

# Digitale Verwaltung – so geht das!

Die Stadt Nettetal führt  
datenschutzkonforme Automation mit  
UiPath aus der T Cloud Public ein

Referenzprojekt:



**„Wir kommen nicht umhin, auch die Verwaltungsarbeit zu industrialisieren. In unseren Rahmenbedingungen sind die Nutzung von Automation aus der souveränen Cloud und der Zugriff auf das externe Experten-Know-how von T-Systems dafür optimal.“**

Thorsten Rode, Leiter des städtischen IT-Service Stadt Nettetal

Nettetal liegt im Westen von Nordrhein-Westfalen direkt an der niederländischen Grenze. Die Stadt im Kreis Viersen hat 43.500 Einwohner und ist mit ihren Seen und Wäldern ein bekanntes Naherholungsgebiet für den Rhein-Ruhr-Raum. Die Stadt entstand erst 1970, als sich verschiedene kleinere Gemeinden zu der Stadt zusammenschlossen. Sie benannten sich nach der Nette, die das Stadtgebiet durchfließt.

Wie andere Einheiten auch müssen sich die Verantwortlichen im Nettetal dem zunehmenden Fachkräftemangel in der öffentlichen Verwaltung stellen. Schon jetzt ist absehbar, dass bis 2030 ein großer Teil der Mitarbeitenden aus dem Erwerbsleben ausscheidet. Gleichzeitig rücken nicht genug junge Kräfte nach. Studien prognostizieren vor diesem Hintergrund, dass Hunderttausende von Stellen in der Verwaltung nicht mehr besetzt werden können. Die Uhr tickt also – auch in Nettetal. Was tun?

„Wir haben die Herausforderung angenommen“, erklärt Thorsten Rode, der Leiter des städtischen IT-Service, „und nutzen konsequent die Möglichkeiten der Digitalisierung, um den absehbaren Fachkräftemangel aufzufangen und als Stadt handlungsfähig zu bleiben“.

Was andernorts nur Lippenbekenntnisse sind, hat in Nettetal echte Substanz. Bereits seit Jahren verfolgt die Stadt die digitale Transformation. Über 100 kleinere und größere Digitalisierungsprojekte sind bereits abgeschlossen. Nettetal konnte in diesem Zeitraum bereits eine digitale, mitarbeiterzentrierte Kultur etablieren: Die 580 Mitarbeitenden verstehen die Potenziale digitaler Werkzeuge und tragen die Transformation mit. Für ihr DSGVO-konformes Portal, auf dem Open Source und Künstliche Intelligenz eingesetzt werden, erhielt die Stadt im November 2025 auf der Verwaltungsfachmesse KOMMUNALE in Nürnberg den Digital Award in Bronze – eine Anerkennung für die Digitalisierungsinitiativen der Stadt.

Das KI-Portal, das Large Language Modelle aus der T Cloud Public nutzt, hilft Mitarbeitenden Bürgeranfragen gezielter und schneller zu beantworten. Es macht die greifbaren Mehrwerte des KI-Einsatzes in der

alltäglichen Verwaltungsarbeit spürbar. Doch mit dem KI-Portal ist für Thorsten Rode die digitale Reise noch lange nicht abgeschlossen: „Neben KI wollen wir als IT-Team gemeinsam mit dem E-Government-Team auch die Potenziale von Automatisierung und Low-Code für unsere Kollegen in den Fachbereichen erschließen“.



## Auf einen Blick

- Entlastung von Mitarbeitenden und Auffangen des Fachkräftemangels
- Vom Planen zum Realisieren digitaler Services
- Einführung von Automation über Software-Roboter
- Erster Prozess: SEPA-Lastschrift
- Suche nach einer leistungsfähigen und zukunftssicheren Automationsplattform
- Automation unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen
- Minimale Betriebsaufwände, keine zusätzlichen Belastungen für das IT-Personal
- Bedarfsgerechte Nutzung von UiPath aus der T Cloud Public
- Erstellung der Software-Roboter gemeinsam mit T-Systems
- Wissenstransfer durch gemeinsame Projektarbeit
- Entlastung der Mitarbeitenden von monotonen Tätigkeiten
- Limitierung der Zusatzaufwände für das kleine IT-Team
- Souveräne Cloud erfüllt Datenschutzanforderungen
- Plattform für weitere (auch intelligente) Automation
- Sicherstellung der zukünftigen Handlungsfähigkeit

# Die Referenz im Detail



## Herausforderungen des Kunden

Viele Verwaltungsprozesse in einer Stadt erfordern regelmäßige Überweisungen seitens der Bürger und Unternehmen. Dazu zählen u.a. die Grundsteuer, aber auch Beiträge für die Betreuung von Kindern im Kindergarten. In Nettetal fallen so jährlich etwa 4.000 Vorgänge an, bei denen SEPA-Lastschrift-Mandate im SAP-System geändert oder angelegt werden müssen. Diese Aufträge erreichen die Teams in der Verwaltung über verschiedene Kanäle: telefonisch, postalisch, per Mail oder über das Web-Portal. „Bei einem fiktiven Aufwand von nur zehn Minuten pro Vorgang fallen so jährlich etwa 650 Arbeitsstunden an. Unterm Strich zeigt sich hier eine relevante Zeitersparnis, die mögliche Potenziale bei der Neubesetzung von Stellen generieren kann“, konstatiert der IT-Leiter Thorsten Rode.

Die manuelle Übertragung der Daten in das SAP-System ist nicht nur ineffizient, sondern auch monoton und fehleranfällig – beileibe nicht die beliebteste Tätigkeit beim Verwaltungspersonal. „Damit haben wir hier ein perfektes Automationsszenario, um unsere Kollegen zu entlasten. Den Transfer können Software-Roboter viel schneller und einfacher bewerkstelligen“, erläutert Rode. Die Stadt suchte für die Einführung der Automationsplattform einen Partner, der auch sein Know-how im Rahmen eines ersten Automationsprojekts an das kleine IT-Team weitergibt. Die Automatisierungsplattform sollte darüber hinaus dauerhaft souverän sein. Dies bezieht sich zum einen auf die Technologie, den Datenschutz aber auch auf die einfache, bedienerfreundliche Handhabung für das kleine, schlagkräftige IT-Team.



## Lösung von T-Systems

Schon auf der Smart Country Convention kam Rode mit T-Systems ins Gespräch. Der Kontakt vertiefte sich auf der Strategiewerkstatt mit den nordrhein-westfälischen Kommunen 2025. „T-Systems hat mit UiPath aus

der T Cloud Public ein einzigartiges Angebot im deutschen Markt: eine führende Automationsplattform mit weitreichenden Möglichkeiten bis hin zum KI-Einsatz, betrieben auf der führenden souveränen deutschen Public Cloud“, so Rode. Im September 2025 entschloss sich die Stadt Nettetal, UiPath als gemanagten Service aus der Cloud für ihre Automation zu nutzen.

Gemeinsam mit den Automationsexperten von T-Systems entwickelte die Stadt bis Anfang 2026 den SEPA-Software-Roboter, der vollautomatisch die eingereichten Daten in das SAP überführt. Das Projekt arbeitete cross-funktional über verschiedene Domänen hinweg – der Standardansatz in Nettetal. „Nur wenn alle Beteiligten am Tisch sitzen, erzielen wir einen optimalen Projekterfolg“, erklärt Rode die Maxime der Stadt.

Den Betrieb für die Automationsplattform und den Automationsdienst übernimmt T-Systems. Das IT-Team bewahrt sich so Freiräume und kann sich stärker auf die Digitalisierungs-Roadmap fokussieren. Durch das gemeinsame Projekt erwarben die Nettetaler IT-Experten eigene Automations-Skills. Diese sollen in ein eigenes Automationsprojekt ab dem ersten Quartal 2026 einfließen.



## WARUM T-Systems?

Einzigartiges Angebot im deutschen Markt: marktführende Automationsplattform aus der souveränen Cloud. Zusätzlich: Wissenstransfer für Skill-Aufbau „on the job“ mit der Einführung eines ersten Software-Roboters für die SEPA-Lastschrift. T-Systems begegnet dem Kunden auf Augenhöhe und motiviert ihn, die Digitalisierung in seinen Tätigkeitsfeldern für die Behörden voranzutreiben. Hierbei spielen IT-Expertise und die gelebte Bereitschaft für Co-Creation eine entscheidende Rolle. Leader-Positionen, z.B. in der ISG Provider Lens für intelligente Automation, belegen die Expertise von T-Systems.



## Business Impact

„Wir kommen nicht umhin, auch die Verwaltungsarbeit zu industrialisieren. Dafür haben wir in Nettetal aber nur ein kleines Team. Wir müssen also so ressourcenschonend wie möglich arbeiten“, resümiert IT-Leiter Rode, „die Nutzung von Automation aus der Cloud und der Zugriff auf das externe Experten-Know-how von T-Systems sind für eine Stadt wie uns der optimale Weg“. 400 Mitarbeitende mit PC-Arbeitsplatz in der Verwaltung profitieren ab 2026 von der Automatisierung des häufig genutzten SEPA-Standardprozesses. „Wir planen nicht nur, sondern wir setzen abermals konkret anfassbare Produkte mit Mehrwert für die Kollegen um“, fasst Rode zusammen.

In der Folge bietet die UiPath-Plattform aber noch viele weitere Optionen, u.a. auch um KI für intelligente Automatisierung einzusetzen. Mit UiPath aus der T Cloud Public gewinnt die Stadt Nettetal ein Werkzeug, das ihr erlaubt, die Automationskomponente voranzutreiben und dabei zugleich die hohen rechtlichen Anforderungen, z.B. durch den Datenschutz, zu erfüllen. Sie schafft so eine zukunftsfähige Basis, um Mitarbeitende zu entlasten und trotz der prognostizierten Personallücke als Kommune handlungsfähig zu bleiben. Die Einführung der neuen digitalen Werkzeuge bietet den Mitarbeitenden zugleich neue Entwicklungspfade jenseits der klassischen Verwaltungsaufgaben. Zudem können sie sich selbst einbringen und weitere, wichtige Abläufe identifizieren, die ebenfalls mit Hilfe von Robotic Process Automation (RPA) umgesetzt werden können.

### Kontakt

[www.t-systems.de/kontakt-aufnehmen](http://www.t-systems.de/kontakt-aufnehmen)  
0800 33 09030

### Herausgeber

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