Interview

Trendsetter mit langem Atem

[11.06.2018] Das Unternehmen cit, Spezialist für E-Government und formularbasierte Prozesse, feiert in diesem Jahr seinen 25. Geburtstag. Im Kommune21-Interview berichten die Geschäftsführer Klaus Wanner und Thilo Schuster über ihr Erfolgsgeheimnis und Pläne für die Zukunft.

Herr Wanner, Herr Schuster, dem Unternehmen cit ist es gelungen, ein Vierteljahrhundert auf dem schnelllebigen Software-Markt zu bestehen. Was war für Sie beide das spannendste Projekt der vergangenen 25 Jahre?

Klaus Wanner: Jedes der einzelnen Projekte in den vergangenen 25 Jahren bot spannende Innovationen, um den Herausforderungen der öffentlichen Verwaltung zu begegnen. Über diesen langen Zeitraum hinweg sind viele neue Konzepte zur Zuständigkeitsfindung, semantischen Modellierung von Verwaltungsverfahren oder zum flächendeckenden Roll-out von Antragsverfahren entstanden. Jede einzelne Lösung war spannend, und mit vielen Konzepten haben wir Neuland betreten.

Thilo Schuster: Das stimmt. Wir waren in vielen Bereichen Trendsetter. Völlig neu war beispielsweise unser Konzept, Verwaltungsformulare unterstützt durch Assistenten umzusetzen, die den Ausfüllprozess für die Nutzer wesentlich erleichtern und dadurch qualitativ hochwertige Daten erzeugen. Den Prozess der Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung über einen so langen Zeitraum hinweg aktiv zu begleiten und mit neuen Ideen mitzugestalten, war für uns spannend – und ist es noch immer.

Welche Entwicklungen haben Sie überrascht, wo hätten Sie sich vielleicht gewünscht, dass Dinge anders laufen?

Wanner: Wir haben häufig die Erfahrung machen müssen, dass Entscheidungen in der öffentlichen Verwaltung sehr lange dauern, teilweise viele Jahre. Parallel entwickeln sich jedoch die Technologien sehr schnell weiter. Zudem ändern sich in der Zwischenzeit auch schon einmal die gesetzlichen Rahmenbedingungen und eine angestrebte Lösung muss noch einmal vollkommen neu gedacht werden. Da braucht es schon einen langen Atem, den wir uns erst antrainieren mussten.

Schuster: Immer wieder erleben wir auch ein frustrierendes Déjà-vu, wenn beispielsweise beim Thema eID die Fehler der elektronischen Signatur wiederholt werden, da die Ergebnisse von Projekten wie Media@Komm den Entscheidungsträgern entweder nicht bekannt waren oder ignoriert wurden. Da könnte man einiges besser machen.

Wanner: Oft werden Dienste, Konzepte und Standards wie beispielsweise De-Mail nicht durch die Brille des Anwenders betrachtet. Eigentlich sollte bei jeder Idee im Vordergrund stehen, warum jemand diesen Dienst nutzen wollen würde, was die Vorteile wären und wie man ihn am anwenderfreundlichsten umsetzen könnte. Das ist aber leider häufig nicht der Fall.

„Mit vielen unserer Konzepte haben wir Neuland betreten.“

Was erwarten Sie im Bereich E-Government in den nächsten Jahren?

Schuster: Die Notwendigkeit der Digitalisierung ist in den Führungsetagen angekommen, und IT wird als Schlüsselfunktion erkannt. Das erleichtert schon einmal vieles. Auch die gesetzlichen Grundlagen, beispielsweise im Bereich der elektronischen Bezahlung, haben sich deutlich verbessert. Mit der Möglichkeit zur sicheren Authentifizierung werden immer mehr (teil-)automatisierte Verwaltungsleistungen möglich, und die verstärkte Öffnung von Fachverfahren führt zu Self-Service-Angeboten im Rahmen von Portalen.

Wanner: Standardisierung ist für uns ebenfalls ein wichtiges Thema, das wir gern vorantreiben wollen, da es vieles vereinfacht. Deshalb freut es uns zu sehen, dass die Standardisierung konsequent auf allen Gebieten fortgesetzt wird – von interoperablen Servicekonten über einheitliche Fachdatenstrukturen bis hin zur standardisierten Kommunikation zwischen den Komponenten. Auch Architekturen werden zunehmend vereinheitlicht: Es werden immer mehr Micro-Services und einheitliche Strukturen über Basiskomponenten geschaffen, die dann Bausteine für die rasche Realisierung von E-Government-Diensten darstellen. Außerdem beobachten wir, dass Betriebsumgebungen öffentlicher und privater IT-Dienstleister verstärkt auf neue Paradigmen wie DevOps setzen.

Im IT-Markt wird seit Längerem ein immer größerer Fachkräftemangel beklagt. Das Wachstum Ihres Unternehmens zeigt, dass Sie damit offenbar keine Probleme haben. Was ist Ihr Geheimnis?

Schuster: So geheim ist das Geheimnis gar nicht und eigentlich ganz einfach: Bei uns wird das Betriebsklima großgeschrieben. Wir veranstalten gemeinsame Grill-, Film- oder Spieleabende und machen Betriebsausflüge. Das stärkt das Zusammengehörigkeitsgefühl und trägt dazu bei, dass sich Führungskräfte und Mitarbeiter auf Augenhöhe begegnen. Auch Familienfreundlichkeit ist bei uns nicht erst seit gestern ein Thema. Lange, bevor die großen Konzerne im Zuge des Fachkräftemangels in diese Richtung gedacht haben, haben wir bereits flexible Teilzeitmodelle, Homeoffice und individuelle Möglichkeiten für einen Wiedereinstieg nach der Kinderpause geschaffen. Das alles macht uns zu einem attraktiven Arbeitgeber.

Wanner: Auch technologisch bewegen wir uns stets ganz vorne. So gibt es bei uns etwa die Möglichkeit, mit aktuellen Web- und Cloud-Technologien zu arbeiten. Zudem ist die öffentliche Verwaltung so vielschichtig, dass die Arbeit nie langweilig wird.

Welche Pläne hat cit für die Zukunft?

Wanner: Im Vordergrund steht für uns die konsequente Weiterentwicklung unserer Plattform cit intelliForm, um auch zukünftige Anforderungen an moderne Web-Anwendungen erfüllen zu können. Damit wollen wir unsere Marktführerschaft im Bereich Formular-, Antrags- und Fall-Management weiter ausbauen.

Schuster: Daneben planen wir, weitere Domänen zu erschließen, in denen Bedarf an komfortablen, webbasierten Formularprozessen besteht. Wir sehen hier großes Potenzial, das es auszuschöpfen gilt.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juni 2018 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Formular-Management