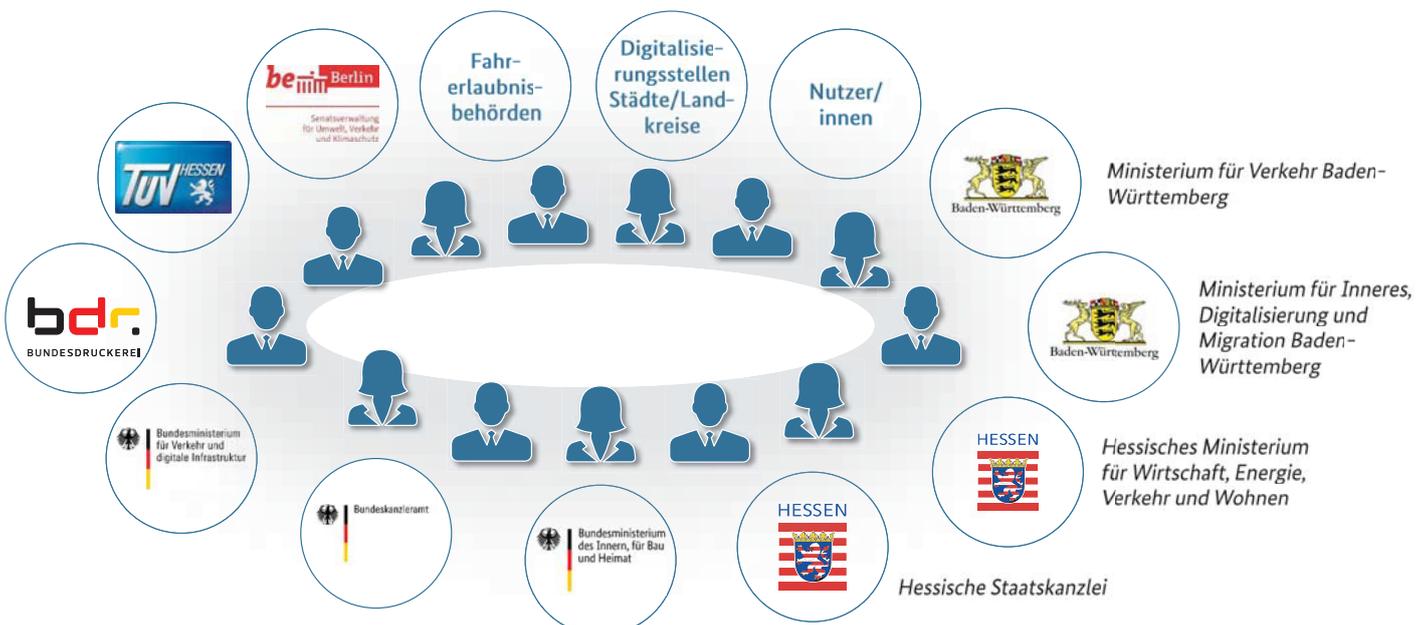


OZG Umsetzung – Impressionen des Design-Sprints "Führerschein"

Frankfurt am Main, 08. und 09. Mai 2019

TEILNEHMER/INNEN

Am Design-Sprint waren Teilnehmer/innen aus verschiedenen Institutionen beteiligt



Inhalt

- Agenda des Workshops
- Ablauf und Impressionen des Workshops
- Nächste Schritte

AGENDA

Agenda des Design-Sprints (Tag 1)

Tag	Aktivität 	Format 	Raum 	Zeitplan 
1	Begrüßung durch Federführung Hessen		"Meeting"	10:00
	Gegenseitiges Kennenlernen, Zielsetzung und Agenda	Präsentation	"Meeting"	10:20
	Einführung in Design-Thinking und Design-Sprint-Methodik	Präsentation	"Meeting"	11:00
	Validierung von Personas und Nutzerreise aus Nutzersicht (Ist-Prozess), inkl. Schmerzpunkten (in 3 Gruppen)	Präsentation; interaktiv	Gruppenräume	11:30
	Mittagspause		Foyer	12:45
	Erarbeitung von Lösungen für Schmerzpunkte im Soll-Prozess (in 3 Gruppen)	Interaktiv	Gruppenräume	13:30
	Erstellung von Papier-Prototypen für Soll-Prozess (in 3 Gruppen)	Interaktiv	Gruppenräume	14:30
	Ende Tag 1			17:00

Agenda des Design-Sprints (Tag 2)

Tag	Aktivität 	Format 	Raum 	Zeitplan 
2	Vorstellung des über Nacht entwickelten Klick-Prototypen und Gesprächsleitfäden für Nutzertests	Präsentation	"Meeting"	09:00
	Durchführung von Nutzertests (in 3 Gruppen), 1/2	Interviews	Gruppenräume	09:30
	Durchführung von Nutzertests (in 3 Gruppen), 2/2	Interviews	Gruppenräume	10:30
	Analyse und Implementierung von Nutzerfeedback in Prototypen (in 3 Gruppen), 1/2	Interaktiv	"Meeting"	11:30
	Mittagspause		Foyer	12:15
	Analyse und Implementierung von Nutzerfeedback in Prototypen, 2/2	Interaktiv	"Meeting"	13:00
	Abschließende Ergebnispräsentation des Vorgehens und des Prototypen	Plenum	"Meeting"	14:15
	Zusammenfassung, Abschlussdiskussion und Vereinbarung nächster Schritte	Plenum	"Meeting"	15:15
	Ende Tag 2			16:00

Inhalt

- Agenda des Workshops
- **Ablauf und Impressionen des Workshops**
- Nächste Schritte

Die Phasen im Design-Prozess



Tag 1 – Einführung "Design Thinking" und Nutzerperspektive

Zu Beginn des Workshops wird die Methodik des "Design Thinking" vorgestellt. Ziel ist es, die Bürger/innen als Nutzer in den Mittelpunkt zu stellen sowie kreativ und iterativ zu arbeiten



Kennenlernen der Methodik



- Einführung in die Methodik durch Designexperten
- Kernelement im Design Thinking ist die Entwicklung von Lösungen aus Nutzersicht
- Fokus auf schnelle Entwicklung einer vereinfachten Lösung, zusätzliche Funktionen werden iterativ implementiert

Arbeiten mit "Personas" und Nutzer/innen



- "Personas" repräsentieren Bürgergruppen, die vom Antrag auf Fahrerlaubnis betroffen sind
- Workshopteilnehmer/innen versetzen sich in die Rolle von Bürger/innen und Personas, um die Nutzersicht einzunehmen
- Personas stellen sicher, dass keine Bürgergruppe unberücksichtigt bleibt und nutzerspezifische Schmerzpunkte aufgenommen werden

Tag 1 - Analyse des Ist-Prozesses gemeinsam mit Nutzer/innen

In Kleingruppen wird der aktuelle Prozess zum Antrag auf Ersterteilung der Fahrerlaubnis aus Nutzersicht erarbeitet – Fokus liegt hierbei auf Schmerzpunkten der Bürger/innen als Nutzer der Leistung



- Verwaltung zeichnet gemeinsam mit 6 Nutzer/innen den aktuellen Prozess auf ("Nutzerreise")
- Fokus liegt auf der Frage "Was sind aktuelle Schmerzpunkte aus Nutzersicht?"
- Bürger/innen, die soeben die Fahrerlaubnis beantragt haben, berichten strukturiert von ihren Erfahrungen
- Die Erarbeitung und Visualisierung des Prozesses aus Nutzersicht veranschaulicht Verbesserungsbedarfe in Form von Schmerzpunkten
- Für Teilnehmende der Verwaltungsseite erleichtert die Methodik die Einnahme der Bürgerperspektive
- Abschließend werden die in Kleingruppen erarbeiteten Prozesse verglichen, diskutiert und ggf. ergänzt
- Daraus ergibt sich eine konsolidierte Version der Ist-Nutzerreise inkl. Schmerzpunkte

Seite 9

Tag 1 – Zukünftiger Prozess zur Lösung der Schmerzpunkte

Gemeinsam mit Nutzer/innen wurde bereits ein umfassendes Verständnis des aktuellen Prozesses inklusive der Schmerzpunkte erzeugt. Nun werden Ideen zur Adressierung dieser Schmerzpunkte entwickelt bevor diese in die Modellierung des zukünftigen Prozesses einfließen



- Ausgehend von den Schmerzpunkten im aktuellen Prozess und den entwickelten Ideen zur Lösung dieser Probleme wird der zukünftige Prozess anhand einer Soll-Nutzerreise modelliert
- Auch hier spielt die Berücksichtigung und Einbindung von Bürger/innen aus der Zielgruppe eine wichtige Rolle, da deren Bedürfnisse direkt in den Zielprozess eingearbeitet werden können

Seite 10

Tag 1 – Prototyp auf Papier

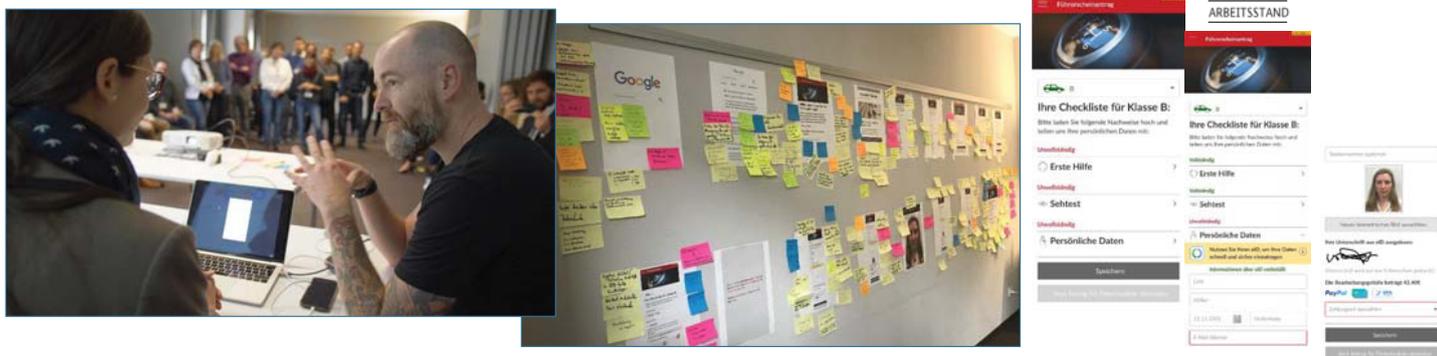
Der Ablauf des zukünftigen Prozesses wurde in einem ersten Schritt definiert. Anschließend skizzieren Teilnehmer/innen gemeinsam mit Nutzer/innen die Eingabemasken und Nutzerführung auf Papier



- Ausgehend vom definierten zukünftigen Prozess skizzieren Teilnehmer/innen die einzelnen Schritte des zukünftigen Antrags in Form von sog. "Wireframes", d.h. Eingabemasken, Infotexte, Auswahlmenüs, Prozessleisten etc.
- Der Fokus liegt hierbei auf guter Verständlichkeit und intuitiver Nutzerführung, welche direkt mit den anwesenden Nutzer/innen der Zielgruppe verifiziert werden können
- Zentral ist die Einbindung von Bürger/innen, die ihre Wünsche einfließen lassen

Tag 2 – Testen des digitalen Prototypen

Der zweite Tag beginnt mit der Präsentation des über Nacht erstellten digitalen Prototypen. Anschließend testen Nutzer und Vertreter/innen der Verwaltung das entwickelte Produkt und geben Feedback



- Basierend auf den skizzierten Lösungen des Vortages ("Papier-Prototypen") entwickeln Designer über Nacht einen ersten Entwurf eines digitalen Prototypen zum Antrag auf Ersterteilung der Fahrerlaubnis
- Dieser Prototyp beinhaltet die wichtigsten grundlegenden Funktionen
- In mehreren durch Vertreter/innen der Fachseite geleiteten Nutzertests sammeln die Gruppen erstes Feedback und bewerten die Lösung
- Feedback der Nutzer/innen und der Fachseite wird direkt am Prototypen gesammelt

Die Reaktionen der Teilnehmer/innen unterstreichen den Erfolg des Workshops

Der klickbare Prototyp hat für mich zum Erfolgserlebnis geführt. Dass es am zweiten Tag schon etwas Vorzeigbares gab, fand ich richtig gut

Bemerkenswert war, dass wir den Nutzer in den Mittelpunkt gestellt haben

Mich hat begeistert, wie man den Berg der Umsetzung der Leistung "Führerschein" in kleine Stücke zerteilen kann

Wie aus gefühlt tausend Post-Ists eine Idee oder mehrere werden hätte ich mir nie so vorgestellt

Es freute mich besonders, mit Teilnehmern aus so vielen Institutionen und Ebenen zusammenzuarbeiten

Ich bin angereizt und hatte keine Vorstellung, was auf dem Programm steht. Ich bin überrascht, was hier über Nacht erarbeitet wurde

Ich wünsche mir, dass wir die Nutzerseite im weiteren Verfahren im Blick behalten. Allerdings sollten wir die Verwaltung nicht ignorieren

Ich fand es toll, dass die Fahrerlaubnisbehörden so stark in den Prozess eingebunden wurden

Ich glaube, damit können wir tatsächlich etwas Nachhaltiges bewirken

Quelle: Teilnehmer/innen des Design Sprint Workshops am 08. und 09. Mai in Frankfurt am Main

Seite 13

Agenda

- Agenda des Workshops
- Ablauf und Impressionen des Workshops
- **Nächste Schritte**

NÄCHSTE SCHRITTE

Die klickbare Testversion des Antrags wird iterativ mit Nutzer/innen und Verwaltung erarbeitet



Kommunales Rechenzentrum Niederrhein (KRZN)
Friedrich-Heinrich-Allee 130
47475 Kamp-Lintfort
Internet: www.krzn.de

Vortrag: Herr Jonas Fischer

Informationen aus dem KRZN

ö Ausschuss für Informationstechnik
und digitale Verwaltung

ö 23.05.2019



Themen - aktuell in Bearbeitung

- Nutzung von Lotus Notes als Kommunikationslösung, Office-Integration
- Nutzung KRZN-interner Workflows
- Nutzung der KRZN-Beschaffungswege (intern und für den Kreis Mettmann)
- Netztrennung Kreis Mettmann und KRZN-Standort Mettmann
- Verträge mit Externen, Nutzung von Rahmenverträgen des KRZN
- Wiederbesetzung benötigter offener Stellen
- KRZN-interne Vorbereitungen zur Verfahrensmigration
- Erneuerung der Serverinfrastruktur (planmäßig)
- Leitungsanbindung an das Niederrheinnetz

Themen - noch nicht begonnen

- Optimierung der Zusammenarbeit im Bereich User Help Desk/KSC
- Zusammenführung der Konzepte im Bereich Schul-IT
- Optimierung der standortübergreifenden Leistungserstellung, in Abhängigkeit von der Migrationsplanung
- Entwicklung einer integrierten Personalplanung
- ũ

Erstellung der Migrationsplanung in Arbeit

Gemeinsame Zielsetzung von Kreis Mettmann und KRZN: Gemeinsamer Betrieb von 60% der Fachverfahren

Einteilung der Verfahren für die Migrationsplanung

- Konsolidierungsverfahren - Verfahrensgleichheit zwischen dem KRZN und dem Kreis Mettmann
- Harmonisierungsverfahren - Verfahrenungleichheit zwischen dem KRZN und dem Kreis Mettmann
- Deltaverfahren Kreis Mettmann - Standortleistungen bzw. Fachverfahren des Kreises Mettmann, welche nicht Teil des KRZN-Angebots sind

Nächster Schritt: Abstimmung mit den Fachbereichen des Kreises Mettmann

ö Zahlreiche DMS-Rollout-Projekte angefragt bzw. gestartet

Kommune	Projektanfrage	Checkliste versendet	Kickoff durchgeführt	Technische Einrichtung des Mandanten (QS)	Import Aktenplan	Import Benutzer	Import Organisationsstruktur	Einrichtung AD-Benutzer	Inhaltliche Einrichtung des Mandanten (QS)	Bediener-Schulungen	Mandantenadministrations-Schulungen	Beginn Testbetrieb (QS)	Anwenderspezifische Befüllung (Vorlagen, Rollen, etc.) in QS	Abchluss Testbetrieb (QS)	Ersteinrichtung Produktionsmandant (Übergang auf QS)	Start Rollout Pilotbereich	Start Rollout
Bottrop																	
Hünxe																	
Kleve, Kreis																	
Viersen, Kreis																	
Grefrath	06/18																
Geldern	07/18																
Kleve, Stadt	08/18																
Straelen	08/18																
Willich	08/18																
Kempen	10/18																
Udem	Okt 18																
Moers	11/18																
Schermbeck	01/19																
Xanten	Mär 19																

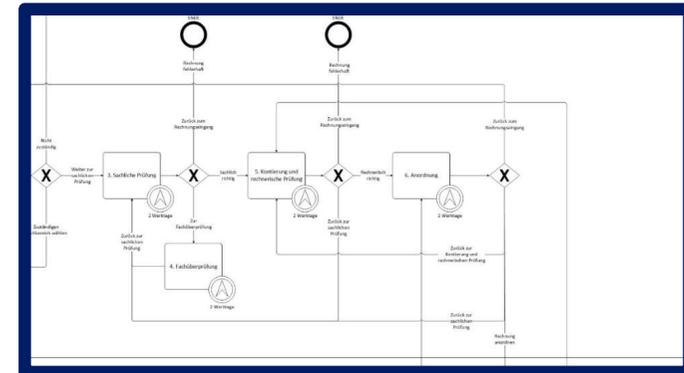
ö Beschränkung auf die Konfigurationsoptionen der Stufen 1 und 2 erforderlich

ö Stufe 1: Ad hoc- & vorkonfigurierte Workflows (=Zeichnungsflüsse)

ö Stufe 2: Komplexere Workflows/ Zeichnungsflüsse, welche über einen grafischen Editor gestaltet und der Organisation zur Verfügung gestellt werden können (inklusive Einbeziehung abstrakter Rollen und bedingter Prozessabzweigungen)



- ö Verschiebung von Tests aufgrund von Fehlern im Fabasoft-RE-WF in den Mai
- ö Testanwender: Kreis Viersen und Stadt Bottrop
- ö Freigabe im Juni 2019 geplant



- ö Wegen starker Nachfrage, den RE-WF parallel bei vielen Anwendern einzuführen:
 - ö Vereinfachtes RE-WF-Projekt (wenig individuelle Konfigurationsmöglichkeiten) - sofern Bedarf seitens der Anwender in der nun laufenden Bedarfsabfrage signalisiert wird
 - ö Prüfung der Option, einen RE-WF auf SAP-Basis anzubieten
 - ö Option wurde in der Vergangenheit aus Kostengründen verworfen
 - ö Das KRZN hat einen entsprechenden Prüfauftrag durch den KKr erhalten
 - ö KKr berät diese Möglichkeit aufgrund des aktuellen Zeitdrucks in der kommenden Sitzung

- ö Das neue CMS Drupal wurde mit teilweiser Umsetzung der neuen Homepage der Stadt Wesel getestet

- ö Freigabe im Juni 2019 geplant

- ö Zahlreiche Nachfragen von Anwendern, noch im ersten Halbjahr 2020 einen Homepage-Relaunch zu realisieren
 - ö In diesem Zeitraum kann nicht allen Anfragen auf Basis der neuen Technik entsprochen werden
 - ö Alternative: Refactoring auf Basis der alten Infrastruktur
 - ö Neues Design
 - ö Marginale - bearbeitung der Navigation
 - ö Kein vollwertiger Relaunch
 - ö Verzögerung der Einführung der neuen Technik

- KRZN stellt Werkzeuge (insb. Servicekonto.NRW, CMS, Formularserver, ePayment) bereit, mit denen Anforderungen des OZG grundsätzlich erfüllt werden können
- Fachliche Definition der abzubildenden Leistungen wird seitens des Landes NRW noch geliefert
- Elektronische Back-Office-Abarbeitung der eintreffenden OZG-Vorgänge soll perspektivisch durch Fachverfahren und DMS erfolgen
 - Dies wird vermutlich nicht in kompletter Breite und Tiefe der Leistungen der Kommunalverwaltungen zum OZG-Start möglich sein - sondern vielmehr noch viele Jahre dauern

Berücksichtigung des Kreises Mettmann im Rahmen der Migrationsplanung

- ö Vorbereitungen zur Europawahl plangemäß erfolgt
- ö OK.Verkehr
 - ö Zwischenzeitliche Produktionsaufnahme im Kreis Viersen und in der Stadt Oberhausen
 - ö Software nach wie vor mit einzelnen Mängeln
 - ö Verbesserung der Situation durch häufige Updates
- ö HAVIS - Haushaltsvisualisierung
 - ö Derzeit Roll-Out (Krefeld, Bottrop, Nettetal, Kreis Wesel, Schwalmtal)
 - ö Optisch ansprechendes Webangebot für den Bürger
 - ö Erzeugt kaum Aufwand beim Anwender
- ö Der Rollout von SD.Net weiterhin planmäßig
 - ö Vollständige Ablösung des eSitzungsdienstes voraussichtlich in 2020

- ö E-Payment ist produktiv
 - ö Kreis Viersen und in Bottrop mit mittlerweile insgesamt annähernd 1000 Transaktionen i. V. m. Formsolutions
 - ö Zwischenzeitlich ist u. a. auch die Online-Anhörung (Ordnungswidrigkeiten) angebunden
 - ö Interesse für weitere Roll-Outs ist groß (11 Anwender)
 - ö Ein guter Start - weiteres Wachstum wird erwartet

- ö Prosoz-Verfahrensumstellungen (Bau und Umwelt) weiterhin mit Verzögerungen durch den Lieferanten belastet
 - ö Projekt wird insgesamt seitens des Herstellers auf "neue" Fäße gestellt, um insbesondere positive Effekte für Qualität und Projektlaufzeit zu erzielen

- ö Erfolgreicher PoC des neuen Geodatenportals erfolgt
 - ö Freigabe Juni 2019 geplant
 - ö Einführung bis Ende des Jahres geplant

Vorläufiges Gesamtergebnis 01.01. - 31.12.2018

	Budget	Ist	Ist ./ Budget	
	T-EURO	T-EURO	T-EURO	% v. Budget
Ordentliche Erträge IT-Geschäft	47.291	49.432	2.141	4,5%
- Ordentliche Aufwendungen IT-Geschäft	49.087	49.798	711	1,4%
= Ordentliches Ergebnis IT-Geschäft	- 1.796	- 366	1.430	
+ Umsätze Handelsgeschäft	11.000	19.189	8.189	74,4%
- Wareneinsatz Handelsgeschäft	11.000	19.168	8.168	74,3%
+ Handelsergebnis	-	21	21	
= Ergebnis der laufenden Verwaltungstätigkeit	- 1.796	- 345	1.451	
+ Finanzerträge	425	427	2	0,5%
- Zinsen u. sonst. Finanzaufwendungen	426	433	7	1,6%
+ Finanzergebnis	- 1	- 6	- 5	
= Außerordentliches Ergebnis	-	-	-	
= Geschäftsergebnis	- 1.797	- 351	1.446	

Controllingbericht I/2019 - Das Jahr hat planm±oig begonnen

	Budget	Ist	Ist ./ Budget	
	T-EURO	T-EURO	T-EURO	% v. Budget
Ordentliche Ertr±ge IT-Gesch±ft	13.396	13.449	53	0,4%
- Ordentliche Aufwendungen IT-Gesch±ft	15.253	15.332	79	0,5%
= Ordentliches Ergebnis IT-Gesch±ft	- 1.857	- 1.883	- 26	
+ Ums±tze Handelsgesch±ft	2.750	4.485	1.735	63,1%
- Wareneinsatz Handelsgesch±ft	2.750	4.694	1.944	70,7%
+ Handelsergebnis	-	- 209	- 209	
= Ergebnis der laufenden Verwaltungst±tigkeit	- 1.857	- 2.092	- 235	
+ Finanzertr±ge	98	98	-	0,0%
- Zinsen u. sonst. Finanzaufwendungen	68	68	-	0,0%
+ Finanzergebnis	30	30	-	
= Auóerordentliches Ergebnis	-	-	-	
= Gesch±fts Ergebnis	- 1.827	- 2.062	- 235	

Besondere Themen

- é Fortführung Rollout des DMS - auf Basis Fabasoft
- é Fortführung Betrieb Logineo NRW
- é Fortführung Projekt KME
- é Fortführung Entwicklungsgemeinschaft KIVi nach 2020
- é Voruntersuchung Einwohnerwesen
- é Voruntersuchung Ausländerwesen
- é Umsatzsteuergesetz
- é Vorbereitung auf die Infrastrukturänderung durch SAP HANA

Ziele

- é Vermeidung von Entgelterhöhung für bestehende Leistungen
- é Zusätzliche Entgelte für neue Leistungen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Jonas Fischer

GL II

Tel.: 02842 / 9070 - 199

Mobil: 0170-85 25 905

Email: jonas.fischer@krzn.de

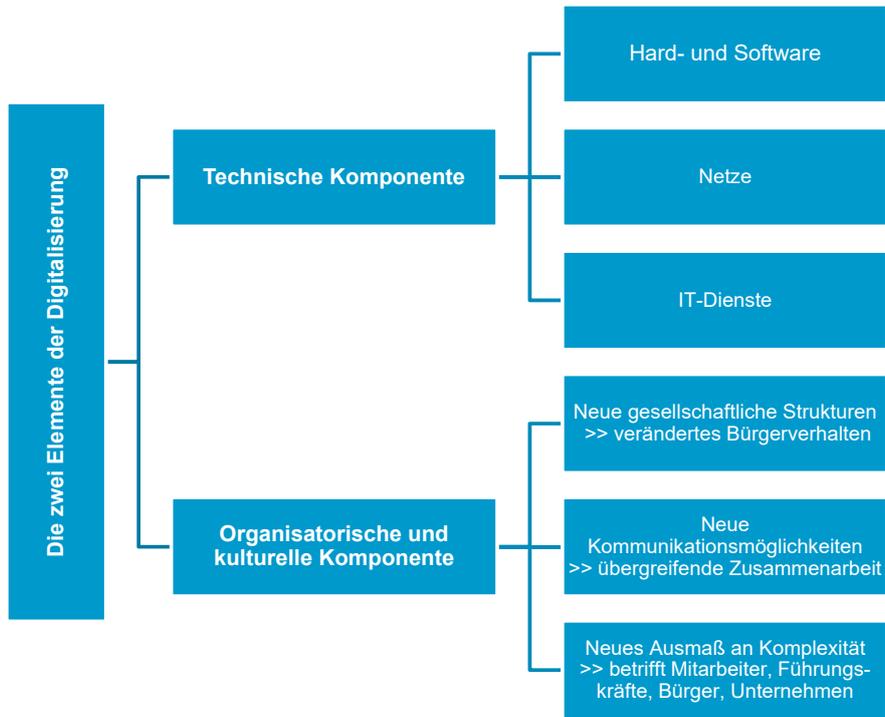


Ausschuss für Informationstechnik und digitale Verwaltung

Digitalisierungsbericht

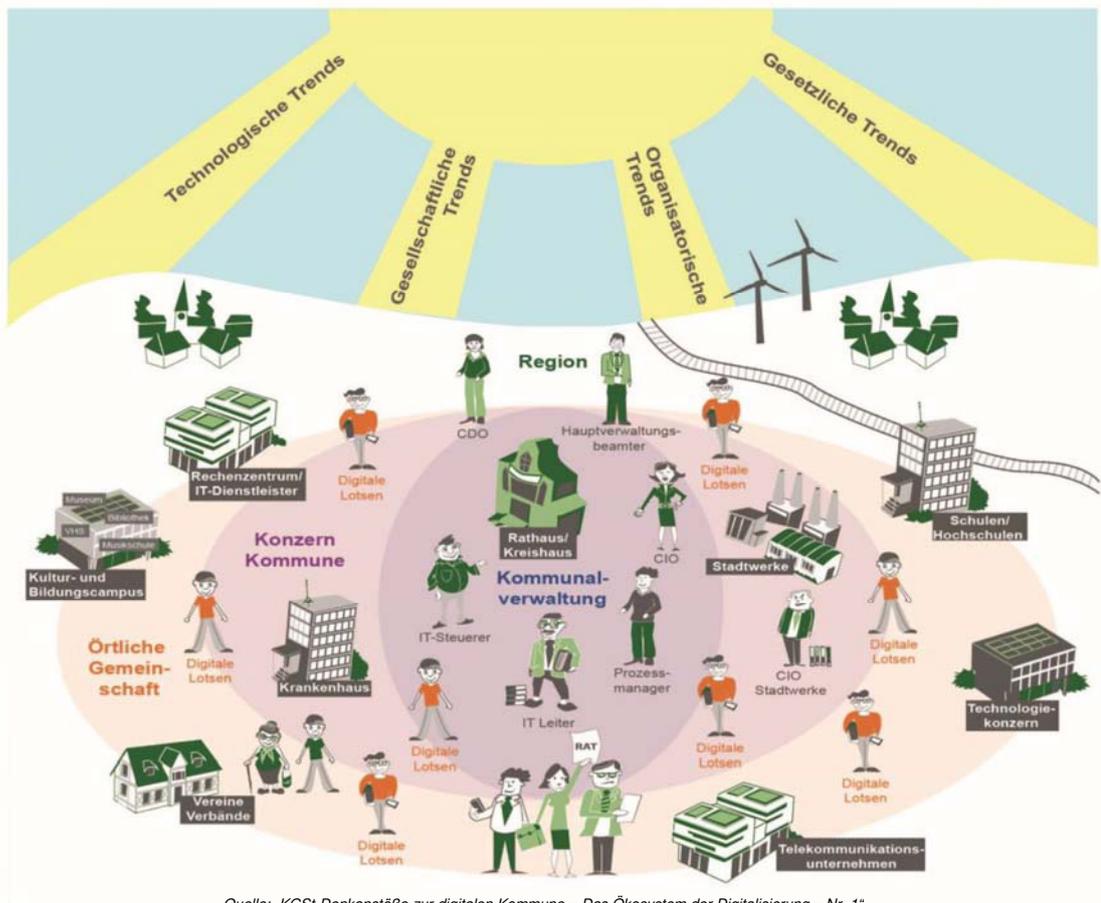
23.05.2019

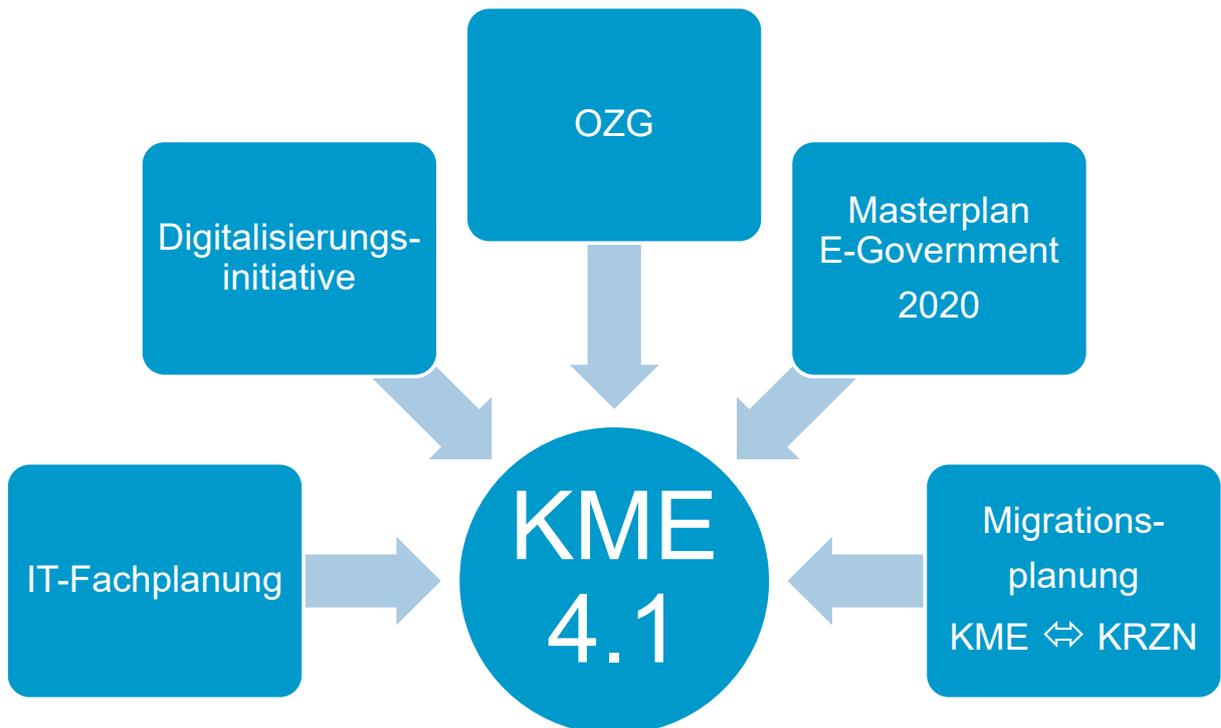
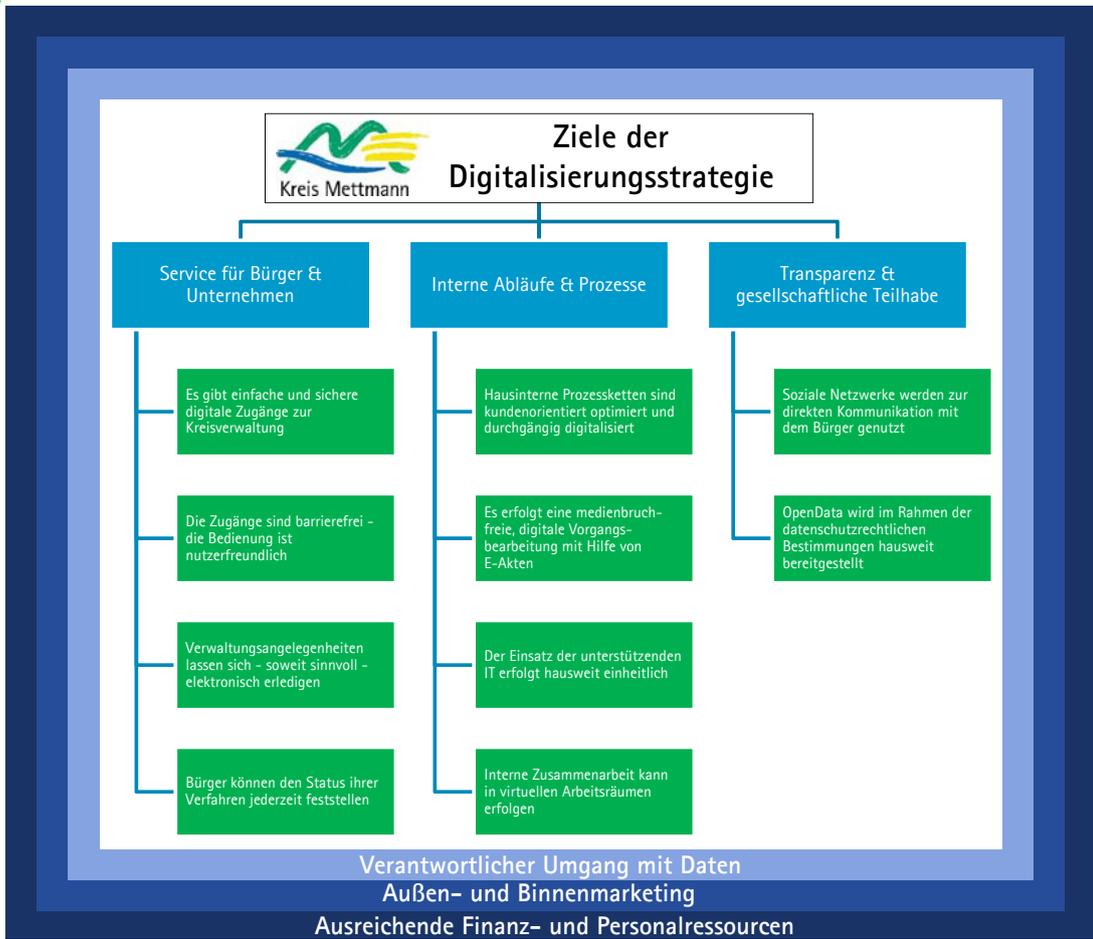




„Digitale Haltung“ >> Mit Veränderungsfähigkeit auf die Auswirkungen der Digitalisierung reagieren.

(KGSt-Bericht 8/2018: Die digitale Kommune gestalten. S. 13)

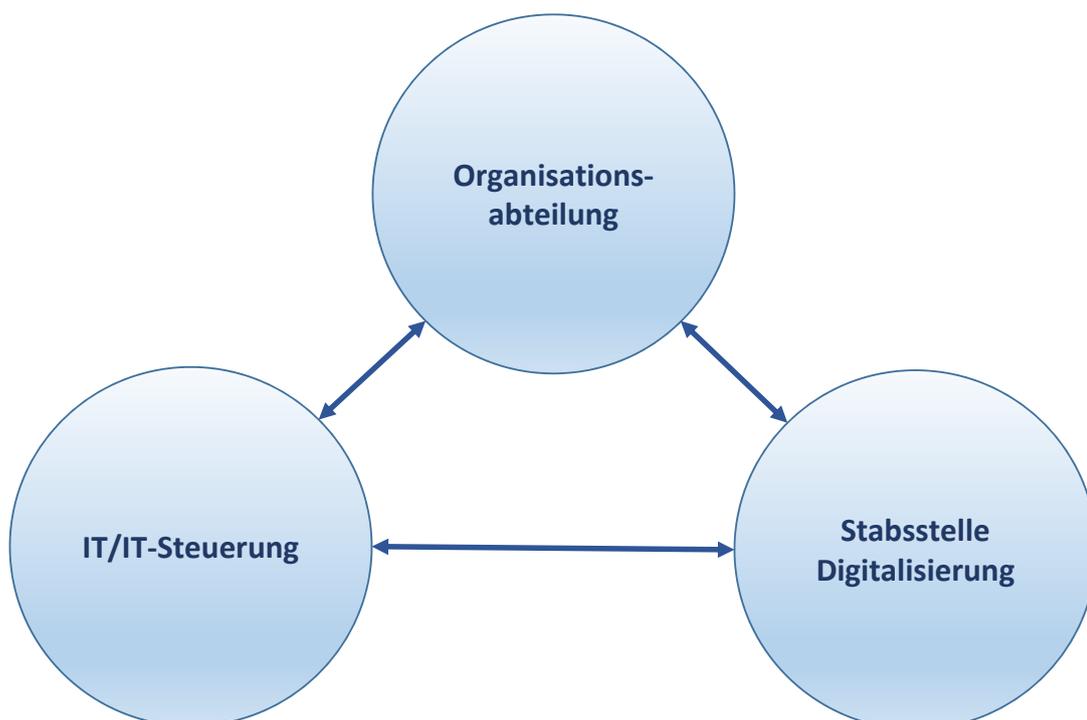




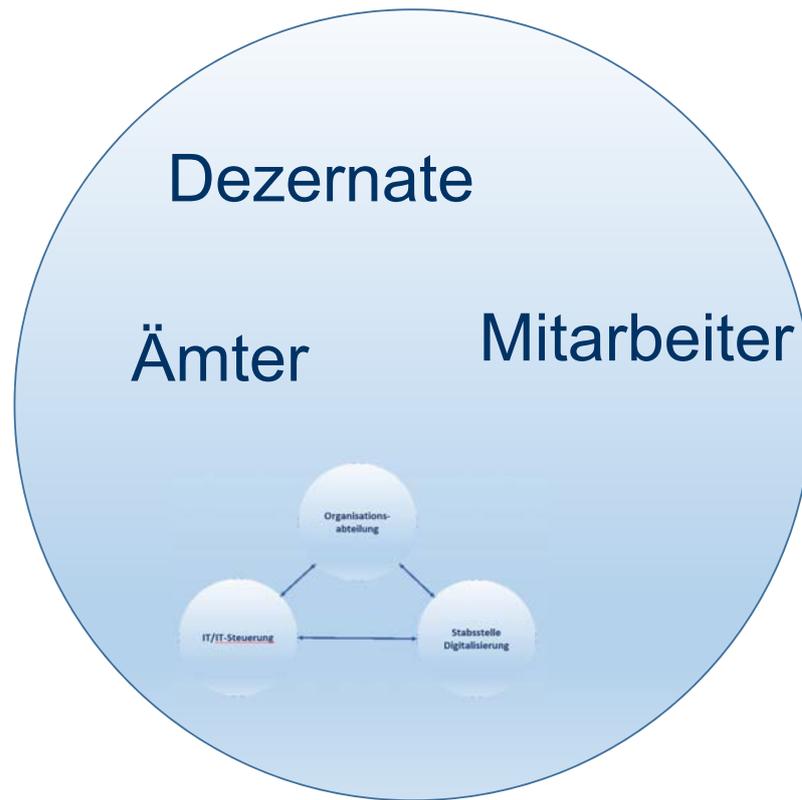
Strategieentscheidungen Basisinfrastruktur

NBI DMS	<input type="text" value="Offen"/> ▼ Notwendige Basisinfrastruktur Dokumentenmanagementsystem
NBI Workflowsystem	<input type="text" value="Offen"/> ▼ Notwendige Basisinfrastruktur Workflowsystem
NBI Formulare-service	<input type="text" value="Offen"/> ▼ Notwendige Basisinfrastruktur Formulare-service
NBI E-Payment	<input type="text" value="Offen"/> ▼ Notwendige Basisinfrastruktur Bezahl-system (GiroPay, Paypal, ...)
NBI Posteingangssystem	<input type="text" value="Offen"/> ▼ Notwendige Basisinfrastruktur Posteingang
NBI Postausgangssystem	<input type="text" value="Offen"/> ▼ Notwendige Basisinfrastruktur Postausgang
NBI Archivierung	<input type="text" value="Offen"/> ▼ Notwendige Basisinfrastruktur

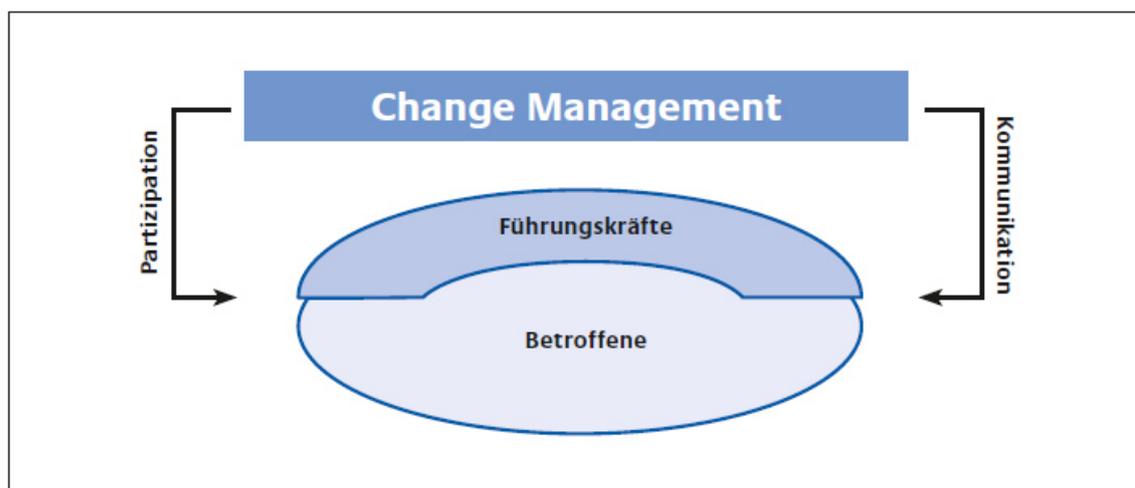
Beteiligte Stellen



Beteiligte Stellen



Menschen für den Veränderungsprozess gewinnen ...

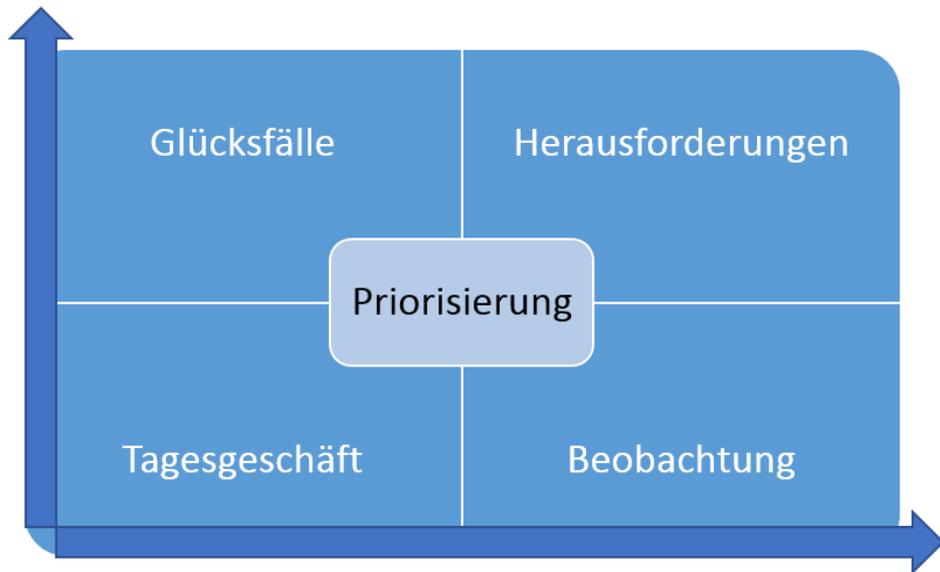


... gelingt durch Kommunikation und Partizipation

Ziel: Aus Betroffenen Beteiligte machen

Bedeutung

- Bürger/Unternehmen
- Verwaltungsführung
- Mitarbeiter



Aufwand

- Zeit
- Personal
- Finanzen
- Stakeholder

Projektsteckbrief

Titel des Projekts: Mobile Retter App
Ersteller:

Stand: März 2019

Zweck

Ein Smartphone-basiertes Alarmierungssystem für freiwillige Ersthelfer soll dazu beitragen, die Versorgung von Patienten nach einem erlittenen Herz-Kreislauf-Stillstand zu verbessern. In der Regel trifft im Kreis ME der Rettungswagen nach ca. 9 Minuten ein. Ein ehrenamtlicher Retter erreicht den Betroffenen meistens schon nach 3 – 4 Minuten. Das Projekt hilft, Leben zu retten.

Budget	Team	Umfeld	Etappenziele	Qualität	
				Ergebnis	Nutzer
Ressourcen		Risiken + Chancen			
Zeit					

>> Live-Demo „Cockpit Digitalisierung“



Die Präsentation ist ohne das
gesprochene Wort unvollständig