



So war es früher ...



... und so soll es sein.

IT für Gemeinden: Bitte nur das Beste – aus einer Hand!

Die Administration einer Stadt oder Gemeinde hat vielfältige, komplexe Aufgaben. Dennoch will sie kundennah arbeiten, schnell und korrekt. Was braucht es? Eine IT, die alles kann. Und alles am besten aus einer Hand. Doch so etwas gibt es nicht. Oder vielleicht doch?

Sie ist Anlaufpunkt und Autorität zugleich, Kummerkasten und kommunaler Manager: die Verwaltung einer Stadt oder Gemeinde. Ihre Aufgaben sind für den Laien kaum zu überschauen. Diese Vielfalt schlägt sich auch in der IT nieder. Bei Hardware und Software herrscht an manchen Orten regelrechter Wildwuchs; ein Ärgernis, das muss nicht sein.

Dieser Beitrag liefert Antworten auf zwei Fragen: Wo stehen die Gemeinden in Sachen IT? Und wie sieht eine überzeugende Lösung für sie aus?

Ein Blick zurück

Erste IT-Lösungen für Städte und Gemeinden existieren seit den späten 1970-Jahren. Die Hardware ist teuer und wenig leistungsfähig, Software gibt es nur für die Kernaufgaben:

- Einwohner- und Stimmregister
- Steuern
- Energie und Gebühren
- Finanzbuchhaltung
- Lohn

Diese Software stammt meist von Unternehmen, die auch Hardware produzieren – NCR, IBM, Bull. Umfang und Tiefe der Funktionen sind bescheiden. Die Hersteller sind damals auch Dienstleister: Sie führen die Projekte ein, bieten Schulungen und Support, und falls nötig sorgen sie für die Datenmigration.

In den 1990-Jahren wird die Hardware erschwinglich. Und Windows etabliert sich als Standard für die Software.

Revolution in den Gemeinden

Die digitale Revolution erfasst auch die Städte und Gemeinden: Seit den 1990er-Jahren gibt es zunehmend Lösungen für weitere



Der Autor

Thomas Peterer, CEO, Innosolv

Bereiche der Administration – Sozialwesen, Schulen, Zivilschutz. In der Folgezeit erscheinen Programme für die digitale Archivierung von Dokumenten. Für Baugesuche, für Park- und Ordnungsbussen etc. Und für die Geschäftsverwaltung (Gever).

Zu neuartigen Produkten kommen neue Anbieter. Zunehmend drängen auch Lieferanten auf den Markt, die bisher die Privatwirtschaft versorgten, etwa in den Bereichen Finanzen und Lohn.

Die Gemeinden haben plötzlich die Qual der Wahl. Selbst für eine begrenzte Aufgabe, eine Detaillösung können sie zwischen mehreren Anbietern wählen. Im IT-Jargon heisst dieses Phänomen «Best of Breed», «Das Beste seiner Art». Ein Kunde sucht auf dem Markt für jede Frage einzeln die optimale Antwort. Die Gegenvariante wäre «Best of Suite»: Der Kunde wählt das Gesamtpaket von einem einzigen Hersteller.

Selbstkritische Sicht

Beide Varianten haben Vor- und Nachteile – man denke an Kosten und Service, an Schnittstellen, Performance und Releases. Wie zeigt sich das Problem der Varianten aus Sicht eines Softwareherstellers? Schaut er auf seinen Umsatz, gibt er «Best of Suite» den Vorrang. Doch selbstkritisch wird er sagen: Das Arbeitsfeld einer Gemeinde ist gross und komplex. Ein Hersteller allein kann nicht für jede Aufgabe das bestmögliche Werkzeug liefern.

Eine neue Art der Betreuung

Noch etwas hat sich in den letzten Jahren für Städte und Gemeinden verändert, zusammen mit der Technik – und zwar die Betreuung. IT-Partner der Verwaltungen sind oft nicht mehr die Hersteller, sondern spezialisierte Dienstleister. Während die Hersteller die Software weiterentwickeln, sorgen die Dienstleister für die reibungslose Betreuung. Sie machen Offerten und schliessen Verträge; sie führen die Projekte ein und schulen die Anwender; sie übernehmen Daten aus älteren Systemen und leisten Support.

Durch diese Arbeitsteilung – hier der Entwickler, dort der Dienstleister – profitiert eine Gemeinde: Über den Betreuer hat sie Zugriff auf die Produkte mehrerer Anbieter. Und ist sie mit der Betreuung nicht zufrieden, muss sie lediglich den Dienstleister wechseln.

Drei Trends

«Prognosen sind schwierig, besonders wenn sie die Zukunft betreffen», sagte ein kluger Mann. Beim IT-Markt für Gemeinden ist die Vorhersage jedoch einfach: Die Arbeitsteilung bei den Herstellern geht weiter – wie in der Baubranche oder in der Autoindustrie. Immer mehr Akteure sind an einer Leistung oder einem Produkt beteiligt. Auch in der IT.

Ein zweiter Trend: Lokale Installationen wird es künftig kaum noch geben. Anwendungen und Daten einer Verwaltung liegen eher in der Cloud eines Schweizer Rechenzentrums.

Der dritte Trend ist die «Vernetzung». Anwendungen innerhalb und ausserhalb der Verwaltung arbeiten immer enger zusammen. Mitarbeitende können von überall auf ihre Daten zugreifen. Und: Die Städte und Gemeinden werden ihre Kunden noch stärker in die Prozesse integrieren, so wie es zum Teil jetzt schon passiert, etwa bei Umzug, Steuererklärung, Verlängerung von Fristen. Auf diese Weise gewinnen die Mitarbeitenden der Verwaltung Zeit – Zeit, die sie für die Fragen der Bürger, für das persönliche Gespräch nutzen können.

Also doch: Alles aus einer Hand

Wir sehen: Die Interaktion zwischen Verwaltung und Bürgern sowie zwischen verschiedenen Systemen der Verwaltungen wird stärker, tiefer, umfassender. Auf diese Entwicklung sind die Gemeinden am besten vorbereitet, wenn sie für jedes Problem und jede Anforderung die darauf spezialisierte Lösung wählen.

Eine Schlüsselrolle wird in der Zukunft der engagierte Dienstleister spielen, kompetent und kundennah. Er bündelt für «seine» Städte und Gemeinden das passende Paket. So kommt am Ende doch alles aus einer Hand.

Anzeige

Mit Digital Skills zum Erfolg

Die Digitalisierung zwingt Unternehmen zur Transformation – von der Strategie über die Prozesse bis hin zur Kultur. Zentral für diesen Wandel sind die digitalen Kompetenzen der Mitarbeitenden. Denn es sind Menschen, die Unternehmen erfolgreich machen.

Mit unseren Weiterbildungen unterstützen wir Sie im Unternehmen dabei, Ihre Mitarbeitenden weiterzuentwickeln und sie produktiver zu machen, damit sie Innovationen vorantreiben können.

Welche Skills sind gefragt? Bleiben Sie up to date!

www.digicomp.ch/skills



DIGICOMP

Ihr Partner für betriebliche Weiterbildung

☎ 044 447 21 21, info@digicomp.ch, www.digicomp.ch