#001 / August 2018
www.wuppertal.de

digiTal 2023

IT- UND DIGITALISIERUNGSSTRATEGIE DER STADTVERWALTUNG WUPPERTAL 2018 – 2023



STADT WUPPERTAL / AMT FÜR INFORMATIONSTECHNIK UND DIGITALISIERUNG

STADT WUPPERTAL / AMT FÜR INFORMATIONSTECHNIK UND DIGITALISIERUNG



GRUSSWORT

Die Digitalisierung von Verwaltungshandeln ist keinesfalls neu, sondern ein Prozess, der bereits seit Jahrzehnten läuft. Die Auswirkungen der Digitalisierung haben sich jedoch grundlegend verändert. In der Vergangenheit war die Digitalisierung in erster Linie begleitendes Hilfsmittel und Werkzeug. Daten waren einfacher und schneller verfügbar, Prozesse wurden durch Fachanwendungen beschleunigt oder konnten mit weniger Personal gehandhabt werden und die Kommunikation wurde immer schneller.

Die technischen Möglichkeiten sind aber mittlerweile so weit, dass die Digitalisierung vom Werkzeug zum Motor wird und die Arbeitsweise und die Struktur der Verwaltung selbst grundlegend verändert. Die Bürgerinnen und Bürger erwarten von der Verwaltung heute ein vergleichbares Angebot, wie sie es von ihrer Bank oder Versicherung kennen. Dies stellt Verwaltungen vor elementare organisatorische, rechtliche, finanzielle und personelle Herausforderungen, die weit über die bloße Technik hinausgehen.

Diesen Herausforderungen hat sich die Stadt Wuppertal gestellt und bereits im Jahr 2016 mit einer strategischen Neuausrichtung der Informationstechnik begonnen. Durch die Ernennung Wuppertals zur digitalen Leitkommune der Modellregion Bergisches Land wurde eine umfassende Überarbeitung notwendig, deren Ergebnis Sie in Händen halten.

Die besondere Würdigung Wuppertals als digitale Leitkommune hat zwar nicht zu einer grundlegenden Veränderung der Strategie, Ziele und Planungen geführt, jedoch werden eine nochmals deutliche Intensivierung unserer Anstrengungen sowie eine Neubewertung und Beschleunigung unserer Ziele für die kommenden Jahre notwendig, um dem Anspruch als digitale Leitkommune des Landes NRW gerecht zu werden.

Im Mittelpunkt der Strategie und ihrer Umsetzung müssen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen, für die wir die Technologie einführen und einsetzen. Während die Wuppertalerinnen und Wuppertaler die Wahl haben, ob sie die neuen Angebote und Services nutzen wollen oder sich lieber noch auf herkömmlichem Wege an die Verwaltung wenden, haben unsere Beschäftigten diese Wahlmöglichkeiten oftmals nicht, weil sich ihre Arbeitsorganisation um sie herum komplett verändert. Unsere Beschäftigten auf dem Weg zur digitalen Leitkommune erfolgreich mitzunehmen ist unser erklärtes Ziel und vor dem Hintergrund des demographischen Wandels, des zunehmenden Fachkräftemangels und des nach wie vor hohen Kostendrucks unsere größte Herausforderung.

Die Kommunen stehen mit der Digitalisierung vor dem umfangreichsten und anspruchsvollsten Veränderungsprozess der letzten Jahrzehnte. Wir sollten die Chancen nutzen, die sich daraus ergeben, und gemeinsam aufbrechen. Die vorliegende Strategie weist uns diesen Weg zur digitalen Leitkommune Wuppertal.



Dr. Johannes Slawig

INHALT

2 **1 GRUSSWORT**

4 **2 INHALT**

6 **3 AUFBAU DER STRATEGIE**

8 **4 AUSGANGSLAGE UND RAHMENBEDINGUNGEN**

9 4.1 Geltungsbereich
10 4.2 Gesetzliche Rahmenbedingungen
11 4.3 Datenschutz
12 4.4 Digitale Leitkommune der Modellregion Bergisches Land
14 4.5 Steuerung der Digitalisierung innerhalb der Stadtverwaltung
16 4.6 Amt 402 in Zahlen

18 **5 ÜBERGEORDNETE GRUNDSÄTZE**

19 5.1 Standardisierung
19 5.2 Zentralisierung
19 5.3 Modernisierung
20 5.4 Interkommunale Zusammenarbeit
22 5.5 Zusammenarbeit im Konzernverbund
23 5.6 Zusammenarbeit mit Wissenschaft und Wirtschaft
24 5.7 Wachstum
21 5.8 Open Data

26 **6 STRATEGISCHE SCHWERPUNKTE**

27 **6.1 MITARBEITERORIENTIERUNG**
28 6.1.1 Beschäftigten-App
28 6.1.2 Beschäftigten-Portal
29 6.1.3 Digitalisierung v on Personalprozessen
30 6.1.4 Change Management

31 **6.2 INFRASTRUKTUR**
31 6.2.1 Ausbau und Vermarktung des Städtischen Glasfasernetzes
31 6.2.2 Anbindung Städtischer Gebäude mit mindestens 500 Mbit/s
32 6.2.3 Zweiter Rechenzentrumsstandort
32 6.2.4 Wlan-Ausbau
33 6.2.5 Mobiles Arbeiten /Mobiler Netzzugang
33 6.2.6 Collaborative Work

34 **6.3 INFORMATIONSSICHERHEIT**
34 6.3.1 Zertifizierung nach ISO 27001, BSI 200-x
35 6.3.2 Endgeräteverschlüsselung / Endgerätesicherung

35 **6.4 DIGITALISIERUNG DES SCHRIFTGUTES**
35 6.4.1 Digitalisierung der Eingangspost
36 6.4.2 Elektronische Aktenführung
37 6.4.3 Output Management

38 **6.5 DIGITALE BÜRGERSERVICES**
39 6.5.1 Prozessmanagement
40 6.5.2 Bürgerportal
41 6.5.3 Verwaltung der Zukunft

42 **6.6 ORGANISATION DES IT-DIENSTLEISTERS**
42 6.6.1 Wandel von Linien- zu Projektorganisation
43 6.6.2 Innovationslabor

44 **6.7 PERSONAL**
44 6.7.1 Ausbildung für den mittleren Dienst
45 6.7.2 Ausbildung für den gehobenen Dienst
45 6.7.3 Berufsbegleitende Studiengänge
46 6.7.4 Qualifizierungsstrategie
47 6.7.5 Mitarbeiterbindung und Arbeitgebermarketing

48 **7 STRATEGISCHE PROJEKTE**

52 **8 CONTROLLING DER ZIELE UND KENNZAHLEN**





3 AUFBAU DER STRATEGIE

Auf den folgenden Seiten werden zunächst die Rahmenbedingungen zusammengefasst, auf denen die Strategie beruht. Die späteren Kapitel sind einfacher nachzuvollziehen, wenn die Eckpfeiler und Fixpunkte bekannt sind, in denen sich die Strategie bewegt.

Im Zentrum der Strategie stehen die übergeordneten Grundsätze, d.h. elementare Festlegungen und Richtungsentscheidungen, die grundsätzliche Bedeutung haben – unabhängig von den später betrachteten Schwerpunktthemen.

Auf Basis der Grundsätze wurden dann strategische Themen identifiziert, die nach Themenfeldern inhaltlich gebündelt wurden.

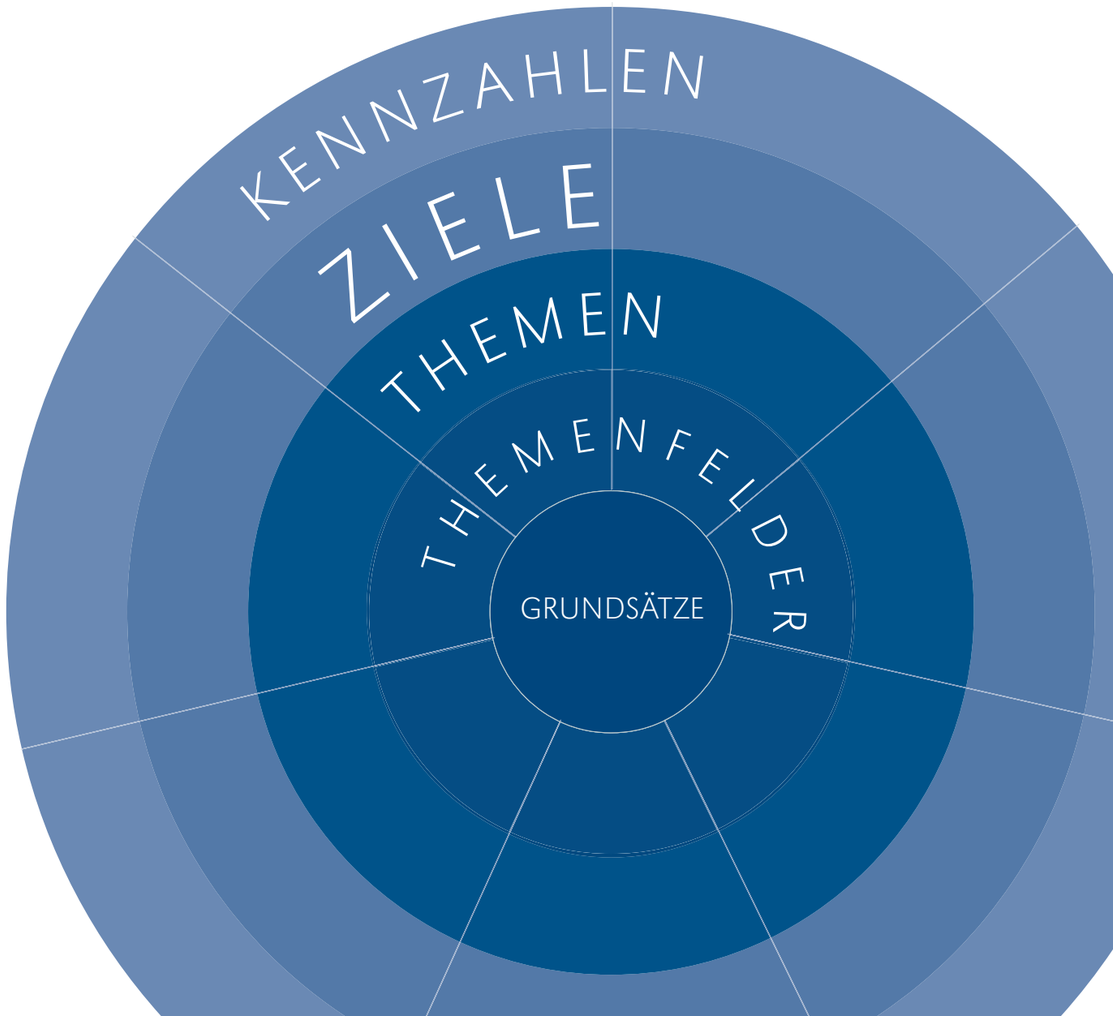
DIE SIEBEN THEMENFELDER SIND:

- Mitarbeiterorientierung
- Infrastruktur
- Informationssicherheit
- Digitalisierung des Schriftgutes
- Digitale Bürgerservices
- Organisation des IT-Dienstleisters
- Personal

Sowohl die strategischen Themen, wie auch die Themenfelder stellen den heutigen Stand dar und unterliegen einer kontinuierlichen und immer schneller werdenden Veränderung. Zu jedem Thema wurden strategische Ziele und entsprechende Kennzahlen für ein Controlling definiert.

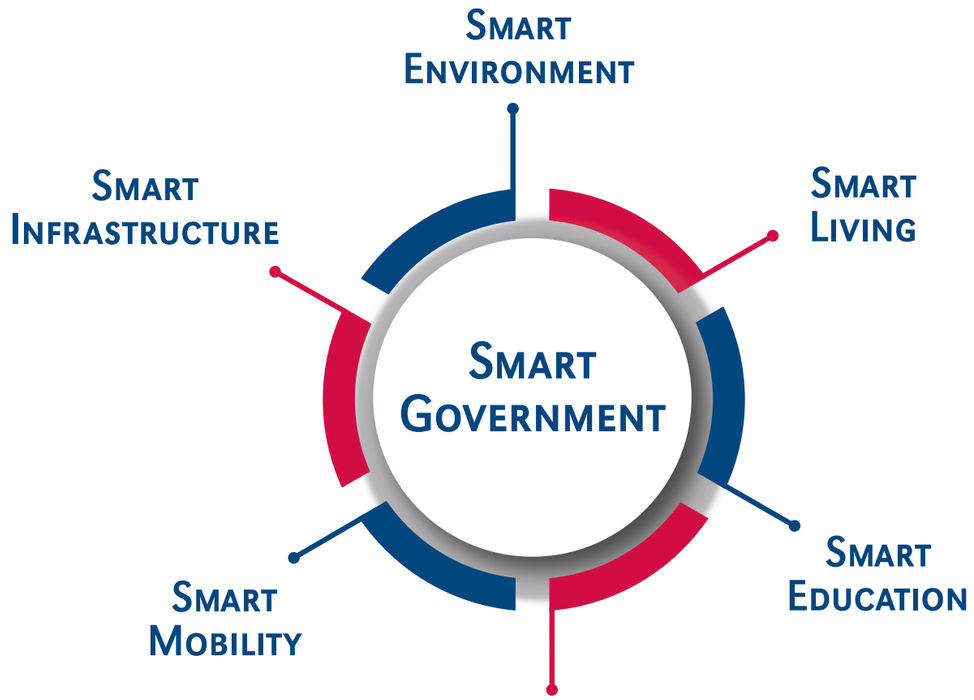
Die letzten Kapitel der Strategie bieten dann einen Überblick über die aktuell laufenden und geplanten Projekte im strategischen Kontext sowie eine Zusammenstellung aller Ziele und Kennzahlen auf deren Basis eine jährliche Fortschreibung der Strategie und ein Controlling der Kennzahlen ermöglicht wird.

Die letzten Kapitel der Strategie bieten dann einen Überblick über die aktuell laufenden und geplanten Projekte im strategischen Kontext sowie eine Zusammenstellung aller Ziele und Kennzahlen. Auf deren Basis wird eine jährliche Fortschreibung der Strategie und ein Controlling der Kennzahlen ermöglicht









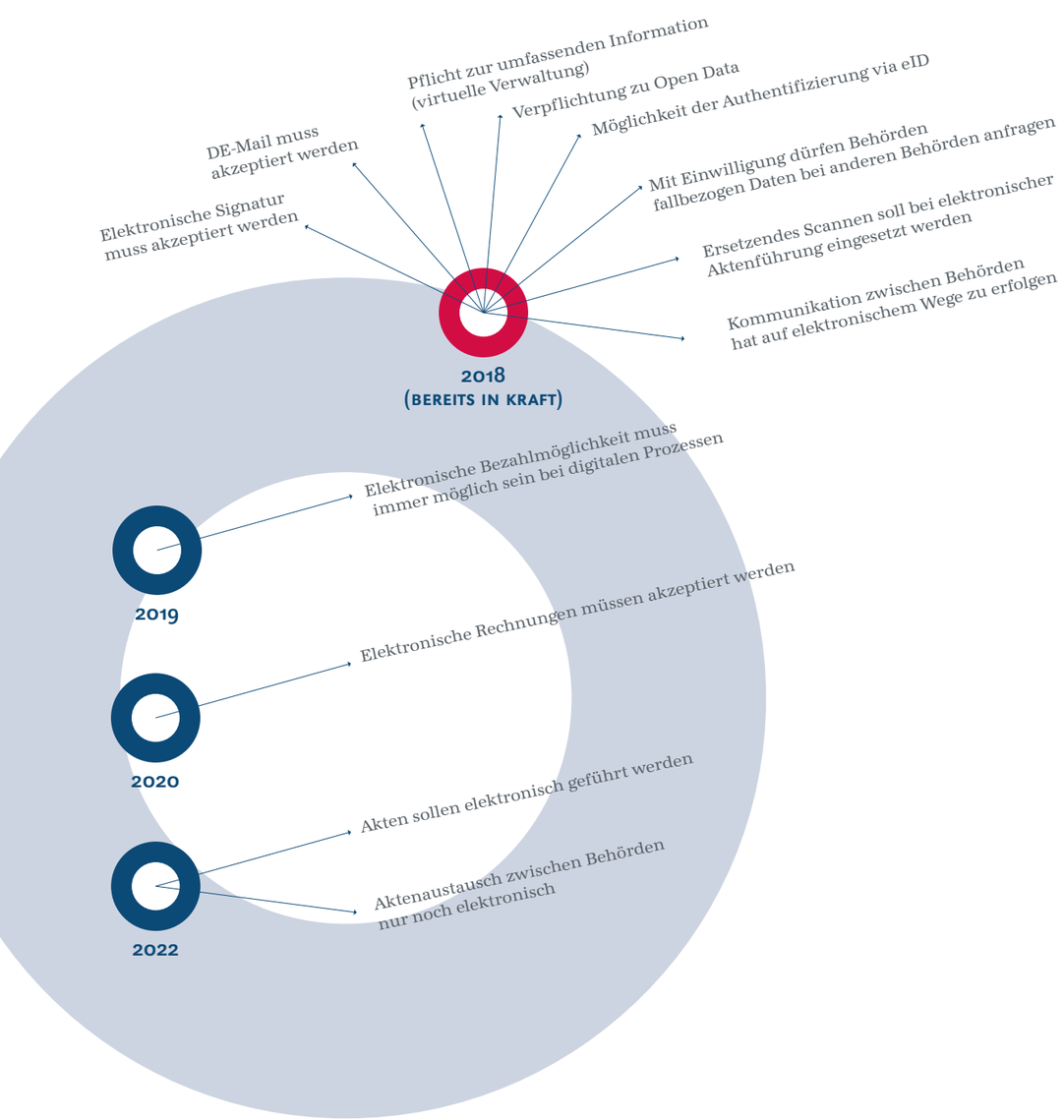
4 AUSGANGSLAGE UND RAHMEN-BEDINGUNGEN

Die IT- und Digitalisierungsstrategie der Stadtverwaltung Wuppertal wird von zahlreichen Rahmenbedingungen beeinflusst: gesetzliche Vorgaben, Programme von Land und Bund, die Ernennung von Wuppertal zur Leitkommune für die digitale Modellregion Bergisches Land, der demografische Wandel, die Haushaltskonsolidierung und zahlreiche andere Faktoren definieren die Leitplanken, in denen sich die Strategie zur Digitalisierung der Verwaltung bewegt.

4.1 GELTUNGSBEREICH

In der Diskussion um die Digitalisierung im öffentlichen Sektor taucht sehr häufig der Begriff „Smart City“ auf. Unter diesem Begriff werden verschiedene Konzepte zusammengefasst, mit deren Hilfe Städte durch den Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechniken (künstliche Intelligenz, Sensorik, ...) in verschiedenen Handlungsfeldern (Ökonomie, Ökologie, Verkehr, Kultur, Bildung, ...) modernisiert, digitalisiert und intelligent vernetzt werden sollen. Die Planungen und Vorhaben für den Bereich Smart City werden in einem gesonderten Papier behandelt und sind nicht Gegenstand dieser **IT- und Digitalisierungsstrategie der Stadtverwaltung Wuppertal.** Im vorliegenden Konzept geht es ausschließlich um den Teilaspekt Smart-Government bzw. E-Government, d.h. die Digitalisierung von Verwaltungshandeln. Im Fokus stehen die Vereinfachung des Zugangs (jederzeit und überall), die Beschleunigung und Optimierung von Abläufen und Prozessen bis hin zur Automatisierung und die Schaffung ganz neuer Nutzungsmöglichkeiten für die Bürgerinnen und Bürger.

Gegenstand der Digitalisierungsstrategie ist damit auch die dafür notwendige Ausrichtung der Verwaltung und insbesondere der Informationstechnologie der Stadtverwaltung und des hierfür zuständigen Dienstleisters (402 – Amt für Informationstechnik und Digitalisierung).



4.2 GESETZLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

Digitalisierung ist keine rein freiwillige Aufgabe mehr, sondern auch gesetzlich verankert. Die E-Government-Gesetze des Bundes und des Landes sind mittlerweile in Kraft. Die Regelungen gelten auch für Kommunen in den Bereichen, in denen Bundes- und Landesgesetze umgesetzt werden. Das obige Schaubild zeigt die wesentlichen Auswirkungen für die Kommunen in NRW.

4.3 DATENSCHUTZ

Bei der Digitalisierung von Akten und Abläufen spielt der Schutz der personenbezogenen Daten eine besondere Rolle. Durch die neue Datenschutz Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union ist das Thema nochmals stärker in den Fokus gerückt, jedoch ist es keineswegs neu.

Die Regelungen des Datenschutzes haben erhebliche Auswirkungen auf die Digitalisierung, da zum einen der Sicherheit und Integrität der Daten eine besondere Bedeutung zukommt, die technisch sicherzustellen ist und zum anderen die Prozesse und Verfahren datenschutzkonform gestaltet werden müssen. Durch die Digitalisierung von Prozessen sind viele Vereinfachungen und Beschleunigungen denkbar, die aber einer intensiven datenschutzrechtlichen Würdigung bedürfen.



\\\ Der Schutz der uns anvertrauten Daten unserer Bürgerinnen und Bürger stellt eine hohe Verantwortung dar und hat besondere Bedeutung für die Stadt Wuppertal.

Aus diesem Grund ist der Datenschutzbeauftragte der Stadtverwaltung in alle Digitalisierungsmaßnahmen eng eingebunden.

4.4 DIGITALE LEITKOMMUNE DER MODELLREGION BERGISCHES LAND

Die Stadt Wuppertal wurde vom Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie (MWIDE) als Leitkommune für die digitale Modellregion Bergisches Land mit den Kommunen Wuppertal, Remscheid und Solingen benannt. Dies hat auch erhebliche Auswirkungen auf die Digitalisierungsstrategie der Stadtverwaltung, da Leitgedanken mit der Modellregion verbunden sind, die stärker in den Fokus rücken.



Alle Projekte im Rahmen der Modellregion sollen übertragbar, d.h. für andere Kommunen schnell nutzbar sein. Sie müssen dem aktuellen Stand der Technik entsprechen, sich an den gängigen Marktstandards orientieren (insbesondere in Bezug auf Schnittstellen), die jeweils aktuellen Sicherheitsanforderungen des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) erfüllen, den Anforderungen der E-Government-Gesetzen von Bund und Land genügen und ausführlich dokumentiert werden. Definiertes Ziel ist die Schaffung von gemeinsamen Lösungen für die verschiedenen Modellregionen und Kommunen innerhalb der Regionen, was zu einer deutlichen Ausweitung der interkommunalen Zusammenarbeit der Städte auf der einen Seite und der zuständigen IT-Dienstleister auf der anderen Seite führen wird.

Die entsprechenden Eckpunkte sind in der Förderrichtlinie über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung von digitalen Modellregionen zusammengefasst, welche die Landesregierung NRW am 11.7.2018 veröffentlicht hat.

Im Bereich der Digitalisierung der Verwaltung wird die Ernennung Wuppertals zur Leitkommune nicht zu einer kompletten Neuausrichtung der Projekte führen, sondern vor allem zu einer Beschleunigung der Vorhaben, deren Umsetzung ursprünglich für die nächste Dekade und darüber hinaus geplant war.

Wie deutlich diese Beschleunigung ausfällt, hängt davon ab, wie viele Fördergelder für die Umsetzung konkreter Vorhaben akquiriert werden können und wie es gelingt, das für die Umsetzung zwingend erforderliche Fachpersonal zu gewinnen.

Die Stadt Wuppertal hatte bisher geplant, durchschnittlich rund 2 Mio. € pro Jahr (Sachkosten, Personalkosten) in die Projekte der Digitalisierung zu investieren, bei einem Projekthorizont von insgesamt 15 Jahren (d.h. 30 Mio. € im Gesamtzeitraum).

Aufgrund der höheren formalen Anforderungen für die Projekte der Modellregion (insbesondere Dokumentation und Übertragbarkeit) ist es realistisch, den Projekthorizont für die Stadt Wuppertal pro 2,5 Mio. € akquirierter Fördergelder um je ein Jahr zu verkürzen.

ZIEL:

\\\ Beschleunigung der Digitalisierung um mindestens 4 Jahre (10 Mio €.)

KENNZAHL:

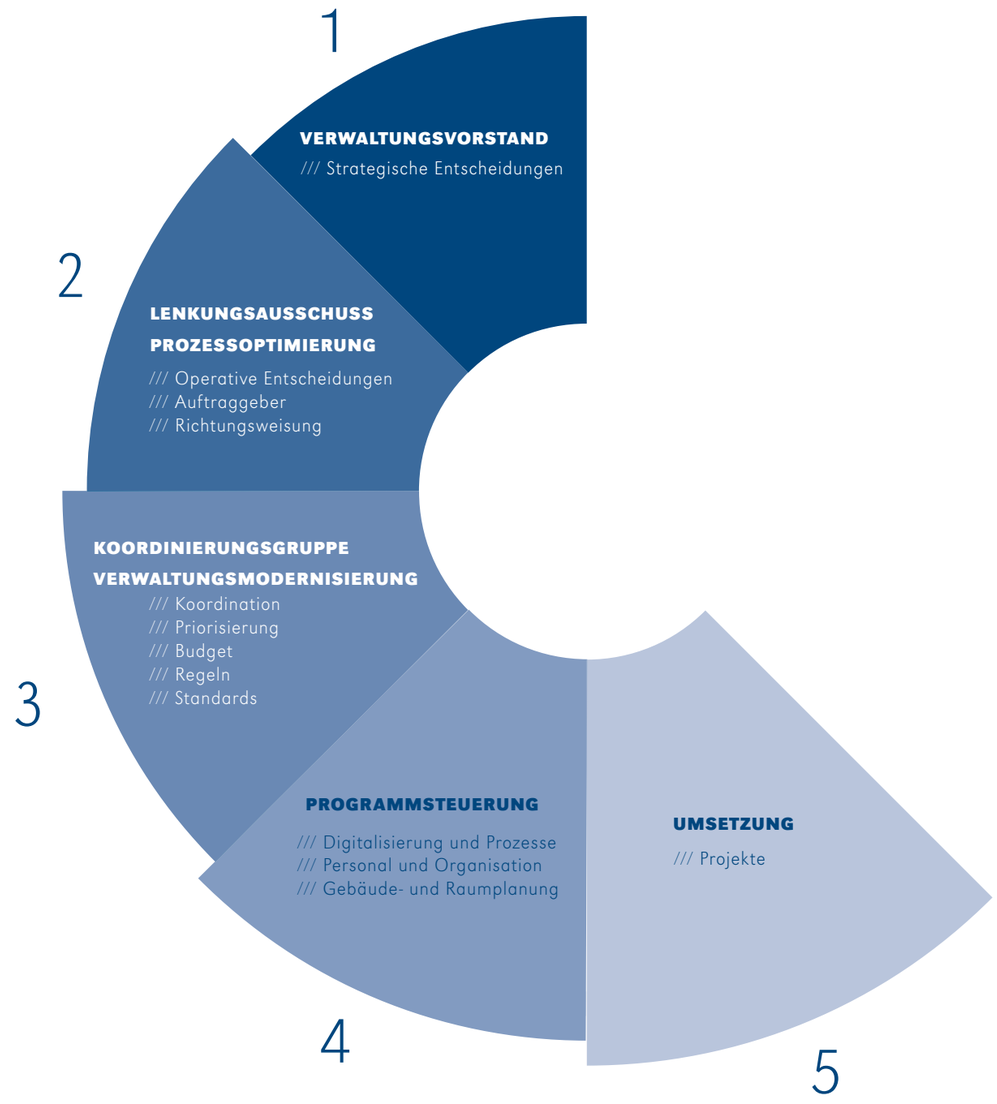
\\\ Bewilligte Fördergelder pro Jahr



4.5 STEUERUNG DER DIGITALISIERUNG INNERHALB DER STADTVERWALTUNG

Da die Maßnahmen der Digitalisierung die gesamte Verwaltung betreffen, wurde für die strategische Steuerung aller Projekte und Maßnahmen die Koordinierungsgruppe Verwaltungsmodernisierung unter der Leitung des Büros des Stadtdirektors eingerichtet. Die Koordinierungsgruppe überwacht die Projektdurchführung, nimmt eine Priorisierung der Maßnahmen vor und initiiert neue Projekte. Die Koordinierungsgruppe bringt Berichte und Entscheidungsvorlagen unmittelbar in den Lenkungsausschuss Prozessoptimierung / Aufgabenkritik unter der Leitung des Stadtdirektors ein. Die Letztentscheidung auf strategischer Ebene liegt beim Verwaltungsvorstand oder entsprechend der Bedeutung bei den zuständigen Ratsgremien.

\\\ **PROJEKTSTEUERUNG VERWALTUNGSMODERNISIERUNG** (DIGITALES RATHAUS)



Auf operativer Ebene werden die verschiedenen Themen in Projekten bearbeitet. An den Projekten wirken jeweils auch die betroffenen Leistungseinheiten, die Gleichstellungsstelle, die Personalvertretungen, der Datenschutzbeauftragte, das Rechnungsprüfungsamt und die Zentrale Revision mit.

Darüber hinaus findet ein intensiver Informationsaustausch (in der Regel sechs mal pro Jahr) mit Vertretern aller Geschäftsbereiche und angegliederten Betriebe, sowie der Personalvertretung im Rahmen der IT- und Digitalisierungskonferenz statt.

4.6 AMT 402 IN ZAHLEN

Wesentlich für die Umsetzung der zahlreichen Anforderungen der Digitalisierung sind der Stand und die Leistungsfähigkeit der Technik und des IT-Dienstleisters der Stadt Wuppertal. Um einen Eindruck über die Ausgangslage der Stadt Wuppertal zu erlangen, sind im Folgenden einige Eckdaten zusammengefasst.

Die IT wird für die Stadtverwaltung und die meisten Betriebe im Konzern Stadt zentral durch das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung mit seinen rund 140 Beschäftigten betrieben und betreut.

ENDGERÄTE

/// 7.400 ANWENDER

/// 5.200 DESKTOP PCS

/// 1.200 MOBILE DEVICES (450 NOTEBOOKS, 750 TABLETS)

/// 1.000 SMARTPHONES, 450 MOBILTELEFONE

/// 924.389 AUTOMATISIERTE INSTALLATIONEN (UPDATES, PATCHES, VOLLINSTALLATIONEN) IN 2017

/// 350 ANWENDUNGEN (DAVON 58 KERNVERFAHREN) IN BETREUUNG

/// SOFTWAREBASIERTES LIZENZMANAGEMENT FÜR 116.048 LIZENZEN IN 2017

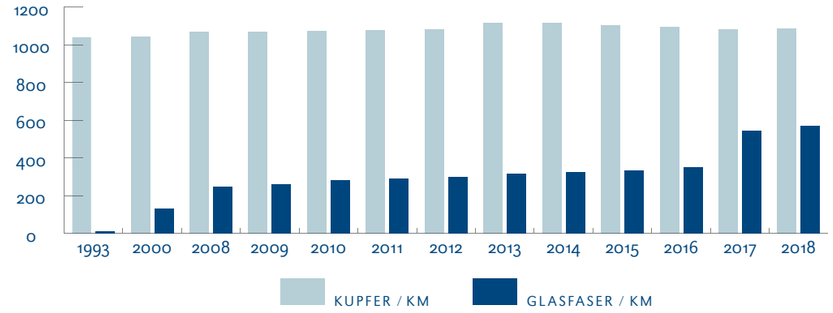
NETZWERK

/// 16,5 TB DOWNLOADVOLUMEN, 4,25 TB UPLOADVOLUMEN PRO MONAT

/// AM NETZWERK ANGEBUNDENE GEBÄUDE: 2016: 340 | 2017: 348 | 2018: CA. 355

/// AM NETZWERK ANGESCHLOSSENE ENDGERÄTE: 2016: 15.300 | 2017: 15.900 | 2018 CA. 16.500

/// 1.087 KM EIGENES KUPFERKABEL UND 569 KM EIGENES GLASFASERKABEL



RECHENZENTRUM

/// 700 SERVER (237 LINUX, 463 WINDOWS) MIT 924 CPU KERNEN, 10 TB RAM

/// 370 TB SPEICHERKAPAZITÄT (DAVON 260 BELEGT)

/// 1,47 PB (1.470 TB) DATENSICHERUNGSVOLUMEN

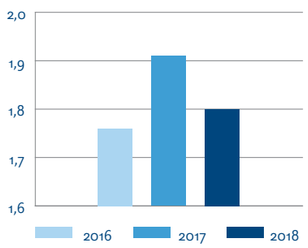
/// 99,998% VERFÜGBARKEIT DER SERVERINFRASTRUKTUR (2017)

KOMMUNIKATION

/// 10 MIO. DRUCKE IN DIN A4 PRO JAHR IN DER DRUCKEREI

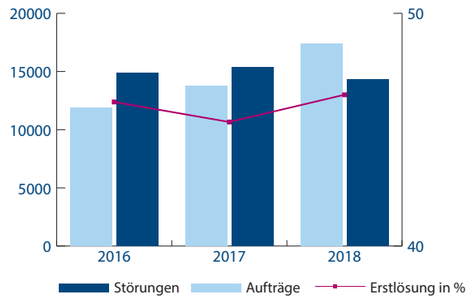
/// 2,5 MIO. AUSGEHENDE BRIEFE PRO JAHR

/// 500.000 AUSGEHENDE UND 250.000 EINGEHENDE ANRUFE PRO MONAT



PORTOKOSTEN IN MILLIONEN

IT-MANAGEMENT



/// ZENTRALER SERVICE DESK NACH ITIL V3 AUF BASIS VON MATRIX42 MIT INCIDENT-, SERVICE-REQUEST- UND CHANGE-MANAGEMENT, SELF-SERVICE-PORTAL, SHOP-SYSTEM UND WEITREICHENDER PROZESSAUTOMATISIERUNG

/// AKTUELL VERFÜGEN BEREITS 94 VON 137 BESCHÄFTIGTEN (69%) ÜBER EINE ITIL V3 ZERTIFIZIERUNG





5 ÜBERGEORDNETE GRUNDSÄTZE

Die Digitalisierungsstrategie folgt einigen übergeordneten Grundsätzen. Diese Grundsätze ergeben sich u.a. aus den gesetzlichen Vorgaben und den Anforderungen der digitalen Modellregion.

5.1 STANDARDISIERUNG

Eine wichtige Voraussetzung für die Digitalisierung von Prozessen ist die Verwendung nationaler und ggf. auch internationaler Standards. Auch für den Betrieb der immer komplexer werdenden Infrastrukturen sind Standards von essentieller Bedeutung.

\\\ Die Auswahl von Lösungen (Hardware / Software) orientiert sich an marktüblichen und etablierten Standards.

\\\ Empfehlungen zu Schnittstellen und Standards des IT-Planungsrates (Bund) und des IT-Kooperationsrates (NRW) sind bei der Einführung neuer Verfahren zu berücksichtigen. (www.it-planungsrat.de)

5.2 ZENTRALISIERUNG

Eine zentrale IT ist die Basis für die Durchsetzung von Standards und einen effizienten und leistungsfähigen Betrieb der immer komplexeren Infrastrukturen.

Die Stadtverwaltung Wuppertal hat bereits vor mehr als zehn Jahren mit der Zentralisierung der Informationstechnik begonnen. Dieser Prozess ist für die Kernverwaltung weitgehend abgeschlossen. Aus Gründen der IT-Sicherheit wurde dieser Prozess in 2017 auf alle Eigenbetriebe und Beteiligungen der Stadt erweitert, die Teilnehmer am städtischen Netz sind.

GRUNDSATZ:

\\\ Die Betreuung von Komponenten (Netz, Rechenzentrum, Clients) im Netz der Stadt fällt ausschließlich in den Verantwortungsbereich des zentralen IT-Dienstleisters (402 – Amt für Informationstechnik und Digitalisierung).

5.3 MODERNISIERUNG

Um die notwendige Leistungsfähigkeit zu erreichen, die zwingende Voraussetzung für die Digitalisierung der Verwaltung ist, hat die Stadtverwaltung Wuppertal in den letzten drei Jahren bereits erhebliche Anstrengungen unternommen, um ihre Infrastruktur zu modernisieren.

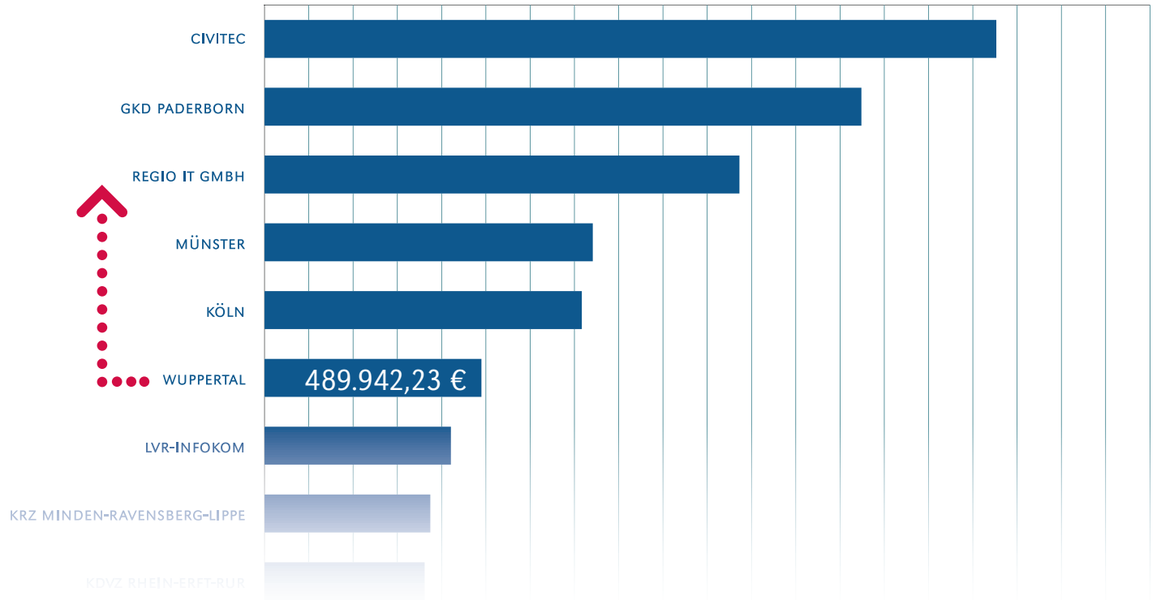
Wurden technische Neuerungen und Technologien in der Vergangenheit erst nach Marktreife und mehrjähriger Erprobung in der Wirtschaft eingeführt, ist das Ziel, technische Innovationsschritte künftig deutlich schneller in der Breite in einem Abstand von maximal 1–2 Jahren gegenüber anderen Dienstleistern der Privatwirtschaft (Banken, Versicherungen, ...) einzuführen.

Darüber hinaus wird sich die Stadt Wuppertal als digitale Modellkommune gemeinsam mit der Bergischen Universität und anderen Institutionen darum bemühen, ausgewählte Technologien auch auf ihre Marktfähigkeit hin zu erproben und damit der geforderten Vorreiterrolle als Leitkommune gerecht zu werden.

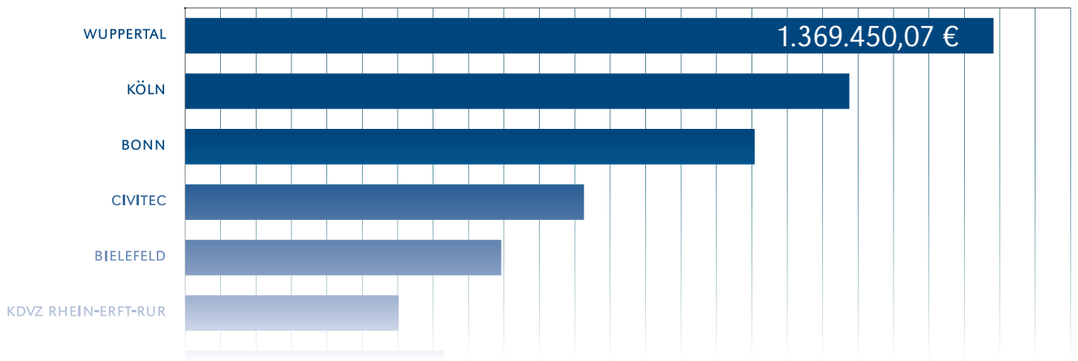
GRUNDSATZ:

\\\ Aktuelle Technologieschritte aus der Privatwirtschaft sollen innerhalb von 12–24 Monaten auch innerhalb der Verwaltung nachvollzogen werden.

LEISTUNGSERBRINGER IM KDN (STAND GESCHÄFTSJAHR 2016)



LEISTUNGSABNEHMER IM KDN (STAND GESCHÄFTSJAHR 2016)



5.4 INTERKOMMUNALE ZUSAMMENARBEIT

Wuppertal strebt Lösungen in Zusammenarbeit mit den Partnern der kommunalen Familie an – sowohl als Anbieter, wie auch als Abnehmer von Leistungen.

Wuppertal ist Stand Geschäftsjahr 2016 mit 1.370.000 € bereits der größte Leistungsabnehmer (vor Köln und Bonn) innerhalb des Dachverbandes der kommunalen IT-Dienstleister (KDN) und mit 490.000 € auf Platz 6 der Leistungserbringer (hinter civitec, GKD Paderborn, regioIT, Münster und Köln).

Die Stadt Wuppertal will den interkommunalen Austausch weiter fördern. Im Bereich der Leistungserbringung ist das Ziel, zu Münster und Köln aufzuschließen und sich in der Spitzengruppe der Großstädte hinter den Gebietsrechenzentren zu etablieren.

GRUNDSATZ:

- Der interkommunale Leistungsaustausch insbesondere mit den anderen Modellkommunen und Modellregionen soll weiter ausgebaut werden.

ZIELE:

- Großstadt mit der höchsten Leistungserbringung innerhalb des KDN
- Steigerung der Leistungserbringung im KDN um durchschnittlich 10% pro Jahr

KENNZAHL:

- Einnahmen im KDN



5.5 ZUSAMMENARBEIT IM KONZERNVERBUND

Neben der interkommunalen Zusammenarbeit soll auch der Ausbau der Zusammenarbeit im Konzernverbund angestrebt werden. Heute wird bereits gemeinsam mit der Stadtsparkasse Wuppertal (SSKW) und den Wuppertaler Stadtwerken (WSW) ein gemeinsames Glasfaserkabelnetz betrieben.

Im Jahr 2017 wurde insbesondere mit den WSW eine Struktur für einen kontinuierlichen Wissenstransfer aufgebaut, schwerpunktmäßig in Bezug auf die Erprobung neuer Technologien. So hat die Stadt von den Erfahrungen der WSW mit WLAN in Fahrzeugen und der Entwicklung einer eigenen Beschäftigten-APP profitiert, während die WSW von den Erfahrungen der Stadt im Bereich des neuen Netzwerkmanagements profitieren konnten.

Aus Sicht der Stadt Wuppertal wird ein stärkerer Austausch bis hin zu gemeinsamen Projekten mit allen Partnern im Konzernverbund angestrebt.

ZIELE:

- Ausbau der Zusammenarbeit im Konzernverbund

KENNZAHL:

- Anzahl der Treffen
- mindestens zwei Treffen pro Jahr zum Wissensaustausch

5.6 ZUSAMMENARBEIT MIT WISSENSCHAFT UND WIRTSCHAFT

Die IT der Stadt Wuppertal hat heute kaum Anknüpfungspunkte zu Wuppertaler Unternehmen oder Wuppertaler Forschungseinrichtungen, wie der Bergischen Universität oder dem Wuppertal Institut. Im Rahmen der Modellkommune ergibt sich hier die Chance, aber auch die Notwendigkeit, einen Austausch und eine stärkere Zusammenarbeit im Bereich von E-Government zu initiieren.
In 2017 haben erste Kontakte zwischen dem Amt für Informationstechnik und Digitalisierung und den Wuppertaler Wirtschaftsjunioren stattgefunden, die weiter ausgebaut werden sollen. Darüber hinaus soll der Austausch mit Wuppertaler Technologiefirmen intensiviert werden. Mit der Bergischen Universität und der FHöV NRW (Fachhochschule für öffentliche Verwaltung) gab es einen ersten inhaltlichen Austausch in 2018.

Im Zuge der Projekte der digitalen Modellregion sollen diese Kontakte ausgebaut werden. Zunächst geht es darum, einen kontinuierlichen Wissensaustausch aufzubauen und langfristig auch gemeinsame Projekte zu ermöglichen.

Insbesondere mit der Bergischen Universität und der FHöV wird eine deutlich engere Zusammenarbeit auch im Zuge des Arbeitgebermarketings angestrebt.

Um Studierende zu erreichen, sind Seminar- und Projektarbeiten, die Betreuung von Bachelorarbeiten, das Angebot von Praktikumsplätzen und die Beschäftigung von Werksstudenten geplant.

Im Kontakt zu den Lehrstühlen werden gemeinsame Projekte angestrebt, bei denen die Stadtverwaltung als Erprobungsfeld und Evaluationspartner für neue Technologien fungiert.

ZIELE:

- Ausbau der Zusammenarbeit mit Wirtschaft und Forschung
- regelmäßiger Wissensaustausch mit den Wuppertaler Technologiefirmen, der Bergischen Universität und der FHöV mindestens einmal pro Jahr

KENNZAHL:

- Anzahl der Treffen



5.7 WACHSTUM

Bereits im extern begleiteten Strategieentwicklungsprozess des Amtes für Informationstechnik und Digitalisierung im Jahr 2016 war ein zentrales Ergebnis, dass nur ein starker und solider IT-Dienstleister die anstehenden Herausforderungen von immer höheren Anforderungen, bei einem immer schwierigeren Personalmarkt, erfolgreich meistern kann. Um die notwendige Attraktivität für Beschäftigte erhalten und auch immer komplexere Technologien wirtschaftlich betreiben zu können, müssen Synergien gehoben werden, indem die Technologien und Systeme möglichst vielen Nutzern angeboten werden.

Daher strebt das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung ein Wachstum in strategischen Kernbereichen an, während Randtechnologien ohne langfristig strategische Bedeutung zunehmend aufgegeben oder extern vergeben werden sollen. Hierdurch wird eine Fokussierung auf strategische Kernbereiche angestrebt, die einen optimalen Einsatz von hochspezialisiertem Fachpersonal und eine effiziente Nutzung von komplexen Technologien und Systemen ermöglicht.

In den vergangenen Jahren ist es dem Amt für Informationstechnologie und Digitalisierung gelungen, seine externen Einnahmen kontinuierlich zu steigern.

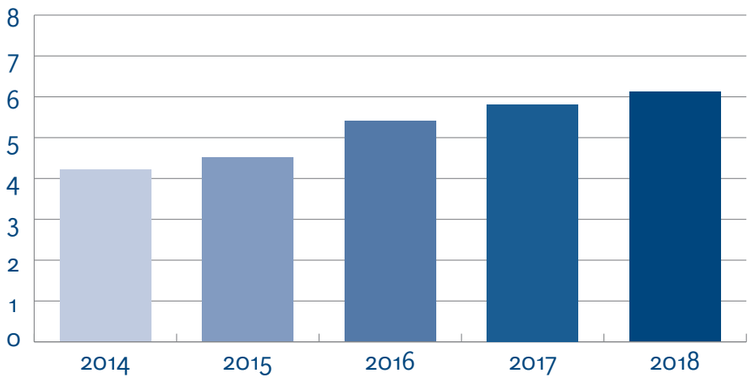
ZIELE:

- Wachstum in strategischen Kernbereichen und Aufgabe von Randtechnologie
- Steigerung der externen Einnahmen um 5% pro Jahr auf 7,8 Mio. € bis 2023

KENNZAHL:

- externe Einnahmen

EXTERNE EINNAHMEN IN MIO. €



5.8 OPEN DATA

Die Bereitstellung von offenen Daten ist heute nicht mehr nur ein freiwilliger Service von Kommunen, sondern seit der Änderung des E-Government-Gesetzes im Mai 2017 auch gesetzlich verankert.

Die Stadt Wuppertal betreibt bereits seit August 2016 eine Open-Data-Plattform, welche im Juli 2018 modernisiert wurde und unter https://www.offenedaten-wuppertal.de erreichbar ist.

Die Stadtverwaltung unterstützt aktiv die ortsansässige Community im Themengebiet und befindet sich in einem kontinuierlichen Austausch mit den regionalen und überregionalen Akteuren.

GRUNDSATZ:

- Die Stadt Wuppertal bekennt sich klar zum Grundgedanken der „Open Data“ und arbeitet aktiv mit den Akteuren vor Ort zusammen.

ZIELE:

- stärkere Verankerung des Grundgedankens von Open Data in der Verwaltung
- weitere Einbindung externer Datenbereitsteller wie WSW, Polizei etc.
- kontinuierlicher Ausbau des Open Data-Angebots
- Verabschiedung der Dienstanweisung Open Data bis Ende 2018
- Erhöhung der Zahl der Datensätze im Portal um 10% pro Jahr

KENNZAHL:

- Anzahl der Datensätze im Portal







6 STRATEGISCHE SCHWERPUNKTE

Im Folgenden sind die aktuellen strategischen Schwerpunkte zur Digitalisierung der Stadtverwaltung nach Handlungsfeldern zusammengefasst. Diese Liste ist nicht abschließend und entwickelt sich kontinuierlich weiter. Wichtig ist hierbei, dass neben den eher technischen Handlungsfeldern auch Themenfelder wie Mitarbeiterorientierung, Organisation und Personal betrachtet werden. Dabei sind die Schaffung von Akzeptanz und die Bildung von Vertrauen erfolgsentscheidend, da diese Bereiche erhebliche Auswirkungen auf die Umsetzung der avisierten Ziele haben werden.

6.1 MITARBEITERORIENTIERUNG

Die Digitalisierung der Stadtverwaltung wird oftmals sehr stark von der technischen Seite aus betrachtet und die technischen Möglichkeiten als Motor verstanden. Auch diese IT- und Digitalisierungsstrategie bezieht sich sehr stark auf die Handlungsfelder, die direkt mit der Technik und dem hierfür zuständigen städtischen Dienstleister zu tun haben. Dies ist auch notwendig, um überhaupt ein Verständnis davon zu vermitteln, welche Veränderungen auf die Stadtverwaltung Wuppertal zukommen.

Die Veränderungen, mit denen sich die Stadtverwaltung Wuppertal, aber auch alle anderen Kommunen, konfrontiert sehen, gehen jedoch weit über die Einführung technischer Neuerungen hinaus. Die Digitalisierung entspricht schlussendlich einer kompletten Verwaltungsreform, in der sich Prozesse und Abläufe und damit auch Organisationsformen komplett verändern werden. Dieser Wandel fordert sowohl von den Bürgerinnen und Bürgern, vor allem aber von den Beschäftigten erhebliche Veränderungen. Während die Bürgerinnen und Bürger in der Regel die Wahl haben, ob sie sich auf digitale Prozesse einlassen wollen oder lieber noch den persönlichen Service in Anspruch nehmen möchten, haben die Beschäftigten, deren Arbeitsumfeld sich komplett wandelt, diese Wahlmöglichkeit nicht.

Aus diesem Grund ist es wichtig, bei allen Schritten und Veränderungen, die Beschäftigten einzubeziehen, auf die Veränderungen vorzubereiten und auf dem Weg mitzunehmen. Hierbei geht es sowohl darum, die Beschäftigten mit dem technischen und fachlichen Rüstzeug auszustatten, als auch darum Ängste und Vorbehalte zu nehmen.

Ein klares Bekenntnis geht auch dahin, dass die Beschäftigten der Verwaltung nicht Betroffene der Digitalisierung sein sollen, sondern Profiteure. Flexibilisierung von Arbeitszeiten und -orten stehen ebenso im Fokus, wie die Entlastung der Beschäftigten von wenig fachlich fordernden, aber zeitaufwändigen Tätigkeiten. Die Beschäftigten sollen ebenso einen Nutzen von der Digitalisierung haben, wie die Bürgerinnen und Bürger, die Unternehmen und die Verwaltung selbst. Aus diesem Grund sollen auch Themen fokussiert werden, die insbesondere die Akzeptanz bei den Beschäftigten fördern, da diese hier den direkten Nutzen der Digitalisierung spüren.

Im Mai 2018 wurde bei der Stadt Wuppertal eine Beschäftigtenbefragung zum Thema „Arbeitsplatz der Zukunft“ durchgeführt, um die Erwartungen und Bedarfe rund um die Digitalisierung und weitere Themen wie Raumkonzepte oder Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu erfragen.

GRUNDSATZ:

\\\ Die Beschäftigten sollen Profiteure der Digitalisierung sein und nicht nur Betroffene.

6.1.1 BESCHÄFTIGTEN-APP

Alle Prozesse in Bezug auf die Verarbeitung von Daten der Beschäftigten sollen dahingehend überprüft werden, ob die Ergebnisse auch in Form einer entsprechenden APP angeboten werden können. Die Einreichung von Krankmeldungen, Urlaubsanträgen, die Rückmeldung über deren Genehmigung, die Anzeige von Resturlaubstagen, die Rückmeldung über die Genehmigung von Beihilfeanträgen sind klassische Beispiele für digitalisierbare Prozesse. Auch können Gehaltsabrechnungen digital zur Verfügung gestellt oder der Zugriff auf Informationen aus dem Intranet ermöglicht werden. Die APP soll für die gängigen Plattformen (iOS / Android) verfügbar sein und auch auf den privaten Smartphones der Beschäftigten (Bring your own device) laufen.



ZIELE:

- Entwicklung einer APP für Beschäftigte
- Pilotbetrieb bis Ende 2018
- ein Major Release mit neuen digitalen Prozessen pro Jahr
- mindestens 60% der Beschäftigten erreichen

KENNZAHLEN:

- Anzahl der Major Releases (Funktionserweiterungen)
- Anzahl der Downloads

6.1.2 BESCHÄFTIGTEN-PORTAL

Das heutige Intranet soll überarbeitet und in Richtung eines Portals erweitert werden. Hierbei sollen digitale Prozesse ebenso angeboten werden, wie technische Möglichkeiten des Informationsaustausches und der Zusammenarbeit. Das Portal soll dabei einen deutlich interaktiveren Ansatz verfolgen, als das heutige, eher statische Intranet. Das Portal für die Beschäftigten soll eng mit der entsprechenden APP und dem Serviceportal für Bürgerinnen und Bürgern verknüpft werden. Auch die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern soll künftig in das Portal für die Beschäftigten integriert werden.

ZIELE:

- Relaunch des Intranets mit dem Fokus Portal und Interaktion
- Launch in 2019 nach APP und Serviceportal
- kontinuierliche Erweiterung mit mindestens einem neuen Modul pro Jahr

KENNZAHL:

- Anzahl der Funktionserweiterungen



6.1.3 DIGITALISIERUNG VON PERSONALPROZESSEN

Teile der Prozesse der Stadtverwaltung Wuppertal laufen heute schon digital ab. So setzt die Stadt Wuppertal bereits ein System zur elektronischen Zeiterfassung ein und hat hierüber auch die Möglichkeit, Krankmeldungen oder Urlaubsanträge elektronisch zu verwalten. Auch war Wuppertal einer der ersten Anwender von Beihilfe NRW+.

Einige Prozesse, wie Antragsverfahren zur Stellenwiederbesetzung, wurden teildigitalisiert, beinhalten jedoch zahlreiche Medienbrüche, da die Aktenführung nicht digital erfolgt. Viele Prozesse, wie beispielsweise die Dienstreiseanträge, Reisekostenabrechnung, Beihilfeanträge oder Telearbeitsanträge erfolgen weitgehend noch in Papierform. Teilweise wird die Erfassung mit Formularassistenten unterstützt, deren Ergebnisse aber nicht digital weiterverarbeitet werden. Auch werden Gehaltsabrechnungen oder die Meldungen zur Sozialversicherung zurzeit noch komplett in Papierform bereitgestellt. In diesem Themenfeld liegen erhebliche Potenziale für die Verwaltung, um Aufwand zu reduzieren und überdies Akzeptanz bei den Beschäftigten zu gewinnen, die von schnelleren und einfacheren Prozessen selbst direkt profitieren. Hierbei werden auch die Beteiligungs- und Mitbestimmungsprozesse betrachtet.

ZIELE:

- Digitalisierung aller Prozesse rund um das Personalmanagement
- vollständige Digitalisierung von mindestens drei Prozessen pro Jahr

KENNZAHL:

- Anzahl der digitalisierten Prozesse

6.1.4 CHANGE MANAGEMENT

Die Beschäftigten auf dem Weg zur Digitalisierung mitzunehmen, wird ein wesentlicher Schlüsselfaktor für den Erfolg der Strategie sein. Nur wenn die Beschäftigten die Veränderungen verstehen und mittragen, werden die Projekte erfolgreich sein.

Alle Maßnahmen der Digitalisierung werden daher eng mit der internen Unternehmenskommunikation abgestimmt und entsprechend begleitet. Die Projekte werden je Leistungseinheit durchgeführt, um auf individuelle Anforderungen und Problemstellungen vor Ort eingehen zu können. Die betroffenen Beschäftigten und Führungskräfte erhalten die jeweils notwendigen Schulungen und für die Themenfelder zentrale Ansprechpartner/innen für Fragen und Probleme.

Geplant ist darüber hinaus, die entsprechenden Maßnahmen auch durch externe Kräfte, insbesondere aus dem universitären Umfeld begleiten zu lassen, um die Veränderungen der Digitalisierung auf die Arbeitswelt der städtischen Beschäftigten zu untersuchen und zu unterstützen.

Die Beschäftigtenbefragung im Mai 2018 hat gezeigt, dass die Beschäftigten der Digitalisierung grundsätzlich positiv gegenüberstehen.

Ferner soll künftig mindestens einmal im Jahr eine interne Hausmesse im Amt für Informationstechnik und Digitalisierung stattfinden, um neue Systeme und Technologien den Führungskräften vorzuführen und Fragen zu beantworten.

In verschiedenen Veranstaltungen (Mitarbeiterforum, Abteilungsleitungstreffen, Führungskräftetreffen) werden die Themen zielgruppenspezifisch aufbereitet. Hauptinformationsmedium ist das Intranet, in dem über die verschiedenen Projekte informiert wird.

ZIELE:

- die Beschäftigten für die Digitalisierung gewinnen und begeistern
- sechs Führungskräftetreffen pro Jahr
- Entwicklung eines weiteren Formats zur Führungskräftekommunikation
- zwei Abteilungsleitungstreffen pro Jahr
- ein Mitarbeiterforum pro Jahr
- eine Meldung zur Digitalisierung im Intranet pro Woche

KENNZAHLEN:

- Anzahl der Führungskräftetreffen
- Anzahl der Abteilungsleitungstreffen
- Anzahl der Meldungen zur Digitalisierung im Intranet

6.2 INFRASTRUKTUR

Die Digitalisierung stellt höhere Anforderungen an die Infrastruktur in Bezug auf Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit. Die Stadt Wuppertal hat in den letzten drei Jahren erhebliche Anstrengungen unternommen, um ihre Infrastruktur für die gestiegenen Anforderungen vorzubereiten. Um den digitalen Wandel der Verwaltung zu ermöglichen, muss dieser Weg konsequent fortgesetzt werden.

Ziel der Stadt Wuppertal ist es, eine leistungsfähige, moderne und sichere Infrastruktur als Basis für die Digitalisierung zu betreiben. Die Stadt Wuppertal setzt dabei gemäß ihren Grundsätzen auf aktuelle und etablierte Marktstandards unter Berücksichtigung der Möglichkeiten einer auch weiterhin angespannten Haushaltssituation.

6.2.1 AUSBAU UND VERMARKTUNG DES STÄDTISCHEN GLASFASERNETZES

Die Stadt Wuppertal verfügt gemeinsam mit den WSW und der Sparkasse über ein eigenes Kabel- und Leerrohrnetz mit mehr als 550 km Glasfaser- und 1.100 km Kupferstrecken. Im Jahr 2019 enden die laufenden Verträge, die eine externe Vermarktung bisher stark eingeschränkt haben.

Aktuell entsteht der Stadt im Saldo ein jährlicher Aufwand für das eigene Netz von rund 800.000 €. Strategisches Ziel ist die Wirtschaftlichkeit des Netzes für die Stadt durch stärkere Vermarktung ab 2019 zu verbessern und den jährlichen Gesamtaufwand ohne qualitative Einbußen langfristig zu halbieren.

ZIELE:

- langfristig Reduzierung des Aufwands im Saldo auf 400.000 € pro Jahr
- Reduzierung des Aufwandes im Saldo pro Jahr um jeweils 60.000 €

KENNZAHL:

- Kosten des eigenen Kabelnetzes

6.2.2 ANBINDUNG STÄDTISCHER GEBÄUDE MIT MINDESTENS 500 MBIT/S

Bandbreite ist die Währung des digitalen Wandels. Stetig steigendes Datenvolumen und eine immer größere Abhängigkeit von der schnellen Verfügbarkeit von Daten stellen erhebliche Anforderungen an die Netzwerkinfrastruktur der Stadt. Auch für den Betrieb von immer mehr Endgeräten wird Bandbreite benötigt.

Rund 350 Standorte sind heute an das Netz der Stadtverwaltung angebunden – davon aber noch rund 150 über angemietete Strecken mit Bandbreiten von 3 – 11 MBit/s. Aktuell werden im Rahmen des Projektes „Gute Schule 2020“ fast alle Wuppertaler Schulen breitbandig an das eigene Glasfasernetz angebunden. Langfristig wird kein städtischer Standort mehr ohne eine Anbindung an das Breitbandinternet auskommen.

ZIELE:

- flächendeckende Versorgung aller Standorte mit mindestens 500MBit/s
- Anbindung von durchschnittlich zehn Standorten pro Jahr bis 2023

KENNZAHL:

- Anzahl der breitbandig angebundenen Standorte

6.2.3 ZWEITER RECHENZENTRUMSSTANDORT

Die Stadt Wuppertal unterhält heute ein zentrales Rechenzentrum sowie einen zusätzlichen Standort, an dem einige redundante Systeme untergebracht sind. Dieser zweite Standort genügt jedoch nicht den aktuellen Sicherheitsanforderungen an Rechenzentren und bietet auch nur rudimentären Ausfallschutz einiger zentraler Systeme.

Da die Abhängigkeit der Verwaltung von der Verfügbarkeit der Informationstechnik immer weiter steigt, die Systeme immer komplexer und damit auch anfälliger werden und ein abgesicherter Betrieb auch für eine Zertifizierung des Betriebes nach ISO 27001 (BSI 200-x) zwingend erforderlich ist, muss ein Ausfallrechenzentrum aufgebaut werden.

ZIELE:

- Aufbau eines Ausfallrechenzentrums für die zentralen Infrastruktursysteme
- Konzeption und Standortsuche in 2019 abgeschlossen
- Beginn des Aufbaus in 2021 und vollständige Inbetriebnahme bis 2023

KENNZAHL:

- Absicherung der kritischen Systeme im neuen Rechenzentrum in %

6.2.4 WLAN-AUSBAU

Im Zuge der Digitalisierung verändern sich zunehmend die klassischen Arbeitsweisen. Mobiles Arbeiten, aber auch immer mehr Geräte, die für die Steuerung einen Netzzugang benötigt werden, führen zu einem stetig steigenden Bedarf an Wireless LAN.

Auch die Bürgerinnen und Bürger, die in die Verwaltungshäuser kommen, erwarten heute die Möglichkeit, auf einen drahtlosen Internetzugang zugreifen zu können. Dabei breitet sich der Bedarf auch auf immer mehr städtische Fachbereiche aus.

Die Stadt Wuppertal betreibt heute bereits eine zentral gesteuerte WLAN-Infrastruktur, die gleichermaßen durch die Verwaltung, als auch die Bürgerinnen und Bürger, in Form eines offenen WLANs genutzt werden kann.

Seit 2017 wurden bereits die zentralen Wartezonen in den Bereichen Einwohnermeldeamt, Standesamt, Jobcenter und KFZ-Zulassung sowie die städtischen Besprechungsräume und die Jugendtreffs mit WLAN ausgestattet. Mitte 2018 betreibt das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung knapp 150 WLAN-Router in der zentralen Infrastruktur.

ZIELE:

- flächendeckendes Angebot von WLAN an allen Verwaltungsstandorten
- Integration von 50 zusätzlichen Routern in die zentrale Infrastruktur pro Jahr

KENNZAHL:

- Anzahl der betriebenen WLAN Router

6.2.5 MOBILES ARBEITEN /MOBILER NETZZUGANG

Die Stadt Wuppertal unterstützt bereits seit Jahren Telearbeit und bietet ihren Beschäftigten über ein SSL Gateway die Möglichkeit, von zu Hause aus auf das Netzwerk der Stadt zuzugreifen.

Weiterhin verfügen die mobilen Notebooks und Tablets über die Option, sich über entsprechende LTE-Karten mit dem Netz der Stadt zu verbinden.

Zunehmend reicht diese Technik aber nicht mehr aus, da im Zuge der Mobilisierung von Arbeit immer häufiger die Anforderung formuliert wird, auch von anderen (privaten, mobilen) Endgeräten auf städtische Ressourcen zuzugreifen oder aber WLAN-Netze für eine höhere Bandbreite nutzen zu können.

Aus diesem Grund soll unter Federführung des Haupt- und Personalamtes ein Konzept für mobiles Arbeiten entwickelt werden, in dem für die jeweils unterschiedlichen Bedarfe entsprechende technische Lösungen für eine sichere Verbindung zum städtischen Netz angeboten werden.

ZIELE:

- Nutzung von offenen WLANs mit städtischen Geräten ermöglichen
- Nutzung von privaten mobilen Endgeräten ermöglichen

KENNZAHL:

- Anzahl der sicheren Zugangswege für mobile Endgeräte

6.2.6 COLLABORATIVE WORK

Die zunehmende Flexibilisierung der Arbeitszeiten und Arbeitsorte, aber auch die Zunahme an projektbezogenen Tätigkeiten und Teamarbeit führt dazu, dass der Bedarf an technischen Hilfsmitteln immer größer wird, um klassische Sitzungsszenarien zu ersetzen.

Die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten oder die Teilnahme an Sitzungen und Besprechungen, ohne sich am gleichen Ort zu befinden, sind Herausforderungen, die heute technisch gelöst werden können.

Aus diesem Grund hat die Stadt Wuppertal das strategische Ziel, die ortsunabhängige Zusammenarbeit von Beschäftigten durch technische Hilfsmittel zu unterstützen.

Hierzu ist geplant, die Plattform AVAYA Equinox einzuführen, die einen asynchronen Chat über alle dienstlichen Endgeräte hinweg ermöglicht. Darüber hinaus sollen in Ergänzung der bisherigen Telefonie auch Videotelefonie und Videokonferenzen ermöglicht werden. Integriert wird hierbei auch die Möglichkeit, Dokumente zu teilen, um gemeinsam daran zu arbeiten. In einer späteren Phase sind auch Aufzeichnungen von Videostreams denkbar, um diese für Online-Tutorials einsetzen zu können.

Langfristig wird sich durch diese Technologie die Kommunikation vom Endgerät lösen. Alle Geräte sind über die gleiche Rufnummer erreichbar und Telefonate können ebenso vom Handy, wie vom Tablet oder PC geführt werden. Langfristig wird das klassische Telefon aus den Büros weitgehend verschwinden, da es überflüssig wird. Aktuell befinden sich noch 7.000 Festnetztelefone im Einsatz.

ZIELE:

- ortsunabhängige Zusammenarbeit von Beschäftigten unterstützen
- Einführung von Chat auf allen PCs, Smartphones, Tablets der Stadt
- Einführung von Videotelefonie und Videokonferenzen
- Erprobung des Arbeitsplatzes ohne Festnetztelefon
- Reduzierung der Festnetztelefone um 10% pro Jahr ab 2020

KENNZAHL:

- Anzahl der Festnetztelefone

6.3 INFORMATIONSSICHERHEIT

Die Informationssicherheit spielt auch im Rahmen der Digitalisierung eine immer größere Rolle. Mit immer mehr Prozessen, die vollständig digitalisiert abgewickelt werden, steigt auch das Risiko durch unbefugten Zugriff oder Sabotage kontinuierlich an. Parallel wird die Verwaltung immer stärker von einer funktionierenden Informationstechnologie abhängig. Auch durch Artikel 32 der neuen Datenschutzgrundverordnung ist die Stadtverwaltung gesetzlich verpflichtet technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Daten zu ergreifen und diese auch zu dokumentieren.
Die höhere Abhängigkeit bei gleichzeitig steigendem Risiko erfordert eine deutliche Intensivierung der Maßnahmen rund um die Informationssicherheit.

6.3.1 ZERTIFIZIERUNG NACH ISO 27001, BSI 200-X

In den Jahren 2016 – 2017 hat die Stadtverwaltung Wuppertal erheblich in die technische Informationssicherheit investiert und entsprechende Systeme auf- und nachgerüstet. Darüber hinaus wurden Sicherheitsprüfungen durch externe Firmen durchgeführt, die im technischen Bereich einen guten Reifegrad der Maßnahmen bescheinigt haben, jedoch Optimierungspotenzial in den organisatorischen und formalen Punkten offengelegt haben.

Viele Regelungen sind nicht formal genug definiert und auch nicht allen Beschäftigten in ausreichender Form bekannt. Sowohl bei der Erstellung von Sicherheitskonzepten und -analysen, aber auch von Notfallplänen besteht Handlungsbedarf. Ein entsprechendes ISMS (Information-Security-Management-System) ist aufzubauen und die Aktivitäten in einem entsprechenden Werkzeug zu dokumentieren. Darüber hinaus ist eine deutlich stärkere Sensibilisierung der Beschäftigten – begonnen bei den Führungskräften – erforderlich, die Informationssicherheit oftmals noch nicht als ihre Verantwortung ansehen.

Mit Unterstützung einer externen Beratung wurde daher ein Weg zur Optimierung festgelegt, der am Ende zu einer Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis des BSI Grundschutzes nach BSI 200-x führt.

Die Zertifizierung dient zum einen der Verbesserung der eigentlichen IT-Sicherheitsinfrastruktur. Darüber hinaus ist eine entsprechende Zertifizierung heute aber auch erforderlich, um Leistungen innerhalb der kommunalen Familie anbieten zu können. Auch von Seiten des Bundes und beginnend auch des Landes werden die Sicherheitsvorgaben für die Teilnahme an bestimmten Verfahren (zum Beispiel iKFZ) immer anspruchsvoller. Auch im Rahmen der Projekte der Modellregion wird seitens des Landes gefordert, dass alle Maßnahmen den Vorgaben des Grundschutzes nach BSI genügen.

ZIELE:

- Verbesserung der Informationssicherheit
- Zertifizierung nach ISO 27001 / BSI 200-x
- erste Zertifizierung bis Ende 2020 /Anfang 2021
- erfolgreiche Re-Zertifizierung 2023/2024
- erfolgreiche Abwehr von kritischen Sicherheitsvorfällen

KENNZAHL:

- Anzahl der nicht abgewehrten kritischen Sicherheitsvorfälle

6.3.2 ENDGERÄTEVERSCHLÜSSELUNG / ENDGERÄTESICHERUNG

Durch die zunehmende Mobilisierung von Arbeit im Rahmen der Digitalisierung kommen immer mehr ortsungebundene Endgeräte zum Einsatz, die schneller verloren gehen können. Die Stadt Wuppertal arbeitet heute schon nach dem Konzept der Datenminimierung, d.h. auf den Geräten selbst werden so wenige Daten gespeichert, wie möglich. Die Daten selbst werden zentral gespeichert und dort entsprechend abgesichert.

Trotzdem besteht bei Verlust eines Geräts immer die Gefahr, dass Daten in unbefugte Hände geraten oder eine unbefugte Person mit Hilfe eines dienstlichen Endgerätes Zugriff auf Daten nehmen kann.

Daher ist geplant, die Geräte der Stadt mittelfristig flächendeckend zu verschlüsseln (nicht nur die mobilen Endgeräte) und insbesondere für die mobilen Endgeräte zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen umzusetzen, die mindestens dem Sicherheitsniveau einer Zwei-Faktor-Authentifizierung entsprechen

ZIELE:

- Ausbau der Endgerätesicherheit
- Verschlüsselung der mobilen Windows Endgeräte bis Ende 2018
- Verschlüsselung der sonstigen mobilen Endgeräte bis Ende 2019
- Verschlüsselung aller Endgeräte bis 2022

KENNZAHL:

- Anteil der verschlüsselten Geräte in %

6.4 DIGITALISIERUNG DES SCHRIFTGUTES

Die Basis für eine Prozessdigitalisierung ist der Wechsel von Papier hin zu elektronischen Dokumenten. In diesem Handlungsfeld, welches eine zwingende Voraussetzung für alle weiteren Handlungsfelder der Digitalisierung ist, geht es nicht nur darum, die Papierdokumente zu scannen und digital zur Verfügung zu stellen, sondern auch darum eine Infrastruktur zu schaffen, um die digitalisierten Dokumente innerhalb der Verwaltung den Beschäftigten sachgerecht zur Verfügung zu stellen und bedarfsbezogen revisionssicher zu archivieren.

6.4.1 DIGITALISIERUNG DER EINGANGSPOST

Pro Tag erhält die Stadt Wuppertal rund 3.500 Briefsendungen auf herkömmlichem Wege, die für eine Weiterverarbeitung digitalisiert werden müssen. Hierbei sind komplexe Regularien zu berücksichtigen, da nicht alle Briefe geöffnet werden dürfen und ein Teil der Dokumente nach der Digitalisierung nicht vernichtet werden darf.

Ziel ist daher nicht nur die technische Schaffung der Voraussetzung zur Digitalisierung über entsprechende Scanner, Handschriftenerkennung, Komprimierung des Ergebnisses, OCR Wandlung und inhaltliche Qualifizierung, sondern auch die Definition der Prozesse für die Öffnung von Schriftstücken, Schutzbedarfsanalyse in Verbindung mit einer qualifizierten elektronischen Signatur, Regelungen für ersetzendes oder kopierendes Scannen, Regelungen über die Lagerung und Aufbewahrung des Scangutes sowie schlussendlich für dessen Vernichtung.

Dokumente werden nach dem Scannen mit OCR (Texterkennung) und ICR (Handschriftenerkennung) versehen, so dass eine Zuteilung der Dokumente in den allgemeinen, digitalen Aktenplan oder alternativ direkt in die entsprechenden Fallakten auf Grund von Schlagworten erfolgen kann.

ZIELE:

- Digitalisierung der gesamten Eingangspost
- automatische Verteilung des Digitalisats an Hand von Schlagworten
- Inbetriebnahme des Scanners und Pilotbetrieb in 2018
- Anbindung aller Leistungseinheiten bis Mitte 2021

KENNZAHL:

- Anteil der umgestellten Leistungseinheiten

6.4.2 ELEKTRONISCHE AKTENFÜHRUNG

Die Stadtverwaltung Wuppertal verfügt bereits über ein strategisches Dokumentenmanagementsystem (d.3ecm der Firma d.velop), welches bisher in einigen Pilotbereichen im Einsatz ist. Größter Nutzer dieser Technik ist heute das Jobcenter mit mehr als 600 angeschlossenen Clients. Aktuell werden rund 70 Mio. Seiten in elektronischen Akten verwaltet.

Bei den elektronischen Akten wird grundsätzlich unterschieden in Fallakten und allgemeinem Schriftgut, welches im Aktenplan abgelegt wird.

Die Stadt Wuppertal plant, ihre Aktenführung vollständig auf die elektronische Akte umzustellen. Überall dort, wo Landes- und Bundrecht umgesetzt wird, ist dies auch gesetzlich verpflichtend vorgeschrieben. Hierzu sollen alle Fallakten sukzessive in das d.3 System überführt werden, da nur so eine Speicherung gewährleistet werden kann, die den Kriterien der Revisionssicherheit genügt.

Darüber hinaus wird ein allgemeiner Aktenplan entwickelt und dann schrittweise eingeführt, in dem alle Dokumente des allgemeinen Schriftgutes organisationsübergreifend abgelegt werden, die aktenrelevant sind, aber keiner Fallakte zugeordnet werden können. Dieser Aktenplan dient auch als Anlaufstelle für den digitalen Posteingang, der durch die Einführung des Posteingangsscans abgebildet wird. In den Pilotbereichen des Aktenplans hat sich gezeigt, dass eine Einführung sowohl einer individuellen Beratung jeder einzelnen Leistungseinheit als auch einer flächendeckenden Schulung aller Beschäftigten bedarf, so dass die Umstellung mehrere Jahre in Anspruch nehmen wird.



ZIELE:

- vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung
- Einführung des digitalen Aktenplans und Migration aller Leistungseinheiten
- Umstellung von mindestens fünf Leistungseinheiten pro Jahr auf den Aktenplan
- Umstellung von drei Pilotbetrieben auf den Aktenplan in 2018
- Umstellung aller Fallakten auf das d.3-System
- Umstellung aller Fallakten, die Landes- und Bundesrecht betreffen bis 2022
- Umstellung aller restlichen Fallakten bis 2024

KENNZAHL:

- Anzahl der vollständig an den Aktenplan angebundenen Leistungseinheiten
- Anzahl der umgestellten Fallakten

ZIELE:

- Bündelung aller Ausgangsschreiben zentral in digitaler Form
- Zustellung über digitale Kanäle nach Bürgerwunsch
- Vorsortierung und Portooptimierung der verbleibenden analogen „Post“
- Digitale Ausgangspost mit den Kanälen DeMail, Portal und Post in 2019
- Schwenk von Eigenproduktion zu Fremdproduktion für den Druck in 2020
- Reduzierung des papiergebundenen Outputs um 90% in zehn Jahren
- Umstellung von fünf Leistungseinheiten pro Jahr auf Zentraldruck
- Reduzierung des Portovolumens um 10% pro Jahr ab 2020

KENNZAHLEN:

- Anzahl der auf Zentraldruck umgestellten Leistungseinheiten
- Portovolumen

6.4.3 OUTPUT MANAGEMENT

Die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern läuft heute noch weitgehend über persönliche Vorsprache oder Briefe. Dies wird sich in den kommenden Jahren deutlich verändern, da analog zu Banken und Versicherungen immer mehr auch rechtsverbindliche Kommunikation auf digitale Medien verlagert werden wird.

Die Stadt Wuppertal ist heute bereits in der Lage, sowohl Massensendungen als auch Einzelbriefe zentral vor dem Druck digital zu bündeln, um eine Vorsortierung durchzuführen, was heute zum Beispiel zur Druck- und Portokostenoptimierung durchgeführt wird. Dies funktioniert jedoch nur, wenn alle Schriftstücke über eine zentrale Infrastruktur „gedruckt“ werden, die diese Bündelung ermöglicht.

Ziel ist die gesamten Ausgangsschreiben in dieser Form zu bündeln, um dann zentral über den Zustellweg entscheiden zu können. So können – je nach Wunsch der Bürgerinnen und Bürgern – Schriftstücke an ein Serviceportal ausgesteuert werden, über einen rechtssicheren Mailversand (z.B. DeMail) zugestellt oder portooptimiert vorsortiert gedruckt und kuvertiert werden.

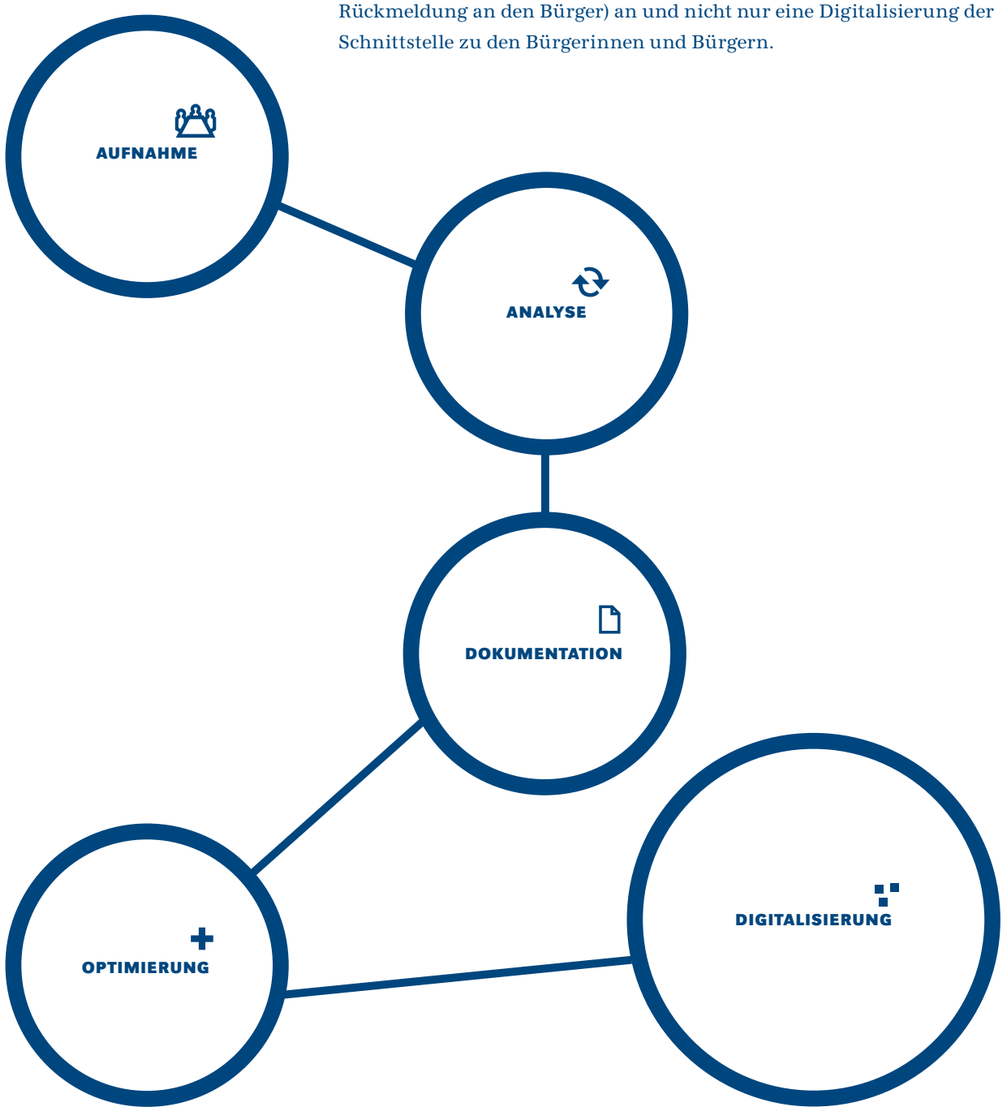
Im Zuge des damit verbundenen Rückgangs des physikalischen Drucks, wird die Stadt Wuppertal zu gegebener Zeit den restlichen Druckoutput dann auch nicht mehr selbst erstellen, sondern sich hier eines externen Dienstleisters bedienen.

6.5 DIGITALE BÜRGERSERVICES

Im Fokus dieses Handlungsfeldes stehen alle Projekte rund um die Schaffung von digitalen Bürgerservices. Im Rahmen des OZG (Online-Zugangs-Gesetz) wurden 575 Prozesse – nach Lebenslagen gebündelt – identifiziert, die sich für eine Digitalisierung eignen. Obwohl der Gesetzgeber hier sehr ambitionierte Ziele hat, dass Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden alle Leistungen bis zum 31.12.2022 auch digital anbieten müssen, ist zu befürchten, dass bei der Anzahl der Prozesse keine vollständige Digitalisierung erfolgt, sondern am Ende nur die für die Bürgerinnen und Bürgern sichtbaren Teile (Formulare, Antragsassistenten, ...) digitalisiert werden. Hierdurch ergeben sich wieder Medienbrüche und die zur Entlastung der Verwaltungen notwendigen Aufwandsreduzierungen in der Leistungserbringung lassen sich nicht realisieren.

GRUNDSATZ:

\\\ Die Stadtverwaltung Wuppertal strebt eine vollständige Digitalisierung des jeweiligen Prozesses (vom Antrag über die Leistungserbringung bis zur Rückmeldung an den Bürger) an und nicht nur eine Digitalisierung der Schnittstelle zu den Bürgerinnen und Bürgern.





6.5.1 PROZESSMANAGEMENT

Eine zwingende Voraussetzung zur Digitalisierung von Prozessen ist zunächst einmal, einen Überblick über die vorhandenen Prozesse zu bekommen und die entsprechenden Strukturen für ein Prozessmanagement aufzubauen. Dieses Wissen wird auch für die Sicherheitsbeurteilung und die entsprechende Zertifizierung benötigt. Eine Digitalisierung von Prozessen macht nur dann Sinn, wenn die entsprechenden Prozesse im Vorfeld auch analysiert und optimiert wurden. Die Stadt Wuppertal verfügt heute nicht über eine vollständige Dokumentation ihrer Prozesse.

Die Stadtverwaltung Wuppertal hat sich zum Ziel gesetzt, zunächst eine Prozesslandkarte mit allen Prozessen zu erstellen, diese in einem Werkzeug zu dokumentieren und nach Kennzahlen bewertbar zu machen. In einem zweiten Schritt sollen dann auf Basis der Kennzahlen die Prozesse identifiziert werden, die sich besonders gut für eine vollständige Digitalisierung eignen und den höchsten Nutzen für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltung versprechen. Diese Prozesse werden dann im Detail aufgenommen, analysiert, dokumentiert, optimiert und im letzten Schritt digitalisiert.

Darüber hinaus müssen Strukturen aufgebaut werden, um eine vollständige Prozessdokumentation aller städtischen Prozesse aufzubauen und dauerhaft zu pflegen.

Auf Grund der Menge an Prozessen (aktuell rund 3.500 Prozesse innerhalb der Verwaltung, wovon laut OZG rund 575 besonders gut für die Digitalisierung geeignet sind) ist eine Priorisierung zwingend erforderlich. Die Kapazitäten der Stadtverwaltung reichen bei optimistischer Schätzung aus der Anfang 2018 erstellten Vorstudie zum Prozessmanagement maximal für die Detailbetrachtung (Analyse und Dokumentation) von 100 Prozessen pro Jahr aus. Für die Optimierung und Digitalisierung sind die Kapazitäten noch deutlich geringer.

GRUNDSÄTZE:

\\\ Nur optimierte Prozesse werden digitalisiert.

\\\ Prozesse werden ganzheitlich betrachtet und eine vollständige Digitalisierung angestrebt.

ZIELE:

\\\ Aufbau einer verwaltungsweiten Prozessplattform bis Mitte 2018

\\\ Erstellung der Prozesslandkarte (Gesamtübersicht) bis Herbst 2018

\\\ Priorisierung der Prozesse nach Relevanz bis Ende 2018

\\\ Entwicklung und Aufbau einer dauerhaften Struktur für das Prozessmanagement

\\\ Dokumentation der Detailprozesse für die Digitalisierung bis Mitte 2022

\\\ Dokumentation der sonstigen Prozesse als laufende, dauerhafte Aufgabe

KENNZAHLEN:

\\\ Anzahl der dokumentierten Prozesse in Picture

\\\ Anzahl der optimierten Prozesse in Picture

6.5.2 BÜRGERPORTAL

Mit dem Relaunch der Internetseite www.wuppertal.de im Juni 2018 wurde ein erster Schritt hin zur Erneuerung des Online-Angebots für Bürgerinnen und Bürger, Touristen und Unternehmen getan. Viele Leistungen der Verwaltungen werden dort heute schon in Form von Formularen und einfachen Assistenten angeboten, die einen ersten digitalen Zugang ermöglichen. Das Ziel einer durchgängigen Digitalisierung von Prozessen kann so jedoch nicht erreicht werden.

Es ist daher geplant, die Zugangskanäle für die Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen zu erweitern, um so neben den Informationen und Formularen auch Interaktion zu ermöglichen. Im ersten Schritt ist daher die Erweiterung der Kanäle um ein Bürgerportal sowie eine entsprechende APP vorgesehen.

Das Portal wird Funktionen wie eine direkte Interaktion und sichere Kommunikation mit der Verwaltung, einen Dokumentensafe und die Bündelung der digitalen Angebote im Fokus haben. Hier steht die Digitalisierung von rechtssicherem Verwaltungshandeln im Vordergrund.

Die Bürger-APP wird dahingehend eher ein niederschwelliges Angebot bereithalten, Terminvereinbarungen ermöglichen, an Termine und Veranstaltungen erinnern und über Ergebnisse aus dem Portal informieren (zum Beispiel bei Eingang eines Bescheides).

Das Portal wird zunächst mit einigen wenigen Leistungen Ende 2018 / Anfang 2019 in Betrieb gehen. Um eine Akzeptanz in der Bevölkerung zu erreichen, ist eine sukzessive Erweiterung des Angebotes notwendig. Dies erfolgt in der kontinuierlichen Bereitstellung weiterer Services und Leistungen.

ZIELE:

\\\ Bereitstellung des Bürgerportals mit ersten Services Ende 2018 / Anfang 2019

\\\ Bereitstellung der ersten Version der Bürger-APP Mitte 2020

\\\ Einführung von fünf neuen Services pro Jahr (vollständig digitalisiert inkl. Rückkanal)

\\\ mindestens 5% der Wuppertaler installieren die Bürger-APP

KENNZAHLEN:

\\\ Anzahl der bereitgestellten Services im Portal

\\\ Anzahl der Downloads





6.5.3 VERWALTUNG DER ZUKUNFT

Nicht alle Menschen werden sich der Digitalisierung in gleichem Maße und gleicher Geschwindigkeit anpassen können. Die Nutzung von kommunalen Services über Webportale oder APPs wird kontinuierlich zunehmen, allerdings wird es auch weiterhin Menschen geben, die persönliche Ansprechpartner/innen und Unterstützung wünschen und benötigen.

Die klassischen Amtsgeschäfte werden sich jedoch auch im persönlichen Bürgerkontakt wandeln und an die Digitalisierung anpassen. Daher müssen auch Konzepte für diese neuen Servicewelten entwickelt und erprobt werden. Erste Ideen sehen offene Themenwelten vor, in denen Bürgerinnen und Bürger entsprechend ihrer Lebenslagen (z.B. Heirat, Umzug, Geburt) betreut werden können. Hierbei müssen entsprechende Infrastrukturen vorgehalten werden, um Dokumente, die die Bürgerinnen und Bürger zum Termin mitbringen, direkt für die weitere Verarbeitung vor Ort zu digitalisieren.

Ziel ist es, die Prozesse anzubieten, die am häufigsten im persönlichen Kontakt nachgefragt werden. Voraussetzung ist, dass die Sachbearbeiter/innen im Verwaltungsbereich der Zukunft auf die digitalen Prozesse der Verwaltung zurückgreifen können, damit bedarfsorientiert ein fachübergreifender Service erbracht werden kann, der sich am Lebenslagenprinzip orientiert. Die Orientierung an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger spielt hierbei eine ebenso große Rolle, wie die Veränderungen, die sich für die Arbeitswelten der Verwaltungskräfte ergeben.

ZIELE:

\\\ Entwicklung eines Konzeptes für die Servicewelt der Zukunft in 2019

\\\ Entwicklung eines Konzeptes für die Arbeitswelt der Zukunft in 2019

\\\ Erprobung der Konzepte in Musterflächen bis 2021

KENNZAHL:

\\\ Anzahl der Musterflächen

6.6 ORGANISATION DES IT-DIENSTLEISTERS

Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung ist der zentrale Dienstleister der Stadtverwaltung Wuppertal für alle Themen rund um die Informationstechnik. Im Jahr 2015 / 2016 hat eine umfassende Organisationsuntersuchung im Amt stattgefunden, die zu einer vollständigen Reorganisation des Amtes geführt hat

6.6.1 WANDEL VON LINIEN- ZU PROJEKTORGANISATION

In der Vergangenheit lag der Fokus des Amtes 402 im Betrieb von klassischen Kerntechnologien der Stadtverwaltung. Projekte spielten eine untergeordnete Rolle und betrafen meist nur einige wenige Teams des Amtes. An verwaltungsweiten Projekten war das Amt 402 meist nur beratend oder umsetzend beteiligt, jedoch nicht in der Projektverantwortung.

Im Laufe des Jahres 2017 hat sich dieses klassische Rollenverständnis des Amtes 402 erheblich gewandelt. Mit der Übertragung der Verantwortung für den Bereich E-Government und Digitalisierung durch den Rat der Stadt Wuppertal hat zunächst eine Konsolidierung begonnen, die in der Folge zu einer erheblichen Zunahme der Projekte geführt hat. Aktuell betreut das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung knapp 160 Projekte, die entweder bereits laufen oder in der Vorbereitung sind. Dabei liegt die Federführung bei fast allen Projekten direkt beim Amt 402.

Die frühere Linienorganisation des Amtes hat sich für diese neuen Anforderungen als hinderlich erwiesen, da die Anforderungen in Bezug auf Zusammenarbeit der Teams untereinander und die Geschwindigkeit, mit der sich die Anforderungen der Nutzer entwickeln, erheblich erhöht haben. Daher befindet sich das Amt 402 in einer strategischen Neuausrichtung - hin zu einer stärker projektbezogenen Organisation.

ZIELE:

- Wandel zur Projektorganisation vollziehen
- Beschäftigte dediziert für Projekte aus der Linie herauslösen

KENNZAHL:

- Anzahl der Beschäftigten mit reinem Projektbezug

Eine Führungsebene der Linie (Abteilungen) wurde reduziert, um dafür projektbezogene Führungskräfte (Projektassistenzen, Projektleiter, Leiter strategische Projekte) aufzubauen, die teamübergreifend mit wechselnden interdisziplinären Projektteams arbeiten.

Die Projektleitungen und die Projektsteuerung wurden im Stab des Amtes konzentriert. Perspektivisch sollen die Projektleiter/innen, die meist gleichzeitig Teamleiter/innen eines Fachteams sind, komplett aus der Linie herausgelöst werden, um sich ganz auf die Projektarbeit konzentrieren zu können. In den bereits laufenden Projekten hat sich gezeigt, dass die komplexen Projekte der Digitalisierung nicht „nebenher“ geleitet werden können. Darüber hinaus wurde Anfang 2018 ein Projekt- und Portfoliomanagementsystem eingeführt, um künftig eine mehr faktenbasierte Projektsteuerung zu ermöglichen, anstelle des aktuellen, eher intuitiven Ansatzes.

Darüber hinaus wurde im Stab der Bereich Prozessmanagement aufgebaut, der für die Aufnahme, Analyse und Optimierung von Prozessen für die Digitalisierung zuständig ist und die entsprechenden Digitalisierungsprojekte in den einzelnen Ressorts, Ämtern und Stadtbetrieben der Stadtverwaltung fachlich-inhaltlich betreut.

Dieser strategische Umbau wird das Amt 402 auch in den kommenden Jahren noch begleiten, da die Möglichkeiten hier durch das vorhandene und zu akquirierende Personal begrenzt sind. Die Erreichung der Zielstruktur wird mit jedem Stellenwechsel und durch gezielte Personalentwicklung gefördert

6.6.2 INNOVATIONSLABOR

Die Erfahrung der letzten Jahre hat gezeigt, dass es schwierig ist, aus dem Betrieb heraus neue Technologien am Markt zu beobachten, auf Einsatzmöglichkeiten zu prüfen, Pilotierungen durchzuführen und schlussendlich Projekte zur Einführung zu initiieren. Die notwendigen Freiräume und Kapazitäten sind meist nicht vorhanden, wenn die Aufrechterhaltung und Optimierung des laufenden Betriebs im Vordergrund steht. Stetige Neu-Priorisierungen von Aufgaben und Abzug von Ressourcen zu Lasten von Innovationsprojekten bringen zwar kurzfristig mehr Kapazitäten für den Betrieb, gehen aber zu Lasten der Zukunftsfähigkeit der Infrastruktur.

Andere Kommunen, die als Vorreiter der Digitalisierung gelten, wie Wien, Riga oder Vilnius, gehen hier zunehmend einen anderen Weg und bilden spezielle Teams mit Beschäftigten verschiedener Fachqualifikation, die sich um reine Innovationsprojekte kümmern, um einen stetigen Fortschritt sicher zu stellen. Auch unabhängig von dem zeitlich befristeten Förderprogramm will sich die Stadt Wuppertal langfristig als digitale Vorreiterkommune in Deutschland etablieren. Daher ist die Schaffung eines solchen Innovationslabors sinnvoll und notwendig.

Zurzeit fehlen der Stadtverwaltung Wuppertal hierzu die finanziellen Möglichkeiten, jedoch soll strategisch an dem langfristigen Aufbau eines Innovationslabors gearbeitet werden, welches zunächst durch Fördergelder und später durch Einsparungen aus dem Bereich der Digitalisierung finanziert werden kann.

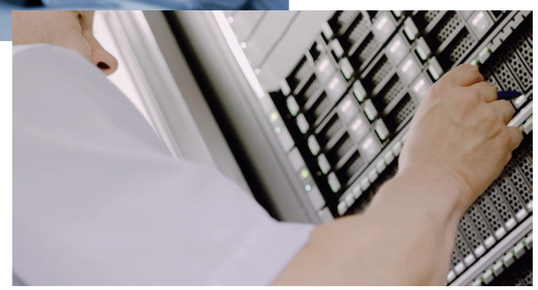
ZIELE:

- Aufbau eines Innovationslabors
- Konzeption 2019 mit Pilotierung im Rahmen der Modelkommune
- Aufbau bis 2022 und Sicherstellung einer dauerhaften Finanzierung

KENNZAHL:

- Anzahl der Beschäftigten im Innovationslabor





6.7 PERSONAL

Das Personal spielt bei der Erreichung der strategischen Ziele der Digitalisierung eine zentrale Rolle. Bereits heute ist es schwierig, das entsprechend ausgebildete Personal für Themen der Informationstechnologie und Digitalisierung zu gewinnen und auch das vorhandene Personal zu qualifizieren und zu binden.

Im Bereich der Personalgewinnung konkurriert die Stadt Wuppertal mit der Wirtschaft um ausgebildete Fachleute aus den verschiedenen Bereichen der Informationstechnologie. Dabei ist der TVÖD besonders bei Stellen des gehoben (Bachelor) und insbesondere des höheren Dienstes (Master) nicht mehr konkurrenzfähig.

Trotzdem ist die Verwaltung darauf angewiesen, entsprechendes Personal zu rekrutieren, wenn der digitale Wandel gelingen soll.

ZIELE:

- Bedarf an Fachkräften für den mittleren Dienst aus eigener Kraft decken

KENNZAHL:

- Anzahl der neuen Auszubildenden für den mittleren Dienst

6.7.1 AUSBILDUNG FÜR DEN MITTLEREN DIENST

Die Verwaltung bildet heute bereits im Bereich der Fachinformatiker/innen Kräfte für den mittleren Dienst selbst aus. Aktuell werden pro Jahr 5-6 Auszubildende in den Fachrichtungen Systemintegration und Anwendungsentwicklung neu eingestellt, so dass in der Regel 15-18 Auszubildende gleichzeitig im Amt für Informationstechnik und Digitalisierung ausgebildet werden. Ein Großteil der Auszubildenden wird jedes Jahr übernommen. Der Bedarf für den mittleren Dienst kann damit auch langfristig gedeckt werden. Langfristig wird der Bedarf etwas zurückgehen, wenn Kräfte direkt für den gehobenen Dienst ausgebildet werden können.

6.7.2 AUSBILDUNG FÜR DEN GEHOBENEN DIENST

Der größte Teil der IT-Kräfte innerhalb der Stadtverwaltung Wuppertal ist im gehobenen Dienst tätig. Für den Einstieg in den gehobenen Dienst ist mindestens ein einschlägiger Abschluss als Bachelor oder eine vergleichbare Qualifikation notwendig. Aktuell kann die Stadt Wuppertal im IT-Bereich, anders als im Bereich der allgemeinen Verwaltung, keine Kräfte direkt für den gehobenen Dienst ausbilden. Dies ist heute das größte strukturelle Problem in der Fachkräftegewinnung, da Kräfte für den gehobenen Dienst heute nur langwierig durch Fortbildung und Qualifizierung aus dem mittleren Dienst rekrutiert oder aber über externe Stellenbesetzungen eingestellt werden können.

Da der Bedarf im gehobenen Dienst durch externe Ausschreibungen absehbar nicht in der gewünschten Qualität und Fachrichtung gedeckt werden kann, strebt die Stadtverwaltung die Ausbildung von Fachkräften im Bereich der IT direkt für den gehobenen Dienst an.

Hierzu soll der Ausbildungsgang des Verwaltungsinformatikers der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung eingeführt und angeboten werden. Dieser Ausbildungsgang schließt mit einem Bachelor ab und bietet die Voraussetzungen für eine Verbeamtung, analog zu den Verwaltungsausbildungsgängen. Insbesondere für sensible Tätigkeiten mit langjähriger und kostspieliger Fachqualifikation (z.B. Informationssicherheit) bietet sich hier zusätzlich der Vorteil einer höheren Möglichkeit zur Bindung von Fachpersonal durch die Verbeamtung.



ZIELE:

- Ausbildung von Beschäftigten direkt für den gehobenen Dienst
- Langfristige Deckung von 70% des Bedarfs für den gD durch eigene Ausbildung

KENNZAHL:

- Anzahl der neuen Auszubildenden für den gehobenen Dienst

ZIEL:

- Einstellung berufsbegleitender Studiengänge außer in begründeten Ausnahmefällen, sobald eine direkte Ausbildung für den gehobenen Dienst möglich ist

KENNZAHL:

- Anzahl der geförderten berufsbegleitenden Studien

6.7.3 BERUFSBEGLEITENDE STUDIENGÄNGE

In der Vergangenheit hat die Stadt Wuppertal im IT-Bereich auch immer wieder Beschäftigten die Möglichkeit eines berufsbegleitenden Studiums geboten, um die notwendige Qualifizierung für den gehobenen Dienst zu erlangen.

Dies hat sich in der Praxis als wenig erfolgreich herausgestellt und wird gegenüber einer direkten Ausbildung für den gehobenen Dienst als nachrangig eingestuft. Das berufsbegleitende Studium ist neben der Vollzeittätigkeit nur selten wie geplant abzuwickeln und die so qualifizierten Beschäftigten können nur in wenigen Fällen langfristig an die Stadt gebunden werden, da mit dem allgemein gültigen Abschluss oftmals ein Wechsel in die Privatwirtschaft vollzogen wird. Eine vertragliche Bindung an die Stadt Wuppertal ist für maximal 3 Jahre möglich.

Berufsbegleitende Masterstudiengänge bieten sich in der Regel nicht an, da nur wenige Stellen im höheren Dienst vorhanden sind.





6.7.4 QUALIFIZIERUNGSSTRATEGIE

Die Stadt Wuppertal investiert heute bereits viel in die Qualifizierung ihrer IT-Beschäftigten. Vor dem Hintergrund der anstehenden Herausforderungen, wird dies auch weiterhin der Fall sein.

Bei dem überwiegenden Anteil der Qualifizierungen handelt es sich um Fachschulungen für den Betrieb bestimmter Systeme und Technologien.

Da sich die Aufgaben immer mehr von dem reinen Betrieb von Technik hin zu Projektarbeit verschieben, besteht vor allem in diesen Bereichen zurzeit noch zusätzlicher Qualifizierungsbedarf. Daher soll der Anteil an fachübergreifenden Qualifikationen (Projektmanagement, Prozessmanagement, Informationssicherheit, Moderationstechniken, ...) sukzessive erhöht werden.

ZIELE:

- Intensivierung der fachübergreifenden Schulungsanteile
- 15% des Schulungsbudgets ab 2019 für fachübergreifende Schulungen
- Steigerung pro Jahr ab 2020 um 2% bis zum Zielwert 25%

KENNZAHL:

- Anteil der fachübergreifenden Schulungen am Gesamtbudget in %

6.7.5 MITARBEITERBINDUNG UND ARBEITGEBERMARKETING

Die Möglichkeiten von Sondermaßnahmen zur Bindung von Beschäftigten im öffentlichen Dienst einer Kommune im Stärkungspakt sind begrenzt. Im IT-Bereich wird das Ziel verfolgt, den Beschäftigten durch die aktive Teilhabe an herausfordernden und sinnstiftenden Projekten für die Stadt eine interessante fachliche Perspektive und gute interne Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten. Da diese jedoch durch die Rahmenbedingungen des TVöD und des VKA begrenzt sind, wird eine reine Mitarbeiterbindung über monetäre Aspekte immer scheitern.

Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung positioniert sich daher als attraktiver Arbeitgeber durch konsequente Nutzung aller Angebote, die für die Stadtverwaltung im Rahmen von Dienstvereinbarungen ermöglicht werden.

So hat heute bereits mehr als 1/3 der Beschäftigten die Möglichkeit, tageweise im Homeoffice zu arbeiten. Diese Quote wird in den kommenden Jahren weiter steigen. Hierbei spielt die Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf nur eine untergeordnete Rolle, da grundsätzlich allen Beschäftigten, die hierfür geeignet sind und deren Tätigkeit es zulässt, Telearbeit ermöglich wird. Durch die Einführung zusätzlicher Technik (Videokonferenzen, Collaborative Work, ...) werden sich die Möglichkeiten auch auf immer mehr Personen erweitern.

Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung ermöglicht seinen Beschäftigten auch weitest möglich mobiles Arbeiten und bietet die maximal mögliche Flexibilisierung der Arbeitszeiten an. Im Fokus steht hier klar die Ergebnisorientierung entgegen der klassischen Anwesenheitsorientierung.

Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung strebt weiterhin ein aktiveres Arbeitgebermarketing an und wird sich an entsprechenden Programmen der Verwaltung (Ausbildungs- und Recruiting-Messen, Imagekampagnen, Imagefilme ...) aktiv beteiligen.

ZIELE:

- Stärkung der Attraktivität durch Flexibilisierung von Arbeitsmodellen
- aktives Arbeitsgebermarketing
- Steigerung der Telearbeitsquote um 10% pro Jahr bis zum Zielwert von 70%
- Beteiligung an mindestens einer zentralen Imageaktion als Arbeitgeber

KENNZAHLEN:

- Telearbeitsquote
- Beteiligung an Aktionen zum Arbeitgebermarketing

7 STRATEGISCHE PROJEKTE

BÜRGERSERVICE

WUPPERTAL 4.0
[Launch: 06/2018 | Status: Betrieb (Nacharbeiten)]

Relaunch des Internets mit responsivem Design als Basis für weiteren Bürgerservice.

GOVBOT
[Pilot: 12/2018 | Status: Konzeption]

Pilotprojekt zur Inbetriebnahme des GovBots des Landes NRW im Bereich der Bürgerservices.

SERVICEPORTAL
[Pilot: 12/2018 | Status: Umsetzung]

Launch eines Serviceportals mit digitalen Bürgerservices (Anwohnerparken, Personenstandsurkunden,Einfache Melderegisterauskunft, ...).

E-RECRUITING
[Pilot: 09/2018 | Status: Umsetzung]

Launch einer Plattform für elektronische Bewerbungen und digitales Bewerbermanagement.

VOIS
[Pilot: 11/2018 | Status: Umsetzung)]

Einführung der VOIS Plattform (identische Oberfläche für verschiedene Fachanwendungen) und Upgrade des Einwohnerverfahrens (MESO) auf VOIS | MESO.

DIGITALES GEWERBEAMT
[Pilot: Ende 2018 | Status: Konzeption]

Bereitstellung von Services für die An-, Um- und Abmeldung von Gewerbebetrieben. Projekt des Landes im Rahmen der Modellkommune.

SERVICEWELTEN DER ZUKUNFT
[Pilot: 04/2019 | Status: Planung]

Konzeption der künftigen Servicewelten für Bürger und Planung von entsprechenden Modellflächen zur Erprobung.

BÜRGER-APP
[Abschluss: 09/2020 | Status: Beantragung]

Angebot eines weiteren Ausgabekanals für die Bürger und Portierung von Services in die APP.

DIGITALE BÜRGERSERVICES: PLANEN, BAUEN UND WOHNEN
[Abschluss: 04/2020 | Status: Beantragung]

Digitalisierung der Prozesse im OZG Cluster Planen, Bauen und Wohnen. Projekt im Rahmen der Modellregion.

DIGITALE BÜRGERSERVICES: KINDER, JUGEND UND FAMILIE
[Abschluss: 06/2021 | Status: Beantragung]

Digitalisierung der Prozesse im OZG Cluster Kinder, Jungend und Familie. Projekt im Rahmen der Modellregion.

DIGITALE BÜRGERSERVICES: EXISTENZSICHERUNG
[Abschluss:: 04/2021 | Status: Beantragung]

Digitalisierung der Prozesse im OZG Cluster Kinder, Jungend und Familie. Projekt im Rahmen der Modellregion.

INFORMATIONSSICHERHEIT

NETZWERKMANAGEMENT (EXTREME ANALYTICS CONTROL)
[Testbetrieb: 12/2018 | Status: Umsetzung]

Erweiterung des Netzwerkmanagements um Analytics Control und damit Möglichkeit zur ad-hoc Separierung von Bedrohungen im Netzwerk.

EINFÜHRUNG ISMS (INFORMATIONS-SICHERHEITS-MANAGEMENT-SYSTEM)
[Start: 09/2018 | Status: Umsetzung]

Einführung eines ISMS-Werkzeuges (Verinice) und Aufbau der notwendigen Managementprozesse und Organisation für ein ISMS.

BERECHTIGUNGSMANAGEMENT
[Abschluss: 06/2020 | Status: Rollout]

Einführung eines zentralen Berechtigungsmanagements für alle über die AD gesteuerten Zugriffsrechte.

ISO 27001 / BSI 200-X ZERTIFIZIERUNG
[Abschluss: 09/2020 | Status: Konzeption]

Zertifizierung der zentralen IT-Infrastruktur der Stadt Wuppertal.

ENDGERÄTEVERSCHLÜSSELUNG
[Abschluss: 12/2022 | Status: Umsetzung]

Verschlüsselung aller Endgeräte der Stadt.

LEUCHTTURMPROJEKT

VERWALTUNGSMODERNISIERUNG

DIGITALISIERUNG DER EINGANGSPOST
[Pilot: 09/2018 | Status: Umsetzung]

Digitalisierung der Eingangspost, OCR, ICR, Klassifizierung inkl. Anbindung an Fallakten und Aktenplan.

DIGITALER AKTENPLAN
[Pilot: 10/2018 | Status: Beantrugung]

Aufbau eines digitalen Aktenplans für das allgemeine Schriftgut und anschließend Anbindung aller Leistungseinheiten an das DMS und den Aktenplan.

SAP HCM ARCHIVIERUNG
[Abschluss: 10/2018 | Status: Umsetzung]

Archivierung der SAP HCM Dokumente der Personalverwaltung im DMS.

PROJEKTPORTFOLIOMANAGEMENT
[Abschluss: 11/2018 | Status: Pilotbetrieb]

Aufnahme aller Projekte in das neu eingeführte Projektportfoliomanagement.

BESCHÄFTIGTEN-APP
[Pilot: 10/2018 | Status: Umsetzung]

Informationen und Services für Beschäftigte direkt per APP auf privaten und dienstlichen mobilen Endgeräten. Erweiterung nach Pilotbetrieb geplant.

PROZESSREGISTER
[Abschluss: 10/2018 | Status: Umsetzung]

Erstellung des vollständigen Prozessregisters der Verwaltung und Dokumentation der Prozesse in einer zentralen Prozessplattform.

DIGITALISIERUNG VON MITBESTIMMUNGS- UND ZULEITUNGSPROZESSEN
[Pilot:12/2018 | Status: Umsetzung]

Umstellung aller Mitbestimmungs- und Zuleitungsprozesse mit der Gleichstellungsstelle und den Personalvertretungen auf Basis der E-Akte und Workflows.

DIGITALE AUSGANGSPOST
[Abschluss: 07/2019 | Status: Planung]

Aufbau von digitalen Ausgangskanälen für die ausgehenden Schriftstücke der Verwaltung und Automatisierung der Entscheidung über den zu bedienenden Kanal.

RELAUNCH BESCHÄFTIGENPORTAL / INTRANET
[Pilot: 08/2019 | Status: Vorbereitung]

Relaunch des Intranets in Anlehnung an das Serviceportal und Erweiterung um Collaborative Work Komponenten und interaktive Elemente.

DIGITALE PERSONALAKTE
[Abschluss: 04/2020 | Status: Planung]

Umstellung des Personalmanagements der Stadt auf die elektronische Aktenführung.

ELEKTRONISCHE PFLEGEAKTE
[Abschluss: 06/2020 | Status: Pilot]

Einführung der elektronischen Pflegeakte. Aktuell läuft ein Pilot in einem Haus.

ZENTRALDRUCK
[Abschluss: 06/2022 | Status: Rollout]

Umstellung aller Leistungseinheiten auf den Zentraldruck.

PROZESSAUFNAHME
[Abschluss: 06/2022 | Status: Planung]

Aufnahme, Analyse, Optimierung und Dokumentation aller OZG Prozesse (aktuell 575 Stück) und dauerhafte Pflege.

DIGITALE PERSONALPROZESSE
[Abschluss: 12/2023 | Status: Planung]

Vollständige Digitalisierung aller Prozesse rund um die Personalverwaltung der Stadt.

INFRASTRUKTUR

AVAYA EQUINOX
[Pilot: 09/2018 | Status: Umsetzung]

Einführung von Equinox für flüchtige Kommunikation (Chat), Videotelefonie, Videokonferenzen, Collaborative Work.

WINDOWS 10 UMSTELLUNG
[Abschluss: 04/2020 | Status: Rollout]

Umstellung aller PC-Endgeräte der Verwaltung auf Windows 10.

GUTE SCHULE 2020
[Abschluss: 12/2020 | Status: Umsetzung]

Anbindung fast aller Schulen an das Glasfasernetz der Stadt.

AUFBAU EINES AUSFALLRECHENZENTRUMS
[Abschluss: 12/2022 | Status: Planung]

Konzeption für ein Ausfallrechenzentrum. Standortsuche und Aufbau des Standorts.

WLAN-AUSBAU
[Abschluss: 2/2023 | Status: Rollout]

Ausbau des städtischen WLANs in der Verwaltung und in den Schulen.

LEUCHTTURMPROJEKT

8 CONTROLLING DER ZIELE UND KENNZAHLEN

Im Folgenden sind alle Ziele und die hierzu festgelegten Kennzahlen aufgeführt, um ein kontinuierliches Controlling der strategischen Ziele zu ermöglichen. Die Zielwerte sind jeweils für die Jahre 2018 – 2023 (Zeitraum der Strategie) abgetragen.

DIGITALE LEITKOMMUNE

\\\ Beschleunigung der Digitalisierung um mindestens 4 Jahre (10 Mio. € Förderziel)

Bewilligte Fördergelder pro Jahr in T€

1.000 | 3.000 | 3.000 | 3.000 | 0 | 0

INTERKOMMUNALE ZUSAMMENARBEIT

\\\ Großstadt mit der höchsten Leistungserbringung im KDN

\\\ Steigerung der Leistungserbringung um 10% pro Jahr

Einnahmen im KDN in T€

593 | 652 | 717 | 789 | 868 | 959

ZUSAMMENARBEIT IM KONZERNVERBUND

\\\ Ausbau der Zusammenarbeit im Konzernverbund

\\\ mindestens zwei Treffen pro Jahr zum Wissensaustausch

Anzahl der Treffen

2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2

ZUSAMMENARBEIT MIT WISSENSCHAFT UND WIRTSCHAFT

\\\ Ausbau der Zusammenarbeit mit Wirtschaft und Wissenschaft

\\\ mindestens je ein Treffen mit Wuppertaler Technologieunternehmen, Universität und FHöV pro Jahr

Anzahl der Treffen

3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3

WACHSTUM

\\\ Wachstum in strategischen Kernbereichen und Aufgabe von Randtechnologien

\\\ Steigerung der externen Einnahmen um 5% pro Jahr auf 7,8 Mio. € bis 2023

Externe Einnahmen in T€

6.100 | 6.405 | 6.725 | 7.062 | 7.415 | 7.785

OPEN DATA

\\\ Stärkere Verankerung des Grundgedankens von Open Data in der Verwaltung

\\\ weitere Einbindung externer Datenbereitsteller wie WSW, Polizei etc.

\\\ kontinuierlicher Ausbau des Open Data-Angebots

\\\ Verabschiedung der Dienstanweisung Open Data bis Ende 2018

\\\ Erhöhung der Zahl der Datensätze im Portal um 10% pro Jahr

Anzahl der Datensätze im Portal

147 | 162 | 178 | 196 | 215 | 237

BESCHÄFTIGTEN-APP

\\\ Entwicklung einer APP für Beschäftigte

\\\ Pilotbetrieb bis Ende 2018

\\\ ein Major Release mit neuen digitalen Prozessen pro Jahr

\\\ mindestens 60% der Beschäftigten der Kernverwaltung erreichen

Anzahl der Major Releases

1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1

Anzahl der Downloads

200 | 1.000 | 1.600 | 2.100 | 2.100 | 2.100

BESCHÄFTIGTEN-PORTAL

\\\ Relaunch des Intranets mit dem Fokus Portal und Interaktion

\\\ Launch in 2019 nach APP und Serviceportal

\\\ kontinuierliche Erweiterung mit mindestens einem neuen Modul pro Jahr

Anzahl der Funktionserweiterungen (neue Module)

0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1

DIGITALISIERUNG DER PERSONALPROZESSE

\\\ Digitalisierung aller Prozesse rund um das Personal

\\\ vollständige Digitalisierung von mindestens 3 Prozessen pro Jahr

Anzahl der digitalisierten Prozesse

0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3

CHANGE-MANAGEMENT

\\\ Beschäftigte für die Digitalisierung gewinnen und begeistern

\\\ sechs Führungskräftetreffen pro Jahr

\\\ Entwicklung eines weiteren Formats zur Führungskräftekommunikation

\\\ zwei Abteilungsleitungstreffen pro Jahr

\\\ ein Mitarbeiterforum pro Jahr

\\\ eine Meldung zur Digitalisierung im Intranet pro Woche

Anzahl der Führungskräftetreffen

6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6

Anzahl der Abteilungsleitungstreffen

2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2

Anzahl der Meldungen zur Digitalisierung im Intranet

52 | 52 | 52 | 52 | 52 | 52

AUSBAU UND VERMARKTUNG DES STÄDTISCHEN GLASFASERNETZES

\\\ langfristig Reduzierung des Aufwands im Saldo auf 400.000 € pro Jahr

\\\ Reduzierung des Aufwandes im Saldo pro Jahr um jeweils 60.000 €

Saldo (Erträge – Aufwände) des eigenen Kabelnetzes in T€

-800 | -740 | -680 | -620 | -560 | -500

ANBINDUNG STÄDTISCHER GEBÄUDE MIT MINDESTENS 500 MBIT/S

\\\ flächendeckende Versorgung aller Standorte mit mindestens 500 MBit/s
\\\ Anbindung von durchschnittlich zehn Standorten pro Jahr bis 2023
Anzahl der breitbandig angebundenen Standorte
200 | 210 | 220 | 230 | 240 | 250

ZWEITER RECHENZENTRUMSSTANDORT

\\\ Aufbau eines Ausfallrechenzentrums für die zentralen Infrastruktursysteme
\\\ Konzeption und Standortsuche in 2019 abgeschlossen
Absicherung der kritischen Systeme im neuen RZ in %
0 | 0 | 0 | 20% | 50% | 100%

WLAN AUSBAU

\\\ flächendeckendes Angebot von WLAN an allen Verwaltungsstandorten
\\\ Integration von 50 zusätzlichen Routern in die zentrale Infrastruktur pro Jahr
Anzahl der betriebenen WLAN Router
150 | 200 | 250 | 300 | 350 | 400

MOBILES ARBEITEN / MOBILER NETZZUGANG

\\\ Nutzung von offenen WLANs mit städtischen Geräten ermöglichen
\\\ Nutzung von privaten mobilen Endgeräten ermöglichen
Anzahl der sicheren Zugangswege für mobile Endgeräte
2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4

COLLABORATIVE WORK

\\\ ortsunabhängige Zusammenarbeit von Beschäftigten unterstützen
\\\ Einführung von Chat auf allen PCs, Smartphone, Tablets der Stadt
\\\ Einführung von Videotelefonie und Videokonferenzen
\\\ Erprobung des Arbeitsplatzes ohne Festnetztelefon
\\\ Reduzierung der Festnetztelefone um 10% pro Jahr ab 2020
Anzahl der Festnetztelefone
7.000 | 7.000 | 6.300 | 5.670 | 5.103 | 4.593

ZERTIFIZIERUNG NACH ISO 27001, BSI 200-X

\\\ Verbesserung der Informationssicherheit.
\\\ Zertifizierung nach ISO 27001 / BSI 200-x
\\\ erste Zertifizierung bis Ende 2020 / Anfang 2021
\\\ erfolgreiche Re-Zertifizierung 2023 / 2024
\\\ erfolgreiche Abwehr von kritischen Sicherheitsvorfällen
Anzahl der nicht abgewehrten kritischen Sicherheitsvorfälle
0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0

ENDGERÄTEVERSCHLÜSSELUNG / ENDGERÄTESICHERUNG

\\\ Ausbau der Endgerätesicherheit
\\\ Verschlüsselung der mobilen Windows Endgeräte bis Ende 2018
\\\ Verschlüsselung der sonstigen mobilen Endgeräte bis Ende 2019
\\\ Verschlüsselung aller Endgeräte bis 2022
Anteil der verschlüsselten Geräte in %
6% | 12% | 18% | 40% | 80% | 100%

DIGITALISIERUNG DER EINGANGSPOST

\\\ Digitalisierung der gesamten Eingangspost
\\\ automatische Verteilung des Digitalisats an Hand von Schlagworten
\\\ Inbetriebnahme des Scanners und Pilotbetrieb in 2018
\\\ Anbindung aller Leistungseinheiten bis Mitte 2021
Anzahl der umgestellten Leistungseinheiten
5% | 20% | 50% | 100% | 100% | 100%

ELEKTRONISCHE AKTENFÜHRUNG

\\\ vollständige Umstellung auf elektronische Aktenführung
\\\ Einführung des digitalen Aktenplans und Migration aller Leistungseinheiten
\\\ Umstellung von mindestens fünf Leistungseinheiten pro Jahr auf den Aktenplan
\\\ Umstellung von drei Pilotbetrieben auf den Aktenplan in 2018
\\\ Umstellung aller Fallakten auf das d.3-System
\\\ Umstellung aller Fallakten, die Landes- und Bundesrecht betreffen bis 2022
\\\ Umstellung aller restlichen Fallakten bis 2024
Anzahl der vollständig an den Aktenplan angebundenen LEs
3 | 8 | 13 | 18 | 23 | 28
Anzahl der umgestellten Fallakten
5 | 8 | 11 | 14 | 17 | 20

OUTPUT MANAGEMENT

\\\ Bündelung aller Ausgangsschreiben zentral in digitaler Form
\\\ Zustellung über digitale Kanäle nach Bürgerwunsch
\\\ Vorsortierung und Portooptimierung der verbleibenden analogen Post
\\\ Digitale Ausgangspost mit den Kanälen DeMail, Portal und Post in 2019
\\\ Schwenk von Eigenproduktion zu Fremdproduktion für den Druck in 2020
\\\ Reduzierung des papiergebundenen Outputs um 90% in zehn Jahren
\\\ Umstellung von fünf Leistungseinheiten pro Jahr auf Zentraldruck
\\\ Reduzierung des Portovolumens um 10% pro Jahr ab 2020
Anzahl der auf Zentraldruck umgestellten Leistungseinheiten
5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30
Portovolumen in T€
1.800 | 1.800 | 1.620 | 1.458 | 1.312 | 1.181

PROZESSMANAGEMENT

\\\ Aufbau einer verwaltungsweiten Prozessplattform bis Mitte 2018
\\\ Erstellung der Prozesslandkarte (Gesamtübersicht) bis Herbst 2018
\\\ Priorisierung der Prozesse nach Relevanz bis Ende 2018
\\\ Entwicklung und Aufbau einer dauerhaften Struktur für das Prozessmanagement
\\\ Dokumentation der Detailprozesse für die Digitalisierung bis Mitte 2022
\\\ Dokumentation der sonstigen Prozesse als laufende, dauerhafte Aufgabe
Anzahl der dokumentierten Prozesse
5 | 105 | 250 | 400 | 575 | 575
Anzahl der optimierten Prozesse
2 | 20 | 50 | 80 | 110 | 140

BÜRGERPORTAL

\\\ Bereitstellung des Bürgerportals mit ersten Services Ende 2018 / Anfang 2019
\\\ Bereitstellung der ersten Version der Bürger-APP Mitte 2020
\\\ Einführung von fünf neuen Services pro Jahr (vollständig digitalisiert inkl. Rückkanal)
\\\ mindestens 5% der Wuppertaler installieren die Bürger-APP

Anzahl der bereitgestellten Services im Portal
4 | 9 | 14 | 19 | 24 | 29

Anzahl der Downloads (Bürger-APP) inT
0 | 4 | 10 | 18 | 28 | 40

VERWALTUNG DER ZUKUNFT

\\\ Entwicklung eines Konzeptes für die Servicewelt der Zukunft in 2019
\\\ Entwicklung eines Konzeptes für die Arbeitswelt der Zukunft in 2019
\\\ Erprobung der Konzepte in Musterflächen bis 2021

Anzahl der Musterflächen
0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1

WANDEL VON LINIEN- ZU PROJEKTORGANISATION

\\\ Wandel zur Projektorganisation vollziehen
\\\ Beschäftigte dediziert für Projekte aus der Linie herauslösen

Anzahl der Beschäftigten mit reinem Projektbezug
8 | 10 | 12 | 14 | 16 | 18

INNOVATIONSLABOR

\\\ Aufbau eines Innovationslabors
\\\ Konzeption 2019 mit Pilotierung im Rahmen der Modellkommune
\\\ Aufbau bis 2022 und Sicherstellung einer dauerhaften Finanzierung

Anzahl der Beschäftigten im Innovationslabor
0 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4

AUSBILDUNG FÜR DEN MITTLEREN DIENST

\\\ Bedarf an Fachkräften für den mittleren Dienst aus eigener Kraft decken

Anzahl der neuen Auszubildenden für den mittleren Dienst
6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4

AUSBILDUNG FÜR DEN GEHOBENEN DIENST

\\\ Ausbildung von Beschäftigen direkt für den gehobenen Dienst
\\\ Langfristig Deckung von 70% des Bedarfs für den gD durch eigene Ausbildung

Anzahl der neuen Auszubildenden für den gehobenen Dienst
0 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4

BERUFSBEGLEITENDE STUDIENGÄNGE

\\\ Einstellung neuer berufsbegleitender Studienangebote außer in Ausnahmefällen

Anzahl der geförderten berufsbegleitenden Studien
3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1

QUALIFIZIERUNGSSTRATEGIE

\\\ Intensivierung der fachübergreifenden Schulungsanteile
\\\ 15% des Schulungsbudgets ab 2019 für fachübergreifende Schulungen
\\\ Steigerung pro Jahr ab 2020 um 2% bis zum Zielwert 25%

Anteil der fachübergreifenden Schulungen am Gesamtbudget
- | 15% | 17% | 19% | 21% | 23%

MITARBEITERBINDUNG UND ARBEITGEBERMARKETING

\\\ Stärkung der Attraktivität durch Flexibilisierung von Arbeitsmodellen
\\\ aktives Arbeitsgebermarketing
\\\ Steigerung der Telearbeitsquote um 10% pro Jahr bis zum Zielwert von 70%
\\\ Beteiligung an mindestens einer zentralen Imageaktion als Arbeitgeber

Telearbeitsquote
35% | 45% | 55% | 65% | 70% | 70%

Beteiligung an Aktionen zum Arbeitgebermarketing
1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1

HERAUSGEBER:

LEITUNG AMT FÜR INFORMATIONSTECHNIK UND DIGITALISIERUNG
Daniel Heymann

LEITUNG KOORDINIERUNGSGRUPPE VERWALTUNGSMODERNISIERUNG
Sabrina Schramm, Stephan Friedrich

INTERNE UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION
Alexandra Szlagowski

GESTALTUNG, SATZ UND LAYOUT
Thomas Lassen

BILDNACHWEISE

SEITE 8, 14, 18
Gerd Neumann, Medienzentrum der Stadt Wuppertal

SEITE 8, 18, 26
Antje Zeis-Loi, Medienzentrum der Stadt Wuppertal

SEITE 44, 45, 46
Siegersbusch Film, Jeuckens/Windus Gbr

SEITE 21, 23
Medienzentrum der Stadt Wuppertal

SEITE 41
adam121, stock.adobe.com

SEITE 5
hd-design, stock.adobe.com

SEITE 6
Pia Götz