

Einblicke in innovative Ansätze und Lösungen bei der Digitalen Transformation



Agenda

Strategische und konzeptionelle Arbeit

Grundlagenarbeit

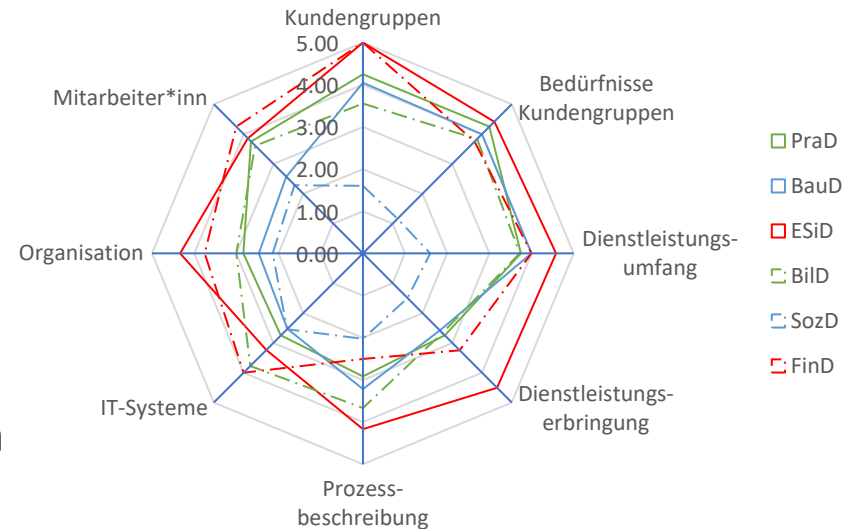
Operative Umsetzung

Ausblick und Fazit

Ausgangslage

- Interessierte und motivierte Mitarbeitende,
- der Begriff «Digitale Transformation» wurde sehr unterschiedlich interpretiert,
- es herrschte mehrheitlich eine funktionale Sicht und Arbeitsweise vor und
- die Applikationslandschaft erwies sich als sehr heterogen.

Digitale Reife Stadt Burgdorf



Gemeinsames Verständnis

Die Digitale Transformation ist ein **Transfer der öffentlichen Verwaltung** mit klassischen Geschäftsmodellen hin zu einer Verwaltung mit **digitalen Geschäftsmodellen**.

Die Aufgaben und Leistungen werden neu mit **digitalen Produkten und Dienstleistungen** erbracht.

Damit einhergehend sind **Änderungen bei den Prozessen**, der **Organisation** und der **Kultur** der Verwaltung erforderlich.

Digitale Transformation wird nicht von der Technik selbst ausgelöst, sondern es steht immer die **kundenzentrierte Lösung** eines Problems oder einer neuen Anforderung **im Mittelpunkt**.

Strategische Ziele (Auszug)



Umfeld

- Interaktion mit dem Bürger verstärken und ihn digital begleiten
- Minimierung der manuellen Dateneingaben für Bürger und Unternehmen.



Mensch

- Die Mitarbeitenden befähigen, digitale Technologien anzuwenden, Arbeitsprozesse zu gestalten, Innovationen zu adaptieren und flexibel mit Veränderungen umzugehen
- Die Mitarbeitenden anleiten, in „end-to-end“ Prozessen zu denken und ihren Beitrag als Teammitglied zu leisten



Organisation

- Durchgängig digitale Dienstleistungsprozesse gestalten, dokumentieren und für alle transparent darstellen (externe wie auch interne DL).
- Den mobilen Zugriff auf die Daten und deren Bearbeitung für alle Mitarbeitenden bis 2024 sicherstellen.
- Rechtliche Rahmenbedingungen für die Digitale Transformation auf Gemeindeebene zeitnah gestalten



Technik IT-Architektur

- Bestehende Applikationsarchitektur innerhalb der nächsten zwei Jahre bereinigen und optimieren (Systeme optimal ausschöpfen, verknüpfen und Systemvielfalt so weit möglich reduzieren; Insellösungen nur wo zwingend nötig.).

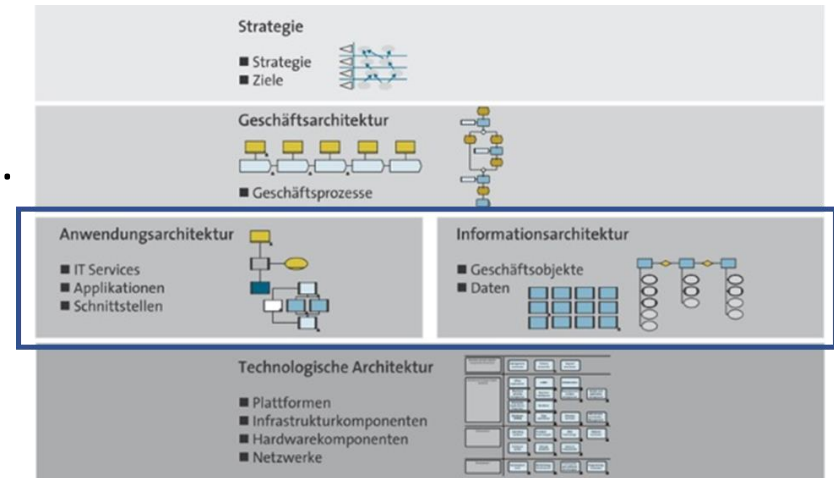
Anwendungs- und Informationsarchitektur

Herausforderung

- Über die Jahre gewachsene IT-Infrastruktur mit über 120 Applikationen.
- Es existieren viele Insellösungen und kaum Schnittstellen.

Lösungsansatz

- Re-Design der Kernapplikationen.
- Konzeption und Aufbau einer standardisierten Anwendungs- und Informationsarchitektur.



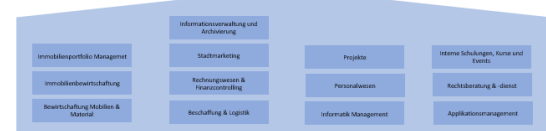
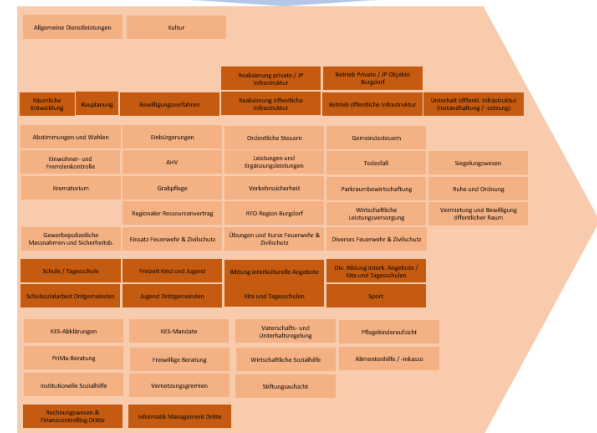
Prozessmanagement

Herausforderung

- Funktionale Sicht- und Arbeitsweise.
- Fehlende Gesamtsicht über den Umfang und die Zusammenhänge der Arbeitsabläufe.

Lösungsansatz

- Erarbeiten einer Prozesslandkarte und -liste (top down).
- Evaluieren und Einführung einer geeigneten Prozessmanagement Software.



Ziele Einführung BPM

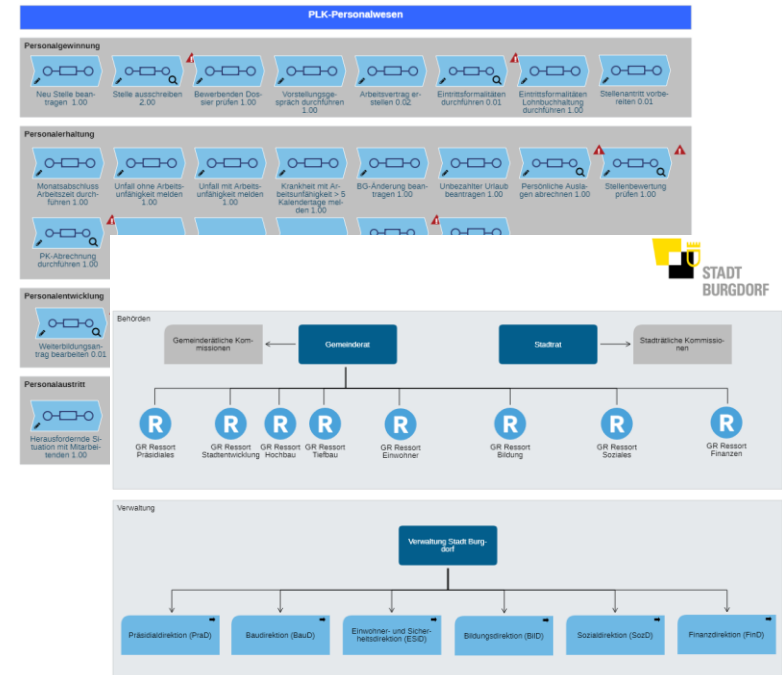
- Einführen eines einheitlichen und directionsübergreifenden Prozessmanagements.
- Erarbeiten von Grundlagen für die digitale Transformation von Prozessen.
- Erfüllen der gesetzlichen Grundlagen (z.B. Gemeindeverordnung und Verordnung über den Finanzhaushalt der Gemeinden).
- Aufbau eines Schulungs- und Informationswerkzeuges für (neue) Mitarbeitende.
- Unterstützen des Change-Managements.



Einführung ADONIS

Pilotprojekt HR-Prozesse

- Alle Mitarbeitenden sind involviert resp. betroffen.
- Alle Mitarbeitenden durchliefen den einen oder anderen Prozess bereits, wenn auch unbewusst.
- Erhoben wurden Prozesse, Organigramme, IKS und RM, Produktgruppen und Produkte, IT-Systemlandschaft, Kennzahlen, etc. → Abbildung des Verwaltungsmodells von Burgdorf.



Kriterien für die Priorisierung

Prozesse welche:

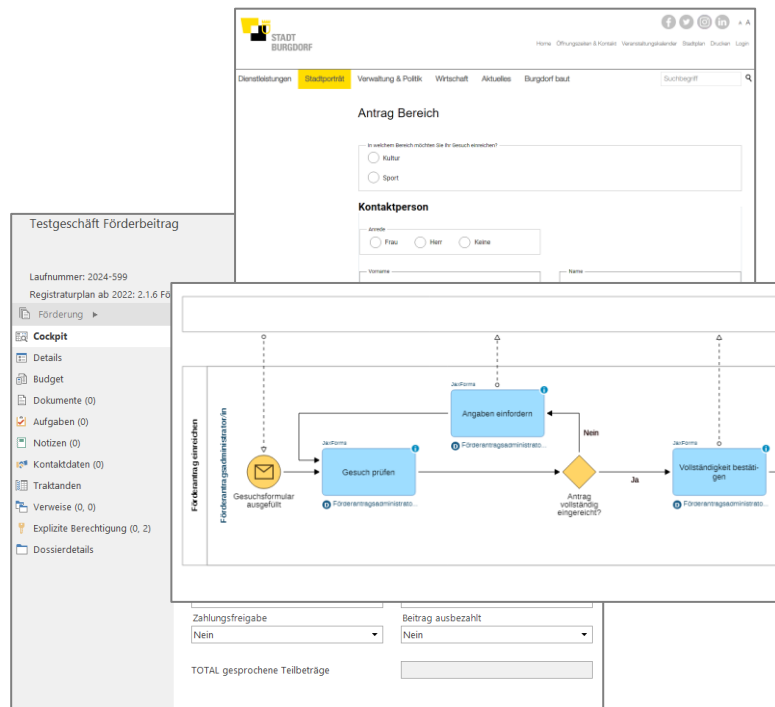
- über eine hohe Ausführungshäufigkeit verfügen,
- eine grosse Anzahl an Schnittstellen aufweisen,
- directionsübergreifend ablaufen,
- eine hohe Dringlichkeit aufweisen (rechtlich, Dienstleistung) oder
- einen hohen administrativen Aufwand mit sich bringen.



Digitale Transformation der Prozesse

PoC mit Förderbeitragsprozess

- Mehrere ähnliche Prozesse wurden vereinheitlicht und zusammengelegt.
- Antrag wird über Dienstleistungsportal erfasst.
- Workflow mit Schnittstellen zu zwei Kernapplikationen.
- Weblösung für die Traktandierung und Durchführung der Sitzungen.



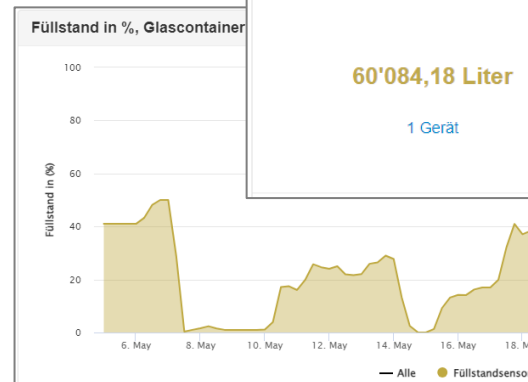
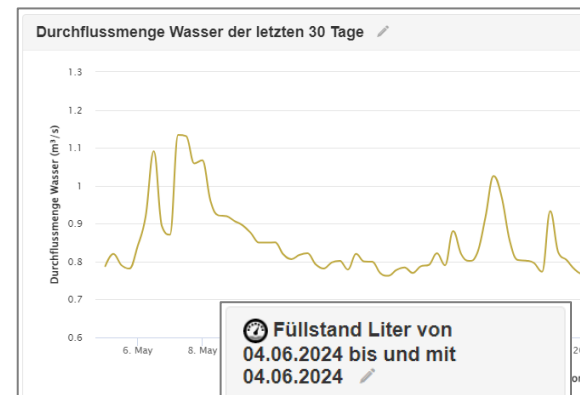
Betrieb IoT-Plattform

Herausforderung

- Vielfalt an IoT-Anwendungen unterschiedlicher Anbieter.
- Fehlende Kompatibilität und Zugriff auf Messdaten.

Lösungsansatz

- Betrieb einer eigenen IoT-Plattform.
 - Entwickeln bedarfsgerechter Lösungen.
 - Aufbau eines eigenen LoRaWAN Netzes
- Datenhoheit und –nutzen bleiben in der Stadt.



Abfallentsorgung

Herausforderung

- Zunehmender Einsatz von Unterflurcontainern.
- Fehlender Überblick über Füllverhalten / -stand.

Lösungsansatz

- Bestückung der UFC mit Sensoren.
- Hochrechnung der Dauer bis max. Füllstand.
- Routenoptimierte Leerung der Container.
- Effizienter Einsatz der Müllfahrzeuge → freie Containerkapazitäten für Abfallentsorgung.



Weiteres Vorgehen

- Priorisierte Prozesse erfassen, optimieren, digital transformieren und einführen (z.B. Bildungs- und Sportangebote, Wohnsitzbestätigung, Beschaffung oder Debitorenprozess).
- Systemarchitektur weiter ausbauen (Digitaler Posteingang, digitale Unterschrift, DMS, digitales Archiv).
- Aufbau eines Dienstleistungsportal im Intranet und auf der Webseite (Customer Journey).



Fazit

- Die Entwicklung und der Aufbau einer standardisierten Systemarchitektur erwies sich als äusserst aufwendig und komplex.
- Die digitale Transformation eines Prozesses greift in unerwartet viele Bereiche der Verwaltung ein.
- Die digitale Transformation ist ein fortlaufender Prozess (erstmalige Erfassung, dann laufende Überarbeitung und Erweiterung).
- Die digitale Transformation steht und fällt mit dem Willen der Organisation zur Veränderung (Change-Management).

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Bei der digitalen Transformation handelt sich um einen von Menschen gemachten Wandel. Ein Wandel, der zwar gewaltig ist, aber auch mitgestaltet werden kann – von jedem.