

# KISA

Ihre kommunale IT.

---

Digitalisierung der Verwaltung

# 10 Schritte

für die erfolgreiche Umsetzung

---



# Digitalisierung der Verwaltung

# 10 Schritte

## für die erfolgreiche Umsetzung

---

BürgerInnen sowie Unternehmen erwarten von einer Verwaltung digitale Angebot und Dienstleistungen. Die Digitalisierung bietet große Chancen, die Leistungen Ihrer Verwaltung künftig einfacher, schneller und unbürokratischer – praktisch zu jeder Uhrzeit – zu erhalten. Die spannende Frage ist: *Wie gelingt die Digitalisierung eigentlich?* Doch das lässt sich nicht pauschal beantworten.

Wir möchten Ihnen mit diesem Leitfaden eine kleine Hilfestellung an die Hand geben. Denn der Grundstein für eine erfolgreiche Digitalisierung liegt in einer professionellen Geschäftsprozessverwaltung, einer effizienten Arbeitsweise, im medienbruchfreien Datenaustausch und in nutzerfreundlichen Portallösungen.

---

### 1. Daten laufen lassen



Statt des Bürgers sollen zukünftig die Daten laufen. Diese sollen aber nicht nur im Postfach der Verwaltung ankommen, sondern auch in das entsprechende Fachprogramm übernommen werden - manuelle Dateneingabe und Tippfehler passé.

### 2. Kundenorientierung im Zentrum der Umsetzung



Digitalisierung bedeutet nicht OZG, aber OZG bedeutet Digitalisierung. Der 31.12.2022 steht vor der Verwaltungstür und wir legen Ihnen nahe, das Thema mit Ihren MitarbeiterInnen zu besprechen und in Angriff zu nehmen. Und denken Sie daran: mit der Digitalisierung geht die Kundenzentrierung einher. Bei allen neugedachten Verfahrensmöglichkeiten und Aktivitäten werden die BürgerInnen und Unternehmen in den Mittelpunkt der Zieldefinitionen gestellt.



### 3. Aktuelle Abläufe hinterfragen



Die Digitalisierung Ihrer internen Prozesse bietet Ihnen die Möglichkeit, gültige Verfahren neu zu bewerten. Nutzen Sie die Chance, Arbeitsweisen und Abfolgen auf den Prüfstand zu stellen. Schlanke Prozesse erhöhen den Mehrwert - intern wie extern. BürgerInnen erwarten einfache Prozesse und schnelle Antworten.

### 4. SachbearbeiterInnen in die Entwicklung einbeziehen



Anwendertests sind in allen Phasen der Digitalisierung Ihrer Prozesse notwendig. Nutzen Sie das Potential Ihrer MitarbeiterInnen. Gut durchdachte Tests und genügend Ressourcenplanung lässt Fehler frühzeitig erkennen und spart Kosten.

### 5. Ganzheitliche Betrachtung



Bereits in der Planungsphase empfiehlt es sich, alle Prozesse ganzheitlich zu betrachten, vom Anliegen bis zur Archivierung. Das erleichtert das Verständnis für die internen Abläufe und bietet den BürgerInnen und Unternehmen eine komfortable Möglichkeit die Bedürfnisse zu stillen.

## 6. Mobile first - App oder Web?



Smartphones sind das Tor zur Welt. Die KundInnen erwarten, alle Services, die Verwaltungen und Kommunen bieten, auch mobil nutzen zu können, ob in einer speziellen App oder durch die responsive Darstellung der Webseite.

## 7. Prozessoptimierung - Chance der Standardisierung



Normen und Standards sind bei der Digitalisierung unumgänglich. Sie dienen der Vereinheitlichung Ihrer Prozesse und der Reduzierung der Komplexität.

Nehmen Sie gemeinsam mit uns Einfluss auf neue Standards: [www.ozg.kisa.it](http://www.ozg.kisa.it)

## 8. Keine Angst vor der Digitalisierung



Die auf den ersten Blick gewinnbringende Digitalisierung weckt Ängste in den Mitarbeitern, die an diesen Prozessen vormals und auch künftig beteiligt sind. Werde ich noch gebraucht? Rationalisiere ich mich selbst weg? Was wird in Zukunft von mir erwartet, wie sieht mein Arbeitsalltag dann aus? Wird meine Arbeit jetzt überwacht? Kann ich mit der neuen Technik umgehen und bin den neuen Herausforderungen gewachsen?

## 9. Motivation Ihrer MitarbeiterInnen



Nehmen Sie Ihre MitarbeiterInnen mit auf die Digitalisierungsreise, denn das steigert die Motivation. „Die Digitalisierung ist gerade für kleinere Verwaltungen eine Chance, noch schneller und effizienter zu werden. Davon profitieren auch die Mitarbeiter, die besser in Entscheidungsprozesse einbezogen werden und motivierter an die Arbeit gehen.“ Schaffen Sie Wissensdatenbanken, befähigen Sie inhouse Wissensträger und organisieren die Wissenssteuerung - denn auch bei der Digitalisierung heißt es: Wissen ist alles!

## 10. Den Gesetzestext kennen



### **Onlinezugangsgesetz (OZG)**

<https://www.gesetze-im-internet.de/ozg/OZG.pdf>

### **eGovernment**

<https://www.gesetze-im-internet.de/egovg/>

---

# KISA

für eine erfolgreiche Umsetzung

---

## Kontaktieren Sie uns

KISA Kundenmanagement

E-Mail: [kundenmanagement@kisa.it](mailto:kundenmanagement@kisa.it)

## Kommunale Informationsverarbeitung Sachsen - KISA

Eilenburger Straße 1a

04317 Leipzig

Telefon: +49 351 86652-120

Telefax: +49 351 86652-122

E-Mail: [post@kisa.it](mailto:post@kisa.it)

Web: [www.kisa.it](http://www.kisa.it)