Umfrage

Verstehen und unterstützen

[17.09.2015] IT-Dienstleistungen haben eine strategische Bedeutung. Was den baden-württembergischen Kommunen dabei wichtig ist, hat der Unternehmensverbund KDRS/RZRS mit ausgewählten Führungskräften diskutiert.

So vielfältig wie die Kommunen in Baden-Württemberg sind auch die Wünsche und Vorstellung, die sie mit der Informationstechnik verbinden. Kleine Kommunen mit wenigen Mitarbeitern haben natürlich andere Ansprüche als eine Großstadt oder ein Landratsamt mit größeren Budgets und einer vielfältigen IT-Landschaft. Welche Themen den Führungskräften in der Region Stuttgart für die Zukunft wichtig erscheinen, hat der Unternehmensverbund Kommunale Datenverarbeitung Region Stuttgart und Rechenzentrum Region Stuttgart (KDRS/RZRS) im Dialog mit einer ausgewählten Gruppe herausgearbeitet. Es zeigte sich: Die Führungskräfte sind sich darin einig, dass IT-Dienstleistungen schon jetzt eine strategische Bedeutung haben und in Zukunft noch weiter an Bedeutung gewinnen werden. Alle Befragten wünschen sich eine kompetente, zuverlässige Kundenbetreuung und erreichbare Ansprechpartner. Im Prinzip möchten alle optimale Lösungen, welche die aktuellen gesetzlichen Regelungen berücksichtigen, zuverlässig laufen und selbsterklärend zu bedienen sind. Diesen Anforderungen kann ein IT-Dienstleister nur gerecht werden, wenn er ein grundlegendes Verständnis der kommunalen Abläufe und Prozesse hat. Fast alle Befragten schätzen die individuelle Zusammenarbeit und die kommunalen Kenntnisse der Mitarbeiter von KDRS/RZRS. Damit in den Kommunen überhaupt bekannt ist, welche Lösungen ein Rechenzentrum bereithält, muss regelmäßig über verschiedene Kanäle mit den Kommunen kommuniziert werden. Neben dem persönlichen Gespräch in Beratungen und Seminaren spielen hier die unterschiedlichen Medien wie Internet, Newsletter oder Informationsbriefe eine wichtige Rolle. Die Kunden wollen informiert werden, um die Produkte und Lösungen kennenzulernen und um bei neuen Regelungen auf dem aktuellsten Stand zu sein, sodass sie fundierte Entscheidungen treffen können.

Kommunen wünschen umfassende Betreuung

Fast ebenso wichtig ist ein vielfältiges Schulungsangebot, das den Anwendern die notwendigen Kenntnisse im Umgang mit den Lösungen vermittelt. Vor allem das Finanzwesen ist der Bereich, in dem nahezu alle Kommunen viel Unterstützung durch ihren IT-Dienstleister brauchen, da die Anforderungen immer komplexer und schwieriger werden. Mit der von KDRS/RZRS forcierten Entwicklung der SAP-Tools Screen Personas und Fiori für den kommunalen Bereich hat KDRS als erster IT-Dienstleister ein Angebot im Portfolio, mit dem es Anwender in der Verwaltung in Zukunft einfacher haben werden. Mit diesen beiden Entwicklungen ist es möglich, den Mitarbeitern einfacher zu bedienende Software bereitzustellen. Für viele Kommunen ist die IT-Betreuung, die den Support, die Kundenbetreuung und die Software-Aktualisierungen umfasst, sehr wichtig. Anders lassen sich bei immer dünnerer Personaldecke und dem aktuellen Mangel an Fachkräften die IT-Systeme nicht betreiben. Wie wichtig andere IT-Dienstleistungen sind, variiert je nach Einwohnerzahl der befragten Kommune sehr stark. Auf den vorderen Plätzen liegen die IT-Betreuung und der Wunsch nach mehr IT-strategischer Beratung sowie Angebote von Lösungen, die mobil genutzt werden können.

Persönliche Betreuung und technisches Know-how

Einen sehr hohen Stellenwert nimmt die Qualität der Betreuung bei den Kunden ein, die meist sehr individuell und persönlich erfolgt. Dies ist nur möglich, weil die Kunden der kommunalen Rechenzentren bisher gleichzeitig Mitglieder eines Zweckverbands sind. Hier gilt es, künftig den Spagat zu schaffen zwischen einem wirtschaftlich agierenden IT-Dienstleister und einer Behörde. Auch der Dienstleistungscharakter muss vorangetrieben werden, um weiterhin ein kompetenter Partner für die Kunden zu sein. Dabei ist es wichtig, dass die Kunden egal welcher Hierarchieebene und welches Fachgebiets, möglichst schnell die Unterstützung bekommen, die sie benötigen. Bei der Datensicherheit hat hohes technisches Know-how oberste Priorität. Hier verlassen sich die befragten Kommunen voll und ganz auf das kommunale Rechenzentrum und haben entsprechendes Vertrauen. Nicht zuletzt deswegen, weil fast alle kommunalen Rechenzentren sich der hohen Hürde der ISO-Zertifizierung durch IT-Grundschutz gestellt haben. Bei den Fachanwendungen in der Kommunalverwaltung ist aufgrund der allgemeinen Entwicklung vernetztes Arbeiten gefordert und somit wird die Schnittstellenproblematik an erster Stelle gesehen. Hier wird sicherlich das Einwohnerwesen in Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen, da es den Datenpool beinhaltet, auf den sämtliche Verfahren aus anderen Fachbereichen zurückgreifen könnten.

Verständnis der Verwaltungsprozesse

Das Fazit für die KDRS/RZRS als kommunalem IT-Dienstleister lautet: Bei der Zusammenarbeit mit den Kommunalverwaltungen geht es vor allem um das Verstehen und Unterstützen der Verwaltung und deren Prozesse und nicht um das Verkaufen von IT-Produkten. Wenn Kommunen mit anderen Dienstleistern zusammenarbeiten, dann meist im Bereich der Hardware oder um schnell technische Unterstützung zu bekommen. Bei den Verfahren vertrauen sie auf die Expertise und die Zuverlässigkeit der kommunalen Rechenzentren. Das zeigt sich auch im Bereich E-Government. Hier sind es vor allem die Kommunen – und das sicherlich nicht nur in Baden-Württemberg und in der Region Stuttgart –, die bereits vielfältige Projekte umgesetzt haben und die von vielen Bürgern positiv angenommen werden.

()

Dieser Beitrag ist in der September-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, Umfrage