



Der digitale Kompass für Ihre Verwaltung

*Orientierung im Digitalisierungs-Dschungel
– wir zeigen Ihnen den Weg.*

**Unser
Leistungsangebot
für Ihre Verwaltung.**
on demand. on point.

Partner der Kommunalverwaltungen

**demand**

Opereon Consulting GmbH – unser Angebot für Sie

Liebe Vertreterinnen und Vertreter unserer Städte und Gemeinden,

unsere Kommunen sind das Fundament unseres gesellschaftlichen Zusammenlebens. Sie stehen täglich vor der Herausforderung, Bürgerinnen und Bürgern verlässliche und moderne Dienstleistungen zu bieten – oft mit begrenzten Ressourcen und wachsendem Veränderungsdruck. Genau hier setzt unser Beratungsunternehmen an: Wir verstehen uns als verlässlicher Partner für Kommunalverwaltungen, der Sie dabei unterstützt, Ihre Prozesse effizienter zu gestalten, Digitalisierungspotenziale zu nutzen und zukunftsfähige Strukturen aufzubauen.

Als Geschäftsführer ist es mir besonders wichtig, dass wir nicht nur Konzepte entwickeln, sondern gemeinsam mit Ihnen konkrete Lösungen umsetzen. Unser Team verbindet langjährige Erfahrung in der öffentlichen Verwaltung mit Innovationskraft und einem klaren Blick für praktikable Ergebnisse. Ob Prozessoptimierung, Organisationsentwicklung, Digitalisierungsprojekte oder strategische Beratung – wir begleiten Sie mit maßgeschneiderten Leistungen, die Ihre Verwaltung nachhaltig entlasten und Ihre Bürgerzufriedenheit steigern.

Ich lade Sie ein, in dieser Broschüre eine Auswahl unserer Leistungen näher kennenzulernen und freue mich darauf, mit Ihnen gemeinsam den nächsten Schritt in eine moderne und bürgernahe Verwaltung zu gehen.

Mit digitalen Grüßen

Stefan Grabatin

Geschäftsführer Opereon Consulting GmbH



Opereon Consulting GmbH

Maximilianstr. 5
76133 Karlsruhe

Stefan Grabatin
Geschäftsführer

0152 / 228 77 987
public@opereon.de



Lernen Sie unser Angebot kennen:

In diesen fünf Modulen stellen wir Ihnen ausgewählte Dienstleistungen vor.

Sprechen Sie uns gerne an, wenn Sie eine konkret auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Lösung benötigen.

1

Strategie
und Entwicklung

2

Kompetenz
und „Digital Mindset“

3

Interaktion
und UX für Bürger

4

Arbeitsabläufe und
Schnittstellen

5

Zukunftssichere
Informationstechnologie



demand

1

Coaching zur Entwicklung und Begleitung Ihrer individuellen **Digitalisierungsstrategie**, inklusive **Selbstbewertung** und Delta-Analyse

2

Schaffung von **Kommunikationskanälen** in Ihrer Gemeinde, Training und Begleitung der Mitarbeitenden im Bereich Digitalisierung, Optimierung („Digital Mindset“)

3

Analyse der Schnittstellen und Schaffung einer modernen „**User Experience**“ an den **Interaktionspunkten** mit Bürgern, Vereinen und Unternehmen

4

Gemeinsame Analyse und Optimierung Ihrer Prozesse und Schnittstellen (intern/ extern), mit dem Ziel, **effektive und effiziente Arbeitsabläufe** zu gestalten

5

Einführung zukunftsicherer **Informationstechnologie**, die an Ihren Bedarf angepasst ist und die skalierbar ist für zukünftige Entwicklungen

Digitalisierung

Selbstbewertung

Mitarbeiterentwicklung

Coaching

Begleitung

Roadmap

Prozessoptimierung

Analyse

Digitalisierung

Entwicklung

individuelle

Delta Transformation

Führung

Bewertung
Kulturwandel

Innovation

Management
StrategiePotenziale
Zielbild

Umfeld, Strategie und Kennzahlen

Ein Tag Power-Workshop



demand

Wo steht Ihre Gemeinde, was sind die Herausforderungen

Ein eintägiger Strategieworkshop hat das Ziel, mit allen relevanten Entscheidungsträgern die aktuellen Herausforderungen, Chancen und Prioritäten zu analysieren und daraus konkrete strategische Handlungsfelder abzuleiten.

Der Ablauf umfasst typischerweise: eine kurze Einführung in Ziel und Methodik, eine gemeinsame Bestandsaufnahme der Ist-Situation, die Erarbeitung und Priorisierung von strategischen Optionen sowie die Ableitung erster Maßnahmen- und Umsetzungsschritte.

Die strategischen Ziele sowie die abgeleiteten Maßnahmen werden mit konkreten Verantwortlichkeiten sowie einer messbaren Kennzahl (Metrik) unterlegt, dabei werden die Ziele stets SMART (spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch, termingebunden) formuliert. Somit ist eine Steuerung der Maßnahmen auf der Grundlage von Zahlen, Daten und Fakten möglich.

Abschließend wird der Umsetzungsplan erstellt, inklusive aller im Zeitverlauf möglicherweise eintretenden Chancen und Risiken; zu letzteren sollten bereits in der Frühphase geeignete Gegenmaßnahmen identifiziert werden.

Ihr Nutzen:

- 🕒 Klare Ausrichtung auf gemeinsame Ziele und strategische Prioritäten
- 🕒 Strukturierte Diskussion und fundierte Entscheidungsgrundlage
- 🕒 Konkrete, praxisnahe Maßnahmen statt abstrakter Ideen
- 🕒 Stärkung von Teamgeist und Verantwortungsübernahme

Ein Praxisbeispiel:

Eine mittelgroße Stadtverwaltung plant, ihre Digitalisierungsstrategie neu auszurichten.

Im Workshop werden zunächst Trends und interne Herausforderungen gesammelt, anschließend in Kleingruppen priorisiert und konkrete Initiativen (z. B. Bürgerportal, interne Prozessautomatisierung, Schulungen für Mitarbeitende) definiert. Zum Abschluss wird ein Maßnahmenplan mit Verantwortlichkeiten und Zeithorizont erstellt.

Was gelang:

- Einbeziehung der Mitarbeitenden („die Experten“) in die Planung und Entscheidungsfindung
- Ableitung eines realistischen Maßnahmenplans (nur so viele Projekte, wie die Kommunalverwaltung auch im Zeitraum verarbeiten kann)

Reifegradmodelle für Organisation, Prozesse und IT



demand

Form folgt Funktion!

In einer gemeinsamen Startveranstaltung besprechen wir die Zielsetzung ihrer Kommune und leiten Auswahlkriterien für ihr passendes Reifegradmodell ab:

- 🕒 Möchten Sie primär Prozesse digitalisieren?
- 🕒 Geht es um strategische Steuerung der Digitalisierung?
- 🕒 Soll die IT-Sicherheit bewertet werden?
- 🕒 Ist das verwendete Modell passend zu Größe und Struktur der Verwaltung?

Kleine Kommunen mit begrenzten Ressourcen wählen dabei ein eher pragmatisches Modell, während größere Stadtverwaltungen auf ein strategisch umfassendes Modell abstellen könnten (bis hin zum Komplettpaket „Der Weg zur Business Excellence“).

Bei der Auswahl und Umsetzung betrachten wir natürlich ebenfalls die bereits vorhandenen internen Kompetenzen (z.B. gibt es Digitalisierungsbeauftragte).

Für die Umsetzung ist ebenfalls wichtig zu erarbeiten, ob Messbarkeit und Vergleichbarkeit oder sogar ein Benchmarking mit anderen Kommunen möglich sein soll.

Ihr Nutzen:

- 🕒 Standortbestimmung: Liefert einen klaren Überblick über den aktuellen Entwicklungsstand von Prozessen, Organisation oder IT
- 🕒 Zielorientierung: Definiert verständliche Entwicklungsstufen, erleichtert Maßnahmendefinition
- 🕒 Priorisierung: Unterstützt bei der Fokussierung von Ressourcen
- 🕒 Messbarkeit: Ermöglicht eine objektive Erfolgskontrolle und kontinuierliche Verbesserung

Ein Praxisbeispiel:

Die Stadtverwaltung Musterstadt plant ein Projekt zur Prozessverbesserung mit dem Ziel, den Prozess „Anmeldung eines Wohnsitzes“ digital bereitzustellen.

Im folgenden Vorgehen wurde zunächst eine Ist-Analyse : Prüfung des Dienstes anhand des OZG-Reifegradmodells → aktueller Stand: Stufe 2 („Online-Information verfügbar, Antrag noch papiergebunden“). Im Anschluss wurde ein Ziel definiert: „Erreichen von Stufe 4 („End-to-End digitaler Antrag mit medienbruchfreier Verarbeitung“) bis Ende des laufenden Jahres“. Als Maßnahmen wurden dann abgeleitet:

- Einführung eines nutzerfreundlichen Online-Formulars mit eID-Anbindung
- Automatisierte Datenübernahme ins Fachverfahren
- Schulung der Mitarbeitenden für digitale Antragsbearbeitung

Schon gewusst?

Planen Sie in regelmäßigen Abständen, auch zu Beginn, Reviews Ihrer Projekte ein. Auf diese Weise können Zielbilder und Erwartungen der Interessengruppen abgeglichen werden.

Der Weg zu Business Excellence



demand

Jede Reise beginnt mit dem ersten Schritt

Das Vorgehen „Journey to Excellence“ mit dem EFQM-Modell als Reifegrad-Modell für eine Kommunalverwaltung lässt sich in mehreren Schritten beschreiben:

Zunächst wird der aktuelle Reifegrad der Verwaltung anhand der EFQM-Kriterien (Ausrichtung, Strategie, Führung, Prozesse, Ergebnisse usw.) ermittelt. Darauf aufbauend werden **Stärken und Verbesserungspotenziale systematisch identifiziert**. In Workshops werden dann gemeinsam mit Führungskräften und Mitarbeitenden **priorisierte Handlungsfelder** und konkrete Verbesserungsprojekte definiert. Anschließend werden diese Projekte umgesetzt, begleitet von regelmäßigen Messungen und Reflexionen, um **Fortschritte sichtbar** zu machen. Die Ergebnisse werden mit den EFQM-Scores bewertet, um die Entwicklung nachzuhalten. Dieser **iterative Prozess** fördert eine kontinuierliche Lern- und Verbesserungskultur und ermöglicht es der Verwaltung, ihre Leistungen, Bürgerorientierung und Effizienz Schritt für Schritt zu steigern.

Dabei ist es **wichtig** zu verstehen, stets **mit kleinen, machbaren Schritten** zu beginnen und gemeinsam konkrete messbare Ziele zu definieren. Diese Ziele sollten mit der Strategie abgestimmt und vernetzt sein.

Ihr Nutzen:

- 🔴 Höhere Bürgerzufriedenheit: zum Beispiel +15 % Zufriedenheitsquote nach zwei Jahren
- 🔴 Förderung der Kreativität und Mitarbeitereinbeziehung, z.B. Steigerung der Anzahl an Verbesserungsworkshops im aktuellen Jahr um + 4 Workshops
- 🔴 Bessere Ressourcennutzung: beispielsweise 10 % Zeitersparnis pro Antrag
- 🔴 Nachhaltige Qualitätssteigerung: dokumentiert durch höhere EFQM-Bewertungen bzw. erreichte Reifegradstufen und sinkende Fehler- oder Reklamationsquoten.

Ein Praxisbeispiel:

Eine mittelgroße Gemeinde hat sich das Ziel gesetzt, Business Excellence zu erreichen.

Das Vorhaben wird zunächst mit allen Interessengruppen besprochen und die Beiträge sowie der angestrebte Nutzen definiert. Eine erste einfach gehaltene Selbstbewertung gibt die Startposition sowie eine initiale Einschätzung von Stärken und Verbesserungsbereichen.

Hier kam heraus, dass es nicht durchgängig klare Stellen- und Aufgabenbeschreibungen gab. Ein kleines Projekt mit überschaubarem Zeitrahmen wurde aufgesetzt, um in diesem Bereich besser zu werden. Dabei wurden auch Vertreter der Nachbargemeinde eingeladen zu einem Benchmarking und Workshop, um voneinander zu lernen und Wissen auszutauschen. Die Mitarbeitenden, fachliche Expertinnen und Experten, bekamen die volle Verantwortung übertragen bzgl. Umsetzungsmethode und Ergebnis. Als Coach stand ein erfahrener Teamleiter – bei Bedarf – zur Verfügung.

Schon gewusst?

„Business Excellence“ bedeutet, in sämtlichen unternehmensbezogenen Abläufen und Prozessen hervorragende, messbare Leistungen zu erbringen, die im Vergleich mit Mitbewerbern „best in class“ sind.



demand

1

Coaching zur Entwicklung und Begleitung Ihrer individuellen **Digitalisierungsstrategie**, inklusive **Selbstbewertung** und Delta-Analyse

2

Schaffung von **Kompetenzen in Ihrer Gemeinde**, Training und Begleitung der Mitarbeitenden im Bereich Digitalisierung, Optimierung („Digital Mindset“)

3

Analyse der Schnittstellen und Schaffung einer modernen „**User Experience**“ an den **Interaktionspunkten** mit Bürgern, Vereinen und Unternehmen

4

Gemeinsame Analyse und Optimierung Ihrer Prozesse und Schnittstellen (intern/ extern), mit dem Ziel, **effektive und effiziente Arbeitsabläufe** zu gestalten

5

Einführung zukunftsicherer **Informationstechnologie**, die an Ihren Bedarf angepasst ist und die skalierbar ist für zukünftige Entwicklungen

Mitarbeitenden
Kompetenzen
Ihrer
Digitalisierung
im
Bereich
Bereitschaft
Innovation
Transformation
Serviceorientierung
Agilität
Change
Effizienzsteigerung
Verwaltungsmodernisierung
Bürgerbeteiligung
Schulung
digitale
von
Sicherheits
Prozessautomatisierung
Smart
Automatisierung
Digital
Lösungen
Bürgernähe
City
Management
Datenanalyse
Government

Coaching und Teamentwicklung



demand

Wo steht Ihre Teamuhr, und wie schnell tickt sie?

Ein Teamcoaching verläuft meist in mehreren, klar strukturierten Schritten:

- 1. Auftragsklärung:** Coach, Führungskraft und ggf. HR definieren Ziele, Rahmenbedingungen und Erwartungen. Analyse der aktuellen Team-Situation (z. B. Rollen, Zusammenarbeit, Konflikte).
- 2. Diagnosephase:** Befragungen, Beobachtungen oder kurze Interviews, um Stärken, Herausforderungen und Dynamiken sichtbar zu machen.
- 3. Kick-off/ Startworkshop:** Gemeinsame Vorstellung der Ergebnisse, Erarbeitung von Entwicklungszielen, Teamleitlinien und Kommunikationsregeln.
- 4. Interaktive Arbeitssitzungen:** Übungen zur Verbesserung von Vertrauen, Feedbackkultur und Problemlösung. Bearbeitung konkreter Fälle oder Konfliktthemen aus dem Arbeitsalltag. Förderung von Rollen- und Aufgabenklärung.
- 5. Transfer in den Alltag:** Vereinbarung von Maßnahmen (z. B. regelmäßige Retrospektiven, Meeting-Standards). Festlegung von Verantwortlichkeiten und Erfolgskriterien.
- 6. Follow-up/ Evaluation:** Reflexion der Fortschritte nach einigen Wochen oder Monaten. Anpassung der Maßnahmen, ggf. weitere kurze Coachingeinheiten.

Ihr Nutzen:

- 🕒 Steigerung der Produktivität durch gemeinsam definierte klarere Rollen
- 🕒 Konfliktreduktion durch frühzeitiges Erkennen und Bearbeiten von Spannungen
- 🕒 Bessere Innovationsfähigkeit durch selbstorganisiertes, kreatives Arbeiten
- 🕒 Mitarbeiterbindung durch gezielte Entwicklung und Wertschätzung als Motivationstreiber
- 🕒 ... und insgesamt geringe Fluktuation, Krankheitsquoten, bei gesteigerter Produktivität

Ein Praxisbeispiel:

Ein neu gebildetes Projektteam von 10 Personen aus unterschiedlichen Abteilungen soll innerhalb von 6 Monaten eine digitale Plattform entwickeln. Nach zwei Monaten gibt es Spannungen: Diskussionen verlaufen chaotisch, Prioritäten sind unklar.

Anhand von Beobachtungen und einer kurzen Teamumfrage stellt der Coach fest: Das Team befindet sich in der Storming-Phase. Rollen und Verantwortlichkeiten sind nicht ausreichend geklärt, Konflikte bleiben unausgesprochen. Im folgenden Prozess wird ein Team-Workshop zur Klärung von Rollen, Verantwortlichkeiten und Entscheidungswegen durchgeführt. Ein Feedback-Format wird eingerichtet und nach einem Zeitraum von 6 Wochen ein gemeinsames Review veranstaltet.

- Was gelang:
- Konflikte als natürlichen Entwicklungsschritt zu sehen und gezielte Maßnahmen einzuleiten, statt sie zu ignorieren
 - Das Team erreichte schneller eine produktive Arbeitsbasis

Schon gewusst?

Wir begleiten Sie nach Ihrem Bedarf: punktuell oder entlang der gesamten Entwicklungsphase.

Vielfältiges Trainingsangebot mit der Academy



demand

Opereon und Consileon-Academy.de

Wir bieten im Schulterschluss mit der Consileon Academy ein umfangreiches Trainingsportfolio an. Mit unseren Trainings gestalten wir Ihre fachliche und berufliche Weiterentwicklung. **Ziel ist die nachhaltige Befähigung** aller Teilnehmenden, das Erlernte im beruflichen Alltag an zuwenden und die eigenen Stärken weiter auszubauen.

Unsere Trainer und Trainerinnen greifen dabei auf eine **langjährige Trainings- und Beratungserfahrung** zurück und stellen durch ihre praxisnahen Ansätze eine nachhaltige Lernerfahrung sicher.

Das Spektrum reicht von Coaching und Teamentwicklung über Prozessmanagement und Qualität bis hin zu IT-Kompetenzen wie Scrum und SAFe®. Hier **eine kleine Auswahl**:

- 🕒 Selbstmanagement und Resilienz: Stark und fokussiert durch den Alltag
- 🕒 Lean Six Sigma Green Belt: Erfolg durch systematische Prozessoptimierung und Qualitätssicherung
- 🕒 KI-Workshop für Führungskräfte: Innovation beginnt mit Wissen
- 🕒 KI-Rallye für Mitarbeiter: Entdecken Sie das Potenzial von KI für Ihren Arbeitsalltag

Ihr Nutzen:

- 🕒 Aktuellste Trainingsinhalte und -methoden
- 🕒 Tandem aus zwei Trainern
- 🕒 Überraschungsbox zu Ihnen nach Hause
- 🕒 Praktische Anwendbarkeit und messbarer Nutzen für Teilnehmende und Kommunen

Rückmeldung aus einem Training:

„Deine Art, die komplexen Inhalte so praxisnah und verständlich zu vermitteln, war entscheidend für unseren Erfolg. Vor allem die Unterstützung bei den realen Projekten hat den entscheidenden Unterschied gemacht. Wir sind wirklich begeistert und freuen uns schon darauf, die neuen Fähigkeiten anzuwenden. Nochmals vielen Dank für deine tolle Arbeit.“



Schon gewusst?

Wir bieten auch Inhouse Trainings an, die maßgeschneidert auf Ihre Bedürfnisse sind. Sprechen Sie uns gerne dazu an!

Service Blueprinting und Dienstleistungserlebnisse



demand

Visualisierung von Bürgererlebnissen und -erwartungen

Service Blueprinting ist eine Methode, um Dienstleistungen systematisch aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger zu analysieren und zu gestalten. Dabei werden alle sichtbaren und unsichtbaren Schritte einer Verwaltungsleistung in einem Schaubild (Blueprint) abgebildet. Das Verfahren macht

- 🕒 Schnittstellen,
- 🕒 Wartezeiten,
- 🕒 interne Prozesse sowie
- 🕒 Verantwortlichkeiten

sichtbar und setzt diese in Bezug zu den Erwartungen der Bürger. Insbesondere die Kundenerwartungen (z. B. schnelle Bearbeitung, Transparenz, einfache Kontaktmöglichkeiten) werden sichtbar gemacht und gezielt mit den Verwaltungsabläufen abgeglichen.

In Kombination mit dem sogenannten „Spaghetti-Chart“ ist dies eine eindrückliche und effektive Methode, um Bürger/ Kunden noch stärker in den Vordergrund zu stellen und effiziente Abläufe zu gestalten – im wahrsten Sinne des Wortes.

Ihr Nutzen:

- 🕒 Optimierung der Bürgerorientierung: Erwartungen und Bedürfnisse von Bürgern werden transparent und können gezielt in den Service integriert werden.
- 🕒 Effizienzsteigerung: Ineffiziente Abläufe, Doppelarbeiten und Medienbrüche werden klar erkennbar und können beseitigt werden.
- 🕒 Klare Rollen- und Schnittstellendefinition: Zuständigkeiten zwischen Fachämtern, IT-Systemen und Servicepersonal werden strukturiert dargestellt.

Ein Praxisbeispiel:

Die Kommune wählt zunächst einen typischen Bürgerprozess, z.B. die Beantragung eines Personalausweises, und sammelt alle Prozessschritte aus Bürger- und Verwaltungssicht. Diese Schritte werden in einem Blueprint-Diagramm zusammen mit einer Ansicht der Laufwege auf dem Gebäudeplan visualisiert. In Summe werden die Kontaktpunkte mit den Bürgern, interne Prozesse und technische Systeme darstellt.

Anschließend werden die Kundenerwartungen (wie Bearbeitungszeit, Freundlichkeit, Transparenz) ergänzt und mit dem Ist-Prozess abgeglichen. Darauf aufbauend können Maßnahmen zur Prozessoptimierung, Digitalisierung oder zum Aufbau eines Bürgerportals abgeleitet werden.

Schon gewusst?

Die Methode „Spaghetti-Chart“ heißt tatsächlich so und dient der Visualisierung von Transport- und Laufwegen. Diese Methode wurde allerdings nicht von einem Italiener entwickelt.

Bürgerbeteiligung und -befragungen, z.B. mit der ServQual-Methode



demand

Abgleich von Erwartung und Erfahrung – Grundlage bürgerorientierter Dienstleistungserbringung

Bürgerbeteiligung kann vielfältig realisiert werden. Über **ad hoc-Votings** vor Ort, regelmäßige **lokale Panels**, offene **Umfragen zu Zukunftsthemen** der Gemeinde, **Ideensammlung** zur Lösung bekannter Probleme usw. Eine aus zahlreichen inhaltlichen Methoden ist dabei die sogenannte ServQual Befragung und Maßnahmenumsetzung:

Die **ServQual-Methode** ist speziell entwickelt, um Abweichungen zwischen den Bürgererwartungen und dem tatsächlich Erlebten zu identifizieren. Auf Basis der Analyse können **Maßnahmen zur Verbesserung** der Dienstleistungsqualität herausgearbeitet werden.

Erfolgsfaktoren jeglicher Interaktion und Einbeziehung sind die **frühzeitige Einbindung** der Bürger – nicht erst bei fertigen Konzepten, **niedrigschwellige Zugänge** (barrierefreie Sprache, mobile Endgeräte, Übersetzungen), **klare Regeln zu Datenschutz**, Beteiligungsumfang und Entscheidungswegen sowie **regelmäßige Evaluation** hinsichtlich der Wirksamkeit, also z.B. Bewertung von Teilnahmezahlen, Zufriedenheit, Umsetzungsquote.

Ihr Nutzen:

- 🔴 Sichtbarkeit der Bürgererwartungen, auch der unterschwelligen bzw. nicht verbalisierten durch effektives Fragedesign
- 🔴 Delta-Analyse mit den tatsächlichen Erfahrungen im Alltag, um Verbesserungspotenziale zu erkennen
- 🔴 Hilfestellung bei der Ableitung und Priorisierung geeigneter Verbesserungsmaßnahmen
- 🔴 Kontinuierlicher Dialog und dadurch stets „am Puls“ der Gemeinde

Ein Praxisbeispiel:

Die Stadt „Grünheim“ möchte ihre Innenstadt klimafreundlicher gestalten.

Sie startet ein Pilotprojekt zur Bürgerbeteiligung: Zunächst werden alle Einwohner über Flyer, Social Media und das Amtsblatt eingeladen, sich auf einer Online-Plattform zu registrieren. Dort können sie Vorschläge zur Begrünung, Radwegeführung und Aufenthaltsqualität einstellen oder bewerten. Parallel finden zwei moderierte Präsenz-Workshops statt, um Ideen zu diskutieren und zu konkretisieren. Nach der Auswertung werden die umsetzbaren Vorschläge in einem Stadtratsbeschluss priorisiert, und die Verwaltung gibt transparent Rückmeldung, welche Ideen wann umgesetzt werden.

Nach Abschluss des Projekts wird das Verfahren evaluiert, um es künftig auch bei anderen Themen einzusetzen.

Schon gewusst?

QR-Codes mit den Links zu zertifizierten Online-Befragungen lassen auch mittels spezieller Laser-Beamer auf den Gehweg projizieren.



demand

- 1 Coaching zur Entwicklung und Begleitung Ihrer individuellen **Digitalisierungsstrategie**, inklusive **Selbstbewertung** und Delta-Analyse
- 2 Schaffung von **Kompetenzen in Ihrer Gemeinde**, Training und Begleitung der Mitarbeitenden im Bereich Digitalisierung, Optimierung („Digital Mindset“)
- 3 Analyse der Schnittstellen und Schaffung einer modernen „**User Experience**“ an den **Interaktionspunkten** mit Bürgern, Vereinen und Unternehmen
- 4 Gemeinsame Analyse und Optimierung Ihrer Prozesse und Schnittstellen (intern/ extern), mit dem Ziel, **effektive und effiziente Arbeitsabläufe** zu gestalten
- 5 Einführung **zukunftsicherer Informationstechnologie**, die an Ihren Bedarf angepasst ist und die skalierbar ist für zukünftige Entwicklungen

Schnittstellen
Qualitätsmanagement
Continuous
Change
Compliance
Datenschutz
Arbeitsabläufe
Management
extern
Ziel
Prozesse
effektive
und
mit
intern
effiziente
Prozessmodellierung
Serviceorientierung
Ressourceneffizienz
Prozessoptimierung
Digitalisierung
Agilität
Zukunftsfähigkeit
Standardisierung
Workflow
Innovation
Government
Sicherheit
Nachhaltigkeit
Sigma
Interoperabilität
Automatisierung
KI
Reengineering
Transformation
Integration
Schnittstellenmanagement
Governance
Six
Effizienzsteigerung

Lean Six Sigma Prozessoptimierung



demand

Was nicht gemessen wird, kann nicht verbessert werden

Lean Six Sigma Prozessoptimierung, auch auf Einzelprozess-Ebene ("on point"), stellt eine sehr wirksame Projektmethode dar, um zielgerichtet Geschäftsabläufe zu optimieren, z.B. mit dem Ziel der Reduzierung von Bearbeitungsfehlern oder Steigerung der Bürgerzufriedenheit. Ein solches Vorhaben ist typischerweise in 5 Phasen unterteilt:

- 1) Define** (Definieren): Klare Zielsetzung und Problemdefinition formulieren, relevante Stakeholder einbeziehen, den Nutzen für Bürger und Verwaltung herausarbeiten und ein Projektteam aufstellen.
- 2) Measure** (Messen): Den Ist-Zustand der Prozesse erfassen, Kennzahlen und Daten systematisch sammeln, um Transparenz über Durchlaufzeiten, Fehlerquoten oder Kosten zu gewinnen.
- 3) Analyse** (Analysieren): Ursachen für Verzögerungen, Fehler oder Verschwendung ermitteln, Zusammenhänge zwischen Einflussfaktoren erkennen und Engpässe oder unnötige Schritte aufdecken.
- 4) Improve** (Verbessern): Lösungen entwickeln, priorisieren und testen; neue Abläufe oder Tools einführen, um Wartezeiten zu verkürzen, Fehler zu reduzieren und den Bürgerservice zu steigern.
- 5) Control** (Steuern/Sichern): Die erzielten Verbesserungen absichern, Standards und Verantwortlichkeiten festlegen, regelmäßige Kontrollen etablieren und bei Bedarf Anpassungen vornehmen, damit der optimierte Prozess langfristig stabil bleibt.

Ihr Nutzen:

- 🔴 Effizienzsteigerung: Prozesse werden schlanker, Bearbeitungszeiten sinken
- 🔴 Kostenreduktion: Weniger Verschwendung und Nacharbeit sparen Ressourcen
- 🔴 Qualitätsverbesserung: Fehlerquoten sinken, Servicequalität für Bürger steigt
- 🔴 Nachhaltige Optimierung: Standardisierte Verfahren sichern langfristige Verbesserungen

Ein Praxisbeispiel:

Auf Basis einer Umfrage stellt eine Gemeindeverwaltung fest, dass die Bürgerzufriedenheit mit der Bearbeitungszeit von Bauanträgen ungenügend ist. In einem Projekt soll dieser Prozess verbessert werden.

Nach einer Analyse mit dem DMAIC-Vorgehen (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) stellte das Team fest, dass Medienbrüche zwischen Papier und Fachverfahren sowie lange interne Liegezeiten die größten Verzögerungen verursachten.

Durch die Einführung klar definierter Prozessschritte, digitaler Checklisten und eines Priorisierungssystems konnten unnötige Übergaben reduziert und Wartezeiten um 40 % gesenkt werden.

Am Ende sank die durchschnittliche Durchlaufzeit von 28 auf 16 Arbeitstage, die Fehlerquote bei Anträgen ging deutlich zurück, und die Zufriedenheit von Bürgern und Mitarbeitenden stieg spürbar.

Schon gewusst?

Die meisten Geschäftsprozesse lassen sich auch ohne IT-Budget optimieren. Auf Basis unserer Erfahrungen sind dabei Effizienzsteigerungen von 80% durchaus möglich.

Robotics Process Automation (RPA) in der kommunalen Verwaltung



demand

Was ist RPA?

Robotic Process Automation (RPA) ist eine Technologie zur Automatisierung repetitiver, regelbasierter Prozesse durch Software-Roboter. Diese digitalen Assistenten arbeiten mit bestehenden IT-Systemen und übernehmen Aufgaben wie Dateneingabe, Dokumentenverarbeitung oder Abgleich von Informationen. Das Vorgehen bei der Einführung von RPA besteht aus folgenden Projektphasen:

- 1. Prozessidentifikation:** Auswahl geeigneter Prozesse mit hohem Automatisierungspotenzial (z. B. Antragsbearbeitung, Datenübertragung), in gemeinsamen Workshops mit den Mitarbeitenden.
- 2. Analyse & Design:** Detaillierte Prozessanalyse und Erstellung eines Automatisierungskonzepts und Einbettung des neuen Verfahrens in die Prozesslandschaft.
- 3. Entwicklung & Test:** Programmierung des Bots und Durchführung von Tests in einer sicheren Umgebung, Vorbereitung des operativen Betriebs und der Nutzersteuerung durch die Mitarbeitenden.
- 4. Rollout & Betrieb:** Einführung in den Live-Betrieb mit Monitoring und kontinuierlicher Optimierung des automatisierten Ablaufs sowie der Kontrollaktivitäten.

Ihr Nutzen in der Verwaltung:

- ⦿ Effizienzsteigerung: Schnellere Bearbeitung von Vorgängen, z. B. bei Bürgeranträgen
- ⦿ Fehlerreduktion: Minimierung manueller Eingabefehler
- ⦿ Entlastung der Mitarbeitenden: Fokus auf wertschöpfende Tätigkeiten
- ⦿ Skalierbarkeit: Flexible Anpassung an steigende Anforderungen
- ⦿ Kostenersparnis: Reduktion von Bearbeitungszeiten und Ressourcenverbrauch

Ein Praxisbeispiel:

Automatisierte Bearbeitung von Wohngeldanträgen. Ausgangslage: Die Bearbeitung von Wohngeldanträgen erfolgt manuell und ist zeitintensiv.

Der Bot prüft eingehende Anträge auf Vollständigkeit und meldet zurück, wenn er unvollständige Anträge identifiziert. Im Anschluss werden relevante Daten aus PDF-Dokumenten extrahiert und als digitale Informationen in das Fachverfahren übertragen. Eine Eingangsbestätigung an den Bürger wird ebenfalls automatisch erstellt.

- Ergebnis:
- mittlere Bearbeitungszeit pro Antrag reduziert um 60 %
 - Mitarbeitende können sich auf Beratung und komplexe Fälle konzentrieren

Service-KI und UX, Prozessdigitalisierung im Gesamtverfahren



demand

KI kann in der gesamten Bandbreite von Aktivitäten unterstützen

Das Spektrum reicht von automatisierten **Bürgeranfragen** (Chatbots und Voicebots) über intelligente **Posteingangsanalyse** (KI sortiert eingehende E-Mails und Briefe, erkennt Inhalte, klassifiziert sie, z. B. Baugenehmigungen, Anträge) bis hin zu **Vorprüfung von Anträgen** (Plausibilität von Antragsunterlagen, sodass Mitarbeitende nur noch Spezialfälle bearbeiten müssen), **Dokumentenmanagement** bis hin zu **Prognosen & Planung**: KI kann z. B. den Personalbedarf in Bürgerbüros anhand von historischen Daten vorhersagen oder Verkehrs- und Umweltbelastungen simulieren.

Je nach der Ausgangssituation und Ihren Wünschen kann ein Einführungskonzept folgende Schritte beinhalten:

1. Bedarfsanalyse & Zieldefinition: Prozesse mit hohem manuellem Aufwand (z. B. Bürgeranfragen, Posteingang) identifizieren und klare Ziele (Zeitersparnis, Servicequalität) definieren
2. Machbarkeits- & Datenschutzprüfung: rechtliche Rahmenbedingungen (DSGVO, kommunale Datenschutzvorgaben) sowie technische Machbarkeit prüfen
3. Pilotprojekt starten: einen überschaubaren Prozess auswählen
4. Schulung & Change Management: Mitarbeitende frühzeitig einbeziehen
5. Evaluation & Skalierung: Ergebnisse (z. B. Bearbeitungszeit, Zufriedenheit) auswerten, den Einsatz optimieren sowie skaliere KI-Lösungen auf weitere Prozesse anwenden

Ihr Nutzen:

- ⦿ Zeit- und Kostenersparnis: Routineaufgaben werden automatisiert, wodurch Personalressourcen für komplexere Aufgaben frei werden
- ⦿ Schnellere Bearbeitungszeiten: Anträge, E-Mails oder Bürgeranfragen können deutlich schneller geprüft und beantwortet werden
- ⦿ Höhere Genauigkeit & Qualität: KI erkennt Muster, Fehler oder Unregelmäßigkeiten
- ⦿ Bessere Servicequalität für Bürger:innen: Rund-um-die-Uhr-Services

Ein Praxisbeispiel:

Eine Stadtverwaltung plant, verdächtige Anträge auf Sozialleistungen automatisiert zu identifizieren.

Zunächst werden historische, bereits geprüfte Fälle anonymisiert aufbereitet, um ein KI-Modell zu trainieren, das Muster für Unregelmäßigkeiten erkennt (z. B. ungewöhnliche Häufung bestimmter Angaben). Nach einer Pilotphase in einem Fachbereich wird das System in die Antragsbearbeitung integriert: Es markiert nur verdächtige Vorgänge, die dann von Sachbearbeitenden manuell geprüft werden. Datenschutzbeauftragte begleiten den Prozess, um DSGVO-Vorgaben einzuhalten, und Mitarbeitende werden geschult, wie sie mit den Hinweisen der KI korrekt umgehen.

Was gelang: Nach erfolgreicher Evaluation wird das Verfahren auf weitere Leistungsbereiche (z. B. Wohngeld, Fördermittel) ausgedehnt.



demand

1

Coaching zur Entwicklung und Begleitung Ihrer individuellen **Digitalisierungsstrategie**, inklusive **Selbstbewertung** und Delta-Analyse

2

Schaffung von **Kompetenzen in Ihrer Gemeinde**, Training und Begleitung der Mitarbeitenden im Bereich Digitalisierung, Optimierung („Digital Mindset“)

3

Analyse der Schnittstellen und Schaffung einer modernen „**User Experience**“ an den **Interaktionspunkten** mit Bürgern, Vereinen und Unternehmen

4

Gemeinsame Analyse und Optimierung Ihrer Prozesse und Schnittstellen (intern/ extern), mit dem Ziel, **effektive und effiziente Arbeitsabläufe** zu gestalten

5

Einführung zukunftsicherer **Informationstechnologie**, die an Ihren **Bedarf angepasst** ist und die skalierbar ist für zukünftige Entwicklungen

Source zukünftige Green Ihren Automatisierung
Multi Disaster
Computing
kostenoptimierung Plattformökonomie
Interoperabilität Data DevOps
Digitale RPA Management Zukunftsfähigkeit
Technologien
Datenschutz angepasst
Bedarf
für und
Native
zukunftsicherer
Monitoring
Hybrid Open
Virtualisierung
Cybersecurity
Datenanalyse
Informationstechnologie
Compliance
Einführung
skalierbar
Infrastruktur
Sicherheits
Big
Continuous
Transformation
Innovation
Governance
Entwicklungen

IT-Projektmanagement



demand

Unsere Experten führen IT-Projekte zum Erfolg – klassisch und agil!

In einer sich ständig wandelnden Geschäftswelt ist die effektive Umsetzung von IT-Projekten von entscheidender Bedeutung. Nicht selten scheitern IT-Projekte an fehlender Struktur, schwacher Steuerung und schlechtem Management. Dies gilt für klassische genauso wie für agile Projekte – denn die Probleme sind im Kern oft dieselben.

Bewährte Methoden: Wir setzen bewährte Frameworks und Best Practices ein, um die Effizienz und den Erfolg Ihrer Projekte sicherzustellen (z.B. PMI, Prince2, IPMA/GPM, etc.).

Flexibilität und Anpassungsfähigkeit: Wir passen unser Vorgehen an Ihre Herausforderungen an, um gemeinsam die richtigen Lösungen zu entwickeln.

Transparente Kommunikation: Offene und klare Kommunikation ist für uns selbstverständlich. Mit uns sind Sie jederzeit über den Fortschritt Ihres Projekts informiert.

Ergebnisorientierung: Wir messen unseren Erfolg an den Ergebnissen, die wir für Ihr Unternehmen erzielen. Ihre Ziele machen wir zu unseren Zielen.

Für Ihre IT-Projekte stellen wir Ihnen „on demand“:

- 🔴 IT-Projektmanager & IT Interim Manager
- 🔴 IT-Portfoliomanager & Risikomanager
- 🔴 Project Management Office (PMO)
- 🔴 Product Owner nach Scrum und Product Manager nach SAFe

Referenz: Projekt Portfolio Management

Aufbau eines Projekt Portfolio Managements im After Sales für über 50 agile sowie klassische IT-Projekte über alle Marken und Märkte eines großen Automobil-Konzerns.

Kernaufgaben: Einführung und Umsetzung einheitlicher Standards für Umfang und Qualität der Projekt- und Statusinformationen, strukturierte Regelberichte und Etablierung nachhaltiger Planungsprozesse.

Ergebnisse: Transparenz hinsichtlich Ziele, Ressourcen und Abhängigkeiten als Grundlage für die strategische Entscheidungsfindung durch den Kunden.

Schon gewusst?

Verschiedene Studien zeigen, dass nur etwa ein Drittel aller IT-Projekte vollständig abgeschlossen werden - davon nur 60% in-budget und sogar nur 40% in-time. Wir sind an Ihrer Seite, um Ihre Projektziele zu erreichen.

IT-Systemanalyse und Fitnesscheck



demand

Vorgehen zur Ermittlung Ihrer „IT-Fitness“

1. Initiales Briefing & Zieldefinition

Gemeinsames Verständnis der Verwaltungsziele, Herausforderungen und digitaler Ambitionen.

2. Erhebung des Ist-Zustands

Analyse der bestehenden IT-Infrastruktur, Prozesse, Anwendungen und organisatorischen Rahmenbedingungen.

3. Fitness-Check

Bewertung der digitalen Reife anhand definierter Kriterien (z. B. Prozessdigitalisierung, IT-Sicherheit, Nutzerfreundlichkeit, Schnittstellenfähigkeit).

4. Identifikation von Handlungsfeldern

Ableitung konkreter Optimierungspotenziale und Priorisierung nach Nutzen und Umsetzbarkeit.

5. Empfehlungen & Roadmap

Präsentation eines Maßnahmenplans mit Quick-Wins und strategischen Entwicklungspfaden.

Ihr Nutzen:

- 🕒 Transparenz über den digitalen Status quo: Klare Sicht auf Stärken, Schwächen und Entwicklungsbedarfe der IT-Landschaft
- 🕒 Identifikation von Automatisierungspotenzialen und Prozessvereinfachungen
- 🕒 Erhöhte IT-Sicherheit und Zukunftsfähigkeit durch frühzeitige Erkennung von Risiken und strategische Ausrichtung auf moderne Standards
- 🕒 Schaffung nutzerfreundlicher digitaler Angebote und optimierter interner Abläufe

Ein Praxisbeispiel:

Die Stadt Musterstadt führte 2024 einen IT-Fitness-Check durch. Dabei wurde festgestellt, dass viele Prozesse noch papierbasiert liefen und die Fachverfahren kaum miteinander kommunizierten. Durch die Analyse wurden folgende Maßnahmen umgesetzt:

- 🕒 Einführung eines zentralen Dokumentenmanagementsystems (DMS)
- 🕒 Digitalisierung des Antragsprozesses für Bauanträge
- 🕒 Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit digitalen Tools
- 🕒 Aufbau eines IT-Sicherheitskonzepts inkl. Notfallmanagement

Ergebnis: Die Bearbeitungszeit für Bauanträge sank um 40 %, die Zufriedenheit der Bürger stieg laut Umfrage um 25 %, und die IT-Abteilung konnte Sicherheitsvorfälle schneller erkennen und beheben.

Schon gewusst?

Der Fitness-Check dauert je nach Umfang und Wunsch der Gemeinde ca. 2 Tage vor Ort und basiert auf aktuellen Normen (z.B. ISO 27001) sowie IT-Reifegradmodellen und Marktvergleichen.

Automatisierte Last- und Performance-Tests für Softwareeinführungen und -migration



demand

Unsere Experten prüfen Ihre Infrastruktur und geben Ihnen belastbare Zahlen an die Hand

1. Gemeinsame Ermittlung und Dokumentation der Infrastruktur

Unsere Infrastruktur-Experten helfen Ihnen historisch gewachsene oder neue Strukturen zu verstehen und fachgerecht zu dokumentieren.

2. Entwicklung einer Testumgebung

Wir finden für Ihre Umgebung den richtigen Test-Stack. Personalisiert, modern und wiederverwendbar.

3. Test (potenziell) problematischer Anwendungsfälle

Sie definieren die fachlichen Anforderungen, wir kümmern uns um die Abbildung in Tests und Szenarien mit diverser Infrastrukturlast und realistischen User-Aktionen.

4. Fachgerechte Auswertung mit belastbaren Daten und reproduzierbarer Methodik

Unsere Datenanalysten und Testingenieure werten die Ergebnisse der Tests aus, ziehen Schlüsse, formulieren Interpretationen und geben Ihnen Handlungsempfehlungen, sowie belastbare Zahlen.

Ihr Nutzen:

- 🕒 Kostenersparnis durch gezielte Ressourcenallokation und teure Umbaumaßnahmen nach Deployment
- 📊 Belastbare Zahlen und Hintergründe zur Vorlage beim Software-Hersteller
- 🔄 Nachvollziehbar und wiederverwendbar
- 📄 Fachgerechte Dokumentation, belastbar für IT-Security Audits

Ein Praxisbeispiel:

Deutschlandweit ausgerollte Business Software erhielt konstant Nutzerbeschwerden aufgrund zu langer Ladezeiten.

Wir haben eine Infrastrukturanalyse durchgeführt, ein containerbasiertes Test-Setup mit modernen Docker Images von InfluxDB und Grafana, sowie personalisierten AutoIT Skripten entwickelt und anschließend die simultane Nutzung der Software durch hunderte Nutzer mit alltäglichen Klick- und Editieraktionen durchgeführt. Anschließend wurde das Ergebnis ausgewertet und dem Softwarehersteller zur Nachbesserung vorgelegt.

Am Ende stand eine technische Dokumentation, ein containerbasiertes Test-Setup, welches zum Vergleich von verschiedenen Infrastrukturen mehrfach ausgeführt werden konnte. Der Hersteller der Software musste nachbessern und konnte die Schuld nicht weiter auf die Implementierung schieben.

Schon gewusst?

Es wäre zu kurz gedacht, bei Performance-Problemen stets nur auf die Infrastruktur zu deuten! In vielen Fällen sind die Ursachen vielschichtiger und auf andere Komponenten zurückzuführen.

Microsoft Office 365 Customizing



demand

Office 365 Weiterentwicklung – Mit uns Ihre Tools optimieren!

Die Arbeitswelt verlangt nach effizienten und anpassbaren Lösungen, um Ihre Geschäftsprozesse optimal zu unterstützen. Unser Ziel: Ihre Office 365 Umgebung maßgeschneidert weiterzuentwickeln und Ihre Arbeitsabläufe zu automatisieren. Von der Anpassung der Oberflächen mit dem SPFx Framework bis hin zur Nutzung der MS Power Plattform.

Office 365 bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten, doch die effiziente Nutzung und Anpassung erfordert Expertise. Ob es um Automatisierungen, individuelle Anpassungen oder die Integration externer Services geht – ohne spezialisierte Unterstützung wird das volle Potenzial oft nicht ausgeschöpft. Unsere Lösungen für Ihre Office 365 Weiterentwicklung:

SPFx: SharePoint Online Solutions as Code

- ✓ Entwicklung benutzerdefinierter Webparts für SharePoint
- ✓ Integration und Nutzung von Drittanbieter-APIs und -Services
- ✓ maßgeschneiderte Oberflächenanpassungen für Ihre Bedürfnisse

Azure: Cloud-Optimierung Ihrer Office 365 Umgebung

- ✓ Optimierung und Verwaltung der Cloud-Struktur
- ✓ Nutzer- und Zugriffsmanagement für maximale Sicherheit und Effizienz

MS Power Plattform: Effizienz durch Automatisierung

- ✓ Konfiguration und Entwicklung von Power Automate Workflows
- ✓ Erstellung leistungsfähiger Power Apps
- ✓ Nutzung von Power BI zur Analyse und Auswertung Ihrer Daten

Für Ihre IT-Projekte stellen wir Ihnen „on demand“:

- 🔴 Office 365 Experten für Entwicklung und Beratung
- 🔴 SharePoint-Entwickler mit SPFx-Expertise
- 🔴 Azure-Spezialisten für Cloud-Optimierung
- 🔴 MS Power Plattform-Entwickler für Automatisierungslösungen

Interessiert an einer passgenauen Lösung?

Statt eines weiteren Factsheets möchten wir mit Ihnen ins Gespräch kommen. Entweder beginnen wir bei Ihren Anforderungen und den Rahmenbedingungen Ihrer Infrastruktur, um konkrete nächste Schritte für die Weiterentwicklung aufzuzeigen. Oder Sie nennen uns Ihren bereits identifizierten Bedarf und wir unterstützen Ihr Vorgehen gezielt mit unseren Experten.

Schon gewusst?

Microsoft Teams, ein zentraler Bestandteil von Office 365, wurde ursprünglich in nur 18 Monaten entwickelt – nachdem Microsoft einen Kauf von Slack erwogen, aber abgelehnt hatte.

Heute hat Teams Slack in der Nutzeranzahl überholt, was zeigt, dass ein interner Wettlauf manchmal mehr bewirken kann als ein Zukauf!

Begleitung von ISO-Zertifizierungen, z.B. DIN EN ISO 27001



demand

Zertifizierte IT-Sicherheit (ISO 27001)

Wir bieten umfassende Begleitung bei der Einführung Ihrer ISO 27001, u.a. durch laufende Beratung & Coaching des Projektteams bei der Umsetzung der Normanforderungen und Integration ins Tagesgeschäft. Wir organisieren und moderieren Workshops zu Schlüsselthemen, z. B. zum Risikomanagement, Lieferantensteuerung, Notfallmanagement. Die erforderlichen Management-Reviews bereiten wir vor und moderieren diese auf Wunsch, um Fortschritte transparent zu machen. Ebenso bereiten wir Ihre Verwaltung auf das externe Audit vor, z.B. in Form einer „Generalprobe“. Nach der Zertifizierung helfen wir beim Aufbau Ihres PDCA-Zyklus, um Sicherheitsniveau und Compliance dauerhaft zu sichern.

Verwaltungstyp	Zentrale Vorteile	Zusätzliche Effekte
Kleine Gemeinden (bis 20 Mitarbeitende)	Klare Zuständigkeiten für Informationssicherheit, Nachweisbare DSGVO-Konformität, Vertrauensgewinn bei Bürgern für Online-Dienste	Weniger Haftungsrisiken, Einfache Einbindung externer IT-Dienstleister oder Zweckverbände
Mittelgroße Städte/ Gemeinden (20-200 Mitarbeitende)	Standardisierte Abläufe für Berechtigungen, Backup & Notfallpläne, Verbesserte Zusammenarbeit zwischen IT, Fachämtern und Führung, Reduzierte Risiken bei wachsender Digitalisierung	Reibungslosere Förder- und Kooperationsprojekte, Geringere Fehler- und Ausfallquoten
Große Städte/ Kreisverwaltungen (200+ Mitarbeitende)	Strategische Steuerung von Informationssicherheit (Teil der Digitalstrategie), Transparenter Nachweis für Politik & Aufsichtsgremien, Harmonisierung von Standards über Ämter & Betriebe hinweg	Schutz der Reputation bei Sicherheitsvorfällen, Kontinuierliche Verbesserung durch PDCA-Zyklus

Ihr Nutzen:

- Strategische Steuerung der Informationssicherheit: ISMS verankert Sicherheitsziele
- Skalierbarkeit & Harmonisierung: Einheitliche Standards über viele Ämter, Außenstellen und ggf. kommunale Betriebe hinweg
- Reputationsschutz: Vermeidung von Datenpannen durch nachweislich robustes Sicherheitsmanagement
- Kontinuierliche Verbesserung: PDCA-Logik (Plan-Do-Check-Act), um Sicherheits- und Prozessreife laufend zu erhöhen

Ablauf einer ISO-Einführung und -Zertifizierung:

Eine Gemeinde startet die Einführung der ISO 27001-Zertifizierung, indem sie die Leitung und einen Informationssicherheitsbeauftragten benennt.

Zunächst wird der Ist-Zustand der IT- und Verwaltungsprozesse per GAP-Analyse erfasst. Auf Basis der Ergebnisse werden Richtlinien für Informationssicherheit, Zugriffsrechte, Notfallmanagement und Dokumentation entwickelt. Parallel werden alle Beschäftigten geschult, um Sicherheitsbewusstsein zu verankern. Mit den internen Audits erfolgt die „Generalprobe“ für das externe Audit, das schließlich zur Zertifizierung führt.

Was gelang durch die Einführung:

- Etablierung klar geregelter Abläufe
- Schaffung eines nachweisbaren Schutzes sensibler Daten
- Reduktion von Fehlern und optimierte Reaktionszeiten

Schon gewusst?

Die ISO 27001 deckt alle Anforderungen des BSI ab und ist förderfähig für Kommunalverwaltungen (je nach Bundesland, z.B. Saarland: 50% der Kosten, maximal 15.000 €).



Opereon Consulting GmbH

Maximilianstr. 5, 76133 Karlsruhe

www.opereon.de
public@opereon.de