

Globale und bereichsübergreifende Digitalisierung für die öffentliche Verwaltung

T-Systems schlägt für die Stadtverwaltung von Tarragona (Spanien) einen neuen Weg zur digitalen Transformation ein

Reference project:



„In den kommenden acht Jahren geht es vor allem um die Analyse, Entwicklung und Monitoring von Lösungen.“

Pep Budi, ICT General Manager Stadtverwaltung Tarragona

Veränderungen im Verhalten der Bürger und die wachsende Nachfrage nach öffentlichen Dienstleistungen stellen Regierungen in aller Welt vor zahlreiche Herausforderungen. Vor allem die Kommunen müssen den grundlegenden Wandel von traditionellen zu digitalen Kanälen vollziehen und dabei den richtigen Mix von neuen Technologien nutzen, um bürgernahe und kosteneffiziente Lösungen zu bieten. Dieses Vorgehen steht im Einklang mit dem Europäischen Green Deal, für den unter anderem digitale Technologien als „entscheidende Voraussetzung für die Verwirklichung der Nachhaltigkeitsziele in vielen verschiedenen Sektoren“ gesehen werden. Um die Ziele des Green Deals zu erreichen, setzen Städte in ganz Spanien auf die digitale Transformation. So hat sich die Stadtverwaltung im spanischen Tarragona entschlossen, sich von der veralteten IT, den isolierten Speichersilos und den vertikalen Prozessen zu lösen und einen Weg zur Digitalisierung einzuschlagen, der es ihr ermöglicht, die Erbringung von Dienstleistungen und die Gestaltung von Abläufen zu verbessern und mehr Transparenz, Interoperabilität und Bürgerzufriedenheit zu erzielen. Damit wird die Effizienz, die Zusammenarbeit und die Qualität der Dienstleistungen nicht nur für die Bürger, sondern auch für die über 1000 Mitarbeiter verbessert. Tarragona ist mit rund 130.000 Einwoh-

nern eine wichtige Hafenstadt im Nordosten der spanischen Region Katalonien. Zur Bewältigung des Übergangs setzt die Stadtverwaltung auf das Know-how von T-Systems. Das Projekt basiert auf TAO, dem Serviceangebot von T-Systems für die öffentliche Verwaltung, und der Private Cloud von T-Systems. Diese Lösung führt die verschiedenen vertikalen Bereiche zusammen und vereinfacht die technologische Infrastruktur der Stadtverwaltung.

Auf einen Blick

- Einsatz von TAO 2.0, der integrierten Kommunalmanagement-Plattform von T-Systems
- Ein umfangreiches auf zwölf Jahre ausgelegtes Projekt zur digitalen Transformation
- Einführung der Syrah-Lösung zur Messung der Nachhaltigkeitsziele
- Reibungslose Datenmigration
- Prädiktive Analytik zur Unterstützung einer effektiven Planung
- Cloud-basierte Plattform für die Bereitstellung von Dienstleistungen

Die Referenz im Detail

Die Herausforderung

Aufgrund der Notwendigkeit, die Produktivität und Effizienz von Prozessen zu verbessern und die Zusammenarbeit zu intensivieren, setzt der öffentliche Sektor zunehmend auf Digitalisierung und neue Technologien als zentrale Treiber des Wandels. Veränderungsinitiativen und Transformationsprojekte erfordern eine umfassende digitale Umgestaltung, um bessere Ergebnisse und eine höhere Produktivität sicherzustellen. Zudem müssen die Städte mit dem Europäischen Green Deal die Anforderungen zur Verwirklichung der Nachhaltigkeitsziele erfüllen und gleichzeitig die digitale Infrastruktur stärken. Die Stadtverwaltung von Tarragona kämpft seit langem mit ineffizienten Prozessen, die auf den vertikalen Ansatz der kommunalen Verwaltung zurückzuführen sind. Für die einzelnen Verwaltungsbereiche gab es mehrere heterogene Lösungen, darunter das Steuer- und Erhebungssystem, die Buchhaltung, die Verwaltungsakten, das Melderegister usw. In diesem Ökosystem wurden Lösungen von unterschiedlichen Anbietern und Eigenentwicklungen in einem standortgebundenen Modell nebeneinander eingesetzt, was zu Informationssilos und in vielen Fällen zu zeitaufwändigen, ineffektiven und sogar unzuverlässigen Prozessen führte. Das Ergebnis: Bürger mussten zur Erledigung eines Anliegens an mehreren Türen klopfen, da es keine integrierten Systeme gab und die Bürgerprozesse ineffizient waren.

Die Lösung

Um die Interaktion mit den Bürgern zu verbessern, die Transparenz zu erhöhen und die Nachhaltigkeitsziele zu erreichen, hat die Stadtverwaltung von Tarragona gemeinsam mit T-Systems ein umfassendes, auf zwölf Jahre ausgelegtes Digitalisierungsprojekt auf den Weg gebracht, das alle Verwaltungsbereiche abdeckt und deren Vernetzung vorantreibt. Das Projekt zur digitalen Transformation umfasst die Migration der bestehenden Altsysteme auf ein einziges effizientes Modell. Es verfolgt einen schrittweisen Ansatz und ist in zwei Phasen unterteilt, um eine einheitliche Zusammenarbeit, Abstimmung und

Harmonisierung zwischen den verschiedenen Bereichen zu gewährleisten. In der ersten Phase der Gesamttransformation, die sich über vier Jahre erstreckt, führt T-Systems die Lösungen für die einzelnen Verwaltungsbereiche ein und passt den Zeitplan der Arbeiten an die Anforderungen der Stadtverwaltung an. Die Umstellung auf die Smart-City-Plattform TAO beginnt, sobald der Vertrag für die derzeitigen Lösungen ausläuft. In der zweiten Phase, die für die darauf folgenden acht Jahre vorgesehen ist, soll die Leistung der Systeme überwacht und analysiert werden, um sicherzustellen, dass sie den Anforderungen der Stadtverwaltung erfüllen. Im Rahmen des Projekts wird TAO 2.0, eine Smart-City-Plattform, eingeführt, die die Dienstleistungen der Stadt mit denen der Stadtverwaltung zusammenführt. Damit werden Lösungen für alle Bereiche der öffentlichen Verwaltung bereitgestellt: Steuererhebung, Wirtschaftsverwaltung, Einwohnermeldeamt, Verwaltungsakten, Bürgerordner usw. Das System TAO für die öffentliche Verwaltung ist in Spanien eine der am weitesten verbreiteten Lösungen und wird derzeit von mehr als 22 Millionen spanischen Bürgern genutzt (fast die Hälfte der Landesbevölkerung). Neben TAO wird T-Systems weitere Lösungen zum Einsatz bringen, darunter auch Syrah Solutions. Syrah Solutions wurde von T-Systems entwickelt und wird für Big Data und Datenanalysen zur Messung und Monitoring der Einhaltung der kommunalen Nachhaltigkeitsziele eingesetzt. Die Lösung wurde in Zusammenarbeit mit zwanzig spanischen Kommunen entwickelt und bietet ein konfigurierbares Dashboard für Nachhaltigkeit, mit dem öffentliche und private Organisationen Nachhaltigkeitskennzahlen festlegen, visualisieren, messen und überwachen können und das bereits von zahlreichen öffentlichen Verwaltungen in Spanien erfolgreich genutzt wird. T-Systems wird in diesem Zusammenhang bereichsübergreifende Lösungen anbieten, darunter die biometrische Unterschrift für das Bürgerbüro, die sichere Unterschrift auf mobilen Endgeräten für Beamte und Verwaltungsangestellte sowie die Förderung proaktiver Dienstleistungen durch Datenanalyse und die Bereitstellung von Services für die automatisierte Abwicklung von Verwaltungsvorgängen für den Bürger.

Kundennutzen

Die digitale Transformation ist ein langer Prozess. Der Wechsel von acht bis neun unterschiedlichen Anbieterlösungen hin zu einer einzigen End-to-End-Plattform, die einen ganzheitlichen Überblick über die verschiedenen Bereiche bietet, ist von zentraler Bedeutung, insbesondere für die mehr als 1000 Mitarbeiter der Stadtverwaltung von Tarragona, die nun über die richtigen Ressourcen verfügen, um den Bedürfnissen der 130 000 Einwohner der Stadt gerecht zu werden. T-Systems verfügt als einer der wenigen erfahrenen Dienstleister über die Kompetenz, große digitale Transformationsprojekte für die öffentliche Verwaltung in Spanien erfolgreich umzusetzen und ist ein verlässlicher Partner in diesem zwölf Jahre dauernden Prozess.

Zusätzliche Vorteile:

- Erhebliche Zeit- und Kosteneinsparungen bei der Verwaltungsarbeit nach dem spanischen Gesetz 39/2015
- Weniger zeitaufwändige Prozesse und einfachere Verwaltung
- Besserer Service für die Bürger von Tarragona
- Effiziente Datenverwaltung

Kontakt

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main, Deutschland
E-Mail: referenzen@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

Herausgeber

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