Anlage 4: Projektsteckbriefe – Vorstellung der drei Einzelmaßnahmen im Detail

Die Verwaltung hat mit Unterstützung durch das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) eine Roadmap zur Umsetzung des Masterplan Digitalisierung erstellt. Auf Basis mehrerer Workshops wurden mit Hilfe eines Gewichtungsverfahrens prioritäre Maßnahmen identifiziert.

Für den Bereich *Digital aufs Amt* wurde die Maßnahme „Online-Terminbuchung " sowie das Projekt „Serviceplattform 360°" priorisiert, für den Bereich *Digital im Amt* die flächendeckende Ausrollung der „E-Akte".

Nachfolgend werden die Detailinformationen der priorisierten Maßnahmen in Form von Projektsteckbriefen dargestellt.

1. Maßnahme: Digital aufs Amt – Projektsteckbrief *Online-Terminbuchung*

Beschreibung	In allen Ämtern mit direktem Kundenkontakt können Termine online gebucht werden. Je nach Anliegen des Kunden stellt das System unterschiedliche Zeitfenster zur Auswahl. Dem Kunden sind grundsätzlich drei Beratungsformen (Präsenz/ Telefon/ Videokonferenz) geboten. Das vom Kunden ausgewählte Zeitfenster und die gewünschte Beratungsform werden automatisch in den Outlook-Kalender des Sachbearbeiters synchronisiert. Der Kunde erhält eine automatisierte Einladung / Bestätigungsmail mit einer Auflistung der von ihm beizulegenden Unterlagen sowie ggf. dem Link zur Videokonferenz. Der Kunde muss die Anmeldung per Bestätigungslink bestätigen und erhält zusätzlich die Möglichkeit den Termin bei sich im Kalender zu speichern. Der Termin kann über einen bereits mitgeschickten Link in der Bestätigungsmail wieder unkompliziert storniert werden.
Operationalisierung	• Softwaretool • Erfassung der notwendigen personenbezogenen Daten • Add-In zu Outlook • Aufgabenkatalog pro Amt (mit jeweiliger Bearbeitungsdauer und den erforderlichen Unterlagen) • im System ist zu hinterlegen, welche Beratungsform, Zeitfenster (Sprechzeiten) und zuständigen Sachbearbeitenden (orts- bzw. buchstabenbezogen) möglich und verfügbar sind • Automatischer Abgleich mit dem Mitarbeiter- und Führungskräfteportal (SAP): Bei Krankmeldung und Urlaub erfolgt eine automatische Weiterleitung an den stellvertretenden Mitarbeitenden • Automatisierte E-Mail mit Bestätigungslink (ggf. mit Zoom-Link) und den erforderlichen Unterlagen • Anfahrts-/Lagebeschreibung und Link zur Stornierung bzw. Buchung eines neuen Termins • Möglichkeit (Link) Unterlagen vorab digital bereitzustellen oder hochzuladen
(Teil-) Funktionalitäten	• Verifizierung von E-Mailadressen • Termine verwalten: Automatisches Erkennen welches Anliegen wieviel Zeit benötigt wird, welche Beratungsformen möglich sind • Ausschluss von Fehl- und Doppelbuchungen • Weitgehend automatisierte Kommunikation mit Kunden: Nach Erhalt der Bestätigungsmail mit Link und Zeitfenster, Ansprechpartner und notwendigen Unterlagen • Einsehen von hochgeladenen Dateien durch Sachbearbeitung • Stornieren, Neubuchen & Weiterleiten von Terminen • Verknüpfung mit Zoom für automatisierten Link • Erinnerungsmail am Tag vor dem Termin mit Stornomöglichkeit

	• Optional: Verknüpfung zur Nextcloud, Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit Unterlagen vor dem Termin hochzuladen • Datenbank mit allen Informationen zur Festlegung der Beratungsdauer, Beratungsform und erforderlichen Unterlagen
SWOT	

Stärken (Nutzen fürs Amt)	**Schwächen (Intern, bezogen aufs Amt)**
- Zeitersparnis durch Wegfall von Telefonaten zur Terminvereinbarung oder für Rückfragen - Verbessert die Planbarkeit in den Ämtern - Größere Flexibilität bei der Bereitstellung von Beratungsfenstern - Erhöhung der Servicequalität - Möglichkeit einen Dolmetschenden hinzuzuschalten (Videokonferenz) - Höhere Effizienz in der Sachbearbeitung und bei der Anrufabnahme - Positive Wirkung nach außen	- Erhöhter Einführungsaufwand - Erhöhter Organisationsaufwand bei Krankheit/ Urlaub - Fehlbuchung durch Irrtum des Anliegens (falsche Beratungsdauer/ Sachbearbeitende/ falsche Unterlagen) - Unterlassene Stornierung - Erhöhte Beratungsdisziplin/ Gesprächsführung - Ggf. mehr Vorbereitungszeit (Durchsicht der Akte) - Gefahr des „Mauerns“ - Bei Zeitüberzug evtl. Gesprächsabbruch oder Verzögerung von Folgeterminen - Bezogen auf Videosprechstunde: Termine anstrengender als in Präsenz
Chancen (Nutzen für Kunden)	**Risiken (Kundenperspektive)**
- Keine unnötigen Wartezeiten (bei Terminvereinbarung oder vor Ort) - Fahrwegersparnis (Zeit- und Fahrtkosten) - Erhöhung der Kundenzufriedenheit - Größere Flexibilität bei der Bereitstellung von Beratungsfenstern - Planbarkeit des Alltags einfacher durch fixen Termin	- Fehlbuchung durch Irrtum des Anliegens (falsche Beratungsdauer/ Sachbearbeiter/ falsche Unterlagen) - Technische Ausstattung ggf. nicht vorhanden/medienbruchfreies Teilen der Unterlagen - Mangelhaft geführter Kalender/ Zeiterfassungs-system führt evtl. zu Leerlauf des Termins - Möglichkeit, dass auch bei dringlichem Anliegen keine Termine verfügbar sind

Projektbeteiligte	• Projektleitung für das gesamte Haus (Amt 14) • Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen aus den betroffenen Ämtern • IT Betreuung • Schulungspersonal (Multiplikatoren) • Personalrat • Schwerbehindertenvertretung • Datenschutzbeauftragter • Gleichstellungsbeauftragte • Büro des Landrats (CD)				
Zeitliche Ausrichtung / Projektstart	2022 ☒	2023 ☐	2024 ☐	2025 ☐	_ Jahre ☐
Dauer der Implementierung	< 6 Monate ☐	6-12 Monate ☐	1-2 Jahre ☐	2-5 Jahre ☒	_ Jahre ☐
Notwendige Ressourcen	**Inhaltliche Spezifikation, Personalkapazitäten, Sachkosten (Software), Differenzieren zwischen Einführungsaufwand, Regelbetrieb (Weitere fortlaufende Kosten)** • Mittel für Softwarebeschaffung ggf. Ausschreibung • Personalkapazität (Softwareeinführung Digi/ IT) • Personalkapazität im jeweiligen Amt (Vorlauf, Ermittlung der Bearbeitungszeit bei verschiedenen Aufgaben, etc.) • Wartungsvertrag • Personalkapazität für den Regelbetrieb (Digi/ IT)				
Einsparpotenziale	**Personalkapazitäten, Vorgänge, Sachkosten, evtl. CO2-Emissionsminderung** Der Umfang der freigesetzten Ressourcen wird vom Hauptamt in Zusammenarbeit mit dem Amt für Innovation und Digitalisierung ermittelt.				
Arbeitsplan	**Software:** • Markterkundung / Prüfung des vorhandenen Softwaretools (auf Tauglichkeit) • Grobe Kapazitätsschätzung Digi/IT **Mengengerüst** (wie viele Ämter sind wie stark betroffen?) • Auswertung Telefoniedaten, Kundschaft vor Ort				

	• Abfrage in ausgewählten Ämtern, wie viele Telefonate Terminvereinbarungen sind • Erfassung der durchschnittlichen Dauer eines Terminvereinbarungsgesprächs • Auswahl eines Pilotamtes (Möglichkeit für Telefon/Präsenz/Videotermine) • Begleitung des Pilotprozesses • Präzisierte Kapazitätsplanung • Implementierungsplan für alle Ämter

2. Maßnahme: Digital aufs Amt – Projektsteckbrief Serviceplattform 360°

Beschreibung	In den Workshops zur Digitalisierung hat sich eine Maßnahme besonders herauskristallisiert, die die Bereiche „Digital aufs Amt“ und „Digital im Amt“ miteinander verbinden soll: eine Plattform, welche die zentralen digitalen Dienstleistungen anbietet und auch gleichzeitig die verschiedenen Fachämter miteinander vernetzt. Alle digitalen Dienstleistungen und die Kommunikation mit der Kundschaft werden über die zentrale Serviceplattform abgewickelt. Sämtliche Bearbeitungs- und Kommunikationsvorgänge sind unter Wahrung des Datenschutzes für die jeweils Berechtigten jederzeit einsehbar und transparent.
Umsetzungsstatus (Stand: Januar 2022)	Das Portal *service-bw.de* ist, aufgrund des aktuellen Entwicklungsstandes, derzeit nur sehr eingeschränkt in der Lage, diese Funktion zu übernehmen. Zudem sind weitere Funktionen derzeit auch nicht in Planung. Deshalb wurde das Thema Kundenmanagement mit in den digitalen Landkreiskonvoi (INDILAKO) „Digital aufs Amt“ aufgenommen. Dort wird gemeinsam eine Lösung entwickelt, bei dem ein solches Angebot entweder über *service-bw* und/ oder über eine eigene Serviceplattform 360° bereitgestellt wird. Nach derzeitigem Stand ist geplant, eine Pilotanwendung im Bereich der Kreisberufsschulen zu entwickeln *(Schule 360°)*.
Operationalisierung	Erste Implementierungen der Pilotanwendung *Schule 360°* sind *kursiv* hervorgehoben: • Ein Kundenmanagementsystem über das die Kunden (*Schüler*innen/ Eltern/ Betriebe/ Lieferanten/ Sekretariate/ Lehrer*innen/ Mensabetreibende)* sowie Mitarbeitende einen Großteil der Dienstleistungen/ Sachbearbeitungen digital und medienbruchfrei abwickeln können – inkl. Bezahlvorgänge • Once-Only-Prinzip: Nur einmalige Anmeldung (*der Schüler*innen/ Elternteile - unter Nutzung bereits vorhandener Schülerkennungen (Schüler-Emailadressen)* und Dateneingabe des Kunden erforderlich), rechtsgeschäftliche Vertretung, *Schnittstelle/ Datentransfer von bzw. zu ASV, BewO, WebUntis und MS Teams* • Benutzerverwaltung (Algorithmus zur Authentifizierung und Vermeidung von Dubletten) • Berechtigungsverwaltung: sowohl auf Kunden sowie auf Amtsseite (*von allen Beteiligten*) nur Zugriff auf die zur Bearbeitung notwendigen Daten

(Teil-) Funktionalitäten Plattform 360°	• Online Terminvereinbarung • Videosprechstunde • Digitale Antragsstellung • Schnittstellen zu den Fachverfahren • Bezahlfunktion • Chatfunktion • Digitaler Unterschriftenworkflow • Digitale Einsichtnahme in Bearbeitungsstatus • Digitale Bescheinigungen/ Verwaltungsakte (ggf. mit elektronischer Signatur) • Schnittstelle zu enaio • Webbasierte Anwendung eingebunden in unsere Homepage
(Teil-) Funktionalitäten Schule 360°	• Profilverwaltung Digitale Schüleranmeldung • Digitaler Schülerausweis / Schulbescheinigung (ggf. elektronisch signiert) • Online Terminvereinbarung mit Sekretariat/ (Vertrauens-)Lehrkräfte/ Schulsozialarbeitende • Videosprechstunde • Digitale Antragsstellung für Bescheinigungen • Digitale Lernmittelverwaltung (inkl. digitale Bezahlung/Mahnung) als Teil eines Warenwirtschaftssystems (ERP) • Schnittstellen zu den Fachverfahren (ASV, Teams, etc.) • Elektronische Bezahlfunktion für Lernmittel, Klassenfahrten etc. • Chatfunktion • Digitale Krankmeldung (sowohl für Ü18 als auch für U18) • Digitaler Rechnungsworkflow • Webbasierte Anwendung
SWOT	**Stärken (Nutzen fürs Amt)** - Entlastung im Telefonie-, Auskunfts- und Sachbearbeitungsbereich - Wegezeitersparnis (CO2 und Arbeitszeit) - Zeit- und ortsunabhängige Bearbeitung - Fehlervermeidung - Schnellere Bearbeitungszeit - Einsparung bei Sachmitteln - Schneller Abruf von relevanten Informationen - Attraktivität des Amtes **Schwächen (Intern, bezogen aufs Amt)** - Parallelbetrieb digitaler, telefonischer und analoger Kundenbeziehungen - Zeit-, personal-, kostenaufwändig - Permanente Weiterentwicklung und Anpassung im laufenden Betrieb - Abhängigkeit von funktionierender IT - Cyberkriminalität/ Erpressbarkeit - Pflegebedarf der Daten

	Chancen (Nutzen für Kunden) - Zeit- und ortunabhängig - Transparenter Bearbeitungsvorgang - Zeit- und Kostenersparnis - Schnellerer und besserer Service	**Risiken (Kundenperspektive)** - Datenschutz/Datenmissbrauch - Abhängigkeit von funktionierender IT

Projektbeteiligte	• Projektumsetzung, Entscheidende, Projektbeteiligte • Amt 14 (Digitalisierungs-, DMS- und IT-Ressourcen) • Plattformanbietende • Prozessmodellierende • Kultusministerium • Schulen (zu einem späteren Zeitpunkt Fachämter) • Amt 13 • Amt 16 • Personalrat • Schwerbehindertenvertretung • Gleichstellungsbeauftragte • Datenschutzbeauftragter				
Zeitliche Ausrichtung / Projektstart	2022 ☒	2023 ☐	2024 ☐	2025 ☐	_ Jahre ☐
Dauer der Implementierung	< 6 Monate ☐	6-12 Monate ☐	1-2 Jahre ☐	2-5 Jahre ☐	10 Jahre ☒
Notwendige Ressourcen	Nach ersten Gesprächen mit möglichen Anbietern sind für die Entwicklung und Pilotierung im Jahr 2022 ca. 60.000-100.000 EUR notwendig.				
Einsparpotenziale	Personalkapazitäten, Vorgänge, Sachkosten, evtl. CO2-Emissionsminderung Der Umfang der freigesetzten Ressourcen wird vom Hauptamt in Zusammenarbeit mit dem Amt für Innovation und Digitalisierung ermittelt.				

Arbeitsplan	• Abstimmung mit den Pilotschulen zu möglichen Anwendungsfällen • Schärfung des Anforderungsprofils an die Plattform • Klärung der Anforderungen mit möglichen Anbietenden • Synchronisation aller mit dem Betrieb der Plattform zusammenhängenden Anwendungen (E-Akte; Module; Schnittstellen; E-Payment) • Dokumentation • Sukzessive Erweiterung der Plattform für bestimmte Fachämter mit ausgewählten Modulen • Installation eines Betreuungs- und Weiterentwicklungsteams

3. Maßnahme: Digital im Amt – Projektsteckbrief *E-Akte*

Beschreibung	Die elektronische Aktenführung mit einem Dokumentenmanagementsystem (DMS) ist eine wesentliche Grundlage der Digitalisierungsstrategie des Landratsamtes Konstanz. Die E-Akte ist eine Grundvoraussetzung für einen umfassenden und medienbruchfreien Digitalisierungsprozess in den einzelnen Fachbereichen. Erst die Einführung der digitalen Akte macht die Arbeit mit Antrags- und Bearbeitungsprozessen effizient. Neben sehr hohen Zeitressourcen, die für die Arbeit mit einer analogen Akte aufgewendet werden müssen, können wertvolle Raumkapazitäten anderweitig verwendet und unnötiger Papierverbrauch reduziert werden. Flexibles und ortsunabhängiges Arbeiten der Mitarbeitenden wird durch die E-Akte möglich, ohne dass ein Effizienzverlust entsteht.
Umsetzungsstatus (Stand Januar 2022)	Angebunden an die E-Akte sind derzeit das Justiziariat, 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 werden. Mit den vier bewilligten zusätzlichen Stellen ist eine Umsetzung in allen Ämtern bis 2024 realisierbar.
Operationalisierung	• Beschaffung aller notwendigen Hard- und Software (enaio®- Lizenzen/ Scanner etc.) sowie Bereitstellung eines Budgets für Consulting- und Programmieraufwände. • Aufbau einer zentralen, einheitlichen und standardisierten Ablagestruktur (einheitlicher Aktenplan, Ablagesystematik, Berechtigungsverwaltung) • Entwicklung von verbindlichen Regelungen und Handlungsleitfäden für eine einheitliche digitale Aktenführung • Analyse der bestehenden Ablagestrukturen • Bedarfsgerechter Transfer in das DMS enaio® • Nachverscannungsbedarf • Digitale Poststelle um das jeweilige Amt erweitern (Personalressourcen notwendig, aber noch berechenbar) • Begleitende Analyse und Anpassung der papiergebundenen Geschäftsprozesse der Fachämter • Aufbau von Administratorstrukturen in den Ämtern (je 1-2 Ansprechpartner pro Amt) • Programmierung entsprechender Schnittstellen zu den Fachverfahren und Integration möglicher digitaler Anträge • Sicherstellung des Dateitransfers an das Kreisarchiv zur Langzeitarchivierung • Vollumfängliche Schulungen für alle Beteiligten

(Teil-) Funktionalitäten	• Digitaler Posteingang • Digitale Antragsstellung • Medienbruchfreie Übernahme der digitalen Eingänge in das jeweilige Fachverfahren: Automatisierter Dokumentenaustausch • Entscheidung, ob Ablage abschließbar ist oder nicht • Benutzerverwaltung / Zugriffsrechte • Dateitransfer (Einzeldokumente und Akten): Dokumente teilen/ suchen • Digitale (Unterschriften-) Workflows • Schnittstelle zum Archivprogramm • Revisionssicherheit • Webbasierte Verfügbarkeit
SWOT	

Stärken (Nutzen fürs Amt)	**Schwächen (Intern, bezogen aufs Amt)**
- Zeitersparnis (Wege- und Suchzeiten) - Generelle Arbeitserleichterung - Fehlervermeidung durch Verlust der Akte/ eines Dokumentes - Freigabe der Akte für mehrere Bearbeitende - Papier- und Raumersparnis - Möglichkeit Akte/ Dokument digital zu teilen (Videokonferenz) - Zeit- und ortsunabhängige Bearbeitung - Automatische Ablage durch Schnittstellen	- Kosten- und zeitaufwändiger Einführungsprozess - Zusätzliches Personal bei Amt 14 (Digitalisierungs-, DMS- und IT-Ressourcen) und den jeweiligen Fachämtern - Abhängigkeit von einer funktionierenden IT-Infrastruktur - Bisher keine webbasierte Verfügbarkeit - Wegfall von einfachen Tätigkeiten (PE erforderlich) - Zeitliche Abhängigkeit von Dienstleistern - Unterschiedliche Aktenführung - Bei falscher Zuordnung Dokumente ggf. nicht mehr aufzufinden
Chancen (Nutzen für Kunden)	**Risiken (Kundenperspektive)**
- Schnellere Bearbeitungszeit / Auskunftszeit - Kein Verlust der Akte/des Antrags - Vereinfachte Akteneinsicht	- Datenschutz/Cyberkriminalität

Projektbeteiligte	• Referat 14.3 DMS, Referat 14.1 und 14.2 (IT und InnoDigi) • Jeweiliges Fachamt • Optimal Systems • Komm.ONE • Hersteller der Fachverfahren • Scanbüros • Personalrat • Schwerbehindertenvertretung • Gleichstellungsbeauftragte • Datenschutzbeauftragter				
Zeitliche Ausrichtung / Projektstart	2022 ☒	2023 ☐	2024 ☐	2025 ☐	_ Jahre ☐
Dauer der Implementierung	< 6 Monate ☐	6-12 Monate ☐	1-2 Jahre ☐	2-5 Jahre ☒	_ Jahre ☐
Notwendige Ressourcen	**Inhaltliche Spezifikation, Neue Personalkapazitäten, Sachkosten (Software), Differenzieren zwischen Einführungsaufwand, Regelbetrieb (Weitere fortlaufende Kosten)** • Personalkapazitäten und Lizenzen 4.4 Mio. Euro (bezogen auf 5 Jahre)				
Einsparpotenziale	**Personalkapazitäten, Vorgänge, Sachkosten, evtl. CO2-Emissionsminderung** Der Umfang der freigesetzten Ressourcen wird vom Hauptamt in Zusammenarbeit mit dem Amt für Innovation und Digitalisierung ermittelt.				
Arbeitsplan	• Initialisierung TP (Auftaktgespräch FK, Info Mitarbeitende) • Analyse bestehendes Schriftgut, Ablagesystematik, Themenfelder • Festlegung Aktenzeichen und Berechtigungskonzept • Transfer-Workshops • Implementierung TP in enaio® • Schulungen • Produktivbetrieb • Dokumentation				