PRAXISGUIDE E-GOVERNMENT

So finden Sie den richtigen Umsetzungspartner für IT-Projekte
in der öffentlichen Verwaltung

CHECKLISTE FÜR DIE PARTNERWAHL

- Trauen Sie der Beratung zu, Ihre Behörde umfassend bei der digitalen Transformation zu begleiten? „Können“ Ihr Team und das Partnerteam miteinander?
- Verfügt das Unternehmen über fundierte Branchenerfahrung und beherrschen die Mitarbeiter die Verwaltungsverfahren, auf die es ankommt, aus dem Effeff?
- Decken die Referenzen alle Ebenen ab – von der Kommune bis zur Bundesbehörde – und erhalten Sie Gelegenheit, Kontakt zu anderen Kunden aufzunehmen?
- Ist das Angebot realistisch budgetiert und deckt das vorgeschlagene Beraterteam alle erforderlichen Rollen ab inklusive Qualitätsmanager?
- Kann die Beratung mit eigenen externen Partnern alle technologischen Aspekte abdecken?
- Beherrscht der Anbieter gängige Verfahren wie das V-Modell XT und Scrum? Ist er dazu in der Lage, Open-Source-Software zu implementieren?

ICH BIN CIO – HOLT MICH HIER RAUS!

In seinem Neun-Punkte-Plan bringt Bundes-CIO Dr. Markus Richter seine Digitalagenda auf den Punkt: Sein Ministerium setze sich dafür ein, „dass nutzerfreundliche Verwaltungsservices flächendeckend in Deutschland online verfügbar sind“. Diesem Zielbild werden sich CIOs, CDOs sowie Mitarbeiter der Fachbereiche IT und Organisation anschließen. Doch fällt es im Dschungel gewachsener IT-Infrastrukturen und proprietärer Softwaresysteme schwer, die Orientierung zu behalten.

Die Aufgaben der IT wachsen, Fachkräfte sind vor allem in größeren Städten kaum zu bekommen. Prozesse auf kommunaler, Landes- und Bundes-Ebene greifen nicht ineinander und **das OZG (Onlinezugangsgesetzt)** sitzt der Verwaltung im Nacken.

Dabei ist es nicht damit getan, „nur“ alle Services bürgerfreundlich anzubieten und so darzustellen, dass sie leicht zu finden sind. Die Digitalisierung interner Abläufe und die Dienstekonsolidierung erfordern ebenfalls Ressourcen und Knowhow. Projekte müssen effizient und kostenneutral umgesetzt werden.

Damit die strategische und technische Umsetzung der digitalen Roadmap gelingt, kommt es darauf an, die richtigen Partner ins Boot zu holen. Mit unseren Tipps treffen Sie gute Entscheidungen.

01 | Stimmt die Chemie?

Zwar sind Ihre IT-Partner keine Partner fürs Leben, aber doch für eine lange Zeit – wenn sich im Laufe des Projekts herausstellt, dass die Chemie nicht stimmt, sogar für sehr lange Zeit. Informieren Sie sich daher gründlich über den Anbieter, bevor Sie einen Auftrag vergeben, auch wenn es sich um ein vermeintlich überschaubares Projekt handelt!

Entscheiden Sie sich für einen Wegbegleiter, der dazu in der Lage ist, Ihre Organisation in die digitale Zukunft zu begleiten! Ein umfassendes Profil mit **diversen Kompetenzen** ist dabei gefragt. Das beginnt mit der Beratung und Auswahl der passenden Technologie, schließt das nutzerzentrierte Design ein und hört bei Implementierung und Betrieb nicht auf. Strategie und technische Umsetzung sollten in einer Hand liegen.

Damit Change gelingt, stellen Sie frühzeitig ein Team aus Ihren Mitarbeitern und Vertretern des Service Providers zusammen. Sie haben sich ein Ziel gesetzt und das können Sie nur gemeinsam erreichen. Ein offenes, kooperatives Verhältnis zum Projektpartner ist unabdingbar. Das gelingt dann am besten, wenn Ihr Partner die Philosophie lebt: „Der Erfolg des Auftraggebers ist unser Erfolg.“

TIPP 1

Wählen Sie eine Beratung, die das Zeug zum Trusted Advisor hat – einen Allrounder mit einem breiten Leistungsspektrum, tiefen IT- und Fachkenntnissen und erfahrenen Mitarbeitern. Unterschätzen Sie dabei die menschliche Seite nicht!

02 | Behördendeutsch: verhandlungssicher

—— Niemand weiß besser als Sie, dass Behörden anders ticken als Unternehmen. Doch ob Bürgerportal oder Workflow im Fachverfahren: Aller Anfang ist schwer, wenn es darum geht, ein Projekt in Neuland aufzusetzen. Machen Sie sich dazu die Erfahrung Ihres externen Partners zunutze! Was Sie zum ersten Mal durchboxen, hat er idealerweise schon x-mal realisiert. Er kennt die Ökosystemen und warnt Sie vor Fallstricken im Verfahrensgestrüpp.

Die digitale Transformation funktioniert in der Verwaltung anders als in der Wirtschaft. Ihr Umsetzungspartner muss die komplexen Zusammenhänge und Entscheidungswege kennen und verstehen. Dank seines Branchenknowhows sollte er in der Lage sein, den Istzustand eines Fachverfahrens zu beurteilen, die Möglichkeit einer Migration zu bewerten sowie gegebenenfalls eine Neuentwicklung zu planen und gemeinsam mit Ihnen zu realisieren.

Wer sich erst in die Abwicklung der Sach- und Fachkundeprüfungen der IHKs, das Grundbuchwesen einzelner Bundesländer oder Fachverfahren des ITZ Bund einarbeiten muss, verliert an Wirtschaftlichkeit und Effizienz. Fragen Sie daher gezielt nach den Kompetenzen, auf die es in Ihrem Projekt ankommt! Erkennen die Spezialisten aus Ihrer Verwaltung, dass sie mit den externen Beratern auf Augenhöhe diskutieren können, werden sie sich begeistern lassen und die Extrameile mitgehen.

TIPP 2

Schaffen Sie die Voraussetzungen dafür, dass die Fachkollegen auf der einen Seite und die IT-Projektleitung auf der anderen Seite eine gemeinsame Sprache finden! Dazu sollte Ihr Projektpartner Berater vorhalten, die langjähriges Verwaltungs-Knowhow aus dem entsprechenden Fachgebiet mitbringen.

03 | Papier ist geduldig

—— Leistungsbeschreibungen und Zertifikate sind ein absolutes Muss, um einen belastbaren Eindruck von einem potenziellen Partner zu gewinnen. Letztlich sollten Sie sich aber nicht darauf verlassen. Fragen Sie nach aussagekräftigen Referenzen für Ihr Fachverfahren! Dabei ist es von Vorteil, wenn die Beratung bereits für Bundes- und Landesbehörden gearbeitet hat sowie für Kommunen und Landkreise. Vielfältige Auftraggeber sprechen für einen großen Erfahrungsschatz, von dem Sie in Ihrem Projekt profitieren werden.

Da das OZG vorsieht, alle digitalen Verwaltungsleistungen über Portale anzubieten, die in einem Verbund verknüpft werden, greifen die verschiedenen Ebenen ineinander. E-Government erfordert, stärker als bisher in verfahrens- und behördenübergreifenden Zusammenhängen zu denken. Es ist von unschätzbarem Wert, wenn Ihr Service Provider verschiedene Perspektiven sowie Learnings aus unterschiedlichen Zusammenhängen im Public Sector einbringt.

TIPP 3

Nutzen Sie den kurzen Dienstweg und klingeln Sie einfach bei Kunden des ins Auge gefassten Service Providers durch! Von Ihren Kollegen erfahren Sie nicht nur, wie das Projekt gelaufen ist, sondern erhalten auch wertvolle Tipps für Ihr eigenes Vorhaben. Möglicherweise bietet sich sogar ein regelmäßiger, für beide Seiten fruchtbarer Austausch an.

04 | Angebot mit Handschlagqualität?

—— Da Change Requests bei Aufträgen der öffentlichen Hand kaum möglich sind, müssen Sie sich darauf verlassen können, dass Ihr Partner seine Angebote realistisch budgetiert. Dazu benötigt er langjährige Erfahrung sowie technische Expertise. Da Sie intern und auch in der Öffentlichkeit den Kopf hinhalten müssen, sollten Sie vom Preis-Leistungsverhältnis hundertprozentig überzeugt sein.

Schauen Sie sich genau an, welche Berater ein Bieter für das von Ihnen ausgeschrieben Projekt ins Rennen schickt! Die Zusammensetzung des externen Teams trägt entscheidend zum Erfolg Ihres Vorhabens bei. Zentraler Ansprechpartner wird der Projektleiter sein. Er muss über Führungsqualität verfügen und fachliche Autorität ausstrahlen, damit Ihre Mitarbeiter ihn akzeptieren.

Die technische Seite deckt der Chefentwickler ab, unterstützt von einem Team aus IT-Engineers und Beratern. Damit das Ergebnis stimmt und das Vorhaben effektiv realisiert wird, muss auch ein Qualitätsmanager mit an Bord sein. In der Praxis hat sich bewährt, dass das Team zu gleichen Teilen die Softwareseite und das Fachverfahren abdeckt.

TIPP 4

Lassen Sie die Finger von auf Kante genähten Angeboten und prüfen Sie sorgfältig, ob alle Leistungen, die zur Umsetzung Ihres Projekts erforderlich sind, einkalkuliert wurden! Personell sollte der Service Provider das Projekt so ausgestalten, dass alle erforderlichen Rollen besetzt sind.

05 | Keine Einzelkämpfer bitte!

—— Die Leistungsfähigkeit eines Service Providers hängt maßgeblich davon ab, wie gut er mit Technologiepartnern vernetzt ist. Das versetzt ihn in die Lage, auf die Ausschreibung zugeschnittene Konsortien zu bilden. Sie als Auftraggeber kommen so nicht nur in den Genuss wirtschaftlicher Angebote, sondern reduzieren Ihren Abwicklungsaufwand.

Sie erkennen die Qualität einer Beratung daran, dass sie keinen Bauchladen an Lösungen anbietet, sondern mit einer soliden Auswahl bewährter, aber auch innovativer Tools arbeitet. Soft- und hardwareseitig versierte IT-Partner verfügen über eine Palette an Werkzeugen, die es ihnen erlauben, Anwendungen in hoher Qualität zu entwickeln und bei ihren Kunden zu implementieren.

Sie decken in der Regel folgende Bereiche ab:

- Digitale Serviceportale
- Datenbanken
- Monitoring
- Modellierung
- Technologien und Frameworks
- Runtime und Container
- Integration
- Entwicklungssteuerung und Build

TIPP 5

Nutzen Sie das Expertenwissen Ihres Service Providers! Wenn Sie Ihren Projektpartner sorgfältig ausgewählt haben, wird er sie bei der Technologieauswahl zielführend beraten.

06 | Nicht nur sexy, sondern nützlich: Open Source, Scrum & Co.

Planen Sie ein Modernisierungsprojekt im IT-Bereich oder die Digitalisierung einer Antragsstrecke, werden Sie daran gemessen, wie schnell Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder die Bürgerinnen und Bürger es nutzen können. Dank verschiedener Vorgehensmodelle sind die Zeiten endloser IT-Projekte, bei denen am Ende nicht das gewünschte Ergebnis herauskommt, vorbei.

Das ITZ stellt das V-Modell XT zur Verfügung, das ohne Lizenzkosten genutzt werden kann und speziell auf Behörden zugeschnitten ist. Es modelliert den gesamten Lebenszyklus der Systementwicklung sowie des Projektablaufs und ist dabei so strukturiert, dass Leerzeiten und unnötige Arbeiten vermieden werden. Das Modell weist die Besonderheit auf, dass Auftraggeber- und Auftragnehmerseite getrennt betrachtet werden.

Sollten Sie sich für diese Vorgehensweise entscheiden, empfiehlt es sich, einen Partner zu wählen, der diese exzellent beherrscht, denn nur dann kann sie den Nutzen entfalten, den sie zweifellos hat. Unverzichtbar sind darüber hinaus Kenntnisse in weiteren Verfahren, die agile Projekte mit schnell vorzeigbaren Ergebnissen und Feedbackschleifen ermöglichen, wie etwa Scrum.

Der „9-Punkte-Plan für ein digitales Deutschland“ enthält einen Passus zur digitalen Souveränität Deutschlands und Europas. Darin heißt es: „Herstellerunabhängigkeit durch Modularität und Standardisierung, insbesondere auch durch Open-Source-Software sicherstellen“. Das lassen sich viele Behörden nicht zweimal sagen. Für fast alle Anwendungsbereiche sind Open-Source-Produkte erhältlich. Es lohnt sich, die Vorteile dieses Ansatzes, auch im Hinblick auf die flexible Anpassbarkeit, in Erwägung zu ziehen und mit dem IT-Partner zu besprechen.

TIPP 6

Achten Sie darauf, dass Ihr Partner einen Plan B hat! Stellen Sie sich vor, es gibt beim Auftraggeber nur einen Experten für eine von Ihnen genutzte Technologie und der fällt in einer kritischen Projektphase aus oder – schlimmer noch – verlässt das Unternehmen!

FAZIT

Viele Wege, ein Ziel – Ihr Partner

—— Der Erfolg eines Digitalisierungsprojekts steht und fällt mit der Vorbereitung. Eine Nachfrage zu wenig vor Vertragsabschluss, ein übersehenes Defizit, ein aus rein pragmatischen Gründen zusammengesetztes Team: All das kann Ihnen schwer auf die Füße fallen. Planen Sie daher umsichtig und verschaffen Sie sich ein Bild über das Leistungsspektrum und die fachliche Kompetenz Ihres potenziellen Auftragnehmers!

Wie kompetent eine Beratung tatsächlich ist, leiten Sie aus den bisher **umgesetzten Projekten** ab. Angebote müssen nicht nur realistisch budgetiert sein, sondern auch Aufschluss über die Zusammensetzung der Crew geben. Außerdem: Mit welchen Technologiepartnern ist das Unternehmen vernetzt und wie firm sind die Experten in den gängigen Vorgehensmodellen? Können sie Open Source?

Wenn Sie all diese Aspekte auf dem Schirm haben, umschiffen Sie die gefährlichsten Klippen – nicht weniger, aber auch nicht mehr. Denn nun fängt die eigentliche Arbeit erst an. **Sie sind gefordert, Ihren eigenen Weg zu gehen, um Ihre Behörde effizienter und bürgerfreundlicher zu machen.** Dabei können Sie sich an Best Practices aus anderen Verwaltungen orientieren, doch wird es Ihnen nicht gelingen, diese zu kopieren.

Die digitale Transformation basiert auf Standards. Allerdings ist es unabdingbar, die individuellen Gegebenheiten vor Ort von Anfang an zu berücksichtigen. Deshalb beginnt jedes unimyra-Projekt mit einer gründlichen Bestandsaufnahme. Die Tipps, die wir in diesem Praxisguide für Sie zusammengestellt haben, sind das Ergebnis von mehr als 40 Jahren Erfahrung als Umsetzungspartner von Digitalisierungsprojekten im Public Sector. Wann dürfen wir für Sie tätig werden?

PART OF USU

ÜBER UNIMYRA

Als Teil der USU-Gruppe gestaltet unymira die digitale Transformation der öffentlichen Hand. Moderne Technologien und digitale Prozesse wie E-Akte, digitale Register oder Online-Formulare bieten das nötige Fundament für den Schritt ins Digitalzeitalter. Wir von unymira unterstützen Behörden bei der strategischen und technischen Umsetzung ihrer digitalen Roadmap – von der Beratung und Auswahl der passenden Technologie über nutzerzentriertes Design bis zu Implementierung und Betrieb.

Jetzt Kontakt aufnehmen: info@unymira.com

unymira USU

USU GmbH, Spitalhof, 71696 Möglingen
Tel.: +49 7141 4867-0, E-Mail: info@unymira.com, www.unymira.com