



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

LVR-InfoKom 2021

IT-Qualität für Menschen

Inhalt

04	Vorwort
06	Schöne neue Welt <i>Umstellung auf die neue Generation SAP S/4 HANA</i>
10	Strategischer Masterplan <i>Digitale Agenda 2025</i>
12	Starke Verbundlösung <i>Online-Lösung digiCULT.web</i>
14	Personal:digital <i>Das neue Mitarbeitendenportal</i>
16	Einfach bewerben! <i>E-Recruiting-Lösung für den LVR</i>
18	Das KHZG <i>Digitaler Schub für die LVR-Kliniken</i>
20	Mit dem LVR-Beratungskompass voll auf Kurs <i>Neues Online-Portal für Rat- und Hilfesuchende</i>
22	Alles unter einem Dach <i>Equipmentverwaltung mit CAFM</i>
24	Digitale Assistenten <i>Robotergestützte Prozessautomatisierung</i>
26	IT-Sicherheit im LVR <i>Maßnahmen im Berichtszeitraum 2021</i>

Wer wir sind

- 28 IT-Qualität für Menschen
- 29 Zahlen und Fakten
- 30 Unsere IT-Lösungen für...

Hinter den Kulissen

- 31 Gebündelte Kräfte
Kooperation mit Dataport
- 32 Mehr Servicequalität
Einführung von IT-Service-Management (ITSM)
- 34 Flexibel durch die Krise
Ausbildung in Zeiten von Corona
- 40 Neu ausgerichtet
IT-Strategie von LVR-InfoKom
- 42 **Impressum**

Vorwort



Liebe Leser*innen,

nun ist es bereits der dritte Jahresbericht, der in einer Zeit erstellt wird, die immer noch von Auswirkungen der Corona-Pandemie geprägt ist – wer hätte das zu Beginn der Pandemie gedacht. Doch dies ist nicht die einzige Herausforderung, die uns 2021 beschäftigt hat.

Im Sommer vergangenen Jahres ereignete sich eine furchtbare Naturkatastrophe im Rheinland, von der einige Kolleg*innen persönlich betroffen waren und viel Leid durchleben mussten. Dies hatte zur Folge, dass bei LVR-InfoKom und im gesamten LVR eine Welle der Hilfsbereitschaft und Solidarität entstand, die gezeigt hat, dass uns auch in Krisenzeiten ein starkes Gemeinschaftsgefühl zusammenhält. Es war ein großartiger Ausdruck gegenseitiger Wertschätzung und Respekt untereinander.

Zum Jahresende tauchte zudem weltweit eine Sicherheitslücke auf, die uns erneut vor viele Herausforderungen und zeitkritische Aufgaben stellte. Gemeinsam konnten die Kolleg*innen erfolgreich auf diese außerordentliche Situation reagieren, sodass keine Bedrohung mehr für die Systeme des LVR besteht.

Die Infektionszahlen der Corona-Pandemie konnten sich im vergangenen Jahr nur zeitweise erholen, auch weil die Impfquote zunächst nur langsam stieg. So blieb die Arbeit im Homeoffice ein zentrales Element der Kontaktvermeidung. Doch trotz stark eingeschränkter persönlicher Kontakte haben wir in unserer Rolle als zuverlässiger IT-Dienstleister des LVR bewiesen, dass wir auch unter diesen Bedingungen einen sicheren und stabilen Betrieb gewährleisten.

Die positive Wirkung der Rücknahme von Einschränkungen durch die Corona-Pandemie wird seit Februar überschattet von dem unfassbaren Angriffskrieg in der Ukraine. Neben dem vielfachen menschlichen Leid durch die Kampfhandlungen sind auch wirtschaftliche Auswirkungen bereits vorhanden oder zu erwarten. So ist die Beschaffung von IT-Ausstattung, die durch die Pandemie bereits stark erschwert war, noch weiter eingeschränkt und führt zu Verzögerungen entsprechender Vorhaben.

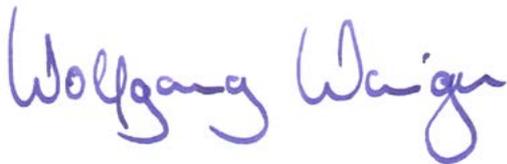
Wir alle hoffen, dass neben einer Normalisierung des gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Lebens in Bezug auf pandemiebedingte Einschränkungen auch alle Anstrengungen zur Beendigung des Ukraine-Krieges erfolgreich sind und wir stückweise eine neue Normalität zurückerlangen. Dies ist für uns in Bezug auf die Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Kooperationspartnern besonders wichtig, denn persönlicher Kontakt unter IT-Kolleg*innen und zu unseren Kunden ist eine wichtige Vertrauensgrundlage.

Wir blicken gespannt auf all die Herausforderungen, denen wir uns in diesem Jahr widmen dürfen. Uns erwarten viele herausfordernde Projekte – sowohl intern als auch auf Kundenseite – durch deren Komplexität wir stetig unser Know-how und unsere Expertise erweitern werden. Für das weiterhin entgegengebrachte Vertrauen unserer Kunden sind wir sehr dankbar.

Ein neues, rasch wachsendes Handlungsfeld sind die Projekte in Kooperation mit anderen öffentlichen IT-Dienstleistern. Gemeinsam treiben wir Innovationen voran, fördern das Miteinander der Kolleg*innen, bauen unsere Kompetenzen aus und erschaffen so gemeinsame Win-Win-Situationen.

Liebe Leser*innen, ich wünsche Ihnen und uns eine rasche Entwicklung zurück in eine Normalität, in der persönliche Kontakte wieder zum Alltag gehören. Bleiben Sie weiterhin gesund und haben Sie viel Freude bei der Lektüre.

Ihr



Dr. Wolfgang Weniger
Geschäftsführer LVR-InfoKom

HANA im LVR

Schöne neue Welt

Das LVR-weite Projekt zur Umstellung der SAP-Welt auf die neue Generation S/4 HANA schreitet weiter mit großen Schritten voran.

Im Mittelpunkt dieses ambitionierten Großprojekts steht der Aufbau eines komplett neuen SAP-Systems. Dadurch können fachliche und organisatorische Optimierungspotenziale in den Prozessen des LVR synergetisch gehoben werden. Das Projekt wird über Jahrzehnte die Prozessstruktur und auch die Digitalisierung im LVR entscheidend prägen. Hierfür arbeiten zahlreiche Beteiligte aus verschiedenen Dezernaten partnerschaftlich Hand in Hand.

Da der LVR eine sehr heterogene Struktur aufweist, wird SAP S/4 stufenweise bzw. in drei Wellen implementiert. Bei der stufenweisen Einführung werden einzelne Teile des Gesamtsystems nacheinander eingeführt. Voraussetzung ist dabei, dass eine Aufteilung des Gesamtsystems möglich ist. Ferner wurde das S/4 Projekt in verschiedene Teilprojekte gegliedert.

In der ersten Welle („Teilprojekt Eigenbetriebe“) erfolgte bereits zum 1. Januar 2022 der Umstieg der drei Gesellschaften Rheinland Kultur GmbH (RKG), LVR-InfoKom sowie LVR-Verbund HPH (siehe Ausführungen unten). In Welle zwei folgen die Krankenhauszentralwäscherei, das LVR-Institut für Forschung und Bildung, die Jugendhilfe Rheinland, die Sterbekasse (Welle 2 A) und die LVR-Kliniken (Welle 2 B). Den Abschluss bildet die LVR-Zentralverwaltung in Welle 3. Bei jeder Welle wird im Vorfeld zunächst die Feinkonzeption für die betroffenen Bereiche vorgenommen im zweiten Schritt erfolgt die Implementierung. Jeweils zum 1. Januar des Folgejahres erfolgt schließlich die Produktivsetzung. Parallel zu diesem S/4 HANA-Projekt mit seinen drei Wellen wurden weitere Umsetzungsprojek-

te ins Leben gerufen, von denen zwei – „SAP BW on HANA“ und „PI 7.4 auf PO 7.5 on HANA“ – bereits erfolgreich abgeschlossen werden konnten.

Umsetzung der ersten Welle

Pünktlich zum 1. Januar 2022 erfolgte die Produktivsetzung von S/4 HANA für die drei Gesellschaften Jugendhilfe Rheinland, Rheinlandkultur GmbH und LVR-InfoKom und damit der erfolgreiche Abschluss der ersten Welle. Hierzu beschäftigte sich das entsprechende Teilprojekt „Eigenbetriebe“ im Jahr 2020 mit der Feinkonzeption und im Jahr 2021 mit der Implementierung. Aus technischer Sicht bedeutete dies den gleichzeitigen Umstieg von ECC (P01) nach S/4 (P41) für die betriebswirtschaftlichen Prozesse sowie von SAP-SRM (PB1) nach SAP-Ariba (Cloudlösung) für die Einkaufsprozesse. Zudem wurde SAP-Fiori als Knotenpunkt für den zentralen Einstieg in die gesamte LVR-SAP-Welt implementiert. Dies war zugleich die Grundlage, um Personal:digital direkt auf dem nachhaltigen Fiori-System auszurollen (siehe Beitrag auf den Seiten 14/15). Gleichermaßen können damit nun über alle SAP-Systeme hinweg die Workflows über eine zentrale MyInbox gesteuert werden, sodass man sich nicht mehr auf den verschiedenen SAP-Systemen anmelden muss, um eine Workflow-Aufgabe zu bearbeiten.

Außerdem wurde der zentrale Geschäftspartner eingeführt und entsprechende Workflows über das Tool ISO MGB (Marlin Governance Businesspartner) für die dezentrale Anlage von Geschäftspartnern und der zentralen Quali-



tätssicherung der Daten im FB 21 (Finanzmanagement) bereitgestellt. Mit dem Modul Solutions for Invoice wurde die automatische Rechnungseingangsverarbeitung auf dem neuen S/4 HANA System für alle Betriebe ausgerollt und mit Document Compliance wurde ein weiteres Modul für automatisierte Erstellung und Versand einer elektronischen Ausgangsrechnung im ZUGFeRD-Format bereitgestellt.

SAP BW on HANA

Bereits im August 2020 konnte „BW on HANA im LVR“ als zweites Einzelprojekt erfolgreich abgeschlossen werden (vorher wurde bereits der Solution Manager auf die Version 7.2 on HANA migriert). Zentrales Ziel war es, das bislang genutzte SAP BW-System zur Auswertung steuerungsrele-



vanter Informationen auf die neue Technologie SAP BW on HANA zu bringen. Diese ist eine Verbindung des Release BW 7.5 in Kombination mit einer neuen technologischen Architektur auf Grundlage der Datenbank SAP HANA. Wie bei allen neuen HANA-Komponenten können damit die Bedürfnisse der fortschreitenden Digitalisierung besser erfüllt werden.

Um dies zu erreichen, musste zunächst ein Releasewechsel von der laufenden Version 7.3 auf 7.5 erfolgen, wobei das Release 7.4 übersprungen wurde. Dieses Upgrade war auch aus Gründen der Betriebs- und IT-Sicherheit notwendig, weil der SAP-Support für die Version 7.3 Ende 2020 auslief. Eine weitere große Herausforderung bestand darin, die dem SAP BW-System zugrundeliegende Oracle-Datenbank durch eine SAP HANA-Datenbank auszutauschen.

Einigen technischen Hürden zum Trotz konnten sowohl der Releasewechsel als auch der Datenbank-Austausch im Zuge eines Projektes und ohne Ausfälle erfolgreich realisiert werden. Pünktlich zum Jahresende 2019 erfolgte die Produktivsetzung von BW 7.5 on HANA, wodurch sowohl auf Anwender*innen- als auch auf Systemseite deutliche Performance-Gewinne erzielt werden konnten. Der Technologiewechsel schafft zudem die Voraussetzung für die spätere Transformation auf das BW/4HANA-System. Dieses ist aktuell für den Zeitraum 2024 bis 2025 geplant. Mit der endgültigen Umstellung auf SAP BW/4HANA wird der LVR bei allen Data-Warehouse-Themen an Agilität gewinnen und von kostensenkenden Datenhaltungskonzepten, einer optimalen Anbindung an Cloud-Dienste und besseren Analysemöglichkeiten profitieren.

PI 7.4 auf PO 7.5 on HANA

Ende 2021 erfolgte der erfolgreiche Abschluss eines weiteren Migrationsprojekts im SAP HANA-Kontext: die Produktivsetzung von SAP PO 7.5 on HANA. Die hierdurch abgelöste SAP-Integrationslösung „Process Integration“ (kurz „PI“) ist ein System, das zur Kommunikation eines SAP-Systems mit Fremdsystemen konzipiert ist. Beim LVR war eine solche Middleware in der Version PI 7.4 eingerichtet. SAP-PI bediente die Zugänge zu vorhandenen Systemumgebungen und war für einen Schnittstellenaustausch zwischen dem LVR-Netz und Fremdnetzen als zentrales

Eingangstor zwingend erforderlich. Durch PI wurde der Datenaustausch überwacht, gesteuert und protokolliert. Die Anbindung von AnLei an SAP wurde bspw. ausschließlich durch SAP-PI gewährleistet. SAP-PI war daher eine wesentliche Komponente für den erreichten Grad der Vernetzung beim LVR.

Die Lebensdauer und damit auch die laufende Herstellerwartung für SAP PI 7.4 lief zum Jahresende 2020 ab. Um den sicheren Betrieb der Integrationsplattform auch weiterhin zu gewährleisten, musste die Migration auf das Nachfolgeprodukt SAP PO (Process Orchestration) 7.5 erfolgen. Darüber hinaus bot der Umstieg die Möglichkeit aktuelle Integrationstechnologien zu verwenden; hierzu zählt insbesondere die in PO enthaltene Komponente SAP BPM zur Modellierung von Geschäftsprozessen.

Eine wesentliche Herausforderung des im April 2020 gestarteten Migrationsprojekts ergab sich aus dem Umstand, dass die PI-Szenarien ursprünglich in der SAP Programmiersprache ABAP erstellt wurden. Für die Migration nach SAP PO, einem reinen JAVA-basierten System, mussten somit viele Objekte auf einer neuen technologischen Basis von Grund auf neu entwickelt werden. Hinzu kam, dass über das PI-System viele operative Systeme verbunden waren – ein Umstand, der nur kurze Ausfallzeiten erlaubt. Die im Zuge der Migration erforderlichen Tests mussten dementsprechend LVR-weit vorbereitet, koordiniert und durchgeführt werden. Bis zur Produktivsetzung von SAP PO 7.5 musste außerdem die laufende Version PI 7.4 außerhalb der Herstellerwartung weiter betrieben werden. Dies war unproblematisch, da sich SAP-PI in der Vergangenheit als sehr stabile Software erwiesen hat, welche seitens der SAP-Basis seit Jahren unauffällig betrieben werden konnte.

Im Dezember 2021 konnten die letzten Integrationsszenarien auf PO erfolgreich produktiv gesetzt werden. SAP PO erfüllt jetzt die Funktion der alten Integrationslösung und ist dabei deutlich leistungsfähiger. So konnten enorme Performance-Steigerungen verzeichnet werden.

Zum Hintergrund:

SAP S/4HANA ist der Nachfolger des bisherigen SAP ERP-Systems. Es ist nicht nur ein neues SAP-Release, sondern bringt eine neue technologische Architektur auf Grundlage der Datenbank SAP HANA mit, um den Anforderungen der fortschreitenden Digitalisierung besser gerecht zu werden. Die Wartung des Altsystems seitens des Softwareanbieters SAP läuft Ende 2027 aus. Der Umstieg auf das neue Produkt ist also weit mehr als ein einfacher Release-Wechsel, vielmehr handelt es sich um den Umstieg auf eine neue Software. Ziel des Projektes „SAP S/4HANA“ ist nicht weniger als die künftige IT-Sicherheit im LVR – in der Zukunft, aber auch in der Übergangszeit.

Die neue Version enthält sowohl die bekannten betriebswirtschaftlichen Kernfunktionalitäten als auch darüber hinausgehende Prozessoptimierungen für die Verwaltung. Mit Einführung von SAP S/4HANA wird der Fokus insbesondere auf Flexibilität, Benutzerfreundlichkeit, Echtzeitanalysen, Big Data Management und Digitalisierung gelegt. Die Benutzeroberfläche bietet dabei eine intuitive Handhabung aller Anwendungen – auch bei mobilem Gebrauch.

Strategischer Masterplan

Mit der Digitalen Agenda 2025 hat das LVR-Dezernat Kultur und Landschaftliche Kulturpflege eine neue Gesamtstrategie für den digitalen Wandel im LVR-Kulturbereich entwickelt

Die Corona-Pandemie hat das Bewusstsein für die Notwendigkeit der Digitalisierung deutlich geschärft – nicht zuletzt auch im Kulturbereich: Der durch die Schließung von Kulturstätten ausgelöste Ansturm auf digitale Vermittlungsangebote hat zu sprunghaft angestiegenen Nutzungszahlen der LVR-Portale zur rheinischen Geschichte, zur Alltagskultur und Kulturlandschaft sowie der Internetpräsenzen der Museen und Kulturdienste des LVR geführt. Der bis Anfang 2020 erreichte Digitalisierungsgrad ermöglichte es jedoch, diese Auswirkungen der Krise gut aufzufangen. So standen dem interessierten Publikum gleich zu Beginn der Pandemie zahlreiche qualitativ hochwertige Digitalangebote zur Verfügung. Auf der anderen Seite zeigte die verstärkte Resonanz schon nach dem ersten Lockdown, wie sehr die Menschen es vermisst haben, das enorme kulturelle Repertoire der LVR-Museen „live und in Farbe“ zu sehen.

Der Mensch im Mittelpunkt

Aus dieser krisenbedingten Dynamik hat das LVR-Dezernat Kultur und Landschaftliche Kulturpflege den Schluss gezogen, dass es mehr denn je darum gehen muss, die Stärken beider Welten, der digitalen wie analogen, auszuschöpfen, um den Menschen die maximale Teilhabe zu bieten. Vor diesem Hintergrund entstand mit der Digitalen Agenda 2025 eine neue Gesamtstrategie für die Digitalisierung des rheinischen Kulturerbes. Als richtungsweisender Masterplan knüpft sie an den programmatischen Ansatz der vorangegangenen Digitalen Agenda 2020 an und stellt die Menschen in den Mittelpunkt aller digitalen Anstrengungen. Sie sollen zuerst und am meisten von den Möglichkeiten ihres digital verfügbaren Kulturerbes profitieren. Darüber hinaus entwirft sie Perspektiven für eine „Kultur der Digitalität“, die den bislang auf die technische Digitalisierung fokussierten Blick zunehmend durch eine ganzheitliche Betrachtung des digitalen Kulturerbes ablöst.

Ziele und Schwerpunkte

Die Digitale Agenda 2025 definiert fünf kulturpolitische Ziele – Teilhabe, Nachhaltigkeit, Zusammenarbeit, Dienstleistung, Kompetenz – und leitet daraus insgesamt neun besonders bedeutsame Handlungsfelder ab, die mit Hilfe von moderner Informationstechnologie umgesetzt werden sollen. Hierzu gehören beispielsweise die Themen Digitale Vernetzung, Digitale Bildung, Künstliche Intelligenz oder auch Zentraler Zugang. Die Umsetzung der damit verbundenen fachlichen Aufgaben erfolgt zentral gesteuert und in enger Zusammenarbeit mit LVR-InfoKom, den Außendienststellen des Dezernates und dem neu geschaffenen LVR-Dezernat 6 (Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation). Die Unterstützung von LVR-InfoKom umfasst sowohl die Wartung und Pflege der bestehenden Angebote als auch die Entwicklung von neuen Lösungen im Rahmen der definierten Handlungsschwerpunkte.

Zentraler Zugang

Hierzu gehört beispielsweise die Realisierung eines Dachportals: Unter der Adresse www.rheinisches-kulturerbe.lvr.de sollen zukünftig alle digitalen Objekte und das Kulturwissen der LVR-Museen und LVR-Kulturdienste im Internet zentral recherchierbar und zugänglich sein. Immer dann, wenn die Nutzer*innen weiterführende Informationen und erklärenden Kontext zu ihren Rechercheergebnissen wünschen, erfolgt aus dem Dachportal heraus durch Verlinkung die Weiterleitung zu den thematisch vertiefenden Fachportalen des LVR wie KuLaDig, ClickRhein, Portal Alltagskulturen, Portal Rheinische Geschichte, Portal Rheinische Museen, Portal Sprache im Rheinland und zu den Webauftritten der einzelnen LVR-Kultureinrichtungen. Ein weiteres Beispiel ist die Ablösung der Erschließungssoftware FAUST durch digiCULT.web, eine Anwendung des digiCULT-Verbundes. Näheres hierzu erfahren Sie im folgenden Kapitel.



Starke Verbundlösung

Mit der neuen Online-Lösung digiCULT.web lassen sich Museumsobjekte digital erfassen und im Internet präsentieren – ganz im Sinne der Digitalen Agenda 2025!

Bestand die wesentliche Aufgabe von Museen früher darin, bedeutende Kulturgüter zu sammeln, diese im Depot zu bewahren, wissenschaftlich zu erforschen und in Ausstellungen physisch zugänglich zu machen, geht es heute um viel mehr. Moderne Museen verstehen sich als zentrale Gedächtnisinstitution, Austauschforum und Erlebnisort. Partizipation, Interaktion und Vernetzung werden immer wichtiger, der digitale Wandel eröffnet alle Möglichkeiten für eine neue, grenzenlose Kultur der Teilhabe. Auch die LVR-Museen nutzen die Potenziale, welche die Digitalisierung für die Erforschung, Darstellung und Vermittlung von

Kulturgütern mit sich bringt. Aktuelles Beispiel ist die Einführung von digiCULT.web, einer zukunftsfähigen Online-Lösung für die digitale Erschließung des LVR-Kulturerbes. Sie ersetzt die nicht mehr zeitgemäße Lösung „Faust“, welche seit 2001 für die Inventarisierung und Dokumentation von Sammlungsobjekten in den LVR-Museen im Einsatz ist. digiCULT.web ist eine Entwicklung des digiCULT-Verbundes und wird im LVR bereits seit mehreren Jahren erfolgreich als technische Basis für verschiedene Online-Portale eingesetzt.

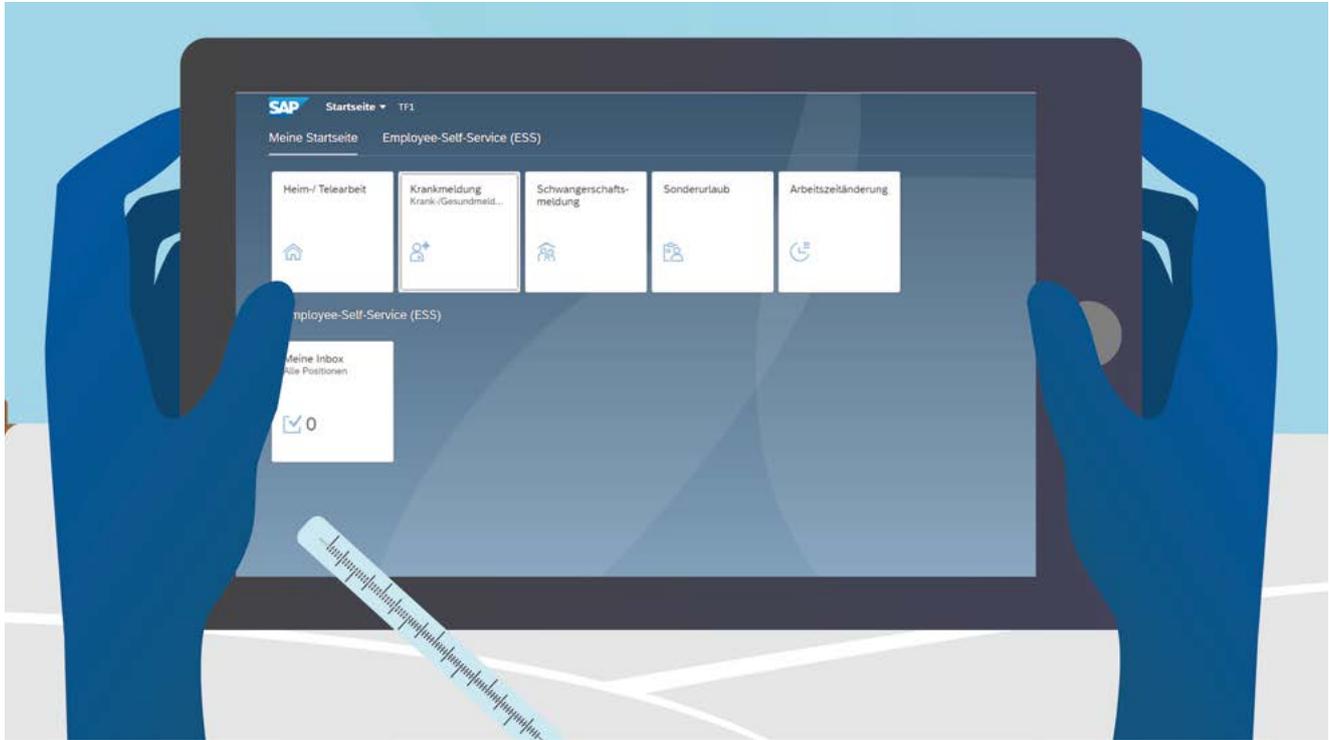


Die Einführung von digiCULT.web unterstützt die Museen und Kulturdienste des LVR bei der Erreichung der von der Digitalen Agenda 2025 vorgegebenen Ziele Teilhabe, Nachhaltigkeit und Kooperation (siehe Beitrag auf den Seiten 10/11). Mit der web-basierten Lösung lassen sich Sammlungsobjekte qualitativ erschließen, effektiv verwalten und schnell online veröffentlichen. Die digiCULT-Software erfasst die Metadaten nach aktuellen Dokumentationsstandards und transformiert diese problemlos in das internationale Standardformat LIDO. So können die Daten im Verbund mit der aus derselben Produktfamilie stammenden Normvokabular-Software digiCULT.xTree inhaltlich standardisiert im Internet präsentiert und an bedeutsame nationale und internationale Kulturportale weitergegeben werden. Hierzu gehören beispielsweise die Deutsche Fotothek, die Deutsche Digitale Bibliothek und das europäische Kulturerbe-Portal Europeana.

Zugleich stellt das Projekt ein Musterbeispiel für effiziente Zusammenarbeit im Verbund dar: Seit rund zehn Jahren unterstützt der LVR als Partner und Gremiumsmitglied die vielfältigen Aktivitäten der digiCULT-Verbund eG und ist mit dem Kulturdezernat und LVR-InfoKom aktiv an der Entwicklung und Ausgestaltung der Anwendung maßgeblich beteiligt. Zahlreiche weitere Mitglieder der digiCULT-Verbund eG – insgesamt sind es mehr als 200 Museen, Kultureinrichtungen und Verbände – gewährleisten die kontinuierliche Fortentwicklung und damit die technische Nachhaltigkeit des Produkts. Die Nutzung von digiCult.web ist für den LVR als Mitglied der Genossenschaft kostenlos.

Die Einführung der neuen Lösung erfolgt gemeinsam mit LVR-InfoKom im Rahmen von zwei aufeinanderfolgenden Projekten. Im Mittelpunkt steht dabei die Migration der Altdatenbestände der LVR-Kulturdienststellen aus „Faust“ nach digiCULT.web, die Einrichtung einer Schnittstelle zu BODEON sowie die Vorbereitung einer Schnittstelle zur SAP-Welt im LVR (Equipmentverwaltung, s. Seiten 22/23). Der Gesamtbestand umfasst derzeit rund 1,3 Millionen Objektdatensätze, die sich über verschiedene Museen und Kulturdienste verteilen. Nach dem erfolgreichen Abschluss der ersten Phase läuft seit Mai 2021 das Folgeprojekt mit der Einführung von digiCULT.web im LVR-Landesmuseum Bonn und im LVR-Archäologischen Park Xanten.

Personal:digital – das neue Mitarbeitendenportal



Mit dem neuen Portal „Personal:digital“ wird den Mitarbeitenden des LVR eine moderne und leicht bedienbare Lösung angeboten, um persönliche Verwaltungsangelegenheiten selbstständig zu initiieren. Die sich anschließende workflowbasierte Bearbeitung erfolgt über ein prozessgesteuertes Dokumentenmanagementsystem – durchgängig digital, effizient und jederzeit nachvollziehbar.

Im Rahmen des Projektes ePA-DMS wurde das Portal „Personal:digital“ Mitte 2021 den Mitarbeitenden in den beiden Pilotdezernaten 1 (Personal und Organisation) und 9 (Kultur und Landschaftliche Kulturpflege) einschließlich den zugehörigen Außendienststellen produktiv zur Verfügung gestellt. Das Portal kann nunmehr genutzt werden für die

- >> Beantragung von Tele-/Heimarbeit
- >> Krankmeldung
- >> Schwangerschaftsmeldung
- >> Beantragung von Arbeitszeitänderung
- >> Beantragung von Sonderurlaub

Geplant ist, dass das Portal sukzessive um weitere Geschäftsvorfälle der Personalwirtschaft ergänzt wird und perspektivisch alle Geschäftsprozesse in einer einzigen Systemumgebung vereint.

Die Einführung dieses zeitgemäßen und zukunftsfähigen Mitarbeitendenportals wurde möglich, weil hierfür im Vorfeld durch die flächendeckende Einführung der elektronischen Personalakte, die Bereitstellung der erforderlichen Datenstrukturen im Personalmanagementsystem SAP HCM sowie durch die Auswahl einer in die bestehende SAP-HCM-Systemarchitektur integrierbaren Entwicklungssoftware die Grundsteine gelegt wurden.

Die Abwicklung eigener Personalangelegenheiten ist aus Sicht der Mitarbeitenden bislang geprägt durch unterschiedliche Vorgehensweisen, fehlende Transparenz und insbesondere bei nicht regelmäßig wiederkehrenden Vorgängen durch erforderliche Rückfragen bei der Führungskraft oder der zuständigen personalsachbearbeitenden Stelle. Für die Mitarbeitenden ergeben sich durch die Einführung von „Personal:digital“ daher insbesondere folgende Vorteile:

- >> Keine Prozesskenntnisse für die Auslösung eines Geschäftsvorfalles erforderlich
- >> Klarheit über die erforderliche Informationsbereitstellung je Geschäftsvorfall
- >> Zentraler Einstieg für die Übermittlung von Anträgen und Mitteilungen
- >> Beschleunigung der internen Abläufe durch digitale und papierlose Prozesswege
- >> Transparenz durch Nachverfolgung des Verlaufs bei Genehmigungsprozessen
- >> Wegfall der bisherigen Toolvielfalt (z.B. E-Mail, LVR-Route, Formulare, Links, Portale)

Auch die Bearbeitung der Geschäftsvorfälle im Personalmanagement wird erleichtert, insbesondere durch die workflowgesteuerte Einbindung aller am jeweiligen Prozess beteiligten Personen und Gremien, den aktuellen Überblick über alle entscheidungsrelevanten Informationen in einer Prozessakte sowie durch eine erhöhte Datenqualität bei der Erfassung der erforderlichen Informationen. Die Digitalisierung der Geschäftsvorfälle schafft darüber hinaus die Grundlage für ein ortsunabhängiges Arbeiten.

In enger Zusammenarbeit zwischen Dezernat 1 und LVR-InfoKom wurden die vom Fachbereich gestalteten Prozesse im bereits erwähnten Einführungsprojekt ePA-DMS realisiert und implementiert. Aufbauend auf der vorhandenen SAP-HCM-Systemarchitektur wurden hierbei erstmals das SAP-Fiori-Launchpad als Benutzungsoberfläche (Frontend) für die Mitarbeitenden und die SAP-integrierte Software XFT zur Steuerung der workflowbasierenden Prozesse auf Administratorenmehrheit (Backend) eingesetzt. Das SAP-Fiori Launchpad bildet dabei den zentralen Einstiegspunkt. Hier werden den Mitarbeitenden die einzelnen Geschäftsvorfälle als sogenannte Fiori Apps in Kacheloptik angezeigt. Mit einem Klick auf die gewünschte Fiori App wird die dahinterliegende Applikation gestartet. Um auch bei stetig steigender Anzahl der verfügbaren Fiori Apps einen optimalen Überblick zu gewährleisten, werden die Kacheln gruppiert. Die Mitarbeitenden können diese vorgeschlagenen Gruppierungen zudem eigenständig an ihre individuellen Bedürfnisse anpassen. Das SAP-Fiori Launchpad ist sowohl auf einem Desktop-Gerät als auch auf allen mobilen Endgeräten verfügbar und über die gängigen Browser aufrufbar. Für die Nutzung der Fiori Apps ist keine gesonderte Schulung erforderlich – erläuternde Videos stehen im LVR-Intranet zur Verfügung. Auch im S4/HANA-Projekt des LVR wird das SAP-Fiori Launchpad

als zentraler Einstiegspunkt eingesetzt (siehe Beitrag auf den Seiten 6–9).

Die neu eingesetzte Software XFT ermöglicht es, basierend auf den im SAP-HCM Organisationsmanagement vorhandenen Strukturen und Funktionen, workflowgesteuerte Prozesse mit Einbindung aller beteiligten Personen und Gremien durchgängig digital abzubilden und die einzelnen Schritte in einer sogenannten Prozessakte für die sachbearbeitenden Stellen transparent und jederzeit nachvollziehbar abzubilden. Darüber hinaus wurde für die Erstellung von Dokumenten der in der Software XFT integrierte document composer verwendet, sodass im Prozess auch die Erstellung und der elektronische Versand von allen erforderlichen Anschreiben, Genehmigungen, Ablehnungen etc. einschließlich der Ablage in der elektronischen Personalakte durchgeführt werden kann. Zukünftig wird der document composer für alle im Rahmen der Personalsachbearbeitung im SAP HCM zu erstellenden Dokumente als Standardwerkzeug eingesetzt, insbesondere zur Ablösung der technisch veralteten HR-Musterbibliothek im Fachbereich Personal und Organisation.

Ausblick

Im ersten Quartal 2022 ist zunächst der Rollout von „Personal:digital“ für die im Projekt ePA-DMS entwickelten fünf Geschäftsprozesse für alle Mitarbeitenden in der Zentralverwaltung einschließlich LVR-InfoKom und der Rheinischen Versorgungskassen geplant – im weiteren Verlauf der Rollout in den LVR-Kliniken, dem LVR-Verbund HPH und den übrigen LVR-Eigenbetrieben. Außerdem werden die bereits produktiven Employee-Self-Services für die Urlaubsbeantragung und die Einsicht in den Gehaltsnachweis in das Portal „Personal:digital“ mit dem neuen „SAP-Fiori-Look“ integriert. Zudem wird geprüft, ob weitere von der SAP im Standard zur Verfügung gestellten SAP-Fiori Apps für einen Einsatz im Portal „Personal:digital“ geeignet sind – dies gilt auch für bereits verfügbare SAP-Fiori Apps anderer Hersteller.

Mit dem Projekt ePA-DMS ist der Einstieg für eine durchgehende Digitalisierung bei der Bearbeitung von Verwaltungsaufgaben im Bereich der Personalwirtschaft gelungen – dieser Weg wird von Dezernat 1 in Zusammenarbeit mit LVR-InfoKom konsequent weiterverfolgt. Die Zukunftsfähigkeit der hierfür erforderlichen IT-Systemumgebung ist bereits heute gegeben.

Einfach bewerben!

Mit einer modernen, einladenden und bedienungsfreundlichen E-Recruiting-Lösung präsentiert sich der LVR am Arbeitsmarkt. Mit Hilfe von digitalisierten, effizienten und effektiven Prozessen werden Verwaltungsarbeiten für die Mitarbeitenden des LVR reduziert und die Kommunikation untereinander sowie mit den Bewerbenden erleichtert.

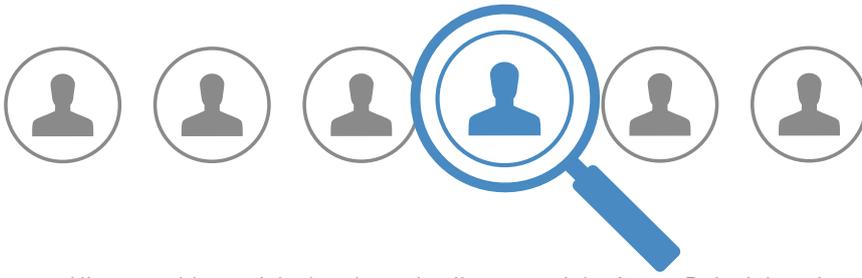
Der demografische Wandel und damit verbundene Folgen wie Fachkräftemangel und Wettbewerbsdruck betreffen zunehmend den öffentlichen Dienst. Auch der LVR konkurriert auf dem umkämpften Arbeitsmarkt mit anderen Arbeitgebern um qualifizierte Mitarbeiter*innen. Neben attraktiven Arbeitsbedingungen ist es für die Bewerbenden zunehmend wichtig, ohne Medienbrüche möglichst intuitive, moderne sowie schnelle Bewerbungsverfahren zu nutzen. Stellenportale im Internet wie Interamt, service.bund, Karriere.NRW, StepStone und Co bilden dabei sehr häufig die erste Kontaktaufnahme zum potenziellen Arbeitgeber

und sind wegen ihrer Reichweite bei der Publizierung von Stellenausschreibungen ein wichtiger Bestandteil in der Personalgewinnung.

Aufseiten eines Arbeitgebers bedarf es daher organisatorischer, elektronischer und moderner Mittel zur Optimierung des Bewerbungsmanagements. Die Ansprüche sind dabei hoch. Die Prozesse müssen schnell sein, um geeignete Kandidat*innen gewinnen zu können. Verwaltungsarbeiten müssen reduziert und beschleunigt werden. IT-gestützte Prozesse sollen den Mitarbeitenden effizient und effektiv zur Verfügung stehen und dabei intuitiv und barrierefrei zu bedienen sein. Mit der Einführung eines neuen Bewerbungsmanagementsystems wird dies im LVR nun Wirklichkeit.

Unter Federführung des Fachbereichs 1 (Personal und Organisation) und unterstützender Beteiligung von LVR-InfoKom wurde im Jahr 2019 zunächst in einem Vorprojekt die Evaluierung marktüblicher Standardlösungen vorgenom-





men. Hieran schloss sich das Ausschreibungsprojekt für die Auswahl einer neuen Bewerbungsmanagement-Software an. In Zusammenarbeit der Dezernate 1 und 8 (Klinikverbund und Verbund HPH) sowie der LVR-Klinik Viersen wurde ab August 2020 in einem weiteren gemeinsamen Projekt die Recruiting Lösung Beesite implementiert und im Oktober 2021 in den operativen Betrieb überführt. Die Unterstützung von LVR-InfoKom umfasste neben dem Projektmanagement insbesondere die technische Integration einer cloudbasierten Softwarelösung in die bestehende IT-Infrastruktur des LVR. Eine wichtige Rolle spielten dabei auch die Aspekte IT-Sicherheit und Datenschutz. Im Ergebnis ist es dem Projektteam unter großem Engagement gelungen, eine ganzheitliche Lösung samt Service zu etablieren. So wurden die fachbereichsspezifischen Bewerbungsprozesse im Neuen Kommunalen Finanzmanagement (NKF), den LVR-Kliniken und dem LVR-Verbund HPH sowie dem Ausbildungsbereich automatisiert, digitalisiert und vereinfacht – ausgehend von den Stellenausschreibungen bis hin zur Auswahl der Bewerber*innen. Dabei wurden die notwendigen technischen und organisatorischen Schnittstellen neu gebaut und eine neue Serviceorganisation etabliert.

Ganzheitliche Lösung

Nun ist es möglich, ganz ohne Medienbrüche schnell und einfach Stellenanzeigen im System in einer einheitlichen Form gemäß der Arbeitgebermarke zu erstellen und diese rasch über die Stellenbörsen im Internet zu veröffentlichen. Die Stellenanzeigen werden sowohl im Stellenmarkt (intern/extern) als auch in anderen Medien veröffentlicht. Die Bewerbung erfolgt über den in der Stellenanzeige hinterlegten Bewerbungsweg. Genutzt werden können dabei alle marktgängigen Browser sowohl für mobile (bspw. mit Smartphone) als auch für stationäre (bspw. über den heimischen PC) Endgeräte. Durch die neue Software-Lösung wird die Sichtung der Daten der Bewerber*innen einschließlich der angehängten Bewerbungsunterlagen sowie die weitere Prozessbearbeitung spürbar optimiert. Die Kommunikation mit den Bewerbenden wird über das System ebenso vereinfacht wie die Kommunikation unter den verschiedenen Prozessbeteiligten im LVR.

Beispielsweise wird bei einer Veränderung im Prozess ein Statuswechsel vollzogen. So im System signalisiert, erhalten die Prozessbeteiligten automatisch eine Information über den aktuellen Sachstand des Bewerbungsverfahrens. Der Fortschritt ist somit allen bekannt, transparent und zugänglich. Weiter werden die Unterlagen digital verwaltet und können so mit den jeweils Beteiligten geteilt werden, was zu einer schnelleren Bearbeitung führt. Im Ergebnis können die ausgewählten Kandidat*innen gewonnen und letztlich die erforderlichen Daten samt Unterlagen automatisch in das personalführende System SAP HCM überführt werden.

Veredelt wird diese Lösung durch den kundengerichteten Service eRecruiting von LVR-InfoKom. Dabei bildet LVR-InfoKom die Brücke zwischen den Fachbereichen und dem Hersteller der Cloudanwendung. Über das standardisierte ITSM-Tool können Incidents durch die Fachbereiche erfasst und für eine weitere Fehleranalyse an den Second Level in LVR-InfoKom weitergereicht werden. Sollte für eine Lösungsfindung die Unterstützung des Herstellers notwendig sein, kann so ein Ticket beim Hersteller eröffnet und das Fehlerbild bewertet, analysiert und behoben werden.

Sukzessive erfolgt nun die Durchführung des flächendeckenden Rollouts in den Dezernaten der Zentralverwaltung sowie den LVR-Kliniken und dem LVR-Verbund HPH. Für die Nutzung erhalten alle betroffenen Interessengruppen im LVR auf ihre Rolle bezogene passgenaue Schulungsangebote. Für das Projekt ist 2022 die Arbeit jedoch noch nicht abgeschlossen. Für weitere Optimierungen wurde in der Linie ein Arbeitskreis „Vorprozesse“ gebildet, welcher sich mit der Modellierung der zu digitalisierenden Prozesse wie „Antrag Stellenbesetzung unter Verzicht auf Stellenausschreibung“, „Umsetzung“, „Entfristung Zeitvertrag“ und „Verlängerung Zeitvertrag“ beschäftigt. Bisher wurden diese Prozesse im Vorfeld eines Stellenbesetzungsverfahrens per Papierformular initiiert. Im Anschluss an diese Modellierung erfolgt die Entwicklung und systemseitige Programmierung durch LVR-InfoKom.

Mit der BeeSite Recruiting Edition als erster Cloudlösung setzt der LVR auf ein automatisiertes und leicht bedienbares Bewerbungsmanagementsystem, welches mit einem Service durch LVR-InfoKom standardisiert supported wird.

Das KHZG: Digitaler Schub für die LVR-Kliniken

Mit der Umsetzung des Krankenhauszukunftsgesetzes (KHZG) soll der digitale Reifegrad der LVR-Kliniken in den kommenden Jahren deutlich erhöht werden. Gemeinsam mit vielen anderen Akteuren unterstützt LVR-InfoKom den LVR-Klinikverbund bei dieser großen Herausforderung.

Die Versorgung der Patientinnen und Patienten in Krankenhäusern spielt für ein qualitativ hochwertiges Gesundheitswesen eine zentrale Rolle. Nicht zuletzt die Corona-Pandemie machte auf Versäumnisse in der Digitalisierung und der technischen Ausstattung der Krankenhäuser in Deutschland aufmerksam. Das am 29.10.2020 in Kraft getretene Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG) soll nun für den dringend erforderlichen digitalen Schub sorgen. Hierfür stellen Bund und Länder insgesamt 4,3 Milliarden Euro an Fördermitteln über den Krankenhauszukunftsfond zur Verfügung.

Fördern und Fordern

Ziel des damit verbundenen Förderprogramms ist es, mit wichtigen Digitalisierungsprojekten die Versorgung der Patient*innen zu verbessern und das Gesundheitswesen zukunftsfähig aufzustellen. Insgesamt sind es elf klinische Bereiche – sogenannte Fördertatbestände –, die das KHZG bezogen auf die Kernprozesse einer Klinik aufführt, um mittels der Fördermittel die angestrebte digitale Reife zu erlangen. Dabei sind es vor allem die Fördertatbestände 2 bis 6, deren Umsetzung für deutsche Kliniken bis Ende 2024 maßgeblich sind. Darunter fallen das Patientenportal, die digitale Pflege- und Behandlungsdokumentation, die Einrichtung eines klinischen Entscheidungsunterstützungssystems, das Medikationsmanagement sowie die digitale Leistungsanforderung. Darüber hinaus ist pro Fördertatbestand ein bestimmter Anteil der Investitionen für die Optimierung der IT-Sicherheit einzuplanen. Wichtig zu wissen: Das KHZG bedeutet „Fördern und Fordern“ – sollten die verpflichtenden Kriterien der Fördertatbestände nicht bis Ende 2024 etabliert sein, drohen Sanktionszahlungen. Für die Evaluation erfolgen zwei obligatorische Reifegradmessungen in den Jahren 2021 und 2023, die in Form einer dezidierten Selbsteinschätzung jeweils den Status Quo der Kliniken in puncto Digitalisierung erfassen.

Turbo für Digitalisierungsprojekte

In den LVR-Kliniken gehören digitale Lösungen längst zum Arbeitsalltag. Die Ausschöpfung der möglichen Fördermittel wird vielmehr dafür sorgen, den digitalen Wandel innerhalb des LVR-Klinikverbundes zu beschleunigen. Gleichwohl erfordert die fristgerechte Umsetzung der sanktionsrelevanten Fördertatbestände ein nie dagewesenes Multiprojektmanagement. Gleich fünf verschiedene Teilprogramme mit insgesamt 46 zum Teil hochkomplexen und zusätzlich voneinander abhängenden Einzelprojekten wurden für die Förderung eingereicht. Die Projekte waren zwar alle bereits in Planung, das Gesetz wird die Realisierung nun aber bedeutend beschleunigen. Die Umsetzung erfolgt in Form eines Programms, in das verschiedene Stellen im LVR sowie externe Dienstleister eingebunden sind und welches in seiner Struktur den eingereichten Fördertatbeständen folgt.

Der Weg zur digitalen Reife

Im ersten Halbjahr 2021 wurden die Förderanträge gestellt. LVR-InfoKom lieferte hierbei die Aufwandsschätzungen für den eigenen Aufwand gemäß den Vorgaben und Anforderungen des LVR-Klinikverbundes für die erforderlichen Vergaben. Außerdem wurde die Projektstruktur aufgebaut und etabliert. Genauer zu den Maßnahmen im Rahmen des Fördertatbestandes 10 (IT-Sicherheit) lesen Sie im Beitrag auf den Seiten 26/27.

Hier einige Projektbeispiele:

Plattform Curamenta

In einem Gemeinschaftsprojekt der Klinik-Verbünde vitos, kbo, LWL und LVR entsteht derzeit ein digitales Angebot, das für Patient*innen und Behandelnde in der Psychiatrie neue Möglichkeiten bietet. Die „Plattform für Seelische Gesundheit“ ist einerseits Anlaufstelle für Betroffene und Angehörige rund um das Thema psychische Erkrankungen. Mit umfangreichen Informationen zielt sie darauf, die Menschen zu den für sie passenden Hilfsangeboten der LVR-Kliniken zu führen. Darüber hinaus unterstützt das Portal aber auch Patient*innen und Behandelnde vor, während und nach dem Klinikaufenthalt. Ein weiterer wichtiger Aspekt des neuen Online-Portals ist die Vernetzung mit verschiedenen Akteuren im Gesundheitswesen – von den Einweiser*innen über Reha-Einrichtungen bis hin zu Selbsthilfegruppen und lokalen Beratungsstellen.

EKG und EEG

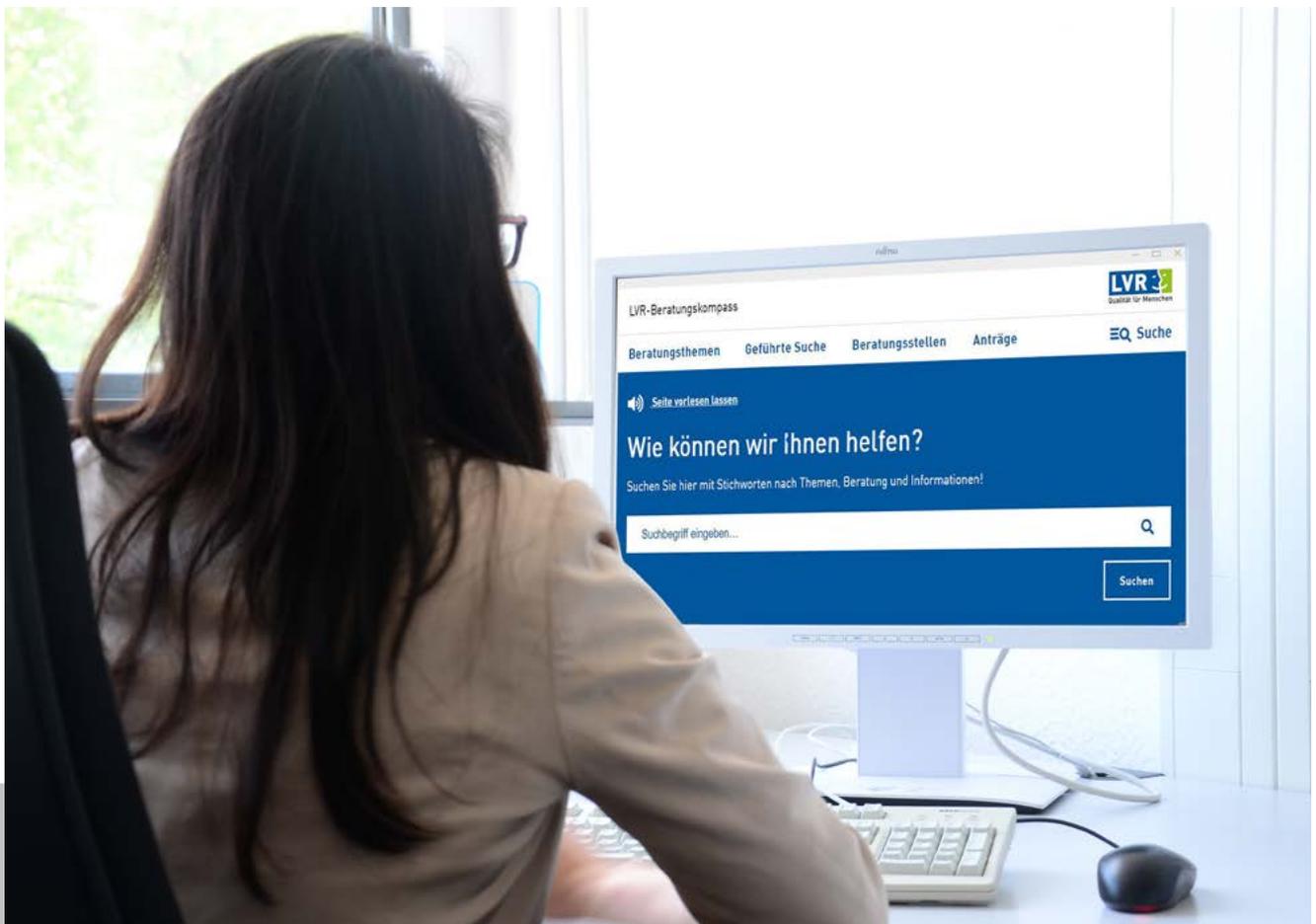
Wesentliche Zielsetzung bei den Teilprojekten EKG und EEG ist die Anbindung neuer Systeme für die Anforderung, Planung und Durchführung von Untersuchungen in den LVR-Kliniken. Sowohl die Anforderung als auch die entstehenden Befunde werden hierbei digital zwischen dem KIS, dem Archivsystem und den Subsystemen ausgetauscht.

PDMS (Patientendatenmanagementsystem)

Bei diesem Teilprojekt geht es um den Aufbau einer zentralen Installation zur automatisierten Übertragung und Dokumentation von Informationen aus Systemen, die auf der Intensivstation Werte von Patient*innen bspw. Blutdruck oder Atemfrequenz erheben. Durch die Einführung des Systems im LVR-Klinikum Düsseldorf und der LVR-Klinik Bedburg-Hau muss die Erfassung der Werte nicht mehr manuell durch das dortige Personal erfolgen.

Mit dem LVR-Beratungskompass voll auf Kurs

Das neue Online-Portal bietet Wegweiser-Funktionen zu zahlreichen Leistungen des Landschaftsverbandes Rheinland. Themen sind u.a. Blinden- und Gehörlosengeld, Eingliederungshilfe, Beschäftigung von Menschen mit Schwerbehinderung und Hilfe bei psychischen Erkrankungen. Die Liveschaltung des Beratungskompass ist zugleich ein wichtiger Schritt im Hinblick auf die Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes (OZG) im LVR.



Am 31. August 2021 war es soweit: Unter der Internetadresse beratungskompass.lvr.de startete der LVR ein Online-Portal für rat- und hilfeschuchende Bürger*innen. Der Beratungskompass richtet sich insbesondere an Menschen mit Behinderung und bietet umfassende Informationen zu zahlreichen Beratungsleistungen und Unterstützungsangeboten des LVR. Das Portal vereint verschiedene Schnittstellen auf einer Plattform und weist Besucher*innen mit zahlreichen intuitiven Features den richtigen Weg, um sich im Behördendschungel schnell zurecht zu finden.

Der im LVR-Dezernat 6 koordinierte Beratungskompass ist in große Themenbereiche wie zum Beispiel „Arbeit und Behinderung“, „Kinder und Familie“ oder „Wohnen und Alltag“ unterteilt. Darunter finden sich Informationsseiten mit regional zugeordneten Beratungsangeboten, die weit über die eigenen Angebote des LVR hinausreichen. Über die „Geführte Suche“ kann man sich einfach und schnell zu Beratungsangeboten informieren und die richtige Ansprechperson ausfindig machen. Außerdem erleichtern sowohl eine interaktive Landkarte als auch die Standort-Liste die Suche nach einer passenden Beratungsstelle in

der Nähe des Rat- und Hilfesuchenden. Einige Beratungsstellen bieten zudem eine Terminanfrage auf der zugehörigen Seite des Beratungskompass an. Aktuell wird die Möglichkeit, Hilfe-Leistungen online zu beantragen, entwickelt und sukzessive bereitgestellt. Dazu werden die passenden themenspezifischen Anträge und Formulare angeboten. Diese Formulare können durch die Nutzenden online gefüllt werden, gelangen nach dem Absenden automatisch an die richtige Adresse und können medienbruchfrei in weiterverarbeitende Systeme eingespeist werden. Menschen mit Behinderung wird der Zugang zu den Informationen des Beratungskompass durch einen hohen Grad an Barrierefreiheit erleichtert. Hierfür gibt es etliche Themenseiten in leichter Sprache, eine ständig wachsende Anzahl an Gebärdenvideos, eine durchgängig vorhandene Vorlesefunktion, die „Geführte Suche“ (in einfacher Sprache) sowie Erklärvideos zu zahlreichen Themenseiten. Des Weiteren wurde die Kompatibilität des Beratungskompass mit verschiedenen Assistenzsystemen in entwicklungsbegleitenden Akzeptanztests sichergestellt.

LVR-InfoKom hat das entsprechende Realisierungsprojekt mit zahlreichen technischen und qualitätssichernden Arbeiten sowie Projektmanagement unterstützt und gewährleistet zudem den technischen Betrieb.

Im Mittelpunkt des vergangenen Jahres standen die Vorbereitungen für die Übernahme in den Servicebetrieb. Eine wichtige Rolle spielte zudem die Berücksichtigung sicherheitsrelevanter Aspekte. Genauer hierzu erfahren Sie auf der Seite 26. Der Produktivgang bedeutete indes nicht das Ende der Entwicklungsarbeiten. So sind für 2022 u.a. weitere Anpassungen zur Barrierefreiheit geplant und auch der Einbau von Übersetzungsfunktionen sowie der Einsatz eines humanoiden Roboters, der in Interaktion mit Nutzer*innen diesen einzelne Bereiche des Beratungskompass in dialoghafter Form präsentiert.

Das neue Beratungsportal inkl. des damit verbundenen CMS-Systems ist ein wesentlicher Baustein der technischen Basisdienste, welche für die Umsetzung des OZG im LVR benötigt werden. Bis Ende 2022 werden nun sukzessive alle digital ertüchtigten LVR-Leistungen über den Beratungskompass bereitgestellt.

Zu den weiteren Basisdiensten gehören u.a.

- >> ein Formular-Management-System um digitale, interaktive Anträge zu erfassen
- >> die Anbindung einer elektronischen Akte um die medienbruchfreie Bearbeitung von Anträgen zu ermöglichen
- >> das Servicekonto.NRW/eID um ein Identity Management der Bürger*innen zu gewährleisten
- >> ein Unternehmens- /Betreuerkonto um für diese Zielgruppe ein Identity Management zu gewährleisten
- >> Schnittstellen zu eAkten, Fachverfahren, Kommunikationskanälen (Postfach, Bescheidbereich) zu den Antragstellenden

Einige der aufgezählten Bausteine werden zurzeit direkt durch das LVR-OZG-Umsetzungsprogramm realisiert, andere Bausteine wie z.B. das Servicekonto.NRW werden zentral für alle Beteiligten durch das Land NRW entwickelt.

Zum Hintergrund:

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) sieht bis Ende 2022 die digitale Ertüchtigung eines Großteils der bundesweit mehr als 6.000 Verwaltungsleistungen des Leistungskatalogs der öffentlichen Verwaltung (LeiKa) vor. Aus der Masse an Verwaltungsleistungen wurden zur vereinfachten Umsetzung 575 OZG-Leistungsbündel gebildet, die wiederum entsprechend der föderalen Zuständigkeit unterteilt wurden. Für den LVR sind gemeinsam mit den zuständigen Dezernaten insgesamt 42 OZG-Leistungen ermittelt worden, die es digital zu ertüchtigen gilt.

Die Umsetzung der Maßgaben des OZG erfolgt im LVR in Form eines Programms unter der Leitung von LVR-Dezernat 6 (Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation). Das Programm bildet die Basis für die Zusammenarbeit von LVR-Dezernat 6 mit den jeweils für die OZG-Leistungen zuständigen LVR-Dezernate sowie LVR-InfoKom.

Alles unter einem Dach

Die Integration der Equipmentverwaltung des LVR in das bereits in verschiedenen Dezernaten etablierte Computer Aided Facility Management (CAFM) eröffnet viele neue Möglichkeiten.



Das Equipment, also der gesamte Inventar- und IT-Gerätebestand im LVR, wurde bisher in SAP verwaltet. Im Rahmen des S/4 HANA-Projektes (siehe Seiten 6–9) hat der Projektleitungsausschuss jedoch entschieden, dass die bisherige SAP PM (Plant Maintenance)-Lösung nicht in das SAP-Nachfolgesystem migriert wird.

Es gab zahlreiche Anforderungen an das neue System. Neben der Bereitstellung aller bisherigen Funktionen sollte auch bisher nicht erfasstes Equipment zukünftig dort verwaltet werden können und auch Prozessverbesserungen durch digitale Unterstützung sollten zukünftig möglich sein. All dies wurde in einem vorhergehenden Projekt (POC-IT) erhoben und geprüft. So fiel die Entscheidung, die Equipmentverwaltung in das bereits im LVR etablierte CAFM / waveware® zu integrieren. Die LVR-Kliniken verwalten mit ihrem eigenen CAFM bereits ihre Liegenschaftsdaten mit Zeichnungen bis auf Raumbene, Reinigungs- sowie Entsorgungsdaten und auch das Dezernat 3 nutzt sein CAFM für das GLM (Gebäude- und Liegenschaftsmanagement). Das intuitiv bedienbare Werkzeug

waveware® bietet viele moderne Features, die bei Bedarf mit vergleichsweise geringem Aufwand implementiert werden können. Hierzu zählt auch ein mobiler Client für iOS-Endgeräte, der im Rahmen der Inventurprozesse online und offline genutzt werden kann.

Untermauert wurde die Entscheidung durch eine im Rahmen von POC-IT zusammen mit dem Hersteller Loy&Hutz durchgeführte Machbarkeitsstudie. Untersucht wurden die heutigen Anforderungen der LVR-Stakeholder sowie die Datenströme in SAP PM und der Austausch mit Drittsystemen auf deren technische Umsetzbarkeit in CAFM hin. Das Ergebnis lautete: Das CAFM erfüllt alle Anforderungen für das zukünftige Tool für die Equipmentverwaltung des LVR.

Ablösung Instandhaltungsmodul SAP PM

Das entsprechende Umsetzungsprojekt „ALIM“ (Ablösung Instandhaltungsmodul SAP PM) startete im Dezember 2020 mit einem klaren Ziel: Ab 01.01.2022 musste das CAFM produktiv im Einsatz sein, da SAP PM für die wie Eigenbetriebe geführten Einrichtungen LVR-InfoKom, Jugendhilfe Rheinland, HPH und die Eigengesellschaft RKG unter SAP S/4 HANA nicht betrieben wird. Um dieses Ziel zu erreichen, wurden zu Beginn des Projekts mit verschiedenen Bereichen und Dezernaten über 30 User Stories erstellt. Eine User Story erzählt einen Anwendungsfall aus Sicht derer, die das CAFM später nutzen werden. So konnten die Entwickler*innen an konkreten Beispielen prüfen, ob das System alltagstauglich ist.

Eine besondere Herausforderung im Projekt bestand darin, alle relevanten Raumbuchdaten sowie den Personalveränderungsprozess in CAFM abzubilden. Im Raumbuch werden alle Gebäude- und Raumdaten zusammengeführt: Die Daten lagen an verschiedenen Stellen und in verschiedenen Arten und Qualitäten (bspw. Excel-Tabellen an verschiedenen dezentralen Speicherorten, SAP) vor. Ein Teil dieser Daten war veraltet und / oder nicht in der benötigten

Form vorhanden. Die vorhandenen Daten mussten also zum Teil aktualisiert bzw. neu erhoben werden.

Um flexibel auf unvorhergesehene Ereignisse und neue Anforderungen reagieren zu können, arbeiteten alle in diesem Projekt agil. Für den Projektzeitraum bis Ende 2021 gab es insgesamt 18 Sprints, von je zwei Wochen Länge. In jedem Sprint wurde auf ein vom Team zuvor festgelegtes Ziel hinarbeitet. Mit dem ersten Sprint im März 2021 stand bereits eine erste Version des CAFM zur Verfügung. Der letzte Sprint endete am 17.12.2021. So konnte zum 01.01.2022 die gesamte Lösung in einem Schritt komplett auf CAFM ausgerollt werden.

Damit alle Nutzer*innen pünktlich zum Start gut vorbereitet mit dem neuen System arbeiten konnten, fanden im Dezember 2021 an neun Terminen Schulungen für die betroffenen Fachbereiche statt.

CAFM-Einführung im LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen (HPH)

Für das stationäre Wohnen (Wohnen in besonderer Wohnform), ambulant betreutes Wohnen (Wohnen in eigener Wohnform) und die tagesstrukturierenden Angebote in heilpädagogischen Zentren sind etwa 230 Liegenschaften im Einsatz (Stand Juli 2021).

Durch die Vorgabe des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) und den damit verbundenen Aufgaben im internen Wohnungsmanagement der Finanzabteilung, wird der Einsatz einer Immobilienverwaltung notwendig. Hier wird nun auch das vorhandene CAFM-Modul eingesetzt, auch soll mittelfristig eine Schnittstelle zu SAP S/4 Hana eingerichtet werden.

Die Verwaltung dieser Liegenschaften erfolgte bisher mit vorhandenen Ordnersystemen in Papierform (wie Zeichnungen, Mietverträge) beziehungsweise per elektronischem Datenbestand (wie MS Access, MS Excel). Mit einer Digitalisierung dieser Unterlagen und einer Vereinheitlichung der Daten im CAFM wird eine Zusammenarbeit über verteilte Standorte und zeitgleich verschiedener Personengruppen innerhalb des LVR-Verbundes HPH gewährleistet.

Im Jahr 2021 startete die Phase 1, die bis April 2022 laufen wird. In dieser wird noch kein Produktivsystem aufgebaut, sondern es wird vorbereitet, angepasst, entwickelt und getestet. Über ein Raumbuch im CAFM-System wird nach Produktivsetzung der aktuelle Zustand der Ausstattung der einzelnen Räume der Liegenschaften darstellbar. Dazu müssen zunächst die Bestandsdaten und CAD-Pläne vor der Übernahme aufbereitet beziehungsweise neu erstellt werden.

In Phase 2 und 3 folgen im Jahr 2022 das Auftragsmanagement für die Bauunterhaltung (Ticketsystem), Immobilienmanagement (Vermietung) und die Anbindung des Datentransfers an SAP S/4 Hana FiBu (Finanzbuchhaltung).

CAFM im LVR-Klinikverbund

Für die LVR-Kliniken wird 2022 durch den weiteren Roll-Out und die produktive Nutzung der Funktionalitäten der Phase II bestimmt werden. In dieser wird ein Ticketsystem beispielsweise zur Erfassung von Störungen eingeführt, sowie ein Vertragsmanagement, eine Anlagenverwaltung und eine grafische Navigation über die CAD-Pläne. Bereits im November 2021 sind in der LVR-Klinik Viersen die ersten Stationen produktiv gegangen. Ab Juni 2022 sollen die weiteren Stationen und die beiden anderen Ersteinführungskliniken Düsseldorf und Langenfeld dazukommen. Parallel dazu laufen die ersten Vorbereitungen für die Initiierung der sogenannten Phase III in den LVR-Kliniken, in welcher unter anderem die Module der Medizingeräteverwaltung sowie das Fuhrparkmanagement eingeführt werden sollen.

Das war's noch lange nicht

Ein so vielschichtiges Projekt muss gut geplant und koordiniert werden. Dazu wurde unter Leitung von LVR-Dezernat 6 im Jahr 2021 ein CAFM Application Board eingerichtet. In diesem werden Vorhabenplanungen abgeglichen sowie die CAFM-IT-Architektur vorgestellt und weiter geschärft.

Digitale Assistenten

Ob Finanzsektor, Industrie oder öffentliche Verwaltung – robotergestützte Prozessautomatisierung hält in fast allen Branchen Einzug, denn der gezielte Einsatz von Software-Robotern (Bots) birgt enorme Mehrwerte im Hinblick auf Effizienzsteigerung und Fehlerreduzierung. Auch im LVR sollen die Mitarbeitenden zukünftig durch einen „digitalen Assistenten“ unterstützt werden.

Wie in der öffentlichen Verwaltung üblich, sind auch beim LVR viele Aufgabenbereiche von einer dokumentenbasierten Sachbearbeitung geprägt. Die Mitarbeitenden verfügen über eine hohe Expertise in ihren jeweiligen Fachgebieten, müssen in ihrem Arbeitsalltag aber auch viele repetitive Aufgaben mit starker Gleichförmigkeit durchführen, wie die Bearbeitung von immer wiederkehrenden Standardanfragen, das Ausfüllen von Formularen oder die manuelle Übertragung von Daten in IT-Systeme. In Teilen sind dabei auch hohe Lastspitzen zu bewältigen, wenn beispielsweise Anträge gehäuft an einigen Tagen des Monats eingehen und bearbeitet werden müssen. Für Entlastung und erhebliche Effizienzsteigerungen kann robotergestützte Prozessautomatisierung (kurz: RPA) sorgen, also die automatisierte Bearbeitung von digitalen Geschäftsprozessen durch Bots.

Was versteht man unter RPA?

Dabei wird mit Hilfe von Software-Robotern eine Oberflächenautomatisierung umgesetzt, die es ermöglicht, manuelle Interaktionen eines Menschen mit einem Software-System nachzuahmen. Bei den Geschäftsprozessen handelt es sich ausschließlich um sich wiederholende und regelbasierte Prozesse oder Routineaufgaben, die üblicherweise von Menschen ausgeführt werden. Diese Roboter – auch Bots genannt – können beispielsweise verstehen, was auf einem Bildschirm angezeigt wird, die richtigen Tastenanschläge ausführen, durch Systeme navigieren, Daten identifizieren und extrahieren und eine Vielzahl definierter Aktionen ausführen. Die Bots können dies im Regelfall schneller und fehlerfreier im Vergleich zum Menschen. Was sie allerdings nicht können, ist selbstständig lernen, woraus sich auch der wesentliche Unterschied zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) ergibt.

Enorme Potenziale

Somit bedeutet der Einsatz der RPA-Technologie auch kein Ersetzen des Faktors Mensch. Vielmehr geht es darum, die Mitarbeitenden von tagtäglichen Fleißaufgaben zu entlasten und mehr Raum für fachliche, strategische, soziale und wissensorientierte Aufgaben zu ermöglichen. Zudem eliminiert RPA das Risiko menschlicher Fehler, das bei der manuellen Dateneingabe auftritt. Das führt zu einer gesteigerten Datenqualität und bewirkt Zeit- und Arbeitersparnis, da Fehler nicht mehr korrigiert werden müssen. Die Vermeidung von Lastspitzen führt darüber hinaus zu einer Verringerung von Überstunden.

Auf der technischen Ebene liegt der Vorteil von RPA-Plattformen im Wesentlichen darin, dass bestehende Prozesse unverändert bleiben. RPA-Bots interagieren mit Systemen und Anwendungen auf der grafischen Oberfläche – genau so, wie es ein menschlicher Mitarbeitender auch tun würde. Somit sind Anpassungen an den bereits eingesetzten Programmen (z. B. Systemanalyse, Schnittstellenprogrammierung und ggf. -erweiterung) nicht notwendig und bestehende Prozesse können fortbestehen. Regelbasierte Routineaufgaben innerhalb eines Prozesses können dadurch schnell mittels eines RPA-Bots realisiert werden, ohne einen Eingriff in die Technik vornehmen zu müssen.



Einsatz im LVR

Im Jahr 2021 hat sich LVR-InfoKom intensiv mit der Markt-sichtung beschäftigt. Der Fokus lag dabei auf am Markt etablierten Anbietern, die ein breites Spektrum von An-wendungsmöglichkeiten abdecken. Die Ergebnisse aus dieser Maßnahme wurden schließlich in ein Leistungsver-zeichnis überführt, welches eng mit dem LVR-Dezernat 6 (Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation) abgestimmt wurde und nun die Basis für das Ausschreibungsverfahren darstellt.

Parallel dazu hat LVR-InfoKom gemeinsam mit den LVR-Dezernaten 4 (Kinder, Jugend und Familie) und 7 (Soziales) eine Reihe potenzieller Anwendungsfälle identifiziert; hier-zu können beispielsweise gehören:

- >> Ersetzen von Schnittstellen, indem eine bisher ma-nuelle Übertragung von Daten zwischen zwei Systemen automatisiert wird
- >> Automatisierte Zuordnung von Schriftstücken (z.B. Anträge) zu Kundenakten oder zur Kundensachbear-beitung
- >> Erstellung und Versand von automatisierten Ein-gangsbestätigungen
- >> Erzeugung von regelmäßigen Berichten auf Grundla-ge einer Datenbasis aus unterschiedlichen Quellen bzw. Systemen

Das Sachgebiet 13.13 (Qualitätssicherung und Beratung) freut sich auf weitere Anwendungsfälle und -ideen aus den Fachdezernaten, um gemeinsam die Umsetzung näher zu betrachten. Die Implementierung des RPA-Tools sowie der Aufbau der ersten Bots (nach Priorisierung) ist für die zweite Jahreshälfte von 2022 geplant.

Für den zukünftigen Betrieb einer RPA-Lösung stellt LVR InfoKom die technische Plattform zur Verfügung. Dazu ge-hören die Hardware, die Softwarelizenzen und die zentrale Steuerungskomponente. Darüber hinaus werden Mitarbei-tende ausgebildet, die die Analyse und die Automation der Prozesse vornehmen und bei Bedarf den erforderlichen Support bieten können.

IT-Sicherheit im LVR 2021

Im Bereich IT-Sicherheit bedeutet Stillstand Rückschritt. Es gilt daher, den bestehenden Schutz mit gezielten Maßnahmen kontinuierlich weiter zu verstärken. Im Folgenden zeigen wir Ihnen einige Beispiele für den Berichtszeitraum 2021 auf.

>> Funktion des Servicekonto.NRW und Einbindung in den LVR

Das Servicekonto.NRW (SK.NRW) erlaubt es Bürger*innen, Identitätsdaten einmalig zu hinterlegen und dann in allen angeschlossenen Portalen und Online-Angeboten zu nutzen. Anträge können dabei mit den in SK.NRW hinterlegten Identitätsdaten automatisiert vorausgefüllt werden. Weiterhin ermöglicht das SK.NRW, mittels eID-Funktion des Personalausweises/elektr. Aufenthaltstitels der eID-Karte für EU-Ausländer*innen, die Schriftform bei der Nutzung elektronischer Formulare zu ersetzen und erlaubt somit, eine Vielzahl von Angeboten online durchzuführen. Dies wird über Vertrauensniveaus (niedrig/normal, substantiell, hoch) gesteuert. Im LVR wird das SK.NRW derzeit im LVR-Beratungskompass eingesetzt. So ist hier die Datenübernahme zwecks Terminanfrage implementiert. In Umsetzung ist die Einbindung der Identifizierung mittels SK.NRW in die elektronischen OZG-Antragsprozesse, die mit LIP 3.7 (Lucom) realisiert werden.

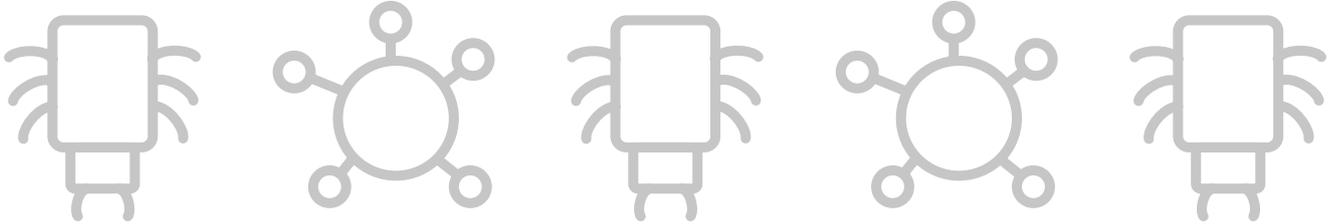
>> Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes (OZG)

Seit Ende August 2021 werden die LVR-OZG-Leistungen über den „Beratungskompass“, ein Online-Portal für Rat- und Hilfesuchende sukzessive digital zugänglich gemacht. Dabei werden auch sicherheitsrelevante Aspekte berücksichtigt, u.a. durch den Einsatz von HTTPS und HTTP 2.0. Im September 2021 wurde das Online-Portal seitens einer externen Prüfstelle einer Sicherheitsüberprüfung in Form eines technischen Penetrationstests auf Anwendungsebene unterzogen. Ziel der Prüfung war die Identifikation von technischen Schwachstellen in der Anwendung. Ergebnis des Tests: Im Rahmen der Untersuchung wurden keine kritischen Schwachstellen gefunden.

>> Zugang zum sicheren Behördennetzwerk

Der Bund betreibt ein eigenes abgeschottetes Netzwerk mit den Namen „Netze des Bundes“ (NdB), ehemals D.O.I.-Netz, an welches alle Behörden der Bundesrepublik sich anbinden können. Hierdurch kann jeglicher Datenverkehr, der an andere Behörden geht oder von anderen Behörden kommt, den Weg durch das unsichere Internet umgehen. LVR-InfoKom hat 2021 die entsprechende Beantragung für die Aufnahme in dieses Netz auf den Weg gebracht und strebt die Anbindung 2022 an.





>> **beBPo – das besondere elektronische Behördenpostfach**

Das besondere elektronische Behördenpostfach (beBPo) ist ein Werkzeug, das der sicheren Kommunikation von Behörden oder Körperschaften öffentlichen Rechts dient. Jede Körperschaft öffentlichen Rechts, welche auch Ordnungswidrigkeiten verfolgt, ist gesetzlich verpflichtet, über alle sicheren Übertragungswege erreichbar zu sein und somit auch verpflichtet, ein beBPo zu betreiben. Für alle Dezernate des LVR konnte die Anbindung fristgerecht umgesetzt werden.

>> **Realisierung eines Identity Access Management (IAM) Systems**

Die 2020 durchgeführte Vorstudie ging 2021 in die nächste Phase. Für die Umsetzung der Konzepte aus der Vorstudie wurde 2021 ein Projekt mit mehreren Phasen zur Realisierung gestartet. Es erfolgte zunächst eine Ausschreibung mit anschließender Umsetzungsphase, die derzeit noch andauert.

>> **Maßnahmen im Rahmen der Umsetzung des Krankenhauszukunftsgesetzes (KHZG) im LVR**

• **Absicherung der Klinikstandorte**

In den LVR-Kliniken werden viele hochsensible Daten von Patient*innen verwaltet. Dementsprechend hoch sind die Anforderungen an die IT-Sicherheit. Nachdem zuletzt die Infrastruktur in den LVR-Rechenzentren ertüchtigt wurde, gilt es nun, auch die Außendienststandorte sicherheitstechnisch auf das nächste Level zu heben. Hierzu wurde im Rahmen des KHZG ein Projekt aufgesetzt, in welchem die Netzwerke neu konzeptioniert und abgesichert werden. Zusätzlich wird ein Network Access Control System geplant.

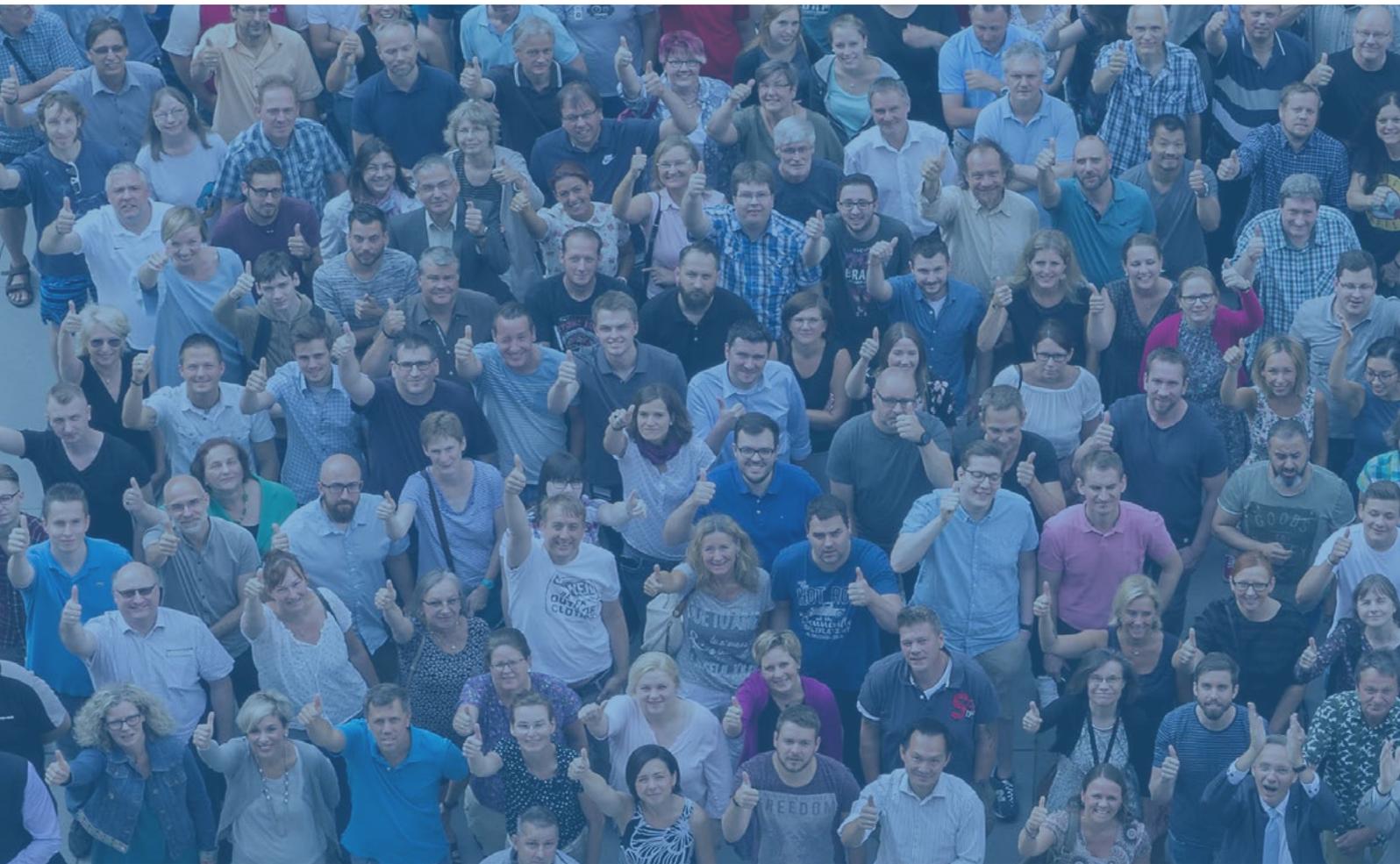
• **Secure Awareness IT**

Der sichere Umgang mit IT-Systemen ist ein wichtiger Baustein für die Implementierung von Sicherheitsmaßnahmen. Zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden wurde ein Projekt gestartet, welches die bisherigen Maßnahmen in diesem Bereich unterstützt.

• **Monitoring kritischer Applikationen**

Im Rahmen des Projektes soll das Monitoring der Systeme in den Rechenzentren auf die kritischen Applikationen der Kliniken ausgeweitet werden.





IT-Qualität für Menschen

LVR-InfoKom ist der IT-Dienstleister des Landschaftsverbandes Rheinland. Orientiert am Leitmotiv „IT-Qualität für Menschen“ decken wir die gesamten Bedarfe des Verbandes und anderer öffentlicher Institutionen an zuverlässigen und zertifizierten 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 die öffentliche Verwaltung und deren Betriebe, Kliniken, Schulen und kulturelle Institutionen.

Im Fokus all unserer Aktivitäten steht die Unterstützung der Kunden bei der Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben, die mit IT-Unterstützung effiziente und bürgernahe Geschäftsprozesse ermöglichen. Das Leistungsspektrum von LVR-InfoKom erstreckt sich auf alle Bereiche der modernen Informationsverarbeitung und -technik: von der Konzeption und Einführung intelligenter Verfahren bis hin

zur Bereitstellung von Komplettlösungen aus der Cloud. Wir stellen den Betrieb, das Projektmanagement, den Support und die Wartung aller erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten sicher. Die Basis hierfür bildet eine technische Infrastruktur, die sich redundant auf zwei TÜV-zertifizierte Rechenzentren in Köln verteilt und höchsten Ansprüchen an Sicherheit und Energieeffizienz gerecht wird. Darüber hinaus bilden wir in unserem modernen IT-Schulungszentrum jährlich rund 2.300 Menschen in der praktischen Anwendung von IT für ihre tägliche Arbeit aus.

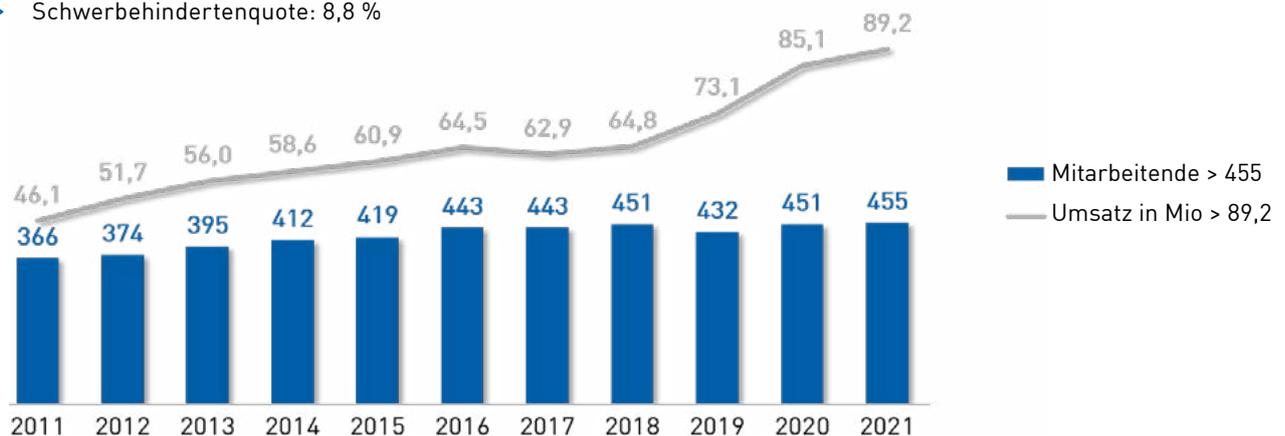
Zur permanenten Verbesserung unserer Leistungen und zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit setzen wir gezielt auf Kooperationen mit anderen öffentlichen IT-Dienstleistern.

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



Zahlen und Fakten:

- >> Gründung 1962
- >> Eigenbetrieb – 100 % Tochter des LVR
- >> 455 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- >> Altersdurchschnitt: 44,6
- >> Anteil Frauen: 28,3 %
- >> Anteil Frauen in Führungspositionen: 46 %
- >> Zahl der Auszubildenden: 19
- >> Schwerbehindertenquote: 8,8 %



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 Betriebsrentenberechtigten 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.

Gebündelte Kräfte



Hintergrund:

Dataport ist IT-Dienstleister für die öffentliche Verwaltung. Als Anstalt öffentlichen Rechts wird Dataport getragen von den Ländern Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein sowie vom kommunalen IT-Verbund Schleswig-Holstein.

Im Rahmen einer strategischen Partnerschaft bündeln LVR-InfoKom und Dataport ihre Aktivitäten zur Modernisierung des öffentlichen Finanzwesens.

Die Konsolidierung und Bündelung der öffentlichen Informationstechnik ist nach wie vor ein zentrales Thema bei der Umsetzung der Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland. Insbesondere zum gemeinsamen Einkauf, zur Entwicklung, zur Pflege und zum Betrieb von Software haben sich IT-Verbünde, IT-Kooperationen und sonstige Formen der Zusammenarbeit zwischen den IT-Dienstleistern im Public Sector etabliert.

Dies gilt u.a. für den Bereich der SAP-Dienste, der bei der Modernisierung des öffentlichen Finanzwesens eine fundamentale Rolle spielt: Seit Februar 2021 bündelt und koordiniert LVR-InfoKom die Aktivitäten in diesem Feld mit Dataport, dem größten staatlichen IT-Dienstleister in Deutschland. Die Kooperation beinhaltet die gegenseitige strategische und operative Unterstützung, die übergreifende Arbeit in virtuellen Teams und einen Informations- und Erfahrungsaustausch – zum Beispiel bei Best-Practices.

Inzwischen blickt das Bündnis auf mehr als ein Jahr gemeinsamen Wirkens zurück, bei dem die effiziente und wirtschaftliche Migration der SAP-Systeme auf S/4HANA im Fokus stand. Dabei hat Dataport den LVR operativ bei der Durchführung der S/4HANA-Abnahmetests sowie bei der Vorbereitung der S/4HANA-Migration bei den Rheinischen Versorgungskassen unterstützt. LVR-InfoKom hat Dataport u.a. bei strategischen Überlegungen zu standardisierten Schnittstellen sowie zu der SAP-Benutzungsoberfläche Fiori und der SAP-Beschaffungslösung Ariba unterstützt.

Nach dem erfolgreichen Start soll die Kooperation 2022 ausgebaut und vertieft werden. So wollen sich LVR-InfoKom und Dataport zum Beispiel beim S/4HANA-Rollout im System des LVR und bei der Implementierung von Fiori – etwa in Behörden, Landesbetrieben und Hochschulen in Hamburg, Bremen und Nordrhein-Westfalen – gegenseitig unterstützen.

Mehr Servicequalität

Vor vier Jahren startete LVR-InfoKom das Programm Service:Optimiert zur Einführung eines modernen IT-Servicemanagements (ITSM) nach ITIL. Dadurch sollte die Qualität der IT-Services gesteigert werden. Inzwischen ist das InfoKom Service Portal täglicher Dreh- und Angelpunkt für zahlreiche Anwender*innen und IT-Verantwortliche im LVR.

LVR-InfoKom kam Mitte der 2010er-Jahre an den Punkt, an dem die Größe und Komplexität der IT-Landschaft und die Menge der Produkte und Lösungen eine Optimierung der vorhandenen Prozesse notwendig machte. Dazu kam der stete Zuwachs in den Anforderungen durch die zunehmende Digitalisierung der Geschäftsprozesse, gesetzliche Rahmenbedingungen sowie steigende Anforderungen an IT-Sicherheit. Und nicht zuletzt sind technologische Entwicklungen eine dauernde Herausforderung an LVR-InfoKom als kommunalen IT Dienstleister, die es bei der Bereitstellung einer effizienten und wirtschaftlichen IT für den LVR zu erhalten gilt.

Vor diesem Hintergrund entschied man sich zur Einführung eines modernen IT-Servicemanagements, kurz ITSM. Dieses soll letztendlich bewirken, die Qualität der vereinbarten IT-Services in der regelmäßigen Lieferung sicherzustellen und darüber hinaus die Effektivität und Effizienz nachhaltig zu verbessern. Also eine Bewegung weg von der Sicht auf „Produkte“ und Technik, hin zu ganzheitlichen Services.

Dabei wurde das Rad keinesfalls neu erfunden. Vielmehr orientierte sich LVR-InfoKom bei der Einführung von ITSM am ITIL-Standard und setzte damit auf Erfahrungen und sogenannte Best Practices, die sich bei vielen öffentlichen und am Markt agierenden IT-Dienstleistern über Jahre als „de facto Standard“ für ein ganzheitliches IT-Service-Management herauskristallisiert haben.

Was ist ITSM?

ITSM (Informationstechnologie-Service-Management) bezeichnet die Gesamtheit von Methoden und Maßnahmen zur bestmöglichen Unterstützung von Geschäftsprozessen durch IT.

ITSM-Portal und ITIL

ITIL konzentriert sich auf den Aufbau eines effizienten ITSM. Wesentliches Ziel ist dabei die Steigerung der Kundenzufriedenheit durch eine Qualitätssteigerung der angebotenen IT-Services.

Eine Funktion innerhalb von ITSM ist der Service Desk – im LVR der InfoKom Service Desk (ISD). Er dient neben dem Portal als erste Anlaufstation für die Anwender*innen bei Störungen und übernimmt für definierte Services den First Level Support.

Eine wichtige Neuerung aus Kundensicht ist die Einführung von definierten Eingangskanälen für Störungen (Incidents), Service Anfragen (Requests) und Aufträge. Das neu geschaffene InfoKom Service Portal steht als zusätzlicher Eingangskanal für die Anwender*innen zur Verfügung und unterstützt die nachgelagerte Bearbeitung und den nahtlosen Übergang in die Prozesse Incident Management (Umgang mit Störungen im IT-Betrieb), Auftragsmanagement (Behandlung von Aufträgen über den kompletten Arbeitsablauf) und Request Fulfillment (Bearbeitung von vordefinierten Serviceanfragen). Somit stellt es die reibungslose und transparente Bearbeitung von Anfragen aller Art sicher. Über das Portal können alle Anfragen mit Hilfe von Statusänderungen transparent nachverfolgt werden.

Diese Art der umfassenden Dokumentation ermöglicht zudem die Einhaltung von Service Level Vereinbarungen über Reaktions- und Wiederherstellungs- beziehungsweise Ausführungszeiten.

WAS IST ITIL?

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ist eine international anerkannte, herstellerunabhängige Sammlung von Best Practices für Servicemanagement. Erstellt wurde dieses Framework Mitte der 1980er Jahre durch das Government of Commerce in Großbritannien. ITIL ist das dokumentierte Wissen aus der jahrelangen Erfahrung im Betrieb von IT-Services auf der ganzen Welt.

Ein **Incident** (Störfall) ist eine Störung des Services, der Anwendende beeinträchtigt. Das Ziel des Incident-Managements ist es, den IT-Service so schnell wie möglich wieder in den vereinbarten Zustand zu versetzen.

Ein **Service** ist eine Möglichkeit, einen Mehrwert für Kund*innen zu erbringen, indem das Erreichen der angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird.

Dabei müssen die Kund*innen selbst keine Verantwortung für bestimmte ITSM-Kosten und -Risiken tragen.

Ein **Service Request** (Serviceanfrage) ist eine häufig auftretende servicebezogene Tätigkeit, die immer gleichzeitig bearbeitet werden kann.

Das **Auftragsmanagement** (Anforderung erfassen) umfasst Einzelaufträge sowie Aufträge im Rahmen von Kontingenten. Es handelt sich dabei um Aufträge zur Neueinführung, Änderung, Weiterentwicklung etc. der Services zur Unterstützung der Geschäftsprozesse.

Flexibel durch die Krise – Ausbildung in Zeiten von Corona



Ein Interview mit Petra Grzeskowiak, Leiterin IT-Ausbildung bei LVR-InfoKom

Wer bei LVR-InfoKom eine Ausbildung macht oder ein duales Studium absolviert, begibt sich auf einen abwechslungsreichen und erfolgversprechenden Pfad. Ob als „Azubi“ im Bereich Fachinformatik oder als „Stuzubi“ im Dualen Studium – bei LVR-InfoKom erhält man eine fachlich hochwertige Ausbildung mit einer optimalen Betreuung und tiefen Einblicken in unterschiedliche Aufgabenbereiche.

Was aber, wenn eine globale Pandemie den gewohnten Lehrabläufen einen Strich durch die Rechnung macht? Wie kann Ausbildung gelingen in Zeiten von Abstandsgebot und Home Office? Mit welchen alternativen Methoden lässt sich die Qualität der Ausbildung aufrechterhalten? Im Interview erklärt IT-Ausbildungsleiterin Petra Grzeskowiak wie LVR-InfoKom den erschwerten Rahmenbedingungen durch die Corona-Krise begegnet ist.

Frau Grzeskowiak, die Corona-Pandemie hat auch den Ausbildungsmarkt auf eine harte Probe gestellt. Wie ist LVR-InfoKom bisher durch diese Zeit gekommen?

LVR-InfoKom ist mit vielen Höhen und Tiefen insgesamt gut durch die Zeit gekommen. Sicher waren insbesondere die Kontaktbeschränkungen mit Belastungen und großen Herausforderungen verbunden, aber dank des Engagements und der Flexibilität aller Beteiligten – Azubis, Stuzubis und Auszubildende – konnten diese letztlich gemeistert werden. Positiv ist sogar, dass neue Instrumente und Arbeitsmethoden entstanden sind, die sicherlich auch zukünftig von Vorteil sein werden.

Wie hat LVR-InfoKom dafür gesorgt, trotz der Corona-Beschränkungen ein adäquates Ausbildungsniveau aufrechtzuerhalten?

LVR-InfoKom hat sofort zu Beginn der Corona-Pandemie dafür gesorgt, dass alle Azubis und Stuzubis im Homeoffice arbeiten konnten. Inzwischen sind alle mit der gleichen technischen Ausstattung versorgt, die auch unsere Mitarbeitenden aus den Desksharing-Bereichen nutzen.

Es wurden verschiedene Tools wie die Online-Plattform GoToMeeting genutzt, um neben der Vermittlung von Fachwissen auch die Sozialkompetenzen zu fördern. Und der allseits bekannte „Schulungstag des LVR“ wurde im Sommer hybrid durchgeführt, um allen die Teilnahme zu ermöglichen, also auch denen, die sich gerade in Quarantäne befanden. Auf der anderen Seite wurden den Auszubildenden verschiedene Personalentwicklungsmaßnahmen angeboten, um sich auf die neue Ausbildungssituation einzustellen.

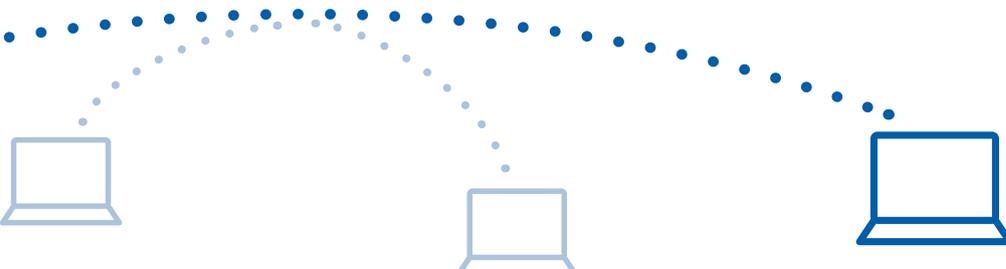
Wie gehen die Azubis und Stuzubis aus Ihrer Sicht mit der Situation um?

Da gibt es kein einheitliches Bild, da die Nachwuchskräfte ein breites Altersspektrum haben und in sehr unterschiedlichen Wohnsituationen sowie familiären Verhältnissen leben. Nachwuchskräfte, die mit ihrer Familie in einem Einfamilienhaus leben und dort z.B. das gesamte Dachgeschoss für sich zur Verfügung haben, gehen mit den Einschränkungen entspannter um, als diejenigen, die alleine auf wesentlich weniger Quadratmetern in der klassischen „Studentenbude“ wohnen.

Insgesamt gehen die Azubis und Stuzubis sehr gut mit der Situation um und versuchen, das Beste daraus zu machen. Sie nutzen die technischen Möglichkeiten, um Grenzen zu überwinden und sehen auch den Vorteil, dass die Digitalisierung durch Corona einen Schub bekommen hat.

Wie ist LVR-InfoKom den derzeitigen Herausforderungen im Recruiting von Nachwuchskräften begegnet?

Nachdem Ausbildungsbörsen und Messen in Präsenz ausnahmslos gecancelt werden mussten, fanden diese online statt. Hätte mir Anfang 2020 jemand gesagt, dass ich bald die Beratung für die Ausbildungs- und Studiengänge von LVR-InfoKom z.B. auf dem Campus Day der FHDW oder dem Studien- und Ausbildungstag des LVR aus meinem Wohnzimmer heraus durchführen würde, hätte ich es wohl nicht geglaubt. Im Sommer wurden auch vereinzelte Veranstaltungen in Präsenz unter Einhaltung von Hygieneauflagen durchgeführt. Diese wurden von den Schüler*innen dankbar angenommen.



Wie laufen Bewerbung und Vorstellungsgespräche derzeit ab?

Bewerbungen sowie die Einstellungstests erfolgen inzwischen in bewährter Form online. Beim Vorstellungsgespräch wird individuell entschieden, ob es vor Ort oder online stattfindet, je nachdem wie die Corona-Inzidenzen und die persönlichen Rahmenbedingungen der Bewerbenden aussehen. Für Kandidat*innen, die nicht aus unserer Region sind, kann es auch vorteilhaft sein etwaige Reisekosten zu sparen.

Werden zurzeit auch noch Praktika angeboten?

Leider ist das Angebot an Praktika sehr zurückgegangen. Dies ist nicht nur für die Schüler*innen ein Verlust, sondern auch für uns als Arbeitgeber. Schließlich ist ein gelungenes Praktikum ein guter Indikator bei der Suche nach geeigneten Nachwuchskräften und macht uns als Arbeitgeber unter den Schüler*innen bekannt. Daher wurden in Einzelfällen sogar Praktika im Homeoffice angeboten.

Wie bewerten Sie aus Ihrer Sicht den Ausbildungsmarkt generell? Gibt es coronabedingt eine Tendenz Richtung krisensichere Berufe mit guten Zukunftsperspektiven?

Ja, diese Tendenz gibt es sicher. Allerdings ist der IT-Beruf aufgrund der steigenden Digitalisierung generell attraktiv und krisensicher, sodass wir uns im wachsenden Wettbewerb auf dem Arbeitsmarkt weiterhin gut aufstellen müssen, um qualifizierte Bewerber*innen für LVR-InfoKom gewinnen zu können.

Hätten Sie abschließend noch einen Rat oder eine Botschaft an künftige Bewerber*innen?

Da fällt mir zur Bewältigung der Corona-Krise ein passendes Zitat ein: „Auch aus Steinen, die einem in den Weg gelegt werden, lässt sich Schönes bauen!“

Frau Grzeskowiak, herzlichen Dank für das Gespräch!



Petra Grzeskowiak im Home Office

Fragen an die Nachwuchskräfte

Die vergangenen zwei Jahre waren stark von Corona geprägt. Mit welchen Gefühlen blickt ihr nun nach eurem erfolgreichen Abschluss auf diesen einschneidenden Lebensabschnitt zurück?

Jan Welter, Duales Studium zum Wirtschaftsinformatiker i.V.m. Ausbildung zum Fachinformatiker:

Vorrangig blicke ich auf einen Lebensabschnitt zurück, der zumindest in der zweiten Ausbildungshälfte völlig anders verlief als erwartet. Dennoch war diese Zeit von speziellen Erfahrungen geprägt, die ich sonst in dieser Form vermutlich nicht hätte machen können. Die erschwerten Bedingungen erforderten ein hohes Maß an Selbstdisziplin und Eigeninitiative, wodurch eine gestärkte Resilienz für manche ein positiver Effekt der Pandemie sein dürfte.

Patrick Werner, Ausbildung zum Fachinformatiker:

Nach dem normalen Ausbildungsstart in eine von Corona geprägte Ausnahmesituation zu geraten und darin bestehen zu müssen, ist für mich in der Rückschau zum Glück mit wenig negativen Emotionen verbunden. In allen Teams, in denen ich war, wurde ich nach der Eingewöhnung gut ausgebildet und an tägliche wie besondere Aufgaben herangeführt.

Ausbildung auf Distanz klingt per se problematisch. Wie seid ihr mit dem Lernen und Arbeiten von zu Hause aus zurecht gekommen?

Jan Welter:

Als die Pandemie im Frühjahr 2020 an Fahrt aufnahm, war ich bereits seit über vier Monaten in meiner sogenannten „langen Praxisphase“, in der ich insgesamt sechs Monate in einer Abteilung verbrachte. Von daher waren mir meine Aufgabenfelder und Kolleg*innen vertraut. Dies hat mir den Übergang in die Heimarbeit sehr erleichtert – die Umstellung bestand „lediglich“ aus den Veränderungen, von denen alle Mitarbeitenden betroffen waren.

Rückblickend finde ich, dass die Ausbildung in Heimarbeit sogar stellenweise Vorteile gegenüber der klassischen Präsenz-Ausbildung bietet. Bei bestimmten Tätigkeiten zuzusehen und diese unmittelbar auf dem eigenen Notebook umzusetzen, ist per Videokonferenz kein Problem. Mit den festen Arbeitsplätzen vor Corona war das parallele

Zusehen beim Ausbilder und die Umsetzung am eigenen Arbeitsplatz (im Regelfall) nicht in dieser Form möglich. Insbesondere bei der Einarbeitung in bestimmte Programme habe ich diesen Effekt als sehr positiv empfunden. Auch der Wissenserwerb hat in meinen Ausbildungsabschnitten ähnlich gut funktioniert wie vor der Pandemie. Natürlich ist das alles auch stark von der Persönlichkeit und den Präferenzen von Nachwuchskräften und Auszubildenden sowie dem Aufgabenfeld abhängig. Für mich persönlich hat dies im Allgemeinen sehr gut funktioniert.

Patrick Werner:

Die Übergangszeit war durchaus etwas schwierig. Alle mussten sich erst an die neue Form des Arbeitens anpassen und herausfinden, wie eine Ausbildung auf Distanz optimal gelingen kann. Der Umzug vom LVR-Haus ins Horizon-Haus musste trotz Corona vor Ort durchgeführt werden und je nach Ausbildungsabschnitt bedeutete das auch für uns, dass wir wieder nach Deutz kommen mussten. Der schwierigste Abschnitt war damals im Team IT-Servicebetrieb, das gerade frisch entstanden und selbst noch in der Aufgabenfindung und Einarbeitung war, sodass die Betreuung eines Auszubildenden noch on top kam und sich schwieriger als in anderen Teams gestaltete.

Wie oben bereits erwähnt, blicke ich trotz dieses Abschnitts insgesamt nicht negativ, sondern nur mit Verständnis und sogar positiv auf meine Ausbildungszeit zurück. Mir war auch schon in der Situation klar, dass diese Ausnahmesituation jeden Einzelnen von uns in einem neugegründeten Team sehr fordert und Ordnung sowie Normalität erst gefunden werden müssen. Es wurden vielseitige Kommunikationswege genutzt, wodurch sogar der Flurfunk in Bezug auf Fragen und Unterstützung wenig fehlte. Teils sind Fragen beispielsweise über die Kommunikationsplattform Rainbow schneller gestellt und weniger störend als mal eben über den Flur zu laufen. Schön ist und war auch, dass GotoMeeting-Räume schnell und häufig genutzt werden, um erst etwas Konkretes zu besprechen und danach noch für allgemeine Themen oder ein paralleles Arbeiten offenbleiben. So entsteht quasi eine Bürostimmung, in der die schnelle Frage über den „Tisch“ hinweg immer noch möglich ist.



Jan Welter und Patrick Werner (v.l.)

Ein funktionierendes Home Office ist vor allem auch eine Frage der Technik. Wurdet ihr gut ausgestattet?

Jan Welter:

Die Desksharing-Notebooks vereinfachen die Arbeit im Homeoffice m.E. enorm und sind deutlich komfortabler als die Heimarbeit über Citrix. Über die vom LVR bereitgestellte Hardware hinaus bin ich recht gut ausgestattet, sodass mein Heimarbeitsplatz qualitativ genauso gut ist wie mein Desksharing-Arbeitsplatz.

Patrick Werner:

Bei mir war das zum Glück direkt von Anfang an der Fall. Zeitgleich zum Lockdown Anfang April 2020 bin ich umgezogen und hatte dann direkt einen Raum, den ich als Büro nutzen konnte sowie eine Internetleitung, die keine Wünsche offenlässt. Da „Zocken“ am PC eines meiner Hobbys ist, hatte ich auch überpotente Hardware daheim, die zum Arbeiten geeignet war. Als dann die Laptops im Zuge der Umstellung auf Desksharing verteilt wurden, wurde es sogar noch besser, weil ich so einen weiteren Bildschirm

hatte und nicht mehr in einer Citrix-Session arbeiten musste. Eine Kamera musste ich mir dann auch nicht mehr kaufen ;)

Wie problematisch waren für euch die Schulschließungen und verschobene Prüfungen?

Jan Welter:

Die erste Corona-Welle hat vieles durcheinander gebracht. Neben geringeren „Anlaufschwierigkeiten“ bei der Umstellung auf virtuelle Vorlesungen an der FHDW (Fachhochschule der Wirtschaft) haben mich vor allem sehr ungünstige Verschiebungen der IHK-Abschlussprüfung getroffen. In der Prüfungsphase finden üblicherweise bis zu drei Prüfungen innerhalb einer Woche statt (Montag, Mittwoch, Freitag) – leider wurden die theoretische und praktische Prüfung der IHK so verlegt, dass zusätzlich (Dienstag, Donnerstag) auch diese Prüfungen in derselben Woche abgehalten wurden. Abgesehen davon verliefen die Umstellungen und Planungen – den Umständen entsprechend – gut ab.



Patrick Werner:

Seitens der Schulen bzw. der Politik wurde die Situation nicht so gut gehandelt wie von LVR-InfoKom. Insgesamt herrschte schon ein ziemlich unnötiges Chaos. Es hat auch nicht geholfen, alle Schulformen gleich zu behandeln. Wie gut der Unterricht auf Distanz funktionierte, war sehr von der jeweiligen Lehrkraft abhängig. Besser wurde es erst, als der Wechselunterricht eingeführt wurde, weil dann zumindest eine Hälfte normal unterrichtet werden konnte und die zweite aus der Ferne teilnahm. Generell hing in der ersten Zeit des Fernunterrichts viel davon ab, wie diszipliniert man im Unterricht zugehört und aktiv teilgenommen hat. Zum Glück hatte ich schon in vielen Bereichen Vorkenntnisse, weshalb mir diese Probleme nicht allzu viel Kopfschmerzen bereiteten.

Und wie liefen die Prüfungen dann ab?

Jan Welter:

Prüfungen wurden zu Beginn der Pandemie und später zu Spitzenzeiten der einzelnen Wellen teilweise verschoben. Ansonsten wurden Regeln angewendet, die den jeweils aktuellen Empfehlungen entsprachen. Im Grunde war dies immer eine Kombination aus Abstand, Masken und (später) Impfungen oder Testnachweisen.

Patrick Werner:

Für Prüfungen wurden wir, sobald es das Infektionsschutzgesetz zuließ, weiterhin in die Schule einbestellt und Corona-konform in große Klassenzimmer gesetzt. Also mehr oder minder wie Prüfungen immer ablaufen.

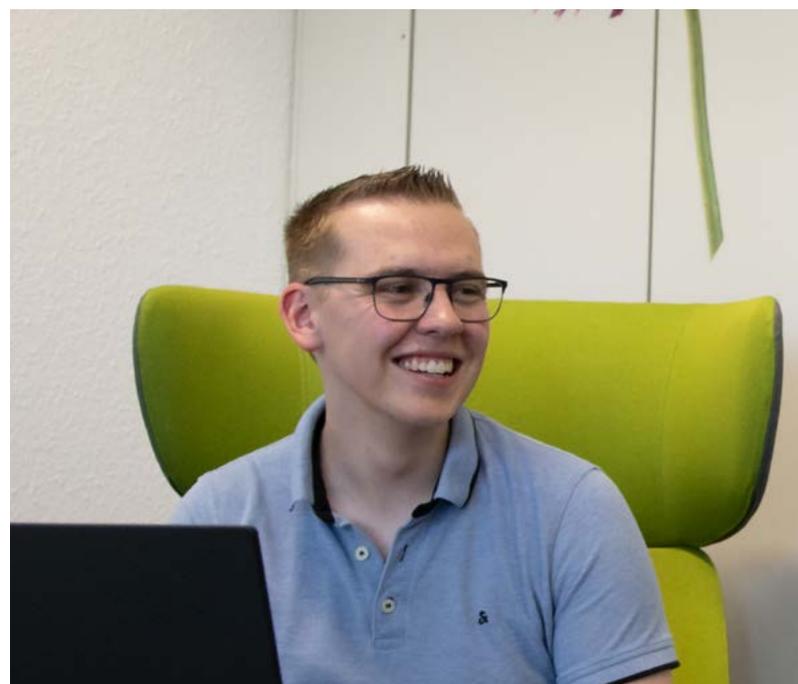
Eine Ausbildung lebt ja nicht bloß von der reinen Vermehrung von Wissen. Es ist eine besondere Lebensphase, für die das soziale Miteinander unverzichtbar ist. Habt ihr den persönlichen Austausch sehr vermisst? Konntet ihr euch trotzdem gut austauschen und vernetzen?

Jan Welter:

Der persönliche Austausch in Präsenz war natürlich sehr stark eingeschränkt. Durch digitalen Austausch konnte dies z.T. aufgefangen werden. Da ich bereits seit 2018 bei LVR-InfoKom bin und mehr als die Hälfte der Ausbildungsdauer absolviert hatte bevor die Pandemie auftauchte, konnte ich mich bereits vorher recht gut vernetzen und dies auch während der Pandemie weiter nutzen.

Patrick Werner:

Ich persönlich bin kein großer Networker und muss mich immer dazu zwingen. Ich kann hier also nicht von vermissen sprechen, aber es gab auch während der letzten Jahre Treffen und Aktionen mit den anderen Studierenden und



Auszubildenden des LVR. Auch wenn sich für mich daraus keine großen Netzwerke ergeben haben (wir waren etwas wenig IT-ler), habe ich dort doch neue Bekanntschaften in der Verwaltung gemacht und Spaß gehabt. Die größte „Vernetzung“ hat natürlich mit meinem Mitstreiter Fatih Can stattgefunden und wir haben uns über die ganze Ausbildungszeit hinweg gegenseitig super unterstützt. Wir haben auch schon ein Auge auf ein berufsbegleitendes Studium geworfen, das wir wieder als Tandem angehen wollen.

Mal was anderes – wie schafft man sich in eurem Alter denn einen Ausgleich in harten Lockdown-Zeiten?

Jan Welter:

Das ist natürlich stark abhängig von den persönlichen Hobbies und Aktivitäten. Für mich persönlich war dies kaum eine Umstellung, weil ich viel im Freien unterwegs bin. Darüber hinaus bin ich als ehrenamtliche Einsatzkraft beim Technischen Hilfswerk tätig – das konnte während der Lockdowns natürlich nicht vollständig ausgesetzt werden. Generell schien es mir aber deutlich schwerer in Städten einen Ausgleich während der Lockdowns zu finden, als es (bei mir) im ländlichen Raum der Fall war.

Patrick Werner:

An dieser Stelle sollte ich vielleicht einmal erwähnen, dass



ich nicht der typische 18-jährige Azubi bin, sondern die Ausbildung mit etwas Arbeits- und viel Studierenerfahrung mit 30 Jahren beim LVR begonnen habe. Während der Lockdowns war auch meine Freizeitgestaltung eingeschränkt, da Aktivitäten in meinem Junggesellenverein und der Karnevalsgesellschaft kaum bis gar nicht stattfinden haben und wir alle auf große Feiern verzichten mussten. Immerhin gab es einen kleinen Kern von Freunden mit dem ich mich treffen konnte. Zu den ganz strengen Lockdown-Zeiten muss ich auch ehrlich sagen, wenn man als Gamer gerade ein gutes Spiel hat, trifft es einen nicht so hart, wenn man kaum aus dem Haus darf. Ich habe mich aber auch gefreut, als man im Sommer wieder mehr raus durfte und zum Beispiel mit mehr Leuten einen schönen Grillabend verbringen konnte.

Was meint ihr – lässt sich aus der Corona-Krise für die Zukunft auch etwas Positives ziehen?

Jan Welter:

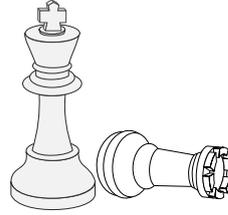
Definitiv. Was es aber genau sein wird, wird sich erst in der Zukunft zeigen ☺

Patrick Werner:

Für die Arbeitswelt ist es generell sicher positiv, dass neue Arbeitsmodelle entstanden sind, von denen sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer*innen profitieren können. Ich persönlich empfinde die Mischung aus Arbeiten vor Ort in Deutz und von Zuhause aus jedenfalls sehr positiv. Die damit verbundene höhere Flexibilität gibt mir ein gutes Arbeitsgefühl.



Neu ausgerichtet



Im Rahmen des Projekts #itmitstrategie wurden das Zielgeschäftsmodell und die künftige IT-Strategie von LVR-InfoKom entwickelt.

Als zentraler IT-Dienstleister des LVR bündelt LVR-InfoKom die IT-Kompetenzen und die IT-Leistungserbringung im gesamten Verband. In dieser Rolle stellen wir den Anwender*innen das gesamte Spektrum der nachgefragten IT-Services bereit. Strukturelle Weiterentwicklungen beim LVR sowie langfristige Trends am Markt für IT-Services stellen uns vor die Aufgabe, uns laufend neu auszurichten, um den Anforderungen der Kunden auch in Zukunft bestmöglich gerecht werden zu können.

Der Rahmen für die strategische Neuausrichtung wurde bereits 2020 gelegt. Gemeinsam mit dem LVR und einer externen Unternehmensberatung wurden u. a. folgende strategische Eckpfeiler für LVR-InfoKom definiert:

- >> die kulturelle Nähe und das vorhandene Wissen der Geschäftsprozesse bewahren und stärken
- >> das Vertrauen des LVR in den „eigenen“ IT-Dienstleister ausbauen
- >> den unterschiedlichen Bedarfen der Dezernate, z. B. durch entsprechende Beratung, gerecht werden
- >> Leistungs- und Kostentransparenz, z. B. durch Abstimmung von Leistungsscheinen, stärken

2021 wurde auf dieser Grundlage das Zielgeschäftsmodell für LVR-InfoKom entwickelt. Dieses beschäftigt sich maßgeblich mit der strategischen Weiterentwicklung von LVR-InfoKom und beschreibt neben der Mission zentrale Aspekte wie Leistungsportfolio, Kompetenzentwicklung, wirtschaftliche Steuerung, sowie Handlungsfelder und Maßnahmen, die in den nächsten Jahren zur Weiterentwicklung von LVR-InfoKom nötig sein werden.

Gleichzeitig wurde die IT-Strategie des LVR durch das neu geschaffene Dezernat 6 (Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation) erarbeitet. Dort finden sich strategische Zielrichtungen, Grundsätze und Leitlinien für die IT des LVR, an denen sich auch das Zielgeschäftsmodell von LVR-InfoKom orientiert.

In den Projektleitungsausschüssen wurden die erarbeiteten Ergebnisse mit der Direktorin des LVR und den beteiligten Dezernent*innen vorgestellt und der beschriebene Weg bestätigt. In Teilen befinden wir uns bereits in der Umsetzung der strategischen Ausrichtung. Parallel erfolgt die Finalisierung der beschriebenen Dokumente in einer Version 1.0, die dann einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterliegt.



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



Impressum

Herausgeber

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

Tel.: 0221 809-3770
E-Mail: infokom@lvr.de
 infokom.lvr.de

Inhaltlich verantwortlich

Frank Beermann
Leiter Kundenservice,
LVR-InfoKom

Redaktion

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

Layout und Druck

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

Barrierefreistellung

Solveig Kemsies

Bildnachweise

Stefan Ahrendt und Alexandra
Stiens, LVR-ZMB Düsseldorf:
Titel, S. 4, 16, 26/27, 28/29, 41

Hans-Theo Gerhards,
LVR-Freilichtmuseum Kom_
mern: S. 31

Kaune, Posnik, Spohr GmbH:
S. 11 (Motiv Digitale Agenda
2025)

LVR-InfoKom: S. 7, 12, 14, 20,
22, 35, 37-39

Stand 31.12.2021



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 infokom.lvr.de.

Diese Broschüre wurde auf FSC-zertifiziertem Recyclingpapier gedruckt.

Wir danken unseren Kolleg*innen für die Unterstützung bei der Erstellung dieser Broschüre.