



Wir finden, Software, Computer und Systeme sollten für die Menschen da sein. Also machen wir sie so: IT-Qualität für Menschen.

# LVR-InfoKom 2020

IT-Qualität für Menschen

# Inhalt

<b>04</b>	<b>Vorwort</b>		<b>Ein Interview mit...</b>
<b>06</b>	Umdenken, neudenken, vorausdenken <i>Corona bei LVR-InfoKom</i>		<b>17</b> Andrea Güßgen <i>Vor Ort im LVR-Zentrum für Medien und Bildung</i>
<b>08</b>	Gemeinsam wird es stark <i>LVR-InfoKom wird Teil der Blockchain</i>		<b>20</b> Ralf Klose <i>Ein virtueller Besuch im LVR-Verbund HPH</i>
<b>09</b>	Behördengang per Mausclick <i>Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes im LVR</i>		<b>24</b> <b>IT-Sicherheit im LVR 2020</b>
<b>10</b>	Warteschlangen, ade! <i>Online-Ticketing in den LVR-Museen</i>		<b>Wir sind für Sie da</b>
<b>11</b>	Yes, I AM! <i>Einführung eines Identity and Access Managements</i>		<b>27</b> Zahlen und Fakten
<b>13</b>	Sag's doch einfach <i>Spracherkennung in den LVR-Kliniken</i>		<b>28</b> Unsere IT-Lösungen für...
<b>14</b>	Alles voll im Blick <i>Computer Aided Facility Management im LVR</i>		<b>29</b> Benchmarking und #itmitstrategie
			<b>30</b> Stimmungsbarometer bei LVR-InfoKom
			<b>32 Impressum</b>

# Vorwort



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

wer hätte vor einem Jahr gedacht, dass die Corona-Krise so weitreichende und vor allen Dingen langanhaltende Wirkung entfalten würde? Dass eine ganze Gesellschaft von bisher weitgehend unbekanntem Kennzahlen wie einer 7-Tages Inzidenz nicht nur beeinflusst, sondern auf gesetzlicher Grundlage gesteuert wird. Diese Entwicklungen sind die deutlich sichtbaren Effekte der Pandemie. Noch nicht absehbar und vermutlich gravierender sind die mittelbaren Auswirkungen der Pandemie und der damit verbundenen Einschränkungen auf die Menschen. Insbesondere Familien mit Kindern in Hort und Schule hatten und haben erhebliche Belastungen zu tragen, die auch in die Zukunft ausstrahlen werden.

Viele der Mitarbeitenden von LVR-InfoKom durchlebten und durchleben diese anstrengende Situationen in ihrem eigenen Umfeld. Sie haben dennoch im beruflichen Kontext die Bedürfnisse unserer Kund\*innen in den Mittelpunkt gestellt und dafür gesorgt, dass Projekte und Betrieb wie vereinbart professionell realisiert wurden. Lieferengpässe gab es nur an den Stellen, wo Ausstattung aufgrund der ungewöhnlichen Nachfrage am Markt nicht verfügbar war oder zusätzliche Anforderungen nicht parallel realisiert werden konnten. Der hohe Grad der Digitalisierung unseres Arbeitsumfelds hat ermöglicht, dass Homeoffice in großem Umfang genutzt werden konnte, ohne dass die Arbeitsfähigkeit beeinträchtigt war. An dieser Stelle danke ich allen Kolleg\*Innen für die außerordentlich erfolgreiche Arbeit unter außergewöhnlichen Arbeitsbedingungen.

Neben den vielen Projekten, über die wir in diesem Bericht nur auszugsweise berichten, gab es gegen Ende des letzten Jahres eine signifikante Veränderung unserer Geschäftsräume. Nach mehr als 30 Jahren haben wir unser Stammgebäude gegenüber dem Deutzer Bahnhof verlassen und sind in ein Gebäude neben der Zentrale des Landschaftsverbands eingezogen. Wir haben den Umzug genutzt, um aktuelle Trends der Bürogestaltung wie nicht-territoriales Arbeiten mit dem Bezug umzusetzen. Das gibt uns in Zeiten pandemiebedingt hoher Homeoffice-Quoten die Flexibilität, jederzeit Hygieneabstände bei der Büroarbeit einhalten zu können. Leider mussten wir auf die zünftige Party zum Auszug aus dem alten Gebäude aufgrund der Corona-Vorschriften verzichten – nachholen können wir sie nicht, denn der Abbruch des alten Gebäudes hat bereits begonnen.

Liebe Leserinnen und Leser, ich wünsche Ihnen und uns eine rasche Entwicklung zu einer neuen Normalität, von der wir noch nicht genau wissen, wie sie aussehen wird. Was die Umsetzung der Digitalisierung angeht, die in dieser neuen Normalität eine umfassendere Rolle spielen wird, freue ich mich darauf, sie als verlässlicher Partner gemeinsam mit Ihnen Realität werden zu lassen.

Ihr

Dr. Wolfgang Weniger  
Geschäftsführer LVR-InfoKom

## Umdenken, neudenken, vorausdenken

**2020 - ein Jahr wie es für uns alle neu war. Auch im LVR waren ab Mitte März die Büros größtenteils leer und die Beschäftigten im Homeoffice. Neue Arbeitsmittel und -methoden zogen in den Arbeitsalltag ein.**

Es ist Silvester 2019, als China Fälle einer bisher unbekanntes Lungenkrankheit offiziell an die Weltgesundheitsorganisation (WHO) meldet. Noch ist es eine Randnotiz und niemand ahnt, wie sehr das nächste Jahr davon geprägt werden wird. Doch schon wenige Wochen später wird klar, dass das Virus keine Grenzen kennt und die ganze Welt vor neuen Herausforderungen steht.

Bei LVR-InfoKom wird Anfang des Jahres – zunächst vorsorglich – ein Notfallteam ins Leben gerufen. Mitarbeitende aus verschiedenen Bereichen werden mit der Umsetzung der notwendigen und dringenden Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der zahlreichen Geschäftsaktivitäten betraut. Sogleich werden zwei Bereiche identifiziert, die für einen plötzlichen Wechsel der LVR-Beschäftigten vom Büro ins Homeoffice wichtig sind: zum einen eine Hochskalierung der dafür notwendigen Infrastruktur und zum anderen eine schnelle Erweiterung der Zugangsmöglichkeiten für die potentiellen zusätzlichen Nutzer\*innen – von 7.000 auf erwartete 12.000 Kapazitäten.

LVR-InfoKom betrieb zum Start der Pandemie für das Homeoffice die Telearbeitslösung auf Basis von Citrix. Hierbei sind am lokalen Arbeitsplatz keine Programme instal-

liert, sondern die Beschäftigten greifen über eine zentrale Plattform auf alle betrieblichen Anwendungen und Daten zu. Als zusätzliche Authentifizierung wird ein sogenannter Einmalpasswort- (OTP-) Token benötigt, auf welchem eine Zahlenfolge in regelmäßigen Abständen generiert wird. Citrix als Lösung für das Homeoffice hat den Vorteil, dass ein Großteil der benötigten Rechenleistung im Rechenzentrum bleiben kann und Anwender\*innen weder eine extra schnelle Internetanbindung noch besonders leistungsstarke private Computer benötigen.

Doch was passiert nun, wenn plötzlich zum einen wesentlich mehr Anwender\*innen einen Zugang benötigen und zum anderen der Parallelitätsfaktor (= wie viele Anwender\*innen arbeiten gleichzeitig) insgesamt steigt? Man braucht mehr Leistung im Rechenzentrum. Doch im Februar war der Hardware-Markt zunehmend leergefegt und zwar bis weit in den Sommer. Eine Neubeschaffung war aufgrund der weltweit angespannten Lage kaum möglich. Durch die Wiederverwertung bereits ausrangierter Hardware-Server und der Erweiterung der bestehenden Server konnten die Kapazitäten dann aber doch fast verdoppelt werden. Als weitere Maßnahme ermöglichte die Ausstattung vieler Laptops mit VPN-Zugängen eine zusätzliche

Entlastung von Citrix. Zudem wurden als zweiter Authentifizierungsfaktor die sogenannten GridCards eingesetzt, um den Lieferengpass bei den OTP-Token für die Citrix-Nutzung auszugleichen. Diese können komplett digital genutzt und schnell automatisiert per E-Mail verteilt werden.

Mit Eintreffen der ersten Welle wurde deutlich, dass ein sehr viel engerer Blick auf die Kapazitäten der Systeme nötig wurde. Hier sollte ein Pandemie-Dashboard Abhilfe schaffen, welches für einen tagesaktuellen Überblick auf die relevanten Kennzahlen aller betroffenen Systeme (wie beispielsweise Lastgrenzen) sorgte.

Dank der eingeleiteten Maßnahmen hielten die Citrix-Systeme dem Ansturm stand und das Arbeiten im Homeoffice war für Tausende im LVR möglich. Hartnäckiger waren die Kapazitätsengpässe im Telefonie-Umfeld. Seit Beginn der Homeoffice-Phase kämpfte der Amtskopf des LVR mit der Überlastung. Der plötzlich erhöhte Anstieg an geführten Telefonaten und die Nutzung von Rufumleitungen trugen ihren Teil dazu bei. Diese belegten neben der eingehenden noch eine weitere, ausgehende Leitung, wodurch der Bedarf an gleichzeitig verfügbaren Kanälen am Amtskopf verdoppelt wurde. Workarounds wurden initiiert, Optimierungen unternommen und Ende des Jahres 2020 mit der Erweiterung des Amtskopfes endgültig gelöst.

Als spätestens im November klar war, dass auf Deutschland eine zweite Welle zurollt, waren große Teile der Infra-

struktur, die für die erste Welle aufgebaut wurden, durch modernere Maschinen abgelöst oder wurden als Reserve in der Hinterhand gehalten.

Es entstand jedoch ein neuer Flaschenhals. Die VPN-Laptops hatten sich zu einem erfolgreichen Nischenprodukt entwickelt. Diese wickeln allerdings einen größeren Anteil über das lokale Netzwerk ab, sodass eine wesentlich breitere Anbindung an das Rechnerzentrum nötig war und auch die Verbindung zu Hause eine ausschlaggebende Rolle spielte. Das hatte zur Folge, dass der zentrale Internetübergang des LVR der erhöhten Last durch die gleichzeitig arbeitenden Nutzer\*innen in den Spitzenzeiten zwischen 9 und 11 Uhr nicht mehr gewachsen war. Eine Erweiterung der Kapazitäten um 500% (auf 5 Gbit/s) wurde angestoßen. Die beteiligten Systeme wurden dafür gegen modernere Hardware getauscht. Glücklicherweise war zu diesem Zeitpunkt die Hardwarebeschaffung wieder einfacher und die entsprechenden Systeme konnten somit Anfang 2021 erfolgreich in Betrieb genommen werden.

Fazit dieses ungewöhnlichen Jahres: das System wurde durchgehend aufrechterhalten.

27.01.2020 | Erster Corona-Fall in Bayern entdeckt

11.03.2020 | Die WHO stuft den Ausbruch der Covid-19-Krankheit als Pandemie ein

16.03.2020 | Der harte Lockdown tritt in Kraft

Erstellung von Listen: Pandemie-Notbesetzung, dienstliche Notwendigkeit der Mitarbeitenden, wichtigste Lieferanten  
Aufstockung der Hardware  
Erweiterung der Zugangsmöglichkeiten: GridCard und VPN-Nutzung

Gründung der LVR-InfoKom Taskforce – bis zum 31.11.2020 arbeitet das Team an fast 100 Aufgaben

11.2020 | Beginn der „Zweiten Welle“

Austausch der Hardware gegen modernere Modelle  
Endgültige Lösung des Telefonieproblems  
Erweiterung der Kapazitäten auf 5 Gbit/s (Zuwachs um 500%)

## Gemeinsam wird es stark

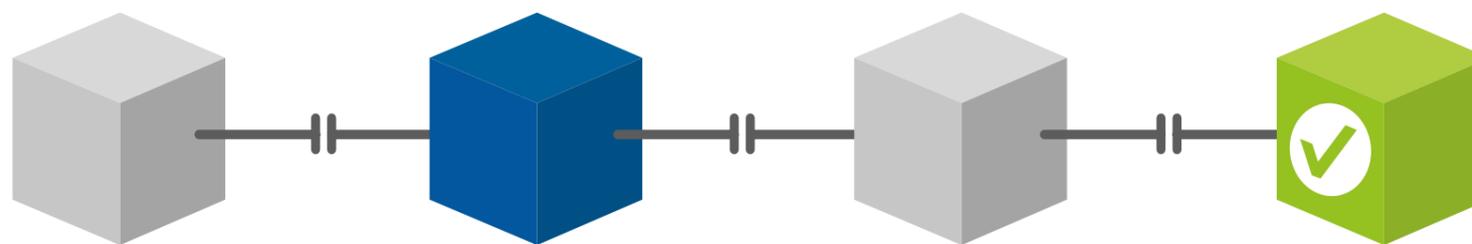
Seit Mitte September gehört LVR-InfoKom offiziell zum Kreis der Blockerzeuger der govdigital eG und stellt zusammen mit der Stadt Köln einen Blockchain-Knoten bereit.

Am 15. September 2020 um Punkt 12:51 Uhr war es soweit: Der erste Blockchain-Knoten von LVR-InfoKom nahm erfolgreich seinen Betrieb auf. Der Knoten stellt den ersten wichtigen Wertbeitrag unseres Hauses im Rahmen der Mitgliedschaft in der govdigital dar und erweiterte das Blockchain-Netzwerk auf sieben dezentrale Datenbanken.

Die Bundesregierung hat im September 2019 die Blockchain-Strategie veröffentlicht, laut der die enormen Potenziale dieser Technologie für die digitale Transformation mobilisiert werden sollen. Im Grunde handelt es sich dabei um eine verteilte, dezentrale Datenbank, die sämtliche jemals vorgenommene Transaktionen unveränderbar dokumentiert. Die Datenbank wird chronologisch linear erweitert, vergleichbar einer Kette, der am unteren Ende ständig neue Elemente hinzugefügt werden (daher auch der Begriff „Blockchain“ = „Blockkette“). Ist ein Block vollständig, wird der nächste erzeugt. Alle Transaktionen werden innerhalb eines Blocks verschlüsselt und die Blöcke auf einer Vielzahl von Rechnern abgelegt. Dies geschieht ohne vermittelnde Instanz oder andere zwischengeschaltete Einrichtungen. Dadurch werden Informationen fälschungssicher und dennoch transparent abgespeichert. Mit der Blockchain können Transaktionen zwischen Unternehmen, Privatpersonen oder öffentlichen Einrichtungen nahezu in Echtzeit durchgeführt und verifiziert werden.

Dabei gilt: sind die Eintragungen getätigt, können sie nicht mehr geändert werden. Ähnlich einem Puzzle passt jedes Kettenelement nur an eine bestimmte Stelle. Die Reihenfolge oder die Anordnung kann nicht verändert werden. Zudem muss jede Aktion von allen beteiligten Knoten verifiziert werden – das macht eine Blockchain so sicher.

Um solch eine Technologie für die öffentliche Verwaltung voranzutreiben, erscheint das kommunal geprägte Modell der govdigital-Genossenschaft wie maßgeschneidert: Die Mitglieder begegnen sich auf Augenhöhe, gleichzeitig können jederzeit Interessierte hinzustoßen. Bei vergleichbar



geringem bürokratischen und finanziellen Aufwand können komplexe Forschungsvorhaben angegangen werden, die für die einzelnen Mitglieder alleine nicht zu stemmen wären.

In der Praxis fungieren Ämter und öffentliche Stellen oft vermittelnd. Aufgrund der oben dargestellten Eigenschaften der Blockchain-Technologie ergeben sich hier Ansatzpunkte für die Optimierung von Prozessen. Denkbar ist als mögliches Anwendungsfeld der Blockchain in der Verwaltung beispielsweise die Registerführung. Das betrifft etwa das Grundbuch. Eintragungsanfragen können „automatisch“ überprüft werden. Im Falle einer erfolgreichen Freigabe durch das System, wird die Eintragung automatisch vorgenommen.

Obwohl ein Testbetrieb erst für 2021 vorgesehen war, profitierte LVR-InfoKom bereits 2020 von dem Austausch und dem Innovationsschub durch die übergreifende Projektarbeit in der govdigital eG.

Ein Beispiel: Um die technischen Anforderungen der govdigital an die Bereitstellung eines Netzwerkknotens der Blockchain zu erfüllen, war es notwendig, eine private Cloud für die Nutzung sogenannter Microservices bereitzustellen. Dies eröffnet LVR-InfoKom in Zukunft völlig neue Möglichkeiten der Applikationsbereitstellung sowie der Ausfallsicherheit. Mehrere öffentliche Rechenzentren haben bereits Interessen an einer Mitgliedschaft signalisiert.

### govdigital eG

Die bundesweite Genossenschaft „govdigital eG“ verfolgt kein geringeres Ziel als der öffentlichen Verwaltung den Weg zur digitalen Souveränität zu ebnet. Dazu haben sich mehr als ein Dutzend öffentliche IT-Dienstleistungsunternehmen zusammengeschlossen.

Ziel ist es, notwendige Infrastruktur wie Server und Datenbanken in zertifizierten Rechenzentren zur Verfügung zu stellen und zu betreiben. Auf Basis dieser Infrastruktur können kommunale genauso wie Landes- und Bundesbehörden Anwendungen für die öffentliche Hand entwickeln und anbieten.

## Behördengang per Mausklick

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) definiert bundesweit den Rahmen der zu digitalisierenden Verwaltungsleistungen – seit der Corona-Pandemie wichtiger denn je.

Um die Ausbreitung des Corona-Virus einzudämmen, wurden Anfang 2020 von der Bundesregierung gemeinsam mit den Ländern weitreichende Maßnahmen beschlossen. Unnötige oder verschiebbare Erledigungen sollen vermieden und der Kontakt zu anderen Personen deutlich eingeschränkt werden. Auch der Gang zu Ämtern und Behörden sollte auf ein Minimum reduziert werden. Zum Glück lassen sich schon jetzt eine Reihe behördlicher Angelegenheiten über die Online-Portale der Bundes- und Landesverwaltungen einfach am heimischen Computer erledigen, wie zum Beispiel die Beantragung von Kindergeld, BAföG oder eines Bildungskredits.

Und es soll noch viel mehr folgen: Mit der Umsetzung des im August 2017 beschlossenen Onlinezugangsgesetzes sollen bis Ende 2022 die wichtigsten 575 Leistungen aller Behörden von Bund, Ländern und Kommunen umfassend digitalisiert und über eigene Portale online zugänglich gemacht werden. Darüber hinaus sollen alle Verwaltungsportale zu einem Portalverbund verknüpft werden, in dem die verschiedenen Leistungen so benutzerfreundlich wie möglich über digitale Nutzerkonten verfügbar sind. Damit die nach der Beantragung durch die Bürger\*innen sich anschließenden Verwaltungsprozesse ebenfalls digital unterstützt und automatisiert verlaufen können, müssen erst bundesweit einheitliche IT-Standards und Schnittstellen geschaffen werden.

Für den LVR bedeuten die Maßgaben des OZG, sämtliche häufig angefragten Leistungen online verfügbar und im Portalverbund bundesweit bekannt zu machen. Dabei hat sich der LVR selbst das Ziel gesetzt, über dem vorgegebenen Mindestmaß an Digitalisierung der gesetzlichen EU-

Anforderungen zu liegen.

Im Rahmen des Projektes „Beratungskompass“ wird beim LVR ein Portal aufgebaut, welches bereits einige Anforderungen des OZG erfüllt. Darüber hinaus sind der LVR und LVR-InfoKom über den Dachverband kommunaler IT-Dienstleister (KDN) mit anderen Akteur\*innen auf kommunaler und auf Landesebene sowie mit dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe im Austausch, wie die entsprechenden weiteren Schritte arbeitsteilig gestaltet werden können. Beim LVR bündelt und beauftragt das neue Dezernat 6 (Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation) die notwendigen Aktivitäten der Fachdezernate.

Was wie eine reine IT- und Verwaltungsleistung aussieht, ist in Wirklichkeit viel mehr. Es geht nicht nur darum, Informationen finden zu können – und das barrierefrei und



standortunabhängig – sondern auch darum, sie zu verstehen und anzuwenden. Begriffe müssen klar definiert und in die Verwaltungssuchmaschine eingestellt werden; dazu müssen beispielsweise auch Synonyme und verschiedene Schreibweisen berücksichtigt werden (Sozialhilfe, Sozialhilfe...). Die Rat- und Hilfesuchenden müssen damit so weit wie möglich unterstützt werden, und so soll das System auch lernen und Informationen ergänzen können. Das System muss aus Sicht der Menschen betrachtet werden, die es nutzen werden. Menschen mit verschiedenen Bedürfnissen (größere Schrift, leichte Sprache, Vorlesemodus...) und Sprachkenntnissen sollen damit umgehen können. Gleichzeitig müssen auch sicherheitsrelevante Aspekte

berücksichtigt werden, unter anderem mit geeigneten Authentifizierungsverfahren. Die zur Gewährleistung der IT-Sicherheit erforderlichen Standards werden durch Rechtsverordnungen des Bundesministeriums des Inneren festgelegt.

Das beinhaltet nicht nur die üblichen Systemanforderungen, sondern zum Beispiel auch verschiedene Vertrauensstufen, wie die elektronische Unterschrift. Da es sich hier um eine juristische Willenserklärung handeln kann, sind die Anfangshürden nicht zu unterschätzen.

Die Umsetzung des OZG stellt eine gewaltige Herausforderung für Bund, Länder und Kommunen dar. Damit dies fristgerecht gelingen kann, müssen alle Akteur\*innen partnerschaftlich an einem Strang ziehen. Das gemeinsame Ziel ist dabei ganz klar: Spätestens 2022 sollen die Bürger\*innen ihre Behördengänge per Mausklick erledigen können – auch ohne Corona-Einschränkungen als Motivation!

## Warteschlangen, ade!

**Die Einführung eines modernen Besuchermanagements macht die LVR-Museen fit für die digitale Zukunft. Besonders über das neue Online-Ticketing dürften sich die Besucher\*innen freuen.**

Realisiert wurde das Online-Ticketing im Rahmen eines gemeinsamen Projektes von LVR-Dezernat 9 (Projektleitung), der Rheinland Kultur GmbH (RKG) und LVR-InfoKom. Dieses war im Frühjahr 2019 mit dem Ziel gestartet, den Service für Besucher\*innen der LVR-Museen komplett neu aufzustellen. Im Mittelpunkt stand dabei die digitale Vernetzung des neuen Besuchermanagements mit dem neuen Kassen- und Kontrollsystem zur Besuchersteuerung und den neuen, kundenfreundlichen Webshops zum Erwerb von Tickets.

Eine besondere Herausforderung stellte dabei die Ablösung der alten Datenbank für das Besuchermanagement durch ein neues, online-fähiges System dar, welches sowohl mit den Webshops, den Webseiten als auch mit den Museumskassen aller LVR-Museen kommunizieren kann. Aufgrund der guten Zusammenarbeit aller Projektbeteiligten konnte eine passende Gesamtlösung für die sehr hete-

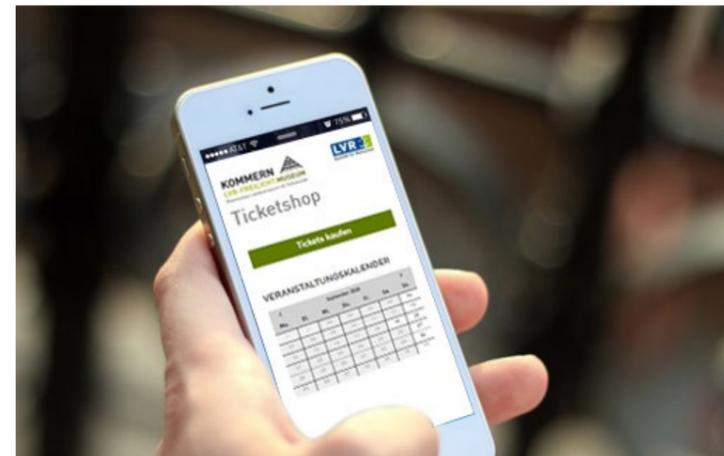
rogene Museumslandschaft des LVR konzipiert und mit Unterstützung von zwei externen Dienstleistern erfolgreich umgesetzt werden. Dies bedeutete auch die Beschaffung und Installation neuer Kassen, Laptops, Handscanner, Router, Drucker und vielem mehr.

Die Corona-Pandemie stellte das Projekt vor eine zweite große Herausforderung: Nicht nur musste der ursprünglich auf drei Monate ausgelegte Roll-Out innerhalb von zwei Wochen erfolgen, auch konnten durch die Museums-schließungen oder das Verbot (größerer) Veranstaltungen einige Features und Funktionalitäten nicht wie geplant in Betrieb genommen oder getestet werden.

Doch mit großem Engagement des gesamten Projekt-Teams gelang es trotz Corona, perfekt zum Start der Sommerferien das neue System fristgerecht produktiv zu setzen: Seit Anfang Juli 2020 können Besucherinnen und Besucher bequem von zu Hause aus Eintrittskarten kaufen, ausdrucken oder auf ihr Smartphone laden. Auf diese Weise werden insbesondere bei den besuchsstarken Veranstaltungen und Ausstellungen Warteschlangen reduziert bzw. gänzlich vermieden. Die Museen des LVR verfügen damit über einen zeitgemäßen und kundenorientierten Service, welcher dem heutigen Kaufverhalten auch im Freizeit- und Kulturbereich entspricht. Dieses hat sich in den vergangenen Jahren deutlich Richtung E-Commerce verschoben. So wurden 2019 rund 36 Prozent der Veranstaltungstickets im Internet erworben – ein Trend, der sich nun durch die Auswirkungen der Corona-Pandemie weiter verstärken wird. Hier unterstützt das neue System auch insofern, dass die jeweilige Anzahl von Gästen gesteuert und aktuellen gesetzlichen Auflagen angepasst werden kann.

Perspektivisch wird insbesondere das zurzeit im Bau befindliche MiQua – LVR-Jüdisches Museum im Archäologischen Quartier Köln vom Online-Ticketing profitieren. Aufgrund seiner baulichen Voraussetzungen und bestehender Sicherheitsanforderungen am Rathausplatz darf sich immer nur eine bestimmte Anzahl von Gästen in bestimmten Zeitfenstern im Museum aufhalten, was eine exakte Steuerung des Besucheraufkommens zwingend erforderlich macht.

Für die LVR-Museumslandschaft eröffnet das Online-Ticketing somit alle Möglichkeiten eines modernen Besuchermanagements. Die Vernetzung aller LVR-Museen auf Basis einer zentralen Datenbank und homogenen IT-Infra-



struktur bringt entscheidende Vorteile mit sich. Besonders erfreulich ist beispielsweise die erfolgreiche Anbindung der externen Datenbank an das LVR-Redaktionssystem First Spirit: Die jahrelange Doppelpflege von Veranstaltungsdaten kann im Dezernat 9 endlich ad acta gelegt werden.

In Zusammenarbeit mit dem externen Dienstleister entwickeln Dezernat 9 und die Rheinland Kultur GmbH auch nach Projektende weiter zukunftsfähige Lösungen. Aktuell werden digitale Angebote der LVR-Museen wie live gestreamte Workshops oder Führungen in die Webshops eingebunden oder die Besuchersteuerung und -kontingentierung, auch mit Blick auf die Wiedereröffnung der LVR-Museen, verbessert.

## Yes, I AM!

**Mit der Weiterentwicklung des Managements von digitalen Identitäten und Zugriffsrechten wird die Datensicherheit im LVR weiter erhöht.**

Im Gleichschritt mit der ständig fortschreitenden Digitalisierung wächst auch die Menge an sensiblen Daten im LVR. Leider steigt zugleich auch das Gefährdungspotenzial durch Cyberangriffe aller Art. Eine entscheidende Komponente bei der Gefahrenabwehr ist dabei der sichere Umgang mit digitalen Identitäten und Zugriffsberechtigungen. Gerade in so großen Organisation wie dem LVR ist es nicht leicht, den Überblick über alle existierenden Zugänge und Rechte zu behalten. So wächst die Gefahr, dass sich Türen für Angriffe von außen öffnen. Um dem zu begegnen, soll

nun ein ganzheitliches Management von Identitäten und Zugriffsrechten, kurz IAM (Identity and Access Management) im LVR etabliert werden.

Was versteht man unter IAM? Nehmen wir zur Veranschaulichung einen fiktiven Fall: Michael, der neue Mitarbeiter in der Personalabteilung, lernt gerade seine Kollegin Sabine kennen. Abgelenkt vom Gespräch klickt er auf einen böartigen Link in einer Phishing-E-Mail. Prompt wird ein Trojaner geladen, der sämtliche Dateien verschlüsselt, auf die Michael Zugriff hat. Und dies sind viele, schließlich hat er in seinen rund 20 Dienstjahren in verschiedenen Positionen und Organisationseinheiten mit einer Vielzahl an Programmen gearbeitet, für die er allesamt noch eine Berechtigung besitzt. Die Folge: Ein Sicherheitsvorfall von großem Ausmaß für weite Bereiche der IT-Landschaft! Kein Sicherheitssystem kann zwar verhindern, dass Michael auf den Link klickt, aber der Schaden ließe sich erheblich eingrenzen. Wenn nämlich zu jeder Zeit sichergestellt ist, dass ein\*e Mitarbeiter\*in nur jene Zugriffsberechtigungen besitzt, die aktuell für die Arbeit tatsächlich benötigt werden, kann der Trojaner auch nur diese Daten verschlüsseln. Das ist zwar immer noch unerfreulich, bedeutet aber normalerweise nur eine begrenzte und damit unkritische Bedrohung für die IT-Systeme.

Solch eine Berechtigungssteuerung ist doch kein Hexenwerk, könnte man meinen. Tritt man allerdings von dem Einzelbeispiel einen Schritt zurück und betrachtet die gesamte IT einer Behörde wie dem LVR, sieht das ganz anders aus. Hier gilt es, mehrere Hundert Fachverfahren mit Tausenden von Benutzer\*innen in unterschiedlichen Systemen zu verwalten. Die Anzahl einzelner Berechtigungen und Berechtigungsvergaben geht leicht in die Millionen. Die daraus entstehende Komplexität ist nicht mehr ohne Weiteres zu beherrschen.

Und genau dabei unterstützt ein ganzheitliches IAM-System: Ein solches versetzt große Organisationen in die Lage, die Identitäten und Zugriffsberechtigungen aller Nutzer\*innen im Netzwerk (sowohl intern als auch extern) zentral zu managen. Hierzu wird jeder Nutzerin/jedem Nutzer eine digitale Identität zugewiesen, die über den gesamten Lebenszyklus (vom Eintritt ins Unternehmen bis zum Austritt) gewartet, aktualisiert und überwacht wird. Dies erfolgt sowohl automatisch als auch durch Administrator\*innen. Letztere können die zuvor definierten Rollen von Nutzer\*innen bei Bedarf ändern und zu jedem beliebigen Zeitpunkt Reports über den aktuellen



Status der Berechtigungslandschaft im Unternehmen erstellen.

In den letzten Jahren gab es viele Unternehmungen, innerhalb der LVR-Kernsysteme (SAP, ADS, KIS etc.) das Management von Identitäten und Zugriffsrechten zu verbessern. Die daraus gewonnene Erkenntnis war, dass ein ganzheitliches Redesign der vorhandenen Prozesse und Systeme notwendig ist, um die internen und externen Compliance-Richtlinien langfristig sicherzustellen. Eine wichtige Rolle spielen dabei auch die gestiegenen Anforderungen durch die Datenschutz-Grundverordnung (DSVGO).

Vor diesem Hintergrund startete im Sommer 2020 ein großangelegtes Projekt zur Weiterentwicklung eines einheitlichen Identitäts- und Zugriffsmanagements im LVR. Ziel war es, die Betriebs- und Datensicherheit bei der Bereitstellung von digitalen Informationen zu erhöhen. Auch eine größere Transparenz über die eigenen Rechte und eine gesteigerte Ergonomie durch automatisierte und zentralisierte Berechtigungsprozesse gehören zu den Verbesserungen. Hierdurch wurde zudem die Grundlage geschaffen, den LVR zukunftssicher mit anderen Behörden, Menschen und Unternehmen zu vernetzen, da sich auch hier alles um

Identitäten dreht.

Dies bedeutet weit mehr als die bloße Einführung eines IAM-Tools. Es wurde ein zentrales Rollenmodell geschaffen sowie Standards, Konzepte, Regelungen und Prozesse weiterentwickelt und umgesetzt.

Im Sommer 2020 startete eine Vorstudie zur Erhebung des Status Quo, zur Ermittlung hieraus resultierender Schwachstellen und zur Analyse der Anforderungen aller Kund\*innen hinsichtlich digitaler Identitäten und deren Pflege. Im Jahr 2021 wird die Vorstudie beendet und ein passendes Tool ausgewählt und beschafft. Eine LVR-übergreifende Arbeitsgruppe „Governance“ zur Erarbeitung von Vorgaben zur Einführung und Betrieb des IAM wird gegründet. Nach erfolgreichem Abschluss aller formalen Prozesse startet zunächst mit einem Pilotprojekt die Implementierung der ersten IAM-Geschäftsprozesse. Anschließend werden nach und nach weitere Fachbereiche und Verfahren folgen. Wann die Einführung vollständig abgeschlossen sein wird, hängt insbesondere von der Anzahl und Komplexität der einzubindenden Fachverfahren ab.

## Sag's doch einfach

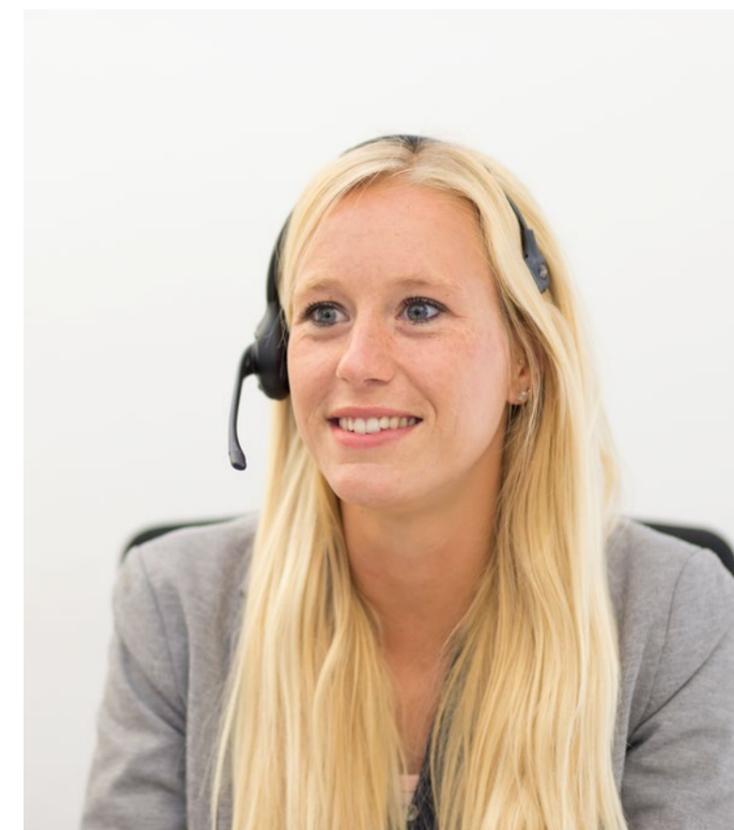
**Für das Personal der LVR-Kliniken besteht seit September 2020 die Möglichkeit, ihre Dokumentation via Spracherkennung zu diktieren.**

Durch die Erfassung über eine Spracherkennung kann laut Hersteller täglich bis zu 45% des Zeitaufwandes für die Dokumentation von Patientenakten, Diagnostik und Leistungserfassung eingespart werden. Daher entschied sich der Lenkungsausschuss Kliniken-IT im Juni 2018, dass im gesamten Klinik-Umfeld des LVR zukünftig eine Spracherkennungssoftware eingesetzt werden soll.

Die Anforderungen an so eine Software sind vielfältig, sowohl fachlich als auch technisch. Schließlich soll sie es den Ärzt\*innen ermöglichen, ihre Befunde und sonstige Schreiben via Sprach- und somit ohne Tastatureingabe direkt am Bildschirm zu erzeugen. Als Orientierung dient dabei die Position des Mauszeigers innerhalb der MS-Office-Anwendung oder des Klinik-Dokumentationssystems. Im LVR-Klinikverbund befindet sich zu diesem Zweck das Krankenhausinformationssystem NEXUS/KIS im Einsatz, in welchem die gesamte abrechnungs- und behandlungsrelevante Dokumentation der Patient\*innen erfasst wird.

Im Gegensatz zur Diktierfunktion, wie sie beispielsweise am privaten Smartphone erfolgt, muss die Software jedoch mit einem komplexen medizinischen Fachvokabular zurechtkommen, welches sich über die vielfältigen medizinischen Fachrichtungen und -anwendungen erstreckt. Damit dieses Vokabular trotzdem einwandfrei erkannt und geschrieben werden kann, ist es auf Servern hinterlegt. Ebenfalls ist eine automatische Akzent- und Dialekterkennung erforderlich, um die Dokumentationen zu erleichtern. Das Leistungsspektrum der Software umfasst darüber hinaus die Steuerung und Formatierung mit Hilfe von Sprachbefehlen, die genau wie eigene Begriffe, Textbausteine oder Autotexte individuell angelegt werden können – alles natürlich möglichst einfach und intuitiv in der Bedienung.

Die Liste der technischen Herausforderungen war dabei lang. Neben einer nahtlosen Integration in die Systemlandschaft, muss sich die Lösung ebenfalls in die digitalen Arbeitsplätze der Klinik-Beschäftigten einfügen. Diese greifen über eine zentrale Plattform auf alle betrieblichen Anwendungen und Daten zu (Citrix). Somit muss auch die Spracherkennungssoftware zentral abgelegt, jedoch an



jedem lokalen Arbeitsplatz verfügbar und nutzbar sein. Zudem muss die Benutzerverwaltung der Anwender\*innen auf der Basis des LVR-Standard-Verzeichnisdienstes erstellt werden können.

Auch die Weiterleitung des Audiosignals vom lokalen Arbeitsplatz, über den Citrix-Server, bis hin zum Spracherkennungsserver ging nicht automatisch. Da diese Signale normalerweise in einer standardmäßigen Citrix-Umgebung nicht weitergeleitet werden, wurden ergänzende Treiber benötigt.

Nach erfolgreichem Abschluss des Vergabeverfahrens konnte im April 2020 ein Rahmenvertrag und der dazugehörige Systemservice mit der Firma Nuance abgeschlossen werden. Zusätzlich zu den Lizenzen für die Spracherkennungssoftware Dragon Medical Direct (DMD), erhielten die LVR-Kliniken Mikrofone und USB-Headsets.

Ende April 2020 begann dann der Aufbau der Infrastruktur. Dazu wurde eine Arbeitsgruppe gegründet, die einen projektähnlichen Charakter aufwies. Ihr gehörten Beschäftigte des LVR-Klinikum Düsseldorf, der IT-Koordination von Dezernat 8, von LVR-InfoKom und ein externer Mitarbeiter an. Das LVR-Klinikum Düsseldorf fungierte als Pilot. Ziel-

termin für das abgeschlossene Ausrollen in allen LVR-Kliniken war der September 2020.

Jeder der teilnehmenden Kliniken wurde ein oder mehrere dedizierte und speziell konfigurierte Citrix-Server zur Verfügung gestellt, mit der die Spracherkennung realisiert werden kann. Das gesamte System ist zunächst für 700 Nutzende ausgelegt, kann aber jederzeit problemlos skaliert werden, falls sich die Anzahl der Personen erhöhen sollte.

Und im August wurde es wahr: nach erfolgreichen Tests wurde die Spracherkennung für das LVR-Klinikum Düsseldorf freigeschaltet. Bis Anfang September war sie in 8 LVR-Kliniken ausgerollt. Noch stehen die LVR-Kliniken ganz am Anfang der Nutzung. Ungefähr 180 Personen verwenden bereits DMD. Schulungen und die weitere Verbreitung der Software werden von den Verfahrensverantwortlichen der LVR-Kliniken gesteuert.

## Alles voll im Blick

**Egal ob Besprechungsraum, Feuerlöscher oder Außenjaalousie, im Gebäude- und Liegenschaftsmanagement des Computer Aided Facility Managements finden sich alle Informationen gebündelt an einer Stelle.**

Den Überblick über alle Liegenschaften und Gebäude des LVR zu behalten, ist eine Herausforderung. Noch komplexer wird es, wenn man sogar genaue Informationen zu jedem Geschoss und Raum benötigt. Die Kolleg\*innen von Dezernat 3 (Gebäude- und Liegenschaftsmanagement, Umwelt, Energie, Bauen für Menschen GmbH) wissen zukünftig sogar noch mehr. Ermöglicht wird das durch das Computer Aided Facility Management (CAFM).

Lange Zeit existierten im Dezernat 3 verschiedene Einzelsysteme, selbstentwickelte Datenbanklösungen sowie SAP-Anwendungen, die nicht miteinander verknüpft waren. Für viele Prozesse der Gebäudebewirtschaftung gab es keine IT-gestützten Standardprozesse, welche die tägliche Arbeit medienbruchfrei elektronisch abbildeten oder unterstützten. Gerade bei Personalwechsel oder in Vertretungsfällen sorgte dies für hohen Zeitaufwand und war mit Fehlerrisiken verbunden.

Durch die Einführung des CAFM im Gebäude- und Liegenschaftsmanagement (GLM) wird nun über den gesamten Lebenszyklus eines Objekts hinweg alles dokumentiert, was für Betrieb, Wartung und Nutzung gebraucht wird. So finden sich im Zielzustand beispielsweise zu einem Feuerlöscher Wartungstermine und Verträge im System. Diese Optimierung der Dokumentations- und Nachweismöglichkeiten im Rahmen der Betreiberverantwortung ist von besonderer Bedeutung. Die Exkulpation im Schadensfall setzt den lückenlosen Nachweis der Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen voraus, was ohne IT-gestützte Workflows und eine zentrale Datenhaltung nicht ausreichend sichergestellt werden kann. Dies gelingt durch einheitliche Datenstrukturen und Prozesse und indem nun die erfassten technischen Anlagen und Prüfintervalle der wiederkehrenden Kontrollen im CAFM-System mit integriertem Wartungsmanagement gebunden sind. Am Beispiel des Feuerlöschers bedeutet das, das CAFM erstellt für die verantwortliche Person im Gebäude- und Liegenschaftsmanagement alle 2 Jahre automatisch einen Termin für die nächste Wartung der Feuerlöscher. Im Anschluss wird diese im System dokumentiert und kann damit – falls notwendig – nachgewiesen werden.

Ähnlich verhält es sich mit den Immobilien des LVR. Das CAFM verwaltet Gebäude und Flächen nach der klassischen Facility Management-Struktur: Liegenschaft, Gebäude, Geschoss, Raum. Zum Start des Systems wurden zunächst nur die Liegenschaften beispielsweise für die Zuordnung von Anlagen genutzt, die auch schon im System eingegeben waren. Zudem können Termine für Räume und Gegenstände angelegt, Aufträge generiert und verwaltet sowie Tätigkeiten wie Reparaturen erfasst werden. Durch eine Historienfunktion werden alle Änderungen erfasst, die an einem Objekt durchgeführt wurden.

Hinter all dem steckt das CAFM-System „waveware“ der Firma Loy & Hutz. Die Implementierung des CAFM-Systems übernahm LVR-InfoKom in Kooperation mit dem Systemhersteller Loy & Hutz, ebenso wie die Anpassung an die Bedürfnisse des LVR und die Anbindung an bereits im LVR vorhandene Systeme.

Zu diesen Bestandsystemen zählen neben dem SAP für die Integration der Geschäftspartner-Daten und als Bestellschnittstelle, auch die automatisierte Rechnungseingangsverarbeitung und -archivierung (AREV), sowie Doxis als Archivierungssystem für die revisionssichere Speicherung von Dokumenten. Mit Hilfe von Doxis können zu jedem Da-



tensatz beliebig viele Dateien hochgeladen und verknüpft werden – das Dateiformat spielt dabei keine Rolle. Für das Facility Management können Fotos ebenso nützlich sein, wie Grundrisse oder Bedienungsanleitungen. Das Ziel der medienbruchfreien Prozesse ist damit deutlich näher gerückt.

2020 wurde außerdem erfolgreich die Anmeldung ohne erneute Eingabe von Benutzerkennung und Passwort („Single Sign On“) bei allen lokal installierten Windows 10-Endgeräten und unter Citrix produktiv gesetzt. Hierzu wird die Authentifizierung der angemeldeten Benutzerin oder des angemeldeten Benutzers automatisch an waveware weitergegeben. Diese Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit verteilte LVR-InfoKom im Rahmen eines Updates an alle Anwender\*innen, ohne dass diese aktiv werden mussten.

Dies war neben der Umsetzung des Termin-, Auftrags- und Rechnungsmanagements ein Teil der ersten Stufe des von Dezernat 3 und LVR-InfoKom gemeinsam durchgeführten Projektes. Um besonders schnell und flexibel auf sich ändernde Rahmenbedingungen reagieren zu können, ent-

schied sich das interdisziplinäre Projektteam für die Scrum-Methode. Diese sieht die Bündelung von Arbeiten in Form von 3-wöchigen „Sprints“ vor. In der anschließenden Retrospektive kommen alle Beteiligten zu Wort, sodass wichtige Erkenntnisse bereits bei der Planung des nächsten Sprints zum Einsatz kommen können.

Noch sind lange nicht alle Möglichkeiten des CAFM ausgeschöpft. Die zukünftigen Ausbaustufen sehen unter anderem die Realisierung von weiteren Schnittstellen vor. So ist als nächstes geplant, das Störmeldemanagement an das CAFM anzubinden. Zudem sollen neben Dezernat 3 und 8 auch andere Dezernate in die Nutzung mit einsteigen. Die Standardisierung der Prozesse im gesamten LVR wird damit unterstützt und vorangebracht.



Die Einsatzmöglichkeiten von IT sind so vielfältig wie der Landschaftsverband Rheinland selbst. Zwei davon möchten wir Ihnen auf den nächsten Seiten gerne vorstellen. Wir waren dafür einmal Vorort in der Nachbarstadt Düsseldorf und haben uns im LVR-Zentrum für Medien und Bildung umgesehen. Aufgrund von Corona konnten wir allerdings leider keinen Blick hinter die Kulissen des LVR-Verbundes Heilpädagogischer Hilfen werfen und haben dieses Treffen daher in den virtuellen Raum verlegt.

## Ein Interview mit...

### Andrea Güßgen – Verwaltungsleiterin des LVR-Zentrums für Medien und Bildung

Das LVR-Zentrum für Medien und Bildung (LVR-ZMB), hervorgegangen aus der 1957 gegründeten LVR-Landesbildstelle Rheinland, ist der zentrale Mediendienstleister für den LVR und nimmt daneben die Aufgabe als Medienzentrum für die Stadt Düsseldorf wahr. Seine Ursprünge reichen jedoch fast 100 Jahre zurück bis zur Gründung der kommunalen Film- und Bildstelle durch die Stadt Düsseldorf im Jahr 1922. Heute versteht sich das ZMB als zukunftsweisender Vermittler und Berater an einem Ort der Kommunikation, des Lernens und der Vernetzung.

Am geschichtsträchtigen Stammsitz des LVR-ZMB, an der Rückseite des Düsseldorfer Hauptbahnhofs gelegen, trafen wir Andrea Güßgen, eine der beiden Verwaltungsleiterinnen, zu einem spannenden Gespräch rund um das Thema IT und digitale Medienbildung. Eine zentrale und naheliegende Rolle spielten dabei nicht zuletzt die besonderen Anforderungen an das ZMB in Zeiten der Corona-Pandemie.

#### Frau Güßgen, was sind die zentralen Aufgaben des LVR-ZMB und welche Rolle spielt die IT im Allgemeinen?

Das LVR-Zentrum für Medien und Bildung (ZMB) resultiert aus der in der Landschaftsverbandsordnung den Landschaftsverbänden übertragenen Aufgaben als Landesmedienzentrum (früher Landesbildstelle). Die Aufgabe ist der Landschaftlichen Kulturpflege zugeordnet. Das LVR-ZMB hat sich heute zu einem innovativen Bildungs- und Mediendienstleister für den LVR und die kommunale Familie entwickelt. Alle Abteilungen arbeiten mit intensivem IT-Bezug.

Die Medienproduktion berät und produziert in den Bereichen Foto, Audio, Video und Multimedia. Neben der Planung und Durchführung von Fotoprojekten wird das analoge „Kulturgut Foto“ des LVR für die Langzeitsicherung digitalisiert. Hierzu werden moderne High-End-Scansysteme eingesetzt. Know-how im Bereich der Filmdigitalisierung befindet sich im Aufbau. Hier herrscht aktuell besondere

Aufbruchsstimmung auf dem Weg von analogem zu digitalem Filmmaterial. Bei der Produktion von anspruchsvollen und kreativen Audio-, Video- oder Multimediaprodukten für Museen und Kulturveranstaltungen kommen modernste Technologien wie 360 Grad-Videos, Drohnen-Aufnahmen und Augmented Reality (AR) zum Einsatz. Ein besonderer



Spontanes Shooting: Andrea Güßgen und Fotograf Stefan Arendt

Schwerpunkt liegt hier in barrierefreier und integrativer Gestaltung. Aufgrund des besonderen Einsatzes beim LVR für Menschen mit Behinderungen baut das LVR-ZMB im Bereich der Medienproduktion seine Vorreiterrolle im Rheinland ständig weiter aus. Die Ergebnisse finden sich z.B. in den Audio-Guides, die in den LVR-Museen im Einsatz sind. Die besonderen Bedürfnisse von blinden Menschen werden hier berücksichtigt oder Texte in leichter Sprache verfügbar gemacht. Außerdem unterhält der LVR ein öffentliches landeskundliches Archiv mit etwa 300.000 Aufnahmen der Region Rheinland, die digitalisiert und somit auch online zugänglich gemacht werden.

Die Abteilung Medienbildung informiert, berät und qualifiziert im Bereich Leben und Lernen mit und über Medien. Eine wesentliche Aufgabe stellt die Unterstützung der rheinischen kommunalen Medienzentren beispielsweise durch Fachtagungen und Workshops dar. Bildungsmedien werden über EDMOND NRW pädagogischen Fachkräften digital zugänglich gemacht. Im Bereich einer Kooperationsvereinbarung mit der Landeshauptstadt Düsseldorf übernimmt das LVR-ZMB Aufgaben, für die die Stadt Düsseldorf sonst selbst ein Medienzentrum unterhalten müsste. Pädagogische Fachkräfte werden zu Themen der Medienbildung informiert, beraten und qualifiziert. Hierzu wird auch das 2019 eröffnete MediaLab betrieben, im Projekt „Medita Düsseldorf“ die Medienkompetenz im Bereich der Kitas gefördert und das KinderKinoFest ausgerichtet.

Vertragliche Vereinbarungen mit dem Ministerium für Schule und Bildung NRW (MSB) und dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) bilden die Grundlage für die Aufgaben im Bereich Medienberatung NRW und Bildungspartner NRW. Zur Digitalisierung von Schule und Unterricht werden die Landesregierung und die kommunalen Schulträger beraten. Die Kooperation und Vernetzung von Schulen und kommunalen Bildungs- und Kultureinrichtungen wird koordiniert. Das MSB ordnet hierzu zurzeit 25 Lehrkräfte ab. Im LVR-ZMB neben dem Hauptbahnhof in Düsseldorf haben somit aktuell rund 80 Mitarbeiter\*innen ihren Arbeitsplatz.

#### Wie hat sich die Arbeit des LVR-ZMB in Corona-Zeiten bezüglich IT-Themen verändert?

In der Corona-Krise erhöhten sich die Anforderungen an die Mitarbeitenden des LVR-ZMB deutlich, so dass die Entwicklung von Themen wie z.B. Lernen auf Distanz und Digitalisierung stark vorangebracht wurden. So verzeichnete beispielsweise unser Onlinedienst für Bildungsmedien EDMOND NRW allein im Mai durch die Schulschließungen einen Anstieg von rund 5.000 auf rund 70.000 Zugriffen der Schulkinder. Die Medienberatung NRW und die Bildungspartner NRW haben zum Lernen auf Distanz auch vielfältige Hinweise und Links auf ihre Websites gestellt.

Der Dienstbetrieb konnte auch dank erweiterter Heimarbeit jederzeit größtenteils aufrechterhalten werden. Lediglich Präsenzveranstaltungen haben nicht stattgefunden und können auch weiterhin nur sehr eingeschränkt durchgeführt werden. Informationen und Beratungen rund ums Homeschooling wurden natürlich besonders nachgefragt.

Zudem haben wir verschiedene Einrichtungen des LVR, wie beispielsweise die Museen, bei Themen rund um digitale Angebote unterstützt. Insbesondere Techniken für Videokonferenzen werden aufgrund positiver Erfahrungen auch weiterhin vermehrt zum Einsatz kommen. Bei Verwaltungstätigkeiten haben wir festgestellt, dass vielfach noch manuelle Prozesse und Unterschriften erforderlich sind, auch wenn es hier bereits Änderungen hin zu digitalen Genehmigungsprozessen gegeben hat.

**Mein Sohn wurde dieses Jahr eingeschult. Was erwartet**

#### die Kinder heutzutage in Bezug auf Lernprozesse in Verbindung mit digitalen Medien?

Der verantwortungsvolle Umgang mit digitalen Medien muss frühzeitig erlernt werden. Hierbei finden pädagogische Fachkräfte und pädagogische Einrichtungen Unterstützung durch die Arbeit des LVR-ZMB. Smartphone und Tablet stellen heute die Lebenswirklichkeit der Kinder dar und können Lernen interessanter, individueller und vielseitiger gestalten. Mit der Stadt Düsseldorf wird beispielsweise auch das Projekt „Medita – Medien in der KITA“ aktuell in sechs KITAs durchgeführt. Unter anderem durch den „DigitalPakt Schule“ der Landesregierung NRW wird die Digitalisierung der Schulen gefördert. Die Lehrkräfte haben Medienkonzepte erstellt, um die pädagogischen Fachinhalte mit den Möglichkeiten der technischen Ausstattung zu verbinden.



#### Einen besonders innovativen Ansatz der Medienpädagogik stellt das Konzept des MediaLabs u.a. mit dem Digitalen Klassenzimmer dar. Welche Ziele werden mit diesem Projekt verfolgt?

Im digitalen Klassenzimmer des MediaLabs bekommen Lehrkräfte dank modernster digitaler Werkzeuge praxisnahe Inspiration für ihren Unterricht. Der kreative Lernort des im Februar 2019 eröffneten MediaLabs im LVR-ZMB bietet eine konstruktive Auseinandersetzung mit den aktuellen digitalen Entwicklungen. Hier können auch pädagogische Fachkräfte und Eltern z.B. die neuesten Entwicklungen der digitalen Spielekultur ausprobieren. Bei unserer

letzten Weihnachtsfeier hatten wir beim Einsatz der Spielekonsole allerdings auch viel Spaß.

#### In welchen Bereichen sehen Sie darüber hinaus zukünftige Potenziale für den Einsatz von IT im LVR-ZMB?

In den Fachabteilungen wird der IT-Einsatz bereits visionär vorausgeplant. Entwicklungspotenziale gibt es natürlich immer aufgrund der rasanten Entwicklung des Marktes. Möglichkeiten gibt es aber auch in der Verwaltungsabteilung. Hier wird derzeit im Projekt VerMas des Fachbereichs „Recht“ ein Verfahren zum Dokumentenmanagement von Verträgen konzipiert und eingeführt. Im LVR-ZMB wird eine Vielzahl verschiedenartiger Verträge verwaltet, so dass wir als Pilot mitarbeiten. In der Verwaltung werden die durch die Zentralverwaltung vorgegebenen Prozesse und Standard-IT-Verfahren eingesetzt, z.B. SAP und Team-Net. Es fehlt allerdings noch eine Elektronische Akte, um verschiedene Geschäftsprozesse zu managen, bspw. die Verwaltung von Personal, Bauunterhaltung, Fördermitteln, Fuhrpark, Vergaben oder Veranstaltungen.

Aktuell auf meinem Schreibtisch liegt eine Ausschreibung im Rahmen eines Auftrags an Bildungspartner NRW einen Fachtag „Kulturelle Bildung im Ruhrgebiet“ zu veranstalten. Dieser findet pandemiebedingt in einem digitalen Format statt. Zentraler Baustein dieser Digitalkonferenz ist die Präsentation eines neuen Formates kultureller Bildung, das gezielt digitale Werkzeuge einbeziehen soll, um Kulturangebote außerschulischer Lernorte nachhaltig erfahrbar zu machen. Herzstück des zu entwickelnden Formates ist eine webbasierte Kooperationsplattform, auf der Museen und andere außerschulische Bildungspartner ihre digitalen und nicht-digitalen Lernangebote realisieren können.

Generell ist davon auszugehen, dass die Corona-Krise dem Einsatz digitaler Techniken einen nachhaltigen Schub verleihen wird.

#### Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit LVR-Infokom und was verbinden Sie persönlich damit?

Im Zuständigkeitsbereich des LVR-ZMB beschäftigen wir uns ja selbst mit innovativen IT-Themen, wie z.B. Virtuell Reality (VR) und Augmented Reality (AR) oder Videokonfe-

renzen mit großer Teilnehmerzahl. Als Außendienststelle des Kulturdezernates haben wir eine eigene IT-Koordination vor Ort und werden zentral durch die IT-Koordination des Dezernates 9 unterstützt. Mit LVR-Infokom pflegen wir einen guten Kontakt über unsere Kundenmanagerin. Regelmäßig nimmt das LVR-ZMB die Serviceleistungen des IT-Einkaufs und des CompetenceCenter Infokom in Anspruch, mit dem wir bereits größere Vergabeverfahren durchgeführt haben.

Ich persönlich denke sofort an die Menschen, die bei LVR-InfoKom beschäftigt sind und mit denen ich bei vielen Projekten und Aufgaben zusammengearbeitet habe. Ich kann allen nur empfehlen in IT-Projekten mitzuarbeiten, wenn sich die Möglichkeit bietet. Auch wenn dies oft Mehrarbeit neben dem Tagesgeschäft bedeutet, sind die persönlichen Kontakte zu den Kolleg\*innen von LVR-InfoKom oder anderen Fachbereichen für mich immer eine Bereicherung gewesen, die zu liebgewonnenen Bekanntschaften und sogar Freundschaften geführt haben. Deshalb möchte ich auch einmal dafür werben, sich für Tätigkeiten mit IT-Bezug z.B. in einer IT-Koordination oder als DV-Verbindungssachbearbeitung zu interessieren, da hier besonders die Möglichkeit besteht, über den Tellerrand zu schauen und sich mit Menschen und über Aufgaben aus anderen Fachbereichen auszutauschen und so den LVR weiterzuentwickeln.



Andrea Gűßgen vor dem Eingang des ZMB.

#### Zur Person:

Frau Gűßgen hat ihre Laufbahn im LVR bereits als Inspektorin 1986 begonnen. Nach der Prüfung hat sie im Sozialhilfedezernat im Rechnungsbüro und der IT-Koordi-

nation (damals IS-KO) an verschiedenen DV-Projekten mitgearbeitet und den Fachbereich vertreten. Dies führte sie auch in ihrer Zeit im Dezernat 2 in der Kämmerei und der Finanzbuchhaltung fort. Hier sind besonders die Leitung von IT-Projekten, bzw. Teilprojekten und die Mitarbeit in verschiedenen IT-Projekten zu erwähnen, wie bspw. NKF, AREV, AnLei oder SherpA.

Anfang 2019 hat sie die Verwaltungsleitung des zum Kulturdezernat gehörigen LVR-ZMB übernommen. Die Auf-

gabe teilt sie sich mit Frau Kerstin Altena. Die Aufgaben reichen von Haushalt und Vergaben, Personalverwaltung, Organisation, Verträgen, Datenschutz und Arbeitssicherheit über Angelegenheiten der Liegenschaft, Veranstaltungsmanagement, IT-Koordination und Fuhrpark bis zur Betreuung des Beirates für das LVR-Zentrum für Medien und Bildung.

## Ein Interview mit...

### Ralf Klose – Kaufmännischer Vorstand des LVR-Verbundes Heilpädagogischer Hilfen

„Qualität für Menschen“ – so lautet das zentrale Leitmotiv des LVR. Doch was bedeutet das genau? Wer eine Antwort auf diese Frage sucht, werfe einen Blick auf den LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen: Geleitet von den Prinzipien der Individualität, Normalität und Selbstbestimmung sorgt dieser für eine selbstverständliche Teilhabe geistig behinderter Menschen am Gemeinwesen und verkörpert damit beispielhaft eine der wesentlichen Aufgaben des LVR. Im Mittelpunkt steht dabei ein breit gefächertes Leistungsangebot, das jeweils der aktuellen persönlichen Lebenssituation und dem jeweiligen Bedarf der Kund\*innen gerecht wird. Mit verschiedenen IT-Anwendungen unterstützt LVR-InfoKom die Mitarbeitenden in den Standorten bei dieser anspruchsvollen und bedeutenden Aufgabe.

Mitten im sogenannten „Lockdown light“ durften wir uns darüber freuen, Ralf Klose, den Kaufmännischen Vorstand des Verbundes, treffen zu können – allerdings nur virtuell. In einem GoToMeeting-Raum sprachen wir unter anderem über die aktuellen Herausforderungen, die sich aus der erst Anfang des Jahres erfolgten Reorganisation der ehemaligen drei LVR-HPH-Netze Niederrhein, West und Ost zu einem gemeinsamen Verbund ergeben.

**Herr Klose, worin bestehen die wesentlichen Aufgaben des LVR-Verbundes Heilpädagogischer Hilfen und welche Rolle spielt dabei die IT im Allgemeinen?**

Der LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen (LVR-Verbund HPH) zählt zu den größten Dienstleistern für Menschen mit geistiger und mehrfacher Behinderung im Rheinland. Er bietet differenzierte Unterstützung, Begleitung und Förderung in besonderen Wohnformen und im Ambulant Betreuten Wohnen sowie Leistungen zur Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Auch Menschen mit autistischer Behinderung und hohem sozialen Integrationsbedarf erhalten professionelle Unterstützung. An ca. 130 Standorten im Rheinland erbringen wir für ca. 2.500 Kund\*innen mit unseren knapp 2.800 Kolleg\*innen qualitativ hochwertige Dienstleistungen.

Aufgrund der hohen Dezentralität und der kleinen Einheiten vor Ort, das heißt in den Städten und Gemeinden im Rheinland, ist eine optimale IT-Anbindung Grundvoraussetzung eines erfolgreichen Arbeitens.

**An dieser Frage führt zurzeit kein Weg vorbei: Welche besonderen Herausforderungen bringt die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Infektionsschutz-Regelungen für den Alltag in den Wohnverbänden mit sich?**

Durch die Corona-Pandemie sind die Mitarbeitenden vor Ort massiv belastet. Beispielsweise waren während

des ersten Lockdowns keine Werkstattbesuche für die Kund\*innen möglich. Alle waren nun 24 Stunden zu Hause. Viele von uns haben das im privaten Umfeld selbst erlebt. Die Anforderungen waren und sind enorm. Ständig veränderte Corona-Schutzverordnungen hatten Auswirkungen auf die tägliche Arbeit. Besuchsverbote, Kontaktverbote, Schutzausrüstung, Screening sind hier Stichworte, die un-



Ralf Klose (unten) im Interview per GoToMeeting.

sere Kolleg\*innen vor Ort mit Bravour gemeistert haben und noch meistern. Die Belieferung mit notwendiger PSA, die Sicherstellung der Corona-Schutzmaßnahmen usw. stellen uns alle vor große Herausforderungen. Dazu darf man unsere Kundenklientel nicht vergessen. Wie vermittelt man einem Menschen mit einer schweren geistigen Behinderung und herausforderndem Verhalten die Einhaltung und Notwendigkeit der Schutzmaßnahmen? All das und noch viel mehr belastet die Kolleg\*innen im Tagesgeschäft. Dazu die ständige Angst sich selbst zu infizieren, wenn man alltäglich im Kontakt mit den Kund\*innen steht. Wir stellen die bestmögliche Unterstützung zur Verfügung, um unsere Kolleg\*innen sowie die Kund\*innen vor einer Ansteckung zu schützen.

**Sehen Sie auch Chancen, die aus dieser Krise erwachsen könnten?**

Wir haben einmal mehr festgestellt, dass auf unsere Kolleg\*innen in den Wohnverbänden, im Ambulant Betreuten Wohnen, in der Ambulanten Pflege, in den Funktionsbereichen und ebenso in der Verwaltung Verlass ist! Auf diesem Potenzial können wir aufbauen und die zukünftigen Herausforderungen gemeinsam meistern. Hat es sich doch gerade in der Pandemie gezeigt, dass es nur im Rahmen des gemeinsamen Zusammenwirkens aller Mitarbeitenden in allen Bereichen möglich ist, die Alltagsprobleme zu

lösen, eine qualitativ hochwertige Dienstleistung für unsere internen und externen Kund\*innen zu erbringen und gleichzeitig den Corona-Schutz zu organisieren. Wir haben auch festgestellt, wo es hakt, wo wir nachsteuern müssen und dass es uns weiterhin gelingen muss, mit mobilen Teams und digitaler Kommunikation die Dezentralität zu überwinden.

**Mit verschiedenen Lösungen wie z.B. Vivendi und SP-Expert werden die Mitarbeitenden des LVR-Verbundes HPH bei ihren Aufgaben unterstützt. Worin liegen die Vorteile dieser Fachverfahren und was macht sie so wichtig für die tägliche Arbeit?**

Vivendi ist für die Kolleg\*innen vor Ort das maßgebliche Programm, um die Bedarfe der Kundinnen und Kunden adäquat im Sinne der Teilhabe abzubilden, sich zu informieren und die Dokumentation zu erledigen. Dies wiederum ist dann die maßgebliche Grundlage für alle weiteren administrativen Prozesse in der Verwaltung, zum Beispiel der Abrechnung. Zwingende Entwicklungen, wie die Einführung der mobilen Dokumentation über Smartphones, sind nun schnellstmöglich gemeinsam mit dem IT-Dienstleister passgenau zu realisieren.

Weiterhin nutzen wir die Standardanwendungen in SAP und sind auch in der ersten Umsetzungsphase für die Einführung von SAP S/4 Hana dabei. Hier erwarten wir eine optimierte Prozessunterstützung für das laufende Geschäft. Ebenso haben wir flächendeckend SP-Expert im Einsatz, welches für die Arbeit und Dienstplanung in den dezentralen Einheiten eine notwendige Unterstützung bietet.

**Im Rahmen der Reorganisation der ehemaligen drei LVR-HPH-Netze Niederrhein, Ost und West zum LVR-Verbund HPH erfolgte auch eine Zusammenführung der IT-Verfahren. Welche Auswirkungen sind damit verbunden und worin liegen aus Ihrer Sicht die wesentlichen Mehrwerte der Konsolidierung?**

Die IT-Verfahren bilden die grundlegenden Prozesse innerhalb eines Unternehmens ab. Bisherige Besonderheiten in den einzelnen Einrichtungen werden nun auf ein einheitliches Verfahren umgestellt und unterstützen damit die Optimierung der Abläufe wesentlich. Diese Optimierung führt



Mit Hilfe einer „Tovertafel“ werden z.B. Spiele direkt auf den Tisch projiziert.

natürlich auch zur Hebung der notwendigen Synergien und bietet uns perspektivisch Raum für neue Arbeitsweisen. Besonderes Augenmerk haben wir im ersten Jahr auf die „Best-Practice-Beispiele“ gelegt, das heißt, wir haben uns angesehen, welche Verfahren unsere Abläufe bestmöglich abbilden und diese dann auf den LVR-Verbund HPH übertragen.

#### Welche Rolle spielt die IT bei der Ausgestaltung des neuen zentralen Standorts in Neuss?

Der Bezug von Neuss und die damit verbundene Zusammenführung der drei bisherigen Verwaltungsstandorte (Bedburg-Hau, Langenfeld, Viersen) stellt für die Mitarbeitenden eine große Herausforderung dar, die es gemeinsam zu meistern gilt. Um attraktives und modernes Arbeiten zu ermöglichen, ist die optimale IT-Ausstattung und -Anbindung ein wesentlicher Gelingensfaktor – auch im Hinblick auf die Implementierung moderner Arbeitskonzepte wie beispielsweise variable Arbeitsplatznutzung.

#### Wie verläuft aus Ihrer Sicht die Zusammenarbeit mit LVR-InfoKom?

Grundsätzlich begrüße ich die konstruktive Zusammenarbeit mit LVR-InfoKom. Die Ansprechpersonen sind definiert, für uns ständig erreichbar und unterstützen uns nach Kräften. Wenn ich einen Wunsch frei hätte, so würde ich mich über eine weitere Anpassung der Abläufe, Verfahren und Produkte an die unterschiedlichen Bedarfe der Kund\*innen von LVR-InfoKom freuen.

#### In welchen Bereichen sehen Sie zukünftige Potenziale für den Einsatz von IT beziehungsweise die automatisierte Umsetzung von Verwaltungsabläufen innerhalb des LVR-Verbundes HPH?

Die proaktive Unterstützung der IT bei der fortschreitenden Digitalisierung, bei der Einführung von weiteren AAL-Systemen/UK (Systeme, welche das alltägliche Leben behinderter Menschen situationsabhängig und unaufdringlich unterstützen) und natürlich bei der Optimierung der Verwaltungsprozesse, ist gefordert und gewünscht. Dies betrifft alle Verwaltungsabteilungen, aber auch die Unterstützung der Dienstleistungen für unsere Kund\*innen.

In der Konzipierung von leicht verständlichen und leicht umsetzbaren IT-Lösungen liegen für uns alle die besonderen Herausforderungen!

#### Wie ist Ihr persönliches Verhältnis zum Thema IT? Sind Sie im privaten Umfeld auch sehr technik-affin?

Die IT ist für mich ein notwendiges und gern eingesetztes tägliches Medium zur Bewältigung der Herausforderungen. Daher stehe ich IT-Lösungen sehr offen gegenüber und sehe die IT als Mittel zum Zweck für die optimale Dienstleistungserbringung.

Da ich in meinem „ersten Leben“ im elektrotechnischen Umfeld aktiv war, zieht sich diese Begeisterung für technische Lösungen und die prozessuale Sichtweise durch mein ganzes privates und berufliches Leben. Auch zu Hause setze ich technische und IT-Lösungen selbstverständlich um. Mittlerweile muss ich aber eingestehen, dass meine



Tochter im Umgang mit dem Smartphone einen Vorsprung hat.

#### Zur Person:

Ralf Klose, Jahrgang 1970, in Essen geboren und aufgewachsen. Nach dem Abitur habe ich eine Ausbildung zum Industriekaufmann beim RWE absolviert.

Dann wurde ich dort in der Personalabteilung übernommen und studierte parallel BWL. Neben Reorganisationen in der Personalabteilung war ich auch für Sonderprojekte wie die SAP-Einführung im Personalbereich zuständig. Es zog mich dann zu einer Tochterfirma der ARAG Rechtsschutz, bei der ich mit meinem Team Personalarbeit für eine Vielzahl von Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen als externer Dienstleister angeboten habe. Der Personalarbeit blieb ich treu, als ich zu einem evangelischen Krankenhausverbund in Essen wechselte. Dort kam ich erstmalig mit dem Sozial- bzw. Gesundheitswesen in Kontakt. Dieses „Thema“ hat mich bis heute nicht mehr losgelassen. Wirtschaftliche Schwierigkeiten führten dort zu einer strikten Konsolidierung und Reorganisation. Diese Herausforderungen haben mich dort viele Jahre begleitet. Das wirtschaftlich gesundete Unternehmen verließ ich in der Funktion des stellvertretenden Geschäftsführers. Eine neue Herausforderung bot sich dann bei einem großen katholischen Krankenhausträger in Köln und Wuppertal. Auch hier war ich für die Reorganisation und Optimierung von zwei Standorten zuständig. Über persönliche Kontakte wurde ich dann auf die vakante kaufmännische Direktion beim LVR-HPH-Netz Niederrhein aufmerksam und tatsächlich ausgewählt. Meine erste Berührung mit dem öf-

fentlichen Dienst und allen seinen Spezifika! Ich empfinde meine Aufgabe als tägliche Herausforderung, der ich mich sehr gerne stelle. Gemeinsam mit meinen Kolleginnen und Kollegen in der Verwaltung werden wir es schaffen, die drei bisherigen Verwaltungsstandorte in Neuss zu bündeln, eine schlagkräftige Truppe zu bilden und hochqualitative Dienstleistungen anzubieten.

Privat bin ich Fan eines Fußballvereins, den man in Köln nicht so gerne hat. Dazu hüte ich seit 40 Jahren das Handballtor und hoffe, dass meine Gesundheit und Corona einen baldigen Spielbetrieb wieder zulassen.

## IT-Sicherheit im LVR 2020

Im Bereich IT-Sicherheit bedeutet Stillstand Rückschritt. Es gilt daher, den bestehenden Schutz durch ein Bündel spezieller technischer, organisatorischer und personeller Maßnahmen kontinuierlich weiter zu verstärken. Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Beispiele für den Berichtszeitraum 2020 aufzeigen.

### >> Malware Protection

Nach der im Jahr 2019 erfolgten Optimierung des Virenschutzes auf den Clients und im Storagebereich, standen 2020 die Serversysteme auf der Prüfliste. Auch hier wurden die derzeitigen Schutzmaßnahmen neu bewertet und ggfs. entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

### >> Durchführung von Penetrationstests

Unter einem Penetrationstest versteht man die Prüfung der Sicherheit möglichst aller Systembestandteile und Anwendungen eines Netzwerks oder Softwaresystems mit Mitteln und Methoden, die bei einem Angriff angewendet würden, um unautorisiert in das System einzudringen (Penetration). Im Zuge der Anpassung des Regelwerks hat sich auch die Anzahl solcher Tests erhöht.

### >> Telematik Infrastruktur

Für die LVR-Kliniken begann der Anschluss an die Telematikinfrastruktur. Hiermit wird ein sicherer Austausch sensibler Daten unter allen Akteur\*innen im Gesundheitswesen wie Praxen, Krankenkassen und Apotheken über gesicherte Verbindungen gewährleistet.

### >> Erweiterung des Pseudonymisierungsverfahrens

Im Jahr 2020 wurde ein Verfahren zur Pseudonymisierung von Dateien geplant, welche aus externen Quellen über Schnittstellen importiert werden.

### >> Einführung eines ganzheitlichen IAM-Systems

Mit einer Vorstudie startete im Sommer ein groß angelegtes Projekt zur Weiterentwicklung eines einheitlichen Identitäts- und Zugriffsmanagements im LVR. Ziel ist es, die Betriebs- und Datensicherheit bei der Bereitstellung von digitalen Informationen wesentlich

zu erhöhen. Dies bedeutet neben der Einführung eines IAM-Tools auch die Schaffung eines zentralen Rollenmodells sowie die LVR-weite Weiterentwicklung von Standards, Konzepten, Regelungen und Prozessen.

### >> Online Ticketing in den LVR-Museen

Eine wichtige Rolle spielte der Aspekt der Datensicherheit auch im Rahmen der Einführung eines modernen Besuchermanagements in den LVR-Museen. Für die sichere und effiziente Abwicklung der Trans-



aktionen beim Kauf von Online-Tickets wurde ein externer Zahlungsdienstleister eingebunden. Als Schnittstelle zwischen Kund\*in und den neuen Webshops sorgt dieser für die verschlüsselte Übermittlung der Zahlungsdaten gemäß den gesetzlichen Vorgaben im Online-Handel. Bei den ebenfalls neu beschafften Kassen in den Museumsshops vor Ort hat LVR-InfoKom zudem für eine sichere Anbindung an das LVR-Netz gesorgt.

### >> SAP Single Sign-On

Im Rahmen des SAP-HANA-Projektes erfolgte Ende des Jahres die Umstellung auf „Single-Sign-On“. Dies bewirkt, dass sich unsere SAP-Systeme automatisch mit der morgendlichen Windows-Anmeldung authentifizieren und somit keine Passwordeingabe in den SAP-Systemen des LVR notwendig ist.

### >> Einführung Virtueller Admin PC

Die Verwendung virtueller Admin Workstations (kurz: vAWS) zum Administrieren der Systeme in der LVR-Domäne erhöht die IT-Sicherheit des LVR, da hoch privilegierte Accounts nicht mehr in der Standardumgebung verwendet werden. Dadurch erfolgt eine Trennung von Office-Umgebung und administrativer Umgebung. Die vAWS stellen somit eine sichere Plattform zum Administrieren von Systemen dar.

Weitere Informationen finden Sie im IT-Sicherheitsbericht (im Internet unter [www.lvr-infokom.de](http://www.lvr-infokom.de))





# Wir sind für Sie da

LVR-InfoKom ist der IT-Dienstleister des Landschaftsverbandes Rheinland. Orientiert am LVR-Leitmotiv „Qualität für Menschen“ decken wir als eigenständiger Betrieb die gesamten Bedarfe des Verbandes und anderer Kund\*innen an modernen IT-Services ab. Mit unserer breiten Erfahrung, die wir in mehr als 50 Jahren im kommunalen Sektor gesammelt haben, bieten wir praxisorientierte IT-Lösungen für Verwaltungen, kommunale Betriebe, Kliniken, Schulen und kulturelle Institutionen.

Das Leistungsspektrum von LVR-InfoKom erstreckt sich auf alle Bereiche der modernen Informationsverarbeitung und -technik: von der Prozessberatung über die Konzeption und Einführung intelligenter Verfahren bis hin zu Komplettlösungen, die auch den Betrieb, das Veränderungsmanagement, die Schulung und die Wartung aller erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten beinhalten.

Die Basis hierfür bildet eine technische Infrastruktur, die sich redundant auf zwei ISO-zertifizierte Rechenzentren in Köln verteilt und höchsten Ansprüchen an Sicherheit und Energieeffizienz gerecht wird.

Bei all unseren Aktivitäten richten wir unseren Fokus stets auf die individuellen Anforderungen unserer Kund\*innen. Wir wollen mit unseren Produkten und Leistungen dazu beitragen, dass sie ihre Ziele effizient und effektiv erreichen können.

IT-Qualität für Menschen ist unser Anspruch. Dafür setzen sich mehr als 450 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von LVR-InfoKom täglich ein.

## Zahlen und Fakten:

- >> Gründung 1962
- >> Anteil Frauen in Führungspositionen: 39,53 %
- >> Eigenbetrieb – 100 % Tochter des LVR
- >> Zahl der Auszubildenden: 24
- >> 451 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- >> Schwerbehindertenquote: 9,31 %
- >> Altersdurchschnitt: 44
- >> Anteil Frauen: 30,38 %



## Unsere IT-Lösungen für ...



### Schulen

Die sinnvolle Nutzung von Computer, Internet und digitaler Medien spielt in Schulen eine zunehmend wichtige Rolle. Gerade in Zeiten kleiner Schul-Budgets bedarf es dabei schulübergreifender IT-Lösungen auf der Basis von intelligenten Netzwerken. In diesem Sinne unterstützt LVR-InfoKom Schulen bei der Modernisierung ihrer IT.



### Verwaltungsmanagement

Kaum ein Verwaltungsprozess kommt heute ohne IT-Unterstützung aus. Als zertifizierter SAP-Partner (Competence Center of Expertise) entwickeln wir Anwendungen, die auf die speziellen Anforderungen von Verwaltungsaufgaben angepasst sind – für das Finanz- oder Personalmanagement, die Beschaffung und vieles mehr.



### Soziales

Im Mittelpunkt der Arbeit des LVR-Dezernates Soziales stehen Menschen mit Behinderungen. Erklärtes Ziel ist es, ihnen ein selbstständiges Leben und eine Teilhabe in allen gesellschaftlichen Bereichen zu ermöglichen. Mit maßgeschneiderten IT-Lösungen unterstützen wir die komplexe Sachbearbeitung, die hinter den vielfältigen Leistungen und Hilfen steht.



### Versorgung

Mit unserer hochleistungsfähigen IT-Infrastruktur und speziellen IT-Lösungen sorgen wir für den reibungslosen Betrieb der Rheinischen Versorgungskassen – einer Institution, die insgesamt rund 13.000 Beamt\*innen im Ruhestand, 769.000 Versicherte und 191.000 Betriebsrentenberechtigte verwaltet sowie die Personalabrechnung von ca. 28.000 Beamt\*innen und Beschäftigten abwickelt.



### Kultur

LVR-InfoKom unterstützt den LVR dabei, das kulturelle Erbe des Rheinlandes zu bewahren und verfügbar zu machen. Wir beraten bei der Auswahl von Programmen, entwickeln intelligente Lösungen und vernetzen die vielfältige Software-Landschaft so, dass die gespeicherten Informationen effizient genutzt werden können – sowohl für die wissenschaftliche Arbeit, als auch für die Öffentlichkeit.



### Gesundheitswesen

In Zeiten steigenden Kostendrucks im Gesundheitswesen ist der professionelle Einsatz von IT in Kliniken existenziell notwendig. Wir unterstützen unsere Kund\*innen dabei, ihre internen Prozesse zu optimieren und unterschiedliche Bereiche zu vernetzen. Unser Spezialgebiet ist die Implementierung eines KIS, das auf die speziellen Anforderungen von psychiatrischen Kliniken angepasst ist.

## Hinter den Kulissen

### Benchmarking und #itmitstrategie

Die Marktkonformitätsuntersuchung wurde im Jahr 2019/2020 durch den LVR initiiert und sollte feststellen, wie LVR-InfoKom die IT-Services für den LVR als Eigenbetrieb im Vergleich zum Markt erbringt.

Bescheinigt wurden LVR-InfoKom weitgehend marktgerechte Preise. Handlungsfelder wurden in einigen Einzelthemen, wie z. B. im strategischen Bereich und beim Eigen- und Fremdleistungsanteil aufgedeckt, die es zu erschließen gilt. In Einzelgesprächen mit den Dezernaten wurden darüber hinaus insbesondere folgende Themen als für die Weiterentwicklung von LVR-InfoKom bedeutsame Rahmenbedingungen identifiziert:

- >> LVR-InfoKom besitzt durch die kulturelle Nähe und als Teil des LVR eine tiefe Kenntnis der Geschäftsprozesse, seiner Historie und der Belange und Bedarfe des LVR. Dieser essentielle Vorteil soll bewahrt und gestärkt werden.
- >> Der direkte „Durchgriff“ auf den „eigenen“ IT-Dienstleister erlaubt dem LVR größtmöglichen Handlungsspielraum und Flexibilität bei dem Einsatz von IT. Dabei wird LVR-InfoKom als verlässlicher Partner empfunden. Hier gilt es, dem Vertrauen gerecht zu werden und es weiter auszubauen.
- >> Die Dezernate haben bezüglich der Zusammenarbeit mit LVR-InfoKom unterschiedliche Bedürfnisse/Bedarfe: einige wünschen sich mehr Beratung und mehr Impulse für den künftigen Einsatz von IT, andere sind mit der einfachen Umsetzung von Aufträgen zufrieden.
- >> Durch die Verpflichtung, IT-Leistungen vollständig bei LVR-InfoKom zu beziehen, entsteht ein hoher Bedarf an Leistungs- und Kostentransparenz. Darüber hinaus sollen die Möglichkeiten der Mitgestaltung bei Design und Implementierung von IT-Dienstleistung durch die jeweiligen Kund\*innen weiterentwickelt werden.



Aus diesen Erkenntnissen werden 2021 im Rahmen des Projektes #itmitstrategie die IT-Strategie des LVR und das Zielgeschäftsmodell für LVR-InfoKom erarbeitet und Maßnahmen entwickelt, die die vorhandenen Grundlagen aufgreifen, die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem LVR stärken werden und effizienter machen. Marktkonformitätsuntersuchungen sind dabei zur regelmäßigen Überprüfung geplant und werden 2021 auch auf die Zusammenarbeit mit den Rheinischen Versorgungskassen ausgeweitet.

## Stimmungsbarometer bei LVR-InfoKom

**In einem Jahr voller Komplexitäten und neuen Situationen, mit denen sich zuvor noch nie jemand hatte auseinandersetzen müssen, ist die Frage nach Freude oder Frust im Job besonders relevant.**

Die Beschäftigten von LVR-InfoKom hatten auch 2020 wieder die Möglichkeit sich zu unterschiedlichen Aspekten ihrer Arbeit zu äußern. Und 77% der Mitarbeiterschaft haben dies getan – ein gutes Zeichen für ein hohes Interesse an der Mitgestaltung und Weiterentwicklung des Unternehmens. Erstmals entschied sich LVR-InfoKom dabei für eine neue Art der Befragung und anschließender Ergebnis-Betrachtung. Erfragt wurden zunächst die Erwartungen der Beschäftigten, um diese anschließend mit der empfundenen Realität abzugleichen. Dazu wurde die Freufaktor-Analyse genutzt, ein Tool der Or.an.ge.Consulting GmbH. Anhand von sechs Dimensionen (Arbeitsbedingungen, Arbeitsplatzgestaltung, Führung, kollegiales Umfeld, Tätigkeit und Unternehmenskultur) werden auf diese Weise Handlungsfelder der Organisations- und Personalentwicklung deutlich.

Zusätzlich konnten ebenfalls einige demografische Erkenntnisse gewonnen werden. Es bestätigte sich auch bei LVR-InfoKom der allgemeine Trend, dass die jüngeren Generationen wechselfreudiger sind, als ihre Vorgänger. Wer heute eine Ausbildung beim LVR oder bei LVR-InfoKom macht, bleibt in den wenigsten Fällen bis zur Rente. Abwechslung und interessante, sinnhafte Aufgaben sind wichtig; Ineffizienz trübt die Freude, denn wenn die Prozesse ineffektiv sind, hindert das die Entwicklung. Die Verbundenheit zum Arbeitgebenden ist also nicht mehr so relevant und prägend. Der Job von heute muss nicht der von morgen sein.

Nur kurze Zeit nach Abschluss der Befragung stand fest: die Gesamtstimmung ist gut, hier wird mit Freude gearbeitet.

Sowohl Mitarbeitende als auch Führungskräfte konnten bei dieser Analyse viel lernen und für sich und die zukünftige Entwicklung mitnehmen. Zusammengefasst kann man sagen, das der Freudometer auf „gut“ steht – mit Optimierungspotential - und das ist menschlich.



## Kommunale IT in ihrer ganzen Vielfalt und Stärke

Seit mehr als 50 Jahren sind wir der IT-Dienstleister des Kommunalverbandes LVR. Wir freuen uns auf viele weitere spannende Herausforderungen mit Ihnen.

Sprechen Sie uns an.



Energieeffizientes Unternehmen



ISO 27001



Standort Köln-Deutz



Energieeffizienz  
Regelmäßige  
Überwachung  
www.tuv.com  
ID 0000038672

## Impressum

### Herausgeber

LVR-InfoKom  
Hermann-Pünder-Str. 1  
50679 Köln

Tel.: 0221 809-3770  
Fax: 0221 809-2165  
E-Mail: [infokom@lvr.de](mailto:infokom@lvr.de)  
[www.lvr-infokom.de](http://www.lvr-infokom.de)

### Inhaltlich verantwortlich

Frank Beermann  
Leiter Kundenservice,  
LVR-InfoKom

### Redaktion

Ingeborg Wöhr,  
Robert Helfenbein,  
Kundenmanagement und  
Kommunikation LVR-InfoKom

### Gestaltung

Ronja Semerak,  
Kundenmanagement und  
Kommunikation LVR-InfoKom

### Produktion und Druck

LVR-Druckerei,  
Inklusionsabteilung,  
Tel.: 0221 809-2442

### Bildnachweise

Stefan Arendt und  
Alexandra Kaschirina,  
LVR-ZMB Düsseldorf:  
Titelbild, S. 4, 13, 24, 26, 30, 33  
LVR-Verbund HPH: S. 16, 22, 23  
LVR-InfoKom: S. 15, 16-21  
Hans-Theo Gerhards, LVR-Frei-  
lichtmuseum Kommern: S. 29

Stand 31.12.2020



Software, Computer und Systeme sollten für die Menschen da sein! Und nicht umgekehrt.

Sie finden diese und weitere Publikationen auch in digitaler Form auf den Internetseiten von LVR-InfoKom unter [www.lvr-infokom.de](http://www.lvr-infokom.de).

Diese Broschüre wurde auf FSC-zertifiziertem Recyclingpapier gedruckt.

Alle abgebildeten Fotos sind im Jahr 2019 oder früher entstanden oder unter Einhaltung von entsprechenden Hygiene- und Schutzmaßnahmen.

Wir danken unseren Kolleginnen und Kollegen für die Unterstützung bei der Erstellung dieser Broschüre.