

## Schritte zur digitalen Verwaltung

**[08.07.2024] Auf dem Weg zur effizienten und bürgerfreundlichen Verwaltung wurde schon einiges erreicht, dennoch liegen die im Onlinezugangsgesetz gesteckten Ziele noch in der Ferne. Das Technologie- und IT-Unternehmen Dell hat Vorschläge, wie sich das ändern ließe.**

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung macht Fortschritte, aber nach wie vor gibt es deutlichen Nachholbedarf bei den digitalen Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen. Knapp 160 Verwaltungsleistungen seien derzeit online verfügbar. Damit sei „man noch ein ganzes Stück von dem im Onlinezugangsgesetz (OZG) ausgegebenen Ziel entfernt“, konstatiert das IT-Unternehmen [Dell Technologies](#) und schlägt eine Reihe konkreter Maßnahmen vor, um dies – auch unter Nutzung der Möglichkeiten von Künstlicher Intelligenz und GenAI – zu ändern.

- **Organisatorische Silos aufbrechen:** Enge Zuständigkeiten und über Jahrzehnte gewachsene Strukturen haben dazu geführt, dass Behörden und Fachbereiche häufig isoliert voneinander arbeiten. Workshops mit Vertretern aller Bereiche inklusive der IT könnten einen ersten Schritt darstellen, um solche Silos aufzubrechen und Visionen und Ziele für eine moderne öffentliche Verwaltung zu entwickeln. Auf dieser Basis können dann interdisziplinäre Teams aufgebaut werden, die einzelne Initiativen oder Services abteilungsübergreifend umsetzen.
- **Technische Standards schaffen:** Stark fragmentierte IT-Landschaften mit unverbundenen oder inkompatiblen Systemen und Fachanwendungen erschweren es, Prozesse durchgängig zu digitalisieren. Behörden benötigen daher dringend einheitliche digitale Infrastrukturen und Plattformen mit offenen Standards und Schnittstellen.
- **Betriebsmodelle für IT modernisieren:** Moderne Systeme und Plattformen ermöglichen eine dienstleistungsorientierte IT, die nahtlos skaliert und Services wie Speicher, eine virtuelle Maschine oder einen Container schnell bereitstellen kann – so, wie es auch von der Cloud bekannt ist. Es kann sinnvoll sein, mit dem Hosting kommunale Rechenzentren, Landesrechenzentren oder die Rechenzentren lokaler IT-Dienstleister zu beauftragen. Solche Multicloud-Ansätze entlasten die IT-Teams und sind oft auch kostengünstiger und nachhaltiger, da große Infrastrukturen viel effizienter betrieben werden können als kleine.
- **Prozesse erst optimieren, dann digitalisieren:** Der hohe Digitalisierungsdruck auf Behörden resultiert in neuen Portalen, über die Bürger und Behörden ihre Anträge online einreichen können. Hinter den digitalen Front Ends stehen aber oft noch analoge Prozesse wie zuvor. Um Bearbeitungszeiten zu verkürzen und den Mitarbeitern die Arbeit zu erleichtern, müssen Behörden ihre Prozesse ganzheitlich betrachten und optimieren, bevor sie deren Digitalisierung angehen.
- **Die Chancen von KI nutzen:** KI kann dazu beitragen, die öffentliche Verwaltung bürgerfreundlicher und effizienter zu machen. Dell Technologies nennt als

Einsatzmöglichkeiten etwa Chat- und Sprachbots, die beim Ausfüllen von Anträgen unterstützen und Fragen beantworten; Texterkennung, die bei der Digitalisierung von Papierdokumenten unterstützt sowie Bots, die innerhalb von Fachanwendungen zahlreiche Aufgaben übernehmen können – etwa Daten aufbereiten, Dokumente passend weiterleiten und sogar Handlungsoptionen empfehlen.

- **Resilienz gegen Cyber-Attacken stärken:** Einen Grund für erfolgreiche (Ransomware-)Attacken auf Behörden sieht Dell in der Konzentration auf die klassische Bedrohungsabwehr. Sei diese einmal von den Angreifern überwunden, fehle es an Tools und Prozessen, um größere Schäden zu verhindern und Systeme und Daten schnell wiederherzustellen. Ein größerer Fokus auf Cyber-Resilienz, wie ihn auch die NIS2-Richtlinie der EU vorschreibt, ist nach Einschätzung von Dell dringend notwendig, um Daten zu schützen und die Verfügbarkeit der Verwaltungsdienste zu erhöhen. Neben der Umsetzung von Zero-Trust-Prinzipien und erprobten Notfallplänen stärken auch moderne Data-Protection-Lösungen mit unveränderlichen Speichern und Datentresoren die Resilienz. Diese sorgen dafür, dass – anders als mit herkömmlichen Backup-Lösungen – nach einer Attacke überhaupt Daten zum Wiederherstellen vorhanden sind.
- **Mitarbeiter einbeziehen:** Durch neue Prozesse und digitale Anwendungen verändern sich auch die Aufgaben von Mitarbeitern in der öffentlichen Verwaltung. Damit die neuen Werkzeuge optimal zu ihren Anforderungen im Arbeitsalltag passen und nach der Einführung angenommen werden, ist es notwendig, die Mitarbeiter von Anfang an in die Digitalisierungsvorhaben einzubeziehen. Überdies benötigen sie Schulungen zu Tools und dem sicheren Umgang mit Daten.

Die Verwaltungsdigitalisierung sei eine große, aber keine unlösbare Aufgabe, so Dell Technologies.

„Behörden benötigen zunächst einheitliche Systeme und Plattformen, die sich mit geringem Aufwand verwalten lassen und reibungslose Datenflüsse in Ende-zu-Ende-Prozessen ermöglichen“, sagt Dennis Wloch, PreSales Manager Public Sector bei Dell Technologies in Deutschland. Darüber hinaus sei es angesichts des Mangels an IT-Fachkräften, knapper Budgets und steigender Sicherheitsanforderungen sinnvoll, nicht alle Systeme und Anwendungen selbst zu betreiben, sondern die zentralen Rechenzentren von Ländern, kommunalen Dienstleistern oder vertrauenswürdigen Service-Providern zu nutzen. KI könne dann die Basis für völlig neue Services darstellen, etwa für die Automatisierung von Verwaltungsvorgängen und die Unterstützung von Behördenmitarbeitern bei komplexen Entscheidungen. Dadurch könnte die öffentliche Verwaltung insgesamt deutlich effizienter und bürgerfreundlicher werden.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Dell Technologies, KI, künstliche Intelligenz