Interview

Mehr vom Guten

[24.04.2023] S-Management Services hat eine strategische Mehrheitsbeteiligung am Unternehmen cit erworben. Im Interview sprechen die beiden cit-Gründer Thilo Schuster und Klaus Wanner über die Hintergründe und Auswirkungen und liefern Ideen für die Beschleunigung der Verwaltungsdigitalisierung.

Herr Wanner, Herr Schuster, der zentrale Formulardienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe, S-Management Services, beteiligt sich jetzt mit einem Anteil von 51 Prozent am Unternehmen cit (wir berichteten). Welche Gründe sprachen dafür? Thilo Schuster: Die S-Management Services ist als Teil der DSV-Gruppe im Schulterschluss mit den Sparkassen sehr erfolgreich im Markt öffentlicher Auftraggeber tätig und daher für uns ein idealer Partner, um unser Wachstum verstärkt fortzusetzen. Wir haben bereits seit 2018 eine strategische Partnerschaft mit S-Management Services, und die Zusammenarbeit hat sich sehr bewährt. S-Management Services entwickelt und pflegt einen großen Katalog an sofort nutzbaren Formularanwendungen für den öffentlichen Sektor. So ergänzen wir uns optimal: Wir liefern die Plattform für bürgerfreundliches E-Government und S-Management Services bietet die fachlichen Inhalte in innovativer Form als Full-Service. Wie wirkt sich die Beteiligung auf das Produktportfolio von cit aus? Klaus Wanner: Die Beteiligung von S-Management Services ist wie ein Turbo für die Entwicklung unseres Produktportfolios. Wir erzielen gemeinsam mit der Sparkassen-Finanzgruppe nicht nur eine deutlich größere Reichweite für unsere Produkte im Markt, sondern profitieren auch von der riesigen Erfahrung der S-Management Services im Management von sehr großen Formularsammlungen. Als zentraler Formulardienstleister pflegt S-Management Services mehr als 1.500 Formulare für die Sparkassen-Finanzgruppe – viele davon als Online-Variante. Pro Jahr werden mehr als 1.000 Aktualisierungen bereitgestellt und die Online-Formulare über 420 Millionen Mal genutzt. Dieses Know-how ist einzigartig in Deutschland und durch die Beteiligung fließt dieses Know-how nun auch in unsere Produktfamilie cit intelliForm ein. Was ändert sich für cit-Kunden? Schuster: Um es auf den Punkt zu bringen: Noch mehr vom Guten, das unsere Kunden von uns gewohnt sind. Unsere Plattform cit intelliForm wird weiter ausgebaut und noch mehr Verbreitung finden. Mit der Sparkassen-Finanzgruppe im Hintergrund bleiben wir für unsere Kunden natürlich ein vertrauenswürdiger und solider Lieferant. Wanner: Zudem haben wir mit Blick auf die Weiterentwicklung des Unternehmens und der Produktfamilie cit intelliForm nun ganz andere Möglichkeiten. Es gibt cit nun seit rund 30 Jahren als verlässlichen Partner für die kommunale Verwaltung im Markt und wir wollen mit diesem Schritt die Fortführung unserer Erfolgsgeschichte für die kommenden 30 Jahre sichern. Welche Rolle spielen elektronische Formulare bei der Verwaltungsdigitalisierung? Schuster: Elektronische Formulare – oder, wie wir sie nennen, Formularanwendungen – sind der zentrale Schlüssel für die weitere Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung, weil sie de facto am Anfang von fast jedem Antragsprozess in der öffentlichen Verwaltung stehen. Was an Daten nicht in hoher Qualität und sauber strukturiert erfasst wird, kann in der Folge auch nicht digital weiterverarbeitet werden. Darüber hinaus können Formularanwendungen heute deutlich mehr als einzelne Antragsdaten entgegennehmen. Denkt man beispielsweise an den digitalen Bauantrag, bilden Formularanwendungen die Klammern über den gesamten Kommunikationsprozess zwischen Bürgerinnen und Bürgern, der Verwaltung und allen weiteren Beteiligten. „Die Beteiligung von S-Management Services ist wie ein Turbo für die Entwicklung unseres Produktportfolios.“ Worauf sollten Kommunen bei formularbasierten Workflows achten? Wanner: Formularanwendungen bilden bildlich gesprochen das digitale Gesicht einer Verwaltung in der digitalen Welt. Natürlich sollte das Front End deshalb

benutzerfreundlich, intuitiv und narrensicher sein. Mindestens ebenso wichtig ist aber, wie es nach der Entgegennahme des Antrags mit diesem weitergeht, weil dort die Vorteile für die Verwaltung liegen. Niemand kann ernsthaft wollen, dass ein digital entgegengenommener Antrag im Anschluss in der Verwaltung analog bearbeitet wird. Entweder können die Antragsdaten nahtlos in ein bereits bestehendes Fachverfahren überführt werden oder der Antrag sollte in einem zentralen Antrags- und Fall-Management, wie cit intelliForm es bietet, verarbeitet werden. Nur dann entstehen die gewünschten Effizienzgewinne für die Verwaltung. Schuster: Der Plattformgedanke ist dabei überaus wichtig, um Wildwuchs zu vermeiden und die dringend notwendigen Synergien zu erzielen. Wir bieten einen umfangreichen Baukasten an fertigen Komponenten von der Anbindung von Bürgerkonten oder eID zur Authentifizierung über E-Payment bis hin zum Management komplexer Vorgänge und Kommunikationskanäle. Die Umsetzung digitaler Antragsverfahren wird damit ungemein beschleunigt. Unser Low-Code-Ansatz (wir berichteten) erlaubt die Umsetzung ohne Programmierung auch durch Fachpersonal aus der Verwaltung ohne tiefen IT-Hintergrund. Immer mehr Fachverfahrenshersteller nutzen cit intelliForm als Front End oder offene Standards, die wir natürlich auch unterstützen. So kommen viele Faktoren zusammen, welche die Umsetzung von formularbasierten Prozessen in der Verwaltung enorm erleichtern. Was behindert aus Ihrer Sicht die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen? Schuster: Es gibt natürlich nicht nur einen Grund, warum die Digitalisierung in der Verwaltung in Deutschland schleppender vorangeht als in anderen Bereichen. Wir beobachten allerdings immer wieder, dass das Rad zum x-ten Mal neu erfunden wird. Eine Kommune sollte sich beispielsweise zweimal überlegen, Anträge aus dem vom OZG geforderten Leistungskatalog individuell umzusetzen. Die S-Management Services bietet einen Katalog von hunderten fertigen Formularanwendungen, die einfach als Full-Service gebucht werden können. Sie kooperiert mit führenden Fachverlagen wie Kohlhammer und Boorberg und sorgt so für stets aktuelle und rechtskonforme digitale Antragsformulare. Jede Kommune kann damit einen gewaltigen Schritt zur vollständigen Umsetzung des OZGs machen – ohne hohe Anfangsinvestitionen und ohne großen Personalaufwand. Wanner: Unsere Kunden liegen jedes Jahr in diversen Rankings und Studien zur Qualität der Digitalisierung auf den ersten Plätzen. Das liegt sicherlich zum Teil auch an unseren Produkten und Services. Mindestens ebenso wichtig ist aber der zugrunde liegende Mindset. Unsere Kunden verfolgen die klare Strategie, so viele Verwaltungsleistungen wie möglich auf einer zentralen Plattform wie cit intelliForm umzusetzen. Daraus ergeben sich eine Fülle an Synergien und Kosteneinsparungen, die auch in Zeiten knapper Kassen und – aktuell viel wichtiger – großer Personalnot die effiziente Umsetzung von Digitalisierungsprojekten erlauben. So wird die Digitalisierung der Verwaltung zwar nicht zum Selbstläufer, aber doch deutlich einfacher. Im Prinzip ist alles da, man muss es nur noch tun.

()

Eine Kurzversion des Interviews ist in der Ausgabe April 2023 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Unternehmen, S-Management Services, cit, Formular-Management, Formularwesen, Low Code, OZG