

**Customer Competence Center (CCC)
für Dokumentenmanagement (DMS)
und Vorgangsbearbeitung (VBS)**

CCC DMS/VBS



Überführung der Großprojekte eAkte und RIS nach dem Projektende im Dezember 2017 in eine feste Organisationseinheit als Customer Competence Center mit Schaffung der formalen Voraussetzungen zum Stellenplan 2018/2019

Inhaltsverzeichnis

1	Hintergrund zur Implementierung eines Customer Competence Center “Dokumentenmanagementsystem und Vorgangsbearbeitung“ (CCC DMS und VBS) bei der LH Wiesbaden	3
2	Ziele und Aufgaben eines Customer Competence Center “Dokumentenmanagementsystem und Vorgangsbearbeitung“ (CCC DMS und VBS) bei der LH Wiesbaden	4
3	Zu betreuende Verfahren und Infrastrukturkomponenten des CCC DMS/VBS	6
4	Aufbauorganisation des CCC DMS/VBS	9
5	Systemarchitekturen (technischer Auszug – exemplarisch)	10
6	Raum für Notizen	12

1 Hintergrund zur Implementierung eines Customer Competence Center “Dokumentenmanagementsystem und Vorgangsbearbeitung“ (CCC DMS und VBS) bei der LH Wiesbaden

Die hessische Landeshauptstadt Wiesbaden realisiert seit dem Jahr 2010 sukzessive die Implementierung einer elektronischen Aktenführung auf Basis von serviceorientierten Architekturen. Die Vorgehensweise und die erreichten Ergebnisse sind auf Basis einer durchgeführten externen Evaluierung durch die Firma IMTB Berlin als national hervorzuhebendes Best-Practice-Projekt zu bewerten. Auf den Evaluationsbericht und die hierzu ergangenen Beschlüsse der politischen Gremien (vgl. SV 17-V-20-0010) wird entsprechend verwiesen.

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Produktivbetriebs ab dem Jahre 2018 (nach dem Projektende im Dezember 2017) für ca.

- 1.100 eAkten-Anwender aus den LHW-Fachbereichen
- 1.400 WinKoSi-Anwender aus der gesamten LHW
- 400 PIWi-Anwender aus dem Kreis der ehrenamtlichen Mandatsträger aus Stadtverordnetenversammlung und Ortsbeiräten sowie
- politisch interessierten PIWi-Anwendern aus Bürgerschaft, Unternehmungen oder Medien

sowie für bis zu

- 3.000 VORMAT-Anwendern aus der gesamten Stadtverwaltung Wiesbaden

muss die LHW die erzielten Ergebnisse nachhaltig sichern und in einen dauerhaften Regelbetrieb in Form einer Organisationseinheit als Customer Competence Center “Dokumentenmanagementsystem und Vorgangsbearbeitung“ (CCC DMS und VBS) ab dem Jahr 2018 überführen und institutionalisieren. Dies erfolgt mit der Schaffung der formalen Voraussetzungen zum Stellenplan 2018/2019.

2 Ziele und Aufgaben eines Customer Competence Center “Dokumentenmanagementsystem und Vorgangsbearbeitung“ (CCC DMS und VBS) bei der LH Wiesbaden

Die wesentlichen **Ziele** eines solchen CCC sind u. a.

- die nachhaltige Reduzierung der Abhängigkeiten von Externen durch
 - o Aufbau/Sicherung verwaltungsinterner Kompetenz
 - o Reduzierung externer Projekt- und Betriebskosten
 - o Sicherstellung gesamtstädtischer Interoperabilität
- Förderung von gesamtstädtischen Standardisierungen bei Arbeitsprozessen und Dokumentenflüssen durch
 - o Nähe zum Standard-Dokumentenmanagementsystem
 - o Wahrung der Einheitlichkeit, soweit möglich
 - o Gewährleistung der Zukunftsfähigkeit
- Effiziente und effektive Einführung der elektronischen Aktenführung durch
 - o Schaffung von Akzeptanz
 - o Flächendeckende Nutzung
 - o Ressortübergreifendem Wissenstransfer
 - o Optimierung der Softwarequalität und -usability
 - o Beschleunigung der Abläufe
 - o Reduzierung von internen Projektkosten

Die wesentlichen **Aufgaben** eines solchen CCC sind u. a.

- die nachhaltige Unterstützung des IT-Managements durch
 - o Beratung bei Grundsatzentscheidungen
 - o Operative und strategische Steuerung
 - o Professionelles Projektcontrolling
 - o Erarbeiten von konzeptionellen und inhaltlichen Rahmenvorgaben
 - o Projektmanagement und -durchführung
- Beratung und Unterstützung der Organisationseinheiten, Mandatsträger sowie Bürger (z. B. beim Ratsinformationssystem) durch
 - o Bereitstellung von Arbeitshilfen und Konzepten
 - o Beratung und Unterstützung bei Projektdurchführung
 - o Durchführung von Informationsveranstaltungen und Workshops
 - o Unterstützung bei der Erstellung von Konzepten und Spezifikationen
 - o Vertragsangelegenheiten, Vertragsverhandlungen, Vertragsprüfungen

- Anwenderschulung durch
 - o Durchführung von Schulungsmaßnahmen
 - o Erarbeitung und Bereitstellung von Schulungsunterlagen
 - o Schulungsmanagement
 - o Konfiguration und Bereitstellung der Schulungssysteme

- Fachliches Change Management und Weiterentwicklungen von Software durch
 - o Abwicklung des fachlichen Change Managements
 - o Bewertung und Freigabe fachlicher Änderungen
 - o Qualitätssicherung und Testmanagement

- Zentraler Benutzersupport (User-Helpdesk und 2nd Level Support) durch
 - o Betrieb des Service-Desks für den 2nd Level Support
 - o Durchführung des 2nd Level Supports
 - o Koordination des fachlichen und vertraglichen 1st und 3rd Level Supports

- Information und Projektmarketing durch
 - o Konzeption, Weiterentwicklung und Pflege der Supportinstrumente wie eRoom, JIRA, etc.
 - o Erstellung und Versand von Newslettern
 - o Durchführung/Mitwirkung bei regionalen/überregionalen Fachveranstaltungen

Wesentlich ist hier zu ergänzen, dass ein CCC "Dokumentenmanagementsystem und Vorgangsbearbeitung" im Gegensatz zu einem fachlich ausgeprägten CCC wie bspw. Finanz-CCC oder Personal-CCC nicht primär fachlich aufgestellt sein muss, sondern darüber hinaus auch zusätzlich wesentliche infrastrukturelle Aufgaben für die gesamte Verwaltungsorganisation erbringen sowie kontinuierlich sicherstellen muss. Sind diese Rahmenbedingungen nicht nachhaltig vorhanden, wird der tägliche Produktivbetrieb von bis zu 3.000 städtischen Usern nicht gewährleistet.

3 Zu betreuende Verfahren und Infrastrukturkomponenten des CCC DMS/VBS

In einem CCC „Dokumentenmanagementsystem und Vorgangsbearbeitung“ werden nachfolgende Applikationen/Infrastrukturen für bis zu 3.000 städtische Anwender zur Verfügung gestellt und jeweils wie folgt genutzt:

Bezeichnung/ Name	Applikation (A)/ Infrastruktur (I)	jeweilige Useranzahl, ca.	Anmerkung
fav2wi	(A) - eAkte (intern)	1.100 User*	./.
WinKoSi	(A) - Ratsinformations- system (intern)	1.400 User	Intranetanwendung für Verwaltung
PIWi/ Mandatsträger	(A) - Ratsinformations- system (extern)	400 User	Extranetanwendung für Stv. und OBR
PIWi/ Öffentlichkeit	(A) - Ratsinformations- system (extern)	bis zu 27.500 User aus Bürgerschaft, Medien, etc.	Empirische kalk. Annahme: ca. 10 % von 275.000 Einwohnern
VORMAT	(A) - Vorlagenmanage- mentsystem LHW (intern)	bis zu 3.000 User aus der Gesamtverwaltung	./.
Schnittstellen der angebun- denen Fach- anwendungen an eAkte	(A) - z. B. OPEN PROSOZ, JUMBO, KDO, SAP, PROSOZ 14+, GES- KA, phinAVV, etc. (intern)	ca. 800 User*	Betreuung der Schnittstellen sowie der integrierten Fachverfahren
eRoom	(A) - Portalzugang für alle o. g. Verfahren (intern)	ca. 3.000 User	./.
JIRA	(A) - Trouble-Ticket- System (intern/extern)	ca. 3.000 User	./.
Confluence	(A) - FAQ/Glossar, etc. (intern/extern)	ca. 3.000 User	./.
eAkte App	(A) - eAkte (intern/ extern)	ca. 300 User	kalk. Annahme: ca. 30 % von 1.100 Usern im Außendienst (BSA, Vollstreckung, etc.)
Citrix - Standard	(I) - Sicherstellung und Betreuung der virtualisierten Umgebung	ca. 3.000 User	
Citrix - Mobility	(I) - Sicherstellung und Betreuung von mobilen Zugängen	ca. 300 User	kalk. Annahme: ca. 10 % von 3.000 Usern
Citrix - DMZ	(I) - Sicherstellung und Betreuung der demilitarisierten Zone	ca. 500 User	kalk. Annahme: geschätzte Zahl aus Anwendern eAkte und RIS
Scannen	(I) - Sicherstellung und Betreuung gesamten Scaninfrastruktur	ca. 1.100 User	Zentrale Scanner und Smartscannen vor Ort

Gerade das Wiesbadener Projekt eAkte im Bereich Dokumentenmanagement und Vorgangsbearbeitung gilt national bzgl. der innovativen Projektmethodik, der ganzheitlichen Vorgehensweise und der erreichten Ergebnisse als Vorzeigeprojekt und rückte bereits international (z. B. auf Großveranstaltungen in Österreich, Schweiz oder Spanien) in den Fokus (vgl. auch Sitzungsvorlage "Evaluierungsbericht über das Projekt eAkte - "17-V-20-0010"). Insofern stehen für die Personalbemessung keine klassischen Möglichkeiten zur Verfügung, Ergebnisse aus interkommunalen Erfahrungsaustauschen oder Vergleichsringen bzw. Personal- oder Fallzahlschlüssel aus anderen Gebietskörperschaften (Bund, Land oder Kommunen) bzw. Verbänden wie die KGST heranzuziehen.

Ausgehend von der vorliegenden externen Empfehlung der Firma IMTB, der aktuell in den Großprojekten vorhandenen Personalressourcen von 16 Vollzeitäquivalenten (VZÄ) sowie des sukzessiven weiteren Anstiegs der Anwenderzahlen in den einzelnen Applikationen werden mit dem Stellenplan 2018/2019 für die Einrichtung eines CCC DMS/VBS mindestens 17 VZÄ benötigt. Diese Personalressourcen sichern den täglichen Dienstbetrieb für insgesamt mehr als 3.000 Anwenderinnen und Anwender aus städtischen Organisationseinheiten mit einer elektronischen Aktenführung (z. B. Fachbereiche wie Steuern, Buchhaltung, Vollstreckung, SGB II, SGB XII, Betreuungsbehörde, Bezirkssozialarbeit, Unterhaltsvorschuss) oder dem Einsatz des städtischen Ratsinformationssystems (z. B. für ehrenamtliche Mandatsträger aus Stadtverordnetenversammlung und Ortsbeiräten oder Mitarbeiter/-innen aus Dezernaten, Fraktionen, Querschnittsämtern, Fachämtern, städtische Gesellschaften, Presse und Bürgerinnen und Bürger) einschließlich des Betriebs der zugehörigen notwendigen komplexen technologischen Infrastruktur dauerhaft und stellen die Leistungsfähigkeit städtischer Dienstleistungen nachhaltig sicher.

Geplant ist folgende stufenweise Vorgehensweise bei dem Auf- und Ausbau des CCC DMS/VBS in 2018/2019:

2018: Besetzung von (12 Vollzeitäquivalenten/VZÄ)

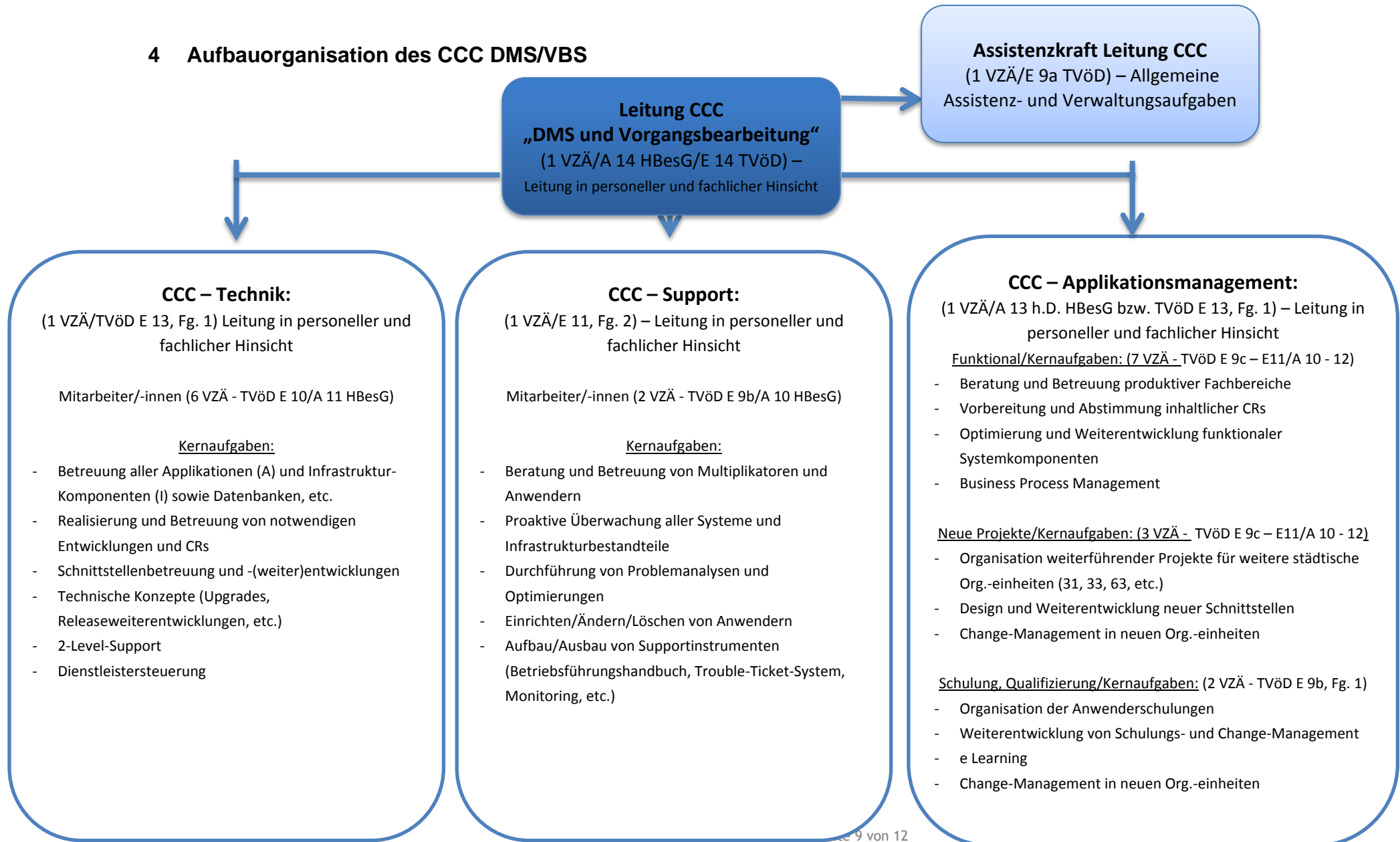
- Gesamtleitung CCC (1 Vollzeitplanstelle / Stellenwert A 14 HBesG / E 14 TVöD),
- Assistentkraft CCC (1 Vollzeitplanstelle / Stellenwert E 9a TVöD),
- Leitung Bereich Technik CCC (1 Vollzeitplanstelle / Stellenwert TVöD E 13, Fg. 1),
- Sachbearbeitung Technik CCC (2 Vollzeitplanstellen / Stellenwert E 10 TVöD/A11 HBesG),
- Supportleitung CCC (1 Vollzeitplanstelle / Stellenwert E 11, Fg. 2 TVöD),
- Sachbearbeitung Support CCC (2 Vollzeitplanstellen / Stellenwert E 9b TVöD/A10 HBesG)
- Leitung Bereich Applikationsmanagement CCC (1 Vollzeitplanstelle / Stellenwert TVöD E 13, Fg. 1/A 13 h. D. HBesG),
- Sachbearbeitung Applikationen und neue Projekte CCC (3 Vollzeitplanstellen / Stellenwert E 9c - E11 TVöD/A10 - 12 HBesG),

2019: Besetzung von (5 Vollzeitäquivalenten/VZÄ - nach Abschluss laufender Projektaktivitäten)

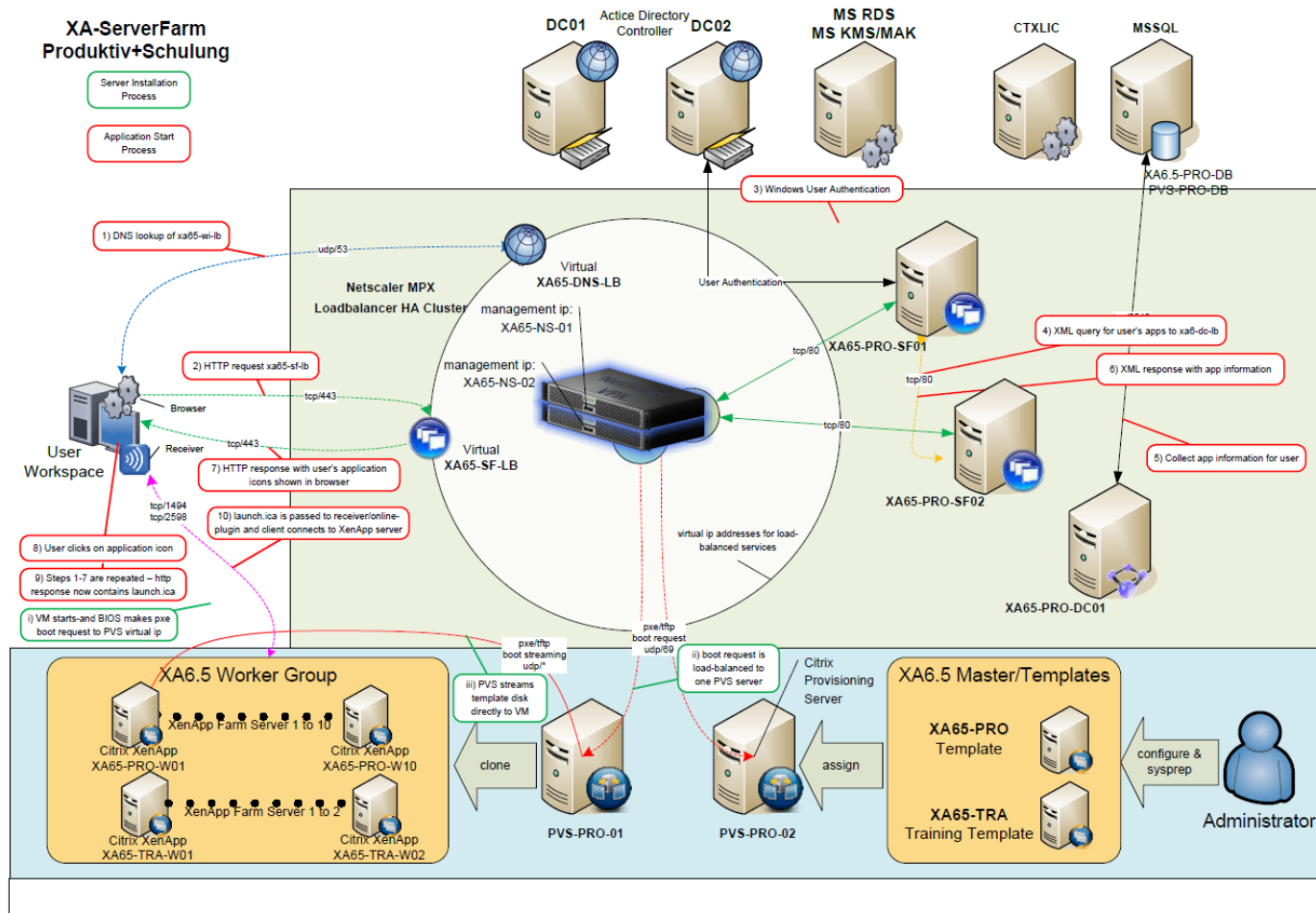
- Sachbearbeitung Technik CCC (1 Vollzeitplanstelle / Stellenwert E 10 TVöD/A11 HBesG),
- Sachbearbeitung Applikationen und neue Projekte CCC (3 Vollzeitplanstellen / Stellenwert E 9c - E11 TVöD/A10 - 12 HBesG),
- Sachbearbeitung Qualifizierung/Schulung (1 Vollzeitplanstelle / Stellenwert E 9b, Fg.1 TVöD)

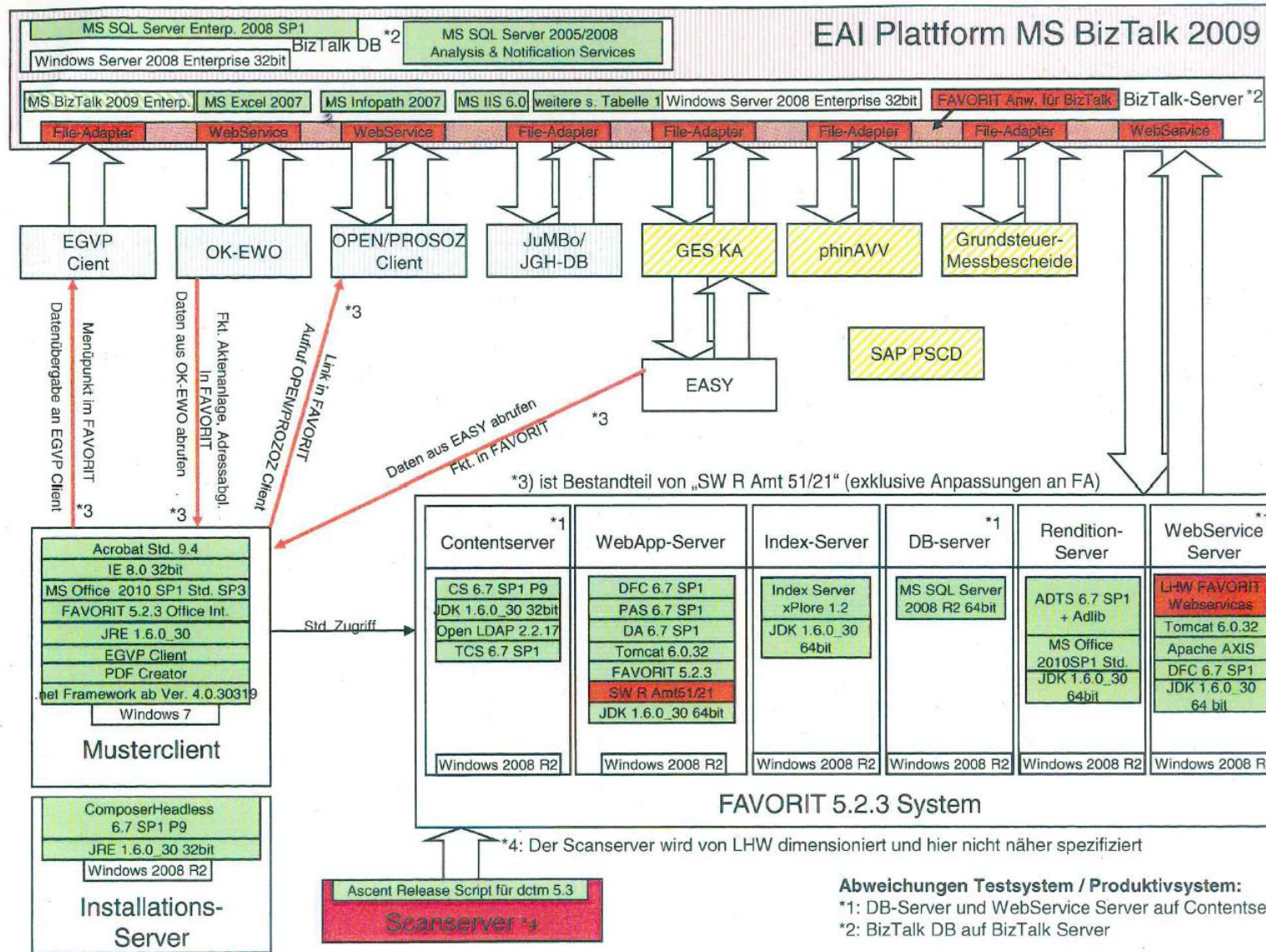
mit dem Stellenplan 2020/2021 geschaffen werden. Diese Stellenwerte stehen unter Vorbehalt der abschließenden Bewertung durch das Personaldezernat.

4 Aufbauorganisation des CCC DMS/VBS



5 Systemarchitekturen (technischer Auszug – exemplarisch)





Raum für ergänzende Notizen: