

Interview

Die Aufholjagd starten

[12.05.2020] Kommunen und Behörden haben in kurzer Zeit einen erfolgreichen Krisenbetrieb etabliert, sagt SAP-Manager Julian Preto im Interview. Allerdings zeigt sich auch der Nachholbedarf bei der Digitalisierung im Vergleich zur Wirtschaft.

Herr Preto, die Corona-Krise zeigt, wie wichtig digitale Services der öffentlichen Hand sind – oder wären. Sorgt das Virus nun für zusätzlichen Schub bei der Digitalisierung von Ämtern und Behörden?

Die öffentliche Verwaltung hat es innerhalb kurzer Zeit geschafft, durch Pragmatismus und persönliches Engagement der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen einen Betrieb zu realisieren, der für zumindest eine Übergangszeit erfolgreich ist. Man kann aber klar den Aufholbedarf beobachten, der im Vergleich zu Wirtschaftsunternehmen besteht. Dieser Bedarf wirkt sich in zwei Richtungen aus – nach innen und nach außen. Mitarbeiter in das Homeoffice zu schicken ist auch bei den Bürotätigkeiten nicht so einfach. Viele relevante Informationen und Prozesse sind noch papiergebunden. Elektronische Akten existieren in weiten Teilen nicht, und die dazugehörigen Tätigkeiten können nicht durchgängig digital abgewickelt werden. Das schmerzt vor allem in Zeiten wie diesen, in denen man Mitarbeiter nach Möglichkeit von zu Hause aus arbeiten lassen möchte. Nach außen – hin zu Bürger und Wirtschaft – fehlen intuitive und moderne Zugänge zu Verwaltungsservices. Was man zuvor auf dem Amt erledigt hat, sollte nun vollkommen digital abgewickelt werden können. So verlangen es auch die Bürger. Das ist nicht nur nachhaltig, sondern auch sicher und führt zu Effizienzgewinnen und einer gesteigerten Zufriedenheit der Bürger. Ich bin zuversichtlich, dass wir gestärkt aus der Krise hervorgehen werden und ein noch stärkerer Fokus auf diese Themen gelegt wird.

An welchen IT-Projekten zur Bewältigung der Corona-Krise ist SAP beteiligt, was wurde bereits entwickelt?

Startschuss der zahlreichen Projekte war Mitte März 2020. Für das Auswärtige Amt baute SAP in einer Nacht und einem Tag eine Lösung auf Basis der SAP Cloud Platform, um bei Rückholaktionen von deutschen Bürgern im Ausland zu unterstützen. Daneben haben wir bei der Entwicklung einer App für Gesundheitsämter zur Ermittlung der Kontaktpersonen von Infizierten beigetragen, welche künftig auch bei allen weiteren meldepflichtigen Infektionen genutzt werden kann. Um die Flut an Anträgen zu bewältigen, hat SAP für die Investitions- und Förderbank Hamburg innerhalb kürzester Zeit und unter großem personellen Einsatz ein digitales Antragsverfahren entwickelt ([wir berichteten](#)). Auch im Bereich der Koordinierung dringend benötigter Krankenhausbetten wurde eine Lösung mit SAP entwickelt. In Echtzeit haben die Ärztinnen und Ärzte mittels einer Software den Überblick, wo im Rhein-Neckar-Kreis und der Stadt Heidelberg welche Kapazitäten vorhanden sind und in welchem Krankenhaus ein Patient schnell und bestmöglich versorgt werden kann. Viele dieser Projekte wurden mithilfe von SAP-Cloud-Anwendungen und -Technologien realisiert, was einer der Erfolgsfaktoren beispielsweise in Bezug auf die notwendige Reaktionsgeschwindigkeit darstellte. Daneben engagiert sich SAP auch bei der Umsetzung der von der Bundesregierung geplanten Corona-Tracing-App.

„Wir bieten Workshop-Formate an, um in einer kreativen Umgebung kundenindividuelle und passende Lösungsansätze zusammenzutragen.“

SAP bietet aktuell eine Webinar-Serie „Digitalisierung und Krisen-Management“ für Länder und

Kommunen an. Worum geht es in dem Online-Seminar?

Die Serie fokussiert konkret die Digitalisierungsbedarfe von Landes- und Kommunalverwaltungen. Wir zeigen unseren Kunden, wo sie mit SAP ansetzen können, um die Digitalisierung voranzutreiben. Zudem sehen wir im Bereich des Krisen-Managements den Bedarf an Steuerungssystemen – sowohl in der akuten Phase als auch darüber hinaus, um getroffene Maßnahmen auf ihre Wirkung zu prüfen und Informationen zur Nachsteuerung bereitzustellen.

Welche SAP-Lösungen und -Anwendungsfälle werden vorgestellt?

In der Webinar-Serie positionieren wir branchenspezifische Komponenten unseres Portfolios wie beispielsweise SAP S/4HANA, das weitreichend Ende-zu-Ende-Prozesse abdeckt, SAP-Lösungen zur Umsetzung eines modernen Infrastruktur- und Immobilien-Managements, Lösungen für ein modernes Personal-Management, innovative Analyse- und Steuerungswerkzeuge mit SAP Analytics sowie Experience Management mit SAP qualtrics, um vor allem in der Krise Erfahrungsinformationen der Bürger und Mitarbeiter in die Entscheidungsprozesse einfließen zu lassen.

Können die SAP-Experten den Behörden und Kommunen auch konkrete Hilfestellungen geben?

Definitiv. Wir bieten unter anderem Workshop-Formate an, um in einer kreativen Umgebung kundenindividuelle Herausforderungen und passende Lösungsansätze zusammenzutragen. Daraus entstehen spezifische Roadmaps, Konzepte und Prototypen. Hierfür haben wir Experten, die sowohl die spezifischen Anforderungen der öffentlichen Verwaltung verstehen als auch die Möglichkeiten mit SAP umfangreich darlegen können. Daneben existiert ein umfangreiches Ökosystem an Partnern sowie die SAP-eigene Beratung, die Kunden in verschiedensten Belangen bezogen auf SAP-Projekte unterstützen können.

In einem Webinar geht es um Ansätze für smarte Städte. Welche Szenarien und Lösungen werden vorgestellt?

In dem Webinar stellen wir drei Schwerpunkte heraus. In „Menschen in den Mittelpunkt stellen“ zeigen wir auf, wie Verwaltungskontakte an den Bedürfnissen der Menschen ausgerichtet werden können. Angefangen bei einem Experience Management, das die Interessenlage der Kunden berücksichtigt bis hin zur Nutzung künstlicher Intelligenz an konkreten Kundenbeispielen. Im Schwerpunkt „Kommunale Infrastrukturen besser verwalten – Auf dem Weg zu den digitalen Zwillingen“ geht es um Beispiele aus den Bereichen Abfallwirtschaft und Instandhaltung. Wir geben weiterhin Einblick in eine Plattformlösung, die basierend auf der Bauwerksdatenmodellierung – Stichwort Building Information Modeling – ein Lifecycle Management von Großprojekten unterstützt. Abschließend thematisieren wir das Handlungsfeld Datenplattform. Das Fundament hierfür bildet SAP Data Intelligence. Es geht um offene und modulare Architekturen. Wir zeigen auf, wie mit Open Source ein gemeinsames Datenökosystem gebildet werden kann.

Welchen Einfluss hat die derzeitige Situation auf die Kommunikation mit den Kunden aus dem Public Sector?

Die Interaktion mit unseren Kunden läuft momentan virtuell ab. Neben einfachen Telefonaten finden eine Vielzahl von Websessions statt, in denen wir neben dem Einbezug von Webcams auch die Möglichkeit haben, Präsentationen und Lösungen zu demonstrieren. Zusätzlich planen wir viele Veranstaltungen wie Kundentage oder auch Workshops direkt als virtuelle Formate. Hierbei versuchen wir, die Inhalte nicht einfach eins zu eins wie in einem Vor-Ort-Termin umzusetzen. Wir verteilen Inhalte in kleinere Pakete und

versuchen Medien zu wechseln, um die Interaktion so spannend und vielseitig wie möglich zu gestalten.

Welche Produkte werden aus Ihrer Sicht nach der Krise besonders nachgefragt?

Wir sehen vor allem die Möglichkeit, unsere Kunden in der öffentlichen Verwaltung mit SAP-Lösungen dabei zu unterstützen, weiter zu digitalisieren und zu automatisieren. Im Bereich Digitalisierung bieten wir eine Vielzahl an Lösungen für zahlreiche Prozessbereiche an: Finanzwesen, Infrastruktur- und Immobilien-Management, Reise-Management, Personalwesen – die komplette Aufzählung würde den Rahmen des Interviews sprengen. Für die Automatisierung bringen wir unser Technologie-Portfolio ein. Unsere Plattform ermöglicht einerseits mittels eingebauter Intelligenz die Automatisierung von Prozessen mittels maschinellen Lernens, andererseits bietet sie eine Reihe von Werkzeugen, um auf derselben Basis ganz neue Wege zu gehen. Kurz gesagt: SAP ist in der Lage, die komplette Bandbreite mit allen daraus resultierenden Vorteilen abzudecken.

()

Zur SAP-Webinar-Serie „Digitalisierung und Krisen-Management“

Stichwörter: IT-Infrastruktur, SAP, Digitalisierung, Krisenmanagement