

HESSEN



# INFORM

IT-Magazin der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung

SOFT-  
WARE-  
MACH-  
MASS

# 518

## IT-SERVICES

stellt die HZD aktuell bereit. Jeder einzelne dient dazu, die Geschäftsprozesse ihrer Kunden zu unterstützen. Dazu zählen zum einen direkte Kundenservices wie der Betrieb von IT-Verfahren zur Unterstützung von Anwendungen in der Landesverwaltung oder von Produkten wie etwa die Bereitstellung von Portalen. Zum anderen liefert die HZD eine ganze Reihe an Basisdiensten, die diese Kundenservices wiederum unterstützen, wie zum Beispiel der Betrieb von Systemplattformen, Datenbanken oder Netzen. Als Full-Service-Provider deckt die HZD die komplette Wertschöpfungskette digitaler Verwaltungsprozesse ab.

---

## Liebe Leserin, lieber Leser,

die Ziele der Digitalisierung in Hessen hat die Landesregierung für die aktuelle Legislaturperiode genau definiert. Als Digitalisierungspartner und -berater ist die HZD integraler Bestandteil vieler dieser Vorhaben, denn sie bündelt die dafür erforderlichen Kompetenzen unter einem Dach.

Dabei verstehen wir uns nicht nur als reiner IT-Dienstleister, sondern sehen uns in der Rolle eines Full-Service-Providers, der die gesamte Klaviatur der IT-Services beherrscht und hierbei auf langjährige Erfahrung setzen kann. Von der Beratung und Analyse über die Entwicklung maßgeschneiderter Lösungen bis hin zum sicheren Betrieb und zuverlässigen Support bieten wir ein breites Projektportfolio aus einer Hand.

Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht immer der Nutzen für Sie als Kunden. Wir wollen Prozesse durch IT optimieren und den Verwaltungsalltag für Sie einfacher und effizienter gestalten. Dies ist auch das zentrale Ziel des Strategieprogramms „Digitale Verwaltung Hessen“, bei dem wir die technische Umsetzung verantworten.

Je nach Anforderungsprofil des Kunden erarbeiten unsere Beratungs- und Entwicklungsteams passgenaue Anwendungen. Und zwar immer mit dem Anspruch, Standards statt Insellösungen zu entwickeln und sinnvolle Schnittstellen zwischen den Systemen des Landes zu schaffen.

In dieser INFORM-Ausgabe stellen wir Ihnen verschiedene Lösungsansätze für die Software-Bereitstellung vor. Sie werden sehen, es gibt nicht den einen Weg. Während bei komplexen Vorhaben wie



dem Spielersperrsystem OASIS oft spezifische Eigenentwicklungen der richtige Ansatz für die beste Kundenlösung sind, setzen wir beispielsweise im Bereich der Web-Portale erfolgreich auf etablierte Produkte vom Markt und integrieren diese optimal in die IT-Landschaft der Landesverwaltung.

Verschaffen Sie sich einen Eindruck von den vielfältigen Kompetenzen, die wir in der HZD bündeln, um Ihre Digitalisierungsprojekte zu realisieren. Wir hoffen, dass Ihnen diese Ausgabe wertvolle Impulse für Ihre eigenen Vorhaben liefert.

Ihr

A handwritten signature in black ink, reading "Thomas Kaspar". The signature is fluid and cursive, written over a white background.

**Thomas Kaspar**

Technischer Direktor der HZD

# INHALT

## Software nach Maß



**12**

### Zwischen Standard und Maßkonfektion

Softwarelösungen der HZD



**16**

### Ansätze der Software- entwicklung

### Ende der Papierwirtschaft

Die Digitalisierungsstrecke für Onlineanträge



**18**



**23**

### Low-Code-Plattformen

Kommentar von  
Prof. Dr. Kristina Sinemus



**24**

### Komplexe Verfahren, einfach gebaut

Die HZD-FISBOX® 2.0

## Open by Default

Bastian Quilitz, Chief Technology Officer vom DigitalService, im Interview



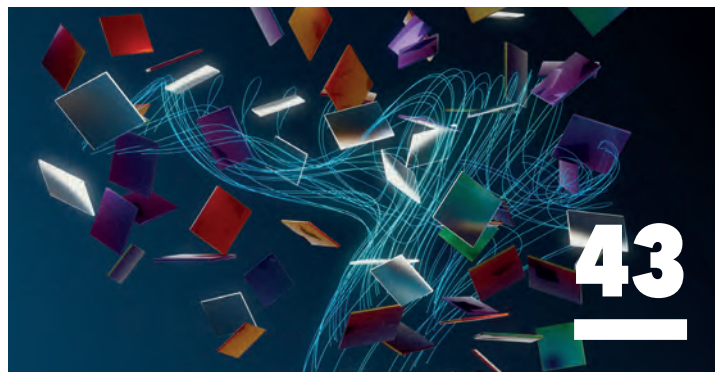
28



40

## Bequem in die digitale Welt

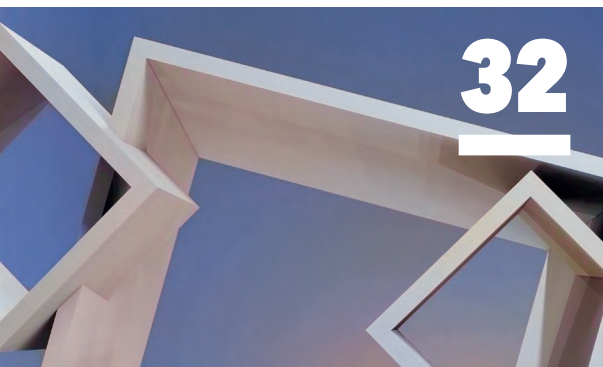
Software aus der Cloud



43

## Ein Tool mit ungeahnten Qualitäten

MIS Management-Informationssystem



32

## Low Code - Low Effort?

Low-Code-Plattformen



45

## Alles andere als Convenience

IT-Lösungen vom Markt



37

## Ein Booster für Workflows

Einführung von ServiceNow

Was die HZD bewegt .....	6
Impressum .....	9
Was die digitale Verwaltung bewegt .....	48
Eine Frage - drei Meinungen .....	49
Sicher ist sicher .....	50

# WAS DIE HZD BEWEGT



## MEHR ALS EIN LIPPENBEKENNTNIS

Die HZD hat sich in diesem Jahr für ein Motto entschieden, das die Menschen in den Mittelpunkt stellt. Es lautet: ZUSAMMEN. SICHER. STARK. Gemeint sind natürlich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HZD. Sie machen die HZD aus und bilden zusammen eine starke Einheit, die den Kunden eine leistungsfähige, zuverlässige und sichere IT bietet. Bei Worten soll es aber nicht bleiben, es sollen natürlich auch Taten folgen. Im Laufe des Jahres wird es in der HZD verschiedene Aktionen für die Beschäftigten geben, um das Motto mit Leben zu füllen und im Berufsalltag spürbar werden zu lassen.



## WEBANWENDUNG FÜR DAS STARTCHANCEN-PROGRAMM



Seit Anfang des Jahres ist eine neue Entwicklung der HZD für das Kultusministerium in Betrieb: ein digitales Antragstool für das Startchancen-Programm. Über dieses werden alle Anträge digital verwaltet, die hessische Schulen einreichen können, um Mittel zur Förderung von benachteiligten Kindern und Jugendlichen zu bekommen. Die Lösung basiert auf dem HZD-eigenen Management-Informationssystem MIS.

## HZD FEIERT 55. GEBURTSTAG



Am 1. Januar 1970 trat das Gesetz über die Errichtung der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung und Kommunalen Gebietsrechenzentren in Kraft. Somit war die HZD geboren, die in Wiesbaden in unmittelbarer Nähe zur ihren Auftraggebern die Arbeit aufnahm. Um für die wachsenden Anforderungen der öffentlichen Verwaltung gut aufgestellt zu sein, folgte 1990 die HZD-Außenstelle in Hünfeld.

Inzwischen blickt die HZD auf 55 bewegte Jahre zurück. Auf unserer Webseite werfen wir Streiflichter auf die zurückliegenden fünf-einhalb Jahrzehnte sowie den Wandel, den die Welt im Allgemeinen und der IT-Partner des Landes Hessen im Speziellen durchlaufen hat - von den Anfängen der HZD über die wechselnden Rahmenbedingungen, mit denen sie konfrontiert wurde, bis hin zu den Entwicklungen, die sie seit 55 Jahren in der hessischen Landesverwaltung ganz aktiv mitgestaltet. Die Chronik lädt online auf der HZD-Webseite zum Lesen und Entdecken ein.



# WAS DIE HZD BEWEGT



## AUF DEM WEG ZUM BUNDESWEITEN EINSATZ



Ende Januar 2025 kamen rund 50 Abgeordnete aus allen Bundesländern in der HZD zu einem Fachtag zusammen, an dem sich alles um den verbesserten Schutz von Gewaltopfern drehte. Eingeladen hatte das Bundesjustizministerium. In Hessen wurde vergangenes Jahr auf die neue Generation der Geräte zur elektronischen Aufenthaltsüberwachung (EAÜ) umgestellt, die seitdem für eine bundesweite Nutzung zur Verfügung steht. Beim Fachtag wurde über die Einbindung dieser neuen Form der EAÜ zur Vermeidung von häuslicher Gewalt im gesamten Bundesgebiet beraten.

## STAATSEKRETÄRIN EICHNER BESUCHT DIE HZD

Bei einem Besuch der HZD-Außenstelle in Hünfeld informierte sich Staatssekretärin Tanja Eichner (Hessisches Ministerium der Justiz und für den Rechtsstaat) über aktuelle Projekte im Bereich Digitalisierung der Justiz. Eines der zentralen Themen: die HZD-Softwareanwendungen für die Einführung der elektronischen Akte in Gerichten und Staatsanwaltschaften.



## NEUER VIRENscanner FÜR FACHVERFAHREN

Die stetig wachsende Bedrohung durch Schadsoftware macht auch vor der Landes-IT nicht halt. Im Security-Portfolio der HDZ gibt es nun einen speziellen Virens scanner für Fachverfahren und Kunden des Landes Hessen zur Echtzeitüberprüfung von eingehenden und ausgehenden Daten.

## 18.000 NEUE CLIENTS FÜR DIE POLIZEI

Die HZD und die Polizei haben die insgesamt 18.000 HessenPCs der hessischen Beamten erfolgreich auf den neuesten Stand gebracht: Alle Altclients wurden gegen neue Hardware ausgetauscht sowie Betriebssystem und Software auf aktuelle Versionen umgestellt.

## IMPRESSUM

### INFORM

erscheint zweimal jährlich (52. Jahrgang)

### Herausgeber

Hessische Zentrale für Datenverarbeitung  
Mainzer Straße 29, 65185 Wiesbaden  
Telefon: 0611 340-0  
pressestelle@hzd.hessen.de, <https://hzd.hessen.de>

### Verantwortlich

Isabella Partasides-Pelikan

### Redaktionsleitung

Barbara Meder, Simone Schütz

### Grafisches Konzept

Agentur 42 oHG | Konzept & Design  
[www.agentur42.de](http://www.agentur42.de)

### Druck

Kern GmbH  
[www.kern.gmbh](http://www.kern.gmbh)

Die in dieser Zeitschrift veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung der HZD.

### Fotos

© kristina-kruzokova - unsplash+, Titel, S. 10, S. 11;  
© Emmanuel Boldo - unsplash+, S. 4, S. 12, S. 13, S. 15;  
© Andriy Onufriyenko - Gettyimages, S. 4, S. 16, S. 17;  
© jj-ying - unsplash+, S. 4, S. 21; © Paul Schneider - Hessische Staatskanzlei, S. 4, S. 23; © Andriy Onufriyenko - Gettyimages, S. 4, S. 25, S. 27; © Ole Witt - DigitalService des Bundes, S. 5, S. 28, S. 31; © Slashio-photography - unsplash+, S. 5, S. 32, S. 33, S. 34; © resource database - unsplash+, S. 5, S. 38; © mikkelwilliam - Gettyimages, S. 5, S. 40, S. 41; © and-machines - unsplash+, S. 5, S. 43; © Tanja Ivanova - Gettyimages, S. 5, S. 45, S. 46, S. 47; © Anthony Fomin - unsplash+, S. 6; © Jon Tyson - unsplash+, S. 7; © Viktor - stock.adobe.com, S. 14, S. 15; © ardalan-hamedani - unsplash+, S. 19, S. 20; © Paris Bilal - unsplash+, S. 37; © Agentur 42 - Midjourney, S. 48; © Gettyimages - unsplash+, S. 48; © wundervisuals - iStock, S. 52; alle anderen © HZD

Sie möchten zum Thema IT im Land auf dem Laufenden bleiben? Dann besuchen Sie uns online oder abonnieren unseren Newsletter HZD | DIREKT unter <https://hzd.hessen.de>

Wenn Sie die INFORM regelmäßig erhalten möchten, schreiben Sie uns: [redaktion@hzd.hessen.de](mailto:redaktion@hzd.hessen.de) oder rufen Sie uns an: Tel. 0611 340-1584

### Gender-Hinweis

Die Vermeidung von Diskriminierung ist ein erklärtes Ziel der hessischen Landesverwaltung. Die Nennung aller Geschlechter drückt die Gleichbehandlung aller hessischen Beschäftigten als demokratisches Prinzip aus und zeigt Wertschätzung gegenüber allen Menschen - unabhängig ihres Geschlechts. Die sprachliche Gleichbehandlung ist für eine erfolgreiche Gleichstellung daher unerlässlich.

Noch gibt es keine bindenden sprachlichen Regelungen bezüglich der dritten Option bzw. geschlechtlicher Vielfalt. Die INFORM-Redaktion hat deshalb entschieden, je nach Kontext verschiedene sprachliche Ausdrucksformen anzuwenden. Wird die verkürzte Sprachform verwendet, hat dies nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.



# SOFTWARE- WARE NACH MASS



Als Full-Service-Provider und Digitalisierungspartner der Landesverwaltung bietet die HZD maßgeschneiderte Softwarelösungen für Kunden in den unterschiedlichen Ressorts. Ganz gleich, ob individuelle Eigenentwicklung, eine Low-Code-Lösung aus vorgefertigten Software-Bausteinen oder bewährte IT-Produkte vom Markt - die HZD richtet ihre Services an den konkreten IT-Bedarf ihrer Kunden aus und stellt unter Berücksichtigung von Machbarkeit, Kosteneffizienz und zeitlichem Rahmen die passende Lösung bereit. Immer mit dem Ziel, dass die digitale Transformation für die gesamte Verwaltung einen spürbaren Mehrwert bringt.

# ZWISCHEN STANDARD UND MASS- KONFEKTION

Softwarelösungen der HZD

**Die HZD bietet eine breite Palette an IT-Lösungen - von maßgeschneiderten Eigenentwicklungen bis hin zu etablierten Marktprodukten. Die HZD passt ihre Services flexibel an die Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung an, um die digitale Transformation voranzutreiben.**

---

**D**ie IT der öffentlichen Verwaltung unterscheidet sich in mehrfacher Hinsicht von der IT in der Privatwirtschaft. Sie hat spezifische Aufgaben, muss aber auch besonderen Vorgaben gerecht werden, die sich aus der Art der öffentlichen Dienste, den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger sowie aus den internen Verwaltungsprozessen ergeben. Hierzu zählen strenge rechtliche Vorgaben und Sicherheitsanforderungen, das Thema Datenschutz, eine große Menge an unterschiedlichen Systemen und Daten oder die besonderen Anforderungen in Sachen Verfügbarkeit und Stabilität. Da die Verwaltung nicht gewinnorientiert arbeitet, müssen zudem die Ressourcen, die es dafür braucht, besonders wirtschaftlich und sinnvoll verwendet werden. Der Einsatz der IT spielt hierbei eine wichtige Rolle. Anwendungen und IT-Lösungen von Digitalisierungspartnern wie der HZD können einen entscheidenden Teil dazu beitragen, diese Prozesse effizienter zu gestalten.

## **IT für die Verwaltung**

Als Full-Service-Provider deckt die HZD dabei das ganze Spektrum an IT-Leistungen ab, um die komplette Wertschöpfungskette digitaler Verwaltung zu bedienen - von der Basis einer zentralen IT-Infrastruktur und dem stabilen Betrieb über komplexe Sicherheitslösungen zur Abwehr von Cyber-Bedro-





**518**

IT-Services stellt  
die HZD bereit.

hungen, dem IT-Support und der IT-Beratung bis hin zur Entwicklung maßgeschneiderter Softwarelösungen inklusive Managed Services. Diese „Rundumbetreuung“ von IT-Systemen macht es möglich, die verschiedenen Systeme sinnvoll ineinandergreifen zu lassen, flexibel auf Anforderungen zu reagieren und die Kosten für die Kunden so gering wie möglich zu halten.

#### **Zwischen Standard und Flexibilität**

Eine der wohl umfassendsten Kernaufgaben der HZD liegt in der Bereitstellung sowie dem Betrieb von Softwarelösungen und Anwendungen. So vielfältig wie die Einsatzgebiete, Ressorts und Fachbereiche, in denen sie zum Einsatz kommen, so unterschiedlich sind auch die IT-Lösungen dafür. Die berühmte eierlegende Wollmilchsau sucht man unter den Anwendungen vergeblich. Und auch die Rahmenbedingungen, das verfügbare Zeitfenster für einen vollständigen Rollout oder das Budget sind so individuell, dass für jeden Auftrag genau geprüft werden muss, welche Lösung in Frage kommt und am sinnvollsten ist. Die HZD kann hierbei nicht nur auf einen großen Erfahrungsschatz und breites Know-how zurückgreifen. Sie bietet einen ganzen Werkzeugkasten an verschiedenen Lösungs-



#### **SOFTWARE**

- Individualentwicklung
- Low-Code
- Standardsoftware

**40.000**  
Anwenderinnen und  
Anwender von OASIS

ansätzen. Basierend auf einer umfangreichen Anforderungsanalyse kann - je nach Auftrag - mal der Einsatz von einem etablierten Marktprodukt in Frage kommen und mal eine maßgeschneiderte Softwareentwicklung sinnvoll sein. Prominente Beispiele für Eigenentwicklungen der HZD sind u.a. die digitale Antragsstrecke (siehe Seite 18) sowie das Management-Informationssystem MIS (siehe Seite 43).

### Deutschlandweit im Einsatz

Für alle Ansätze gibt es gute Argumente und vorhandene Erfahrungen. Eine der wohl bekanntesten Eigenentwicklungen der HZD ist das Spielersperresystem OASIS. Es dient dazu, Personen mit problematischem Spielverhalten oder solche, die sich selbst schützen möchten, vom Glücksspiel auszuschließen. Alle lizenzierten Glücksspielanbieter in Deutschland sind verpflichtet, vor der Spielteilnahme einer Person deren Status in OASIS zu überprüfen. Die HZD-Anwendung ist also nicht nur in Hessen, sondern bundesweit im Einsatz. Rund 40.000 Anwenderinnen und Anwender verzeichnet OASIS aktuell. Keine leichte Aufgabe, immerhin hat man es dadurch mit einer Vielzahl an unterschiedlichen IT-Systemen und rechtlichen Rahmenbedingungen in den einzelnen Bundesländern zu tun. Hinzu kommen die extrem hohen Anforderungen an Verfügbarkeit und Stabilität, welche die durchschnittlich über 14 Millionen Abfragen pro Tag mit sich bringen.

### Mit der Zeit und der Technologie gehen

Für solch ein hochperformantes und komplexes Anwendersystem wie OASIS gab es kein Standardprodukt am Markt, das in Frage gekommen wäre. Stattdessen hat die HZD im Auftrag des Regierungspräsidiums Darmstadt eine maßgeschneiderte Eigenentwicklung aufgesetzt. Auch wenn das mit einem gewissen Zeitaufwand verbunden war, lagen die Vorteile auf der Hand: Mit einer Individuallösung kann die HZD viel spezifischer auf die Anforderungen der Kunden eingehen und auf veränderte Rahmenbedingungen flexibel reagieren. Mit dem Aufbau und dem Betrieb war und ist es

**266**  
Vorhaben werden  
aktuell im  
MIS verwaltet und  
gesteuert.



aber nicht getan. Es obliegt der Verantwortung der HZD, die Anwendung weiterzuentwickeln und mit neuen technologischen Standards Schritt zu halten. Um die digitale Transformation weiter voranzutreiben, gehen die Services der HZD immer weiter in Richtung Cloud (siehe Seite 40). Und auch bei OASIS arbeitet die HZD bereits intensiv an einer Container-basierten Lösung, um Prozesse und Automation weiter zu verbessern. So konnte beispielsweise die Bearbeitungszeit von Anträgen von bisher im Schnitt 13 Minuten auf 1,3 Sekunden gesenkt werden.

### **Low-Code: Einfach, schnell und günstig?**

Nicht in allen Fällen ist es notwendig, das Rad völlig neu zu erfinden. Auch in der HZD greift man bei der Anwendungsentwicklung aus Zeit-, Effizienz- oder Kostengründen auf fertige Softwarebausteine für Eigenentwicklungen zurück – ganz im Sinne des Low-Code-/

No-Code-Ansatzes. Statt einen umfangreichen Code zu schreiben, nutzen die Software-Profis hierfür visuelle Schnittstellen, Drag-and-Drop-Funktionalitäten und vordefinierte Bausteine, um Software zu entwickeln. So setzt die HZD beispielsweise die am Markt etablierte Low-Code-Lösung von TIM Solutions ein, um Prozesse und Arbeitsabläufe in ihrer eigenen Zentralabteilung vollständig zu digitalisieren. Diese ist auch für Menschen ohne IT-Ausbildung einfach im Handling, und seitens der HZD ist nur wenig Customizing – sprich Anpassung – notwendig, sodass die Einführung mit einem personell relativ kleinen Team realisierbar ist. Zudem gibt es Schnittstellen zu beste-



Für so ein hochperformantes und komplexes Anwendersystem wie OASIS gab es kein Standardprodukt am Markt, das in Frage gekommen wäre. Stattdessen hat die HZD im Auftrag des Regierungspräsidiums Darmstadt eine maßgeschneiderte Eigenentwicklung aufgesetzt.



henden Anwendungen wie dem digitalen Veraktungssystem DMS 4.0. Formulare und andere Dokumente können somit künftig aus dem Prozessmanagement-Tool TIM heraus direkt nach den Vorgaben des Landes veraktet werden. Wichtige Features und Weiterentwicklungen wie die Einbindung von KI sind hier im Gesamtpaket automatisch mit enthalten. Insgesamt also eine deutlich kostengünstigere Realisierung, als wenn man dafür eine umfangreiche Individualanwendung programmiert hätte. Neben der Lösung für interne Verwaltungsabläufe arbeitet die HZD auch bei ihrer Betriebsplattform FISBOX® nach dem Low-Code-Prinzip (siehe Seite 24) und führt aktuell für das IT-Servicemanagement sowie für das Assetmanagement eine weitere Low-Code-Lösung ein (siehe Seite 37).

### **Individuelle Lösung oder Standard: Was wirklich zählt**

Auch wenn Entwickeln nach dem Low-Code-Prinzip verlockend einfach erscheint, ist es nicht als Allheilmittel zu verstehen. Mal sind die Anforderungen einfach zu spezifisch, mal genügen sie den strengen Vorgaben von Recht, Sicherheit, Datenschutz und Barrierefreiheit nicht. Mal gibt es bereits etablierte Software am Markt, die auf bestimmte Prozesse so gut spezialisiert ist, dass eine Eigenentwicklung nicht wirtschaftlich genug wäre (mehr dazu auf Seite 45). Für die HZD stehen die Kunden und ihre Anforderungen an erster Stelle. Sie entscheiden über den richtigen Weg zwischen skalierbaren Standards und individueller Lösung. Immer mit dem Ziel, die Chancen der Digitalisierung gewinnbringend für die Modernisierung und Effizienzsteigerung der Verwaltung einzusetzen.



## INDIVIDUALENTWICKLUNG

Maßgeschneiderte Entwicklung von Software für spezifische Anforderungen

- + sehr anpassbar an individuelle Anforderungen
- + hohe Flexibilität und Erweiterbarkeit
- + keine unnötigen Funktionen oder Lizenzabhängigkeiten
- höhere Kosten und längere Entwicklungszeit
- Wartung und Updates in Eigenverantwortung
- erfordert spezialisiertes Know-how
- ! wenn keine passende Standardlösung existiert
- ! wenn langfristige Unabhängigkeit und Flexibilität erforderlich sind
- ! für hochkomplexe, individuelle Geschäftsprozesse mit heterogener Nutzergruppe

# ANSÄTZE DER SOFTWARE-ENTWICKLUNG



## LOW-CODE/NO-CODE

Entwicklung mit vorkonfigurierten Bausteinen und visuellen Tools

- + schnellere Entwicklung durch vorgefertigte Module
- + kosteneffizienter als vollständige Individualentwicklung
- + reduzierter Programmieraufwand
- eingeschränkte Anpassbarkeit durch Plattformabhängigkeit
- langfristige Abhängigkeit vom Anbieter
- Skalierbarkeit und Performance können limitiert sein
- ! wenn Standardlösungen nicht ausreichen, aber Individualentwicklung zu teuer wäre
- ! für schnelle Digitalisierung interner Prozesse
- ! wenn einfache Anwendungen mit begrenzten Anpassungen benötigt werden



## **STANDARDSOFTWARE**

**Nutzung einer fertigen Software-  
lösung ohne oder mit minimaler  
Anpassung**

- + sofort einsatzbereit und bewährt
- + geringe Implementierungskosten
- + Wartung, Updates und Weiterentwicklung durch den Anbieter
  
- weniger flexibel - Prozesse müssen oft an Software angepasst werden
- Abhängigkeit vom Anbieter
- evtl. Datenschutz- und Sicherheitsrisiken
  
- ! für standardisierte Geschäftsprozesse (z. B. Buchhaltung, CRM)
- ! wenn eine bewährte Lösung mit geringen Anpassungsanforderungen genügt
- ! wenn schnelle Implementierung und niedrige Kosten im Fokus stehen

# ENDE DER PAPIERWIRTSCHAFT

## Die Digitalisierungsstrecke für Onlineanträge



### SOFTWARE

- Individualentwicklung
- Low-Code
- Standardsoftware

**Mit der digitalen Antragsstrecke hat die HZD eine All-in-One-Lösung geschaffen, bei der verschiedene selbst entwickelte Komponenten nahtlos ineinandergreifen und die den gesamten Prozess der Antragsverarbeitung durchgängig digitalisiert.**

---

**M**it den Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes (OZG) hat die Digitalisierung in Deutschland nicht nur Fahrt aufgenommen, sondern auch eine ganz klare Zielmarke gesetzt: Sämtliche Verwaltungsdienstleistungen müssen digital verfügbar sein. Eine Herausforderung, die tiefgreifende Modernisierungen erfordert: Komplexe Verwaltungsprozesse müssen nicht nur digitalisiert, sondern auch medienbruchfrei miteinander verknüpft werden. Dazu zählen auch Antragsprozesse, die bisher mühsam per Hand bearbeitet wurden. Die HZD hat dafür eine Lösung geschaffen, die bundesweit Maßstäbe setzt: die digitale Antragstrecke. Diese übergreifende Plattform für digitale Verwaltungsabläufe und Serviceprozesse in den hessischen Ministerien und Landesämtern hat das Ziel, die Antragsbearbeitung zu vereinfachen und zu beschleunigen.

### Modulares System aus einer Hand

Die digitale Antragsstrecke der HZD ist eine modulare Plattform-as-a-Service (PaaS), die es Behörden ermöglicht, sämtliche Antragsprozesse vollständig digital und medienbruchfrei abzubilden. Petra Fritz, verantwortlich für die Digitalisierungsplattformen, erklärt: „Wir sind in der HZD gewappnet für die Digitalisierung und müssen nichts auf der grünen Wiese aufbauen. Die hessischen Ministerien und Landesämter fin-



den bei uns alle Bausteine und Lösungen, die sie zur durchgängigen Digitalisierung ihrer Antragsprozesse ganz im Sinne des Ende-zu-Ende-Prinzips brauchen.“

Das dafür notwendige System basiert auf drei jeweils als PaaS betriebenen Komponenten, die zusammengenommen die digitale Antragsstrecke bilden:

1. **DANTE** (Digitale Antragserfassung): Die Einstiegsplattform, auf der Anträge digital veröffentlicht und bearbeitet werden können.
2. **FISBOX®**: Eine Software für die digitale Sachbearbeitung, die papierloses Arbeiten ermöglicht.
3. **TDP (Technische Digitalisierungsplattform)**: Eine modulare Plattform, die alle notwendigen Tools und Schnittstellen bereitstellt - vom Dokumentenmanagement bis zur sicheren digitalen Zustellung von Bescheiden.

### **DANTE: Tor zur digitalen Verwaltung**

Die zentrale Komponente der digitalen Antragsstrecke ist DANTE - die „Digitale Antragserfassung“. Hierbei handelt es sich um eine Plattform, auf der Anträge für verschiedene Landesdienstleistungen veröffentlicht, abgerufen und ausgefüllt werden können. Die HZD entwickelte hierfür zunächst zwei parallele Systeme: HessenDANTE, eine speziell für die hessischen Behörden entwickelte Lösung, und EfADANTE, das im Rahmen von EfA-Leistungen (Einer für Alle) konzipiert wurde. EfA sieht vor, dass Antragsverfahren von allen Bundesländern genutzt werden, was zwangsläufig mit anderen Anforderungen, Schnittstellen und Systemen verbunden ist. Hier war eine derart schnelle Implementierung gefragt, dass beide Plattformen zunächst getrennt entwickelt und betrieben wurden, um flexibel reagieren zu können.

Im Januar 2025 wurden erstmals über 10.000 Anträge innerhalb eines Monats auf der DANTE-Plattform eingereicht - Tendenz steigend.



Ziel ist, beide Lösungen zukünftig zu einer zentralen Plattform zusammenzuführen, die sowohl für Hessen als auch für andere Bundesländer genutzt werden kann - eben eine Plattform für Alle.

### **FISBOX®: Digitale Sachbearbeitung als Herzstück**

Nachdem ein Antrag über DANTE eingegangen ist, übernimmt die FISBOX® die Bearbeitung. Die HZD hat diese Software und die dazugehörige Sachbearbeitungskomponente entwickelt, um eine papierlose, schnelle und optimal strukturierte Bearbeitung nach dem Baukastenprinzip in den Landesämtern zu ermöglichen. José Gaspar aus dem Betriebsteam der HZD betont: „Die FISBOX® spart Zeit, indem sie wiederkehrende Verwaltungsaufgaben maschinell abwickelt und so Ressourcen für höherwertige Tätigkeiten freisetzt.“ Unterstützt wird die Sachbearbeitung dabei von technischen Komponenten, die wiederum über eine weitere zentrale Plattform der HZD bereitgestellt werden, der TDP.

### **TDP: Mehr als nur Software**

Die TDP ist eine flexible Plattform-as-a-Service-Lösung und stellt eine Vielzahl technischer Bausteine zur Verfügung, die den digitalen Antragsprozess unterstützen. „Die TDP hat eine zentrale Drehscheibenfunktion, indem sie diverse Komponenten und die nötigen Schnittstellen zu Systemen bereitstellt - in der HZD, aber auch von anderen Bundesländern“, erklärt José Gaspar, der den Betrieb der Plattform verantwortet.

## DIGITALISIERUNGSTRECKE

Komponenten zur Nutzung und Verknüpfung von Fachanwendungen



Wesentliche Komponenten der TDP sind:

- **Rückkanal:** für die rechtssichere Zustellung von Bescheiden
- **DMS-Adapter:** Schnittstelle zum Dokumentenmanagementsystem
- **Virens Scanner:** automatisierte Prüfung aller eingereichten Dokumente
- **Adressdatenvalidierung:** automatisches Vervollständigen von Adressen
- **PDF-Service:** Verbindungsglied zur Druckstraße
- **FIT-Connect-Adapter:** Übertragungsmöglichkeit auf Bundesebene, damit auch andere Bundesländer auf Anträge zugreifen können
- **AmtsMailer:** zur rechtssicheren Übermittlung von wichtigen Behörden-Informationen

### Mehr Tempo für die Verwaltung

Bereits 60 Antragsprozesse in Hessen laufen bisher auf der digitalen Strecke der HZD - darunter auch der Antrag auf Kostenerstattung für das Ehrenamt in der Jugendarbeit, den das Regierungspräsidium Gießen verantwortet. Doch das Potenzial ist weitaus größer, denn die Digitalisierungsstrecke der HZD ist für eine noch viel größere Anzahl von Anträgen konzipiert. Die DANTE-Plattform ist hochlastig angelegt und kann über 60.000 Anträge je Stunde verarbeiten. Viele Schritte oder Teilprozesse in der Verwaltung werden auch heute noch manuell abgewickelt. „Überall da, wo der Mensch in wiederkehrenden Arbeitsprozessen eingebunden ist, dies aber heute mit unseren digitalen Mitteln nicht mehr dringlich notwendig ist, kommt es zu unnötigen Bearbeitungsverzögerungen und vermeidbarer Arbeitslast,“ gibt Petra Fritz zu Bedenken. „Die Automation, künftig auch durch KI, kann hier enorm helfen.“ Mit der All-in-One-Lösung stellt die HZD alle Basis-Tools bereit, die es für digitalisierte Antragsprozesse braucht und die hierbei nahtlos ineinandergreifen.

Insgesamt 12 Komponenten und Schnittstellen werden aktuell über die TDP bereitgestellt, um den Antragsprozess zu unterstützen.

Die Kunden bekommen aber noch mehr, so Petra Fritz weiter: „Wir kümmern uns auch um alles, was mit der Einführung dieser Tools zu tun hat - von der Business- und Anforderungsanalyse über die Projektleitung und die Umsetzung bis hin zum Betrieb und dem Änderungsmanagement und nicht zuletzt die Sicherheitsanforderungen einer modernen IT-Infrastruktur. Dafür haben wir hochgradig qualifiziertes Personal und starke Entwicklungsteams im Rücken. Hier ist die HZD ganz vorne, was die Umsetzung aller Anforderungen aus den OZG-Bestimmungen angeht. Einen vergleichbaren Service wie die digitale Antragsstrecke gibt es momentan noch in keinem anderen Bundesland.“

### Ein Blick in die Zukunft: KI und überregionale Nutzung

Die HZD denkt bereits einen Schritt weiter: Zukünftig sollen KI-gestützte Assistenten die Sachbearbeitung unterstützen - etwa durch Plausibilitätsprüfungen. Fritz dazu: „Das ist eine Investition, die sich lohnt, und je mehr Kunden unsere Plattform nutzen, desto günstiger kann sie allen Kunden angeboten werden.“ Darüber hinaus sieht die HZD Potenzial für den überregionalen Einsatz ihrer Lösungen. Gaspar erläutert: „Viele Bausteine der TDP sind Cloud-ready. Als nächstes wollen wir diese über die Deutsche Verwaltungscloud als Platform-as-a-Service anbieten.“

Hessen ist damit auf dem besten Weg, die Digitalisierung der Verwaltung weiter voranzutreiben - nicht nur für das eigene Bundesland, sondern auch für andere. Automatisierte und medienbruchfreie Prozesse wie die Antragsbearbeitung sind dafür ein wichtiger Baustein. Die HZD wird dabei weiterhin eine zentrale Rolle spielen und zeigt, wie digitale Verwaltungsprozesse nicht nur den Bürgern zugutekommen, sondern auch die Effizienz innerhalb der Verwaltung selbst deutlich steigern.

# Low-Code-Plattformen als strategisches Werkzeug der Verwaltungsdigitalisierung



**Prof. Dr. Kristina Sinemus**  
Hessische Ministerin  
für Digitalisierung und  
Innovation

**DIE FORTSCHRITENDE** Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung umfasst nicht nur die Umstellung von papierbasierten Prozessen auf digitale Arbeitsabläufe, sondern auch die Schaffung bürgerfreundlicher, transparenter und effizienter Dienstleistungen. In diesem Kontext gewinnen Low-Code-Plattformen zunehmend an Bedeutung. Diese Plattformen ermöglichen es, Softwareanwendungen mit minimalem Programmieraufwand zu entwickeln und bieten der Verwaltung die Möglichkeit, ihre digitalen Transformationen schneller und kostengünstiger umzusetzen. Die hessischen IT-Dienstleister HZD und ekom21 unterstützen diese Transformation aktiv. Low-Code-Plattformen sind dabei ein technisches und auch ein strategisches Werkzeug der Verwaltungsdigitalisierung.

Zu den vielfältigen Anforderungen an eine digitale Verwaltung gehören unter anderem die Automatisierung von Routineaufgaben, die Bereitstellung von Online-Diensten und die Verbesserung der Datenverfügbarkeit. Low-Code-Plattformen sind ein geeignetes Werkzeug, diese Anforderungen mit maßgeschneiderten Lösungen ohne umfangreiche Programmierressourcen zu entwickeln.

Eine der größten Stärken von Low-Code-Plattformen sind die Geschwindigkeit und Flexibilität, mit der Anwendungen wie unter anderem Bürgerportale, Antragsformulare und entsprechende Verwaltungsverfahren entwickelt und angepasst werden können. Entsprechende Weiterbildung und Support vorausgesetzt, ermöglichen sie es auch nicht-technischen Mitarbeitenden, Anwendungen zu entwickeln. Die standardisierte Infrastruktur hilft, Kosten des Betriebs und der Wartung zu reduzieren, und die benutzerzentrierten Lösungen erleichtern den barrierefreien und leichten Zugang zu

öffentlichen Dienstleistungen. Dennoch müssen bei der Nutzung zentraler Low-Code-Plattformen auch Datenschutz, IT-Sicherheit und Barrierefreiheit fortwährend berücksichtigt werden. Die Aggregation von sensiblen Daten und Fachprozessen verlangt wirksame Maßnahmen zu deren Schutz.

Während der Projektphase, im Betrieb und in der Nutzung wie zum Beispiel bei Verfahrensentwicklungen sind Sicherheitsanforderungen zu wahren, um die digitale Verwaltung nachhaltig und resilient zu gestalten.

Es gilt, jederzeit die Kontrolle über digitale Prozesse und Daten zu wahren. Dazu gehört es, Risiken aus Abhängigkeiten zu Softwareanbietern und Dienstleistern frühzeitig zu erkennen und geeignet zu reagieren. Beispielsweise durch Diversifizierung und Nutzung von Anbietern mit Geschäftsmodellen, die garantieren, dass Daten und Anwendungen innerhalb des europäischen Rechtsraums verbleiben und Datenschutzbestimmungen eingehalten werden. Denn der Stellenwert der digitalen Souveränität nimmt weiter zu.

Durch Low-Code-Plattformen wird die digitale Souveränität gestärkt, da sie Verwaltungen mehr Kontrolle und Unabhängigkeit in ihrer digitalen Entwicklung ermöglichen. Low-Code-Plattformen werden daher eine entscheidende Rolle in der zukünftigen digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung spielen. Sie bieten eine kostengünstige und flexible Möglichkeit, Verwaltungsprozesse zu modernisieren, die Bürgerinteraktion zu verbessern und die Effizienz zu steigern. Mit einer zunehmenden Verbreitung dieser Technologien werden Verwaltungen in der Lage sein, nicht nur bestehende Prozesse zu optimieren, sondern auch neue, innovative Lösungen für die Herausforderungen der Zukunft zu entwickeln.

# KOMPLEXE VERFAHREN, EINFACH GEBAUT

Die HZD-FISBOX® 2.0

**Mit der FISBOX® bietet die HZD eine durchdachte Software-as-a-Service-Lösung für Fachinformationssysteme an. Die einzelnen Module können ganz nach Bedarf kombiniert und mit überschaubarem Programmieraufwand zu individuellen Anwendungen konfiguriert werden.**

**O**bwohl bei allen Behörden ähnliche Basisaufgaben wie beispielsweise die Bearbeitung von Anträgen auf der Agenda stehen, unterscheiden sich die individuellen Anforderungen oft erheblich. Um dem Land Hessen ein möglichst flexibles Produkt zur Erstellung individueller Lösungen anbieten zu können, hat die HZD die FISBOX® im Portfolio. Für eine jährliche Nutzungsgebühr erhalten die Kunden der nach dem Baukastenprinzip konfigurierten Anwendungen ein Rundumsorglos-Paket – sprich: eine fertige Lösung mit bedarfsgerechter Software, die ohne eigenen Installationsaufwand immer auf dem neuesten Stand ist.

Die „Flagship-Plattform“ für Fachanwendungen, die in einer eigenen Betriebsumgebung im HZD-Rechenzentrum läuft, wird entsprechend den Bedürfnissen zahlreicher zufriedener User kontinuierlich weiterentwickelt. „Wir nutzen gezielt das Feedback unserer Anwenderinnen und Anwender“, so der FISBOX®-Produktmanager Manfred Schehr, „damit sie auch künftig auf ein modernes Verwaltungsprodukt zählen können, das sie bei ihren Aufgaben digital unterstützt.“

## **Mit wenigen Klicks zur Fachanwendung**

Die FISBOX® folgt dem klassischen Low-Code-Prinzip: Sie erlaubt, mit nur wenig Programmieraufwand eine Fachanwendung abzubilden. Datenmodell,

Oberflächen, Benutzer- und Rechteverwaltung sowie Mandantenkonzepte lassen sich ohne jegliche Programmierung bereitstellen.

Darüber hinaus hat die FISBOX® eine ganze Reihe an Funktionsbausteinen und Schnittstellen. Die einzelnen Komponenten werden bedarfsgerecht miteinander kombiniert, sodass jeder Kunde seine eigene effiziente und komfortable Lösung zur Unterstützung seiner täglichen Arbeit parat hat.

Entsprechend schnell lassen sich die benötigten Lösungen produzieren: Eine Fachanwendung mit durchschnittlichem Anforderungsbedarf wird von den FISBOX®-Profis der HZD in zwei bis drei Monaten auf die Beine gestellt. Dass die zügige Umsetzung von Aufträgen nicht nur ein Versprechen ist, bekräftigt Manfred Schehr: „Wir sind ganz nah an der Landesverwaltung und liefern das, was gebraucht wird, zur vorgegebenen Zeit. Dafür sorgt nicht zuletzt unser erfahrenes Entwicklerteam, das die Anforderungen der Kunden mit viel Engagement umsetzt.“

## **Lebendiges System mit Kundenfokus**

Mit Hilfe der FISBOX® wurden bereits über 40 Fachverfahren aus den unterschiedlichsten Themenbereichen realisiert – von der Kommunaldatenbank für das Innenministerium über das Strahlenschutzkataster für das Landwirtschaftsministerium bis hin zur Verkehrsinfrastrukturförderung von Hessen Mobil.



**10**

FISBOX®-  
Komponenten unter-  
stützen alle  
erdenklichen Ver-  
waltungsaufgaben.

**11.000**

Nutzende  
landesweit in über

**40**

FISBOX®-  
Fachverfahren

Durch den Synergieeffekt kommt jede dieser Lösungen auch den anderen Kunden zugute. „Die FISBOX® lebt durch die Anforderungen der Kunden,“ erläutert Petra Fritz, die als Bereichsleiterin im Anwendungsmanagement für Digitalisierungsplattformen auch die Entwicklung der FISBOX® im Blick hat. „Inzwischen hat das Produkt einen Reifegrad erreicht, bei dem ein hoher Prozentsatz der Anforderungen an ein Fachinformationssystem für die hessische Landesverwaltung abgedeckt ist. Bei vermeintlich individuellen Anforderungen erkennen wir in der HZD oft ei-

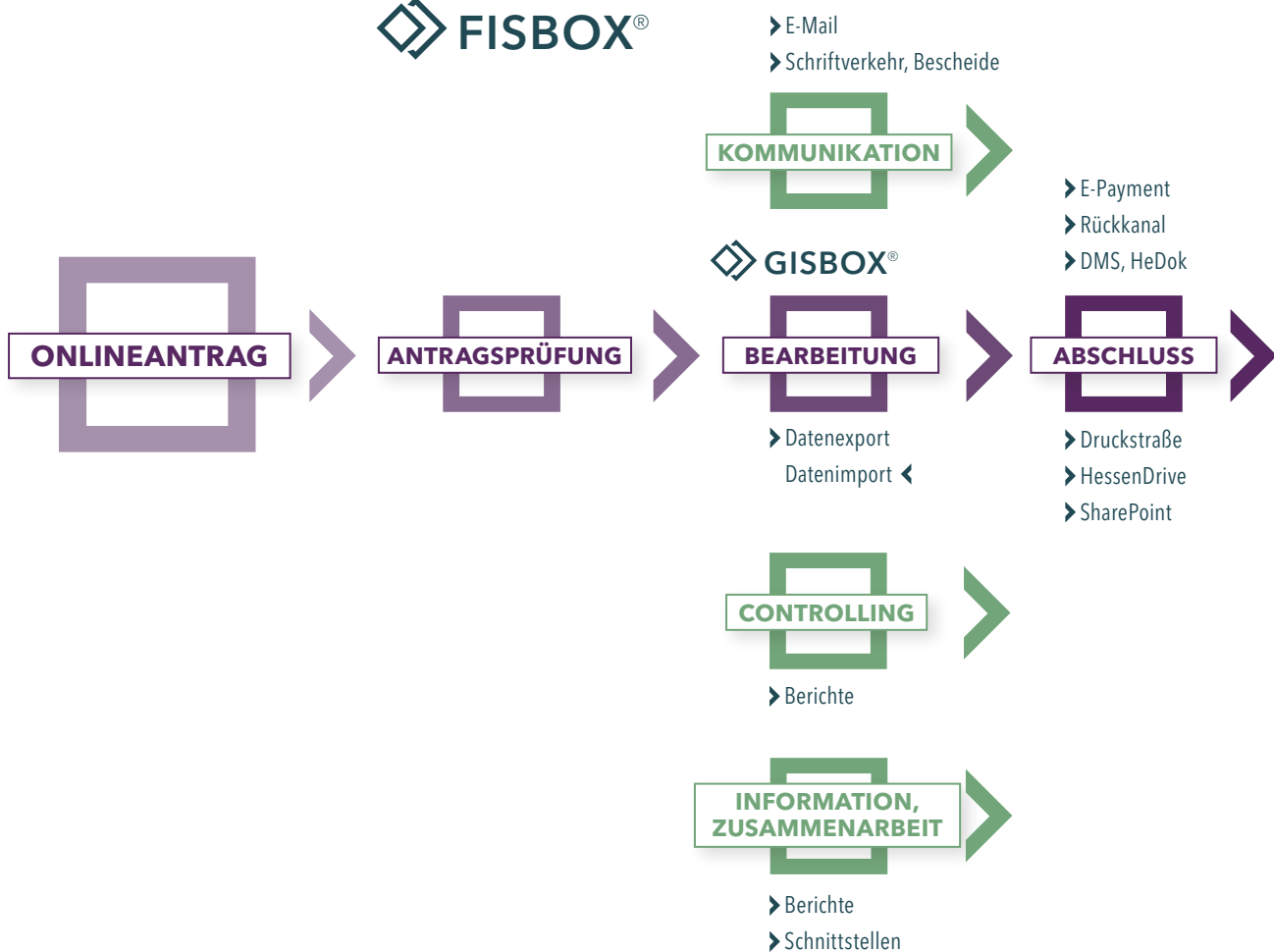


## SOFTWARE

- Individualentwicklung
- Low-Code
- Standardsoftware

nen von mehreren Seiten geäußerten Bedarf. Daraus leiten wir einen neuen Standardbaustein ab, der durch den Synergieeffekt dann allen FISBOX®-Usern zur Verfügung steht.“

Für Kunden, die nur eine kleine Anwendung benötigen, bietet das FISBOX®-Portfolio einen besonderen Vorteil: Diese Anwendungen können ohne Codierung erstellt werden. So wurden beispielsweise die Fachanwendungen „Steuerberater“ beim Finanzamt und „Fliegende Bauten“ beim Regierungspräsidium Gießen im No-Code-Modus umgesetzt. Und auch sonst arbeitet die FISBOX® extrem lösungsorientiert und geht darum auch mal ungewöhnliche Wege. Damit das Regierungspräsidium Kassel möglichst schnell an die benötigten Anwendungen kommt, hat das FISBOX®-Team die IT-Verantwortlichen



geschult. Diese können nun als erste Kunden Fachanwendungen in Eigenregie erstellen. Dafür stellt die HZD nicht nur die erforderliche Entwicklungsumgebung bereit, sondern unterstützt bei Bedarf auch bei der Umsetzung. Diese Option steht im Übrigen allen interessierten Kunden zur Verfügung.

#### Handfeste Vorteile für optimale Ergebnisse

Einer der größten Vorzüge der FISBOX® liegt in der Tatsache, dass sich der Source-Code - und somit die volle Kontrolle über das Produkt - in den Händen der HZD befindet. Produkterweiterungen lassen sich also ohne Umwege über Drittanbieter umsetzen. Darüber hinaus besitzt die FISBOX® Eigenschaften, die gezielt auf die öffentliche Verwaltung ausgerichtet sind. Unter ande-

rem dockt sie durch passgenaue Schnittstellen an Lösungen des Landes an - wie etwa das Dokumentenmanagementsystem DMS 4.0 oder die Antragsplattform HessenDANTE.

Und viele weitere Produktmerkmale liefern gute Gründe, sich für die FISBOX® zu entscheiden:

- BSI-konforme Sicherheitskonzepte
- Ausrichtung an der GSDVO und den GoBD des Bundesfinanzministeriums
- barrierefreier Zugang
- eigenes Entwicklungsteam und eigene Testumgebung
- Hosting im HZD-Rechenzentrum
- Hochverfügbarkeit durch Features wie HotStandBy oder Fast Recovery
- Revisionsicherheit u.a. durch lückenlose Protokollierung

- Mandantensicherheit durch klar voneinander getrennte Datenräume
- 100 % Kompatibilität mit dem Standardarbeitsplatz HessenPC
- individuelle Erweiterbarkeit mit einfacher Installation

### Neue Dimension der Datenaufbereitung

Eine für die Landesverwaltung besonders interessante Komponente wurde dem FISBOX®-Baukasten 2024 hinzugefügt: Über die GISBOX® lassen sich Daten mit räumlichem Bezug anschaulich visualisieren, was für die Arbeit der Bediensteten sehr aufschlussreich ist. Nach Eingabe der gewünschten Parameter öffnet sich mit einem einfachen Mausklick eine Webapplikation, die beispielsweise auf einer Landkarte die ausgewählten Daten anzeigt. Pilotprojekt für die GISBOX® ist NATUREG, ein besonders umfangreiches Fachinformationssystem, mit dem das Hessische Landesamt für Naturschutz, Umwelt und Geologie nun seine naturschutzrelevanten Daten verwaltet.

### Best-Practice Kommunal Data Hessen

Für das Innenministerium hat die HZD eine Lösung entwickelt, die wie alle FISBOX®-Fachanwendungen viel Potenzial zum Wachsen bietet. „Als Kommunalabteilung des Hessischen Ministeriums des Innern und für Heimatschutz nutzen wir die FISBOX® in Form der Kommunal Data Hessen zur Erhebung und Aufbereitung von Daten mit kommunalem Bezug“, erläutert Alexander Kremer aus dem Referat Kommunale Finanzen, Haushalt und Wirtschaft. „Die FISBOX® kommt in allen 442 hessischen Kommunen zum Einsatz und bietet uns damit eine direkte, auf unsere Bedürfnisse zugeschnittene Austauschplattform mit den hessischen Städten, Gemeinden und Landkreisen. Seit dem Start der Applikation in 2021 konnten wir die Kommunal Data Hessen in Zu-



**100%**  
Kompatibilität mit dem Standardarbeitsplatz des HessenPC

Mit der FISBOX® können Fachanwendungen - ganz nach dem No-Code-/Low-Code-Prinzip - auch in Eigenregie durch die Kunden selbst erstellt werden.

sammenarbeit mit der HZD immer weiter ausbauen. Dabei bietet die FISBOX® die nötige Flexibilität, um die unterschiedlichsten Themenfelder und Aufgaben zu integrieren.“

### Gute Aussichten für die kommenden Monate

Für 2025 hat sich das FISBOX®-Team in Sachen Weiterentwicklung eine Menge vorgenommen. Neben einem Fresh-up des Outfits - sprich: einer noch intuitiveren und ansprechenderen Benutzeroberfläche - stehen vor allem technische Neuerungen auf der Agenda. Dazu zählen insbesondere die Bereitstellung der FISBOX® als Webanwendung und die Migration in die Cloud. Und auch in Sachen KI wird sich bei der FISBOX® etwas tun. Konkret denkt man darüber nach, wie man mit Hilfe künstlicher Intelligenz die Einfuhr von Medizinprodukten rationalisieren kann.



**OPEN  
BY  
DEFAULT**

**Die DigitalService GmbH ist eine 100-prozentige Tochter des Bundes und konzipiert auf Bundesebene Lösungen zur Digitalisierung der Verwaltung. Bastian Quilitz verstärkt den Digitalisierungspartner der Verwaltung seit Ende 2024 als Chief Technology Officer. Im Interview mit INFORM erklärt er, warum für ihn und sein Team Open Source das Mittel der Wahl und Standardisierung der schnellere Weg zum Ziel ist.**

---

**BASTIAN QUILITZ,**  
Chief Technology Officer  
vom DigitalService,  
im Interview

**INFORM:** Herr Quilitz, DigitalService hat sich das Motto „Veränderung kommt von Machen“ auf die Fahnen geschrieben. Was hat es damit auf sich?

**Bastian Quilitz:** Bürgerinnen und Bürger, aber auch Verwaltungsmitarbeitende stoßen täglich an ihre Grenzen, wenn es um die Interaktion mit dem Staat geht. Deutschland braucht eine moderne Verwaltung, die den Anforderungen und Möglichkeiten des digitalen Zeitalters gerecht wird. Wir beim DigitalService sind der Digitalisierungspartner der Verwaltung. Unsere Aufgabe ist es, Lösungen für eine moderne und nutzerzentrierte Verwaltung zu entwickeln.

Wir kennen die Verwaltung und wissen, wie Digitalisierung geht. Aber nicht nur in der Theorie, sondern in der Praxis, denn unsere eigenen Software-Entwicklerinnen und -entwickler sind bei Projekten von Anfang an mit eingebunden. Die Aussage „Veränderung kommt von Machen“ bedeutet für uns deshalb ganz konkret, dass wir uns aktiv in die Umsetzung einbringen und gemeinsam mit unseren Kunden Schritt für Schritt auf eine digitale Verwaltung hinarbeiten. Die vielen kleinen Schritte, die wir entsprechend dem Prinzip der agilen Vorgehensweise gehen, ermöglichen es uns, kontinuierlich Feedback zu erhalten und zu erkennen, was sinnvoll ist oder vielleicht auch nochmal angepasst werden muss.

**INFORM:** Sie arbeiten bevorzugt mit Open Source. Wie gut funktioniert das in der Praxis?

**Bastian Quilitz:** Es ist inzwischen üblich, dass Softwareentwicklung in vielen Bereichen auf Open Source aufsetzt – beispielsweise bei Entwicklungsumgebungen, bei Bibliotheken oder

auch bei der Laufzeitumgebung, in denen die Anwendungen dann am Ende laufen. Das Arbeiten mit etablierten Open-Source-Komponenten hat den Vorteil, dass diese von unterschiedlichsten Unternehmen in vielfältigen Szenarien eingesetzt werden, dadurch in der Praxis bewährt sind und eine gute Stabilität mit sich bringen. Außerdem steht eine große Entwicklergemeinschaft dahinter, die Software kontinuierlich weiterentwickelt und ihre Arbeit meist gut dokumentiert. Das heißt für uns, dass wir auf wirklich leistungsfähige Komponenten aufsetzen können und das Rad nicht neu erfinden müssen. Außerdem besteht bei Open Source in Hinblick auf IT-Sicherheit und Datenschutz viel Transparenz.

**INFORM:** Ist es nicht so, dass man bei Open-Source-Produkten wenig Einfluss auf Sicherheitskriterien hat?

**Bastian Quilitz:** Es ist richtig, dass einzelne User konkrete Sicherheitskriterien nicht vorgeben können, sondern eine Abstimmung im jeweiligen Projekt notwendig ist. Oft gibt es aber bereits in der Entwicklergemeinschaft ein gutes Bewusstsein für das Thema Sicherheit und die Bereitschaft, Verbesserungen schnell mit aufzunehmen. Zudem sind vor allem die etablierten Open-Source-Projekte, die breit eingesetzt werden, in gewisser Weise einer natürlichen Härting unterworfen. Unter bestimmten Voraussetzungen bietet Open Source für uns tatsächlich eine Unterstützung bei der Umsetzung der hohen Anforderungen an IT-Sicherheit und Datenschutz. So lassen sich beispielsweise Sicherheitsmaßnahmen wie Code Reviews oder Abhängigkeitsanalysen zur Kontrolle der „Lieferkette“ einer Software gut nachvollziehen. Und auch ein Abgleich gegenüber bekannten Schwachstellen ist aufgrund der

offenen Struktur der Projekte besonders gut möglich. Zudem bietet die Offenheit der bereitgestellten Lösungen uns die Möglichkeit, individuelle Anpassungen vorzunehmen und Elemente wie Verschlüsselungsmechanismen oder maßgeschneiderte Berechtigungskonzepte einzubauen.

Worauf man allerdings ein besonderes Augenmerk legen muss, ist die Einbettung in einen gut strukturierten Softwareentwicklungsprozess, der unter anderem auf ein automatisches Test- und Patch-Management setzt. Nur so kann man einerseits die Qualität der Software sicherstellen und andererseits einen guten Überwachungsmechanismus etablieren, der beispielsweise anzeigt, wenn verwendete Komponenten von Sicherheitslücken betroffen sind. Diese regelmäßig laufenden Sicherheits-Checks erlauben uns, potenzielle Schwachstellen frühzeitig zu schließen und ein entsprechend hohes Sicherheitsniveau zu gewährleisten.

**INFORM:** In Zeiten knapper Kassen ist Wirtschaftlichkeit ein entscheidender Faktor. Sind alle Open-Source-Produkte kostenlos oder ist das nur Wunschdenken?

**Bastian Quilitz:** Open Source bedeutet nicht automatisch kostenlos. Für die Nutzung können Lizenzkosten, Kosten für Betrieb und Support oder Kosten für einen erweiterten Funktionsumfang anfallen – entweder durch den ursprünglichen Entwickler oder durch andere IT-Dienstleister. Es gibt aber kostenlose Bausteine, die man gut verwenden kann – zum Beispiel Bibliotheken, die als Open Source mit freien Lizenzen verfügbar sind – auch wenn teilweise große Firmen wie Microsoft, Google oder Meta dahinter stehen. Und natürlich fallen für die Arbeit, die wir leisten, Kosten an. Schließlich braucht es für jedes Vorhaben Entwicklerinnen und Entwickler, die aus den Komponenten passende Lösungen erstellen, sowie weitere Expertinnen und Experten, die das Digitalisierungsvorhaben begleiten.

**INFORM:** Nutzerorientierung ist bei der Softwareentwicklung das A und O. Wie schaffen Sie den Spagat zwischen Standardbausteinen und Kundenanforderungen?

**Bastian Quilitz:** Wie gut das funktioniert, hängt auch davon ab, auf welcher Ebene man Open Source einsetzt. Beim DigitalService handhaben wir es so, dass wir einzelne Komponenten nehmen und sie in unsere eigene Software integrieren. Wir suchen also nicht fertige Open-Source-Lösungen aus und stellen sie dann unseren Kunden zur Verfügung, sondern entwickeln gemeinsam mit ihnen eigene Lösungen, in die wir dann beispielsweise standardisierte Bibliotheken einbetten. Die vorgefertigten Bausteine sparen uns Zeit und ermöglichen es, unseren Fokus auf die wirklich wichtigen nutzerrelevanten Bereiche zu setzen – also die eigentliche Funktion, die Gestaltung der Frontends, die Anpassung von Logiken und Strukturen.

**INFORM:** Wie muss man sich bei Ihnen die Entwicklungsarbeit vorstellen? Machen Sie die komplett inhouse oder kaufen Sie auch Leistungen ein?

**Bastian Quilitz:** Das ist tatsächlich eine Besonderheit des DigitalService. Wir haben eigene interdisziplinäre Entwicklungsteams und bauen die Software zum Großteil selbst – als Lösungen für unsere Kunden. Das heißt, wir haben nicht nur Entwicklerinnen und Entwickler, sondern auch ein agiles Produktmanagement, Designerinnen und Designer und Leute für User-Research, die mit den Fachbereichen Interviews führen, um dann auf Basis der Ergebnisse passende Lösungen zu entwickeln. Und diese Teams arbeiten tatsächlich bei uns im Haus an Softwarelösungen für und mit unseren Kunden und immer mit Fokus auf die User. Deshalb setzen wir

## **BASTIAN QUILITZ – KURZ UND KNAPP**

**Mein Berufswunsch als Kind war ...** recht früh „irgendwas mit Computern“. Meinen ersten Computer bekam ich mit zwölf, und ich habe früh angefangen zu programmieren. Für mich war schnell klar, dass mir das Spaß macht. Da war es später naheliegend, diese Leidenschaft auch zum Beruf zu machen.

**An der Verwaltungsdigitalisierung reizt mich ...** die Chance, etwas grundlegend zu verbessern. Sie ist für mich der Schlüssel, um die öffentliche Verwaltung leistungsfähig und zukunftsfähig zu machen.

**Ein absolut unverzichtbares „Arbeitsgerät“ für mich ist ...** mein Mobiltelefon.

**Um mal auf ganz andere Gedanken zu kommen ...** verbringe ich gern Zeit mit meiner Familie in der Natur, beim Radfahren, Paddeln oder beim Camping.

**Ganz persönlich wünsche ich mir mehr Service bei ...** vielen, auch einfachen Themen. Ich wünsche mir, dass in Zukunft mehr und mehr Angebote der Verwaltung ganz einfach digital zugänglich sind – mit wenigen Klicks.

auf iterative, kurze Schritte, um den Erfolg der einzelnen Maßnahmen messbar zu machen. Dabei beschränken wir uns nicht nur darauf, die anfänglich definierten Anforderungen Punkt für Punkt umzusetzen, sondern begleiten, beraten und unterstützen den gesamten Entstehungsprozess.

**INFORM: Was ist eine typische Anwendung, die Sie nach diesem Prinzip realisiert haben?**

**Bastian Quilitz:** Für das Bundesfinanzministerium haben wir beispielsweise ein Produkt im Bereich Grundsteuer live gebracht. Als die Reform anstand, haben wir eine Weblösung gebaut, um die Bürgerinnen und Bürger durch den gesamten Antragsprozess zu führen – mit einer Größenordnung von circa einer Million Einreichungen zur Grundsteuer und einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von nur 15 bis 30 Minuten.

Außerdem optimieren wir gemeinsam mit dem Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend den Elterngeldrechner. Mit dem integrierten Planer können werdende Eltern ausprobieren, wie sich die verschiedenen Varianten des Elterngeldes für sie am sinnvollsten kombinieren lassen.

Zudem entwickeln wir für das Bundesministerium der Justiz das neue Rechtsinformationssystem, das Teil des Rechtsetzungskreislaufs ist.

**INFORM: Nachnutzbarkeit ist ein Thema, das sich durch die komplette Verwaltungsdigitalisierung zieht. In welche Richtung denken Sie, um zu möglichst universellen Standards zu kommen?**

**Bastian Quilitz:** Wir sind sowohl Nutzer als auch Entwickler von Standards. Open Source habe ich eingangs schon erwähnt. Da setzen wir einerseits Komponenten ein, die bereits verfügbar sind. Gleichzeitig stellen wir unsere Lösungen weitestgehend als Open Source zur Verfügung, und zwar bis hin zum Gesamtsystem mit Quelltext, Dokumentation, Methodik und Arbeits-



weisen. Nach dem Prinzip „Open by default“ – also Offenheit als Standard – teilen wir unsere Erkenntnisse und Erfahrungen. So machen wir die Nachvollziehbarkeit für andere Nutzende möglichst einfach und schaffen die Voraussetzung, dass unsere Angebote möglichst breit genutzt werden können.

**INFORM: An welchen Standards haben Sie maßgeblich mitgearbeitet?**

**Bastian Quilitz:** Gemeinsam mit dem Bundesministerium des Innern und für Heimat arbeiten wir an der Weiterentwicklung des Servicestandards, der Qualitätsprinzipien für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen festlegt. Dabei haben wir kürzlich mit einem breit aufgestellten Konsortium aus Verwaltung, Wirtschaft und Zivilgesellschaft einen Normierungsprozess abgeschlossen. Erstmals wurden dabei konkrete Anforderungen für die Entwicklung und den Betrieb von Online-Diensten und Portalen definiert. Den Servicestandard wenden wir als Digital-Service auch konsequent in unseren Projekten an und veröffentlichen Selbstaudits über die Erfüllung des Servicestandards auf unserer Webseite.

Neben nutzerfreundlichen Angeboten braucht es auch die richtigen rechtlichen Grundlagen, die das möglich machen. Mit dem BMI entwickeln wir daher auch den Digitalcheck. Ziel ist es, Verwaltungsmitarbeitenden Instrumente an die Hand zu geben, die sie unterstützen, digital und praktisch gut umsetzbare Regelungen zu erarbeiten. Ein Bestandteil dieses Instrumentenkastens sind fünf Prinzipien, um digitaltaugliche Regelungen zu erarbeiten. Das erste Prinzip lautet beispielsweise „Digitale Kommunikation sicherstellen“, das dritte „Datenschutz und Informationssicherheit gewährleisten“. Wenn Ministerien zusätzliche Begleitung brauchen, dann unterstützen wir die Fachreferate auch mit interdisziplinären Teams, die Regelungen fit für die Anforderungen der Digitalisierung machen. Außerdem arbeiten wir aktiv an technischen Standards mit, beispielsweise an LegalDocML, das als Datenstandard für das neue Rechtsinformationssystem eingesetzt wird.

**INFORM: Was muss noch getan werden, damit das digitale Portfolio für Behörden komplett ist? Oder anders gefragt: Wie sieht für Sie die perfekte digitale Verwaltung aus?**

**Bastian Quilitz:** Die perfekte digitale Verwaltung? Einfach und zugänglich – das ist, glaube ich, die ganz kurze Antwort auf diese große Frage. Dass Angebote der Verwaltung in Zukunft den Bürgerinnen und Bürger mit wenigen Klicks zugänglich sind und einfach genutzt werden können. Bis das erreicht ist, gibt es tatsächlich noch viel Arbeit, die nur gemeinsam, als Team mit allen Akteuren aus Verwaltung und der IT, zu schaffen ist.

**INFORM: Wir danken Ihnen für das Gespräch.**

# LOW CODE - LOW EFFORT?

Low-Code-Plattformen

Softwareentwicklung nach dem Low-Code-Prinzip kommt in der HZD schon seit etlichen Jahren zum Einsatz, wie beispielsweise bei der FISBOX®. Dennoch gibt es nicht die eine Low-Code-Plattform, die für alle Fachverfahren gleichermaßen geeignet ist. Je nach Anforderungsprofil muss die HZD verschiedene Ansätze verfolgen, um möglichst effiziente Softwarelösungen für ihre Kunden zu entwickeln.





**+**  
**SCHNELLERE  
ENTWICKLUNG  
DURCH  
VORGEFERTIGTE  
MODULE**

**B**eschäftigt man sich mit Softwareentwicklung, kommt man kaum am Thema Low-Code vorbei. Der Ansatz klingt verheißungsvoll und wie ein Allheilmittel für komplexe IT-Anforderungen, die ansonsten nur mit viel Aufwand und Know-how umsetzbar sind: Mit nur wenig Programmierkenntnissen und nach dem Baukastenprinzip mit fertigen Komponenten ganze Anwendungen zusammenstellen – im Idealfall sogar, ohne eigenen Source-Code hinzuzufügen. Allerdings sind gerade in der Verwaltung die Anforderungen zum Teil sehr komplex, sodass dieser Weg gut durchdacht sein will.

#### **Die Prinzipien Low-Code und No-Code**

Grundsätzlich zielen sowohl der Low-Code- als auch der No-Code-Ansatz darauf ab, die individuelle Softwareentwicklung zu vereinfachen und zu beschleunigen und damit kostengünstiger zu gestalten. Bei diesem Prinzip sind durch Abstraktion weniger Programmierkenntnisse notwendig, um Software zu entwickeln. Auf Low-Code- sowie No-Code-Plattformen entwickelt man viel eher auf visueller Ebene mit Hilfe einer benutzerfreundlichen Oberfläche, statt klassisch und textbasiert Code zu schreiben. Die Plattformen liefern dafür vorgefertigte Komponenten, die bei der Erstellung von Software helfen.



#### **SOFTWARE**

- Individualentwicklung
- Low-Code
- Standardsoftware



**+  
EINFACHE  
ANWENDUNGEN  
MIT BEGRENZTEN  
ANPASSUNGEN**

**+  
SCHNELLE  
DIGITALISIERUNG  
INTERNER  
PROZESSE**

Beim No-Code-Prinzip ist sogar keinerlei Source-Code mehr notwendig. Das Erstellen einer Anwendung ist allein über die Benutzeroberfläche per Drag-and-Drop-Prinzip möglich. In der Praxis ist dieses Vorgehen aber eher selten anwendbar, da es sich nur für sehr einfache Einsatzgebiete eignet. Viel eher kommt die Low-Code-Entwicklung zum Tragen, die durch individuellen Code entsprechend „customized“, also angepasst, werden kann. Dies ermöglicht, noch flexibler auf Anforderungen zu reagieren.

Das Schreiben von textbasiertem Code entspreche der Realität viel eher, so Matthias Guckler von der HZD-Anwendungsentwicklung: „Bei der Entwicklung von Software kommen wir in der Regel nicht umhin, eigenen Code hinzuzufügen, auch wenn wir mit vorgefertigten Bausteinen arbeiten. Die Anforderungen sind meist so komplex, dass wir auf die Bedarfe unserer Kunden mit individuellen Anpassungen reagieren müssen.“ Obwohl es Low-Code-Plattformen leichter, schneller und damit kostengünstiger machen, Software zu erstellen, hieße das im Umkehrschluss

aber nicht, dass diese auch einfach zu bedienen sind. „Das ist ein Trugschluss“, so Guckler. „Die Bedienung solcher Plattformen ist sehr komplex und erfordert viel Know-how und eine steile Lernkurve. Hierfür benötigen wir also auch weiterhin Software-Spezialistinnen und -Spezialisten.“

### **Prozess- versus entwicklungsorientiert**

Dabei ist Low-Code-Plattform nicht gleich Low-Code-Plattform. Es gibt verschiedene Ausprägungen, von denen zwei für die Verwaltungs-IT besonders interessant sind: vorgangsorientierte Low-Code-Plattformen und entwicklungsorientierte Plattformen. Wie der Name schon vermuten lässt, zeichnen sich die vorgangsorientierten Low-Code-Plattformen hauptsächlich durch ausgeprägte Funktionalitäten im Bereich Prozessmanagement aus. Für eigene Fachanwendungen sind sie allerdings weniger gut geeignet.

Hierfür greift man besser auf eine entwicklungsorientierte Plattform zurück, die noch mehr Freiheiten bietet, wie zum Beispiel eigene Datenbanken, eigene Benutzeroberflächen oder Schnittstellen zu anderen Systemen.

### **Lösungen für die Verwaltung**

Auch der Bund hat das Potenzial von Low-Code-Anwendungen erkannt und sich auf die Suche nach geeigneten Anbietern entsprechender Plattformen für die Verwaltungs-IT begeben. Über eine bundesweite Ausschreibung wurden sowohl passende Anbieter für prozessorientierte Low-Code-Plattformen wie auch für entwicklungsorientierte Plattformen gesucht. Bei der ersten Ausschreibung für prozessorientierte Plattformen wurden Produkte von vier Anbietern ausgewählt, darunter ServiceNow, das zur Automation von Geschäfts- und IT-Prozessen eingesetzt wird. Durch vorgefertigte und ausgereifte Module eignet sich ServiceNow besonders gut für das IT-Service-Management sowie für das Assetmanagement.

Für die Erstellung von Fachanwendungen oder komplexeren Eigenentwicklungen sind entwicklungsorientierte Plattformen hingegen die bessere Wahl. Bei der Suche nach geeigneten Anbietern gab es mit OutSystems nur einen Gewinner. Von dieser Ausschreibung profitieren auch die Bundesländer. So ist auch die HZD über die Hessische Staatskanzlei bezugsberechtigt und kann die Services der Low-Code-Plattformen ebenfalls nutzen. Denn gerade für öffentliche IT-Dienstleister wie die HZD ist diese Art von Plattfor-



Das Marktforschungsunternehmen Gartner beobachtet eine rasch steigende Nachfrage an Low-Code-/No-Code-Plattformen. Laut einer Studie werden bis 2025 rund 70 Prozent der von Unternehmen entwickelten neuen Anwendungen auf Low-Code- oder No-Code-Technologien basieren. Zum Vergleich: Im Jahr 2020 waren es noch weniger als 25 Prozent. Gerade für Geschäftsprozesse seien die Tools interessant, da mit Hilfe dieser Technologien auch außerhalb von IT-Abteilungen Anwendungen zusammengestellt und integriert werden können.

„Es gibt nicht DIE eine Plattform. Je nach Einsatzgebiet, individuellen Anforderungen und Budget schauen wir, welche Vorgehensweise sich für die Softwareentwicklung am besten eignet und gleichzeitig für unsere Kunden am wirtschaftlichsten ist.“

men sehr interessant. Als Full-Service-Provider der Landesverwaltung muss die HZD in der Lage sein, alle Anforderungen ihrer Kunden abzudecken – vom IT-Servicemanagement und weiteren Self-Service-Prozessen bis hin zu komplexen Fachanwendungen aller Ressorts.

Unterschiedliche Plattformen für unterschiedliche Einsatzgebiete versprechen hierfür viel Potenzial. ServiceNow als vorgangorientierte Plattform wird von der HZD aktuell schon für das IT-Servicemanagement (ITSM) und das Assetmanagement zum Einsatz gebracht. Hier kann die HZD von vorgefertigten Komponenten profitieren, muss diese allerdings an die individuellen Bedarfe ihres ITSM anpassen. Die Potenziale und Grenzen einer entwicklungsorientierten Low-Code-Plattform hat das Team von Matthias Guckler in einem eigenen Proof-of-Concept geprüft und Entscheidungskriterien entwickelt, die bei der Wahl der richtigen Low-Code-Plattform helfen können. Sie definieren, für welche Anforderungen welcher Lösungsansatz am besten geeignet ist.

Trotz ihrer flexiblen Anpassungsmöglichkeiten sind Low-Code-Plattformen nicht die Antwort auf alle Entwicklungsfragen, betont Matthias Guckler: „Es gibt nicht DIE eine Plattform, die perfekt für alle Anwendungsfälle passt. Je nach Einsatzgebiet, individuellen Anforderungen und Budget schauen wir, welche Vorgehensweise sich für die Softwareentwicklung am besten eignet und gleichzeitig für unsere Kunden am wirtschaftlichsten ist. Hier können wir auf einen Pool von vier verschiedenen Entwicklungslösungen zurückgreifen, um passgenaue Anwendungen zu liefern – von der komplexen Eigenentwicklung über vorgangs- und entwicklungsorientierte Low-Code-Komponenten bis hin zu den etablierten Anwendungsbausteinen der HZD-eigenen FISBOX®, die ebenfalls dem Low-Code-Prinzip folgt.“

### **Weniger Code, weniger Personal?**

Doch was verändert sich durch eine Softwareentwicklung, die auf fertige Komponenten zurückgreifen und mit nur wenig Code relativ schnell Lösungen bereitstellen kann? Braucht es dann überhaupt noch IT-Dienstleister wie die HZD mit eigenen Entwicklungsteams? Tatsächlich ergeben sich neue Rollenkonzepte: die „Citizen Developers“. Diese Personen sind zwar keine ausgebildeten Softwareentwicklerinnen und -entwickler, können aber mit ihrer Expertise und dank der vereinfachten Bedienbarkeit von Low-Code-Plattformen beim Erstellen von Software mitwirken. Sie stehen also zwischen den professionellen Entwicklungsteams und den fachlichen Usern.

Dennoch müsse man sich von der Vorstellung verabschieden, dass man beim Einsatz von Low-Code-Lösungen keinen IT-Dienstleister mehr benötigt, stellt Matthias Guckler klar: „Ohne erfahrene Entwicklerinnen und Entwickler werden wir auch künftig keine Fachanwendungen für die Verwaltung bereitstellen können – selbst mit der besten Low-Code-Plattform nicht. Ein gutes Beispiel dafür ist aktuell der Einsatz von ServiceNow für das IT-Servicemanagement sowie das Assetmanagement der HZD. Obwohl wir hier auf vorgefertigte Lösungsbausteine setzen, die speziell für diese Anwendungsgebiete bereitgestellt werden, ist damit die Arbeit bei Weitem nicht getan.“ (siehe ab Seite 37)

Die Potenziale von Low-Code sind groß, genauso wie die Einsatzgebiete. Dennoch kann dieses Prinzip nur an der Seite von weiteren Ansätzen der Softwareentwicklung funktionieren, um auf die komplexen Anforderungen von Verwaltungs-IT zu reagieren und um im Sinne der HZD-Kunden immer den effizientesten Weg zu gehen, wenn es um den Einsatz von Zeit, Kosten und Personal geht.



# EIN BOOSTER FÜR WORK- FLOWS

Einführung von ServiceNow



## SOFTWARE

- Individualentwicklung
- Low-Code
- Standardsoftware

Mit der Einführung von ServiceNow für das IT-Servicemanagement sowie das Assetmanagement kommt in der HZD eine Low-Code-Lösung zum Einsatz, die durch ihre Skalierbarkeit und Flexibilität das **Potenzial besitzt, künftig auch weitere digitale Serviceprozesse abzubilden.**

---

Die Einführung von ServiceNow in den Bereichen IT-Servicemanagement und Assetmanagement markiert eine wichtige Wegstrecke bei der Digitalisierung von Verwaltungsprozessen. Nachdem jahrelang maßgeschneiderte Lösungen von BMC Remedy das IT-Servicemanagement und das Assetmanagement der HZD prägten, sollte zunächst Chervell für eine Ablösung sorgen. Allerdings führte dessen überraschende Produktabkündigung dazu, dass neue Wege eingeschlagen werden mussten. Die Wahl fiel auf eine der bekanntesten Low-Code-Plattformen der Branche: ServiceNow. Doch welche Veränderungen bringt der Umstieg mit sich? Wie können beide Aufgabenbereiche dadurch zusammenwachsen? Und welche Entwicklungsszenarien sind darüber hinaus noch denkbar?

### ITSM und Assetmanagement

Um besser verstehen zu können, welche Verzahnungen zwischen ITSM und Assetmanagement per se bestehen, lohnt sich ein kurzer Blick auf die beiden zentralen Begriffe: Das IT-Servicemanagement (ITSM) beschreibt, wie IT-Teams zentrale Dienstleistungen effizient bereitstellen und die IT-Betriebsabläufe reibungslos gestalten. Es geht nicht nur um klassischen IT-Support, sondern auch um die Planung, Bereitstellung, Verwaltung und kontinuierliche Verbesserung von IT-Services sowohl auf operativer als auch auf strategischer Ebene. Das IT-Assetmanagement hingegen konzentriert sich auf die Verwaltung und Dokumentation von IT-Geräten und anderen Vermögenswerten über deren gesamten Lebenszyklus sowie auf die Anlageninventur. Von der Beschaffung über die Nutzung und Wartung bis hin zur sicheren Entsorgung wird jedes Asset

kontrolliert. Dies umfasst nicht nur physische Ressourcen wie Laptops und Server, sondern auch Software-Daten. Eine kontinuierliche Erfassung und ihre Historisierung bilden zusammen mit der Inventur die Basis für das IT-Assetmanagement. Es ist damit ein wichtiger Teil der ITSM-Prozesse und unterstützt unter anderem bei der Optimierung von Servicequalität, Kostenkontrolle und Compliance.

### Suche nach einer neuen Lösung

Obwohl beide Bereiche bisher das gleiche Produkt nutzten, gab es nur wenige Berührungspunkte. Da das alte Produkt zudem nicht mehr den modernen Anforderungen entsprach, begann die HZD mit umfangreichen Entwicklungen auf einer Nachfolgeplattform. Diese wurde jedoch überraschend vom Hersteller abgekündigt, sodass die HZD innerhalb kürzester Zeit nach einer neuen Lösung für beide Einsatzbereiche suchen musste. Hierbei lag der Fokus darauf, Synergien wie etwa einen gemeinsamen Betrieb und eine übergreifende Datennutzung zwischen den Prozessen herzustellen. Eine Eigenentwicklung kam nicht in Frage - zu langwierig und damit kostenintensiv wäre dieser Weg gewesen. Es musste eine Lösung her, die sowohl das ITSM als auch das Assetmanagement abdecken konnte. Zudem sollte es eine No-Code-/Low-Code-Lösung sein, um aufwendige Programmierung zu vermeiden und damit eine schnelle Einführung sicherzustellen. Darüber hinaus sollte sich die Lösung perspektivisch auch noch für Individualentwicklungen eignen. Nach einem intensiven Proof of Concept (PoC) fiel die Entscheidung auf ServiceNow, eine der führenden Low-Code-Plattformen auf dem Markt.

**250.000**

über ITSM gemanagte  
Tickets in 2024



**30.000**

über ITSM gemanagte  
Changes in 2024

Die HZD verwaltet über ihr Assetmanagement rund 300.000 Komponenten (E-Bestand) und rund 210.000 Assets (Anlageninventur) im gesamten Land.

## **Modulares System mit Synergieeffekten**

„ServiceNow ist eine durchdachte Plattform, die auf einem modularen Ansatz basiert“, erklärt Daria Burghause, HZD-Produktmanagerin im Verfahren Assetmanagement. „Dank dieser Struktur können wir das ITSM und das Assetmanagement nun auf einer gemeinsamen Plattform betreiben und auf gemeinsame Datenstrukturen zugreifen, was nicht nur die Wartung vereinfacht, sondern auch eine bessere Skalierbarkeit und Flexibilität ermöglicht. Außerdem muss Fachwissen nicht doppelt aufgebaut werden“. Ein weiterer Pluspunkt ist der finanzielle Vorteil, da beschaffte User-Lizenzen in verschiedenen Modulen genutzt werden können und der Betrieb durch die vereinfachte Integration kostengünstiger ist. Auch für die Kunden der HZD wird der Wechsel spürbar werden: Sie können sich auf noch mehr Benutzerfreundlichkeit freuen, mit der sich ihre Arbeit effizienter gestalten lässt.

Die Low-Code-Plattform bringe aber noch eine Reihe weiterer Vorteile mit sich, wie ITSM-Projektleiter Thorsten Beug erläutert: „Wir nutzen eine Menge Features ‚out of the box‘. Da, wo wir vorher umfassende Entwicklungen gebraucht haben, um unsere Anforderungen umzusetzen, sind sie bei ServiceNow teilweise bereits standardmäßig vorhanden und müssen von uns nur noch entsprechend konfiguriert, also eingestellt werden. Das ist ein ganz großer Pluspunkt: Je weniger wir die Anwendung anpassen müssen, desto mehr bewegen wir uns am Standard. Und je näher wir am Standard sind, desto weniger Aufwand haben wir mit der Wartung sowie beim Einspielen künftiger Releases.“ Ein großer Vorteil

für die HZD, da der Aufwand minimal bleibt und das System schnell eingeführt werden kann.

Der Verzicht auf aufwendiges Customizing bringt aber noch einen ganz anderen Vorteil mit sich, wie Digitalisierungsberater Christian Berthold aus dem Assetmanagement-Team erklärt: „Wir müssen sorgfältig prüfen, welche Anpassungen wirklich erforderlich sind, und in welchen Bereichen wir auf bewährte Best Practices zurückgreifen können, die bereits durch Erfahrungen aus vielen Projekten im System verankert sind. Die Einführung eines neuen Systems bietet immer auch die Chance, die eigenen Prozesse zu überdenken und gezielt zu verbessern. ServiceNow hat bereits eine Vielzahl bewährter digitaler Prozesse. Der Schlüssel liegt darin, das Beste daraus zu übernehmen und mit bewährten bestehenden Abläufen zu kombinieren.“

### **ServiceNow als Gamechanger?**

Für die HZD war es entscheidend, eine Lösung zu finden, die nicht nur den aktuellen Anforderungen gerecht wird, sondern auch skalierbar und zukunftssicher ist. „ServiceNow ist nicht nur eine Antwort für die heutigen Herausforderungen, sondern eine vielseitige Plattform, die bereits ein breites Spektrum an Möglichkeiten bietet und gleichzeitig genügend Spielraum für zukünftige Weiterentwicklungen lässt“, erklärt Christian Berthold. „Durch den Einsatz von ServiceNow lassen sich neue Technologien und Lösungen deutlich einfacher, schneller und effizienter integrieren. Die Plattform bringt bereits eine Vielzahl bewährter Konzepte mit, wodurch der Anpassungsaufwand für die HZD erheblich reduziert wird. Gleichzeitig stellt ServiceNow eine zukunfts-

fähige Basis bereit, die auch langfristig flexible Lösungen für kommende Herausforderungen ermöglicht. Viele Aspekte, die wir derzeit nur am Rande betrachten, sind in ServiceNow oft schon durchdacht und unmittelbar einsatzbereit.“

Die Entwicklung ist auf Kurs: Nach Workshops mit Kunden und dem Feedback aus den ersten Testphasen ist die Umsetzung bereits im Gange. Bis Ende 2025 sollen die wichtigsten Elemente von ServiceNow für das ITSM und das Assetmanagement übernommen sein. Die Einführung in der Oberfinanzdirektion und der Abteilung A in der HZD ist bereits für Mitte des Jahres geplant. Damit endet die Arbeit für die HZD jedoch noch nicht, wie Thorsten Beug deutlich macht. „Danach geht es weiter. Wir wollen die Plattform auch über die HZD hinaus in der Landesverwaltung zur Verfügung stellen. Die Möglichkeiten der gemeinsamen Plattformnutzung sind groß und bieten viele Chancen. Aus diesem Grund haben wir viel Aufwand betrieben, die ServiceNow-Plattform zukunftssicher aufzubauen, und sehen das auch weiterhin als höchste Priorität.“ Daher hat die HZD ein Kompetenzzentrum ins Leben gerufen, das den Einsatz von ServiceNow über die beiden Anwendungsbereiche hinaus prüft und potenziellen neuen Usern beratend zur Seite stehen wird. So könnten künftig auch andere Anwendungen von der Flexibilität und Skalierbarkeit der Low-Code-Plattform profitieren.

# BEQUEM IN DIE DIGITALE WELT

Software aus der Cloud

Ortsunabhängiger Zugriff, Skalierbarkeit und automatische Updates sind drei schlagkräftige Argumente, die für die Bereitstellung von Programmen und Anwendungen in der Cloud sprechen. Bei allem Komfort ist aber auch Kontrolle gefragt.

---





## SOFTWARE

- Individualentwicklung
- Low-Code
- Standardsoftware

Im Digitalisierungsprozess, der sich durch alle Bereiche unseres Lebens zieht, hat sich das Konzept der Software as a Service (SaaS) als ein wichtiger Treiber erwiesen. SaaS ermöglicht den Providern von digitalen Services jeglicher Art, ihre Angebote schnell, kosteneffizient und flexibel anzubieten. Um genau diese Vorteile zu nutzen, haben sich im Umfeld der Verwaltungs-IT schon seit geraumer Zeit neue Kooperationsformen etabliert. Eine von ihnen ist die Deutsche Verwaltungscloud (DVC), die als Marktplatz für Produkte dient, die speziell für Ministerien, Behörden und andere öffentliche Einrichtungen entwickelt wurden.

### Grundprinzip „gemeinsame Nutzung“

Durch die gezielte Nachnutzung von Digitalisierungsbausteinen ergibt sich für die Akteure der Verwaltung eine ganze Reihe von Benefits: Zum einen stehen für gleiche oder ähnliche Aufgabenstellungen Produkte zur Verfügung, die ohne langen Vorlauf produktiv gehen können. Zum anderen zählt die Tatsache, dass durch die breite Nutzung bereits existierender Lösungen weniger Spielarten zum Einsatz kommen, auf das Konto „Standardisierung“ ein. Und auch der finanzielle Aspekt spricht für den Einkauf von fertiger Software: Je mehr Interessenten sie nutzen, desto niedriger werden in der Regel die anteiligen Kosten.

Aktuell stehen 27 Software-as-Service-Angebote im Cloud Service Portal der Deutschen Verwaltungscloud (DVC) zur Verfügung. In 2025 sollen von der HZD fünf Services, vier Fachverfahren und vier Produkte implementiert werden.

#### **Anwenderfreundlichkeit als Bonus**

Die cloudbasierte Bereitstellung von Software erübrigt die Einrichtung lokaler Anwendungen, die mit einigem Aufwand aufgesetzt und gepflegt werden müssen. Die Programme sind immer auf dem neuesten Stand; nach Updates oder Patches steht die aktuelle Version ohne Aufspielen auf die Arbeitsrechner direkt zur Verfügung. Außerdem sind die Produkte flexibel skalierbar und können neuen Usern schnell und bedarfsgerecht zur Verfügung gestellt werden – was gerade bei Projekten, die von einem großen Team nach agiler Vorgehensweise umgesetzt werden sollen, ein echter Pluspunkt ist. Da die Mitarbeitenden ortsunabhängig auf die Angebote zugreifen können, ist auch eine Kooperation mit Teammitgliedern außerhalb der eigenen Dienststelle problemlos möglich.

#### **Umsicht als Erfolgsgarant**

So attraktiv das Gesamtpaket Cloud-Services auch sein mag – bei kommerziellen Produkten ist besonders im Verwaltungsbereich ein kritischer Blick gefragt. Neuralgische Punkte sind IT-Sicherheit und Datenschutz, die bei den Anbietern je nach Firmensitz unterschiedlich gehandhabt werden. Provider aus den USA beispielsweise unterliegen dem amerikanischen Cloud Act, der staatlichen Behörden Zugriff auf gespeicherte Daten erlaubt. Diese Handhabung steht jedoch im Widerspruch zu der auch in Deutschland geltenden Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der EU, die strenge Regeln für den Schutz personenbezogener Daten vorgibt.

#### **Cloud-Service by HZD**

Beim Einsatz von Produkten aus dem freien Markt wägt die HZD sorgfältig ab, welche davon für die hessische Landesverwaltung in Frage kommen. Ein zentrales Kriterium ist – neben der Konformität mit gesetzlichen Vorgaben wie beispielsweise der DSGVO – der Umgang der jeweiligen Anbieter von SaaS-Lösungen mit Sicherheitsvorfällen. Da die Verwaltung mit vielen sensiblen Daten arbeitet, muss sichergestellt sein, dass die vorgesehenen Maßnahmen den hohen Anforderungen an die IT-Sicherheit auch wirklich genügen.

Keine Sorgen über mangelhafte Sicherheitsstandards müssen sich Kunden bei Verfahren machen, die von der HZD über die VerwaltungsCloud Hessen (VCH) bereitgestellt werden. Diese erfüllen nämlich ausnahmslos die strengen Kriterien von Institutionen wie dem BSI.

#### **Multi-Cloud für optimale Verfügbarkeit und Lastverteilung**

Im Rahmen ihres Programms Cloud-Transformation realisiert die HZD die VCH mit einem Angebotsmix aus verschiedenen Cloud-Modellen (Private, Public und Community). Dieser Multi-Cloud-Ansatz erlaubt perspektivisch die optimale Verteilung von Services und Fachverfahren über die verschiedenen Cloud-Lösungen.



# EIN TOOL MIT UNGEAHNTEN QUALITÄTEN

MIS Management-Informationssystem

**Manchmal bergen Vorhaben in eigener Sache ein universelles Potenzial, das man zu Beginn der Arbeit noch gar nicht im Blick hatte.**



## SOFTWARE

- Individualentwicklung
- Low-Code
- Standardsoftware

**M**it laufendem Projektfortschritt hat sich gezeigt, dass ein von der HZD aufgesetztes Informationssystem zur übersichtlichen Abbildung ihrer vielen Vorhaben noch viel mehr leisten kann als ursprünglich angedacht. Durch zahlreiche Erweiterungen wurde das Managementinformationssystem MIS der HZD von einem reinen Informationssystem zu einem leistungsfähigen Multiprojektmanagement-Tool weiterentwickelt, mit dem sich verschiedenste Abläufe und Prozesse kontrollieren und steuern lassen.

### Von der Not zur Tugend

Der Entschluss zur Entwicklung eines eigenen Produkts resultierte schlichtweg aus dem Mangel an passenden Angeboten. Ein so leistungsfähiges Werkzeug, wie die HZD es einerseits

zur Übersicht und Auswertung der zahlreichen Vorhaben und andererseits zur Steuerung der Projekte und Programme brauchte, war auf dem Markt nicht zu bekommen. Darum machte sich ein Entwicklerteam ans Werk, um die umfangreiche Anforderungspalette eines zentralen Projektmanagements Schritt für Schritt umzusetzen.

Dank der agilen Vorgehensweise stand in kurzer Zeit ein mit den wichtigsten Features ausgestattetes Werkzeug zur Verfügung. Durch die sukzessive Weiterentwicklung und die zahlreichen dabei gewonnenen Erkenntnisse ist MIS zu einem anwenderfokussierten und praxisorientierten Tool herangewachsen, das eine zentrale Säule des Projektmanagements der HZD bildet. Mit ihm werden die Daten sämtlicher Projekte, Programme und Verfahren für die hessische Landesverwaltung zentral erfasst, gepflegt und konsolidiert.

Im MIS wurden  
seit 2014 über 650  
Vorhaben erfasst.  
Insgesamt 335  
Projektanträge  
konnten mit Hilfe  
des Systems  
erfolgreich in Pro-  
jekte überführt  
werden. Aktuell  
werden über 260  
Vorhaben im  
MIS verwaltet.

### **Breit gedacht für optimale Effizienz**

Für Akteure wie die HZD, die ein großes Spektrum an Vorhaben im Auge behalten müssen, bietet MIS eine ganze Reihe von handfesten Vorteilen. Statt mit Individuallösungen, wie sie vor der Einführung der Anwendung je nach Anforderungsprofil zum Einsatz kamen, werden jetzt alle Vorhaben nach demselben Prinzip abgewickelt. Klar strukturierte Workflows sorgen für einheitliche Arbeitsabläufe in den verschiedenen Projektphasen – wie beispielsweise beim Antragsprozess oder dem Risikomanagement. Diese Standardisierung schafft eine echte Arbeitserleichterung, da beim Wechsel von einem Vorhaben in ein anderes nicht immer wieder umgedacht werden muss.

Ein weiteres großes Plus ist die Tatsache, dass MIS ein hohes Maß an Transparenz auf allen Ebenen bietet. Eine breite Palette an Funktionen erlaubt nicht nur die passgenaue Erfassung und Analyse aller relevanten Daten. Je nach Zweck und Interesse können die hinterlegten Informationen auch ganz nach Bedarf verarbeitet werden. So lassen sich Arbeitsunterlagen wie Berichte, Listen oder Grafiken in beliebiger Detailtiefe generieren – egal, ob zur Steuerung durch Vorhabensleitungen oder für strategische Entscheidungen des Managements.

Und auch sonst überzeugt MIS durch seine durchdachten Features. Als webbasierte Anwendung ermöglicht das Tool einen dezentralen Zugriff, sodass es auch von externen Projektpartnern genutzt werden kann. MIS ist mandantenfähig, wodurch es eine Zusammenarbeit mit den Dienststellen aus allen hessischen Ressorts ermöglicht. Durch

eine zugrunde liegende Rechtesteuerung werden Zugriffe und Berechtigungen klar geregelt, was eine unerlaubte Einsichtnahme verhindert.

### **Bereit für neue Anwendungen**

Wie interessant die HZD-Eigenentwicklung auch für die Kunden aus der Landesverwaltung sein kann, hat sich schon bald gezeigt. Mit MIS als Integrationsplattform lassen sich weitere Anwendungen auch bei ganz andersartigem Hintergrund mit einem überschaubaren Aufwand programmieren. Hier kann der Vorteil der „Wiedererkennung“ sinnvoll genutzt werden, indem Elemente der MIS-Programmierung für Entwicklungen mit unterschiedlichem Bezug eingesetzt werden. Zudem profitieren die neuen Anwendungen von den Erfahrungen aus der originären Programmierung des Administrationsbereiches, des Dashboards oder der Berechtigungsstruktur. Diese lassen sich verhältnismäßig schnell und einfach an den individuellen Kundenbedarf anpassen.

Als ersten „Spin-off“ hat die HZD für das hessische Innenministerium auf der MIS-Plattform das Monitoring für das Digitale Lagebild-KRITIS aufgesetzt, das als Tool zur Steuerung von Maßnahmen in Krisensituationen dient. Das Digitalministerium nutzt MIS für sein Strategisches Digitalisierungscontrolling Hessen (SDC), mit dem alle Digitalisierungsmaßnahmen des Landes verwaltet werden. Neuester Zugang in der Liste der Kundenanwendungen ist das Startchancen-Programm des Bildungsministeriums, bei dem MIS die effiziente Abwicklung von Fördermittelanträgen unterstützt.

# ALLES ANDERE ALS CONVE- NIENCE

IT-Lösungen vom  
Markt

**Warum etablierte  
Produkte kommer-  
zieller Anbieter  
manchmal die  
bessere Wahl sind,  
nach dem Kauf  
aber trotzdem  
noch Arbeit nötig  
ist.**



## SOFTWARE

- Individualentwicklung
- Low-Code
- Standardsoftware

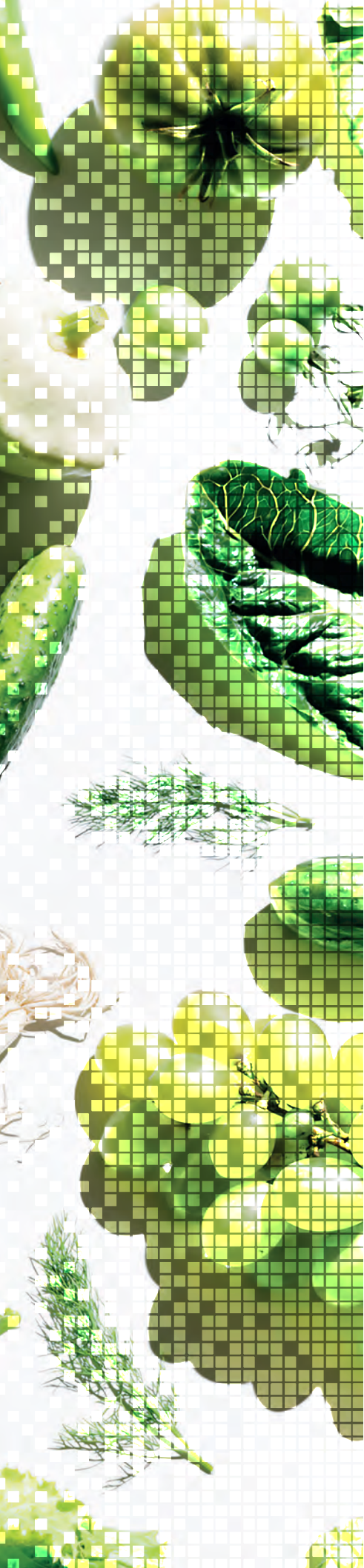


**145**

INTERNETAUFTRITTE  
mit der Portal-  
Lösung HessenWeb

**28.000**

aktive  
SHAREPOINT-  
Nutzende



**D**ie öffentliche Verwaltung steht vor der Herausforderung, digitale Prozesse effizient, sicher und wirtschaftlich umzusetzen. Um diesen Handlungsgrundsätzen gerecht zu werden, kommt man bei etlichen Verwaltungsprozessen nicht umher, Standardlösungen vom Markt zu nutzen, statt aufwendige Eigenentwicklungen zu realisieren. Warum diese Option oft mehr Sinn ergibt und für welche Bereiche sie sich besonders eignet, zeigen ausgesuchte Beispiele der HZD.

#### **Schnell verfügbar**

Ein wesentlicher Bonus und oft der ausschlaggebende Punkt ist die Kosteneffizienz. Standardlösungen sind in vielen Fällen deutlich günstiger als individuelle Softwareentwicklungen, da Anschaffung, Wartung und Weiterentwicklung durch den jeweiligen Anbieter erfolgen. Außerdem sind diese Lösungen sofort einsatzbereit, sodass lange Entwicklungszeiten entfallen und digitale Verwaltungsdienste schneller zur Verfügung stehen. Gerade in Bereichen wie Finanzbuchhaltung, Dokumentenmanagement oder Personalverwaltung sind etablierte Marktprodukte daher eher die Regel als die Ausnahme. Die HZD setzt beispielsweise bei der E-Vergabe solch eine Marktlösung ein. Hanne Fröhlich, die dieses und weitere Produkte in der HZD verantwortet, macht deutlich: „Für bestimmte Prozesse gibt es einfach sehr gute Lösungen. Ich würde mir beispielsweise nie zutrauen, eine E-Vergabe-Anwendung selbst zu entwickeln, denn dafür braucht es ein sehr komplexes juristisches Vergabewissen.“

#### **Spezialisierte Produktteams**

In Fröhlichs Verantwortungsbereich fällt ein weiteres Standardprodukt, das die HZD als Kollaborationstool für die Verwaltung und die gemeinsame Nut-

zung von Dokumenten einsetzt: SharePoint. Genau wie bei anderen Standardlösungen wird der Betrieb von SharePoint in der HZD durch eine ganze Reihe von Verfahrensprofis und Betriebsverantwortlichen sichergestellt. Denn mit dem Tool allein ist es bei Weitem nicht getan. „Das Produkt ist nur ein Teil der Lösung“, ergänzt Hanne Fröhlich. „Wir kümmern uns in der HZD auch um das Anforderungsmanagement, die IT-Sicherheit, stabile Betriebsabläufe oder den Support. Wenn unsere Kunden spezielle Anforderungen haben, müssen wir schauen, was am besten passt. Dafür übernehmen wir die Kommunikation zwischen den Kunden und den Herstellern. Wir leisten hier also eine Art Übersetzungsarbeit, für die technisches Know-How unbedingt erforderlich ist. Außerdem setzen wir im Bedarfsfall unsere Entwickler ein, um spezifische Anforderungen an Verfahrenslösungen auf der Plattform bereitzustellen.“

Dies kann auch Thomas Schlander bestätigen, der die Portallösungen der HZD verantwortet und dafür ebenfalls auf Marktlösungen setzt: „Für unsere Plattform hessen.de greifen wir auf die Open-Source-Lösung Drupal zurück. Mit dem etablierten Content-Management-System konnten wir die Anforderungen der Hessischen Staatskanzlei und der Ministerien individuell umsetzen, um so ein einheitliches Bild nach außen zu transportieren und den Onlineredaktionen einen umfangreichen Funktionsumfang zu bieten. Hätten wir die Plattform selbst entwickelt oder ein kostenpflichtiges CMS verwendet, wäre das deutlich zeitaufwendiger und kostenintensiver gewesen.“

Noch greifbarer werden die Vorzüge bereits vorhandener Produkte in Bereichen, wo Eigenentwicklungen schlicht und ergreifend nicht möglich sind, wie beispielsweise bei der Telekommunikation. Für den Landesstandard Hessen-

Voice und die damit verbundenen 82.000 Telefone in der hessischen Verwaltung setzt die HZD auf den Anbieter Damovo. Doch anders als bei sonstigen Marktlösungen übernimmt die HZD hier bewusst nicht den Betrieb, sondern verfolgt ein alternatives Modell: „Wir setzen bei HessenVoice bewusst auf einen Full-Managed-Service“, erklärt Jasmin Fritz-Weber, die den Bereich Unified Communications in der HZD verantwortet. „Der Anbieter stellt das Produkt und übernimmt auch den Betrieb. Aber auch bei einem Full-Managed-Service macht sich nicht alles von allein. Wir übernehmen eine koordinierende Rolle und steuern das Produkt so, dass es sich ideal in den Landesstandard einfügt. Selbst wenn wir am Ende die letzte technische Schraube nicht selbst drehen, ist dafür eine umfassende Expertise in unseren Teams erforderlich.“

### **IT-Sicherheit und Abhängigkeiten im Blick**

Ein weiterer Pluspunkt von fertigen Tools liegt in der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben. Die Anforderungen an Datenschutz oder Barrierefreiheit kauft man sich meist praktischerweise mit ein. Aber nicht immer würden Standardprodukte nur Vorteile bringen, so Thomas Schlander. „Das Thema Sicherheit ist oft ein wunder Punkt. Zwar haben wir gerade bei Drupal ein Produkt im Einsatz, das sehr vorbildlich mit potenziellen Sicherheitslücken umgeht, aber das ist nicht die Regel. Wir sind bei der Nutzung von fertigen Produkten immer in einer gewissen Abhängigkeit und müssen uns darauf verlassen, dass die Hersteller Sicherheitslücken schnell schließen. Und selbst wenn regelmäßige Updates und technologische Anpassungen inklusive sind, kann es auch mal passieren, dass der Support ausläuft oder gewisse Komponenten nicht fortgeführt werden. Hier müssen wir mitunter sehr schnell reagieren

„Wir übernehmen die Kommunikation zwischen den Kunden und den Herstellern und leisten hier eine Art Übersetzungsarbeit, für die technisches Know-How unbedingt erforderlich ist.“

und neue Lösungen suchen. Umso wichtiger ist ein gut aufgestelltes Expertenteam in der HZD, welches das Produkt gut kennt, ausreichend testet und Patches sowie neue Releases mit Know-how begleitet.“

### **Standardlösungen mit IT-Expertise**

Gerade für Bereiche wie Finanzbuchhaltung, Dokumentenmanagement oder Telekommunikation sind Produkte von der Stange also sehr gut geeignet. Sie bieten eine zuverlässige, wirtschaftliche und schnell umsetzbare Möglichkeit, um Verwaltungsprozesse zu digitalisieren und effizienter zu gestalten. Dennoch betreiben sich die Produkte nicht von allein. Damit sie sich in die Standards sowie Vorgaben des Landes einfügen und die Bedürfnisse der Kunden erfüllen, braucht es IT-Dienstleister wie die HZD. Sie fungieren als Schnittstelle, die eine solide Brücke zwischen Kundenanforderungen und technischer Umsetzung schafft.

**15.316**

Veröffentlichte  
**VERGABEN** auf  
der E-Vergabe-  
plattform


**82.571**

**PORTS**  
für HessenVoice-  
Endgeräte

# WAS DIE DIGITALE VERWALTUNG BEWEGT




## MARKTPLATZ DER KI-MÖGLICHKEITEN

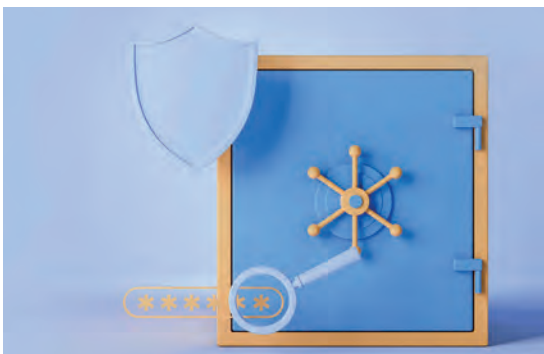
 Für mehr Transparenz in Sachen Künstlicher Intelligenz hat das Bundesministerium des Innern und für Heimat einen Marktplatz der KI-Möglichkeiten (MaKI) entwickelt. Dieser Marktplatz bietet eine Übersicht über bestehende und geplante KI-Systeme der Bundesverwaltung, vernetzt Behörden beim KI-Einsatz und erleichtert so Kooperationen sowie die Nachnutzung bestehender Systeme. Er soll kontinuierlich weiterentwickelt und um zusätzliche Funktionalitäten ergänzt werden. Der IT-Planungsrat hat bereits beschlossen, auch Länder und Kommunen teilweise auf dem Marktplatz einzubinden, und plant, Anfang 2025 mit der Pilotierung zu beginnen.

## STUDIE LEGT BUNDESAUSGABEN FÜR DIGITALISIERUNG OFFEN


 Das Leibnitz-Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW) hat im Auftrag des Think Tanks „Agora Digitale Transformation“ tausende Digitalausgaben gescannt und ausgewertet. Aus den Berechnungen geht hervor, dass in den letzten vier Haushaltsjahren zusammen über 60 Milliarden Euro für die Digitalisierung vorgesehen waren. Von 2019 auf 2023 hätten sich die Ausgaben verdoppelt. Die Coronapandemie habe demnach die Digitalisierung deutlich vorangetrieben. Mit über 16 Milliarden Euro ist der größte Posten die Verwaltungsdigitalisierung.

## EIN DIGITALMINISTERIUM FÜR BRANDENBURG

 Brandenburgs erstes Digitalministerium steht: Das erweiterte Ministerium der Justiz und für Digitalisierung bündelt seit dem 1. Februar 2025 alle Zuständigkeiten für Digitalpolitik, E-Government und IT-Strategien unter einem Dach.



## DIGITALE DACHMARKE ALS VERTRAUENSANKER

 Seit Ende letzten Jahres ist „GovData - das Datenportal für Deutschland“ unter der neuen Domain data.gov.de erreichbar. Der Online-Auftritt gehört zu den ersten Websites, die die neue Digitale Dachmarke für Deutschland umsetzen. Diese Kennzeichnung soll Nutzenden signalisieren, dass die angebotenen Inhalte und Dienste tatsächlich von der Verwaltung stammen. GovData ist ein Produkt des deutschen IT-Planungsrats und wird über das Produktmanagement der FITKO zentral betrieben.

# „Eigenentwicklung oder Fertiglösung?“

**Auf dem IT-Markt gibt es eine Fülle von Softwareprodukten, die unterschiedlichste Bedarfe abdecken. Dem gegenüber stehen Eigenentwicklungen, die auf sehr spezielle Anforderungen zugeschnitten sind. Welche Lösungen sind einfacher nutzbar und wo stecken eventuell verborgene Aufwände? Denkanstöße für unterschiedliche Herangehensweisen geben drei Profis aus der HZD.**



**NEBEN DER IT-EXPERTISE**, die es für die Auswahl und den Betrieb gekaufter Softwareprodukte unbedingt braucht, gehören bei einem Full-Service-Provider wie der HZD eigenentwickelte IT-Anwendungen zu einem professionellen Portfolio dazu. Denn für etliche Fachanwendungen in der Verwaltung gibt es keine passende Software zu kaufen. Die Anforderungen in den einzelnen Ressorts und Landesbehörden sind schlicht und ergreifend zu speziell. Hierfür haben wir in der HZD gut ausgebildete Entwicklerteams mit Verwaltungsexpertise, um individuelle Anwendungen selbst zu erstellen. Bestimmt man auf diese Art und Weise über den Source-Code, sind Anpassungen natürlich jederzeit möglich. Gerade im Hinblick auf kurzfristige gesetzliche Änderungen haben wir hier größtmögliche Flexibilität. Auch auf Sicherheitslücken hin können wir die Software viel besser prüfen, wenn wir „Owner“ des Codes sind.

**MATTHIAS GUCKLER**

Bereichsleiter Anwendungs-entwicklung, HZD



**ALLES MACHT ARBEIT**, selbst fertig eingekaufte Produkte. Denn die sind nur ein Teil der Lösung. Jemand muss sich auch um das ganze „Drumherum“ kümmern – wie etwa die Installation, den stabilen Betrieb, die Definition sinnvoller Standards, das Schnittstellen-Management, die Entwicklung zusätzlicher Programmteile oder den Support. Dafür braucht es jemanden, der weiß, was er tut und ein gewisses Entwickler-Know-how hat. Und dann gibt es noch viele andere Dinge, die man bedenken muss, zum Beispiel das Thema IT-Sicherheit. Die ist gerade in der Verwaltung ein ganz entscheidendes Kriterium und braucht ein solides Konzept, damit es zu keinen Schwachstellen im System kommt. Wir liefern unseren Kunden auch bei Produkten von der Stange ein Komplett-Paket vom Anforderungsmanagement (zu dem auch die mitunter sehr zeitraubende Kommunikation mit dem Softwareanbieter gehört) bis zum Help-Desk.

**HANNE FRÖHLICH**

Bereichsleiterin Assetmanagement, Datenbanken, E-Vergabe und SharePoint, HZD



**NEUE TECHNOLOGIEN BIETEN CHANCEN**, Aufgaben schneller oder besser zu erledigen. Gerade in Bereichen mit großer Entwicklungsdynamik ist es wichtig zu beurteilen, ob fertige Lösungen so, wie sie sind, genutzt werden können bzw. wo sie ihre Grenzen haben, welcher Aufwand bei einer Anpassung nötig ist, oder ob die neuen Technologien die Grundlage für eine eigene Entwicklung sind. Für den schnellen Einstieg in eine Thematik sind fertige Anwendungen oft hilfreich. Mit Blick auf eine längerfristige Nutzung gilt es aber zu bedenken: Sind funktionale Anpassungen möglich und ggf. mit welchem Aufwand? Können Daten aus der Anwendung in anderen Programmen weiterverarbeitet werden und welches Lizenzmodell greift dabei? Selbst wenn Anwendungen dauerhaft als eigenständige Lösung „as it is“ verwendet werden, sollten offene und standardisierte Schnittstellen zumindest grundsätzlich eine Verbindung zur übrigen IT einer Organisation ermöglichen.

**DR. MARKUS BECKMANN**

IT-Innovationsmanager, HZD

# Rezepte der IT-Awareness



**Albrecht Weiser**

SecurityTest Service

**UNSERE PERSÖNLICHE** Informationssicherheit wird maßgeblich durch unsere Gewohnheiten, Lebenseinstellungen und Attitüden beeinflusst. Aber wenn man nur ein paar Grundsätze der Awareness versteht und verinnerlicht, ist man zukünftig gut aufgestellt:

## 1. Bequemlichkeit und Informationssicherheit sind direkte Gegenspieler!

Stellen Sie sich einen Schieberegler vor. Am einen Ende der Skala wird Sicherheit erreicht, und am anderen Ende Bequemlichkeit. Je mehr Bequemlichkeit Sie aufgeben, desto mehr Sicherheit gewinnen Sie und umgekehrt. Nehmen wir beispielsweise Ihre Bankgeschäfte. Wenn Sie alles vor Ort am Bankschalter erledigen, haben Sie die höchste Informationssicherheit, aber auch die maximale Unbequemlichkeit. Umgekehrt könnten Sie Ihre Bankgeschäfte über ein Smartphone mit veraltetem Betriebssystem ohne Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) machen. Das wäre bequem, aber maximal unsicher. Wenn man jetzt schrittweise die IT-Sicherheit erhöht, steigt auch der Aufwand für die Aufgabe: Smartphone updaten, MFA einführen, kabelgebundenes Homebanking machen etc. Dieses Prinzip kann übertragen werden auf alle möglichen anderen Beispiele: Sprachassistenten und Datenschutz, Smart Home und Datenschutz, Keyless Go und Diebstahlschutz, Backups und Datensicherheit und vieles mehr. Wichtig ist, dass Sie Ihr persönliches Yin und Yang zwischen notwendiger Informationssicherheit und persönlicher Bequemlichkeit finden.

## 2. There's no free meal!

Wer nicht an einer Verlosung oder einem Gewinnspiel teilgenommen hat, wird auch nicht für den Hauptgewinn gezogen. Der Prinz aus Zamunda hat Sie nicht persönlich ausgesucht, um seine vielen Millionen zu par-

ken, und Sie werden auch kein Darlehen zu 0 Prozent bekommen, wenn der durchschnittliche Zinssatz gerade bei 5

Prozent liegt. Widerstehen Sie der Versuchung, solche E-Mails zu öffnen. Wenn Sie davon ausgehen, dass Ihnen außer Ihrer Oma oder dem besten Freund niemand etwas schenken wird, können Sie den Löwenanteil aller E-Mails mit solch reißerischem Betreff ungelesen löschen.

## 3. Die 5-Sekunden-Regel

Viele Phishing-Mails versuchen durch eine Schocknachricht einen Impuls bei Ihnen auszulösen. Meistens geht es darum, dass Sie etwas vergessen haben, beispielsweise eine Rechnung nicht beglichen haben und mit dem Gerichtsvollzieher gedroht wird oder ein Paket nicht entgegengenommen haben, was zurückgeschickt wird. Wenn Sie lernen, diesem ersten Impuls zu widerstehen, etwa indem Sie sich angewöhnen, fünf Sekunden vor einer Reaktion abzuwarten, werden Sie feststellen, dass hier etwas nicht stimmen kann.

## 4. Mit dem Schlimmsten rechnen

Murphys Gesetz lautet: „Alles, was schiefgehen kann, wird auch schiefgehen.“ Es ist nur eine Frage von Zeit und Wahrscheinlichkeit. Sorgen Sie daher vor, indem Sie von unverzichtbaren Daten regelmäßig mehrere unabhängige Sicherungskopien erstellen. Mindestens eine der Kopien sollte offline sein. Eine weitere externe Kopie (z.B. in einer Cloud) verbessert die Datensicherheit um ein Vielfaches.

Ein indisches Sprichwort sagt: Wenn du vor dem Tiger davonläufst, musst du nicht schneller als der Tiger sein, sondern nur schneller als der langsamste Läufer. Mit der Beachtung von ein paar Regeln sind Sie künftig nicht mehr der langsamste Läufer im Rennen um Ihre IT-Sicherheit.

## AKTUELLES AUS DER HZD



### Beim Thema Verwaltungs-IT auf dem Laufenden bleiben?



Registrieren Sie sich online für HZD | DIREKT, den monatlichen Kunden-Newsletter der HZD mit aktuellen News Ihres IT-Dienstleisters.



Oder vernetzen Sie sich mit der HZD auf der Social-Media-Plattform LinkedIn und kommen mit uns und unserem Netzwerk ins Gespräch.

# HZD

HESSEN



EXPERTE (W/M/D) GESUCHT:

# Impulsgeberin mit Netzwerkerfahrung

HZD - FIT für unsere Zukunft.



**IT HESSEN**

Weitere Informationen: <https://hzd.hessen.de/karriere>