Informática del Ayuntamiento de Madrid: Digitalisierung des Einwohnermeldeamts

„Die Zusammenarbeit mit T-Systems unterstützt unsere neue Multichannel-Strategie für das Informationsmanagement im Einwohnermeldeamt. Ziel ist ein Datenmanagement, bei dem durch Einsatz von automatisierten und KI-gestützten Abläufen Mehrwert sowohl für die Bürger als auch für die Stadtverwaltung erzielt werden kann.“

Sergio Caballero, Head of Sector Applications, Informática del Ayuntamiento de Madrid

Als Hauptstadt und gleichzeitig größte Stadt Spaniens ist Madrid mit rund 3,4 Mio. Einwohnern auch die bevölkerungsreichste Stadt des Landes. Informática del Ayuntamiento de Madrid ist der öffentliche IT-Bereich der Stadt Madrid, der für die Entwicklung, Verwaltung und den Betrieb der städtischen Informations- und Kommunikationstechnologien verantwortlich ist. Jahrelang lag der Schwerpunkt des Bereichs auf der systematischen, nachhaltigen Weiterentwicklung der digitalen Governance. Eine der Hauptaufgaben war die Wartung und Weiterentwicklung des elektronischen Melderegisters.

Das zentrale Melderegister „Padrón Municipal de Habitantes“ dient der Anmeldung beim Zuzug in die Stadt.

Zieht man nach Madrid und möchte dort über längere Zeit ansässig sein, so ist eine Anmeldung am Padrón Municipal de Habitantes obligatorisch, die Anmeldung dient als Meldebescheinigung. Die in der Datenbank registrierten Einwohner können verschiedene Services nutzen, so z.B. die Ausstellung eines Personalausweises oder die Ausgabe von Anmeldeformularen für die Einschulung eines Kindes.

T-Systems unterstützt den IT-Bereich der Stadtverwaltung von Madrid (Informática del Ayuntamiento de Madrid) bei der digitalen Transformation. Dabei sollen die Systeme modernisiert werden, mit einem nahtlosen Übergang zur Private Cloud im SaaS-Modell. Dieser neuartige Ansatz sorgt für die Integration weiterer Anwendungen der Stadtverwaltung und insbesondere ein komplettes Online-Angebot für alle Services, die die Bürger benötigen.

Auf einen Blick

- Einführung der ePOB-Lösung, eine digitale Anwendung zur Verwaltung des kommunalen Melderegisters für einen der größten IT-Bereiche im öffentlichen Dienst in Spanien
- Transformation des städtischen Melderegisters Madrids in ein modernes SaaS-basiertes System
- End-to-End-SaaS-Lösung für über 3 Mio. Einwohner und 30.000 städtische Angestellte
- Migration der bestehenden On-Premises-Infrastruktur in die T-Systems Private Cloud

T Systems

Die Referenz im Detail

Herausforderungen des Kunden

Eines der drängendsten Probleme bei vielen Stadtverwaltungen ist die in die Jahre gekommene digitale Infrastruktur. Die Lösung, die von der Stadt zur Wartung des zentralen Meldesystems verwendet wurde, war mehr als 14 Jahre alt. Das bestehende IT-System war kein Standardsystem, sondern eine proprietäre Eigenentwicklung. Die Stadtverwaltung von Madrid strebte einen De-Facto-Standard aus dem Markt an, um von der kontinuierlichen Weiterentwicklung solcher Systeme zu profitieren. Die Mitarbeitenden der Madrider Stadtverwaltung wünschten sich darüber hinaus eine Lösung, die ihren Arbeitsaufwand senkt. Veraltete Systemfunktionen verhinderten eine reibungslose Integration und effiziente Abläufe – eine erhebliche Herausforderung für Bürger und Verwaltung gleichermaßen. Durch die zunehmende Digitalisierung und den sich wandelnden Bedarf der Bürger ist die Ablösung veralteter Systeme in der Post-Pandemie-Zeit unverzichtbar geworden. Die Bürger verlangen von den Kommunen einfachere und nutzerfreundlichere Services. Es wurde eine Lösung gesucht, die diese Dienstleistungen ermöglicht und effizientere Prozesse zulässt.

Lösung von T-Systems

T-Systems implementierte die ePOB-Lösung, ein neues Verwaltungssystem für das Einwohnermelderegister der Stadt sowie für den Datenaustausch mit dem INE (Instituto Nacional de Estadística) – dem spanischen Statistikamt. Die Datenbank enthält die Zensusdaten, darunter personenbezogene und historische Daten.

ePOB ermöglicht die Verarbeitung auch der komplexesten Vorgänge der Verwaltung. Jedes einzelne von ePOB ausgestellte Dokument wird durch einen Unique Document Code (CUD) gekennzeichnet, ein elektronischer Code, der die Validierung der Dokumente ermöglicht und Dritten Zugriff auf diese erlaubt. Mit Hilfe des Codes lassen sich Dokumente schneller auffinden und durch Scannen oder den Link zu der entsprechenden Datei oder dem Datensatz eindeutig zuordnen. Da die Dokumentation mit einer Akte verknüpft ist, kann der Datensatz des jeweiligen Bürgers aufgerufen werden, ohne dass auf das physische Melderegister zugegriffen werden muss.

ePOB, eine Multichannel-Lösung in der Private Cloud von T-Systems, wird im Bereich Datenmanagement eingesetzt und soll die Verwaltung des Melderegisters erleichtern. Dank der intuitiven Benutzerschnittstelle können die Bürgerdaten und allgemeine Vorgänge vom selben Bildschirm aus abgerufen werden.

Mit dem System lassen sich Vorgänge im Melderegister anzeigen und zahlreiche Arbeitsabläufe automatisieren. Ziel ist eine verbesserte Effizienz und eine bequemere Bearbeitung der Vorgänge. Künstliche Intelligenz steigert die Leistungsfähigkeit von ePOB nachhaltig. Automatisierte Datenvalidierung, Dublettenerkennung und intelligente Fehlerkorrektur sorgen für höchste Datenqualität. Mithilfe von Predictive Analytics und Machine-Learning-Modellen werden strategische Planungen unterstützt, Arbeitslasten optimiert und Bürgerservices verbessert.

Die Migration der Daten aus dem bisherigen On-Premises-System in die T-Systems Private Cloud und die Nutzung der Standardlösung von T-Systems im SaaS-Modell, schafft eine sichere, skalierbare und leistungsstarke IT-Umgebung. Dieser Schritt vereinfacht nicht nur Wartung und senkt Betriebskosten, sondern bildet zugleich die Basis für kontinuierliche Weiterentwicklungen, hohe Systemstabilität und zukünftige Innovationen.

Unter Berücksichtigung der Wünsche der über 3 Mio. Einwohner und der spezifischen Anforderungen der Stadtverwaltung nimmt T-Systems die notwendigen Anpassungen vor und fügt neue Funktionalitäten hinzu. Darüber hinaus werden auch die übrigen Anwendungen der Verwaltung integriert.

Business Impact

Die Lösung ist eine der kommunalen Maßnahmen im Bereich der digitalen Transformation und Innovation mit dem Ziel, bequemere, nutzerfreundlichere und effizientere Online-Services in der Verwaltung anbieten zu können. Die Implementierung von digitalen Komplettlösungen sorgt für agilen, zentralen Zugriff auf Daten und somit für einen zeitsparenden Self-Service für die Bürger.

Durch eine entsprechende Einsparung von Papier wird so der ökologische Fußabdruck verringert; gleichzeitig ist dies ein Beitrag zur Erreichung der Nachhaltigkeitsziele. Weitere Vorteile sind eine Überprüfung der Datenkonsistenz im Melderegister und die Ermittlung von doppelten Meldungen und weiteren Fehlern. KI-gestützte Automatisierung sorgt für Datenkonsistenz, erkennt Dubletten und korrigiert Fehler – und verbessert so die Daten- und Servicequalität.

Lösungen mit ähnlichen Funktionen sind von T-Systems für 200 Kunden implementiert worden, beispielsweise in drei anderen spanischen Großstädten – Barcelona, Valencia und Bilbao. Die von T-Systems entwickelte Standardlösung berücksichtigt die in anderen Städten vorgenommenen Verbesserungen, um so Bürgern und Kommunen allgemein das Leben zu erleichtern.

Kontakt
www.t-systems.de/kontakt-aufnehmen
0800 33 09030

Herausgeber
T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland

T Systems