

Kommune 21

Digitalisierung, E-Government, Informationstechnik

Künstliche Intelligenz

Keine Angst vor KI



E-Government

- **Serie Digitalstädte:**

Ahaus ist ein Reallabor für digitale Services mit einer Super-App als Schlüssel

Informationstechnik

- **Fachverfahren:**

Wohngeldantrag: Prädiktive KI findet Fehler und verkürzt die Bearbeitungszeit

Praxis

- **Kreis Hof:**

Taupunktsensoren unterstützen den Winterdienst in allen Bauhöfen im Hofer Land



Spezial

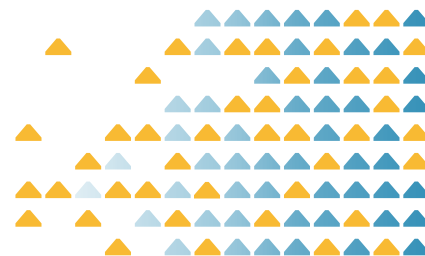
- **Digitale Identität:**

Grenzüberschreitende Bürgerdienste mit der European Digital Identity Wallet



Die Generation IT hat kein Alter – aber viele Gesichter.

ekom21: Ein moderner, verlässlicher Arbeitgeber auf höchstem technischen Niveau. Als eines der größten kommunalen IT-Dienstleistungsunternehmen Deutschlands haben wir die Herausforderungen und Möglichkeiten unserer Zeit voll im Blick. Ein umfangreiches Weiterbildungsmanagement und Aufstiegschancen für unsere Mitarbeiter sind uns ebenso wichtig wie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Wir bieten echte Work-Life-Balance und passende Entfaltungsmöglichkeiten. Starten Sie mit uns in die digitale Zukunft. Weitere Informationen unter: www.ekom21.de



Digitalisierung unter den Dächern öffentlicher Verwaltungen

- » Dokumentenmanagement und Archivierung, mit Akten-/Produktplan
- » E-Akte für Steuern und Abgaben, Bau, Friedhof, Personal, u.v.m.
- » E-Rechnung, Kasse und elektronischer Kontoauszug
- » Integration in jedes Finanzwesen, Workflow, Fachverfahren, DMS, Service BW und OZG
- » Menschenzentriert, teambasiert, einfach und effizient in Anwendung und Bedienung
- » Erfolgreich im Einsatz in weit über 100 Kommunen in Baden-Württemberg
- » Seit über 30 Jahren ein zuverlässiger Partner der kommunalen Verwaltung

Liebe Leserinnen und Leser,

Künstliche Intelligenz ist in der öffentlichen Verwaltung angekommen. Nicht als ferne Vision, sondern als konkrete Praxis – und zugleich als Herausforderung, die weit über Technikfragen hinausgeht. Im Titelthema dieser Ausgabe lesen Sie, dass die Einführung von KI keine reine IT-Aufgabe ist, sondern eine ganzheitliche Transformation. Diese Aufgabe gelingt nur mit der Belegschaft, nicht gegen sie. Dabei zeigt sich ein zentraler, oft unterschätzter Faktor: die Angst vor KI. Sie kann einer der größten Hebel für Veränderung sein – oder eines der größten Hindernisse (Seite 14).

Dass KI in Kommunen bereits heute ganz konkret Mehrwerte schafft, zeigen die Praxisbeispiele in dieser Ausgabe: KI-Assistenten unterstützen Verwaltungsmitarbeitende bei Routinetätigkeiten und versprechen eine spürbare Entlastung (Seite 16). Die Stadt Nürnberg nutzt Robotic Process Automation, um ihre Effizienz und Wirtschaftlichkeit zu steigern – gerade in Zeiten knapper Kassen (Seite 22). Leipzig etabliert mit dem KI-Fuchs ein neues Open-Source-basiertes Wissensmanagement, das ebenfalls Effizienzgewinne ermöglicht und Potenziale für den Bürokratieabbau sichtbar macht (Seite 26). Der Kreis Osnabrück wiederum optimiert mit dem mehrsprachigen Chatbot JOST die Bürgerkommunikation rund um die Uhr – perspektivisch ergänzt um einen Voicebot.

Diese Beispiele zeigen: KI hat das Potenzial, die Verwaltung leistungsfähiger, inklusiver und bürgernäher zu machen. Dafür muss jedoch den Menschen die Angst vor KI genommen werden.

Ihr

Alexander Schaeff



Jürgen Altmann

GELAS

Digitalisierungssysteme

Anton-Schmidt-Str. 3
D - 71332 Waiblingen

T: 07151 9534-0
Info@Gelas.de
www.gelas.de

E-Government

Interview: Johann Bizer, Dataport, erläutert, warum digitale Souveränität für öffentliche Verwaltungen ein zentrales Thema ist 8

Serie Digitalstädte:

Ahaus als Reallabor für digitale Anwendungen 10

Interview: Karola Voß, Ahaus, über Künstliche Intelligenz im Wissensmanagement 13

Titel

Künstliche Intelligenz:

Wie Mitarbeitenden die Angst vor KI genommen werden kann 14

KI-Agenten: Erste Anwendungen nehmen sich vielversprechend aus 16

Studie: Einordnung einer BBSR-Untersuchung in die Praxis 18

Interview: Alexander Stricker, alangu, über KI-gestützte 3D-Gebärdensprach-Avatare 20

Automatisierung: Nürnberg erreicht durch Robotic Process Automation mehr Wirtschaftlichkeit 22

URBAN.KI: Wie sich Forschungsergebnisse in konkrete KI-Anwendungen überführen lassen 24

Leipzig: KI-Fuchs unterstützt Verwaltung 26

Kreis Osnabrück: JOST sorgt für mehr Bürgerservice 28

Märkischer Kreis: Avatar ermöglicht modernen Zugang zur Verwaltung 29

Informationstechnik

Fachverfahren: Wie KI die Antragsbearbeitung unterstützen kann 30

Düsseldorf: Terminagent sorgt für effizienten und bürgerfreundlichen Service 32

Interview: Mira Jago, Cuckoo Coding, und Maren Warnecke, NOLIS, über die Kooperation zwischen Start-up und etabliertem Anbieter 34

Bauwesen: Software begleitet den gesamten Lebenszyklus von Brückenbauwerken 36

Praxis

Kreis Hof: Digitales Werkzeug für den Winterdienst 38

Rhein-Pfalz-Kreis: Wie sich die Kommune von einem Cyber-Angriff erholt hat 40

Spezial

Digitale Identität: Im Projekt POTENTIAL wurde der Praxiseinsatz der EUDI-Wallet erprobt ... 42

EUDI-Wallet: Pilotprojekt in Dresden soll Blaupause für andere Kommunen entwickeln 44

Digitale Signatur:

Hohe Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz müssen erfüllt werden 46

Lösung: Neue Anwendung der Telekom für eine souveräne digitale Signatur 48

Rubriken:

Editorial 3
News 6
IT-Guide 50
Vorschau, Impressum 58



Künstliche Intelligenz

Wie Kommunen der Angst vor KI in der Belegschaft begegnen können, zeigt eine aktuelle Studie der Universität Bremen. Praxisbeispiele für den erfolgreichen KI-Einsatz kommen unter anderem aus Leipzig, Nürnberg und dem Projekt URBAN.KI.

ab Seite 14



MIT DRUCK KÖNNEN WIR SEHR GUT UMGEHEN.

Druckerei Raisch GmbH & Co. KG
Auchtertstraße 14 • 72770 Reutlingen
Tel. 07121 / 5679-0 • info@druckerei-raisch.de
www.druckerei-raisch.de

Raisch 
D R U C K T

News-Ticker

Unterschleißheim: Chatbot für Formulare

Mit Civic Forma bietet die Stadt Unterschleißheim den Bürgern eine KI-gestützte Lösung, die sie Schritt für Schritt durch amtliche Formulare führt.

• www.unterschleissheim.de

Pforzheim: App-Gestaltung mit Bürgern

Bei der Entwicklung der Stadt-App und der Informationsstellen bezieht Pforzheim die Bevölkerung mit ein. Die Beteiligung läuft noch bis Ende Januar.

• www.pforzheim.de

Darmstadt: Gerüst für Urbanen Zwilling

Es gibt jetzt ein maßstabsgetreues, dreidimensionales Modell von Darmstadt, das als Grundgerüst für einen Urbanen Digitalen Zwilling dient.

• <https://3d.darmstadt.de>

Kreis Viersen: KI für Leichte Sprache

Um die Inhalte seiner Website besser zugänglich zu machen, hat der Kreis Viersen einen KI-basierten Live-Übersetzer in Leichte Sprache freigeschaltet.

• www.kreis-viersen.de

München

Feedback zum Stack

Das IT-Referat der bayerischen Landeshauptstadt München bringt sich aktiv in den Beteiligungsprozess zum Deutschland-Stack des Bundesdigitalministeriums ein. Über die föderalen Ebenen hinweg eine einheitliche und interoperable digitale Infrastruktur für die deutsche Verwaltungsdigitalisierung zu schaffen, sei von entscheidender Bedeutung. Allerdings seien für den Deutschland-Stack klare und verbindliche Vorgaben nötig, um die Umsetzung in der Praxis zu gewährleisten. Zudem fordert das Münchner IT-Referat, dass die spezifischen Bedürfnisse der Kommunen in die Entwicklung des Deutschland-Stacks einfließen müssen, um eine bürgernahe und effektive Verwaltung zu fördern; auch die Dresdner Forderungen zur digitalen Verwaltung seien zu integrieren. Technologien und Standards in öffentlichen Vergabeverfahren müssten klar definiert sowie Ergebnisse aus früheren Digitalisierungsinitiativen einbezogen werden.

<https://muenchen.digital>

Leipzig

Migration auf SAP S/4HANA

Zur Steuerung der Prozesse im Haushalts-, Kassen- und Rechnungswesen setzt die Stadtverwaltung Leipzig seit dem Jahr 2012 auf SAP. Nun erfolgt die Umstellung auf die neue ERP-Plattform SAP S/4HANA und die Migration auf den neuesten Stand der Branchenlösung Kommalmaster Finanzen des IT-Dienstleisters Komm.ONE. Bei dem Projekt arbeitet die Kommune nach Angaben des Unternehmens GISA, das die Projektleitung übernommen hat, auch mit Lecos, Natuvion und BTC zusammen. Komm.ONE übernehme als Generalunternehmer eine zentrale Rolle im Migrationsprojekt. Durch seine umfassende Verantwortung Sorge der IT-Dienstleister für die Integration und den reibungslosen Ablauf aller technischen und fachlichen Anforderungen.

www.leipzig.de

www.gisa.de



Bild vergrößern

Operative Partnerschaft vereinbart.*

Fulda

Kooperation mit ekom21

Die Stadt Fulda überführt ihr Einwohnermeldewesen und andere Verfahren in das Rechenzentrum von ekom21. Dem IT-Dienstleister zufolge wird dadurch die städtische IT-Abteilung entlastet, während er Wartung, Betrieb und Updates künftig übernimmt. Fulda profitiere von erhöhter Ausfallsicherheit, verbesserter Skalierbarkeit und gestärkter Cyber-Sicherheit.

www.fulda.de

www.ekom21.de

* ekom21-Direktor Matthias Drexelius (l.) und Fuldas Oberbürgermeister Heiko Wingenfeld bei der Vertragsunterzeichnung

Vitako/KGSt

KI-Kompass für Kommunen

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister, Vitako, und die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) haben eine Orientierungshilfe zum Einsatz Künstlicher Intelligenz in Kommunen veröffentlicht. Fachlichen Input zur praxisorientierten Publikation kam zudem vom IT-Dienstleister Prosoz, einem Vitako-Mitglied. In der Guideline geht es nicht vorrangig um technische Aspekte, sondern darum, den richtigen Rahmen für den Einsatz generativer Künstlicher Intelligenz zu schaffen. Eine anspruchsvolle Aufgabe, denn der

Einsatz von generativer KI verläuft hoch dynamisch. Use Cases, die vor wenigen Monaten noch kaum diskutiert wurden, sind heute schon Realität – etwa KI-Agenten. Kommunen müssen diesem raschen Tempo gerecht werden und setzen vielfach auf KI-Pilotprojekte oder beschließen interne Regelwerke wie Dienstvereinbarungen oder einen KI-Kompass. KI sei jedoch weit mehr als noch ein weiteres digitales Tool, so Vitako und KGSt. Vielmehr verändere sie den Arbeitsalltag grundlegend und erfordere eine gezielte Governance hinsichtlich rechtlicher, ethischer und organisatorischer Aspekte.

<https://t1p.de/76y3q>

Wien

Kurs auf Open Source

Die Europäische Kommission hebt die österreichische Hauptstadt Wien als Vorreiterin im Bereich Open Source hervor. Das geht aus dem Bericht „OSS Country Intelligence Report Austria 2025“ hervor. Die für Digitalisierung zuständige Wiener Stadträtin Barbara Novak sieht darin einen Beleg für den Kurs der Stadt. „Diese Anerkennung zeigt, dass Wien mit seiner Open-Source-Strategie europaweit Maßstäbe setzt“, sagt Novak. Sie erklärt, die Stadt gestalte eine digitale Verwaltung, die offen, sicher und selbstbestimmt arbeite. Ein Vorteil offener Software sei, dass Wien unabhängiger von einzelnen

Herstellern werde. Die Stadt verweist darauf, dass dies die digitale Souveränität stärke. Souveränität bedeutet hier Unabhängigkeit in wichtigen technischen Fragen. Offene Software lässt sich an die eigenen Anforderungen anpassen. Sie kann weiterentwickelt und in bestehende Systeme integriert werden. Digitalisierungstadträtin Novak zufolge spielt die Diskussion über digitale Souveränität in Europa eine wachsende Rolle. Sie verweist auf die Abhängigkeit von großen Technologiekonzernen, die Risiken für den Datenschutz und die Infrastruktur



K21 media GmbH

Wiener Rathaus: Open-Source-Strategie setzt Maßstäbe.

berge. „Open Source stärkt Europas Unabhängigkeit – und Wien zeigt, wie das in der Praxis gelingt. Die EU-Kommission bestätigt unseren Weg und motiviert uns, weiterhin gemeinsam mit Verwaltung, Wirtschaft, Forschung und Gesellschaft mutige Schritte zu gehen“, sagt Novak.

www.wien.gv.at

Anzeige

Komm DIGITALE

25. & 26. März 2026 Stadthalle Bielefeld



**Fachmesse mit über
100 Ausstellern**

Von Fachverfahren bis Infrastruktur:
Hier finden Sie die richtigen Lösungen und
Ansprechpartner für die digitale Zukunft
Ihrer Kommune.

Besuchen Sie uns in der Stadthalle Bielefeld
– direkt am Hauptbahnhof.

Öffnungszeiten

25. März 2026: 9-18 Uhr
26. März 2026: 9-16 Uhr



**Exzellenz im
DIGITAL-Award**

Der DIGITAL-Award bringt digitale
Exzellenz und ihre Protagonisten dort hin,
wo sie hingehören – ins Scheinwerferlicht.

Jetzt noch bewerben! Einreichungen sind
noch möglich bis zum 16. Januar 2026.

Besuchen Sie die Vorstellung der Finalisten
und die **Preisverleihung** am 25. März 2026
auf der KommDIGITALE.



**Fachkongress und
Digitale Werkbänke**

Top Speaker aus Wirtschaft, Wissenschaft
und Politik geben einen exklusiven Einblick
in die Trends der Verwaltungsdigitalisierung.

Erleben Sie an zwei Veranstaltungstagen
über **120 Praxisbeiträge** auf den Digitalen
Werkbänken und im DIGITAL-Kongress.

Unsere Aussteller zeigen, wie die
Digitalisierung in der Kommune schnell,
effektiv und praxisnah umgesetzt wird.

**GOLD
Partner**



**SILBER
Partner**



**BRONZE
Partner**



kommdigitale.de

**PLANEN SIE JETZT
IHREN BESUCH!**



Europas attraktive Alternativen

Dataport-Vorstandsvorsitzender Johann Bizer mahnt schon lange, dass digitale Souveränität für öffentliche Verwaltungen ein zentrales Thema ist. Im Gespräch mit Kommune21 erklärt er, warum geopolitische Entwicklungen die Debatte radikal verändert haben.

Herr Bizer, das Thema digitale Souveränität hat enorm an Dynamik gewonnen. Warum ist es Ihrer Meinung nach jetzt so wichtig geworden?

Der entscheidende Wendepunkt ist die Entwicklung in den USA – insbesondere unter Präsident Donald Trump. Bereits in seiner ersten Amtszeit haben wir erlebt, wie schnell internationale Regeln infrage gestellt wurden. Inzwischen sehen wir, dass vieles strategisch geplant und geopolitisch motiviert ist. Nun ist vor allem die Privatwirtschaft aufgewacht. Als Zölle und Handelsrestriktionen ganze Wertschöpfungsketten und Märkte bedrohten, wurde deutlich, wie riskant einseitige Abhängigkeiten sind. Diese Debatte überträgt sich zunehmend auf die öffentliche Verwaltung. Digitale Souveränität ist also kein behördenpezifisches Thema. Sie betrifft das gesamte Land, seine Funktionsfähigkeit und seine wirtschaftliche Basis.

Durch den Angriff Russlands auf die Ukraine hat sich auch die sicherheitspolitische Lage verändert. Welche Lehren muss die Verwaltung daraus ziehen?

Die öffentliche Verwaltung muss verteidigungsfähig und ausfallsicher aufgestellt sein. Das betrifft verteilte Betriebsstätten, die Absi-

cherung Kritischer Infrastrukturen und den Schutz vor staatlichen Cyber-Angriffen. Digitalisierung, Sicherheit und Resilienz müssen zusammen gedacht werden. Sie beeinflussen sich gegenseitig. Und sie müssen gemeinsam in eine moderne Verwaltungsarchitektur einfließen. Zwar wächst das Bewusstsein dafür, doch ist es noch längst nicht überall verankert.

Kann die Cloud dabei helfen, Abhängigkeiten zu verringern und die Infrastruktur sicherer zu machen?

Grundsätzlich ja, aber nur unter bestimmten Bedingungen. Der Markt hat sich in den vergangenen Jahren massiv gewandelt. Noch vor Kurzem hörten wir von einigen Hyperscalern, dass es Cloud-Technologie nur bei ihnen gebe. Heute stellen dieselben Anbieter ihre Technologie als Produkt bereit, das in eigenen Rechenzentren betrieben werden kann. Das ist eine direkte Reaktion auf die Souveränitätsdebatte, da die Unternehmen um ihre europäischen Geschäftsmodelle fürchten. Gleichzeitig müssen wir uns von der Vorstellung verabschieden, dass die Cloud automatisch billiger ist. Der Vorteil liegt eher in der Geschwindigkeit – vorausgesetzt, die Software ist cloudfähig und es existieren echte Standards.



Dataport

Johann Bizer

Ohne gemeinsame Container- und Betriebsstandards droht jedoch das Gegenteil eines vereinfachten Betriebs, nämlich eine neue Fragmentierung. Richtig eingesetzt kann Cloud-Technologie die digitale Souveränität tatsächlich stärken. So bekommt die öffentliche Verwaltung die Möglichkeit, moderne Dienste unter eigener Kontrolle zu betreiben, auch wenn die zugrunde liegende Technologie von privaten Anbietern stammt.

Inzwischen bieten viele Hyperscaler souveräne Cloud-Varianten an. Wie bewerten Sie diese Angebote?

Mit Zurückhaltung. Zwar beobachten wir eine größere Offenheit, doch bleiben viele dieser Angebote im Kern an die bestehenden Geschäftsmodelle der Anbieter

gebunden. Das prominenteste Beispiel ist das Projekt Delos Cloud, das ein souveränes Microsoft-Office-365-Angebot ermöglichen soll. Dafür liegen noch keine Zertifizierungen des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik vor, was auf strukturelle Probleme hindeutet. Microsofts Softwarelandschaft ist extrem komplex, wächst permanent und ist damit schwer

ware. Das braucht Zeit und Kapital. Parallel dazu gibt es den politischen Wunsch, über die Verwaltungcloud auch souveräne Plattformen privater Anbieter einzubinden. Beides passiert. Die Wege schließen sich nicht aus, sondern ergänzen einander.

Auch kommunale IT-Dienstleister rücken enger zusammen. Ist das eine

öffentlichen Sektors gehören Linux-Systeme seit Jahren zum Standard. Auch im Datenbank- und Applikationsbereich nimmt der Anteil offener Software zu. Wichtig ist dabei weniger der Quellcode selbst als die Verfügbarkeit professionellen Supports. Wenn dieser gegeben ist, unterscheidet sich Open Source im Betrieb kaum von proprietären Lösungen. Mit der Lösung Open-

„Die öffentliche Verwaltung muss verteidigungsfähig und ausfallsicher aufgestellt sein.“

prüfbar – ein großes Hindernis für klare Sicherheitszusagen. Gleichzeitig entstehen in Europa attraktive Alternativen. Dataport hat mit den Cloud-Anbietern Ionos, StackIT und der europäischen Initiative Sovereign Cloud Stack gute Erfahrungen gemacht. Diese Entwicklungen zeigen, dass die alte Behauptung, eine moderne Verwaltung sei ohne amerikanische Hyperscaler unmöglich, nicht mehr stimmt.

Wie steht es um die Deutsche Verwaltungcloud, kann dieser kooperative Ansatz funktionieren?

Die Deutsche Verwaltungcloud ist keine von oben verordnete Maßnahme, sondern eine von unten kommende Initiative. Große öffentliche IT-Dienstleister haben sich zusammengeschlossen, um gemeinsam cloudfähige Dienste anzubieten. Die ersten Services sind bereits verfügbar. Dies ist ein bedeutender Fortschritt in der föderalen IT-Kooperation und geht weit über das hinaus, was die politische Ebene derzeit abbildet. Die eigentliche Herausforderung liegt weniger in der Plattform selbst als in der Entwicklung cloudfähiger Fachsoft-

Reaktion auf das Thema digitale Souveränität?

Haupttreiber ist die zunehmende Komplexität und Kapitalintensität der Digitalisierung. Kaum ein Dienstleister kann die damit verbundenen Herausforderungen allein schultern. Diese Entwicklung ist im Vitako-Verbund seit vielen Jahren zu beobachten und intensiviert sich zunehmend. Das frühere Denken, jeder müsse eine Leuchtturmrolle spielen, verliert an Bedeutung. Heute setzt sich die Einsicht durch, dass Steuergelder nur einmal ausgegeben werden sollten. Gemeinsame Entwicklungen sind effizienter und führen zu besseren Ergebnissen. Die Gründung von GovDigital markiert einen wichtigen Meilenstein: Öffentliche IT-Dienstleister haben sich verpflichtet, neue Technologien gemeinsam zu entwickeln und zu betreiben. Dadurch werden die gesamten öffentlichen Infrastrukturen gestärkt.

Wie wichtig ist Open Source für die digitale Souveränität?

Open Source spielt eine zentrale Rolle. In den Rechenzentren des

Desk haben wir eine souveräne Alternative zu klassischen Office-Umgebungen geschaffen. Ein weiterer Meilenstein ist die Nutzung des Sovereign Cloud Stacks in unseren Rechenzentren. Er stärkt die technologische Unabhängigkeit.

Mit Blick auf immer noch bestehende technologische Abhängigkeiten: Ist digitale Souveränität überhaupt vollständig erreichbar?

Ja, das ist sie, auch wenn dies Zeit braucht. Wir haben uns über viele Jahre in Abhängigkeiten begeben, und es wird ebenso viele Jahre dauern, uns daraus zu lösen. Gleichzeitig existieren bereits heute souveräne Alternativen und erfolgreiche Projekte. Entscheidend ist, dass wir klar definieren, was wir brauchen, und konsequent daran arbeiten. Der Markt reagiert, wenn wir eine einheitliche Haltung einnehmen. Digitale Souveränität ist kein romantischer Wunsch, sondern ein realistisches Ziel – vorausgesetzt, Politik und Verwaltung verharren nicht in Bequemlichkeit, sondern gestalten aktiv.

Interview: Alexander Schaeff

Mit Super-App unterwegs

In einer losen Serie stellt Kommune21 ab dieser Ausgabe Digitalstädte mit Vorbildcharakter vor. Den Anfang macht Ahaus: Die nordrhein-westfälische Stadt ist ein Reallabor für digitale Anwendungen – mit einer Super-App als Schlüssel.

Beim bundesweiten Wettbewerb „Digitale Orte“ wurde 2024 das nordrhein-westfälische Ahaus ausgewählt. Die Kleinstadt im westlichen Münsterland hat 40.000 Einwohner und grenzt an die Niederlande. Die saubere Fußgängerzone in der Innenstadt weist eine große Zahl inhabergeführter Geschäfte auf. Das Rathaus mit dreifachem Stufengiebel stammt aus den modernen 1930er-Jahren.



Stadt Ahaus

Galerie betrachten

Die Ahauser sind zwar digitalaffin, suchen ihr Rathaus aber auch noch gerne persönlich auf.

In Ahaus wird schon seit Langem der digitale Ernstfall geprobt: mit Hotels ohne Personal, Kneipen ohne Kassen und einer elektronischen ID für Alle. Fragt man auf der Website von ahaus.de, was eine digitale Stadt ausmacht, antwortet der Chatbot: „Eine digitale Stadt zeichnet sich grundsätzlich durch die Verbindung von allem und allen aus – das ist der Kern einer Smart City! In Ahaus, das deutschlandweit als DIE Digitalstadt bekannt ist, können wir dir das perfekt zeigen.“ Klar ist nun: Chatbot und Stadtmarketing gehen eine enge Verbindung ein. Der gut aufgelegte elektronische Assistent erteilt weitere Ratschläge, wo man in der Stadt essen und übernachten kann, was abends an Unterhaltung geboten wird und wo das Parken kostenfrei ist. Und er macht auf die

Super-App aufmerksam, ohne die in der Digitalstadt nichts läuft.

Die Super-App ist der Schlüssel zu Ahaus. Wie jede City-App ist sie in der Lage, örtliche Veranstaltungen anzuzeigen oder auf Baustellen hinzuweisen, man kann Mängel melden, das digitale Rathaus betreten und dort Online-Bürgerservices nutzen. Ein Chatbot ist ebenfalls integriert. Um die Super-App jedoch richtig nutzen zu können, müssen die Bürger sich registrieren. Und dann wird die App zur elektronischen ID und Teil eines umfassenden digitalen Ökosystems. 80 Prozent der Bürgerinnen und Bürger in Ahaus sind schon dabei, viele Auswärtige ebenfalls. Sie können mit der App Speisen bestellen und bezahlen, Hotelzimmer buchen, Fahrräder und Boote

ausleihen, ein kleines Kino mieten, im Supermarkt shoppen und vieles mehr. Zudem wird eine Alternativwährung mittels Gutscheinen über die App verwaltet.

Entwickelt hat die Super-App das ortsansässige Softwareunternehmen Tobit, auf das die meisten Smart-City-Aktivitäten in Ahaus zurückgehen. „Wir haben eine Plattform geschaffen, wo alles miteinander verbunden ist. Dort kommen alle digitalen Angebote der Stadt zusammen: Shops, Sharing und Payment von Unternehmen, Vereinen, Organisationen oder auch der Kommune. Sie alle sind in der Ahaus Super-App versammelt“, erklärt Dieter van Acken, Smart-City-Botschafter des Unternehmens. Für van Acken ist Effizienz oberstes Gebot. Obschon gut situiert, fehlt

es in Ahaus besonders bei den Dienstleistungen an Personal. Gute Leute zu finden, ist schwierig und teuer – es steigen die Preise, Kunden bleiben aus, Geschäfte müssen schließen, sichtbarer Leerstand entsteht. An dieser Stelle trat vor vielen Jahren Tobit auf den Plan und begann, Ahaus als Reallabor für digitale Anwendungen zu nutzen. Van Acken sagt: „Die Alternative war: entweder digital oder gar nicht.“

So geschieht etwa das Einchecken im Smartel, einem Hotel ohne Personal, über die Super-App. Der Hotelgast klickt sich durch das Menü, öffnet Eingangs- und Zimmertür, steuert Licht, Fernseher und Vorhänge per Smartphone oder Touchdisplay an der Wand. Man kann mit der Super-App zudem im angrenzenden Pub The Unbrexit Essen bestellen oder in anderen Innenstadt-Lokalen reservieren. Dafür muss die Zahlfunktion mit dem eigenen Bankkonto verknüpft sein. Sofort lässt sich der rund um die Uhr geöffnete Supermarkt TKWY (Take-away) betreten, wo Lebensmittel mit QR-Code erfasst und bezahlt werden. Zum TKWY-Konzept gehört auch eine Zentral-

küche, die umliegende Restaurants mit Speisen versorgt. Die Gerichte können aber auch direkt bestellt und abgeholt werden. Praktischerweise ist hier auch gleich ein Paketshop untergebracht.

Auf der Stadttour mit Dieter van Acken gelangt man an viele Örtlichkeiten, die einst leer standen und nun von Tobit betrieben werden. Das Softwareunternehmen hat die einzelnen Betriebe durchdigitalisiert – immer nach der Maxime: so digital wie möglich mit so wenig Personal wie nötig. Im Zuge dessen ist Tobit in die Ahauser Gastronomie, Hotellerie, ins Veranstaltungs- und Verleihgeschäft eingestiegen.

Durchs Zentrum von Ahaus führt die breite Wallstraße, wegen aufwendiger Umgestaltung zurzeit gesperrt. Der geplante Wegfall der Hälfte von ursprünglich 200 Parkplätzen sorgte für politische und öffentliche Diskussionen. Also versuchte die Stadt, die Bürger mittels eines ausgeklügelten Parkraummanagements wieder einzufangen. Man stattete mehr als 1.000 innerstädtische Parkplätze mit Bodensensoren aus, die über die Super-App ganztägig angezeigt werden. Gleichzeitig verteuerte man die Parkgebühren auf der Straße und schaffte kostenlose Tiefgaragenplätze. Der Lenkungseffekt war enorm: Fast 40 Prozent mehr Auslastung in der Tiefgarage und entsprechend weniger oberirdischer Parksuchverkehr. Dass die Autos dabei mit Kameras erfasst und die Parkgebühren automatisch abgerechnet werden, versteht sich von selbst.

Ebenfalls an der Wallstraße liegt der Veranstaltungsort Wallst. In der multifunktionalen Finanz-Bar

finden regelmäßig Start-up-Pitches, Brainshare-Sessions zu Finanzthemen und ein interaktives Börsenspiel statt. Beim Stock Market Game erhalten die Teilnehmenden pro Monat 1.000 virtuelle Dollar, die sie an der New Yorker Wallstreet in Aktien, Rohstoffe und Kryptowährungen anlegen. Die amerikanische Realbörse wird in Echtzeit gespiegelt, und wer sich am Ende des Monats am besten bewährt, erhält Gutscheine für die Wallet seiner Super-App.

Das Ahauser Gutschein-System – auch Stattgeld genannt – fungiert als alternatives Zahlungsmittel. Man kann Gutscheine von fünf bis 100 Euro erwerben und an Freunde verschenken, erhält sie von der eigenen Firma als Mitarbeiterbonus oder eben beim Börsenspiel als Gewinn. Mit den Gutscheinen kann dann wieder eingekauft werden oder man löst sie beim Rad- oder Bootsverleih ein. „Die Stadtgutscheine sind echte Zahlungsmittel und werden an über 180 Stellen in der Stadt akzeptiert. So wird Kaufkraft gebunden, und die Menschen geben ihr Geld hier aus“, sagt Dieter van Acken. Gleichzeitig stärke dies das soziale Miteinander.

Überall in Ahaus stößt man zudem auf QR-Codes – auf Restauranttischen, vor Hoteltüren, Booten, beim Fahrradverleih oder in den Regalen des TKWY-Supermarkts. Man scannt sie mit der Super-App und dann öffnen sich Türen, Dinge werden freigeschaltet, gebucht, gekauft, geliehen und bezahlt. Auf dem Bouleplatz erfährt man, wenn man den QR-Code nutzt, die Spielregeln des französischen Pétanque-Spiels, der Code auf dem Spieleschrank gibt ein Set ►

Profil

• Ahaus

Bundesland:
Nordrhein-Westfalen
Landkreis:
Borken
Einwohnerzahl:
40.000
Bürgermeisterin:
Karola Voß (parteilos)
Web-Präsenz:
www.stadt-ahaus.de



Weiteres Projekt: Ahaus macht Künstliche Intelligenz mithilfe des Unternehmens Tobit zum festen Bestandteil der Verwaltung. Beschäftigte können sich selbst digitale Assistenten einrichten – ohne Programmierkenntnisse, einfach und in natürlicher Sprache. Entstanden ist unter anderem bereits ein Digitalisierungs-Support-Agent.

Kugeln frei und registriert dabei, wer sie ausgeliehen hat. Das gesamte System von Codes, Gutscheinen und Super-App geht auf die Coronapandemie zurück, als über eine Vorversion die Impftermine organisiert wurden und sich allmählich eine Eingewöhnung und Akzeptanz unter den Ahausern einstellte.

Die vielen Daten, die in einer Smart City anfallen, können analysiert und zur Optimierung verwendet werden. Dabei legen die geltenden Gesetze im Datenschutz einer Verwaltung allerdings engere Grenzen auf als einem Unternehmen. Wo ein Gastronom mittels Datenanalyse die Geschmäcker und Gewohnheiten seiner Gäste kennt und so beim nächsten Besuch Angebote und Empfehlungen aussprechen kann, sind der Verwaltung bei personenbezogenen Daten die Hände gebunden. Im Rahmen des Machbaren bemüht man sich im Ahauser Rathaus dennoch, mittels Daten zu effizienterem Handeln zu gelangen. Der Ahauser Chief Digital Officer (CDO), Thomas Spieker, nennt ein Beispiel: Im Bürgerservice des Rathauses sind seit Längerem Online-Terminvereinbarungen möglich. Anhand der Daten kann präzise ermittelt werden, wann die Menschen besonders häufig Termine buchen. Infolgedessen wurde die Zahl der verfügbaren Onlinetermine daran angepasst. Nun ist der Bürgerservice in Ahaus an drei Tagen nur noch mit Termin erreichbar; lediglich dienstags und donnerstags gelten die gewohnten

Öffnungszeiten. Zu beobachten war ebenso, dass die Menschen selten Termine nach Feierabend wählen, sodass lange Öffnungszeiten bis 18 Uhr hier nicht mehr gängig sind. „Wir brauchen ein anderes Verhältnis zu Daten“, erklärt CDO Spieker. „Die Verwaltung kann durch datengestützte Analysen zu besseren Entscheidungen finden – besser für die Verwaltung und besser für die Bürger.“

Neben Terminen und Onlineservices, die sich über die Super-App organisieren lassen, unterstützt die Stadt auch zivilgesellschaftliches Engagement. So ist die städtische Bibliothek zum „Dritten Ort“ geworden – betrieben von mehr als 30 Ehrenämtern, die sich über die Super-App die Schichten untereinander aufteilen und Öffnungszeiten bis 21 Uhr ermöglichen. Im Rathaus ist man froh über die technologischen Möglichkeiten, welche die Firma Tobit mit der Super-App ermöglicht. „Interessant an einem Unternehmen wie Tobit ist, dass sie sehr stark aus Kundensicht denken“, sagt Spieker. „Davon können Stadtverwaltungen viel lernen. Wir haben im Rathaus zwar keinen direkten marktwirtschaftlichen Druck, stehen jedoch unter Benutzungszwang. Wir wollen ja, dass die Bürger unsere Angebote nutzen.“

Seit zwei Jahren kann auch die BundID in die Ahauser Super-App integriert werden, was bei der Identifizierung für viele Onlineservices der Verwaltung eine Voraussetzung ist. Mit sechs bis acht Prozent der Log-ins via BundID beim Serviceportal liegt der Wert zwar über dem bundesdeutschen Durchschnitt, doch unterhalb der Erwartungen. Die digitalaffinen Ahauser zeigen



Ahaus Marketing & Touristik GmbH

Die Super-App ist der Schlüssel zur Digitalstadt.

sich hier noch konventionell und suchen das Rathaus gerne persönlich auf. Bei der Verwaltungsdigitalisierung ist die Stadt zwar auf einem guten Weg, doch die Erfahrungen aus der Smart City lassen sich offenbar nicht ohne Weiteres übertragen. Denn digitale Mehrwerte sind in der Smart City einfach sichtbar als in der Verwaltung.

Gleichwohl zeigt sich hier im Kleinen, wie es im Großen laufen könnte. Mit nur wenig Vorstellungskraft ist die lokale App-Lösung ein gutes Vorbild für eine bundesweite Identifikationstechnologie auf der Basis von BundID und Online-Personalausweis, mit der sich alle Dinge verrichten lassen, die schon heute in Ahaus möglich sind. „Wir haben in der Super-App eine eindeutige Identifikation“, erklärt Thomas Spieker, „und sowas brauchen wir in ganz Deutschland: ein möglichst einheitliches Identifikationsverfahren für alle digitalen Anwendungen, vom Fahrradverleih bis zur Altersverifikation. Im analogen Leben gibt es dafür den Personalausweis.“ Und den benötigen die Ahauser nur noch selten.

Helmut Merschmann

Link-Tipp

Weitere Informationen:

- www.ahaus.de
- <https://ahaus.de/superapp>

KI wird uns weiterhelfen

Die Ahauser Bürgermeisterin Karola Voß will im Bereich Wissensmanagement noch stärker auf Künstliche Intelligenz setzen und dadurch Ressourcen schonen.

Frau Bürgermeisterin Voß, sind die Ahauser besonders digitalaffin?

Vielleicht nicht von Geburt an, aber weil hier Digitalisierung schon so lange stattfindet und immer wieder neue Dinge ausprobiert werden, haben die meisten Menschen wirklich gute digitale Kenntnisse und nutzen entsprechende Angebote auch von der Verwaltung. Der Begriff Digitalstadt hatte sich bereits vor dem Award „Digitale Orte 2024“ etabliert. Inzwischen ist das ein Standortfaktor. Wir merken etwa bei der Fachkräftesuche, dass Digitalisierung für viele junge Menschen positiv besetzt ist und sie sich dann gerne bei uns bewerben. Ein Softwareunternehmen wie

dabei. Aber es ist immer Luft nach oben, es geht noch viel mehr. Wir haben uns vorgenommen, bis 2035 komplett digital zu sein, sodass die Menschen im Rathaus wirklich alle Angelegenheiten rund um die Uhr online regeln könnten. Schon vor über 16 Jahren haben wir die E-Akte und ein Dokumentenmanagementsystem eingeführt. Mittlerweile können alle Mitarbeitenden mit PC-Arbeitsplatz darauf zugreifen. Auch bei den Fallakten sind die größten Bestände bereits digitalisiert. Aktuell haben wir zudem etwa zwei Drittel der OZG-Leistungen auf kommunaler Ebene umgesetzt, 49 OZG-Dienste befinden sich noch in der Umsetzung. Wir greifen gerne auf EfA-Angebote zurück, entschei-



Stadt Ahaus

Karola Voß

den internen Gebrauch als auch für Bürgerinnen und Bürger bereitstellt und beantwortet, würde das viele Ressourcen schonen. Hier wollen wir in den kommenden Jahren weiterkommen und Chatbots sowie KI-Agenten einsetzen.

„Wenn Software leicht handhabbar ist, wird sie auch akzeptiert.“

Tobit vor Ort zu haben, das sich im Bereich Smart City vielfältig engagiert, ist natürlich ein Glücksfall. Besonders in der Coronazeit haben wir gemerkt: Wenn Software leicht und intuitiv handhabbar ist, wird sie auch akzeptiert.

Wie gut steht Ahaus bei der Verwaltungsdigitalisierung da?

Wir sind im Vergleich zu anderen Kommunen sicher vorne mit

den aber im Einzelfall, welche wir integrieren wollen.

Was fehlt Ihnen bei der Digitalisierung?

Ein großes Thema ist für mich Künstliche Intelligenz. Das könnte uns in der Verwaltung wesentlich weiterhelfen, gerade im Bereich Wissensmanagement. Wenn eine KI gesetzliche Hintergründe und Abläufe sowie Auskünfte sowohl für

Gibt es weitere Ideen?

Manchmal wünsche ich mir, parallel eine zweite Stadtverwaltung mit den neuesten technischen Möglichkeiten aufbauen zu können. Dazu würden ein einheitliches System mit einer Plattform sowie KI-Anwendungen gehören. Wir geben erhebliche Beträge für Digitalisierung, Onlineprodukte und IT aus. Wenn man die Beträge bündeln und für mehr Einheitlichkeit verwenden könnte, wäre vieles einfacher und günstiger.

Interview: Helmut Merschmann

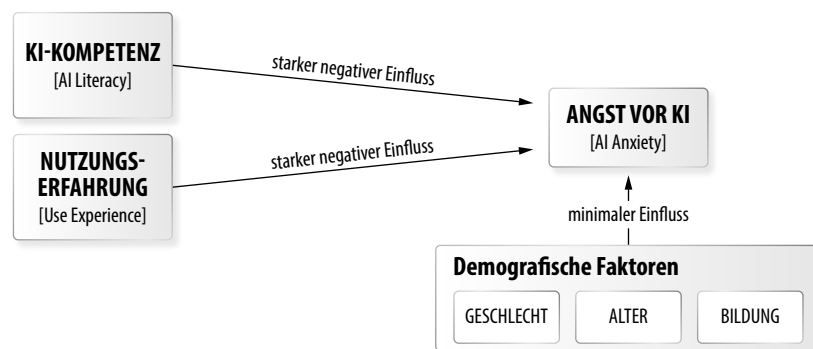
Wer hat Angst vor KI?

Björn Niehaves / Jan Westermann

Die Einführung von KI ist nicht allein eine technische, sondern eine ganzheitliche Transformationsaufgabe, die nur mit der Belegschaft gelingt. Die Angst vor KI kann dabei einer der größten Hebel oder eines der größten Hindernisse sein.

Künstliche Intelligenz hält mit großer Geschwindigkeit Einzug in die öffentliche Verwaltung. Hier trifft technologischer Wandel auf die Menschen, die mit diesen Veränderungen umgehen müssen. Welche Verunsicherungen und Ängste dabei aufkommen, zeigt eine bundesweite Studie der Universität Bremen mit über 11.000 Mitarbeitenden aus der öffentlichen Verwaltung: Rund 39 Prozent der Befragten sorgen sich, mit der KI-Entwicklung nicht Schritt halten zu können, etwa 32 Prozent finden KI grundsätzlich beängstigend.

Diese Werte sind nicht nur Stimmungsbild, sondern wegweisend für die erfolgreiche Einführung von KI. Angst hemmt: Wer sich verunsichert fühlt, blockiert Veränderungen, lehnt Tools ab oder zieht sich innerlich zurück. Die sogenannte AI-Anxiety, also die Unsicherheit und Angst, die der Einsatz von KI bei vielen Beschäftigten auslöst, ist deshalb kein Nebengeräusch. Sie entscheidet vielmehr darüber, ob der KI-Einsatz in der Verwaltung ein Pilotprojekt bleibt oder tatsächlich in die Wertschöpfung gelangt. KI-Transformation gelingt nur mit der Belegschaft, nicht gegen sie. Die Angst vor KI kann dabei gleichwohl einer der größten Hebel sein oder eines der größten Hindernisse.



Welche Faktoren beeinflussen die Angst vor Künstlicher Intelligenz?

Um zu verstehen, wodurch diese Ängste entstehen und was sie verringern kann, hat die Universität Bremen eine der bisher größten Studien im Bereich kommunaler Verwaltungen durchgeführt. Befragt wurden über 44.000 Beschäftigte aus rund 30 Kommunen – von Großstädten über Landkreise bis hin zu Mittel- und Kleinstädten. Analysiert wurde, welche Faktoren die Ängste und Sorgen der Mitarbeitenden verstärken und welche sie mindern. Hierfür wurde ein Strukturgleichungsmodell berechnet (PLS-SEM), ein Analyseverfahren, das es ermöglicht, mehrere Einflussfaktoren gleichzeitig zu betrachten und deren jeweilige Bedeutung sichtbar zu machen.

Im Zentrum der Studie standen drei Einflussfaktoren: KI-Kompetenz, also die individuellen Fähigkeiten, Kenntnisse und das

Verständnis im Umgang mit KI, sowie bisherige Erfahrungen mit Künstlicher Intelligenz im privaten und beruflichen Umfeld und demografische Faktoren wie Alter, Geschlecht und Bildungsabschluss. Ein Blick auf die Analyseergebnisse zeigt, wie die drei Einflussfaktoren zusammenwirken. Den stärksten Effekt auf Sorgen und Ängste haben dabei die individuellen Fähigkeiten, Kenntnisse und das Verständnis im Umgang mit KI (AI-Literacy). Mitarbeitende, die verstehen, wie KI funktioniert und welche Schritte KI-gestützte Prozesse umfassen, geben deutlich weniger Ängste und Sorgen an. Kompetenz wirkt hier als Multiplikator: Sie schafft Orientierung, reduziert das Gefühl von Kontrollverlust und gibt Sicherheit.

Eine zweite wichtige Rolle spielen die Nutzungserfahrungen (Use Experience). Wer Künstliche

Intelligenz bereits ausprobiert und dabei positive Erfahrungen gesammelt hat, zeigt spürbar weniger Verunsicherung. Es braucht dafür keine komplexen Fachverfahren: Häufig reichen einfache, alltagsnahe Anwendungen. Ein automatisch generierter Textvorschlag, eine Zusammenfassung, ein Recherchehinweis. Angst lässt sich nicht nur durch Erklären reduzieren, sondern vor allem durchs Erleben. Solche Erfahrungen nehmen KI ihren abstrakten Charakter. Sie schaffen Selbstwirksamkeit und reduzieren das Gefühl, der Technologie ausgeliefert zu sein.

Demografische Faktoren hingegen beeinflussen die Ängste und Sorgen der Mitarbeitenden kaum. Alter, Geschlecht oder Bildungsabschluss spielen lediglich eine sehr geringe Rolle, und die verbreitete Annahme, ältere Beschäftigte seien grundsätzlich skeptischer gegenüber Künstlicher Intelligenz, lässt sich durch die Studie nicht bestätigen. Maßgeblich ist nicht das Alter, sondern die Frage, über welche Kenntnisse und Erfahrungen Mitarbeitende im Umgang mit KI verfügen.

Für die Praxis ergeben sich daraus drei klare Schlussfolgerungen. Zum einen muss der Kompetenzaufbau ein zentrales Element jeder KI-Strategie sein. Beschäftigte brauchen grundlegendes Wissen über Funktionsweisen, Risiken und Einsatzfelder von Künstlicher Intelligenz. Das stärkt Selbstvertrauen und reduziert Ängste. Hilfreich sind dafür Formate, die nah am Arbeitsalltag ansetzen: kurze und verständliche Lernmodule oder konkrete Anwendungsfälle aus dem eigenen Arbeitsbereich. Zum anderen sind

positive und risikofreie Nutzungserfahrungen unverzichtbar. Kleine Pilotvorhaben, Mini-Use-Cases oder offene KI-Sprechstunden wirken oft stärker als umfangreiche Programme, unterstützt durch Peer-Learning oder Tandems, in denen Beschäftigte gemeinsam experimentieren und Erfahrungen sammeln können. Des Weiteren gelingt der Wandel nur, wenn alle Beschäftigten einbezogen werden. Unabhängig von Geschlecht, Alter oder Bildung: Der Zugang zu Lern- und Experimentiermöglichkeiten ist entscheidend.

Die Einführung von KI ist nicht nur eine technische, sondern eine ganzheitliche Transformationsaufgabe. Die Angst vor KI betrifft ein Drittel der Beschäftigten, doch

sie lässt sich mit den richtigen Maßnahmen gezielt mindern. Mit Kompetenzaufbau, konkreten Anwendungsbeispielen und schnellen Erfolgen können Kommunen Verunsicherung und Ängste bei ihren Mitarbeitenden verringern und gleichzeitig Vertrauen in KI fördern. So verwandelt sich Widerstand in Gestaltungsfähigkeit und Unsicherheit in einen Produktivfaktor für die digitale Verwaltung.

Dr. Dr. Björn Niehaves ist Informatikprofessor und Politikwissenschaftler. Er leitet die Arbeitsgruppe „Digitale Transformation öffentlicher Dienste“ an der Universität Bremen; Jan Westermann ist wissenschaftlicher Mitarbeiter und Mitglied der Arbeitsgruppe „Digitale Transformation öffentlicher Dienste“ an der Universität Bremen.

Anzeige



GovConnect
die IT-Spezialisten für Verwaltungen

pmHundManager

Die Lösung für das Hunde- und Haltermanagement

Mit dem pmHundManager können Sie die landesspezifischen Pflichten zum Halten und Führen von Hunden komfortabel in einer Webanwendung überwachen und verwalten.



www.govconnect.de

Digitale Assistenten

KI-Assistenten sollen den Mitarbeitenden in der Verwaltung beim Durchführen von Routinetätigkeiten behilflich sein. Bei einigen Vorreiterkommunen kommen sie bereits zum Einsatz. Die ersten Anwendungen nehmen sich durchaus vielversprechend aus.

Bei der Präsentation des neuen KI-Assistenten BärGPT im CityLab Berlin springt gleich das erste Diagramm ins Auge. Auf die Frage „Ich nutze KI am Arbeitsplatz...“ fällt der rote Balken mit der Antwort „ganz heimlich“ am längsten aus. Dieser wohl jeder Verwaltung bekannte Umstand führt in vielen Kommunen dazu, den Umgang mit Künstlicher Intelligenz, insbesondere mit ChatGPT, per Dienstanweisung zu regulieren. Im baden-württembergischen Schorndorf war damit etwa auch der verpflichtende Besuch einer Schulung verbunden. Inzwischen ist dort eine Dienstvereinbarung entstanden. Philipp Stolz, Leiter der Stabsstelle Digitalisierung, berichtet: „Wir haben festgelegt, dass wir KI-Kompetenzen bei jedem Mitarbeiter für notwendig erachten. Wir sagen nun nicht mehr: Ein Mitarbeiter darf KI verwenden, sondern: Ein Mitarbeiter muss in der Lage sein, KI korrekt anzuwenden.“

Ein anderer Weg sind eigene KI-Systeme. Ende November ist in der Berliner Verwaltung der KI-Assistent BärGPT eingeführt worden, entwickelt vom CityLab, dem Innovationslabor der Technologiestiftung Berlin. Dort entstehen seit 2019 digitale Lösungen vornehm-



KI-Agenten können die Verwaltungsarbeit ideal unterstützen.

lich im Verwaltungskontext. BärGPT ist für Berliner Verhältnisse in einer Rekordzeit von einem halben Jahr realisiert worden. Der Startschuss erfolgte im Mai 2025 und am Tag der Einführung konnten den Angaben zufolge bereits 1.200 Nutzer in der Berliner Verwaltung auf das KI-System zugreifen. BärGPT erlaubt Wissensrecherche im freien Chat, das Korrigieren, Zusammenfassen und Übersetzen von hochgeladenen Dokumenten und das Verfassen eines vollständigen Vermerks. Zudem kann auf Verwaltungswissen zugegriffen werden, das in Dokumenten wie dem Bezirksverwaltungsgesetz, Berliner E-Government-Gesetz oder der Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge abgelegt ist.

In der Hauptstadt hat man sich für eine Open-Source-Lösung

entschieden, die sich am Erscheinungsbild von ChatGPT orientiert, dabei aber hauptsächlich auf Mistral zugreift, ein französisches Large Language Model. Damit sei eine sichere und praxistaugliche Lösung entstanden, die zudem digitale Souveränität gewährleistet. „Wir haben mit BärGPT eine sichere Open-Source-Anwendung entwickelt, die DSGVO-konform ist und auf BSI-zertifizierter Infrastruktur betrieben wird. Zudem geschieht der Cloud-Betrieb in einem deutschen souveränen Rechenzentrum“, sagt Ingo Hinterding, Bereichsleiter Prototyping beim CityLab Berlin. Momentan werden Mitarbeiterschulungen in Zusammenarbeit mit der Beratungsagentur init durchgeführt. Auch umfangreiches Text- und Videomaterial zum Umgang mit dem KI-Assistenten steht zur Verfügung.

In Berlin geht man davon aus, bis zum Jahr 2030 bedingt durch Ruhestand und demografischen Wandel mit 30 Prozent weniger Verwaltungspersonal auskommen zu müssen. 85 Prozent der Tätigkeiten der Berliner Beamtinnen und Beamten bestünden aus Routinearbeit, heißt es zudem. KI-Lösungen sollen eine Zeitersparnis von zwei Wochen pro Jahr erbringen. Rechnerisch würden sie jede 22. Verwaltungsstelle ersetzen. Dabei ist davon auszugehen, dass sich sowohl die Einsatzgebiete einer KI im Verwaltungskontext als auch der Automatisierungsgrad von digitalen Prozessen zukünftig weiterentwickeln und zu noch größeren Effizienzgewinnen führen.

Der Hype um KI-Agenten oder digitale Assistenten begann Mitte 2024, als IT-Konzerne, Beratungsfirmen und Fachmedien das „Jahr der KI-Agenten“ für 2025 ausgerufen und schnell die Verwaltung als ideales Anwendungsgebiet ausgemacht hatten. Ein Tool, das selbstständig Dokumente durchforstet und bearbeitet, Informationen herausucht, Berechnungen durchführt, Korrekturen anstellt und bei anderen Behörden notwendige Unterstützung anfordert – das scheint ideal für die Verwaltungsarbeit. Unterschieden wird dabei zwischen reaktiven KI-Assistenten, die ihre Arbeit auf Anfrage per Prompt ausführen, und proaktiven KI-Agenten, die teils autonom arbeiten, eigene Workflows entwickeln und etwa auf Software zugreifen können. Inzwischen starten erste Realversuche in einzelnen Kommunen.

Der Landkreis Lüchow-Dannenberg ist beim Umgang mit den KI-Tools relativ weit. Unlängst ist

dort die KI-Plattform intellex der Düsseldorfer IT-Firma straiqr.ai implementiert worden, nachdem man schon gute Erfahrungen mit deren Transkriptionstool gemacht hatte. Intellex versteht sich als praxisnahe und datenschutzkonforme Lösung, die zahlreiche Routinetätigkeiten unterstützt: die Suche nach internen Vorschriften und Dokumenten, Zusammenfassung von Protokollen, Entwurf von Aktenvermerken, Vorbereitung von Bescheiden und Begleitung durch den Ablauf von Prüfverfahren. Einzelne Assistenten können nacheinander agieren, und auf der Datenschutzebene werden Realnamen automatisch pseudonymisiert.

Die Digitalisierungsbeauftragte des Landkreises, Sabrina Donner, beschreibt die zahlreichen Möglichkeiten folgendermaßen: „Ich kann verschiedene Assistenten miteinander verzahnen und einen detaillierten Prompt schreiben, der die Kern- und Teilprozesse, die erledigt werden sollen, erfasst. Ein zweiter Assistent gleicht das dann mit der aktuellen Gesetzgebung ab. In der wirtschaftlichen Jugendhilfe übernimmt ein weiterer die örtliche Zuständigkeitsprüfung und sucht selbsttätig Informationen zum Sorgerecht, Geburtsdatum, Wohnort und Ähnliches heraus – und das ist dann schon eher die Arbeit eines KI-Agenten als die eines Assistenten.“

Ein weiterer für Verwaltungen wohl interessanter Use Case ist der Einsatz von KI-Assistenten für die Entscheidungsunterstützung. KI-Tools sind in der Lage, Vorschläge für Entscheidungen auf Basis der geltenden Rechtsgrundlage zu machen.

Den Mitarbeitenden werden Erwägungsgründe vorgeschlagen, an die sie womöglich selbst nicht gedacht haben. Sabrina Donner stellt fest: „Das sind immer nur Vorschläge, und die Entscheidung verbleibt bei den Sachbearbeitenden. Das steht bei uns explizit in der KI-Strategie und ist auch von der KI-Verordnung der EU so vorgesehen.“

Vor diesem Hintergrund sind weitere Unterstützungsleistungen denkbar, beispielsweise durch den automatischen Abgleich mit gleichgearteten Fällen. Dazu muss die KI an ein Dokumentenmanagementsystem angebunden sein, sodass ältere Fälle und Fallentscheidungen von vor zwei Jahren zugänglich und zum aktuellen Vergleich herangezogen werden können. Möglicherweise hat sie eine Kollegin getroffen, die nun im Ruhestand ist. Lässt sich ihr Wissen konservieren? Auch hier deuten sich interessante Hilfestellungen durch KI an, mit denen in Lüchow-Dannenberg bereits experimentiert wird. Ausscheidende Mitarbeitende werden angehalten, ihr Wissen über Rechtsgrundlagen, interne Strukturen oder technische Zusammenhänge unstrukturiert per Audio oder in einer Word-Datei festzuhalten. Ein KI-Assistent fasst dann alles strukturiert zum Nachschlagen zusammen. „Auf diese Weise wollen wir das Onboarding erleichtern und Wissen erhalten“, sagt Sabrina Donner.

Helmut Merschmann

Link-Tipp

Informationen über KI-Agenten beim Kompetenzzentrum Öffentliche IT (ÖFIT):

- www.oeffentliche-it.de/trends/trendschau/trendthemen/ki-agenten

Ergebnisse vs. Praxis

Daniel Benner

Das Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR) hat eine Studie zur Künstlichen Intelligenz in smarten Städten und Regionen veröffentlicht. Welche Aspekte sind für die Kommunen besonders relevant und wo greift die Studie zu kurz? Eine Einordnung.

Von der effizienteren Datenauswertung bis zur Automatisierung von Verwaltungsaufgaben bietet Künstliche Intelligenz (KI) viel Potenzial für die Stadtentwicklung. Das zeigt eine aktuelle Studie zur Künstlichen Intelligenz in smarten Städten und Regionen des Bundesinstituts für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR). Welche Teile der Studie für Kommunen besonders lesenswert sind, soll im Folgenden aufgezeigt werden.

Im ersten Kapitel geht die Studie auf die Grundlagen der Künstlichen Intelligenz ein. Sie beschäftigt sich hier mit den akademischen Typologien von KI-Systemen, die in der Praxis aber nur selten von Nutzen sind. Wer bislang wenig Berührungspunkte mit dem Thema hatte, kann von dieser Einführung profitieren. Alle anderen können direkt zu den neun Fallbeispielen springen, die den empirischen Kern der Studie bilden. Die Fallbeispiele wurden aus rund 120, vorab für die Studie ausgewerteten KI-Anwendungen aus dem nationalen wie internationalen Umfeld ausgewählt. Zu jedem Fallbeispiel werden eine Kurzbeschreibung, eine Aufzählung relevanter ethischer Prinzipien und eine Erläuterung der Rechtsgrundlagen angeboten. Ein Steckbrief

macht außerdem zum Beispiel Angaben zum Betriebsmodell, zur Umsetzungsreife und zum Handlungsfeld. Für alle, die sich mit dem KI-Einsatz in Kommunen befassen, sind die Fallbeispiele eine spannende Inspirationsquelle, auch wenn es sich meist nicht um fertige Lösungen oder Produkte handelt, die sich eins zu eins übernehmen ließen.

Während die Studie valide digitalpolitische Kritikpunkte und Hebel für den KI-Einsatz benennt, fehlen der Analyse einige zentrale Punkte. Es bleibt beispielsweise unbeantwortet, warum Kommunen – angestoßen von dem vagen Versprechen, dass KI viele Probleme lösen könne – trotz knapper Ressourcen eine neue Baustelle aufmachen sollten. Diese Frage müssen sich die Kommunen nicht nur selbst stellen. Sie müssen sie auch gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern überzeugend beantworten können. Gerade bei zeitraubenden Routineaufgaben kann der KI-Einsatz schnelle Erfolge bringen, betonen die Autoren. Auch werde die Entlastung für die Beschäftigten hier rasch spürbar.



KI-Studie des BBSR kann Kommunen inspirieren.

Dass die Studienherausgeber diesbezüglich nur wenige E-Government-Beispiele finden konnten, verwundert. Während Chatbots, die Bürgeranfragen beantworten, zumindest als Idee ein alter Hut sind, würde sich der Blick vor allem auf KI-Assistenten lohnen. Diese sind mittlerweile in der Lage, bei der Antragsbearbeitung zu unterstützen (siehe auch Seite 16). Der nächste Schritt wären KI-Systeme, die als virtuelle Sachbearbeiter eigenständig ganze Vorgänge erledigen. Jenseits hochtrabender Smart-City-Vorhaben sollten Kommunen daher verstärkt auf KI-Assistenten setzen, die Mitarbeitende bei einer Vielzahl von Aufgaben unterstützen.

Statt das Rad immer wieder neu zu erfinden, sollten bewährte Lö-

sungen geteilt und weiterentwickelt werden, lautet eine Empfehlung der Studie. Dieser Austausch sollte sich für Kommunen allerdings nicht im Teilen von selbst Entwickeltem erschöpfen. Der Erfahrungsaustausch über Out-of-the-Box-Lösungen ist für andere Kommunen möglicherweise sogar sinnvoller. Das schließt Open-Source-Anwendungen keinesfalls aus. Quelloffenheit bedeutet jedoch nicht zwingend den Eigenbetrieb durch die Kommune. Erfolgreiche Beispiele zeigen, dass Open Source dann nachhaltig funktioniert, wenn Lösungen gut dokumentiert, modular, interoperabel und wartbar sind – und wenn zusätzlich professionelle Betreibermodelle existieren.

Ein zentrales Hindernis beim Teilen und Weiterentwickeln seitens der Unternehmen bleiben Inhouse-Vergaben, die den fairen Wettbewerb untergraben. Öffentliche IT-Dienstleister erhalten Aufträge ohne Ausschreibung, während private Anbieter jedes Mal durch aufwendige Vergabeverfahren müssen. Eine wirkungsvolle Gegenmaßnahme wäre ein Marktplatzansatz ähnlich dem Ausbau des Kaufhauses des Bundes zum Softwaremarktplatz, wie es im Koalitionsvertrag vorgesehen ist.

Beliebter als der erwähnte Marktplatz scheint beim Digitalminister die bereits seit Längerem kursierende Idee des Deutschland-Stack zu sein. Konkret ist hier noch nichts, allerdings gingen kürzlich eine Landing Page mit dem Aufruf zur Beteiligung an einer aktuell laufenden Konsultationsphase sowie ein Auftritt bei GitHub online. Die dort betonten Prinzipien wie Prefer Buy over Make (Kaufen vor

Selbermachen) sind grundsätzlich zu begrüßen. Problematisch wird es, wenn – wie bereits geschehen – konkrete Technologien, etwa das Front End Framework React, vorgeschrieben werden. Solche Werkzeuge veralten schnell und sind für das Endergebnis ohnehin irrelevant. Ein sinnvoller Stack sollte sich auf grundlegende Anforderungen konzentrieren, die tatsächlich für die Zusammenarbeit verschiedener Systeme wichtig sind.

Die Studie weist zu Recht darauf hin, dass sich Big-Tech-Unternehmen hinsichtlich der ethischen Standards und Regeln beim KI-Einsatz häufig nur freiwilligen Selbstverpflichtungen unterwerfen oder sich der Transparenz ihrer KI-Modelle entziehen. Es dürfen hier aber nicht alle privatwirtschaftlichen Anbieter in einen Topf geworfen werden. Als Vertreter eines lokalen GovTech-Unternehmens gibt es aus der Autorenperspektive einen entscheidenden Unterschied zu den Großen: Sie arbeiten eng mit Kommunen zusammen, verstehen deren spezifische Anforderungen an Datenschutz und Compliance und entwickeln gezielt Lösungen für den deutschen oder europäischen Rechtsraum.

Der Exkurs der Studie zum AI Act ist hilfreich. Für einzelne Kommunen wird es jedoch schwer, dessen Einhaltung rechtssicher abzuklären. Hier braucht es perspektivisch zentrale Datenschutzprüfungen, die sowohl im Sinne der Anbieter als auch der Kommunen sind. Achtung: Wenn eine Verwaltung ein System entwickeln lässt und betreibt, das KI-Komponenten nutzt, tritt sie faktisch als Softwarehersteller auf. Die Ausnahme für Open gilt zudem

nicht für Hochrisiko-KI-Systeme und KI-Systeme mit mittlerem Risiko. Viele Anwendungen in der Verwaltung werden jedoch in diese Kategorien fallen.

Etwas lapidar behandelt die Studie Widerstände seitens der Belegschaft gegen den KI-Einsatz. Sie seien Hemmnisse, die Adaptionsprozesse verzögern. Das zeigt wenig Empathie gegenüber den ernstzunehmenden Bedenken der Beschäftigten. Umso begrüßenswerter ist, dass die Autoren an anderer Stelle die Partizipation durch Mitarbeitende und Bürgerschaft als wichtigen Grundsatz betonen.

Befürworter erhoffen sich von der KI oft, dass sie komplexe Probleme einfach löst – eine Versuchung, der auch die Autoren nicht ganz entgehen. Die Studie rückt dennoch die fundierte und informierte Entscheidung über den KI-Einsatz in den Mittelpunkt. Zum Risiko der rasanten technologischen Entwicklung muss man sich immer wieder vergegenwärtigen: Sie wird durch unsere eigenen Entscheidungen bestimmt. Der Status quo in Kommunen bleibt zunächst einmal gleich, sie müssen nicht in kürzester Zeit in jeden Verwaltungsakt KI implementieren. Die Zeit für eine sorgfältige Abwägung zwischen intendierten Zielen der Stadtentwicklung und nicht intendierten Nebeneffekten ist vorhanden – und sollte genutzt werden.

Daniel Benner ist Head of Product bei Ayunis (früher Locaboo).

Link-Tipp

Die BBSR-Studie zum Download:

• <https://t1p.de/9qxfj>

Avatare für Barrierefreiheit

Das Unternehmen alangu hat sich auf die Entwicklung von KI-gestützten 3D-Gebärdensprach-Avataren spezialisiert. Wie diese gehörlosen Menschen den Zugang zur digitalen Welt erleichtern, erläutert Geschäftsführer Alexander Stricker im Kommune21-Interview.

Herr Stricker, wie ist das Unternehmen alangu entstanden? Was war der Auslöser, sich mit KI-basierten Gebärdensprach-Avataren zu beschäftigen?

Die Grundidee reicht bis in die frühen 2000er-Jahre zurück. Damals haben wir bereits Avatare entwickelt. 2003 trat ein gehörloser Mann aus Hamburg an mich heran und sagte, er wolle gerne gemeinsam mit uns einen Gebärdensprach-Avatar für einen Chatbot entwickeln. Meine erste Reaktion war: „Warum Gebärdensprache? Der Text steht doch da.“ Aber genau das war ein Irrtum. Etwa 70 bis 80 Prozent der gehörlosen Menschen sind in der geschriebenen Sprache nicht so sicher, weil Gebärdensprache ihre Muttersprache ist. Schriftsprache dagegen ist für viele eine Art Fremdsprache. Diese Erkenntnis hat mich nicht mehr losgelassen. 2018 kam dann eine Werkstatt mit Gehörlosen erneut auf uns zu – wieder mit der Idee eines Avatars. Zu diesem Zeitpunkt war die KI-Technologie deutlich weiter. Also haben wir ein Forschungsprojekt ins Leben gerufen – gemeinsam mit dem Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz, der Universität Augsburg, der Technischen Hochschule Köln sowie zwei spezialisierten Unternehmen aus Hamburg und Saarbrücken. Das

Bundesministerium für Forschung, Technologie und Raumfahrt (BMF-TR) hat das Projekt gefördert. Die Resonanz war überwältigend: Wir spürten sofort den Bedarf – in Kommunen, in der Industrie, bei Banken. Daraus ist schließlich alangu entstanden.

Wie funktioniert die KI-gestützte Übersetzung in Gebärdensprache technisch?

Wir stehen noch am Anfang, auch wenn die Grundlagenforschung bereits einen funktionsfähigen Demonstrator hervorgebracht hat. Die KI braucht vor allem viele Daten. Wir generieren diese selbst, mit modernster Kamera- und Motion-Capture-Technologie – also Verfahren, die auch in Hollywood-Filmen genutzt werden. Auf dieser Basis trainieren wir unsere KI-Modelle. Für die Anwender – etwa Kommunen oder Unternehmen – gibt es einen modularen Baukasten: Man kann Texte individuell anpassen und daraus automatisch Gebärdensprachvideos erzeugen, die sich auf Webseiten einbinden lassen. In einem zweiten Schritt arbeiten wir bereits an Echtzeitübersetzungen – zum Beispiel für Notruf-Leitstellen. Hier testen wir, wie Gehörlose per Handy einen Notruf absetzen und gleichzeitig über einen Avatar



alangu GmbH

Alexander Stricker

Rückmeldungen in Gebärdensprache erhalten können. Das ist echte bidirektionale Kommunikation.

Die Avatare wirken erstaunlich lebensecht. Wie gelingt Ihnen das?

Die Präzision ist entscheidend, denn kleine Abweichungen in der Mimik oder Bewegung können die Verständlichkeit stark beeinträchtigen. Wir arbeiten daher eng mit gehörlosen Expertinnen und Experten zusammen, die uns genau sagen, worauf es ankommt. Aktuell haben wir noch Herausforderungen beim Mundbild oder der Synchronisierung bestimmter Bewegungen – daran arbeiten wir. Wichtig ist uns, dass die Avatare erkennbar künstlich bleiben. Ein vollständig fotorealistischer Avatar würde das

sogenannte Uncanny Valley erreichen – also den Punkt, an dem Menschen sich unwohl fühlen, weil die Figur zu echt wirkt. Wir wollen Transparenz schaffen: Es soll klar sein, dass es sich um ein digitales Hilfsmittel handelt.

Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz verpflichtet Unternehmen und Behörden, digitale Angebote barrierefrei zu gestalten.

Hörende gar nicht bemerken. Das macht unsere Avatare präziser und realistischer. Zugleich schaffen wir Innovationen „Made in Germany“, die international gefragt sind. Die Sprachwiedergabe durch Avatare ist die Königsdisziplin der Animation. Das treibt uns technologisch und kreativ voran – und kann ein wirtschaftlicher Faktor für den Standort Deutschland werden.

Der größte Bedarf liegt ganz klar im kommunalen Bereich: Bürgerinformationen, Antragsprozesse, Formulare – also alles, was Selbstbestimmung im Alltag ermöglicht. Ein weiterer wichtiger Bereich ist der Rundfunk. Dort ist das Interesse groß, denn der Einsatz von Simultanübersetzungen könnte ihm neue Hörerschaften erschließen. Allerdings steckt die technische

„Digitale Barrierefreiheit sollte nicht nur gesetzliche Pflicht sein, sondern Ausdruck gesellschaftlicher Verantwortung.“

ten. Spüren Sie dadurch Veränderungen am Markt?

Das Bewusstsein wächst, definitiv. Viele Unternehmen befassen sich jetzt erstmals mit dem Thema Gebärdensprache. Wirtschaftlich merken wir davon aber noch nicht viel – das wird erst kommen, wenn die gesetzlichen Regelungen wirklich umgesetzt und kontrolliert werden. Wir haben im vergangenen Jahr den CDR Award für Corporate Digital Responsibility gewonnen, weil wir Hörende und Gehörlose gemeinsam an Innovationen arbeiten lassen. Ich bin überzeugt: Digitale Barrierefreiheit sollte nicht nur gesetzliche Pflicht sein, sondern Ausdruck gesellschaftlicher Verantwortung. Und sie eröffnet neue Zielgruppen – auch wirtschaftlich.

Sie sagen, digitale Barrierefreiheit sei ein Innovationstreiber. Inwiefern?

Ganz klar: Durch die Zusammenarbeit mit gehörlosen Menschen verbessern wir die Qualität unserer Produkte. Ihre visuelle Wahrnehmung ist extrem ausgeprägt – sie sehen Dinge, die

Wie reagieren die Nutzerinnen und Nutzer auf Ihre Lösung – insbesondere in Kommunen?

Wir haben inzwischen rund 175 Kunden, darunter viele Kommunen, Jobcenter und Krankenkassen. Das Feedback ist durchweg positiv. In der Verwaltung ist Automatisierung ein Muss, um digitale Services wirtschaftlich anbieten zu können. Klassische Gebärdensprachvideos sind teuer und kaum skalierbar – wenn sich eine Information ändert, muss das Video neu produziert werden. Unsere Lösung ermöglicht dagegen automatisierte, immer aktuelle Inhalte. Wichtig ist: Wir ersetzen keine Dolmetscher. Wir schaffen zusätzliche Möglichkeiten – vor allem dort, wo es um digitale Informationen geht. Und wir schaffen neue Berufsbilder für Gehörlose. Unsere gehörlosen Mitarbeitenden testen unsere Avatare und geben direkt Feedback. In Studien haben wir mittlerweile eine Verständlichkeit von 95 Prozent erreicht. Das ist ein sehr hoher Wert.

Wo sehen Sie derzeit den größten Bedarf und welche Bereiche haben noch Nachholbedarf?

Echtzeitübersetzung noch in den Kinderschuhen. Und auch in der Privatwirtschaft wächst das Bewusstsein, etwa im E-Commerce, wo es darum geht, Produkte und Dienstleistungen barrierefrei zu erklären.

Wagen wir einen Blick in die Zukunft: Wie sieht Ihre Vision aus?

Unsere Vision ist, dass Gebärdensprachübersetzungen so selbstverständlich werden wie Textübersetzungen mit DeepL oder Google Translate. Wir wollen, dass man einfach einen Text eingibt und eine hochwertige, automatische Gebärdensprachübersetzung erhält. Dafür brauchen wir noch viele Daten und spezialisierte KI-Modelle. Generative KI wird dabei helfen, aber für präzise Bewegungen – Hände, Mimik, Geschwindigkeit – braucht es eigene Ansätze. Wir entwickeln deshalb neue Transformer-Modelle, die speziell für 3D-Animation und Gebärdensprache geeignet sind. Langfristig können daraus auch Anwendungen für andere Branchen entstehen – von der Filmindustrie bis zur Spieleentwicklung.

Interview: Alexander Schaeff

Wirtschaftlicher handeln

L. Harispuru / W. Landmann

Robotic Process Automation kann Kommunen insbesondere in Zeiten knapper Kassen und wachsender Aufgaben helfen, handlungsfähig zu bleiben. Wie sich durch Prozessautomatisierung mehr Wirtschaftlichkeit erreichen lässt, zeigt etwa die Stadt Nürnberg.

Kommunen stehen heute im Spannungsfeld zwischen Fachkräftemangel und der Notwendigkeit zur Haushaltskonsolidierung. Während erfahrene Beschäftigte in den Ruhestand gehen, können viele Stellen nicht mehr nachbesetzt werden. Robotic Process Automation (RPA) schafft in dieser Situation spürbare Entlastung und unterstützt die kommunale Handlungsfähigkeit. In Zeiten knapper Kassen ist diese Effizienzsteigerung beim Personaleinsatz zwingend erforderlich. Ohne technische Unterstützung und Erhöhung des Automatisierungsgrads drohen perspektivisch vor dem Hintergrund des demografischen Wandels sogar kritische Engpässe bei der Erfüllung kommunaler Pflichtaufgaben.

RPA bietet einen pragmatischen Ansatz, um kurzfristig Verbesserungen zu erzielen. Dabei übernehmen Softwareroboter wiederkehrende, regelbasierte Tätigkeiten wie Dateneingaben, Abgleiche oder Formularprüfungen. Auch ohne umfassende Systemumstellungen lassen sich Prozesse automatisieren – mit messbaren Effekten auf Effizienz, Qualität und Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Während ein Formular-Check manuell Minuten dauert und Fehlerquellen birgt,



Stadt Nürnberg/Christine Dierenbach

Nürnberg: RPA als Schlüsselbaustein der Automatisierungsstrategie.

erledigt ein Softwareroboter diese Aufgabe rund um die Uhr und immer nach demselben Regelwerk. Zugleich gilt: Der Einsatz von Softwarerobotern entfaltet nur dann seinen vollen Nutzen, wenn die zugrunde liegenden Prozesse zuvor kritisch geprüft und optimiert wurden. Denn Automatisierung allein macht einen ineffizienten Prozess nicht besser. Die Aufwände für den fortwährenden Betrieb der Automatisierungen müssen realistisch für die Gesamtkosten geplant werden, um langfristig die Wirtschaftlichkeit sicherzustellen.

Eine sorgfältige Anforderungsanalyse bildet die Grundlage für die Auswahl geeigneter Prozesse zur Automatisierung. Dabei werden insbesondere Wirtschaftlichkeit,

technische Umsetzbarkeit, die zeitliche Verfügbarkeit des Personals in den Fachdienststellen und Umsetzungskapazitäten sowie weitere Aspekte wie gesetzliche Fristen berücksichtigt. Wichtig ist, dass die ausgewählten Prozessautomatisierungen eine möglichst hohe Wirtschaftlichkeit aufweisen.

Die Prozessauswahl und die Zusammenarbeit mit den Fachämtern sollten strategisch erfolgen. In der Praxis hat sich bei der Stadt Nürnberg gezeigt, dass sich eine systematische Auswahl auf Basis der Prozesslandkarten im Rahmen digitaler Fachstrategien bewährt. RPA kommt aber auch bei gesetzlichen Änderungen zum Einsatz, wenn es erforderlich ist, zeitnahe Lösungen bereitzustellen. Um die

Skalierung effizienter voranzutreiben, empfiehlt es sich, mehrere Prozessautomatisierungen innerhalb eines Bereichs gebündelt umzusetzen. Die größten Einzelprozesse in unterschiedlichsten Bereichen anzugehen und dabei jedes Mal einen neuen Fachbereich für RPA zu befähigen, hat sich als nicht effizient erwiesen.

Im Vordergrund der technischen Bewertung und Lösungsarchitektur geplanter Prozessautomatisierungen steht eine technologieoffene Herangehensweise. Dabei werden in Nürnberg je nach Bedarf unterschiedliche Automatisierungsansätze in Betracht gezogen – etwa Softwareroboter, Batchjob-Verarbeitungen, Schnittstellenanbindungen, Workflows in Plattformen wie Dokumentenmanagementsystemen oder Anpassungen innerhalb bestehender Fachverfahren. Oftmals bietet sich eine Kombination mehrerer Ansätze an.

Aufgrund des breit gefächerten mandatorischen und optionalen Dienstleistungsportfolios kommunaler Stadtverwaltungen ist oftmals eine Vielzahl unterstützender Fachverfahren im Einsatz – üblicherweise weit mehr als in Unternehmen der Privatwirtschaft. Die ausgeprägte technologische Vielfalt und das häufige Fehlen standardisierter Schnittstellen im Gesamtportfolio eröffnen dabei überdurchschnittlich hohe Potenziale für den Einsatz von Softwarerobotern als praktikable und flexible Brückenlösung.

Aus Datenschutzgründen betreiben die meisten Verwaltungen RPA derzeit On-premises, also auf eigenen Servern innerhalb der eigenen IT-Infrastruktur. Das

gewährleistet volle Kontrolle über Daten, schränkt aber die Skalierbarkeit und Integrationsfähigkeit ein. Mittelfristig führt kein Weg an cloudbasierten Lösungen vorbei – insbesondere, wenn RPA flächendeckend mit Künstlicher Intelligenz (KI) kombiniert werden soll. Ein Beispiel hierfür ist die intelligente Dokumentenverarbeitung, bei der KI aus gescannten Dokumenten relevante Informationen erkennen und weiterverarbeiten kann.

Dabei stehen Datenschutz und Informationssicherheit weiterhin im Mittelpunkt. Moderne Government Clouds und souveräne Cloud-Modelle bieten Sicherheitsstandards, die europäischen Vorgaben entsprechen. Entscheidend ist ein strategischer Ansatz: Verwaltungen sollten frühzeitig definieren, welche Prozesse sich für den Cloud-Betrieb eignen, wie die Datenhoheit gesichert bleibt und welche Governance-Regeln für Transparenz und Nachvollziehbarkeit sorgen. So lässt sich der Weg in die Cloud schrittweise und kontrolliert gestalten – mit der Perspektive, RPA künftig stärker als skalierbare Plattformtechnologie zu nutzen und den Weg hin zu Agentic Automation (also autonomen KI-Agenten) zu ebnen.

Technologie allein verändert aber noch keine Organisation. Einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren bei RPA liegt in der People Transformation – also in der aktiven Einbindung, Qualifizierung und Motivation der beteiligten Mitarbeitenden. Automatisierung verändert Arbeitsweisen und Rollen weg von repetitiven Routineaufgaben hin zu anspruchsvolleren mehrwertorientierten Tätigkeiten. Anstatt Daten manuell zu erfassen und zu

bearbeiten, steuern Mitarbeitende künftig Softwareroboter, prüfen Ergebnisse und entwickeln neue Prozessideen. Diese Veränderungen müssen erklärt, begleitet und gestaltet werden. Transparenz ist dabei ebenso wichtig wie Weiterbildung: Wenn Beschäftigte verstehen, welchen Nutzen RPA für sie selbst und die Organisation bringt, steigen Akzeptanz und Beteiligung. Hierzu sollten Schulungsprogramme zum Thema robotergestützte Prozessautomatisierung entwickelt werden.

Zentral ist ein interdisziplinärer Ansatz, bei dem IT, Fachbereiche und Personalentwicklung gemeinsam agieren. Pilotprojekte, praxisnahe Schulungen und kontinuierlicher Austausch fördern Vertrauen und Experimentierfreude. Der kulturelle Wandel ist also keine Nebenaufgabe, sondern ein zentraler Bestandteil jeder Automatisierungsstrategie. Robotic Process Automation ist dabei ein Schlüsselbaustein für moderne Verwaltungen, insbesondere unter den aktuellen Rahmenbedingungen knapper Kassen und wachsender Aufgaben. Wenn Kommunen es schaffen, die Dimensionen Prozessauswahl, architektonische Rahmenbedingungen, technologische Trends und People Transformation zu verbinden, wird RPA zu mehr als einem Effizienzwerkzeug – es wird zum Symbol für eine lernende, zukunftsfähige Verwaltung.

Dr. Lina Harispuru ist Programmmanagerin Prozessautomatisierung beim Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation der Stadt Nürnberg; Wolfgang Landmann ist Abteilungsleiter Business Services beim Amt für Informationstechnologie der Stadt Nürnberg.

Praxisnahe Lösungen

Esra Alkhateeb

Wie sich Forschungsergebnisse in konkrete, praxistaugliche KI-Anwendungen überführen lassen, zeigt die Initiative URBAN.KI. Gemeinsam mit Kommunen wurden neun Use Cases zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Verwaltung und Stadtentwicklung erarbeitet.

Die Initiative URBAN.KI versteht sich als bundesweite Plattform, die Kommunen dabei unterstützt, Künstliche Intelligenz praxisnah, verantwortungsvoll und wirkungsvoll zu entwickeln und einzusetzen. Im Fokus steht dabei die Frage, wie Städte und Landkreise Digitalisierung und KI so nutzen können, dass Mitarbeitende entlastet und Prozesse beschleunigt werden sowie Bürgerinnen und Bürger unmittelbar profitieren. Als Projekt der Stadt Gelsenkirchen, koordiniert durch die Westfälische Hochschule Gelsenkirchen und in Zusammenarbeit mit Partnern wie den Fraunhofer-Instituten IAIS und FOKUS sowie dem Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI), entwickelt URBAN.KI konkrete Prototypen und stellt die Ergebnisse auf Open-Source-Basis zur freien Nachnutzung bereit.

Die Jahrestagung Ende November 2025, zu der rund 200 Vertreter aus Kommunen, Politik, Verwaltung und Wissenschaft an der Westfälischen Hochschule Gelsenkirchen zusammenkamen, bot unter dem Motto „What’s next, URBAN.KI?“ eine Plattform für den Austausch über den Stand der KI-Anwendungen im Projekt und die Frage, wie Forschungsergebnisse erfolgreich



Die Jahrestagung URBAN.KI informierte über den Stand der KI-Anwendungen im Projekt.*

in reale Verwaltungs- und Planungsprozesse übertragen werden können.

Ein zentrales Element von URBAN.KI sind die mit den Kommunen gemeinsam entwickelten Use Cases, die zeigen, wie Künstliche Intelligenz in der kommunalen Verwaltung und Stadtentwicklung eingesetzt werden kann. Auf der Jahrestagung wurden neun Prototypen vorgestellt und anschließend in Deep-Dive-Workshops im Detail präsentiert.

Die Use Cases decken die Bereiche Stadt- und Mobilitätsplanung, Umweltplanung, Bevölkerungsschutz, Energieberatung, digitale Verwaltung, IT-Sicherheit und

Bürgerbeteiligung ab. Die Workshops boten Raum für intensive Diskussionen über Chancen, Grenzen und Anpassungen, die für die breite Anwendung in verschiedenen Kommunen nötig sind, zeigten aber auch neue Bedarfe seitens der Kommunen auf.

Das Projekt Sursentia aus dem Kreis Recklinghausen etwa analysiert urbane Flächen: KI-gestützte Systeme erkennen Versiegelungen, Gründächer und Solaranlagen auf Basis von Luftbildern und digitalen

* v.l.: Susanne Wieseler, Moderatorin; Manfred vom Sondern, CIO der Stadt Gelsenkirchen; Renate Mitterhuber, BMWSB; Professor Andreas Meyer-Falcke, Botschafter URBAN.KI; Andree Pruin, Deutscher Landkreistag

Oberflächenmodellen und ermöglichen eine deutlich schnellere, regelmäßige Auswertung. Parallel dazu entsteht mit dem Use Case aus dem Kreis Unna die universelle KI-Engine aviary, die modulare Luftbildauswertungen erlaubt und Kommunen eine flexible Nutzung von KI-Modellen ohne zusätzlichen Entwicklungsaufwand ermöglicht. Professor Christian Kuhlmann, Leiter des geospaitial Lab der Westfälischen Hochschule, meint dazu: „Zur Anwendung von KI-Modellen auf Luftbildern müssen Daten geladen, vorverarbeitet, die Ergebnisse aufbereitet und in geeigneter Form abgelegt werden. Dies bedeutet für Kommunen in der Regel aufwendige Integrationsarbeit. Mit dem Toolset und dem Konfigurations-Wizzard von aviary werden die Integration und Ausführung der Modelle im kommunalen Umfeld extrem erleichtert.“

Im Bereich Mobilität testet der Landkreis Osnabrück mit AIMOS, wie ein On-Demand-Nahverkehrsservice durch KI optimiert werden kann. Die Anwendung analysiert Fahrtanfragen, erkennt Nachfragemuster und erlaubt Prognosen über typische Nutzungsszenarien, sodass Angebote passgenau auf die Bedürfnisse der Bevölkerung abgestimmt werden können.

Auch die Energie- und Klimaschutzberatung wird durch KI effizienter: Mit SmartEnergie erhalten Bürgerinnen und Bürger schnelle, verlässliche Informationen zu Förderprogrammen, Energieeffizienz und Klimaschutzmaßnahmen aus dem Landkreis Wittmund. Die KI recherchiert automatisch relevante öffentliche Inhalte, erstellt strukturierte Antworten und ent-

lastet Mitarbeitende, während die finale Beratung weiterhin durch Menschen erfolgt. Das verwandte Projekt SovIA der Stadt Herten unterstützt Kommunen bei der automatisierten Prüfung der Solarpflicht auf Dächern und erleichtert die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.

Mit MapChatAI werden Karten und Geodaten in Leipzig bürger-nah zugänglich: Ein KI-gestützter Chatbot beantwortet Fragen zu Infrastruktur, Routenplanung oder städtischen Angeboten in einfacher Sprache – sowohl textlich als auch über Voice-Schnittstellen. Ergänzend sorgt UrbanShieldAI für IT-Sicherheit in Solingen. Die Anwendung analysiert automatisch IT-Systeme, erkennt Risiken und priorisiert Handlungsempfehlungen, um die digitale Handlungsfähigkeit zu stärken.

Auch die Verwaltung selbst profitiert von KI-Lösungen: Das Pilotprojekt ArchivAIr der Stadt Heiligenhaus ermöglicht die Digitalisierung und strukturierte Aufbereitung von Bauakten, die zuvor nur als unstrukturierte Scans vorlagen. Durch KI werden Dokumente klassifiziert, Metadaten extrahiert und Akten durchsuchbar gemacht – ein erheblicher Effizienzgewinn für Genehmigungsverfahren. Und schließlich unterstützt AirGuardAI – der Use Case aus der Stadt Schwerte – den Schutz der Bevölkerung, indem Luftschadstoffbelastungen prognostiziert und frühzeitige Warnungen ermöglicht werden.

Die Use Cases zeigen, wie URBAN.KI Forschungsergebnisse in konkrete, praxisfähige Anwendungen überführt. Die Lösungen decken ein breites Spektrum kom-

munaler Herausforderungen ab, entlasten Mitarbeitende, verbessern Serviceangebote und liefern wertvolle Daten für fundierte Entscheidungen. In der bisherigen Projektlaufzeit von URBAN.KI wurde deutlich, dass Kommunen bedarfsorientierte, einfach anwendbare KI-Lösungen benötigen, die idealerweise interkommunal entwickelt werden, um den breiten Transfer erprobter Anwendungen zu ermöglichen. Gleichzeitig zeigte sich, dass der Aufbau von Kompetenzen im Umgang mit KI in den Verwaltungen eine zentrale Voraussetzung für nachhaltigen Erfolg ist. Marlene Damerau, Projektverantwortliche seitens der Stadt Gelsenkirchen, betont: „URBAN.KI macht sichtbar, dass die Zukunft kommunaler KI nicht aus Leuchttürmen entsteht, sondern aus Netzwerken: aus geteiltem Wissen, geteilten Daten und geteilter Verantwortung.“

Vor diesem Hintergrund beantragt die Stadt Gelsenkirchen Fördermittel im 5-StandorteProgramm. Es richtet sich an die fünf besonders vom Kohleausstieg betroffenen Standorte im Ruhrgebiet – darunter auch Gelsenkirchen – und dient der strukturellen Neuausrichtung: Ziel ist es, Innovation, Wertschöpfung und Beschäftigung zu stärken, neue Wirtschafts- und Technologieimpulse zu setzen und nachhaltige Projekte zu fördern.

Esra Alkhateeb ist Kommunikationsmanagerin bei der Gelsenkirchener Kommunalen Datenzentrale, dem IT-Dienstleister der Stadt Gelsenkirchen.

Link-Tipp

Weitere Informationen unter:

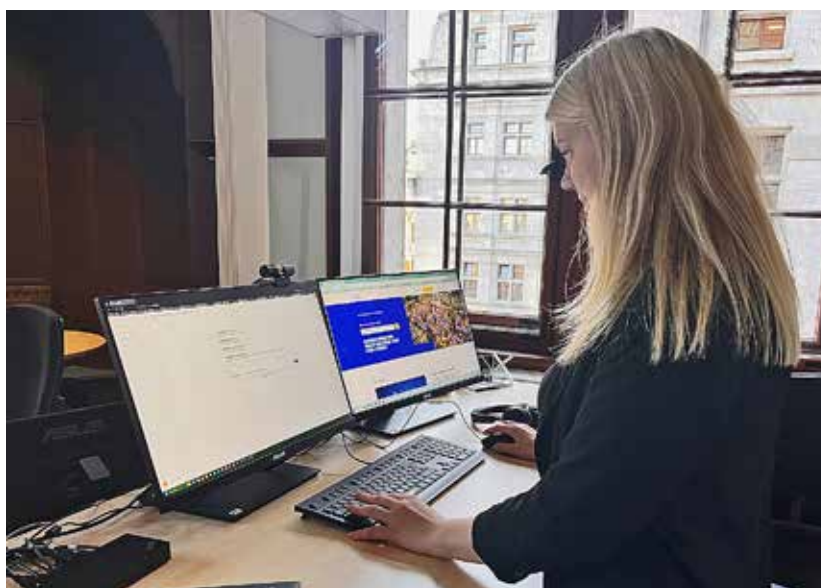
- <https://urban-ki.de>

KI-Fuchs spürt Wissen auf

Daniel Krüger

Leipzig setzt mit dem KI-Fuchs neue Maßstäbe im Wissensmanagement. Das auf Open Source basierende System kombiniert ein multimodales Sprachmodell mit internem Verwaltungswissen, schafft damit Effizienzgewinne und deckt Bürokratieabbau-Potenziale auf.

Die Stadt Leipzig geht das Thema Künstliche Intelligenz bewusst strukturiert an. Bevor der erste KI-Prototyp zum Einsatz kam, hat die sächsische Kommune ein umfassendes KI-Ökosystem aufgebaut. Dazu gehören eine KI-Leitlinie, ein Fragenkatalog zur Bewertung von KI-Anwendungen, ein KI-Register für Transparenz sowie eine Dienst-anweisung zum Umgang mit Künstlicher Intelligenz. Dieser Governance-Rahmen bildet das Fundament für einen verantwortungsvollen und zielgerichteten KI-Einsatz in der Verwaltung.



Stadt Leipzig

LeoGPT ist das Herzstück der Leipziger KI-Initiative.

Herzstück der Leipziger KI-Initiative ist LeoGPT – eine selbstbetrie-bene, auf Open Source basierende WebOpenUI-Plattform mit multi-modalem Back End. Anders als bei kommerziellen Cloud-Lösungen verbleiben alle Daten auf eigener Infrastruktur, was datenschutzrechtlich unbedenklich ist und die digitale Souveränität der Kommune sichert. Das System kann nicht nur Text verarbeiten, sondern auch Bilder, Dokumente und andere Medienformate analysieren.

Die wahre Innovation entsteht jedoch erst durch die Kombination von LeoGPT mit internem Verwaltungswissen – dem sogenannten

KI-Fuchs. Während LeoGPT als allgemeines Sprachmodell grundlegende Anfragen bearbeitet, entstehen durch die Einspeisung fachspezifischer Daten spezialisierte Anwendungen für unterschiedliche Verwaltungsbereiche. Diese unterstützen die Mitarbeitenden bei ihrer täglichen Arbeit durch den schnellen Zugriff auf internes Fachwissen.

Die Funktionsweise ist dabei denkbar einfach: Das System durchsucht große Mengen an Dokumenten, Notizen, Dienst-anweisungen und Gesetzestexten und liefert präzise Antworten mit vollständigen Quellennachweisen. Die hohe Trefferqualität überzeugt in der Praxis:

In ersten Pilotprojekten konnten bis zu 80 Prozent der wiederkehrenden Anfragen automatisiert beantwortet werden. Was vorher Stunden an Recherchearbeit kostete, erledigt der KI-Fuchs in Sekunden.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Wissen geht nicht mehr mit einzelnen Personen verloren, sondern wird systematisch gesichert und für alle verfügbar gemacht. Das Onboarding neuer Mitarbeitender beschleunigt sich erheblich, wenn sie ihre Fragen direkt an den KI-Fuchs richten können, der rund um die Uhr verfügbar ist. Teams werden spürbar entlastet, weil wiederkehrende Standardanfragen

nicht mehr manuell bearbeitet werden müssen. Und das Wissen selbst profitiert von einer KI-gestützten Qualitätssicherung, die Widersprüche aufdeckt und Aktualisierungsbedarf signalisiert. Man kann hier von einer Demokratisierung des Wissens sprechen, denn der KI-Fuchs nivelliert hierarchische Wissensstrukturen und macht Expertise unabhängig von Personen und Positionen zugänglich.

Doch der KI-Fuchs kann noch mehr: Er wird zum Werkzeug für systematischen Bürokratieabbau. Denn während das System interne Anfragen bearbeitet, analysiert es nebenbei die zugrunde liegenden Prozesse und Dokumente. Diese Transparenz ist Gold wert. Erstmals lässt sich datenbasiert erkennen, welche internen Prozesse optimierungsbedürftig sind und wo sich Digitalisierung wirklich lohnt. Der KI-Fuchs zeigt auf, wo bürokratische Hürden bestehen, die eigentlich überflüssig sind. Er identifiziert Redundanzen in Dokumenten und Abläufen. Und er macht sichtbar, wo Regelwerke so komplex geworden sind, dass selbst erfahrene Mitarbeitende Mühe haben, sie anzuwenden.

Ein konkretes Beispiel: Wenn das System bei der Suche nach bestimmten Regelungen immer wieder auf widersprüchliche oder veraltete Passagen in Dienstabweisungen stößt, signalisiert es Handlungsbedarf. Die internen Vorschriften können dann gezielt überarbeitet werden – verständlicher formuliert, konsistenter in der Anwendung, effizienter in der Umsetzung. Das gleiche Prinzip funktioniert bei Verfahrensbeschreibungen oder internen Ge-

nehmigungsprozessen. Die Stadt Leipzig nutzt diese Erkenntnisse aktiv und prüft derzeit, ob und in welcher Form die Ausbildung interner Wissensmanagerinnen und Wissensmanager sinnvoll ist. In Workshops wird systematisch erfasst, wo Optimierungspotenziale liegen. Der KI-Fuchs liefert die Datengrundlage, die menschliche Expertise bewertet die Ergebnisse und entwickelt Lösungen.

Dabei wird Künstliche Intelligenz den Menschen nicht vollständig ersetzen. Im Gegenteil: Die KI übernimmt repetitive Aufgaben und schafft dadurch Freiräume für anspruchsvolle Tätigkeiten, die echte Fachkompetenz und menschliches Urteilsvermögen erfordern. Komplexe Einzelfälle, Ermessensentscheidungen, Beratungsgespräche – hier bleibt der Mensch unverzichtbar. Die KI fungiert als intelligenter Assistent, der zuarbeitet, entlastet und dabei unterstützt, bessere Entscheidungen zu treffen.

Natürlich gibt es auch Herausforderungen. Die Aktualität der Daten im KI-Fuchs muss kontinuierlich gewährleistet werden – veraltete Informationen führen zu falschen Auskunft. Die Qualität der eingelesenen Daten, das sogenannte Embedding, entscheidet über die Antwortqualität. Und nicht zuletzt braucht es Akzeptanz bei den Mitarbeitenden, die das System nutzen und mit Leben füllen sollen. Leipzig begegnet diesen Herausforderungen mit einem durchdachten Change-Management: Sensibilisierungspapiere erklären die Technologie verständlich, Schulungen befähigen zur praktischen Nutzung, und ein Experimentierraum lädt zum Ausprobieren ein. Die Devise

lautet: „Nur KI(ne) Panik“ – ein Wortspiel, das Programm ist.

Was Leipzig vormacht, ist grundsätzlich auf andere Kommunen übertragbar. Die Open-Source-Basis ermöglicht es, das System ohne Lizenzkosten zu nutzen und an eigene Bedürfnisse anzupassen. Kleinere Kommunen können in Kooperation profitieren, größere Städte können das Modell ausbauen und weiterentwickeln.

Der KI-Fuchs zeigt exemplarisch, wie Künstliche Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung sinnvoll eingesetzt werden kann: technisch souverän, datenschutzkonform, effizient und mit klarem Nutzen für Mitarbeitende und Bürgerschaft. Und er demonstriert, dass KI nicht nur Prozesse beschleunigt, sondern auch hilft, Bürokratie kritisch zu hinterfragen und gezielt abzubauen.

„Künstliche Intelligenz ist für uns kein Selbstzweck, sondern ein Werkzeug, um die Arbeit der Verwaltung zu verbessern. Ob bei der Beschleunigung von Verwaltungsprozessen, der Optimierung von Verkehrsströmen oder der Unterstützung unserer Mitarbeitenden – KI hilft uns, effizienter, transparenter und bürgernäher zu handeln. Wichtig ist uns dabei immer der verantwortungsvolle Umgang mit Daten und die klare Orientierung am Gemeinwohl“, kommentiert Tino Beirau, Leiter IT-Servicemanagement im Amt für Digitalisierung und Organisation der Stadt Leipzig.

Daniel Krüger ist als IT-Innovationsmanager für die Koordination KI & Automatisierung im Amt für Digitalisierung und Organisation der Stadt Leipzig tätig.

Chatbot JOST antwortet

Jeanett Conquest

Um die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern zu optimieren, hat der Kreis Osnabrück den Chatbot JOST in Betrieb genommen. Er antwortet rund um die Uhr.

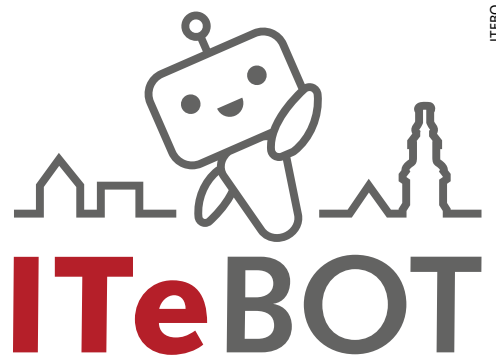
Im Kreis Osnabrück soll die Qualität des Bürgerservices noch besser werden. So lautet ein Ziel der Digitalisierungsagenda der niedersächsischen Kommune. Um dieses zu erreichen, setzt sie unter anderem moderne Bot-Technologie ein, welche die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern verbessern kann. Denn diese wünschen sich, unabhängig von Öffnungszeiten oder dem genutzten Kanal, schnelle Antworten. „Unsere Welt wird zunehmend digitaler, die Kommunikation schneller“, erklärt Stephan Jarvers aus der Abteilung Organisation und Digitalisierung. „Wir wollen den Bürgerinnen und Bürgern dennoch nah sein, ihnen eine hohe fachliche Qualität und permanente Verfügbarkeit bieten.“

Die Suche nach einer passenden Bot-Lösung hatte der Landkreis zunächst eigenständig begonnen. Nachdem eine mögliche Anwendung identifiziert worden war, trat ITEBO hinzu. Als strategischer Partner für die Digitalisierung der Verwaltung übernahm das Unternehmen die Ausschreibung, koordinierte die Umsetzung und sorgte dafür, dass der Bot erfolgreich in Betrieb genommen werden konnte. „Unsere Aufgabe war es, den Landkreis zu unterstützen und sicherzustellen, dass das Projekt

technisch und vergaberechtlich einwandfrei umgesetzt wird“, fasst Thorsten Grell, verantwortlicher Projektleiter bei ITEBO zusammen. „So entsteht ein Service, der sowohl effizient als auch zukunftssicher ist.“

Seine Arbeit nahm der Osnabrücker Chatbot – er bekam den Namen JOST – dann im Frühjahr 2025 auf. Seitdem beantwortet er die Anliegen der Bürgerschaft automatisch zu jeder Tages- und Nachtzeit. Typische Anfragen wie Informationen zum Führerscheinumtausch oder Terminvereinbarungen können sofort bearbeitet werden, ohne dass die Mitarbeitenden involviert sind. „Vor allem außerhalb unserer Öffnungszeiten wird JOST sehr gern genutzt“, beobachtet Stephan Jarvers. Ein weiterer Vorteil: JOST kann in mehreren Sprachen antworten, wobei deutsch, englisch und ukrainisch in Osnabrück am gefragtsten sind.

„Die Konfiguration von JOST war denkbar einfach“, beschreibt Jarvers die schnelle Einrichtung des digitalen Assistenten. „Wir mussten keine Leistungsbeschreibungen hinterlegen, da das generative Sprachmodell des Chatbots als Quelle unsere bestehenden Internetseiten



Der Osnabrücker Chatbot trägt den Namen JOST.

nutzt. Einzig die Öffnungszeiten der verschiedenen Abteilungen und Bürgerbüros führten anfangs zu Halluzinationen. JOST lernt jedoch stetig dazu, sodass sich auch an dieser Stelle fortlaufend Verbesserungen zeigen.“

Der Chatbot ist nur ein erster Schritt: Mit der Zeit werden weitere Services in der Kreisverwaltung Osnabrück automatisiert. „Als nächstes setzen wir den Voicebot um, Bürgerinnen und Bürger können dann auch mit JOST telefonieren. Und ab Januar 2026 sollen die Antworten in Leichter Sprache zur Verfügung stehen“, so Stephan Jarvers. Alle Module des Chat- und Voicebots sind durch die Ausschreibung von ITEBO abgedeckt und können sukzessive ergänzt werden.

Jeanett Conquest ist im Geschäftsbereich Vertrieb bei der ITEBO Unternehmensgruppe tätig.

Modern und bürgernah

Ein Avatar auf der Website des Märkischen Kreises unterstützt Bürger bei der schnellen Informationssuche und schafft einen modernen Zugang zur Verwaltung.

Auf der Homepage des Märkischen Kreises ist seit Kurzem ein Avatar mit einer Chat-Funktion nutzbar. Er ist laut der Kommune vor allem für Erstanfragen, die Orientierung auf der Webseite und die schnelle Informationssuche geeignet. So helfe die virtuelle Assistentin etwa beim Auffinden von Dienstleistungen und Formularen, zeige Öffnungszeiten und Kontaktwege und unterstütze bei komplexeren Anliegen mit klaren Hinweisen auf die richtigen Stellen. Dabei spreche sie etliche Sprachen, darunter englisch, französisch, spanisch und arabisch.

„Mit dem neuen digitalen Avatar schaffen wir einen modernen, bürgernahen Zugang zur Verwaltung, der unseren Service erweitert und vereinfacht“, sagt Landrat Ralf

Schwarzkopf und ergänzt: „Die Menschen in unserem Kreis und darüber hinaus erhalten rund um die Uhr Unterstützung – verständlich, direkt und barrierearm. Gleichzeitig gewinnen wir wertvolle Erkenntnisse aus den Anfragen, die uns gestellt werden. Sie helfen uns, den Informationsfluss und Abläufe zu verbessern. Die digitale Assistentin ist ein weiterer wichtiger Schritt, uns fit für die digitale Zukunft zu machen.“

Andreas Lüsebrink, Fachdienstleiter Digitalisierung und IT beim Märkischen Kreis, erläutert: „Für viele Menschen ist es bereits selbstverständlich, digitale Assistenten zu nutzen. Mit dem Avatar bauen wir auf ein Angebot, das sowohl den Einwohnern unseres Kreises als auch uns hilft. Denn wir entlasten

klassische Service-Hotlines und erhalten belastbare Auswertungen für die Weiterentwicklung unserer Webseite. Ergo: ein Gewinn für alle.“

Begleitet wurde die Einführung des Avatars durch Südwestfalen-IT (SIT). Der digitale Assistent ist Teil eines gemeinsamen Innovationsprojekts, bei dem Kommunen und SIT eng zusammenarbeiten, um moderne Technologien wie KI-Anwendungen praktisch und sicher in die Verwaltungspraxis einzubinden. Ziel ist es, den Zugang zu Dienstleistungen und Informationen weiter zu vereinfachen und Prozesse noch effizienter und bürgerfreundlicher zu gestalten, teilt der Märkische Kreis weiter mit.

Die technische Basis des Avatars stammt von Humanizing Technologies aus Olpe. Das Unternehmen entwickelt KI-Avatare beispielsweise für Kommunen und Banken mit dem Ziel, digitale Kommunikation empathisch und nutzerfreundlich zu gestalten. (ba)

Anzeige

brain-SCC

Ihr Partner für Digitale Verwaltung

EfA-Digitale Baugenehmigung

„Einer für Alle“
Der Bauantrag geht online



digitale-baugenehmigung.de

VOIS-Vorgangsraum

Die zentrale Plattform für moderne Verwaltungsprozesse



vorgangsraum.de



5. Februar 2026

München

Besuchen Sie uns Vor Ort

SMARTES NIEDERSACHSEN

11.-12. Februar 2026

Hannover

Besuchen Sie uns Vor Ort



www.brain-scc.de



LinkedIn
brain-scc



Anträge schneller bearbeiten

Michael Diepold

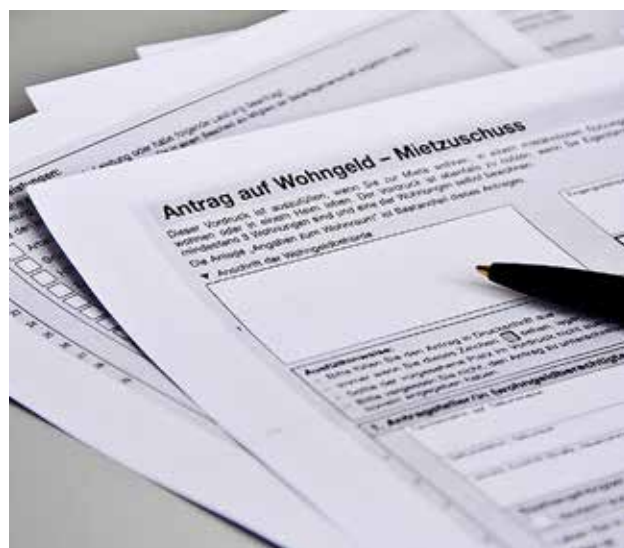
Bis ein Wohngeldantrag genehmigt wird, vergeht mitunter viel Zeit, da die Anträge oft unvollständige Angaben oder Unstimmigkeiten enthalten. Prädiktive KI weist Sachbearbeitende auf solche Inkonsistenzen hin und kann so die Bearbeitungszeit verkürzen.

Künstliche Intelligenz hat das Potenzial, die Arbeitsweise von Kommunen zu optimieren. Das gilt insbesondere für komplexe Fachverfahren wie etwa die Bearbeitung von Wohngeldanträgen. Für diese bietet sich der Einsatz von prädiktiver KI an. Im Gegensatz zur generativen KI, die neue Inhalte auf Basis von Trainingsdaten erzeugt, analysiert prädiktive KI Daten, erkennt Muster und liefert Vorhersagen oder Handlungsempfehlungen. Indem sie Prozesse strukturiert und auf Unstimmigkeiten hinweist, bietet sie sich für Verwaltungsaufgaben an. Sie unterstützt Sachbearbeitende, ohne finale Entscheidungen zu treffen.

Der Nutzen von prädiktiver KI lässt sich besonders gut anhand von Wohngeldanträgen veranschaulichen. Die Bearbeitung dieser Anträge ist komplex und personalintensiv. Seit dem Jahr 2023 haben sich die Anträge fast verdreifacht, die Zahl der Wohngeldberechtigten stieg von rund 600.000 auf etwa zwei Millionen. Bei vielen Wohngeldstellen warten Antragstellende bis zu einem Jahr auf die Zahlung von Wohngeld. Das liegt oft an der Qualität der Anträge, etwa wenn sie unvollständige Angaben enthalten, Nachweise fehlen oder

nicht zueinanderpassen. So kommt es beispielsweise vor, dass die angegebenen Einkünfte nicht mit den eingereichten Gehaltsabrechnungen übereinstimmen oder die Zahl der Haushaltsmitglieder unterschiedlich angegeben wird. Jede Diskrepanz erfordert eine sorgfältige manuelle Prüfung. Das kostet Zeit und führt zu einem Bearbeitungsstau.

Hier setzt prädiktive KI an. Sie erstellt von jedem Antrag einen Digitalen Zwilling. Alle Unterlagen, egal ob digital übermittelt oder von Papier eingescannt, werden digitalisiert, strukturiert und zueinander in Beziehung gesetzt. Das System erkennt automatisch, welche Nachweise zu welchem Antrag gehören, ordnet sie den richtigen Kategorien zu und markiert fehlende Dokumente. Dabei werden nicht nur formale Kriterien wie Datum, Signaturen oder Anlagen geprüft, sondern auch inhaltliche Konsistenzen analysiert. So kann das System prüfen, ob Einkommensangaben mit Gehaltsnachweisen oder Bescheiden übereinstimmen, ob die



Prädiktive KI weist auf Unstimmigkeiten im Wohngeldantrag hin.

Anzahl der Personen im Haushalt plausibel ist und ob die Angaben zu Wohngeldberechtigung und Mietkosten konsistent sind. Alle diese Prüfungen liefern strukturierte Hinweise für die Sachbearbeitenden, die auf potenzielle Unstimmigkeiten aufmerksam machen.

Ein modernes Fachverfahren integriert diese KI-Unterstützung nahtlos in den Bearbeitungsprozess. Alle Anträge werden automatisch auf Vollständigkeit und Konsistenz überprüft, unabhängig vom Einreichungsweg. Sachbearbeitende erhalten detaillierte Prüfungsergebnisse sowie konkrete Hinweise auf Unstimmigkeiten oder Fehler, zum Beispiel welche Unterlagen

noch nachgefordert werden sollten. Die Mitarbeitenden entscheiden anschließend, welche Schreiben an Bürgerinnen und Bürger erstellt werden. Das System liefert Vorschläge, keine fertigen Schreiben. So entlastet es das Personal von Routinearbeiten, während die Verantwortung für Entscheidungen vollständig bei den Menschen bleibt.

Darüber hinaus ermöglicht der Digitale Zwilling eine lückenlose Dokumentation. Vollständig geprüfte Antragsdaten werden direkt in das Fachverfahren und die elektronische Akte übernommen. Doppeltes Erfassen entfällt; und die Verwaltung kann jederzeit nachvollziehen, welche Prüfungen durchgeführt und welche Vorschläge von der Anwendung generiert wurden. Dies erleichtert nicht nur die interne Qualitätssicherung, sondern auch eventuelle Nachprüfungen, Audits oder Auswertungen.

Der Nutzen für Kommunen sowie Bürgerinnen und Bürger liegt auf der Hand. Bearbeitungszeiten verkürzen sich, Rückstände werden

abgebaut, Fehlerquoten sinken. Sachbearbeitende gewinnen Kapazitäten für komplexere Fälle, die Konzentration auf Routineprüfungen wird reduziert und die Bearbeitung wird planbarer. Für Bürgerinnen und Bürger bedeutet das schnellere, transparentere und verlässlichere Entscheidungen. Besonders bei stark steigenden Antragszahlen ist die Skalierbarkeit entscheidend. Das System unterstützt bei der Vorprüfung aller Anträge, sorgt für konsistente Daten und ermöglicht eine strukturierte Bearbeitung selbst bei hohem Aufkommen.

Künstliche Intelligenz wird die Weiterentwicklung kommunaler Fachverfahren in Zukunft maßgeblich beeinflussen. Besonders prädiktive KI-Systeme unterstützen dabei, die Qualität von Daten zu verbessern, Arbeitsabläufe reibungsloser zu gestalten und die Mitarbeitenden zu entlasten. Diese Systeme treffen keine eigenständigen Entscheidungen und tragen nicht die alleinige Verantwortung, sondern geben hilfreiche Hinweise, strukturieren Informationen und machen durch

ihre Analysen und Vorschläge die Arbeit einfacher und effizienter.

Kommunen, die schon jetzt auf KI-gestützte Verfahren setzen, profitieren von schnelleren Bearbeitungszeiten, verlässlicheren Daten und weniger Belastung für das Personal. So entsteht eine moderne und digitale Verwaltung, die den Menschen vor Ort in den Mittelpunkt stellt und leistungsfähig bleibt. Das Beispiel Wohngeld zeigt, wie KI im Alltag der Verwaltung konkret unterstützen kann: durch Klassifizierung von Anträgen, Konsistenzprüfung von Nachweisen, Vorschläge für Nachforderungen und die Integration in elektronische Akten. Die Kombination aus prädiktiver KI, Digitalem Zwilling und strukturierten Prozessen macht die Bearbeitung effizienter, transparenter und verlässlicher, ein entscheidender Schritt in Richtung Fachverfahren der Zukunft.

Michael Diepold ist in der Stabsstelle Digitale Verwaltung bei der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) tätig.

Anzeige

Mitdenken, Mitschreiben – Der smarte Sitzungsdienst

Was früher Zeit kostete, geht heute blitzschnell: Dank künstlicher Intelligenz wird die Protokollierung von Sitzungen zum Kinderspiel. Aus gesprochenen Worten entstehen automatisch präzise Texte – transkribiert und jederzeit editierbar. So wird jede Sitzung nicht nur dokumentiert, sondern intelligent begleitet.

Schneller erfassen. Besser arbeiten. Smarte Verwaltung von heute.

sitzungsdienst.net/ki-audiomanagement

STERNBERG



Besuchen Sie uns in Bielefeld auf der KommDIGITALE

Terminagent erfüllt Wünsche

Denise Hoppe

In Düsseldorf stand das Amt für Einwohnerwesen lange vor der Herausforderung, den Bürgerservice effizient und gleichzeitig bürgerfreundlich zu gestalten. Gelungen ist das der Stadt mithilfe eines Terminagenten.

Harald Wehle, Leiter des Amtes für Einwohnerwesen der nordrhein-westfälischen Landeshauptstadt Düsseldorf, koordiniert mit seinem Team die elf Bürgerbüros, das Standesamt sowie das Straßenverkehrsamt der Stadt und betreut rund 648.000 Einwohnende. Gemeinsam mit Carsten Meyer, Sachgebietsleiter des Bürgerbüros Innenstadt, hatte er die Aufgabe, die Terminvergabe von einem traditionellen System zu einer effizienten, verlässlichen und verständlichen Lösung zu transformieren.

Arbeiteten die Düsseldorfer Bürgerbüros zuvor mit klassischen Aufrufmarken, was unter anderem zu langen Wartezeiten, unübersichtlichen Abläufen und einer hohen Belastung für die Mitarbeitenden führte, wurde ab dem Jahr 2012 ein erstes System eingeführt, das Termine für die Zukunft ermöglichte. Spontanbesuche wurden intern in Termine umgewandelt, indem vor Ort am Markendrucker entsprechende Zeiten vergeben wurden. Trotz dieser Anpassungen blieb die Terminplanung jedoch ein

Spagat zwischen Planbarkeit und spontaner Flexibilität, insbesondere in stark frequentierten Zeiten vor Feiertagen oder Ferien – die Frustration wuchs. Die Bürgerinnen und Bürger erhielten Absagen, wenn alle Termine ausgebucht waren und mussten daher wiederholt die Online-Terminvergabe aufrufen, um nach einem Termin zu suchen. Dies war zeitraubend und aufwendig und führte immer wieder zu Beschwerden. Vor diesem Hintergrund wurde im Rahmen einer Ausschreibung eine neue Softwarelösung gesucht. Unter Einbindung ihres IT-Dienstleisters ITK Rheinland definierte die Stadt Düsseldorf die Anforderungen an ein System, das zuverlässig, einfach bedienbar und für die Bürger transparent ist. „Ein zentrales Element unserer Überlegungen war von Beginn an der Terminagent“, berichten Harald Wehle und Carsten Meyer. „Die Idee: Der Terminagent soll Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit geben, ihre Terminwünsche zu hinterlegen, wenn aktuell keine freien Zeiten verfügbar sind, damit diese später automatisch bedient werden können.“

sich. So erforderte die Umstellung ein tiefes Verständnis der neuen Software und ihrer Begrifflichkeiten. Nicht ganz einfach war es zudem, bestehende Prozesse in dem neuen System abzubilden und zwischen dem Fachamt, dem IT-Dienstleister ITK Rheinland und dem Hersteller Kommunix zu koordinieren. Insbesondere die Abstimmung mit Kommunix war komplex, da unterschiedliche Sichtweisen auf die Anpassung der Software bestanden – was vor allem zu Beginn des Projekts eine echte Herausforderung darstellte. Nach vielen Abstimmungsrunden und einer intensiven Zusammenarbeit konnte die Einführung aber schließlich erfolgreich abgeschlossen werden. „Die Ersteinrichtung ist komplex, weil man viele Module und Zusammenhänge erst begreifen muss“, sagt dazu Carsten Meyer. „Für die Bürgerinnen und Bürger ist das System aber absolut verständlich – Beschwerden dazu haben wir keine.“

Eine Herausforderung blieb allerdings auch nach der Einführung von VOIS|TEVIS offen: der Terminagent. Die Umsetzung erforderte die Übersetzung fachlicher Anforderungen in die Logik der technischen Komponente – ein großes Projekt. Details wie Buchungszeitpunkte,

Link-Tipp

Weitere Informationen zur Lösung unter:

- www.kommunix.de/produkte/vois-tevis

Die Einführung der Software VOIS|TEVIS im Dezember 2022 brachte anfänglich einige Schwierigkeiten mit

Abläufe und Priorisierung mussten präzise definiert werden, damit das System funktionieren konnte. „Der Teufel steckt im Detail – man muss einer Software erklären, wann der Agent buchen darf“, erläutert Sachgebietsleiter Carsten Meyer. Im Januar 2024 konnte der Terminagent dann erfolgreich live geschaltet werden. Seit der Einführung erreichen die Stadt Düsseldorf keine Beschwerden mehr über nicht verfügbare Termine. Bürgerinnen und Bürger können mithilfe des Agenten ihre Wünsche hinterlegen und werden automatisch benachrichtigt, sobald ein für sie passender Termin frei wird. Das hat den Bürgerservice in Düsseldorf nach Angaben von Wehle und Meyer spürbar verbessert und den Arbeitsalltag der Beschäftigten erheblich entlastet. „Der Terminagent hat die Reklamationen über fehlende Termine praktisch auf Null reduziert“, freut sich Carsten Meyer.

Insgesamt hat die Lösung VOIS|TEVIS die Arbeitsabläufe in den Bürgerbüros grundlegend verbessert. Ein entsprechender Prozess sorgt dafür, dass nur eingetragene Personen aufgerufen werden, Leeraufrufe entfallen und Wartezeiten werden reduziert. Mitarbeitende können effizienter arbeiten, Unterbrechungen werden minimiert und die Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger ist deutlich gestiegen. Carsten Meyer: „Wir haben weniger Störungen im Ablauf, weil die Aufrufe präziser gesteuert werden. Leeraufrufe gibt

es nicht mehr – das spart Zeit und Nerven.“

Durch den Terminagenten entfällt zudem die manuelle Bearbeitung von Terminwünschen. Die Software sorgt dafür, dass täglich etwa 2.000 Vorgänge über alle Bürgerbüros hinweg effizient abgewickelt werden. Innerhalb von zwei Jahren



Düsseldorfer Bürgerbüros arbeiten jetzt effizienter.

wurde der Terminagent rund eine Million Mal genutzt, was den Erfolg und die hohe Akzeptanz verdeutlicht. „Ein Terminalsystem, das stabil läuft, ist ein großer Wurf für Dienstleistungsorientierung und Verlässlichkeit gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern“, zeigt sich Amtsleiter Harald Wehle zufrieden.

Trotz des Erfolgs haben die Verantwortlichen in Düsseldorf für die Zukunft bereits weitere Pläne. So erfolgt derzeit etwa die Erfassung der Mitarbeiterschichten zur Berechnung der Terminkapazitäten noch manuell. Künftig sollen die Beschäftigten ihre Arbeitszeiten selbst im System hinterlegen, sodass verfügbare Termine automatisch freigeschaltet werden. Anderen Verwaltungen, die über die Einführung einer Lösung wie VOIS|TEVIS

nachdenken, empfehlen Harald Wehle und Carsten Meyer, systematisch vorzugehen. „Zunächst sollte unbedingt eine Testumgebung genutzt werden, in der ein kleines Bürgerbüro nachgebaut wird“, schlagen sie vor. „So können die Abläufe in Ruhe ausprobiert und mögliche Herausforderungen frühzeitig identifiziert werden.“ Zudem sei es ratsam, nicht sofort alle Funktionen zu aktivieren, sondern sich zunächst ein genaues Bild vom Aufbau des Systems zu machen. Der Check-in-Prozess sollte zudem baulich so gestaltet werden, dass alle Bürgerinnen und Bürger am Terminal vorbeigeführt werden, um Missverständnisse zu vermeiden.

„Insgesamt sind wir mit VOIS|TEVIS und insbesondere dem Terminagenten sehr zufrieden“, betonen Wehle und Meyer. „Das System erleichtert die Arbeitsabläufe deutlich und die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger ist erheblich gestiegen.“ Hervorzuheben sei außerdem die hohe Stabilität und Zuverlässigkeit des Systems, das auch dann weiterlaufe, wenn andere Komponenten oder Systeme ausfallen. „Es kam schon vor, dass der VOIS-Bereich ausgefallen ist, die Aufrufanlage aber dennoch weiterlief“, berichten sie. „Vorher hatten Störungen oft dazu geführt, dass der gesamte Ablauf still steht, jetzt laufen die Prozesse im Bürgerbüro verlässlich weiter.“

Denise Hoppe ist verantwortlich für die Pressearbeit der Kommunix GmbH, Unna.

Echtes Win-win

Das Start-up Cuckoo Coding und der E-Government-Spezialist NOLIS haben eine App für Kommunen entwickelt. Die Geschäftsführerinnen Mira Jago, Cuckoo Coding, und Maren Warnecke, NOLIS, schildern ihre Erfahrungen und ziehen ein erstes Fazit.

Frau Jago, Frau Warnecke, Ihre Unternehmen arbeiten jetzt seit gut einem Jahr zusammen. Wie bewerten Sie diese Kooperation?

Maren Warnecke: Wir sind wirklich froh über die Zusammenarbeit. Das Jahr hat gezeigt, dass wir uns fachlich gut ergänzen und dass beide Seiten zuverlässig liefern. Für uns ist das besonders wertvoll, weil wir unseren kommunalen Kunden damit ein noch breiteres und besseres Angebot machen können.

Mira Jago: Ich bin sehr froh, dass ich mich nicht alleine und ohne Erfahrung in einen für mich weitgehend unbekannten Markt gestürzt habe. Heute weiß ich, welche Anforderungen und Rahmenbedingungen uns nicht bewusst waren – und vermutlich bei vielen Kommunen die Akzeptanz geschmälert hätten.

Warum hat sich NOLIS entschieden, eine App anzubieten?

Warnecke: Für uns war es eine strategische Überlegung – und natürlich auch eine wirtschaftliche Entscheidung. Der Markt für kommunale Apps ist recht speziell und es gibt hier Projekte, die mit Steuergeldern finanziert werden oder wurden. Wir haben schon früher individuelle Apps umgesetzt. Aber da war



Maren Warnecke (l.) und Mira Jago

immer die Frage: Warum nicht eine weitestgehend standardisierte App anbieten, die komplett in unsere Software-Suite integriert ist, wenig Aufwand verursacht und trotzdem eine richtig gute Lösung ist – und das zu überschaubaren Kosten? Mit Cuckoo Coding haben wir dafür den perfekten Partner gefunden.

Was waren für Cuckoo Coding wichtige Argumente für die Zusammenarbeit?

Jago: Im Herbst 2024 hatten wir gerade die Entwicklung unserer Kommunen-App abgeschlossen, und ich war mir sehr unsicher, ob ich ausgründen oder Investoren an Bord holen soll. Es hätte alles Sinn ergeben, entsprach aber nicht meinem Bauchgefühl. Und dann hat mich im richtigen Moment NOLIS

angesprochen und vorgeschlagen, dass wir uns zusammentun, da sie ihr Content-Management-System (CMS) gerne um eine App erweitern würden. NOLIS hat uns auch als Firma sehr gut gefallen: Zum einen hat es menschlich gepasst, zum anderen haben sie tiefe Marktkennntnis und ihr Produkt hat einen Anspruch an Qualität und Design, der zu unserem Anspruch passt und auf dem kommunalen IT-Markt so selten zu finden ist.

Es gibt mittlerweile viele Apps. Was zeichnet Ihr gemeinsames Produkt aus?

Warnecke: CMS und E-Government-Suite sind komplett integriert, das spart den Kommunen im Alltag richtig Zeit und Aufwand. Gleichzeitig bietet die App echten

NOLIS GmbH

Mehrwert, also guten Bürgerservice, direkten Zugang zu Onlineservices und Informationen, die gezielt auf die jeweiligen Zielgruppen zugeschnitten sind.

Jago: Um es einmal selbstbewusst zu formulieren: Das Zusammenspiel aus einer wirklich langen, herausragenden Erfahrung im kommunalen Bereich bei NOLIS

Jago: Community-Features klingen erst einmal verlockend, um den Gemeinschaftssinn zu stärken. Häufig sind dort aber nur wenige Personen aktiv, da es weitaus verbreitetere soziale Netzwerke gibt. Man bietet also kein neues Feature, auf das die Bürgerinnen und Bürger gewartet haben. Man schafft eher eine Parallelwelt mit wenig Mehrwert. Und dann ist ein solches

tig ist das gegenseitige Verständnis und Vertrauen.

Warnecke: Wir arbeiten mit ganz unterschiedlichen Partnern zusammen. Mit etablierten Anbietern ebenso wie mit Start-ups. Für uns ist wichtig, dass eine Lösung im Alltag wirklich funktioniert. Es gibt immer wieder Produkte, die auf den ersten Blick super aussehen,

„CMS und E-Government-Suite sind komplett integriert, das spart den Kommunen im Alltag richtig Zeit und Aufwand.“

und unserem tiefen Know-how in App-Design und -Entwicklung hat ein Produkt ergeben, das wirklich passt.

Gibt es bereits erste Erfahrungswerte aus Kommunen?

Warnecke: Die Rückmeldungen aus den Kommunen sind durchweg positiv. Alles, was schon auf der Website vorhanden ist, steht direkt in der App zur Verfügung. Und andere Inhalte lassen sich schnell ergänzen. Dabei geht es nicht nur um aktuelle Meldungen, sondern unter anderem um Onlineformulare, interessante Orte, Veranstaltungen und Dienstleistungen.

Jago: Ich war total erstaunt, dass es wirklich so wenig arbeitsintensiv ist, wie wir es geplant hatten. Die Gemeinde Neu Wulmstorf etwa berichtet, wie einfach es war, die App einzurichten und zu befüllen: Insgesamt gerade einmal fünf Arbeitstage für Absprachen, das Aufräumen des CMS, fürs Testen und Marketing.

Warum bietet die App keine Community-Features?

Feature eher negative Werbung für die kommunale App.

Warnecke: Wir sind uns bewusst, dass Community-Features spannend wirken und viele Anbieter damit werben. Aus unseren Gesprächen mit Kommunen wissen wir aber auch, dass solche Funktionen häufig nicht genutzt werden. Und falls doch, erzeugen sie Aufwand, weil man moderieren muss. Wir wollen unseren Kunden nur Dinge anbieten, von denen wir überzeugt sind. Das heißt aber nicht, dass Communities komplett ausgeschlossen sind: Auf besonderen Wunsch und nach eingehender Beratung können solche Funktionen individuell ergänzt werden.

Was ist wichtig für eine funktionierende Zusammenarbeit zwischen einem Start-up und einem etablierten Anbieter?

Jago: Es muss auch menschlich passen, und das tut es bei uns. Inhaltlich bringt mir die Kooperation unglaublich viel: Kein Fischen im Trüben sondern direkter Zugang zu langjähriger Erfahrung mit Kommunen. Aber mindestens ebenso wich-

aber wenn man genauer hinschaut, merkt man, dass da noch etwas fehlt, technisch oder konzeptionell. Dann sagen wir auch mal freundlich ab. Einfach, weil wir unseren Kunden nur stabile und verlässliche Lösungen anbieten wollen. Bei Cuckoo Coding und Mira war das komplett anders: sehr innovativ und gleichzeitig offen für Feedback. Das hat die Zusammenarbeit wirklich unkompliziert und angenehm gemacht.

Wie fällt Ihr Fazit nach gut einem Jahr Kooperation aus?

Warnecke: Das erste Jahr Zusammenarbeit hat uns allen Spaß gemacht. Und es geht ja weiter: Wir arbeiten noch an zahlreichen weiteren Apps, und das Interesse wächst stetig.

Jago: Ich würde sofort wieder die Kooperation mit einem solchen Partner dem Aufnehmen von Investoren vorziehen. Das geht natürlich nicht immer und für jedes Produkt, aber in unserem Fall ist es ein echtes Win-win.

Interview: Alexandra Braun

Brücken mit System bauen

Heike Blödorn

Ob Neubau, Instandsetzung oder Sanierung – das Ingenieurbüro Preihsl+Schwan unterstützt Kommunen im gesamten Lebenszyklus von Brückenbauwerken und setzt dabei auf eine durchgängige, intuitive Software.

In Deutschland gibt es rund 130.000 Brücken, für etwa 67.000 zeichnen die Kommunen verantwortlich. In den kommenden Jahren müssen tausende dieser Bauwerke saniert oder neu gebaut werden. Das Deutsche Institut für Urbanistik (Difu) geht davon aus, dass dies auf jede zweite Brücke in kommunaler Hand zutrifft.

In wirtschaftlicher Hinsicht muss die Sanierung hier häufig dem Ersatzneubau gegenübergestellt werden. Mit genau diesem Themenfeld befasst sich das Ingenieurbüro Preihsl+Schwan Beraten und Planen in Burglengenfeld. Das Unternehmen erbringt Planungsleistungen im Bereich Industrie- und Gewerbebauten sowie im Tief- und Ingenieurbau, wobei der Schwerpunkt auf dem Brückenbau liegt. Auftraggeber sind Staatliche Bauämter und Kommunen. Der Großteil der Aufträge betrifft die Sanierung von Bauwerksschäden oder die Planung von Ersatzneubauten. Das Ingenieurbüro begleitet den gesamten Prozess von der Beratung der Gemeinden zur Unterhaltungspflicht ihrer Brücken über die Bauwerksprüfung bis hin zur Planung einer möglichen Sanierungsmaßnahme. Zur Kostenplanung und -verfolgung setzen die Ingenieure die Software California ein.

Preihsl+Schwan nutzt das durchgängige AVA- und Baukostenmanagementsystem des Münchner Unternehmens G&W Software schon seit dem Jahr 1985. Die Burglengenfelder sind sowohl mit den Funktionalitäten als auch mit der Betreuung durch den Service- und Vertriebspartner BSS

BauSoftwareSysteme äußerst zufrieden. Ein wichtiger Faktor ist die Durchgängigkeit der Software, da das Büro damit alle wesentlichen Anforderungen abdecken kann – von der ersten Kostenschätzung bis hin zur Dokumentation der abgeschlossenen Baumaßnahme.

Verändert hat sich lediglich die in Burglengenfeld eingesetzte Softwarevariante. Das Dienstleistungsunternehmen nutzt jetzt die Generation CaliforniaX. Laut Florian Stiegler, Projektleiter und Fachingenieur für Brückenbau, macht sie die Einarbeitung neuer Kollegen noch unkomplizierter. Sie zeichnet sich durch eine moderne, grafisch ansprechende Oberfläche mit selbsterklärenden Dialogen sowie aussagekräftigen und intuitiven Symbolen aus. Da nur ein



Software begleitet Ersatzneubau des Burglengenfelder Irlstegs.

Drittel der Mitarbeitenden von Preihsl+Schwan regelmäßig und die Mehrheit unregelmäßig mit der Software arbeitet, kommt der intuitiven Benutzeroberfläche große Bedeutung zu.

Haben die Ingenieure früher die erste Kostenschätzung mit Excel durchgeführt, setzen sie heute das datenbankgestützte AVA-Programm ein. Dazu leiten sie aus den eingereichten Angeboten vergleichbarer Projekte den Mittelwert ab und nutzen sie für die Kostenschätzung. Sie greifen außerdem auf ein Stamm-Leistungsverzeichnis (LV) oder den Standardleistungskatalog zurück. „Wir nutzen zusätzlich zu den gespeicherten Preisen den Standardleistungskatalog STLK und das ergänzende Regelwerk für den Bau von Straßen des Bayerischen

Preihsl+Schwan Beraten und Planen GmbH

Staatsministeriums RLK StB-By“, erklärt Stiegler.

Beziehen die Bauherren Fördermittel, müssen die Kosten schon in einem frühen Stadium nach der DIN-Norm 276 gegliedert werden. Mit California ist eine automatische Kostendokumentation aller Projektstadien schnell, präzise und flexibel möglich. „Da die DIN 276 mit allen Unterkategorien hinterlegt ist, können wir die Kosten der entsprechenden Kostengruppe im Programm zuweisen und müssen diese nicht aufwendig aus der DIN herausziehen oder in Hilfswerken nachschlagen“, berichtet Stiegler. Eine detailliertere Ausarbeitung im weiteren Projektverlauf ist ebenfalls möglich.

Das Ingenieurbüro erstellt für seine Auftraggeber alle Ausschreibungsunterlagen und übermittelt die Daten in den geforderten Austauschformaten an den Bauherren. Für kleinere Kommunen stellt es die Unterlagen auf Ausschreibungsplattformen bereit. Im Optimalfall erhält Preihsl+Schwan von den

anbietenden Unternehmen GAEB-90-, GAEB-2000- oder GAEB-XML-Dateien. Diese werden in California eingelesen. Anschließend lässt sich der Preisspiegel in der vom Projekt geforderten Detailtiefe mit maximalen und minimalen Werten jeder Position ausgeben. Eine grafische Darstellung des Preisspiegels ist optimal geeignet, um die Kosten beispielsweise vor einem Bauausschuss ansprechend zu visualisieren. Da die Ingenieure in jeder Leistungsphase die Kosten validieren, können diese über das gesamte Projekt hinweg verfolgt, verglichen und dokumentiert werden. Änderungen und ihre Auswirkungen auf die Kosten lassen sich somit leicht identifizieren.

Sollte ein Auftraggeber Gelder aus verschiedenen Fördertöpfen erhalten oder eine Kostenaufteilung zwischen der Kommune und dem übergeordneten Staatlichen Bauamt vorgesehen sein, unterstützt das Mengen- und Kostenträgersplitting (KTR) den Brückenplaner. Das Modul KTR ermöglicht sowohl eine manuelle als auch eine auto-

matische Kostenverteilung. Zudem können die Kosten nach Kostenstellen und Kostenträgern dargestellt werden. Dabei erfolgt der Nachweis auch für Rechnungen, Gutschriften und Zahlungsfreigaben.

Die strukturierte Datenablage zählt laut Florian Stiegler zu den zentralen Vorteilen der Lösung. Sie ermöglicht es den Ingenieuren, schnell sowohl auf laufende als auch auf vergangene Projekte zuzugreifen. Der größte Nutzen liegt allerdings in der Zeitersparnis, die der schnellen Einarbeitung, einfachen Bedienung, Durchgängigkeit und unkomplizierten Rechnungsprüfung zuzuschreiben ist. Mittlerweile hat der Einsatz von California für Preihsl+Schwan auch eine strategische Bedeutung. Bei Bewerbungen mittels VGV-Verfahren können die Planer den Bauherren detailliert präsentieren, wie sie die Kosten planen, verfolgen und dokumentieren, und bieten ihnen somit die bestmögliche Kostensicherheit.

Heike Blödorn ist freie Autorin in Karlsruhe.

Anzeige



Ihre Arbeitsrealität
im Ausländerwesen?

Werkzeug für Winterdienst

Paul-Bernhard Wagner

Taupunktsensoren unterstützen im Hofer Land den Winterdienst. Dabei agieren Kreis und angehörige Kommunen gemeinsam. Die Entscheidung über das Ausrücken, Streuen oder Räumen treffen trotz der umfassenden Daten weiterhin die Beschäftigten.

Straßenglätte kann binnen Minuten entstehen – manchmal auch dann, wenn kein Schnee fällt und kein Regen niedergeht. Um die Situationen frühzeitig zu erkennen und die Winterdienste besser zu unterstützen, setzt der oberfränkische Landkreis Hof auf ein umfassendes Netz aus Taupunktsensoren. 137 dieser kleinen, unscheinbaren Messgeräte wurden im Rahmen des Projekts hoferLand.digital im gesamten Kreisgebiet installiert. Landrat Oliver Bär sagt: „Mit den neuen Daten schaffen wir mehr Transparenz für die Bevölkerung und unterstützen zugleich unsere Bauhöfe in ihrer täglichen Arbeit. Das Projekt zeigt, wie digitale Lösungen ganz konkret zur Lebensqualität in unserer Region beitragen.“

Das Besondere an dem Projekt ist, dass der Landkreis mit allen 27 kreisangehörigen Kommunen gemeinsam agiert. So sind auch die ausgewählten Standorte keine Zufallsentscheidungen. Zusammen mit dem Kreisbauhof und den Bauhöfen aller 27 Städte und Gemeinden im Kreisgebiet wurden besonders sensible Bereiche identifiziert – Höhenlagen, Senken, schattige Straßenabschnitte und Orte mit regelmäßig herausfordernden Wetterlagen. An Straßenlaternen, bestehenden

Pfosten oder neu angebrachten Halterungen sitzen die Sensoren nun in drei bis fünf Metern Höhe. Ihre Akkus laufen mindestens drei Jahre, alle zehn Minuten senden sie ihre Daten über das landkreiseigene Long Range Wide Area Network (LoRaWAN). Auch dieses hat der Landkreis Hof im Rahmen des Bundesförderprogramms „Modellprojekte Smart Cities“ flächendeckend ausgebracht.

Die Sensoren selbst erfassen drei zentrale Messwerte: die Oberflächentemperatur der Straße, die Umgebungstemperatur und die Luftfeuchtigkeit. Aus diesen Angaben wird der sogenannte Taupunkt berechnet – jener Wert, bei dem sich Feuchtigkeit auf der Fahrbahn bildet, auch ohne Niederschlag. Sinkt die Oberflächentemperatur unter diesen Punkt, steigt die Glättegefahr deutlich. „Für die Bauhöfe sind solche Informationen enorm wertvoll“, erklärt Richard Himes, Projektmanager für LoRaWAN und die Taupunktsensorik. „Wir sehen sehr genau, wo sich Kälteinseln bilden, wie Wetterlagen sich entwickeln oder welche Streckenabschnitte frühzeitig kritisch werden. Das



Kreis Hof profitiert von Taupunktsensorik.*

ersetzt keine Entscheidung, aber es verbessert die Grundlage dafür.“

Ein zentrales Element des Projekts ist seine Offenheit: Nicht nur die Bauhöfe, auch Bürgerinnen und Bürger können die Messwerte einsehen. „Im Rahmen der Entwicklung kamen immer mehr Interessengruppen auf uns zu. Die Rettungsdienste, Spediteure, die Schulbusfahrer oder die Müllabfuhr. Irgendwann haben wir uns dazu entschlossen, dass alle die Daten sehen können sollen. Auf diese Weise profitieren auch die Pendler“, so Projektkoordinatorin Vanessa Wagner. Auf der Internetseite Innovationsraum Hofer Land (hoferland-digital.de) steht ein Dashboard bereit, das alle Sensorstandorte auf einer Karte zeigt.

* v.l.: Richard Himes, Projektmanager für LoRaWAN und die Taupunktsensorik; Landrat Dr. Oliver Bär

Farbliche Markierungen sorgen für Orientierung: Grün für unkritische Werte, Gelb für zunehmende Kälte und Rot für mögliche Glättegefahr. Ergänzt wird die Karte durch aktuelle Messwerttabellen und grafische Verläufe der Werte der vergangenen Stunden. So ist auch ein Trend erkennbar. Der Sensorstandort mit der niedrigsten Bodentemperatur wird außerdem hervorgehoben, um auf einen Blick die aktuelle Situation erkennbar zu machen.

Das Dashboard dient allerdings nicht als Vorhersagetool. Es bildet lediglich den aktuellen Zustand ab – eine Momentaufnahme, die alle zehn Minuten aktualisiert wird. Tritt beispielsweise plötzlich gefrierender Regen auf, kann es einige Minuten dauern, bis sich dies in den Messwerten zeigt. Zudem gilt: Ein Sensor, der Rot anzeigt, trifft keine Aussage darüber, ob die Straße tatsächlich glatt ist. Er weist nur darauf hin, dass die Bedingungen Glätte begünstigen.

Trotz der umfassenden Daten bleibt der Kern des Winterdienstes

menschlich. Die Entscheidung über das Ausrücken, Streuen oder Räumen treffen weiterhin ausschließlich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bauhöfe. „Die Sensorik ist ein sehr hilfreiches Werkzeug, aber sie ersetzt keine Erfahrung und keine fachliche Einschätzung“, betont Projektkoordinatorin Wagner. „Was sie allerdings bietet, ist ein deutlich präziserer Überblick über die Situation im gesamten Landkreis.“ Jetzt müssten alle Beteiligten auch erst einmal lernen, die Daten richtig zu lesen und zu interpretieren.

So könnten durch die neuen Informationen manche nächtlichen Kontrollfahrten reduziert werden – etwa wenn die Wetterlage eindeutig ist. In vielen Fällen bleiben persönliche Kontrollen aber unverzichtbar. Und auch in der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern ist weiterhin viel Erwartungsmanagement nötig: Wenn zum Beispiel bei einem Einsatz gestreut wurde, zeigt ein Sensor weiterhin Rot, weil sich die physikalischen Werte der Umgebung nicht sofort ändern. „Das Dashboard zeigt also nicht, ob

und wenn ja, wo gestreut worden ist“, so Vanessa Wagner.

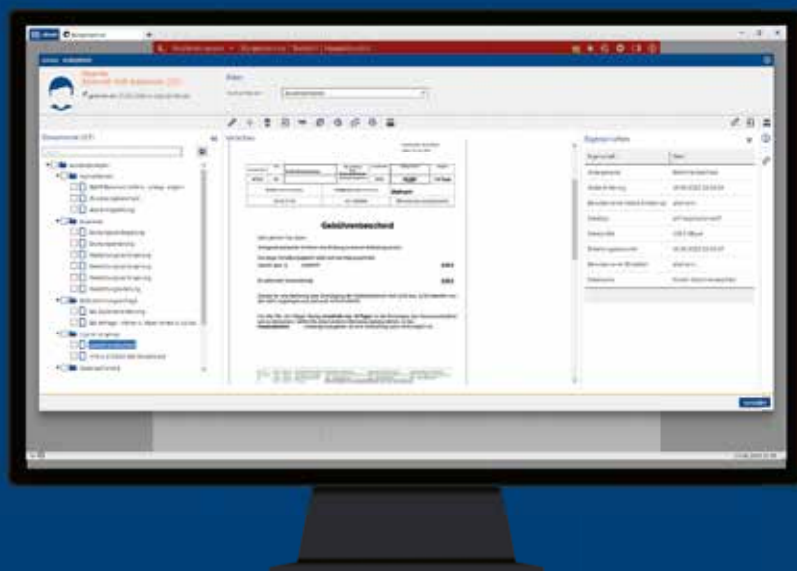
Da das Projekt brandneu ist, entsteht nun viel Know-how im laufenden Betrieb. Die Praxisrückmeldungen aus den Bauhöfen sind zentral, um das Dashboard weiterzuentwickeln und möglichst nutzerfreundlich zu gestalten. Auch Hinweise aus der Bevölkerung sind ausdrücklich erwünscht.

„Alles in allem trägt das System dazu bei, Transparenz zu schaffen und Arbeitsabläufe zu optimieren“, fasst Vanessa Wagner zusammen. Für die Zukunft hat der Landkreis Hof mit hoferLand.digital bereits die Weiterentwicklung geplant. „Zusammen mit der Hochschule Hof arbeiten wir gerade auch an Vorhersagemodellen“, erklärt Wagner. Aus historischen Wetterdaten und den Daten der Taupunktsensorik sollen Modelle entstehen, die Prognosen für die kommenden Stunden bilden können.

Paul-Bernhard Wagner ist Projektkoordinator von hoferLand.digital.

Anzeige

Mit VOIS|ADVIS:
Sie behalten alles
im Blick. Schnell,
einfach und sicher.



Nach dem Angriff stärker

Laura Fauß

Vor drei Jahren wurde der Rhein-Pfalz-Kreis durch einen Cyber-Angriff binnen weniger Stunden digital lahmgelegt. Durch Zusammenhalt und Improvisation gelang es ihm, den Betrieb aufrechtzuerhalten. Heute ist die Kommune resilienter.

Am 21. Oktober 2022 wurde der Rhein-Pfalz-Kreis Opfer eines schweren Cyber-Angriffs, der innerhalb weniger Stunden die gesamte IT-Infrastruktur der Verwaltung lahmlegte. Von einem Moment auf den anderen befand sich die rheinland-pfälzische Kommune im digitalen Ausnahmezustand und musste ihren Betrieb ohne funktionierende Systeme aufrechterhalten. Diese Situation stellte den Kreis vor eine der größten Herausforderungen seiner Geschichte. Mehr als drei Jahre später zieht er im Rückblick eine differenzierte Bilanz: Der Angriff war ein massiver Einschnitt, zugleich aber auch ein Wendepunkt, der den Kreis dazu zwang, Prozesse neu zu denken, Strukturen zu überprüfen und seine Widerstandsfähigkeit nachhaltig zu stärken.

Begonnen hat alles am Abend des 21. Oktober als der IT-Leiter des Landkreises einen ungewöhnlich hohen Datenabfluss bemerkte. Innerhalb weniger Minuten kappte das Team die Internetverbindung, um weiteren Schaden zu verhindern. Bereits am nächsten Tag stand fest, dass die Server mit Ransomware verschlüsselt worden waren und die Verwaltung digital vollständig stillstand. Weder Fachverfahren noch E-Mails, Telefone



Rhein-Pfalz-Kreis zieht nach einem Cyber-Angriff Konsequenzen.

oder Drucker funktionierten. Am darauffolgenden Montag trafen die Beschäftigten auf eine nahezu analoge Arbeitswelt – ohne Computer, ohne Kommunikationsmittel, ohne Zugriff auf zentrale Daten. In dieser Situation berief die Verwaltungsleitung sofort einen Krisenstab ein, der fortan täglich tagte, Entscheidungen traf und den Betrieb Schritt für Schritt wieder ankurbelte.

In den ersten Tagen stand die Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit im Mittelpunkt. Innerhalb kürzester Zeit wurden über hundert Laptops beschafft, als isolierte Inselösungen konfiguriert und an besonders kritische Bereiche verteilt. Beschäftigte teilten sich Geräte, arbeiteten im Schichtbetrieb und unterstützten spontan Kolleginnen und Kollegen aus anderen Abtei-

lungen. Die Verwaltung richtete eine provisorische Telefonzentrale ein, verteilte Mobiltelefone und organisierte Bürgeranfragen mit Laufzetteln. Sogar alte Schreibmaschinen wurden wieder in Betrieb genommen, um notwendige Bescheide zu erstellen. Parallel informierte der Landkreis über seine Website, Amtsblätter und lokale Presseberichte die Bevölkerung. Viele kreisangehörige Gemeinden unterstützten außerdem tatkräftig, übernahmen Verwaltungsaufgaben, stellten Technik und Räumlichkeiten bereit.

Trotz der massiven Einschränkungen gelang es dem Rhein-Pfalz-Kreis, zentrale Verwaltungsleistungen aufrechtzuerhalten. Grundsicherungsleistungen wurden mithilfe von Excel erfasst und ma-

nuell ausgezahlt, Fahrzeugzulassungen liefen über Außenstellen, Führerscheine konnten dank der Kooperation mit einer Nachbarstadt weiterhin ausgestellt werden. Nach rund zwei Wochen nahm auch die Wohngeldstelle ihre Arbeit wieder auf, und nach sechs Wochen meldete das Gesundheitsamt erneut Infektionszahlen an das Robert Koch-Institut. Gehaltszahlungen wurden über externe Partner abgewickelt. Zwar konnten einzelne Verfahren – etwa Elterngeld oder Unterhaltsvorschuss – nur verzögert bearbeitet werden, doch der Grundbetrieb blieb gewährleistet.

Zusätzlich zu diesen organisatorischen Herausforderungen sah sich das Landratsamt mit der Veröffentlichung sensibler Daten im Darknet konfrontiert. Bewusst entschied sich die Verwaltung auch hier für maximale Transparenz. „Wer betroffen war, sollte es offen, nachvollziehbar und ohne Verzögerung erfahren“, sagt Landrat Clemens Körner. In sieben Sprachen wurden eine öffentliche Bekanntmachung veröffentlicht, ein Formular zur Datenabfrage eingerichtet und alle Betroffenen schriftlich informiert. Eine interne Arbeitsgruppe sichtete hierzu über 11.000 Datensätze und Postfächer. Insgesamt verschickte das Landratsamt mehr als 5.000 Informationsschreiben. Das Landeskriminalamt unterstützte mit einer speziellen Suchsoftware, um die kompromittierten Daten gezielt auswerten zu können.

Zum Zeitpunkt des Angriffs entsprach die IT-Sicherheitsinfrastruktur des Rhein-Pfalz-Kreises den Empfehlungen des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Einen hundertprozentigen

Schutz gibt es aber nicht. Der konkrete Angriffsweg konnte bis heute nicht eindeutig festgestellt werden. „Ein Restrisiko bleibt bestehen“, sagt Landrat Körner. „Darauf muss man sich einstellen – technisch, organisatorisch und mental.“ Eine Cyber-Versicherung könne helfen, müsse jedoch sorgfältig geprüft werden, da nicht jede Police die tatsächlichen Risiken abdeckt.

Aus den Ereignissen hat der Landkreis weitreichende Konsequenzen gezogen. Heute gehören die verpflichtende Multi-Faktor-Authentifizierung, regelmäßige Penetrationstests, Application-Whitelisting und umfassende Schulungsprogramme zum festen Bestandteil seiner Sicherheitsarchitektur. Die Mitarbeitenden werden regelmäßig gezielt für Phishing-Angriffe, manipulierte E-Mails und Social Engineering sensibilisiert.

Der Wiederaufbau der IT erfolgte bewusst schrittweise. Server wurden neu aufgesetzt, Fachverfahren von Grund auf eingerichtet und Daten aus geprüften Back-ups wiederhergestellt. „Wir wollten nicht einfach wieder zurück zum alten Zustand, sondern ein System schaffen, das robuster und zukunftsfähiger ist“, erklärt Landrat Körner.

Ein entscheidender Faktor während der gesamten Krise war die aktive, regelmäßige Kommunikation des Landratsamts. Ziel war es, Vertrauen zu schaffen und aufrechtzuerhalten, auch wenn viele Abläufe noch unklar waren. Die Zusammenarbeit mit anderen Behörden gestaltete sich zunächst schwierig, da verständlicherweise Zurückhaltung herrschte. Dennoch gelang es

der Kommune, das Vertrauen der Bevölkerung zu sichern. Offenheit, Kontinuität und Verlässlichkeit blieben über Monate die Grundlage der Krisenkommunikation.

Der Angriff hat das Landratsamt tief erschüttert, es aber auch nachhaltig gestärkt. Die Kommune hat erfahren, wie verletzlich eine moderne Verwaltung sein kann, und gleichzeitig gelernt, dass Zusammenhalt, Improvisation und Verantwortungsbewusstsein selbst unter extremen Bedingungen den Betrieb sichern können.

Heute sind die Systeme des Rhein-Pfalz-Kreises sicherer, die Prozesse klarer und die Mitarbeitenden wachsamer denn je. Die Kommune versteht IT-Sicherheit nicht mehr als Projekt, sondern als fortlaufenden Prozess, der ständige Aufmerksamkeit erfordert. „Wir sind strukturierter, resilienter und bewusster geworden“, lautet das Fazit von Landrat Clemens Körner. „Der Angriff hat uns nicht geschwächt, sondern gestärkt – technisch, organisatorisch und menschlich.“

Nichtsdestotrotz bräuchten die Kommunen endlich einheitliche und verbindliche Unterstützung beim Thema IT-Sicherheit, idealerweise auf Landes- oder sogar Bundesebene, fordert Körner: „Jede Kommune kämpft mit denselben Herausforderungen, aber unter sehr unterschiedlichen Bedingungen. Gemeinsame Lösungen und zentrale Angebote würden die gesamte öffentliche Verwaltung langfristig sicherer, effizienter und widerstandsfähiger machen.“

Laura Fauß ist Organisationsreferentin der Kreisverwaltung Rhein-Pfalz-Kreis.

Brieftasche für alle Fälle

Jönne Kriener

Über die European Digital Identity Wallet (EUDI-Wallet) können künftig grenzüberschreitend digitale Bürgerdienste abgewickelt werden. Wie das in der Praxis funktioniert, wurde drei Jahre lang im Rahmen des Projekts POTENTIAL erprobt.

Die European Digital Identity Wallet (EUDI-Wallet) gilt als ambitioniertestes Digitalisierungsvorhaben Europas. Im umfassenden EUDI-Pilotprojekt POTENTIAL haben 19 europäische Länder technische Lösungen, Standards und Pilotanwendungen erprobt und sechs zentrale Use Cases umgesetzt.

Den Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen bieten die EUDI-Wallet und ihr Ökosystem Chancen für grenzüberschreitende digitale Bürgerdienste, die unkompliziert, sicher und effizient sind. Ein Beispiel: Eine französische Ingenieurin hat ihre neue Stelle in Deutschland angenommen und dort eine Nebenwohnung angemietet. Nun muss sie zügig der Meldepflicht nachkommen. Früher hätte sie zunächst ihre Papiere zusammengetragen, Formulare ausgefüllt und auf einen Termin warten müssen. Nun erledigt sie die Anmeldung bequem mit der EUDI-Wallet. Ihre dort gespeicherte digitale Identität wird vom Einwohnermeldeamt automatisch als sicherer Nachweis ihrer Person anerkannt. Nur wenige Minuten später hat die Ingenieurin die Meldebestätigung direkt auf ihr Smartphone erhalten. Im Anschluss beantragt sie auf gleichem Weg noch ihren Anwohnerparkausweis.

Der Fall veranschaulicht das Potenzial des eIDAS-Ökosystems mit der EUDI-Wallet als zentralem Angelpunkt für vertrauenswürdige digitale Identitäten, die in der gesamten EU genutzt werden

können. So soll die Wallet zum Impulsgeber für die Digitalisierung der Verwaltung und die weitere Verwirklichung des Europäischen Binnenmarkts werden. Das Ziel: Bis 2030 nutzen mindestens 80 Prozent der EU-Bürgerinnen und -Bürger ihre neue hoheitliche digitale Identität.

Erfolgreich vorangetrieben wurde das EUDI-Wallet-Projekt im EU-geförderten Large Scale Pilot (LSP) POTENTIAL. Über drei Jahre wurde hier erprobt, wie die digitale Brieftasche über Grenzen hinweg in der Praxis funktioniert. 18 EU-Mitgliedstaaten, die Ukraine sowie mehr als 140 öffentliche und private Partner beteiligten sich am LSP, der eine Grundlage für den europaweiten Einsatz sicherer digitaler Identitäten legt. Einige Zahlen verdeutlichen den großen Anspruch der Unternehmung:



Mit der EUDI-Wallet sicher digital ausweisen.

Insgesamt wurden 847 Bankkonten digital eröffnet, 4.827-mal der mobile Führerschein bei Polizei oder Autovermietung vorgezeigt und über 5.200 SIM-Karten online registriert. Die Testfälle zeigen, wie vielfältig die Wallet künftig eingesetzt werden kann – vom sicheren Zugang zu E-Government-Diensten über die digitale Kontoeröffnung bis hin zum komfortablen Einsatz des digitalen Führerscheins.

Eine wichtige Rolle spielt zudem die qualifizierte elektronische Signatur (QES), um Dokumente rechtsverbindlich und medienbruchfrei digital zu unterzeichnen. So können Behörden Anträge, Bescheide und Vereinbarungen ohne Papier bearbeiten sowie Verfahren beschleunigen und rechtssicher umsetzen. Ergänzt werden diese Anwendungen durch die Einlösung

elektronischer Rezepte im Gesundheitswesen – ein Fall der rund 5.000-mal grenzüberschreitend getestet wurde.

Die erprobten Use Cases unterstreichen den Nutzen der EUDI-Wallet auf mehreren Ebenen. Für die Bürger bedeutet sie als Instrument der novellierten eIDAS-Verordnung mehr Komfort und Kontrolle. Sie können in Zukunft ihre Identität europaweit digital belegen, Nachweise sicher speichern und verwalten – papierlos und ohne Gang zum Amt. Zugleich behalten sie die Kontrolle über ihre Daten. Sie entscheiden also selbst, welche Informationen sie mit wem teilen. Für die Wirtschaft schafft das EUDI-Wallet-Ökosystem die Grundlage eines einheitlichen, vertrauenswürdigen Rahmens für digitale Geschäftsprozesse – etwa bei Kontoeröffnungen, Vertragsabschlüssen oder Altersnachweisen. Das senkt Kosten für Identitätsprüfung und Compliance und ermöglicht neue Geschäftsmodelle. Entsprechend groß sind die Erwartungen. Laut einer Umfrage des Digitalverbands Bitkom wollen 82 Prozent der Unternehmen in Deutschland die Wallet nutzen.

Vor allem aber ermöglicht die automatisierte und rechtssichere Verifikation von Identitäten deutlich effizientere Abläufe in Behörden. Die EUDI-Wallet wird so zu einem zentralen Baustein der digitalen Transformation der Verwaltung – mit echtem Mehrwert für Bürgernähe, Rechtssicherheit und

Verwaltungseffizienz. Das ist insbesondere im kommunalen Umfeld von Bedeutung, denn die meisten Bürgerkontakte finden dort statt: von der Meldebescheinigung über Baugenehmigungen bis hin zur Gewerbebeanmeldung.

Entscheidend dabei ist eine echte Ende-zu-Ende-Digitalisierung von Prozessen. Diese scheiterten bisher häufig an der Schnittstelle zwischen Antrag und Identitätsprüfung. Dokumente mussten manuell geprüft, Daten händisch abgeglichen und Datenschutzvorgaben aufwendig umgesetzt werden. Mit der EUDI-Wallet entfällt dieser Medienbruch. Identitätsdaten werden damit sicher, standardisiert und kryptografisch verifiziert übermittelt, sodass Behörden bereits nach europäischen Sicherheitsstandards geprüfte Attribute – etwa „Wohnsitz bestätigt“ oder „Alter über 18“ – direkt und mit hoher Datenqualität in ihre Antragsprozesse übernehmen können. Der Gewinn: schnellere Entscheidungen, weniger Rückfragen und ein deutlich höherer Schutz personenbezogener Daten.

Angesichts knapper Personalressourcen werden Kommunalverwaltungen dadurch spürbar entlastet. Automatisierte Identitätsprüfungen senken den Bearbeitungsaufwand und schaffen Raum für persönliche Beratung und komplexe Einzelfälle. Gleichzeitig kann die Wallet Grundlage für Self-Service-Portale und digitale Assistenten sein, über die die Bürger ihre Anliegen jederzeit eigenständig erledigen können.

Natürlich gilt es bei der Einführung auch Hürden zu meistern: Bestehende Fachverfahren müssen technisch integriert, Prozesse und

Zuständigkeiten angepasst sowie Mitarbeitende geschult werden. Kommunen, Länder, Bund und IT-Dienstleister müssen zusammenarbeiten, um die Interoperabilität im europäischen Identitätsökosystem sicherzustellen. Die Bundesdruckerei unterstützt als aktiver Partner Aufbau und Umsetzung des Wallet-Ökosystems. Das Technologieunternehmen des Bundes entwickelt bereits das zentrale Hintergrundsystem für die digitale Kernidentität. Dieser sogenannte PID-Provider-Dienst ist gleichsam das Fundament der nationalen Wallet. Auf Basis der Online-Ausweisfunktion im Personalausweis (eID) werden dabei geprüfte Daten wie Name oder Anschrift kryptografisch abgesichert und europaweit interoperabel bereitgestellt. Mit ihrer langjährigen Erfahrung digitalisiert die Bundesdruckerei zudem Nachweise, sodass diese nahtlos in die EUDI-Wallet integriert werden können.

D-Trust, ein Unternehmen der Bundesdruckerei-Gruppe, ergänzt mit seinen Lösungen die Funktion der Wallet. Unter anderem stellt der qualifizierte Vertrauensdiensteanbieter den neuen eIDAS-Vertrauensdienst Qualified Electronic Attestations of Attributes (QEAA) bereit. Dieser ermöglicht weitere digitale Nachweise zu Rollen, Befugnissen oder Berechtigungen aus der Wallet, beispielsweise familiäre Rollen, Berufs- und Qualifikationsnachweise oder Vertretungsbefugnisse. Kommunen können so vielfältige Nachweise automatisiert prüfen, was zu schnelleren und rechtssicheren Abläufen führt.

Dr. Jönne Kriener ist Senior Project Manager für Digital Identity, Credentials, Wallets bei der Bundesdruckerei GmbH.

Link-Tipp

Weitere Informationen unter:

- www.digital-identity-wallet.eu

Pilot Dresden

Katja Schiffner

Die Stadt Dresden fungiert als Pilot für die EUDI-Wallet. Ziel ist es, die technische Umsetzbarkeit zu testen, Übertragbarkeit und Skalierbarkeit zu prüfen sowie eine fundierte Blaupause für weitere Anwendungen und andere Kommunen zu entwickeln.

Digitale Identitäten einfach und sicher nutzen – mit der EUDI-Wallet soll dieser Anspruch ab Ende 2026 europaweit Realität werden. Die neue digitale Brieftasche soll es Bürgerinnen und Bürgern ermöglichen, Ausweisdokumente wie Personalausweis oder Führerschein sicher auf dem Smartphone zu hinterlegen und bei Bedarf unmittelbar nachzuweisen. Schrittweise sollen zudem unter anderem weitere Verwaltungsleistungen sowie Angebote aus der Privatwirtschaft integriert werden. Für Nutzende und Verwaltungen werden so hoffentlich erhebliche Vereinfachungen und Effizienzgewinne entstehen.

Die EUDI-Wallet bildet das Herzstück der eIDAS-Verordnung 2.0. Ihr Ziel: einen vertrauenswürdigen, interoperablen Rahmen für digitale Identitäten in Europa zu schaffen. Ob beim Reisen, bei der Kontoeröffnung, beim Arbeitgeberwechsel oder in der medizinischen Versorgung – die Wallet soll künftig viele Prozesse reibungsloser, schneller und sicherer machen.

Damit die kommunalen Bürgerservices in Deutschland frühzeitig eingebunden werden können, braucht es Erprobungsräume und praktische Erfahrungen. Genau

hier setzt die Stadt Dresden mit ihrer Expertise im Bereich digitaler Identitäten an. Der Eigenbetrieb IT-Dienstleistungen hat in den vergangenen Jahren viele Erfahrungen im Bereich der digitalen Identitäten gesammelt. Auf dieser Grundlage übernimmt Sachsens Landeshauptstadt die Rolle einer deutschen Pilotkommune für die Anbindung kommunaler Leistungen an die EUDI-Wallet. Ein gemeinsam vereinbarter Letter of Intent zwischen der Landeshauptstadt Dresden, der Sächsischen Staatskanzlei und dem Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung bildet den Rahmen für die Erprobung. Seit September 2025 bereitet sich Dresden damit offiziell auf die Integration erster Verwaltungsleistungen in die Wallet vor.

Im Mittelpunkt der Erprobung steht das Ziel, die technologischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass die EUDI-Wallet sowohl zur Identifizierung und Authentifizierung bei Verwaltungsdiensten als auch zur digitalen Ausgabe von Verwaltungsnachweisen genutzt werden kann. Konkret bedeutet das: Bürgerinnen und Bürger sollen sich ab Ende 2026 beispielsweise im Bürgeramt mit ihrer Wallet ausweisen können. Ebenso sollen ausgewählte Nachweise direkt in die

Wallet ausgestellt und dort sicher verwaltet werden.

Diese Anforderungen werden im Pilotprojekt anhand zweier Referenz-Use-Cases exemplarisch umgesetzt: der Anbindung des Dresden-Passes und der Sächsischen Ehrenamtskarte an die EUDI-Wallet. Sie bilden ein erstes, klar abgegrenztes Anwendungsszenario und schaffen damit eine solide Grundlage, um künftig auch komplexere Verwaltungsleistungen in die Wallet zu integrieren. Ziel des Piloten ist es, die technische Umsetzbarkeit zu testen, Übertragbarkeit und Skalierbarkeit zu prüfen sowie eine fundierte Blaupause für weitere Anwendungen und andere Kommunen zu entwickeln.

Ein weiteres zentrales Projekt in Dresden, das die Einführung der EUDI-Wallet begleitet, ist das Co-Creation Lab. Hier wird die Entwicklung digitaler Bürgerservices konsequent gemeinsam mit Bürgerinnen und Bürgern – in diesem Projekt ausschließlich mit jungen Menschen – gedacht. In Workshops erarbeiten sie Grundlagenwissen zu digitalen Identitäten, diskutieren Anwendungsszenarien und entwerfen Zukunftsbilder für digitale Services. Gleichzeitig werden sie für Themen wie Datensicherheit,

Privatsphäre und Vertrauensdienste sensibilisiert. Die Workshops finden seit September 2025 im Stadtforum Dresden statt und werden von der Hochschule für Technik und Wirtschaft Dresden sowie der Stadt Dresden (EB IT) gemeinsam durchgeführt. Gefördert wird das Projekt vom Freistaat Sachsen.

In den Workshops kommen verschiedene Methoden zum Einsatz, um strukturiert die Nutzerbedarfe in den Mittelpunkt zu stellen und kreative Lösungsprozesse zu ermöglichen. Die Jugendlichen arbeiten in Teams unter anderem mit der Methode Design Thinking, analysieren Nutzungssituationen, entwickeln Ideen und skizzieren erste Prototypen, die auf ihren

persönlichen Bedarfen und Erfahrungen basieren. Dabei entstanden bereits ganz praktische, aber auch innovative Ansätze zur künftigen Nutzung der EUDI-Wallet – von alltagstauglichen Verwaltungsanwendungen über neue Funktionen wie intelligente Erinnerungen oder adaptive Sicherheitsmechanismen bis hin zu visionären Szenarien einer inklusiven, digital unterstützten Stadtgesellschaft.

In einem zweiten Workshop-Teil testen die Teilnehmenden einen Wallet-Demonstrator, der einen ersten Einblick gibt, wie ein Ausschnitt einer künftigen EUDI-

Wallet aussehen kann. Hierbei profitieren Technologiepartner vom Nutzenden-Feedback, aber auch die Nutzenden von einem Einblick in die Prototyp-Weiterentwicklung und das Sicherheitsökosystem, das hinter der künftigen EUDI-Wallet steckt.

Wertvoll für die Stadt Dresden sind aber auch die erarbeiteten Anforderungen der Teilnehmenden an



Zukünftige Nutzer werden in den EUDI-Wallet-Piloten einbezogen.

die Art und Ausgestaltung digitaler Verwaltungsprozesse im Allgemeinen. Neben dem Abschaffen von Medienbrüchen und einer klaren und einfachen Benutzerführung war einem Großteil der jungen Menschen ein modernes und ansprechendes Design sehr wichtig. Die Datensicherheit spielte bei vielen Teilnehmenden ebenfalls eine große Rolle.

Besonders erfreulich ist die Offenheit und Kreativität der Workshop-Teilnehmenden. Die durchweg hohe Motivation in den Workshops ist ein wertvolles Feedback für die Projektleitenden,

da sie zeigt, dass echte Beteiligung und echtes Interesse im Sinne einer Weiterverwertung der Ergebnisse sehr wertgeschätzt werden. Die Sessions wurden von den jungen Menschen durchweg positiv bewertet und zeigen, wie wichtig es ist, Nutzerinnen und Nutzer frühzeitig einzubeziehen.

Die Impulse aus dem Co-Creation Lab fließen nun direkt in die laufenden Digitalisierungsprojekte der Stadt Dresden ein. So entsteht ein wertvoller Austausch zwischen Verwaltung, Forschung, Wirtschaft und zukünftigen Nutzenden. Perspektivisch sollen die Zielgruppen in einem Nachfolgeprojekt erweitert werden, um so ein breit aufgestelltes Bild der Bedarfe und Feedbacks zu Digitalisierungsprojekten zu erhalten.

Mit dem Pilotprojekt zur Einbindung kommunaler Leistungen in die EUDI-Wallet und dem begleitenden Co-Creation Lab setzt Dresden wichtige Akzente auf dem Weg zu modernen, bürgernahen und sicheren digitalen Services. Die gewonnenen Erkenntnisse werden nicht nur den lokalen Bürgerservice verbessern, sondern auch vielen weiteren Kommunen als Orientierung für die künftige Umsetzung dienen.

Katja Schiffner ist Koordinatorin des InnoLab bei der Stadt Dresden.

Nadelöhr der Transformation

Florian Scheld

Die Verwaltungsdigitalisierung steht und fällt mit der elektronischen Signatur, denn nur sie vermeidet Medienbrüche. Dabei müssen die eingesetzten Lösungen hohe Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz erfüllen.

In einer digitalen Welt ist es wichtig, im Onlinebereich Identitäten sicher nachweisen und Dokumente rechtsverbindlich unterschreiben zu können. Mit der Online-Ausweisfunktion des Personalausweises und der Qualifizierten Elektronischen Signatur (QES) stehen dafür zwei leistungsstarke Werkzeuge zur Verfügung. Sie gewährleisten im digitalen Alltag Vertrauen und Effizienz. Die Online-Ausweisfunktion ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern, ihre Identität sicher im Internet zu bestätigen – zum Beispiel bei Behördengängen, Vertragsabschlüssen oder der Registrierung von Onlinediensten. Die Qualifizierte Elektronische Signatur ergänzt dieses Verfahren, indem sie digitale Dokumente mit einer Unterschrift versieht, die einer handschriftlichen Signatur rechtlich gleichgestellt ist. Gemeinsam bilden sie das Fundament für eine moderne, sichere und vollständig digitale Kommunikation zwischen Menschen, Unternehmen und Verwaltung.

Die Einführung der EUDI-Wallet markiert einen wichtigen Schritt hin zu einer sicheren und einheitlichen digitalen Identität in Europa. Sie gibt ab 2027 EU-Bürgerinnen und -Bürgern die Möglichkeit, sich online eindeutig auszuweisen und

rechtsverbindlich zu signieren. Digitale Identitäten stärken das Vertrauen in digitale Prozesse, beschleunigen Verwaltungs- sowie Geschäftsabläufe und schaffen die Basis für eine vernetzte, digitale Gesellschaft.

Die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises bildet das technologische Fundament für das kommende Wallet-Ökosystem in Deutschland. Sie ermöglicht schon seit Jahren eine sichere, staatlich anerkannte Identifizierung im digitalen Raum und schafft damit hierzulande die Basis für europaweit interoperable Identitätslösungen. Dank moderner Sicherheitsstandards schützt sie zuverlässig persönliche Daten und wird so zum Wegbereiter für eine europaweit nutzbare, digitale Identität, die den Alltag der Bürgerinnen und Bürger spürbar erleichtert.

Mit der EUDI-Wallet können sich Menschen in der EU dann online ausweisen, Dokumente wie Führerschein oder Zeugnisse digital hinterlegen und rechtsgültige



Elektronische Signatur schafft Abläufe ohne Medienbrüche.

Signaturen setzen. Dies soll alles in einer App und ohne zusätzliche Passwörter geschehen. Das erleichtert den Zugang zu öffentlichen und privaten Onlinediensten erheblich, spart Zeit und stärkt zugleich den Datenschutz, da Nutzerinnen und Nutzer selbst bestimmen, welche Daten sie teilen möchten. So wird digitale Teilhabe in Europa einfacher und vertrauensvoller.

Trotz großer Fortschritte kommt die Digitalisierung vieler Verwaltungsprozesse nur schleppend voran. Sie gerät ins Stocken, weil elektronische Signaturen und Siegel fehlen. Nur diese schaffen vollständig digitale Abläufe ohne Medienbruch. Das haben auch viele Anbieter erkannt. Folglich wird der

Markt geradezu überschwemmt von Produkten – mit einem Problem: Was auf den ersten Blick als innovativ und preiswert erscheint, kann im Verwaltungskontext zum Risiko werden. Verwaltungen müssen besonders gründlich darauf achten, welche Lösungen ihren hohen Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz entsprechen.

An dieser Stelle zahlt es sich aus, auf Produkte zurückzugreifen, die für Bund, Länder und Kommunen bereits seit mehreren Jahren frei zugänglich sind und von zentralen politischen Gremien bereitgestellt werden. DATA Sign von Governikus ist eines davon. Es hat sich im Einsatz bewährt, wird auf deutscher Infrastruktur betrieben sowie fortlaufend gepflegt und im Austausch

mit den Nutzerinnen und Nutzern kontinuierlich weiterentwickelt.

Damit steht der Verwaltung eine nach der eIDAS-Verordnung rechtssichere Lösung zur Verfügung, die sich in bestehende Fachverfahren oder Dokumentenmanagementsysteme einbinden lässt. So gelingt die verlässliche Verwaltungsarbeit unabhängig von externen Cloud-Diensten oder kommerziellen Lizenzmodellen. Ein zentrales Ziel ist es, papierbasierte Verfahren vollständig zu ersetzen. Der medienbruchfreie Ablauf spart Zeit, senkt Kosten, verringert Fehlerquellen und gewährleistet eine bessere Nachvollziehbarkeit.

Digitale Identitäten bilden die zentrale Grundlage für elektroni-

sche Signaturen, denn sie ermöglichen eine vertrauenswürdige Zuordnung zwischen einer Person und elektronischen Dokumenten. Mit der EUDI-Wallet können persönliche Nachweise und Identitätsdaten sicher digital gespeichert und verwaltet werden, wodurch der Prozess der digitalen Unterschrift nicht nur rechtssicher, sondern auch übersichtlich wird. Die Verbindung von digitalen Identitäten und digitalen Signaturen schafft somit die Voraussetzung für qualifizierte elektronische Signaturen, die in Zukunft direkt aus der EUDI-Wallet heraus erstellt werden sollen – ohne zusätzliche technische Hilfsmittel oder komplexe Registrierungsverfahren.

Florian Scheld ist Director Products bei der Governikus GmbH & Co. KG.

Anzeige

Handelsblatt GOVTECH GIPFEL 2026

Connecting Government & Tech

Jetzt anmelden



25/26
FEB
Berlin
& digital

Till Behnke
Rulemapping Group

Martina Klement
Land Berlin

@Stefanie Herbst

@Mathias Sandmann

Silke Deppmeyer
BaFin

Francesca Bria
UCL London

Prof. Dr. Sabine Kuhlmann
Nationaler
Normenkontrollrat

Dr. Karsten Wildberger
Bundesminister für Digitales
und Staatsmodernisierung

@Wolke

Lücke geschlossen

Aldo Izard Gosch

Eine digitale Signatur für Behörden muss hohe Anforderungen hinsichtlich Rechtsverbindlichkeit, Nachvollziehbarkeit und Datenschutz erfüllen – was vielen Angeboten am Markt bislang nicht gelang. Eine neue Lösung der Telekom soll diese Lücke jetzt schließen.

Digitale Prozesse sind heute in nahezu jeder Verwaltung selbstverständlich – doch an einer entscheidenden Stelle geriet die Digitalisierung immer wieder ins Stocken: bei der rechtsverbindlichen elektronischen Signatur. Trotz zahlreicher Lösungen am Markt blieb die zentrale Anforderung vieler Behörden und öffentlicher Einrichtungen unerfüllt: eine Signaturplattform, die gleichzeitig rechtssicher, datensouverän und vollständig in Europa betrieben wird.

Genau hier setzt die Deutsche Telekom mit ihrer neuen Lösung Magenta Security Sign an. Die Plattform schließt eine sicherheitstechnische und organisatorische Lücke, die in der Praxis häufig übersehen wurde, deren Auswirkungen jedoch enorm sind. Denn ohne gerichtsfeste, transparente und datenschutzkonforme Signaturen lassen sich zahlreiche Verwaltungsprozesse nicht durchgängig digitalisieren – von Vertragsabschlüssen über Genehmigungen bis hin zur Rechnungsabwicklung.

Dass die Digitalisierung öffentlicher Prozesse langsamer vorankam als erhofft, hat viele Gründe – einer davon liegt im Detail: der elektronischen Signatur. Die Anforderungen

an Rechtsverbindlichkeit, Nachvollziehbarkeit und Datenschutz sind in Behörden, Kommunen und kritischen Branchen besonders hoch. Doch zahlreiche Lösungen am Markt erfüllen diese Vorgaben schlicht nicht.

Bereits ein Blick ins Kleingedruckte zeigt das Dilemma:

Viele Plattformen lassen sich Hintertüren offen oder formulieren bewusst vage – etwa mit Hinweisen wie „Speicherung nach Möglichkeit in ...“. Für den öffentlichen Sektor reicht das nicht aus. Denn Datenschutzvorgaben wie die DSGVO verlangen, dass personenbezogene Daten nicht an Drittstaaten abfließen, und die eIDAS-Verordnung verlangt technische und organisatorische Transparenz. Verwaltungen, Landesbehörden, Banken, Versicherer oder das Gesundheitswesen benötigen daher eine Lösung, die jederzeit rechtskonform, souverän und verlässlich ist.

Genau aus diesem Bedarf entstand Magenta Security Sign – und das in erstaunlich kurzer Zeit. Die



Mit Magenta Security Sign rechtssicher signieren.

Deutsche Telekom konnte dabei auf eine besondere Stärke zurückgreifen: jahrzehntelange Erfahrung. Das konzerneigene Trust Center wurde bereits 1994 gegründet und war das erste in Deutschland, das durch die damalige Regulierungsbehörde gemäß deutschem Signaturgesetz akkreditiert wurde. Dieses über Jahrzehnte gewachsene Fachwissen im Bereich Zertifikatsdienstleistungen und Identity-Management bildete das Fundament.

Hinzu kam neues Know-how aus dem Start-up-Programm TechBoost. Drei junge Unternehmen brachten ihre Spezialkompetenzen ein: fidentity steuerte seine Lösung zur digitalen Identifikation als Grundlage für qualifizierte elektronische

Signaturen (QES) bei, SIGN8 seine eIDAS-zertifizierte Signaturinfrastruktur und Certification schließlich eine Plattform mit Zero Document Knowledge für maximale Datensouveränität. Gemeinsam bildeten die Unternehmen mit dem Telekom-Projektteam ein Entwicklungskonsortium, das technologische Exzellenz mit moderner Produktentwicklung verband.

Das Ergebnis dieser Zusammenarbeit ist eine Plattform, die alle Ansprüche deutscher Behörden erfüllt: Magenta Security Sign. Sie bietet rechtssichere, eIDAS-konforme elektronische Signaturen – von der einfachen bis zur qualifizierten Signatur, inklusive DOI-Zertifikaten und Signaturkarten. Alle Daten werden ausnahmslos in Deutschland verarbeitet, in der Open Telekom Cloud betrieben und unterliegen damit deutschen beziehungsweise europäischen Gesetzen. Die Lösung ist außerdem vollständig unabhängig vom US Cloud Act – ein entscheidender Punkt für viele Institutionen. Thomas Tschersich, CEO Telekom Security, bringt es

auf den Punkt: „Mit unserem Angebot erfüllen wir die Forderung nach souveränen Lösungen made in Germany. Dank Zero Document Knowledge kennen nur Sender und Empfänger die Inhalte – alle Vorgänge bleiben vertraulich und die Daten im Land.“

Magenta Security Sign wurde in die bestehende Telekom-Infrastruktur integriert und bietet dadurch das gleiche Sicherheitslevel wie die Verwaltungs-PKI des Bundes. Es kann per App oder über eine API ohne Installation genutzt werden. Das senkt nicht nur den technischen Aufwand, sondern spart auch erhebliche Kosten. Denn wer keine eigene Signaturplattform aufbauen, betreiben oder warten muss, reduziert sowohl initiale Investitionen als auch laufende Betriebskosten. Gleichzeitig bleiben alle Dokumente lokal verarbeitet und Ende-zu-Ende-verschlüsselt – niemand erhält Einblick in vertrauliche Inhalte.

Noch vor dem offiziellen Marktstart gewann Magenta Security Sign erste Anwender. Seit Sep-

tember 2025 ist die Lösung zum Beispiel integraler Bestandteil der Prozesskette im Bau- und Liegenschaftsbetrieb Nordrhein-Westfalen (BLB NRW). Dort zeigt sich unmittelbar, wie digitale Signaturen Verwaltungsabläufe beschleunigen: Verträge, Rechnungen und Dokumente werden schneller verarbeitet, Freigaben laufen reibungsloser, und die Transparenz steigt. Das führt nicht nur zu finanziellen Einsparungen – es modernisiert auch die Verwaltungspraxis.

Gerade in Zeiten, in denen bundesweit ein höheres Tempo bei der Digitalisierung gefordert wird, zeigt Magenta Security Sign: Souveräne Lösungen aus Europa können den Unterschied machen.

Aldo Izard Gosch ist Leiter der Portfolio- und Partner-Strategie Identity Security bei der Deutschen Telekom Security GmbH.

Link-Tipp

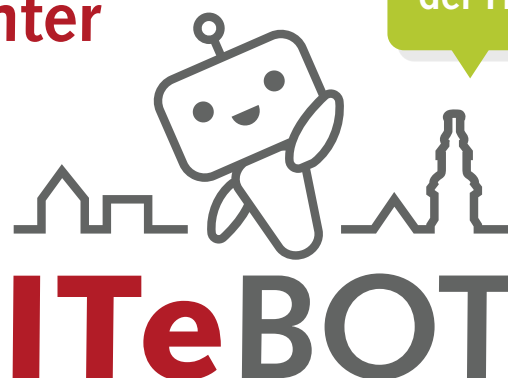
Mehr zu Magenta Security Sign:

• <https://t1p.de/ysgp4>

Anzeige

Schneller und effizienter Bürgerservice 24/7

- Als **Chatbot** ist der ITeBOT der erste Ansprechpartner auf Ihrer Webseite und beantwortet u. a. Fragen zu Terminbuchungen, findet Formulare und Anträge.
- Als **Voicebot** in Ihrer Telefonzentrale entlastet er Ihre wertvollen Mitarbeitenden.
- Schaffen Sie Nähe! Implementieren Sie den ITeBOT in **WhatsApp**.



Hallo, ich bin der ITeBOT

der KI-Bot für Ihre kommunale Webseite

www.itebo.de

Zahlreiche Unternehmen bieten Lösungen und Dienstleistungen für den Public Sector an. Behalten Sie den Überblick und orientieren Sie sich bei Ihren Investitionsentscheidungen am IT-Guide von Kommune21. Die Marktübersicht finden Sie auch im Internet unter www.kommune21.de.

- E-Government / Personalwesen 50
- Friedhof / Spezial-Software / E-Procurement / E-Partizipation 51
- Dokumenten-Management 52
- Finanzwesen / OZG-Lösungen / Geodaten-Management / Breitband / IT-Infrastruktur 53
- IT-Dienstleistung / IT-Security / ITSM / Consulting / CMS | Portale / Schul-IT / E-Formulare 54
- Digital Signage / KI 55
- Komplettlösungen 55-57

Anzeige

D-0		TSA Public Service GmbH Ansprechpartner: Thomas Patzelt Herrnstraße 20 06108 Halle (Saale) Telefon: 0345 / 773874-0 E-Mail: info@tsa.de Internet: www.tsa.de	TSA ist Ihr Partner für Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung. Bund, Länder, Kommunen und Dienstleister setzen auf unsere Lösungen und Know-how rund um Zuständigkeitsfinder, Bürgerservice, Servicecenter/II 5, Ideen- und Beschwerdemanagement, Integration von Verwaltungsdaten, II 5-Datenbereitstellung und OZG-Umsetzung.	E-Government
D-0		brain-SCC GmbH Ansprechpartner: Sirko Scheffler Fritz-Haber-Str. 9 06217 Merseburg Telefon: 03461 / 25 99 510 Fax: 03461 / 25 99 511 E-Mail: info@brain-scc.de Internet: www.brain-scc.de	Die brain-SCC GmbH ist ein führender und TÜV-zertifizierter IT- und Mediendienstleister mit Sitz in der Dom- und Hochschulstadt Merseburg. Das Unternehmen hat sich auf zwei innovative Produkte für den öffentlichen Sektor spezialisiert, welche zu dessen Unterstützung beitragen: die Digitale Baugenehmigung sowie den VOIS-Vorgangsraum.	
D-2		Governikus GmbH & Co. KG Ansprechpartnerin: Silke Heitmann Hochschulring 4 28359 Bremen Telefon: 0421 / 204 95-0 Telefax: 0421 / 204 95-11 E-Mail: kontakt@governikus.de Internet: www.governikus.de	Gemeinsam vom digitalen Wandel zum digitalen Vorsprung: Mit IT-Lösungen, die das Leben der Menschen sicherer und einfacher machen. Sichere Identitäten, vertrauliche und rechtssichere Kommunikation sowie der Umgang mit schützenswerten Daten zur Authentizitäts- und Integritätssicherung stehen hierbei im Vordergrund.	
D-2		MACH GmbH Wielandstr. 14 23558 Lübeck Telefon: 0451 / 706470 E-Mail: mailbox@mach.de Internet: www.mach.de	Für Kommunen und öffentliche Betriebe bietet MACH passgenaue Software für Finanz- und Prozessmanagement. Dazu zählen Online-Formulare, Antragsmanagement, Bau- und Betriebshof, Friedhofsmanagement, Denkmalpflege, Brandschau, Umweltschutz und Liegenschaften. Bundesweit nutzen über 4.000 kommunale Kunden Lösungen von MACH.	
D-4		ITEBO GmbH Dielerstraße 39/40 49074 Osnabrück Telefon: 0541 / 9631-0 Fax: 0541 / 9631-196 E-Mail: info@itebo.de Internet: www.itebo.de	Die Verwaltung übernimmt digitale Verantwortung für Prozesse, Daten und IT-Systeme. Wir stehen als strategischer Partner für die Digitalisierung der Verwaltung an Ihrer Seite – als Softwarehaus, Beratungshaus und mit unserem ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum inkl. durchgängig verfügbarer und redundant ausgelegter Infrastrukturen für den IT-Betrieb.	
D-7		cit GmbH Ansprechpartner: Andreas Mühl Kirchheimer Straße 205 73265 Dettingen/Teck Telefon: 07021 / 95 08 58-0 Fax: 07021 / 95 08 58-9 E-Mail: vertrieb@cit.de Internet: www.cit.de	Die cit GmbH ist mit cit intelliForm® führender Anbieter von E-Government-Lösungen speziell in den Bereichen Virtuelles Bauamt mit dem XBau-Standard, EfA-Dienste und OZG. Die modellbasierte Entwicklungsumgebung für formularbasierte Workflows ist in vielen Bundesländern auf landes- und kommunaler Ebene im Einsatz.	Personalwesen
D-3		NOLIS GmbH Ansprechpartner: Uwe Warnecke Celler Straße 53 31582 Nienburg/Weser Telefon: 05021 / 88 77 555 Fax: 05021 / 88 77 599 E-Mail: info@nolis.de Internet: www.nolis.de	NOLIS Recruiting ist eine komfortable Bewerbungsmanagement-Lösung mit zahlreichen speziell auf die öffentliche Verwaltung abgestimmten Features. Mit Schnittstellen zu relevanten Stellenbörsen, CV-Parsing und einem individuellen Karriereportal wirken Sie dem Fachkräftemangel clever entgegen.	
Ihr Eintrag		Ihre Firmierung Ansprechpartner: Max Mustermann Beispielstraße 17 D-65435 Ortshausen Telefon: +49 (0) 1234 / 123456-0 Fax: +49 (0) 1234 / 123456-999 E-Mail: info@ihr-unternehmen.de Internet: www.ihr-unternehmen.de	Ihr beschreibender Text, maximal 330 Zeichen mit Leerzeichen. Beispiel: Firma XYZ ist Marktführer im ABC-Bereich und hat Lösungen für nahezu alle Marktsegmente. Die neue Produktfamilie PQR ist ein durchgängiges und skalierbares System mit leistungsstarken Modulen, die Anwendern und Entwicklern höchste Flexibilität bieten.	
				Rubrik

D-4		HADES Software GmbH Ansprechpartner: Herr Gerrit Anlauf Jacksonring 15 48429 Rheine Telefon: 05971 / 9871-0 E-Mail: info@hades-software.de Internet: www.hades-software.de	Die HADES Software GmbH ist marktführendes Unternehmen für Friedhofsverwaltungsverfahren und betreut mittlerweile mehr als 4.000 Anwenderinnen und Anwender in Friedhofsverwaltungen jeder Größe. Mit innovativen Lösungen werden stets neue Maßstäbe gesetzt und so die Digitalisierung moderner Verwaltungen effektiv unterstützt.	Friedhof
D-3		Barthauer Software GmbH Pillastraße 1a 38126 Braunschweig Telefon: 0531 / 23533-0 Fax: 0531 / 23533-99 E-Mail: info@barthauer.de Internet: www.barthauer.de	Ressourcen bündeln, Effizienz steigern und damit Kosten minimieren: Wir bieten innovative Lösungen für das Infrastrukturmanagement von Ver- und Entsorgungszustellen. Grundlage ist eine ganzheitliche Datenbankstruktur für die Planung, Verwaltung, Betriebsführung und Instandhaltung von Wasser, Abwasser, Gas, Kabel, Straße und weitere Infrastrukturanlagen.	Spezial-Software
D-7		AIDA ORGA GmbH Otto-Lilienthal-Straße 36 71034 Böblingen Telefon: 07031 / 30460-0 E-Mail: info@aida-orga.de Internet: www.aida-orga.de	AIDA ORGA bietet für kommunale Einrichtungen modulare, paßgenau abgestimmte Lösungen zur Zeitwirtschaft, Personaleinsatzplanung, Zutrittsberechtigung etc., sowie Bauhoflösungen mit bedarfsgerechten Anwendungen zur Produktzeiterfassung gemäß NKF/NKHR oder Arbeits- und Leistungserfassung im Bauhof mit Maschinen und Fahrzeugen.	
D-8		G&W Software AG Ansprechpartner: André Steffin Rosenheimer Straße 141 h 81671 München Telefon: 089 / 5 15 06-4 Fax: 089 / 5 15 06-999 E-Mail: info@gw-software.de Internet: www.gw-software.de	CALIFORNIA von G&W – Ihre Software zur Optimierung der Prozesse und Kosten von Bau und Unterhalt in Kommunen und kommunalen Eigenbetrieben im NFK: Kostenplanung, AVA, Baucontrolling, Zeitvertragsarbeiten, integriertes Bau- und Baumanagement. Kostenoptimierung bei und mit Rahmenverträgen. Arbeiten in der Cloud mit AVA4CLOUD.	
D-9		LogoData ERFURT GmbH Ansprechpartner: Steve Purrotat Maximilian-Velsch-Straße 4 99084 Erfurt Telefon: 0361 / 5661222 Fax: 0361 / 5661223 E-Mail: info@logodata.de Internet: www.logodata.de	Seit über 30 Jahren entwickelt LogoData® Softwarelösungen für verschiedene Abteilungen der Jugendämter und freien Träger. Unsere Arbeit umfasst u.a. Installationen, Implementierungen, Schulungen, Weiterentwicklungen und den Support unserer Produkte. Wir sind Ihr zuverlässiger Dienstleister im Bereich Software und Beratung.	
D-1		DTVP Deutsches Vergabeportal GmbH Ansprechpartner: Lucas Spänhoff Unter den Linden 24 10117 Berlin Telefon: 030 / 374343-810 Fax: 030 / 374343-822 E-Mail: vergabestellen@dtvp.de Internet: www.dtvp.de	DTVP bietet eine umfassende E-Vergabe-Lösung für Vergabestellen und unterstützt diese bei der elektronischen Durchführung von Vergabeverfahren. Neben einem breiten Funktionsumfang und offenen Schnittstellen liegen die Besonderheiten des Portals u.a. in der intuitiven Benutzerführung, die ohne Einführungsprojekte verständlich ist.	E-Procurement
D-5		subreport Verlag Schawe GmbH Ansprechpartnerin: Joeline Koch Buchforststraße 1-15 51101 Köln Telefon: 0221 / 98578-60 Fax: 0221 / 98578-66 E-Mail: info@subreport.de Internet: www.subreport.de	Seit über 100 Jahren gestalten wir die Welt öffentlicher Ausschreibungen – mit Erfahrung, Innovation und persönlichem Service. subreport ELViS vereint eVergabe und Vergabemanagement: digital, webbasiert und rechtskonform. subreport CAMPUS vernetzt Auftraggeber und Unternehmen, fördert Austausch und macht die Lieferantensuche einfacher denn je.	
D-7		TEK-Service AG Ansprechpartnerin: Monika Schmidt Eisenbahnstraße 10 79541 Lörrach Telefon: 07621 / 914040 Fax: 07621 / 9140429 E-Mail: schmidt@tek-service.de Internet: www.tek-service.de	TEK-Service AG ist das inhabergeführte Dienstleistungsunternehmen für E-Einkauf. Seit 2000 arbeiten wir bundesweit für Verwaltungen und Organisationen. Als lieferantenneutraler Dienstleister bieten wir webbasierte Technologie, umfassende Services, Helpdesk sowie branchenspezifische Beratung und Begleitung im operativen Tagesgeschäft des Einkaufs.	
D-3		leanact GmbH Hagenmarkt 8 38100 Braunschweig Telefon: 0531 / 22436214 Fax: 0531 / 42878895 E-Mail: info@leanact.de Internet: www.leanact.de	Mehr Zeitersparnis bei der Bearbeitung von Bürgeranliegen! Unser Anliegenmanagement MeldooPLUS ermöglicht Kommunalverwaltungen die zeitschonende Bearbeitung von Bürgeranliegen. Über 95 Verwaltungen bundesweit nutzen bereits die Module Mängelmelder, allgemeine Anliegen und Bürgerbeteiligung für eine innovative Bürgerinteraktion.	E-Partizipation
D-6		wer denkt was GmbH Ansprechpartnerin: Theresa Lotichius Robert-Bosch-Straße 7 64293 Darmstadt Telefon: 06151 / 62915-50 Fax: 06151 / 62915-51 E-Mail: kontakt@werdenktwas.de Internet: www.werdenktwas.de	Die wer denkt was GmbH bietet umfassendes Know-How aus Forschung und Praxis für Ihre erfolgreiche Bürgerbeteiligung: digital, innovativ, mehrsprachig und ki-gestützt. 15 Jahre Erfahrung mit Mängelmelder, Bürgerbefragungen, Ideenkarten, Leitlinien, Vorhabenlisten und individuellen Lösungen. Referenzen: Wuppertal, Bremen, Graz, Marburg, München.	

D-3	 OPTIMAL SYSTEMS A KYOCERA GROUP COMPANY	OPTIMAL SYSTEMS Vertriebsgesellschaft mbH Hannover Ansprechpartner: Jörg Huesmann Wöhlerstraße 42, 30163 Hannover Telefon: 0511 / 123315-0 Fax: 0511 / 123315-222 E-Mail: hannover@optimal-systems.de Internet: www.optimal-systems.de/hannover	Die Verwaltungseffizienz zu steigern ist das Ziel und das Versprechen von OPTIMAL SYSTEMS. Mit der ECM-Suite enaio® erfüllt das Unternehmen nahezu alle Anforderungen moderner Verwaltungen und bietet u. a. Landkreisen, kreisfreien Städten, kreisangehörigen Gemeinden, Kirchen und Stiftungen eine solide Basis für ein ganzheitliches Informationsmanagement.
D-3	 CEYONIQ Technology A KYOCERA GROUP COMPANY	Ceyoniq Technology GmbH Ansprechpartner: Robert Wander Boulevard 9 33613 Bielefeld Telefon: 0521 / 9318-1000 Fax: 0521 / 9318-1111 E-Mail: info@ceyoniq.com Internet: www.ceyoniq.com	Die Ceyoniq Technology GmbH ist innovativer Partner der öffentlichen Verwaltung für intelligentes Informationsmanagement. Die flexible E-Akte-Lösung nscale eGov ist genau an die Anforderungen der digitalen Verwaltung angepasst. Sie gibt den Pulsschlag des abteilungsübergreifenden Informationsflusses vor und führt Länder und Kommunen ins digitale Zeitalter.
D-4	 smart Documents	SmartDocuments Deutschland GmbH Ansprechpartner: Sven Buick Erkrather Str. 401 40231 Düsseldorf Telefon: 0228/37728810 E-Mail: info@smartdocuments.de Internet: www.smartdocuments.de	Raus aus dem Vorlagendschunge! SmartDocuments ist eine Softwarelösung, welche die Erstellung von Dokumenten und Vorlagen automatisiert und somit Ihre zentrale Vorlagenverwaltung massiv erleichtert. SmartDocuments ist eine flexible und skalierbare Lösung, die sich an Ihre individuellen Anforderungen und IT-Architektur anpasst.
D-4	 MATERNA	Materna Information & Communications SE Ansprechpartnerin: Andrea Siwek-Schmidt Robert-Schuman-Straße 20 44263 Dortmund Telefon: 0231 / 55 99-82 92 Fax: 0231 / 55 99-982 92 E-Mail: Andrea.Siwel-Schmidt@materna.group Internet: www.materna.de	Unser Portfolio für die digitale Transformation der Verwaltung umfasst umfangreiche Beratungsangebote und zahlreiche Lösungsbausteine für die medienbruchfreie Prozessgestaltung in der Kommunikation mit Bürgern und Unternehmen und die zeitgemäße E-Verwaltungsarbeit. Darüber hinaus realisiert Materna innovative IT-Lösungen.
D-4	 d.velop	d.velop AG Schildarpstraße 6-8 48712 Gescher Telefon: 02542 / 9307-0 E-Mail: info@d-velop.de Internet: www.d-velop.de	Als innovativer DMS-Anbieter ist d.velop auf Branchen wie die öffentliche Verwaltung, Kammern und Hochschulen spezialisiert. Die Software-Lösung ermöglicht eine KI-gestützte Aktenführung, medienbruchfreie Prozesse, nahtlose Fachverfahrensintegrationen sowie eine effiziente Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg.
D-6	 Lorenz ORGA-SYSTEME	LORENZ Orga-Systeme GmbH Ansprechpartner: Christian Koch Eschborner Landstraße 75 60489 Frankfurt am Main Telefon: 069 / 7 89 91-900 Fax: 069 / 7 89 91-110 E-Mail: info@lorenz-orga.de Internet: www.lorenz-orga.de	Der Spezialist für kommunale Anwendungen in den Bereichen Archivierung, Dokumenten-Management und Workflow. Speziallösungen für KFZ-Wesen, Kasse, Steueramt, Bauaufsicht, Sozialwesen, Pass, Standesamt, Einwohner, Aktenplan-, Registratur- und Schriftgutverwaltung uvm. Verfügbar als Standalone- und Cloud-Nutzung.
D-7	 regisafe GmbH	regisafe GmbH Ansprechpartnerin: Katja Benkenstein Heerstraße 111 71332 Waiblingen Telefon: 07151 / 96528-233 Fax: 07151 / 96528-999 E-Mail: k.benkenstein@regisafe.de Internet: www.regisafe.de	E-Government leicht gemacht – mit regisafe. Von Verwaltungsexperten entwickelt, bietet das DMS regisafe maßgeschneiderte Lösungen. Einführung der E-Akte, Anbindung von Fachverfahren, smarte Workflows, Ratsinformation, Onlineportale uvm. Wir begleiten öffentliche Verwaltungen ins digitale Zeitalter.
D-7	 QNG	GELAS GmbH Digitalisierungssysteme Anton-Schmidt-Straße 3, 71332 Waiblingen Telefon: 07151 / 9534-70 Fax: 07151 / 9534-1 E-Mail: info@gelas.de Internet: www.gelas.de	Questys und nunmehr die neue Produktgeneration Questys Next Generation – kurz QNG – ist heute eines der führend eingesetzten ECM-Systeme für das Dokumentenmanagement und die Archivierung in der öffentlichen Verwaltung in Baden-Württemberg. Im Rahmen der Cyber-Security-Strategie wird QNG heute mit WORM-Technologie eingesetzt.
D-9	 PDV GmbH	PDV GmbH Haarbergstraße 73 99097 Erfurt Telefon: 0361 / 4407-100 Fax: 0361 / 4407-299 Internet: www.pdv.de/kontakt	Die PDV GmbH zählt zu den leistungsstärksten ECM-Herstellern & Service-Anbietern in Deutschland. Zu den Kunden zählen Verwaltungen auf Bundes- und Landesebene, Steuer- und Finanzbehörden, Kirchen und Wohlfahrtsunternehmen, Städte und Kommunen, Gerichte, Staatsanwaltschaften, Polizei, aber auch privatwirtschaftliche Unternehmen.
Ihr Eintrag	Ihr Produkt- oder Firmenlogo	Ihre Firmierung Ansprechpartner: Max Mustermann Beispielstraße 17 D-65435 Ortshausen Telefon: +49 (0) 1234 / 123456-0 Fax: +49 (0) 1234 / 123456-999 E-Mail: info@ihr-unternehmen.de Internet: www.ihr-unternehmen.de	Ihr beschreibender Text, maximal 330 Zeichen mit Leerzeichen. Beispiel: Firma XYZ ist Marktführer im ABC-Bereich und hat Lösungen für nahezu alle Marktsegmente. Die neue Produktfamilie PQR ist ein durchgängiges und skalierbares System mit leistungsstarken Modulen, die Anwendern und Entwicklern höchste Flexibilität bieten.

D-2	 It's simple. It's digital.	xSuite Group GmbH Ansprechpartner: Daniel Petersen Hamburger Straße 12 22926 Ahrensburg Telefon: 0173 / 7208949 E-Mail: info@xsuite.com Internet: www.xsuite.com	Als Softwarehersteller der SAP-zertifizierten xSuite® bieten wir für öffentliche Auftraggeber eine standardisierte, SAP-integrierte Lösung zur Rechnungsverarbeitung. Angesprochen werden die SAP-Module FI, MM, PSM und PSCD sowie der Kommunalmas-ter Finanzen. Es können alle Rechnungsformate wie Papier, PDF, XRechnung, ZUGFeRD, etc. verarbeitet werden.	Finanzwesen
D-4	 KOMMUNALE SYSTEMLÖSUNGEN	ab-data GmbH & Co. KG Kommunale Systemlösungen Friedrichstraße 55 42551 Velbert Telefon: 02051 / 944-0 Fax: 02051 / 944-288 E-Mail: info@ab-data.de Internet: www.ab-data.de	VOIS FIWE ist das exklusiv von ab-data für die marktführende IT-Plattform VOIS entwickelte Finanzwesen. Dessen HKR/-Doppik- und Steuerverfahren machen bestehende VOIS-Bürger-services wie MESO und GESO zum fachamtsübergreifenden Baukastensystem: digital, integriert, skalierbar, standardisiert, medienbruchfrei und maximal wirtschaftlich.	Finanzwesen
D-7		SEITENBAU GmbH Ansprechpartner: Dominik Kraus Seilerstraße 7 78467 Konstanz Telefon: 075 31 / 3 65 98-00 Fax: 075 31 / 3 65 98-11 E-Mail: info@seitenbau.com Internet: www.seitenbau.com	SEITENBAU bietet Beratung, Konzeption und Entwicklung hochwertiger Individualsoftware im öffentlichen und privaten Sektor mit den Schwerpunkten OZG-Umsetzung, Register-modernisierung, Serviceplattformen und Social Intranet. Gemein-sam mit unseren Kunden bauen wir die digitale Verwaltung in Deutschland.	OZG-Lösungen
D-4		GIS Consult GmbH Schultenbusch 3 45721 Haltern am See Telefon: 02364 / 9218-11 Fax: 02364 / 9218-72 E-Mail: info@gis-consult.de Internet: www.gis-consult.de	GIS Consult ist Ihr Partner für anspruchsvolle GIS- und Daten-bankprojekte, mit Standorten in Haltern am See und Erfurt. Mit Produkten im Infrastrukturmanagement, wie Straßen-, Baum-, Grün-, Spielplatzkataster auf Basis des WebGIS OSIRIS, bieten wir bis zu Portallösungen ein ganzheitliches Portfolio.	Geodaten-Management
D-4		con terra GmbH Martin-Luther-King-Weg 20 48155 Münster Telefon: 0251 / 59689 300 Fax: 0251 / 590 697 05 E-Mail: info@conterra.de Internet: www.conterra.de	Mit GeolT von con terra in die digitale Zukunft: Von anwen-dungszentrierten Apps über Informationsportale bis zum digi-talen Zwilling. Unsere Stärke: maßgeschneiderte, wirtschaftliche und voll integrierte Lösungen, die Ihre Anforderungen erfüllen. Unser ganzheitlicher Full-Service-Ansatz garantiert nachhaltige GeolT-Lösungen.	Geodaten-Management
D-8		RIWA GmbH Ansprechpartnerin: Susann Schöne An der Neumühle 5 87700 Memmingen Telefon: 08331 / 92720 E-Mail: news@riwa.de Internet: www.riwa.de	RIWA macht Geodaten digital erlebbar. Seit 1998 unterstützt das Unternehmen Kommunen bei smarter Planung und digitaler Daseinsvorsorge – mit innovativer Software, Digitalen Zwillingen und 360°-Lösungen. Über 1.500 Kunden setzen auf einen der führenden GIS-Anbieter Deutschlands.	Geodaten-Management
D-1	 Anschluss Zukunft.	DNS:NET Internet Service GmbH Zimmerstraße 23 10969 Berlin Telefon: 030 / 66765-0 Fax: 030 / 66765-499 E-Mail: info@dns-net.de Internet: www.dns-net.de	DNS:NET als Experte für Breitbandausbau und Betreiber von Glasfaserringen investiert gezielt in unterversorgte Regionen und baut eigene Netzinfrastrukturen für HighSpeedInternet auf. Dabei wird auf regionale Kooperation gesetzt, Kommunen und Städte werden zukunftssicher mit Glasfaser erschlossen. Kontakt für Anfragen von Kommunen: glasfaserausbau@dns-net.de	Breitband
D-2		Lünecom Kommunikationslösungen GmbH Wulf-Werum-Straße 3 21337 Lüneburg Telefon: 04131 / 78964-0 Fax: 04131 / 78964-125 E-Mail: info@lunecom.de Internet: www.lunecom.de	Glasfaser für Norddeutschland und Niedersachsen: „Unser Netz ist das, was Du daraus machst!“ dafür steht die lünecom. Als starke regionale Marke, Netzbetreiber und Servicepro-vider versorgt lünecom Kunden, Unternehmen, Wohnungs-wirtschaft und Kommunen mit individuellen Lösungen und Gigabitinternet aus einer Hand.	Breitband
D-3		sewikom GmbH Unter der Schirmeke 3 37688 Beverungen Telefon: 05273 / 3676-400 Fax: 05273 / 3676-330 E-Mail: info@sewikom.de Internet: www.sewikom.de	Die sewikom mit Sitz in NRW ist seit 1995 verlässlicher Partner für die Kommunen und ländliche Regionen. sewikom sorgt für einen flächendeckenden Ausbau des Glasfaser-Netzes, den Betrieb der Glasfaser-Netze und liefert schnellste Datenraten für Privathaushalte, Wohnungswirtschaft und Wirtschafts-unternehmen. Vom Ausbau bis zum Anschluss aus einer Hand.	IT-Infrastruktur

Buchen Sie Ihren IT-Guide-Eintrag unter Tel. 0711.937 740-10.

D-6		tts GmbH Schneidmühlstraße 19 69115 Heidelberg Telefon: 06221 / 89469-0 Fax: 06221 / 89469-79 E-Mail: info@tt-s.com Internet: www.tt-s.com	Seit 1998 unterstützt tts öffentliche Organisationen mit maßgeschneiderten Qualifizierungen bei der Realisierung ihrer Digitalisierungsziele. Zusätzlich bieten wir mit der tts performance suite eine Software, die Ihre Anwender:innen sowohl bei der Nutzung von IT-Fachverfahren als auch bei neuen Prozessen unterstützt.	IT-Dienstleistung
D-9		NCP engineering GmbH Ansprechpartner: Bernd Nüßlein Dombühler Straße 2 90449 Nürnberg Telefon: 0911 / 9968-0 Fax: 0911 / 9968-299 E-Mail: info@ncp-e.com Internet: www.ncp-e.com	NCP ist ein weltweit führender Softwarehersteller für VPN-Lösungen, die sich in moderne Konzepte flexibel integrieren lassen und diese perfekt ergänzen. Kunden aus allen Branchen setzen auf die Lösungen „Made in Germany“. Zum Portfolio gehören auch vom BSI zugelassene Lösungen für mobiles Arbeiten nach der Geheimhaltungsstufe „VS-NfD“.	IT-Security
D-9		beyond SSL GmbH Ansprechpartner: Siegfried Plommer Braunslingenweg 19 90619 Trautskirchen Telefon: 0911 / 495 229 35 E-Mail: info@beyondssl.com Internet: www.beyondssl.com	Hochsicherer Fernzugriff für kritische Infrastrukturen (KRITIS) und mobiles Arbeiten sowie die sichere Verwaltung von sensiblen Daten lassen sich mit Lösungen von beyond SSL effizient und kostengünstig umsetzen. Ohne den Einsatz komplexer VPN-Strukturen und natürlich vollständig DSGVO-konform. Ihre Daten – Ihre Regeln!	IT-Security
D-6		Matrix42 GmbH Ansprechpartner: Sebastian Werner Elbinger Straße 7 60487 Frankfurt am Main Telefon: 069 / 6677-3838-0 Fax: 069 / 6677-8865-7 E-Mail: publicsector@matrix42.com Internet: www.matrix42.com	Mit Matrix42 digitalisiert der öffentliche Sektor seine IT- und Serviceprozesse effizient, sicher und zukunftsfähig – mit modernem IT-Service-Management, Software Asset Management sowie Unified Endpoint Management. Als European Choice verbindet Matrix42 höchste Datenschutzstandards mit Innovation und bietet exzellenten Service direkt aus Deutschland.	ITSM
D-4		best practice consulting AG Ansprechpartner: Herr Pascal Gasch Am Mittelhafen 32, 48155 Münster Telefon: 0163 / 6360760 Fax: 0251 / 287798-1 E-Mail: Pascal.Gasch@bpc.ag Internet: www.bpc.ag	Über 25 Jahre Erfahrung in der IT-Beratung von Kommunen und unsere SAP S/4HANA Expertise sind die Basis unseres bpc S/4HANA-Templates für Kommunen: Mit digitaler Haushaltsplanung, Drucklösung, mobilem Reporting und Fiori-basierter Prozessdigitalisierung begleiten wir Kommunen auf ihrem Weg zur intelligenten Verwaltung.	Consulting
D-3		NOLIS GmbH Ansprechpartner: Uwe Warnecke Celler Straße 53 31582 Nienburg/Weser Telefon: 05021 / 88 77 555 Fax: 05021 / 88 77 599 E-Mail: info@nolis.de Internet: www.nolis.de	Bundesweit vertrauen Kommunen auf E-Government-Lösungen von NOLIS. Kompetente Ansprechpartner helfen bei allen Aufgaben rund um Stadt- und Serviceportal, CMS und Online-Services. Fachverfahren wie Bewerbermanagement, Kita-Platzvergabe, Web-GIS, Bürgertipps und viele weitere sind für den Einsatz in Kommunalverwaltungen optimiert.	CMS Portale
D-3		H+H Software GmbH Ansprechpartner: Dipl.-Inf. Michael Etscheld Maschmühlenweg 8-10, 37073 Göttingen Telefon: 0551 / 52208-0 Fax: 0551 / 52208-25 E-Mail: info@hh-software.com Internet: www.hh-software.com www.netmanforschools.de	Die H+H Software GmbH bietet Schulträgern und Schulen individuelle Softwarelösungen und IT-Dienstleistungen für die Schuldigitalisierung an. Mit NetMan for Schools erhalten Schulen eine IT-Gesamtlösung für Infrastruktur, Unterrichtsgestaltung und Organisation. NetMan ist für den Einsatz im pädagogischen Schulnetz sowie im Schulverwaltungsnetz geeignet.	Schul-IT
D-7		S-Management Services GmbH Ansprechpartner: Peter Höcherl Am Wallgraben 115 70565 Stuttgart Telefon: 0711 / 782-0 E-Mail: peter.hoecherl@s-management-services.de Internet: www.s-management-services.de	Die S-Management Services GmbH (S-MS) ist ein Unternehmen aus der DSV-Gruppe und Partner für Business-Lösungen des öffentlichen Sektors. Sie unterstützt Verwaltungen mit modernen E-Government-Lösungen und bietet bürgerorientierte Prozesse von Online-Terminvergabe über Besucherstrom-Management bis zu digitalen Antragsverfahren.	E-Formulare
D-7		Deutscher Gemeindeverlag GmbH Heßbrühlstraße 69, 70565 Stuttgart Telefon: 0711 / 78 63-73 55 Fax: 0711 / 78 63-84 00 E-Mail: dgv@kohlhammer.de Internet: www.kohlhammer.de	Mit KoFos und WebAmt unterstützen wir Verwaltungen, den digitalen Wandel zu vollziehen. KoFoS ist ein Formularmanagementsystem, das eGovernment auf Basis unserer Formulare und Signaturen bietet. Über WebAmt können den Kommunen und Unternehmen Formulare und Assistenten als ASP-Anbieter zur Verfügung gestellt werden.	IT-Dienstleistung
Ihr Eintrag		Ihre Firmierung Ansprechpartner: Max Mustermann Beispielstraße 17 D-65435 Ortshausen Telefon: +49 (0) 1234 / 123456-0 Fax: +49 (0) 1234 / 123456-999 E-Mail: info@ihr-unternehmen.de Internet: www.ihr-unternehmen.de	Ihr beschreibender Text, maximal 330 Zeichen mit Leerzeichen. Beispiel: Firma XYZ ist Marktführer im ABC-Bereich und hat Lösungen für nahezu alle Marktsegmente. Die neue Produktfamilie PQR ist ein durchgängiges und skalierbares System mit leistungsstarken Modulen, die Anwendern und Entwicklern höchste Flexibilität bieten.	Rubrik

D-2		digitalSIGNAGE.de GmbH Ansprechpartner: Dipl.-Kfm. Björn Christiansen Ottenser Hauptstraße 2-6 22765 Hamburg Telefon: 0600 / 72400-98 Telefon: 040 / 180 2410 80 E-Mail: vertrieb@digitalsignage.de Internet: www.digitalsignage.de	Die digitalSIGNAGE.de GmbH bietet Digital Signage Komplettlösungen für Behörden, Institutionen & Unternehmen: Digitale Schwarze Bretter, Infostelen, Leitsysteme, Besucheraufsysteme, E-Paper-Türbeschilderung, Raumbuchungsdisplays – inkl. 3 Jahren Cloud CMS Software, persönlichem Support & Garantie, ISO-zertifiziert und DSGVO-konform.	Digital Signage
D-0		brainocons GmbH Ansprechpartner: Ronny Kirchner Leipziger Straße 110 04425 Taucha bei Leipzig Telefon: 0173 / 8 65 15 69 E-Mail: rki@brainocons.de Internet: www.brainocons.de	brainocons bietet eine cloudbasierte KI-Middleware für Kommunen. Unsere Lösung vernetzt bestehende Systeme – wie Webanwendungen, Fachverfahren und DMS – mit modernen KI-Modellen. Dabei unterstützen wir wichtige IT-Standards und betreiben die KI-Modelle DSGVO-Konform und gemäß AI Act der EU in einem RZ in Deutschland.	KI
D-0		Lecos GmbH Ansprechpartner: Sebastian Rauer Prager Straße 8 04103 Leipzig Telefon: 0341 / 2538-0 Fax: 0341 / 2538-100 E-Mail: info@lecos.de Internet: www.lecos.de	Die Lecos GmbH ist ein BSI-zertifiziertes Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen für den Einsatz von Informationstechnologien im kommunalen Umfeld. Wir unterstützen unsere Kunden seit 2001 bei der Gestaltung moderner Verwaltungsprozesse – von der strategischen IT- und Organisationsberatung bis hin zu operativen Rechenzentrums- und IT-Leistungen.	Komplettlösungen
D-0		GISA GmbH Leipziger Chaussee 191 a 06112 Halle (Saale) Telefon: 0345 / 585-0 Fax: 0345 / 585-2177 E-Mail: kontakt@gisa.de Internet: www.gisa.de	Als Cloud Service-Provider und -Integrator oder mit der souveränen Cloud bietet GISA umfassende IT-Lösungen für den öffentlichen Sektor: Ob Finanz- und Haushaltsmanagement mit S/4 HANA, IT-Security, Open Source-Lösungen wie die Smart City Plattform oder KI-Themen - wir unterstützen Sie dabei, Ihre Digitalisierung zu meistern!	
D-I		Telecomputer GmbH Wilhelm-Kabus-Straße 9 10829 Berlin Telefon: 030 / 1210012-0 E-Mail: info@telecomputer.de Internet: https://telecomputer.de	Telecomputer ist Ihr Komplett-Dienstleister für Software und IT-Projekte im Kfz-Zulassungs- und Fahrerlaubniswesen und einer der Marktführer in diesem Bereich. Wir bieten flexible, zuverlässige IT-Lösungen und OZG-konforme Online-Dienste mit einem hohen Grad an Integration und Interoperabilität – für eine moderne, schnelle und zukunftssichere Sachbearbeitung.	
D-2		CC e-gov GmbH Gotenstraße 10 20097 Hamburg Telefon: 040 / 2271 99-0 Fax: 040 / 2271 99-71 E-Mail: info@cc-egov.de Internet: www.cc-egov.de	Die CC e-gov GmbH entwickelt digitale Lösungen für die öffentliche Verwaltung. Zu den Produkten zählen ALLRIS, ein Ratsinformationssystem, und CC ECM für Dokumentenmanagement. In ALLRIS unterstützt eine KI-gestützte Protokollierung die Arbeit in der Gremienverwaltung.	
D-2		Zweckverband Kommunale Datenverarbeitung Oldenburg (KDO) Ansprechpartnerin: Tina Thüer Elsässer Straße 66, 26121 Oldenburg Telefon: 0441 / 9714-0 Fax: 0441 / 9714-148 E-Mail: info@kdo.de Internet: www.kdo.de	Als größter kommunaler IT-Dienstleister in Niedersachsen deckt die KDO das gesamte Anforderungsprofil öffentlicher IT ab: Individual- und Standard-Fachanwendungen, Hosting und zentraler Betrieb, Cloud- und E-Government-Lösungen, Datenschutz und vieles mehr. Wir sind Kompetenzzentrum für Kommunen – seit über 50 Jahren!	
D-3		GovConnect GmbH Jathostraße 11b, 30163 Hannover Geschäftstelle Oldenburg Ansprechpartner: Jörn Bargfrede Nadorster Straße 228, 26123 Oldenburg Telefon: 0441 / 97353-0 E-Mail: info@govconnect.de Internet: www.govconnect.de	Die GovConnect GmbH unterstützt den öffentlichen Sektor kompetent und zuverlässig bei der Verwaltungsdigitalisierung. Das Produktportfolio umfasst u. a. Lösungen aus den Bereichen Ordnungswidrigkeiten, Online-Bezahlverfahren, Hund & Halter sowie OZG-konforme Online-Dienste.	
D-3		ekom21 – KGRZ Hessen Ansprechpartnerin: Gabi Göpfert Carlo-Mierendorff-Straße 11 35398 Gießen Telefon: 0641 / 9830-1220 Fax: 0641 / 9830-2020 E-Mail: ekom21@ekom21.de Internet: www.ekom21.de	ekom21 steht für das größte BSI-zertifizierte kommunale IT-Dienstleistungsunternehmen in Hessen und für den drittgrößten kommunalen IT-Dienstleister in Deutschland. Mit einem umfassenden Produkt- und Dienstleistungsportfolio betreut die ekom21 über 700 Kunden mit 30.000 Anwendern und hat sich auf Komplettlösungen für den öffentlichen Dienst spezialisiert.	

Buchen Sie Ihren IT-Guide-Eintrag unter Tel. 0711.937740-10.

Komplettlösungen

Anzeige

D-3		KID Magdeburg GmbH Ansprechpartnerin: Andrea Pape Alter Markt 15 39104 Magdeburg Telefon: 0391 / 2 44 64-0 Fax: 0391 / 2 44 64-400 E-Mail: info@kid-magdeburg.de Internet: www.kid-magdeburg.de	Die KID Magdeburg GmbH ist ein Systemhaus mit kommunalen Gesellschaftern. Zu ihnen gehören die Landeshauptstadt Magdeburg und weitere Kommunen über die Kommunale IT-UNION eG (KITU). Die Produkte und Dienstleistungen steuern die zentralen IT-Prozesse innerhalb der öffentlichen Verwaltung sowie in Unternehmen speziell des Public Sector.
D-4		PROSOZ Herten GmbH Ewaldstr. 261 45699 Herten Telefon: 023 66 / 188-0 E-Mail: info@prosoz.de Internet: www.prosoz.de	Prosoz hat sich in den zurückliegenden 35 Jahren vom Softwarehersteller für Kommunen zum Komplettlösungsanbieter in den Bereichen Soziales, Jugend sowie Bauen und Umwelt entwickelt. Mit Software- und Beratungsdienstleistungen sowie BI-Lösungen begleitet Prosoz Kommunen auf dem Weg der digitalen Transformation.
D-4		JCC Software GmbH Mendelstraße 11 48149 Münster Telefon: 0251 / 980-1470 E-Mail: info@jccsoftware.de Internet: www.jccsoftware.de	Weniger warten, mehr erledigen! JCC Software hilft Ihnen dabei Ihre Verwaltungsprozesse zu digitalisieren: Von der Terminvergabe über die Personalplanung bis zur Besuchersteuerung und Zahlungsverarbeitung. Seit über 30 Jahren entwickeln wir unsere Software mit Kommunen für Kommunen. Jetzt kostenlose Vorführung vereinbaren: hallo.jccsoftware.de/k21-demo
D-5		SYNQONY GmbH Ansprechpartner: Michael Mittwollen Klosengartenstraße 31 50374 Erftstadt Telefon: 022 35 / 46 55 600 E-Mail: info@synqony.com Internet: synqony.com	SYNQONY – Digitale Lösungen für die Kreislaufwirtschaft und öffentliche Verwaltung. Unsere Software unterstützt u.a. Städte, Gemeinden und Kommunen bei der effizienten Steuerung von kommunaler Entsorgung und Vorgangsbearbeitung im Umweltamt. Durch digitale Prozesse wird Ihr Abfall- und Umweltmanagement nachweislich besser.
D-5		komvor by SYNQONY Ansprechpartner: Michael Mittwollen Klosengartenstraße 31 50374 Erftstadt Telefon: 0491 / 92 56 788 E-Mail: komvor@synqony.com Internet: synqony.com/loesungen/#komvor	Ihr gesamtes Umweltamt in einer Software: komvor unterstützt Ihre Mitarbeitenden mit tiefgreifenden Fachanwendungen – von Wasserrecht bis Bodenschutz, automatisierter Vorgangsbearbeitung und klaren Workflows. Weniger Fehler, mehr Tempo, keine Medienbrüche. Teil der SYNQONY Group. Fachlösungen für das Abfall- und Umweltmanagement.
D-5		Nagarro Ansprechpartner: Dr. Norbert Rheindorf Campusplatz 2 51379 Leverkusen Telefon: 0611 / 71 189200 E-Mail: PublicSector.NES@nagarro.com Internet: www.nagarro.com/de/services/erp/sap/german-public-sector	Suite4Public: ganzheitliches kommunales Finanzwesen auf Basis von SAP. Fachverfahren für die Veranlagung von Steuern und Abgaben und Vollstreckung (Suite4KA) sowie template-basierte SAP-Implementierungen (Suite4Doppik auf Basis SAP PSCD, Haushaltsplanung mit SAC und Haushaltsplandruck).
D-5		regio IT GmbH Lombardenstraße 24 52070 Aachen Telefon: 0241 / 41 359-0 E-Mail: vertrieb@regioit.de Internet: www.regioit.de	Digitaler Wandel: Als größter kommunaler IT-Dienstleister in Nordrhein-Westfalen bietet die regio IT GmbH öffentlichen Auftraggebern wie Kommunen, Schulen, Energieversorgern und Entsorgern ein umfangreiches Produkt- und Serviceportfolio – qualitätsgeichert und dreifach nach international gültigen Standards zertifiziert.
D-5		EDV Ermtraud GmbH Ansprechpartner: Tobias Krumnow Arienheller Str. 10 56598 Rheinbrohl Telefon: 02635 / 9224-0 Fax: 02635 / 9224-29 E-Mail: vertrieb@edv-ermtraud.de Internet: www.edv-ermtraud.de	KASSENVERFAHREN TopCash: zentral/dezentral, Maus & Touch, Gebühren, Leistungen + Artikel, TSE, DSFinV-K, DGVU 115-005, EC-Terminals, PayPal. GEWERBE-Fachverfahren geve f. Städte&Kreise, Cloud/SaaS. Gewerbeanzeige online > Register > Auskunft. Erlaubniswesen, ProstSchG.
D-5		Kommunix GmbH Ansprechpartner: Joseph Buntén Friedrich-Ebert-Straße 74 59425 Unna Telefon: 023 03 / 25 47 00 Fax: 023 03 / 4 00 49 E-Mail: info@kommunix.de Internet: www.kommunix.de	Organisationswerkzeuge für Behörden: Das Besucherleit- und Terminmanagementsystem TEVIS. Effiziente und komfortable Bearbeitung von Ausländerfachverfahren mit ADVIS. Vom Antrag auf die deutsche Staatsbürgerschaft bis zur Aushändigung der Urkunde mit EINBÜRGERUNG. Abwicklung von Verpflichtungserklärungen mit VISITVIS.
Ihr Eintrag	Ihr Produkt- oder Firmenlogo	Ihre Firmierung Ansprechpartner: Max Mustermann Beispielstraße 17 D-65435 Ortshausen Telefon: +49 (0) 1234 / 123456-0 Fax: +49 (0) 1234 / 123456-999 E-Mail: info@ihr-unternehmen.de Internet: www.ihr-unternehmen.de	Ihr beschreibender Text, maximal 330 Zeichen mit Leerzeichen. Beispiel: Firma XYZ ist Marktführer im ABC-Bereich und hat Lösungen für nahezu alle Marktsegmente. Die neue Produktfamilie PQR ist ein durchgängiges und skalierbares System mit leistungsstarken Modulen, die Anwendern und Entwicklern höchste Flexibilität bieten.

Komplettlösungen

Rubrik

Komplettlösungen

D-8		AKDB - Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern Hansastraße 12-16 80686 München Telefon: 089 / 5903-0 Fax: 089 / 5903-1845 E-Mail: mailbox@akdb.de Internet: www.akdb.de	Der Marktführer für kommunale Software: Die AKDB und ihre Partner bieten Entwicklung, Pflege und Vertrieb von IT-Lösungen für alle Bereiche der Kommunalverwaltung – inklusive Beratung und Schulung. Das Bürgerservice-Portal ist die bundesweit reichweitenstärkste E-Government-Plattform für Online-Verwaltungsdienste.
D-8		Ayunis / Locaboo GmbH Ansprechpartner: Tim McNeill Balanstr. 73 / Haus 21A 81541 München Telefon: 089 / 21 54 70 960 E-Mail: sales@ayunis.com Internet: www.ayunis.com	Ayunis entwickelt moderne Lösungen für die öffentliche Verwaltung. Unser Ziel: praxiserprobtes Verwaltungswissen mit starker Technologie zu verbinden – um die öffentliche Hand im digitalen Wandel zu unterstützen und den Arbeitsalltag spürbar zu erleichtern. Einfach. Sicher. Zukunftsfähig.
D-8		Axians Infoma GmbH Ansprechpartnerin: Hanne Kathrin Müller Hörvelsinger Weg 21 89081 Ulm Telefon: 0731 / 1551-637 Fax: 0731 / 1551-555 E-Mail: hanne-kathrin.mueller@axians-infoma.de Internet: www.axians-infoma.de	Seit mehr als 35 Jahren ist Axians Infoma führender Partner von Kommunen und deren Betrieben, Rechenzentren und kirchlichen Institutionen. Die webbasierte Lösung Infoma für Finanzwesen, Liegenschafts- und Gebäudemanagement, Kommunale Betriebe ermöglicht durchgängig digitale Prozesse – auf dem Kunden-server, im RZ gehostet oder in der Cloud.
D-9		DATEV eG Ansprechpartner: Alexander Mathiowetz Paumgartnerstraße 6-14 90429 Nürnberg Telefon: 0800 / 0 11 43 48 E-Mail: public-sector@datev.de Internet: https://go.datev.de/public-sector	Die DATEV eG unterstützt Kommunen und öffentliche Einrichtungen mit Software und Dienstleistungen rund um Finanzwesen und Personalwirtschaft, mit Cloud-Lösungen sowie mit einem auf Prozesse abgestimmten Dokumenten-Managementsystem. Experten beraten bei Einführung effizienter Prozesse sowie Organisationsstrukturen und bieten Schulungen an.

Das Digital-Abo von Kommune21

Interaktives Heft-PDF und ePaper

Jetzt die Zusatzvorteile sichern: Jede Ausgabe von Kommune21 als Heft-PDF und ePaper in Ihrem Intranet!



Vorschau

Die nächste Ausgabe (2/2026) erscheint am 30.01.2026

K21 media GmbH



Den Wandel meistern

Deutschland gilt im internationalen Vergleich häufig als Nachzügler der Verwaltungsdigitalisierung. Dass aber durchaus Erfolge zu verzeichnen sind, wurde beim Roundtable-Gespräch anlässlich des Axians-Infoma-Innovationspreises deutlich.

Tourismus NRW



Digital Kultur vermitteln

Moderne Technologien kommen auch in Kultur und Freizeit vermehrt zum Einsatz. So macht Rheinland-Pfalz im Projekt KuLaDig sein kulturelles Erbe digital erlebbar. Und Nordrhein-Westfalen hat einen KI-gestützten Erlebnisplaner für Tagesreisen entwickelt.

uslatair/stock.adobe.com



IT-Schwerpunkte im Februar

Am Niederrhein setzen sechs Kommunen mit einer eigenen Low-Code-Plattform neue Maßstäbe. Darüber hinaus geht es in der Rubrik Informationstechnik um Darmstadts Kommunikationsstrategie sowie Künstliche Intelligenz in der Onlinebeteiligung.

TSK / Andreas Pöcking



Länderspezial: Thüringen

Im Interview mit Kommune21 berichtet Landes-CIO Milen Starke, welche Fortschritte der Freistaat Thüringen im Rahmen seiner Digitaloffensive bereits gemacht hat und welche Punkte als nächstes auf der Agenda des Digitalkabinetts stehen.

Inserentenverzeichnis dieser Ausgabe

AKDB	60	GELAS	3	Kommunix	37, 39
brain-SCC	29	GovConnect	15	NOLIS	59
DATABUND	7	Handelsblatt	47	Sternberg	31
Druckerei Raisch	5	ITEBO	49		
ekom21	2	K21 media	57	Branchenindex IT-Guide	50 - 57

Impressum

Verlag und Herausgeber: K21 media GmbH
Friedrichstraße 13
70174 Stuttgart
Telefon: 0711 / 937 740-10
E-Mail: info@k21media.de
Internet: www.k21media.de

Verantwortlicher Redakteur im Sinne des Presserechts und Chefredakteur: Alexander Schaeff
Friedrichstraße 13
70174 Stuttgart
E-Mail: redaktion@kommune21.de

Redaktion: Bettina Weidemann (stellv. Chefredakteurin)
Verena Barth
Alexandra Braun
Dr. Thomas Nolte
Dr. Helmut Merschmann (Autor)
Sibylle Mühlke (Freie Mitarbeiterin)

Verantwortlich für den Anzeigenteil: Sara Ott
Friedrichstraße 13
70174 Stuttgart
Telefon: 0711 / 937 740-11
E-Mail: 0160 / 6960381
marketing@k21media.de

Ab dem 1.1.2026 gilt die Preisliste Nr. 26 der Media Information 2026.

Erscheinungsweise: monatlich
ISSN: 1618-2901
Einzelpreis Inland: 9,00 € (zzgl. Porto und Versand)
Jahresabonnement Inland: 104,00 € (Abonnement frei Haus)
Telefon: 0711 / 937 740-10

Bankverbindung: Kreissparkasse Tübingen,
BLZ 641 500 20
Kontonr. 155 010

Layout: tebitron gmbh, Gerlingen

Titelbild, Seite 4: zong/stock.adobe.com

Druck: Druckerei Raisch GmbH & Co. KG
Auchterstraße 14
72770 Reutlingen

Hinweise:

Für unverlangt eingesandte Manuskripte, Grafiken und Bilder wird keine Haftung übernommen. Die Annahme zur Veröffentlichung muss schriftlich erfolgen. Mit der Annahme zur Veröffentlichung überträgt der Autor dem Verlag das ausschließliche Verlagsrecht für die Zeit bis zum Ablauf des Urheberrechts. Die Zustimmung zum Abdruck und zur Veröffentlichung wird vorausgesetzt. Eingeschlossen sind insbesondere auch das Recht zur Herstellung elektronischer Versionen und zur Einspeicherung in Datenbanken sowie das Recht zu deren Vervielfältigung und Verbreitung Online oder Offline sowie das Recht zur öffentlichen Zugänglichmachung im Internet ohne zusätzliche Vergütung. Honorare nach Vereinbarung.

Alle in dieser Zeitschrift veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Die ausschließlichen urheberrechtlichen Nutzungsrechte für angenommene und veröffentlichte Beiträge liegen bei dem Verlag. Kein Teil dieser Zeitschrift darf außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form – durch Fotokopie, Mikrofilm oder andere Verfahren – reproduziert oder in eine von Maschinen, insbesondere von Datenverarbeitungsanlagen verwendbare Sprache übertragen werden oder in eine andere Sprache übersetzt werden.

Artikel, die mit Namen oder Signet des Verfassers gekennzeichnet sind, geben nicht unbedingt die Meinung des Herausgebers und der Redaktion wieder.

© Copyright 2026 K21 media GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Sportstättenbelegungen digital verwalten



Zettelwirtschaft und Excel-Tabelle adé!

Mit NOLIS | Sportstätten haben Sie Ihr Spielfeld immer im Blick. Eine moderne, digitale Vergabe von Nutzungszeiten ermöglicht die optimale Auslastung Ihrer Sportstätten und ein perfektes Zusammenspiel zwischen Verwaltung und Vereinen.

Das digitale Hallenbuch ✦ Neu

Nutzungszeiten, eventuelle Mängel und mehr werden einfach per Smartphone im digitalen Hallenbuch eingetragen. Dort sind sie für alle beteiligten Personen zentral einsehbar. Verlegte Hallenbücher und unleserliche Einträge gehören damit der Vergangenheit an.



NOLIS | Sportstätten

- Einfache Online-Buchung von Sportstätten
- Intelligentes Konfliktmanagement
- Übersichtliche Pläne und Auswertungen



Viel mehr als Software!

Sie setzen Kurs auf eine zukunftsorientierte, digitale Verwaltung – wir machen sie möglich! Ob sicherer IT-Betrieb, vollständig digitale Verwaltungsprozesse, servicestarke Ämter oder klimaresiliente Städte und Gemeinden: Die AKDB-Gruppe bietet Ihnen Lösungen, nicht nur Software. Für ein funktionierendes Gemeinwesen. Für einen modernen Staat. Für uns alle!

www.akdb.de

AKDB

Wir haben die Lösung