

Anlage 1: Management Summary

- Kurzzvorstellung der Maßnahmen mit Aufwandsabschätzung

In dieser ersten Anlage zur Beschlussvorlage zur Umsetzung des Masterplan Digitalisierung werden die über Workshops priorisierten Maßnahmen „**Online-Terminbuchung**“, „**Serviceplattform 360°**“ sowie „**E-Akte**“ in einer komprimierten Form dargestellt. Neben den Daten zu den geplanten Projektlaufzeiten wird auch eine Übersicht über die vorhandenen und benötigten Kapazitäten gegeben.

1. Maßnahme: Online-Terminbuchung – Bereich: „Digital aufs Amt“

Das Ziel der Maßnahme ist es, in allen Ämtern mit direktem Kundenkontakt Termine als Präsenz-, Telefon- oder Videokonferenzberatung über ein Online-Tool buchen zu können. Das von den Kundinnen und Kunden ausgewählte Zeitfenster (abhängig vom Anliegen) und die gewünschte Beratungsform werden automatisch mit den Outlook-Kalendern der Sachbearbeitenden synchronisiert. Die Kundinnen und Kunden erhalten eine automatisierte Bestätigungsmail mit einer Auflistung der dafür nötigen Unterlagen sowie dem Link zur Videokonferenz.

Geplante Laufzeit des Projekts

- Phase 1 (Pilot): 03/22 bis 06/22
- Phase 2 (Rollout): 07/22 bis 12/25

Soll-Ist (pro Jahr) – Budget und Kapazität

- Pilotbetrieb: ca. 15.000 bis 20.000 EUR
- Finanzmittel im Haushalt 2022 veranschlagt

Personalbedarf in VZÄ	Soll	Ist	Bedarf
2022	0,33	0,33	-
2023	0,44	0,44	-
2024	0,44	0,44	-
2025	0,44	0,44	-

2. Maßnahme: Serviceplattform 360° – Bereich: „Digital aufs Amt“

Das langfristige Ziel im Bereich Kundenmanagement besteht in der Einführung einer zentralen Serviceplattform, welche die wichtigsten digitalen Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden anbietet. Mit Hilfe der Plattform werden die verschiedenen Fachämter miteinander vernetzt und über sie kann der Großteil der Kommunikation mit der Kundschaft abgewickelt werden. Im Projekt INDILAKO wurde für das Thema „Digital aufs Amt“ ein Lösungskonzept entwickelt, wie ein solches Angebot über eine eigene Serviceplattform bereitgestellt werden kann. In 2022 und 2023 soll eine erste Pilotanwendung im Bereich der Kreisberufsschulen getestet werden (*Serviceplattform Schule 360°*)

Geplante Laufzeit des Projekts

- Phase 1 (Pilot): 03/22 bis 07/23

Soll-Ist (pro Jahr) - Budget und Kapazität

- Entwicklung und Pilotierung in 2022 ca. 60.000-100.000 EUR
- 0,4 VZÄ im Amt 14

Personalbedarf in VZÄ	Soll	Ist	Bedarf
2022	0,31	0,31	-
2023	0,43	0,43	-
2024	0,36	0,36	-

3. Maßnahme: E-Akte – Bereich: „Digital im Amt“

Der Rollout der elektronischen Aktenführung mit dem Dokumentenmanagementsystem (DMS) enaio® hat 2021 begonnen und wird stetig fortgeführt. Angebunden an die E-Akte sind derzeit das Justizariat, der Personalrat, die Schwerbehindertenvertretung, das Dezernat für Verwaltung und Digitalisierung, das Hauptamt, das Amt für Innovation und Digitalisierung und das Kreisforstamt. Andere Ämter werden sukzessive folgen. Für die Umsetzung und Betreuung seitens der IT wird 2023 eine zusätzliche IT-Admin Stelle erforderlich. Mit den bereits vier bewilligten zusätzlichen Stellen ist eine Umsetzung in allen Ämtern bis 2024 realisierbar.

Geplante Laufzeit des Projekts

- Sukzessive Einführung: 01/21 bis 12/24

Soll-Ist (pro Jahr) - Budget und Kapazität

- Erforderliche Mittel für Lizenzen und Support sind im Haushalt 2022 und in der mittelfristigen Finanzplanung etatisiert

Personalbedarf in VZÄ	Soll	Ist	Bedarf	Kommentar
2022	6	6	0	4 zusätzl. Stellen bewilligt
2023	7	6	1	Bedarf in der IT
2024	7	7	0	-

4. Bedarf: Kapazitäten zur Absicherung einer erhöhten IT-Grundlast

Neben den Aufwendungen, die bei den Maßnahmen dargestellt sind, ergibt sich ein **zentraler Mehrbedarf bei der IT** für Koordinations- und Querschnittsaufgaben. Die Digitalisierung auf allen Ebenen innerhalb der Ämter führt zu mehr Betreuungsaufwand und erhöhtem Servicebedarf, beispielsweise im Bereich der Cybersicherheit sowie steigenden Aufwänden für die Pflege resultierender Datenmengen. Diese Kapazitäten (ca. **2 VZÄ**) müssen ungeachtet der zuvor aufgeführten maßnahmenbezogenen Kapazitäten in den Jahren 2023 ff. aufgebaut werden.