

# Der Mobile-Trend erreicht die Verwaltung

Detlef Sander, net-Com AG

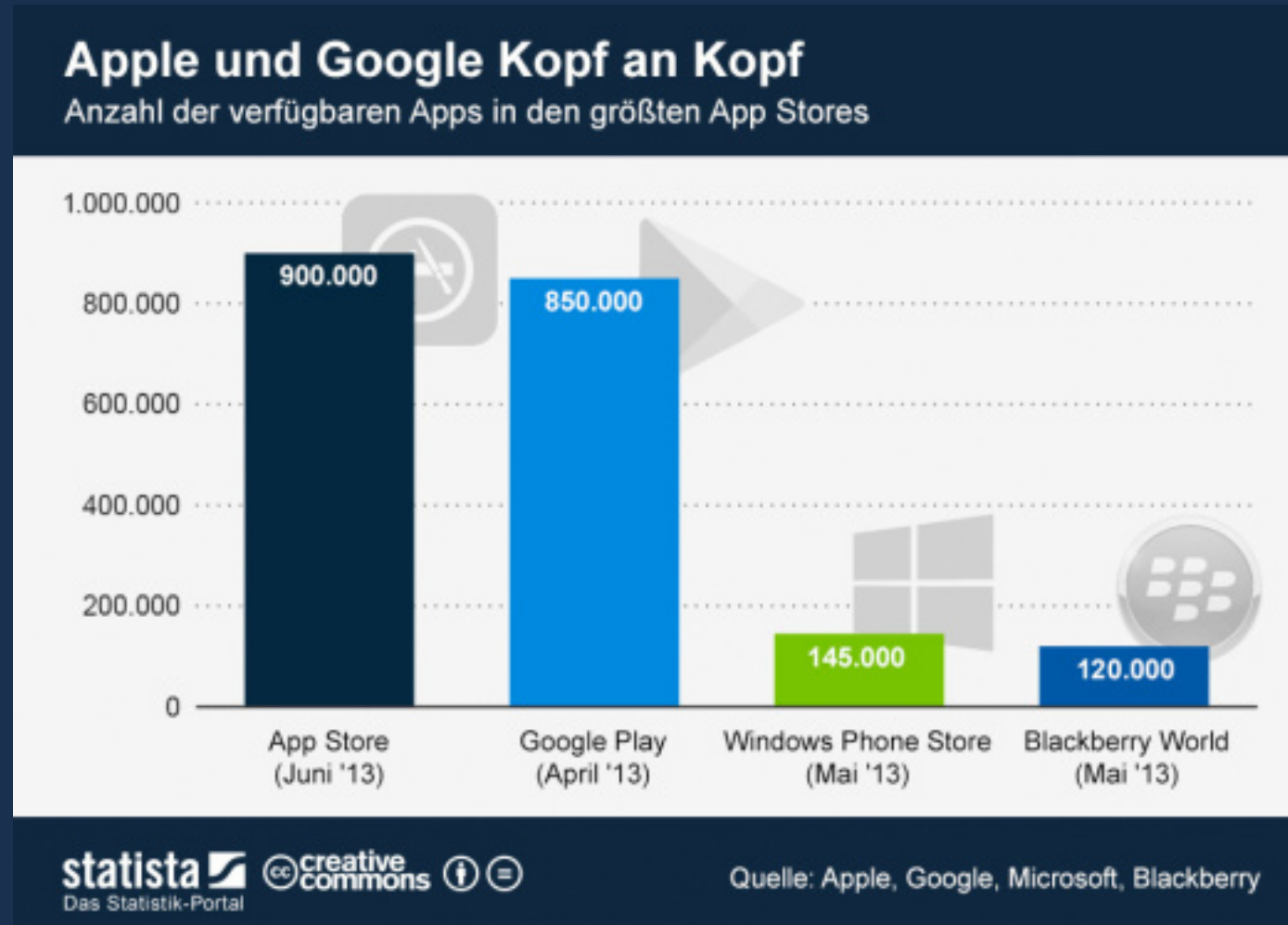
# Vorstellung Detlef Sander

- Vorstand Verband Databund e.V.
- Vorstand Verband BDIP e.V.
- Vorstand net-Com AG
- Geschäftsführer Deutsche Stadtmarketing GmbH
- Diverse App-Projekte für iOS, Android, WindowsPhone und verschiedene Fachverfahren
- Beratung von Ministerien, Verbänden und Regierungen zu Online- und eGovernment-Projekten
- Über 200 Online-Projekte für öffentliche Verwaltungen

# Einige Zahlen

- Zahl der Smartphones in Deutschland (März'13): 31 Mio.
  - iOS 21,8%
  - Android 53,4%
  - Symbian 14,9%
  - Windows 5,8%
- Zahl der Stadt-Apps in Deutschland: geschätzt 400
- Mobile Commerce Umsatz in Deutschland (Statista App-Monitor)
  - 2013 2,4 Mrd. €
  - 2015 4,4 Mrd. €

# Anzahl der Apps in den großen Stores



# Was bedeutet dies für die Verwaltung?

→ Apps für Bürger und Touristen

→ Apps für die Verwaltung

# Was bedeutet dies für die Verwaltung?

→ Apps für Bürger und Touristen

→ Apps für die Verwaltung

# Apps für Bürger und Besucher

- Stadt- und Tourismus-Informationen
  - Stadtführungen
  - Audioguides
  - 360°-Panoramen
  - Location Based Services (AroundMe)
- Verkehrsinformationen
- Mängelmeldungen
- Katastrophenmeldungen
- Ticketing (ÖPNV)
- Bezahlung
- Zählerstand-Übermittlung
- ...

Jede Verwaltungseinheit möchte ihre eigene App

Was wollen die Bürger?



# Projektmanagement

1. Festlegungen
  1. einheitliches CD
  2. einheitliche Navigation
2. Einigung auf eine Agentur für die gesamte App
3. Ohne einheitliche Agentur:
  1. Entwicklung eines App-Frameworks für gemeinsam genutzte Funktionen
  2. Dokumentation des Frameworks mit Schnittstellen für Agenturen
4. Entwicklung von Pflichtenheften für jede App-Funktion
5. Einholung von Agenturangeboten auf Basis der Pflichtenhefte

→ Apps für Bürger und Touristen

→ Apps für die Verwaltung

# Verwaltungs-Apps - Ratsarbeit mobil

## Rats-App

Meine Termine

- BA Bauausschuss Musterstadt (Stadtverwaltung Musterstadt)
- EDV EDV-Ausschuss Musterstadt (Stadtverwaltung Musterstadt)
- GR\_OGPau Gemeinderat der Ortsgemeinde Paulsdorf (Ortsgemeinde Paulsdorf)
- Stadtverwaltung Musterstadt
- Ortsgemeinde Musterhausen
- Ortsgemeinde Paulsdorf
- Ortsgemeinde Stadtfelden

**Oktober 2013**

Montag Dienstag

7 10  
STV: 18:30 Uhr

14 10 15 10

21 10 22 10

28 10 29 10

Aktuelles Profil Kalender Recherche

**Stadtverwaltung Musterstadt**

Zurück Mandatsträger Gremien Fraktionen

Suchen...

**A**

- Dr. Harry Adams**  
Ausschussvorsitzende/r
- Hans-Joachim Adermann**  
Ratsmitglied
- Dieter Aller**  
Ausschussvorsitzende/r
- Katharina Arnold**  
Ratsmitglied

**B**

- Horst Balling**  
Ratsmitglied
- Karin Behren**  
Ausschussmitglied
- Heidemarie Bertz**  
Ausschussmitglied

**D**

- Dr. Karl-Heinz Dunker**  
Ausschussmitglied

**Anschrift**

Rathausplatz 1  
99999 Musterstadt (Selters)

**Telefon:** 02626-121212

**Fax:** 223322

**E-Mail:** stadt.musterstadt@

**Homepage:** www.stadt-musters

Aktuelles Profil Kalender Recherche Ratsinfo Sitzungsmappen Favoriten

Zurück TOP Teilnehmer

2. Sitzung des Stadtrates (öffentlich/nichtöffentlich)

Termin	09.11.2012 19:15 Uhr - 22:10 Uhr
Raum	Großer Sitzungssaal, Rathausplatz 1, 56999 Musterstadt (Innenstadt)
Gremien	Stadtrat

1	Genehmigung der Niederschrift
2	Verschiedenes, Mitteilungen und Anfragen
1	Genehmigung der Niederschrift
2	[Vorlage: 2011/BV-0009 vom 02.07.2012] Ankauf von neuen Containern für die Friedhöfe.
3	[Vorlage: 2011/BV-0004 vom 08.06.2012] Erweiterung Feuerwehrgerätehaus Submission u. Auftragserteilung Materiallieferung für Außenanlagen
4	Verschiedenes, Mitteilungen und Anfragen

Aktuelles Profil Kalender Recherche Ratsinfo Sitzungsmappen Favoriten

# Verwaltungs-Apps - Gewerbekontrollen

## Gewerbe-Kontrollen mit iPad und App

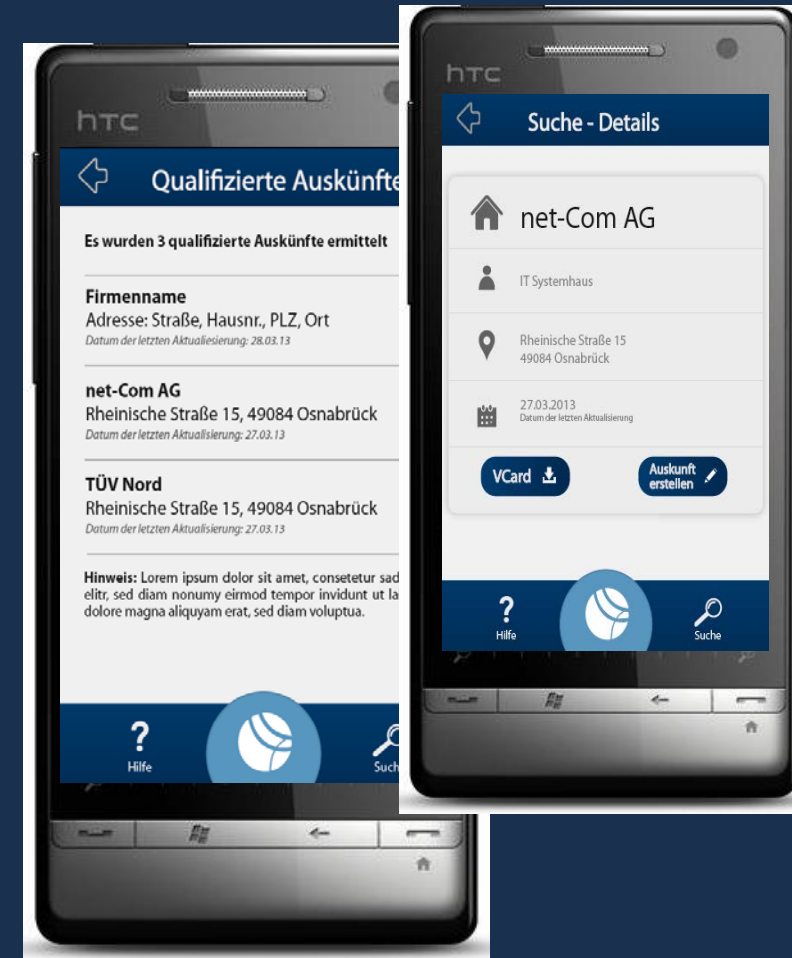
- Mobile Akte
- Eingabe von Protokollen
- Beweis-Fotos
- Direkte Anbindung an Fachverfahren



# Verwaltungs-Apps - Gewerberegister-Auskunft

## Gewerberegister-Auskunft auf Handy oder Tablett

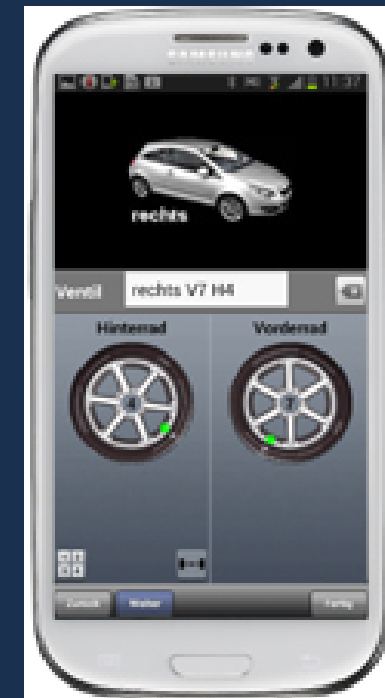
- Einfache Auskunft für alle
- Ortsabhängige Auskünfte
- Qualifizierte Auskunft mit Berechtigung



# Verwaltungs-Apps - OWI-Verfahren

## Aufnahme von OWI mit Standard-Handys oder Tabletts

- Multifunktionelle Endgeräte
- Schnellere Datenverfügbarkeit
- Abfrage von Mobil-Parksystemen
- Einfache Anpassung von Funktionen



# Apps verändern Verwaltung & Prozesse

- Verwaltung wird mobil
  - Keine Koffer oder Verwaltungs-Mobile
  - Auch Hausbesuche wären einfach realisierbar
  - Außendienst-Tätigkeiten sind voll in Prozesse eingebunden
- Verwaltung wird effizienter
  - Alle Prozessbeteiligten sind immer erreichbar – haben gleichen Informationsstand
  - Zwischenschritte bei mobilen Tätigkeiten entfallen
  - Informationen sind schneller verfügbar
  - Beschaffung und Verwendung spezieller Endgeräte entfällt



# Apps verändern Verwaltung & Prozesse

- Bürger werden Teil der Verwaltungs-Prozesse (Interaktion)
  - Melden von Mängeln und Schäden
  - Melden von OWI
  - Melden von Verkehrsinformationen
  - Zukünftig? Ausführen von kleineren Aufgaben
    - Bewässern von Bepflanzungen
    - Reinigung von öffentlichen Flächen
    - Fotografieren von Tatbeständen, Einrichtungen, Infrastruktur
- Bürger sind **IMMER** und **ÜBERALL** erreichbar
  - Informationen im Katastrophenfall
  - Koordination von Hilfsaktionen



# Fit for Mobile?

- Was passiert mit den (Re)Aktionen der Bürger?
- Was passiert im Falle der Unzuständigkeit?
- Welche Endgeräte-Strategie für die Verwaltung?
  - Eigene Mobile Devices?
  - Bring your own device?
- IT-Strategie der Verwaltung
  - Reduzierung klassischer PC-Arbeitsplätze?
  - Management mobiler Anwendungen?
  - Host-/Betriebs-Strategie?

# Strategie - Informationsaustausch

- Informationsübermittlung per Email ist nicht zeitgemäß
- Isolierte App-Anwendungen haben keine Zukunft
- Anbindung der Apps an Fachverfahren notwendig
- Fachverfahren brauchen Kommunikations-Kanal für Bürger
- Status-Rückmeldung durch Fachverfahren an Bürger
- App der Bürger wird ein Endgerät zur Nutzung von Fachverfahren
- Handy wird zum nPA-Leser

# Strategie - Unzuständigkeit

- Bürger kennen die Zuständigkeiten der Verwaltung nicht
- Oft sind Zuständigkeiten nicht geografisch abgrenzbar
- Entscheidung über Zuständigkeit liegt nicht auf Bürgerseite
- Verfahren bei Anfragen mit Unzuständigkeit
  - Manuelle Information der zuständigen Verwaltung per Email an eine zentrale Email-Adresse der zuständigen Verwaltung
  - Weiterleitungsfunktion im Fachverfahren/Backend zur zuständigen Verwaltung
    - Per Email an eine zentrale Email-Adresse
    - Per Email direkt an die zuständige Abteilung/Person
    - Strukturierte Weitergabe an Fachverfahren der zuständigen Verwaltung

# Strategie - Endgeräte

- In der Regel verfügen Verwaltungen noch nicht über adäquate mobile Endgeräte
- Zwei grundlegende Verfahrensweisen für Mobile Devices
  - Eigene Geräte beschaffen und ausgeben
    - Festlegung und Abgrenzung von Privatnutzung
    - Kosten durch mobile Internet-Verträge
    - Verlust, Beschädigung, Versicherung
    - Kontrolle der Geräte und höhere Sicherheit
  - Bring your own device
    - Keine Beschaffungs- und Unterhaltungskosten (ggf. Ersatz von Nutzungskosten)
    - Kein Aufwand für Verwaltung der Geräte – keine 100%-Abdeckung
    - Keine Kontrolle der Geräte - Sicherheitsprobleme

# Strategie – Verwaltungs-IT

- PC-Arbeitsplätze teilweise nicht mehr notwendig
- Apps befördern automatisch Host- und Cloud-Computing
- Wo werden Fachverfahren zukünftig betrieben?
  - Bei den Herstellern, bei öffentlichen oder privaten Rechenzentren?
- Verwaltung von Berechtigungen und mobile Anwendungen
  - Auch fachspezifische Apps in öffentliche Stores oder Government-App-Store?
  - Nutzung von Verzeichnisdiensten auf mobilen Geräten/Apps möglich?
  - Für jeden Prozess eine App oder eine App für alle Prozesse?

# Mobile Zukunft

- Über 90% der Bürger werden mit Informationen mobil erreicht
- Kontrollen in Außenbereichen erfolgen durch die Bürger
- Verwaltungsgebühren werden mit dem Handy bezahlt
- Kommunikation mit dem Bürger erfolgt über das Handy
- Authentisierungen erfolgen mit dem Handy
- Verwendung des Personalausweises für Mobile-Government/Commerce und Authentifizierung
- Stimmabgaben bei Wahlen erfolgen mit dem Handy
- Nie gekannte Transparenz der persönlichen Daten

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Wie denken Sie sieht unsere  
mobile Verwaltungs-Zukunft aus?

Gerne diskutiere ich mit Ihnen mögliche Entwicklungen  
und Projekte hier oder auf dem Databund-Stand