

# ZUR DIGITALEN VERWALTUNG DANK LOW-CODE



# DIGITALE VERWALTUNG UND INTREXX

*Digitalisierung ist in Deutschland allgegenwärtig. Schulen werden mit WLAN und interaktiven Whiteboards ausgestattet, der 5G-Netzausbau erschließt den ländlichen Raum und autonomes Fahren wird gegenwärtig. Die Digitalisierung ist in vollem Gange und macht vor kaum einem Gesellschaftsbereich halt. Die Öffentliche Verwaltung ist besonders von diesem Prozess betroffen, da sie gemäß des Onlinezugangsgesetzes (OZG) bis 2022 angehalten ist, alle Verwaltungsleistungen auch online anzubieten.*

*Seit Inkrafttreten des Gesetzes im August 2017 wurden und werden umfangreiche Strategien und Umsetzungspläne, vielversprechende Konzepte und Ideen erarbeitet, die auch teilweise bereits umgesetzt sind. Laut E-Government Monitor 2018 zeigt sich in der Realität jedoch, dass die Nutzung von E-Government Angeboten in Deutschland aufgrund vielfältiger Probleme rückläufig ist (fortiss et al 2018, 18). In der Tat scheinen weite Teile der Öffentlichen Verwaltung vor*

*großen Problemen bei der Umsetzung der Digitalisierung zu stehen. Häufig ist eine diffuse Gemengelage vorhanden, die nur schwer zu überblicken ist und die eine erfolgreiche Digitalisierung der Öffentlichen Verwaltung vor große Hürden stellt.*

*Diese Probleme sind lösbar. Sie müssen identifiziert und mit den richtigen Methoden und Tools angegangen werden. Eines dieser Mittel ist der Einsatz geeigneter Technologien wie z.B. der Low-Code Plattform Intrexx. Mithilfe von Intrexx lassen sich zentrale Problemfelder der Öffentlichen Verwaltung durch die digitale Transformation von Geschäftsprozessen und die Professionalisierung der eigenen Arbeitsumgebung erfolgreich angehen. In der Folge werden sechs verschiedene Thesen erörtert, die so oder in ähnlicher Form weit verbreitet sind und sich häufig auch gegenseitig bedingen und verstärken. Im zweiten Teil wird dann gezeigt, wie Intrexx genau an diesen sechs Herausforderungen ansetzt und Lösungen bietet.*

## THESE 1) DIGITALISIERUNG IST AUFWÄNDIG UND TEUER

Eine Umfrage des Deutschen Landkreistages in Zusammenarbeit mit Fraunhofer IESE ergab 2018, dass einer der zentralen Hemmfaktoren für die Umsetzung der Digitalisierung die fehlende Wirtschaftlichkeit bzw. mangelnde finanzielle Ressourcen seien (Deutscher Landkreistag 2018, 28). Auch das Zukunftsradar Digitale Kommune von 2018 ergab, dass die Verfügbarkeit finanzieller Ressourcen von zentraler Bedeutung ist (DStGB & iit 2018, 24).

Während Digitalisierung langfristig Prozesse vereinfacht und Kosten senkt, werden bei der Einführung oft hohe Kosten und Komplexitätsgrade erwartet. Zunächst müssen Verfahren und Prozesse in ihrer Gesamtheit erfasst und hinsichtlich der Möglichkeiten und Herausforderungen einer elektronischen Abbildung analysiert werden. Hierfür ist häufig externes Personal notwendig, was zusätzlich Kosten und Aufwände für die Ausschreibung und Auswahl des geeigneten Partners bedeutet.

Ist ein Plan für die Umsetzung der Digitalisierung in der Verwaltung erstellt, beginnt erst die eigentliche Umsetzung. Hierfür wird entweder ein bereits bestehendes IT-Produkt verwendet oder, falls es kein geeignetes Angebot auf dem Markt gibt, ein neues entwickelt beziehungsweise beauftragt, was weitere Kosten und Aufwände nach sich zieht.

Öffentliche Stellen unterliegen strengen finanziellen und vergaberechtlichen Regelungen. Viele Länder und Kommunen haben trotz momentan sprudelnder Steuereinnahmen wenig Geld für die Modernisierung der digitalen Infrastruktur. Zudem gibt das Grundgesetz strenge Regeln hinsichtlich der Aufnahme neuer Schulden vor. Und selbst wenn Budgets vorhanden sind, gibt es viele Vorhaben, die eine zusätzliche Finanzierung benötigen, die Digitalisierung ist nur eines davon. Das zentrale Versprechen, dass durch Digitalisierung alles einfacher und günstiger wird, scheint bei dieser Betrachtungsweise in weite Ferne gerückt.

## THESE 2) DIGITALISIERUNG IST PERSONALINTENSIV

---

Neben Budgetbeschränkungen wird in Umfragen zur Digitalisierung mehrfach Personalmangel als kritischer Faktor aufgeführt (DStGB & iit 2018, 24). Die Einführung und Umsetzung der Digitalisierung geschieht in mehreren Phasen, die mitunter sehr personalintensiv sein können. Die Öffentlichen Verwaltungen sind jedoch bereits durch das Tagesgeschäft ausgelastet und per se nicht auf schnelle und flexible Anpassung der Personalkapazitäten ausgerichtet. In der Zukunft wird sich dieses Problem noch verstärken, wenn die geburtenstarken Jahrgänge in Rente gehen. In der Folge bieten sich meistens zwei Optionen an, entweder man holt sich externe Unterstützung ins Haus, was wiederum die Kosten steigert und somit die erste These untermauert. Oder die Digitalisierung wird neben dem Tagesgeschäft mit den begrenzten Ressourcen des eigenen Personals umgesetzt, was eine

rasche Umsetzung erschwert und die Auslastung und Belastung des Personals erhöht.

Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besitzen zudem nicht die vermeintlich benötigten Kompetenzen, Kenntnisse und Fertigkeiten. Es muss neues Personal, neue Fachkräfte, gewonnen werden. Besonders im Bereich Informatik sind Fachkräfte jedoch heiß umworben, was die Personalgewinnung zu einer erfolgskritischen Aufgabe macht. Um Arbeitnehmer für die Öffentliche Verwaltung begeistern zu können, muss diese ihnen auch etwas bieten. Ein moderner, digitaler Arbeitsplatz ist gerade für junge Arbeitnehmer ein wichtiges Kriterium bei der Jobsuche. Die Umsetzung der Digitalisierung wird damit umso wichtiger, ihre Verzögerung umso mehr zu einem sich selbst verstärkenden Problem.

## THESE 3) DIGITALISIERUNG IST SCHWER VEREINBAR MIT HERKÖMMLICHEN VERWALTUNGSSTRUKTUREN

---

Der CIO der Bundesagentur für Arbeit, Markus Schmitz, kritisierte in einem Beitrag für die Zeitschrift Verwaltung und Management, dass die Strukturen der Verwaltung ein großes Problem für die Umsetzung der effizienten Digitalisierung darstellen. Dabei werden sowohl die "nebeneinander statt miteinander" wirkende Arbeitsweise als auch die hierarchische Struktur angesprochen (Schmitz 2018, 272).

In der Tat ist der Aufbau der Verwaltung häufig ein Problem. Verschiedene Einheiten der Verwaltung funktionieren oft ohne regelmäßigen Austausch untereinander. Der hierarchische Aufbau sorgt für eine Blickrichtung nach oben und unten statt nach rechts und links. IT-Lösungen oder Ansätze zur Umsetzung von Digitalisierungen entstehen oft innerhalb der einzelnen Einheiten, ohne dass es zu einem Austausch oder Kooperation zwischen den Einheiten kommt. Die Folge sind sogenannte „Insellösungen“ oder „Schatten-IT“. Ein Zustand, der laut der bereits erwähnten Studie des Deutschen Landkreistages ebenfalls ein zentrales Hemmnis bei der Umsetzung der Digitalisierung ist (Deutscher Landkreistag 2018, 28).

Insellösungen verursachen aber auch unterschiedliche Vorgehens- und Arbeitsweisen. Die Probleme, die aus diesen Punkten entstehen, wiegen schwer: Ineffizienz und eine verkomplizierte Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben. Ineffizienz tritt vor allem dann auf, wenn sich Doppelstrukturen innerhalb einer Verwaltung gebildet haben. Anstelle einer Optimallösung gibt es dann in jeder Abteilung eine eigene IT-Beschaffung, eigene Spezialisten, eigene Vorgehensweisen. Dadurch werden viel Zeit sowie Ressourcen gebunden, die dann an anderer, sinnvollerer Stelle nicht mehr verwendet werden können. Abteilungen lernen nicht von den Erfahrungen anderer, was dazu führt, dass ähnlich gelagerte Fehler wiederholt werden. Digitalisierungsvorhaben werden verkompliziert, da insbesondere bei bereichsübergreifenden Verfahren viele verschiedene Voraussetzungen erfasst werden müssen. Im Ergebnis entstehen durch die unterschiedlichen Vorgänge vielerorts Medienbrüche, die erst beseitigt werden müssen. Das Ziel ist ein medienbruchfreies, wirtschaftliches und effizientes Verwaltungshandeln sicherzustellen. Die Digitalisierung wird somit zu einem komplexen und umständlichen Prozess.

## THESE 4) DIGITALISIERUNG IST KOMPLEX

---

Komplexität begründet sich zum einen in den Voraussetzungen und Anforderungen der Verfahren in einem dynamischen Umfeld - Prozesse dürfen neu gedacht werden - zum anderen in den vielfältigen technischen Möglichkeiten der meisten IT-Systeme. In der Folge erfordert die Umsetzung der Digitalisierung häufig Fachwissen, prozessual, technisch und übergreifend. Für die Mehrheit der Beschäftigten in

der Verwaltung kann die Welt der Informationstechnik fremd sein, obwohl sie bereits Bestandteil der Lebenswelt der meisten ist. Verstanden wird die Informationstechnik oder ihre Grundlagen jedoch selten. Diese Unkenntnis bewirkt, dass der Gedanke an eine weitergehende Digitalisierung bei vielen natürliche Abwehrreflexe hervorruft.

## THESE 5) DIGITALISIERUNG VERÄNDERT DIE ANFORDERUNGEN AN DIE QUALITÄT

---

Anforderungen an Arbeitsqualität und Leistung der öffentlichen Verwaltung haben sich bereits in den letzten Jahren verändert, unabhängig von der Digitalisierung. Durch das Trendthema Digitalisierung erhöhen sich zudem die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an das Verwaltungshandeln. Dabei wird weiterhin eine hohe Qualität der Leistungen und Bescheide vorausgesetzt.

Qualität misst sich an mehreren Facetten. Zunächst muss die inhaltliche Arbeit von Verwaltungen, spezifisch Entscheide und Bescheide, bestimmten Kriterien genügen. Diese Arbeiten verlangen in der öffentlichen Verwaltung eine noch höhere Präzision als in der freien Wirtschaft. Die Abbildung dieser inhaltlichen Qualität im Rahmen eines digitalen Verfahrens ist oft komplex.

Eine zweite Facette ist die Bearbeitungszeit von Verwaltungsvorgängen. Die Gewöhnung der Bürgerinnen und Bürger an kurze Reaktionszeiten - bei digitalen Prozessen aus ihrem Privatleben wie aus der Wirtschaft - erhöht hier die Erwartungshaltung, dass die Verwaltungsleistungen nun automatisiert, zeitlich und räumlich unabhängig und somit schneller ablaufen.

Eine dritte Facette ist die soziale Qualität. Kunden der öffentlichen Verwaltung erwarten, dass ihnen auch abseits von standardisierten Prozessen geholfen wird. Diesem Anspruch, dem in der analogen Welt zum Beispiel durch die Rufnummer 115 genüge getan wird, in der digitalen Welt qualitativ hochwertig gerecht zu werden, ist eine Herausforderung.



## THESE 6) DIGITALISIERUNG IST RECHTLICH HEIKEL

---

Will man Verwaltungsvorgänge digitalisieren, muss man sich mit einer Vielzahl von rechtlichen Aspekten auseinandersetzen. Rechtssicherheit wird bei Diskussionen und Beiträgen zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung oft als Problem genannt. Es zählen datenschutzrechtliche Hindernisse, Schriftformerfordernisse und fehlende Rechtssicherheit zu den zentralen Hemmfaktoren, die in der bereits erwähnten Umfrage des Deutschen Landkreistages am häufigsten genannt wurden (Deutscher Landkreistag 2018, 28).

Insbesondere der Datenschutz steht seit Inkrafttreten der EU-DSGVO im Fokus, der hohe Anforderungen an die Nutzung und Verarbeitung personenbezogener

zogener Daten stellt. Obwohl öffentliche Stellen nicht ausschließlich für die Behebung dieser Probleme zuständig sind, treten Bedenken zur Rechtssicherheit weiterhin auf, stehen der Digitalisierung häufig im Weg und verhindern eine Umsetzung.

Die beschriebenen Herausforderungen treten nicht immer zusammen und mit der gleichen Intensität auf. Bei genauerer Betrachtung entdeckt man aber wiederkehrende Muster. Die Frage lautet nun: (Wie) Kann man diese Thesen auflösen, und zwar gesamtheitlich? Die Antwort lautet: Mit den richtigen Konzepten und Technologien.

## LÖSUNGSANSÄTZE DURCH LOW-CODE PLATTFORMEN

---

Eine Low-Code Plattform bietet dabei einen Lösungsweg für den schnell wachsenden Bedarf an Fach- und Unternehmensanwendungen. Aufgrund der hohen Flexibilität der Plattformen lassen sich Wege zwischen fachlicher Anforderung und technischer Umsetzung deutlich verkürzen und somit insbesondere in agilen Vorgehensmodellen schnell auf geänderte und/oder neue Anforderungen reagieren.

Low-Code Plattformen lassen den Nutzer die technologischen Standardanforderungen ohne Programmierkenntnisse in einem Baukastenprinzip konfigurierbar zusammenführen. Mit Hilfe von zusätzlichen Modulen wie z. B. einem Prozessdesigner für die Modellierung von Geschäftsprozessen werden spezifische Umgebungsanforderungen befriedigt. Bei Bedarf können darüber hinaus auch programmierte Erweiterungen innerhalb einer Low-Code-Plattform integriert werden. Dadurch können schnell und aufwandsarm eigene Web- und mobile Applikationen entwickelt, implementiert und ergänzt werden. Funktionen

werden überwiegend konfigurierbar gemacht, mithilfe von wiederverwendbaren und sofort einsatzbereiten Plug-ins und Portlets.

Durch die einfache Bedienbarkeit lassen sich schnelle und hohe Produktivitätssteigerungen bei der Umsetzung von Digitalisierungsprozessen durch die existente Belegschaft erzielen. Der Low-Code Ansatz strebt danach, die Bedienung eines komplexen Systems zu vereinfachen und bietet damit die Möglichkeit Fachanwender und Nutzer viel besser und einfacher in den Entwicklungsprozess einzubeziehen.

Für die öffentliche Verwaltung und den viel zitierten nutzerzentrierten Ansatz ihrer Digitalisierungsvorhaben bedeutet das, mit einem agilen und iterativen Vorgehen, schnell maßgeschneiderte Fachverfahrenslösungen entwickeln zu können, die ebenso schnell bei sich veränderten rechtlichen Rahmenbedingungen angepasst werden können und mitwachsen. 2022 für die Umsetzung der OZG-Leistungen ist sportlich, aber machbar!

## EINSATZMÖGLICHKEIT: ENTWICKLUNG UND UMSETZUNG EINES VORGANGSBEARBEITUNGSSYSTEM AUF BASIS VON INTREXX, BEGLEITET DURCH EIN AGILES VORGEHENSMODELL

Mit der Low-Code Plattform Intrexx bietet der Softwarehersteller United Planet aus Freiburg eine weltweit im Einsatz befindliche und praxisorientierte Lösung an, die sich im Spannungsfeld der vielfältigen Problemfelder der Öffentlichen Verwaltung bereits mehrfach erfolgreich bewährt hat.

Stellen Sie sich vor, sie sind verantwortlich für die Realisierung einer der vielen Leistungen des OZG, eines Vorgangsbearbeitungssystems z. B. zur Geschäftslage Gründung. Intrexx hat Schnittstellen zu anderen Anwendungen und mehreren Basiskomponenten, es besitzt einen komplexen Zugriffsschutz und ein detailliertes Protokollierungssystem, Kalender- und Terminverfolgungen sowie eine umfangreiche Workflowsteuerung. Anforderungsgerecht kann dieses System mehrsprachig, barrierefrei, in leichter Sprache und SDG-konform erstellt werden.

Während nach herkömmlichen Methoden häufig Lasten- und Pflichtenhefte erstellt werden, sind diese

bei ihrer Freigabe bereits nicht mehr aktuell. Mit einer Low-Code Plattform können mit Hilfe von iterativen und agilen Vorgehen bereits innerhalb kürzester Zeit funktionsfähige Lösungen geschaffen werden, die dann kontinuierlich zur Reife weiterentwickelt werden. Durch die Konfigurierbarkeit können Erweiterungen und Ergänzungen unter Einbeziehung von Services des Drittmarktes wie z. B. der IHK oder der Gründerszene schnell und flexibel umgesetzt werden.

Intrexx liefert alle notwendigen Komponenten für die Entwicklung von komplexen webbasierten Systemen. Es werden für die Prozessautomatisierung oder Rechte- und Rollenverwaltung keine zusätzlichen kostentreibenden Module benötigt. Mit dem Portalmanager von Intrexx wird eine professionelle und vollständige Low-Code Plattform bereitgestellt und alle notwendigen Module verfügbar gemacht.



Damit Ihre Digitale Verwaltung sich nicht zu einer unübersichtlichen Sammlung von Insellösungen entwickelt, führt Intrexx möglichst viele Informationen und Arbeitsabläufe in einer zentralen, effizient nutzbaren Arbeitsoberfläche zusammen.

Mit Intrexx werden Menschen und Daten über eine Plattform verbunden. Prozesse werden digitalisiert, wiederkehrende Abläufe automatisiert und Daten fließen zentral zusammen. Intrexx fungiert als Intranet-System, Extranet-Lösung und Social-Collaboration-Software. Intrexx kann sowohl auf eigenem System On-Premises oder als PaaS-Lösung in der Cloud

betrieben werden.

Gestalten Sie den Arbeitsplatz der Zukunft nach Ihren Wünschen und Anforderungen. Alle Arbeitsabläufe und Informationen werden auf einer nutzerorientierten Arbeitsumgebung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versammelt. So profitieren diese von den Vorteilen der Digitalen Transformation: Einfacher Informationsaustausch und leichter Zugriff auf wichtige Funktionen. Arbeiten Sie so einfach wie noch nie in virtuellen Räumen zusammen. Sie teilen Dokumente und tauschen Wissen aus. Unabhängig von räumlichen oder organisatorischen Grenzen.

---

**Sie möchten mehr darüber erfahren,  
ob eine Low-Code Plattform wie Intrexx Ihre  
Digitalisierungsvorhaben sinnvoll unterstützen  
kann?**

**Lassen Sie uns das in einem gemeinsamen  
Werkstattgespräch erarbeiten,  
besuchen Sie unsere Webseite [www.moyses.de](http://www.moyses.de)  
oder schreiben Sie uns an [info@moyses.de](mailto:info@moyses.de).**

**Quellenangaben:**

*fortiss GmbH; Initiative D21 e.V. (Hrsg). 2018. eGovernment-Monitor 2018. Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote – Deutschland, Österreich und Schweiz im Vergleich.*

*Deutscher Landkreistag (Hrsg). 2018. Der digitale Landkreis. Umfrage des Deutschen Landkreistages in Zusammenarbeit mit Fraunhofer IESE. Berlin : Schriften des Deutschen Landkreistages Band 135.*

*Deutscher Städte- und Gemeindebund (DStGB); Institut für Technik und Innovation (iit) (Hrsg). 2018. Zukunftsradar Digitale Kommune. Ergebnisbericht zur Umfrage 2018. Berlin.*

*Schmitz, Markus. 2018. Mehr als nur „online“. Welche Chancen die Digitalisierung für die öffentliche Verwaltung bietet und was dafür getan werden muss. In: Verwaltung und Management 6/2018. 272.*

## ZU DEN UNTERNEHMEN

---

**Moysies & Partner** ist zertifizierter Intrexx Gold-Partner und verfügt über langjährige Erfahrung in der Einführung von Intrexx-Lösungen insbesondere für die Öffentliche Verwaltung. 2018 wurde Moysies & Partner als Intrexx-Partner des Jahres ausgezeichnet und bestätigt somit seine Position als eines der führenden Beratungshäuser in diesem Bereich.

Als IT- und Managementberatung für Behörden, Gesundheitswirtschaft und Verbände im deutschsprachigen Raum setzt Moysies & Partner einen klaren Branchenfokus auf Digitale Verwaltung, Bildung, Arbeit und Soziales. In den Geschäftsbereichen unterstützen wir unsere Kunden im gesamten Projektlebenszyklus von der Strategiefindung bis zu Umsetzung und übernehmen vielfältige Aufgaben im Projektmanagement (Qualitäts- und Risikomanagement, Interimsmanagement, Veränderungsmanagement, Programm-Management komplexer Vorhaben).

Wir stehen für unvoreingenommene und kooperative Beratung und das Ziel, wertstiftende Lösungen von Anfang bis Ende zu schaffen. Wir bieten vernetzte Beratungskompetenz, orientiert an bewährten Standards und unter Berücksichtigung von Best-Practice-Ansätzen für unsere Kunden. Mit transparenten und effizienten Vorgehensmodellen stellen wir umsetzbare Beratungsergebnisse, bei denen der Mensch im Mittelpunkt steht, sicher, begleiten deren Umsetzung, moderieren und gestalten den Wandel.

**United Planet GmbH**, mit Sitz in Freiburg im Breisgau, beschäftigt sich schon seit 1998 mit der Digitalisierung – lange bevor viele andere Unternehmen die Relevanz dieser Thematik erkannt haben. Dieser Vorreitergeist und die Leidenschaft für den Fortschritt sind bis heute ein fester Bestandteil der Unternehmenskultur. Der Erfolg ist das Ergebnis der offenen und inspirierenden Zusammenarbeit der Mitarbeiter/innen. Mit Intrexx wird Teamwork und ein lebendiger Wissensaustausch gefördert. Diese Werte werden von Tag für Tag gelebt.

Zusammen mit über 100 bestens ausgebildeten Partnern wurden bis heute 5.000 Unternehmen beim Weg von analog zu digital unterstützt. Egal, ob es um interne Kommunikation, Geschäftsprozesse oder die Zusammenarbeit mit Partnern geht: Intrexx ist das ideale Werkzeug dafür. Denn Intrexx ist die Low-Code Development Plattform für Ihren Digital Workplace. Mit einem hohen ROI wird aus analog digital und aus kompliziert ganz leicht.

---

## ZUM AUTOR



NEBOJSA DJORDJEVIC

**DIPLOM-VOLKSWIRT**  
GESCHÄFTSFÜHRENDER PARTNER  
VON MOYSIES & PARTNER

Herr Djordjevic verantwortet bei Moysies & Partner die Geschäftsbereiche Bildung, Arbeit, und Soziales und die Entwicklung von webbasierten Lösungen auf Basis von Intrexx. Er berät insbesondere Kunden der Öffentlichen Verwaltung bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen und verantwortet seit fast 20 Jahren die Konzeption, Umsetzung und Betrieb von Intrexx-Portalen.