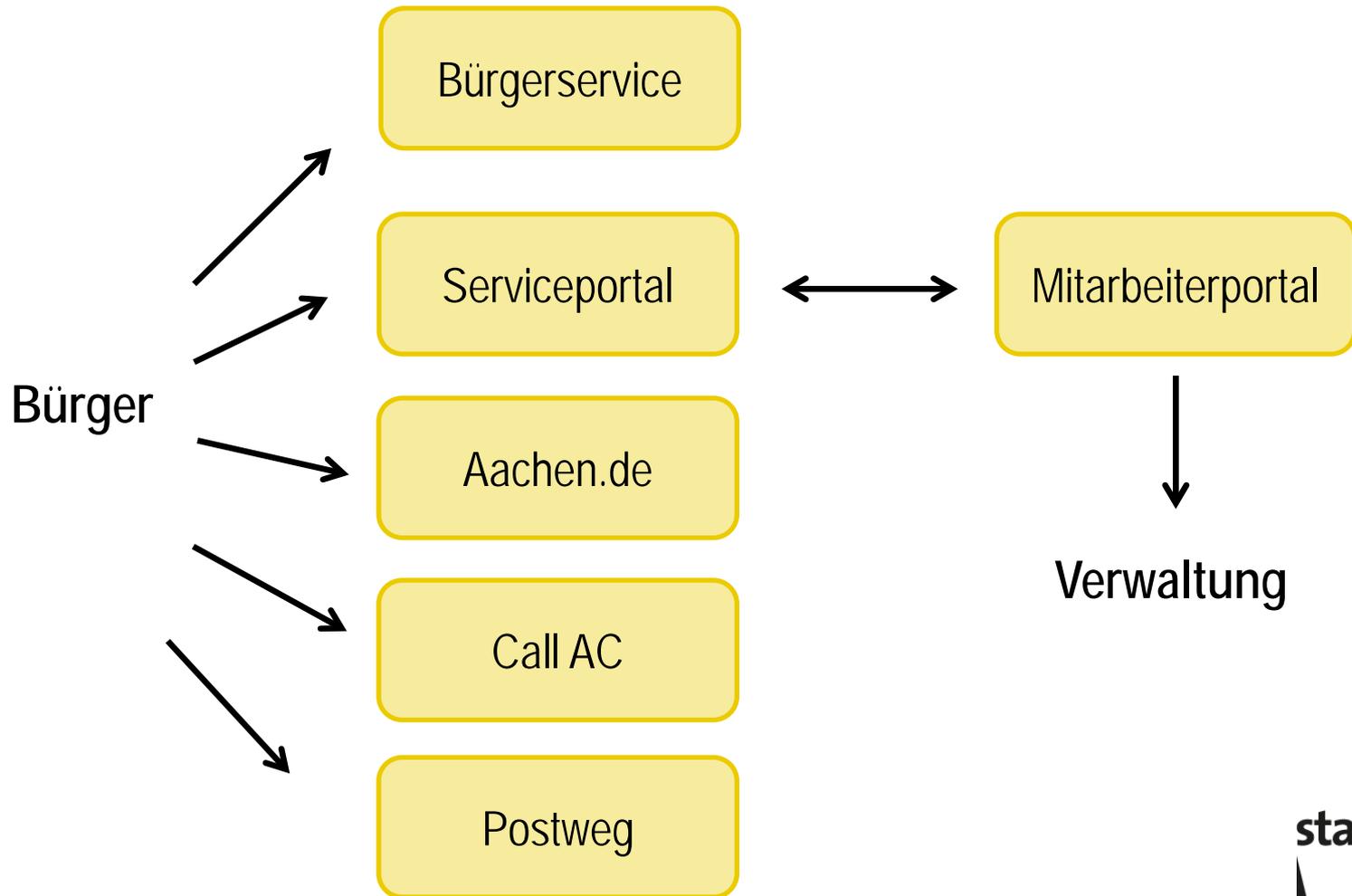
# Ziel: Digitaler Verwaltungskreislauf

- Anforderungen an durchgängige digitale Prozesse für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung:
- **Schnelligkeit und Service**  
mobil, immer verfügbar, flexibel, barrierefrei, innovativ
- **Sicherheit**  
verlässlich, sicher
- **Standards**  
einfach, kostensparend, durchgängige Prozesse



# Umsetzung

## Zusammenspiel Interne Prozesse & Interaktion mit Bürger



# Umsetzung Interne Prozesse

mit.ac

Verwaltung | Recht | Service | Karriere | Wissen | Mein Arbeitsplatz



Willkommen im Mitarbeiterportal

Infos, Personen, Dienstleistungen, Formulare suche 

Startseite

Pinnwand

Aufgaben

Stadtverwaltung A-Z

Mein Profil

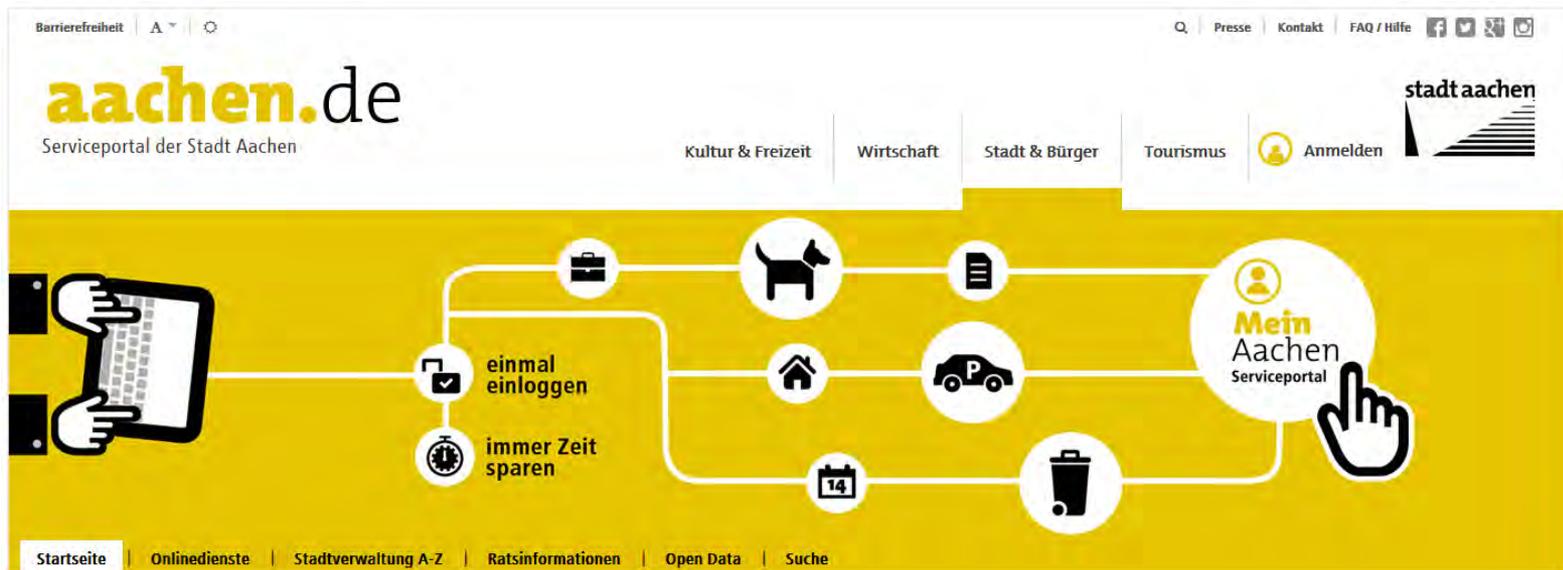


In Kernverwaltung 54 Prozesse & in Eigenbetrieben 28 Prozesse

- Self Services (zB Änderung Familienstand, Änderung Adresse)
- Dienstreisen (zB Abrechnung Fahrtkosten zur Ausbildung, Antrag auf Dienstreise/ Fortbildung)
- IT- & Kommunikationsmanagement (zB Diensthandy, Bestellung/Reparatur Faxgeräte, IT-Projektantrag)
- Personalbewirtschaftung/Karriere (zB Interne Fortbildung, Kompetent Managen, Teilzeit, Sonderurlaub)
- Familienfreundlichkeit (zB Elternzeit, Anmeldung Betriebskita)



# Umsetzung Interaktion mit Bürger



Seit November 2016 online: Serviceportal der Stadt Aachen



# Umsetzung Interaktion mit Bürger

## Bewohnerparken

Bewohnerparkausweis online  
beantragen



## Anmeldung zur Hundesteuer

Über ein Online-Formular können  
Sie Ihre/n Hund/e zur Hundesteuer  
anmelden.



## Mülltonnen online

Melden Sie hier einfach und von zu  
Hause Ihre Mülltonnen für das Jahr  
2017 um.



## Terminvereinbarung online

Manchmal muss man eben doch ins  
Amt. Sparen Sie Zeit und  
vereinbaren Sie einen Termin mit  
uns.



## Urkunden aus dem Standesamt

Beantragen Sie online eine  
Urkunde aus dem Geburten-, Ehe-,  
Lebenspartnerschafts- oder  
Sterberegister.



stadt aachen



# Umsetzung

## Interaktion mit Bürger

### Onlinedienstleistungen:

- Presseakkreditierung
- Mietpreisumfrage
- Freimeldung geförderter Wohnraum
- Fundbüro online (Fundanzeige und -auskunft)
- Sperrgut
- Ehrenamtspass (Neuantrag/Verlängerung)
- Hausnummernvergabe
- Gewerbeflächen anmelden
- Ehrenwert
- Straßenschäden melden
- Ferienspiele
- Little Bird
- Ausschreibungsunterlagen
- Wunschkennzeichen
- Feinstaubplakette
- Familienkarte
- Katasterauszug
- Melderegisterauskunft
- Passstatus online
- Handwerkerparkausweis
- Ausnahme Parkgenehmigung

stadt aachen



# Umsetzung

## Interaktion mit Bürger

### Zusätzliche Onlinedienstleistungen mit nPA Authentifizierung:

- Aachen Pass (nPa)
- Aufenthaltsbescheinigung (nPa)
- Familienbescheinigung (nPa)
- Meldebescheinigung (nPa)
- Untersuchungsberechtigungsschein (nPa)

# Umsetzung

## Interaktion mit Bürger

Zahlen, Daten, Fakten Serviceportal:

- Online seit dem 23. November 2016
- bis März 2017
  - › 10.777 registrierte Bürger
  - › 1554 eingegangene Online Anträge Bewohnerparken ca. 45 % (!) aller Anträge
  - › 3555 Payment-Zahlungen
    - darunter u.a.
      - 460 Urkunden aus dem Standesamt
      - 1548 Sperrmüll

# Umsetzung Interaktion mit Bürger

Ausstattung der Bürgerservice-Standorte mit

8 Biometrie-  
terminals



2 Bürger-  
terminals



Biometrieterminals bereits im Einsatz im BS Katschhof, Bahnhof und im BA Eilendorf

# Umsetzung

## Interaktion mit Bürger

### Ausbau des Angebotes von Terminvereinbarungen online

- **Derzeitiger Stand:** Terminsprechzeiten im Bürgerservice Bahnhof und Katschhof sowie bei allen Bezirksämtern
- **Neu:** Teilprojekte im Rahmen Reauditierung des Zertifikats „Familiengerechte Kommune“ der Stadt Aachen:
  - o Schülerfahrkosten (FB 45/400)
  - o Unterhaltsvorschusskasse (FB 45/300)
  - o Beistandschaften (FB 45/300)
  - o Elternbeiträge/Tagespflege (FB 45/100)

=> anschließend sukzessiver verwaltungsweiter Ausbau



# Umsetzung

## Digitale Akten in der Verwaltung

- Grundsatzentscheidung zu einem Dokumentenmanagement-/Archivsystem



# Umsetzung

## Digitale Akten in der Verwaltung

- Anbindung mit / ohne Fachanwendung
- Anbindung einer Organisationseinheit an das Dokumentenmanagement
  - ▶ mit einer fachspezifischen Lösung in Kombination mit einer Schnittstelle zu einer Fachanwendung,
  - ▶ mit einer individuellen Einzellösung ohne Schnittstelle oder
  - ▶ mit der Allgemeinen Schriftgutverwaltung

# Umsetzung

## Digitale Akten in der Verwaltung

- Zu beachten ist grundsätzlich:
  - ▶ Festlegung einer Ablagestruktur
  - ▶ Aktenplan mit Aufbewahrungsfristen und Berechtigungskonzept
  - ▶ Lese- / Bearbeiter- / Löschrchte / zdA-Verfügung
  - ▶ Haushaltsmittel - u. a. auch für Scanner
  - ▶ Schulung aller Mitarbeiter/innen / Implementierung von Key-Usern
  - ▶ Dienstanweisung zum Umgang mit dem Dokumentenmanagementsystem (DMS)
  - ▶ Verfahrensanweisung zum rechtssicheren ersetzenden Scannen
  - ▶ Beteiligungsrechte sind zu beachten

# Umsetzung

## Digitale Akten in der Verwaltung

- **Archivierung**

- ▶ Langzeitarchivierung der digitalisierten Dokumente inkl. Emails
- ▶ Einhalten von Aufbewahrungsfristen und -pflichten
- ▶ Revisions sichere Ablage der vorhandenen Daten
- ▶ Erfüllung gesetzlicher Vorgaben
- ▶ Anbinden vorhandener Fachverfahren



stadt aachen



# Umsetzung

## Digitale Akten in der Verwaltung

### Elektronische Steuerakte bei FB 22

#### Komplette Veranlagungswesen

- Grundbesitzabgaben, Hundesteuer, Gewerbesteuer etc.  
wird in elektronischen Akten geführt.

ca. 180.000 Akten in den letzten 10 Jahre  
ca . 3 Millionen verwaltete Dokumente

# Umsetzung

## Digitale Akten in der Verwaltung

### Zeitplanung für neue Pilotprojekte

Start

Sofort



Ende

Herbst 2018

**stadt aachen**



# Umsetzung

## Digitale Akten in der Verwaltung am Beispiel FB 11 und FB 36

### Pilotprojekt

FB 11

elektr. Posteingang

DMS

ePersonalakte

SAP (Bewerbermanagement,  
Audit&Compliance...)

Weitere Verfahren, z.B.  
Beihilfe...

### Pilotprojekt

FB 36

DMS (zeitversetzt)

eUmweltakte



(Foto: Ulrich Baumgarten/picture alliance)

stadt aachen



# Umsetzung

## Digitale Akten in der Verwaltung

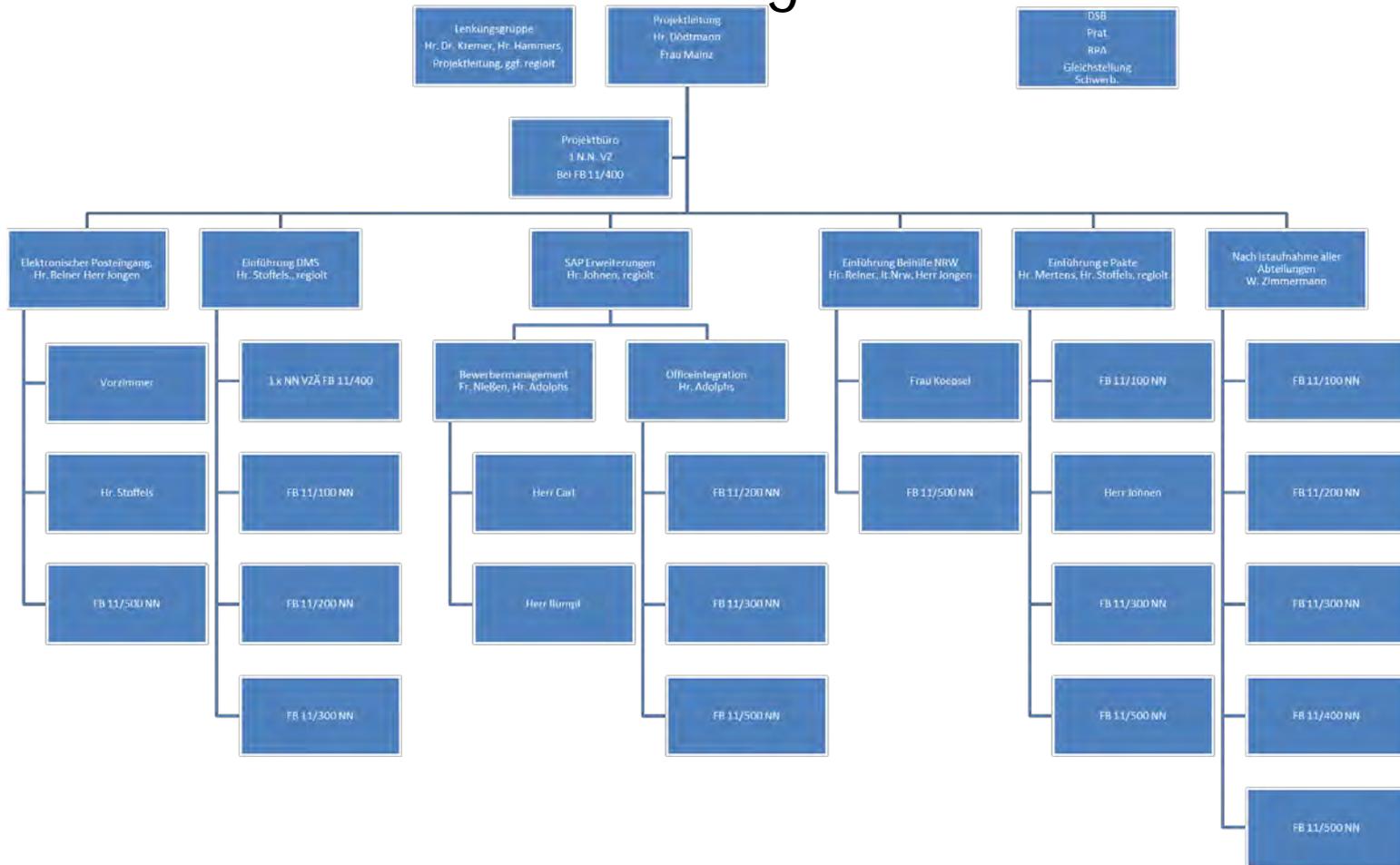
- **Ausgangslage und Potentiale:**  
SAP HCM und Ceyoniq Archiv im Einsatz bei der Stadt Aachen
- **ca. 4.500 aktive Personalfälle**
- **Hoher Raumbedarf der aktuellen Papierbestände**
  
- Rechtliche Anforderungen zu klären
- Komplexe organisatorische und fachliche Anforderungen
- Technische Lösungen zu prüfen
  
- **Referenzen u.a. VITAKO SAP Arbeitsgruppe:**  
Stadt Leverkusen, IVL Leverkusen, Stadt Bonn u.a.



**stadt aachen**



# Umsetzung Digitale Akten in der Verwaltung



stadt aachen

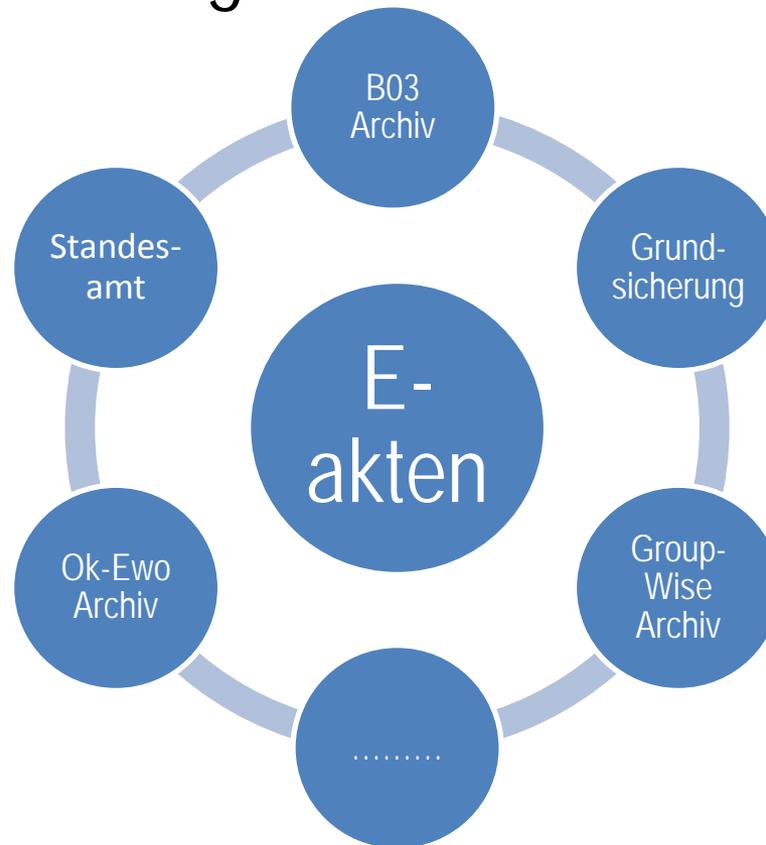


# Umsetzung

## Digitale Akten in der Verwaltung

### Ausblick

- Weiterer Ausbau E-Akte



- Umsetzung der Projektergebnisse auf weitere Fachbereiche

# Umsetzung

Und sonst?

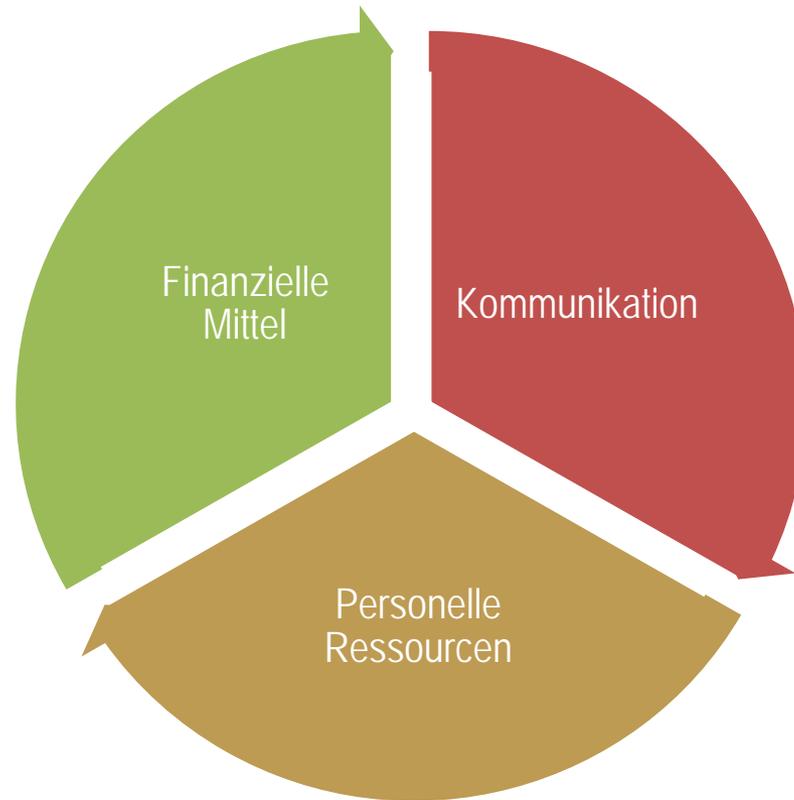
Digitalisierung nicht einziges Thema des IT Managements...

- Fortführung der 24 laufenden Projekte
- 53 neue Projektanträge
- Ratsanfragen
- Weiterer Ausbau Open Data
- IT-Sicherheit
- Weiterentwicklung des Serviceportals um weitere Online-Prozesse
- DE-Mail
- Briefbutler
- Schulen digital – Gute Schule 2020
- Weiterentwicklung Telekommunikation
- Mobiles Arbeiten
- SAP
- und vieles mehr



# Umsetzung

## Digitale Akten in der Verwaltung - Voraussetzungen



stadt aachen



# Digitalisierung in Aachen

## Von der Strategie zur Umsetzung

Fragen



**stadt aachen**

