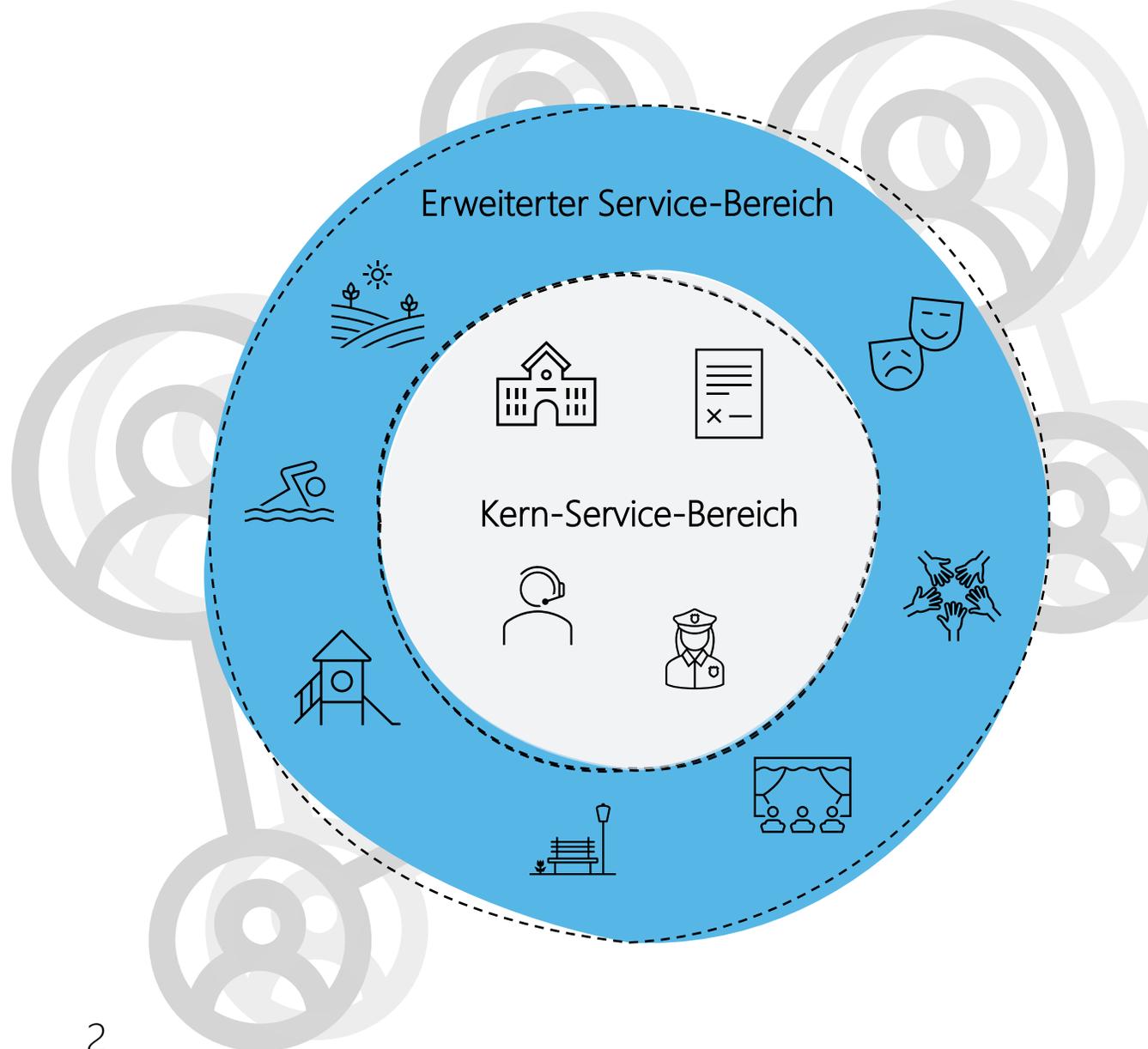


# Proaktive Verwaltungsservices mittels Automation

E-Government Konferenz 2025

3. Juni 2025 | Matthias Hörmeyer

# Kommunale Services 2030



**Kern-Service-Bereich (Beispiele):**  
Bürger:innenangelegenheiten  
Kfz-Leistungen  
Soziale Leistungen nach SGB

**Erweiterter Service-Bereich (Beispiele):**  
Tickets  
Familienkarten  
Mängelmelder

**Service im Ökosystem Kommune (Beispiele):**  
Ehrenamtsstrukturen  
Co-Kreation

# Kommunale Services 2030

## Die 4 Strömungen

Menschenzentrierung

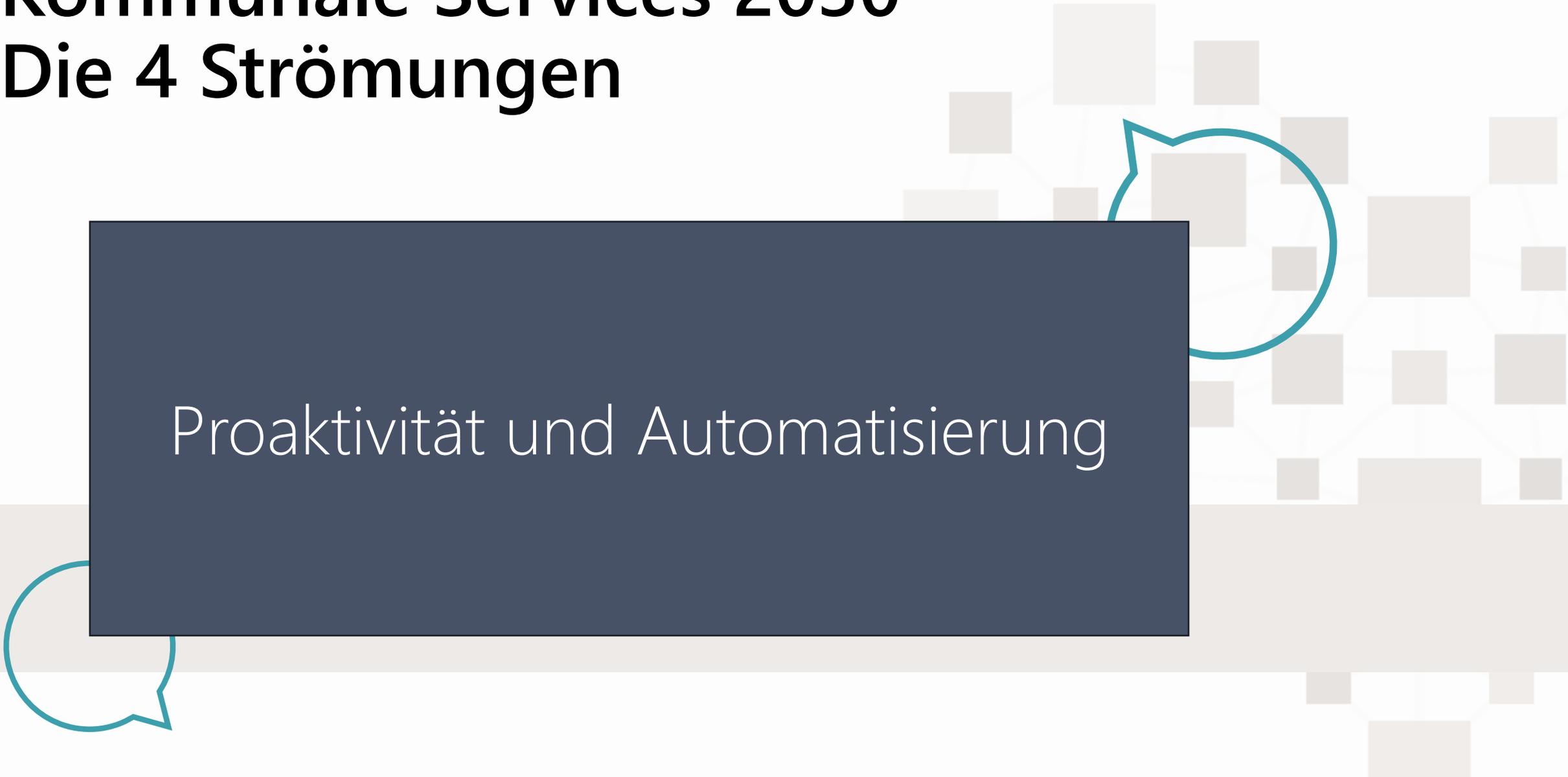
Lebenslagen- und Front-/Backend

Proaktivität und Automatisierung

Kollaboration in der Netzwerkkommune

# Kommunale Services 2030

## Die 4 Strömungen



Proaktivität und Automatisierung



**Weg vom Antrag**  
hin zur Verwaltung,  
die auf den **Menschen** zugeht!

# Proaktivität

1

Verwaltung begleitet Bürger:innen bei Antragsverfahren

2

Verwaltung geht aktiv mit Informationen und Antragsangeboten auf die Bürger:innen zu

3

Die Verwaltung erledigt ohne Zutun bzw. Einwilligung der Bürger:innen einen Verwaltungsservice

# Digitale Antragsassistenten

# Automatisierte Zwischenmeldungen zu Bearbeitungsständen

# Proaktivität

1

Verwaltung begleitet Bürger:innen bei Antragsverfahren

2

Verwaltung geht aktiv mit Informationen und Antragsangeboten auf die Bürger:innen zu

3

Die Verwaltung erledigt ohne Zutun bzw. Einwilligung der Bürger:innen einen Verwaltungsservice

# Proaktive Informationen an Bürger:innen  
# Lebenslagenorientierte Hinweise und Bündelung von Verwaltungsservices

# Proaktivität

1

Verwaltung begleitet Bürger:innen bei Antragsverfahren

2

Verwaltung geht aktiv mit Informationen und Antragsangeboten auf die Bürger:innen zu

3

Die Verwaltung erledigt ohne Zutun bzw. Einwilligung der Bürger:innen einen Verwaltungsservice

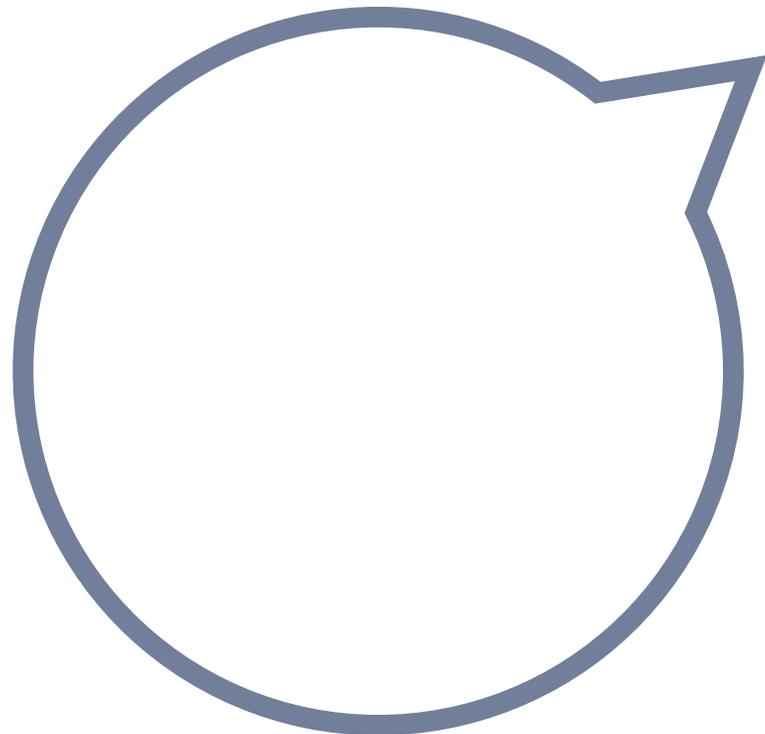
# Proaktive Ausgabe von Sozialpässen an anspruchsberechtigte Personen

# Automatische Verlängerung von Dokumenten, die nicht an Zahlungen gebunden sind

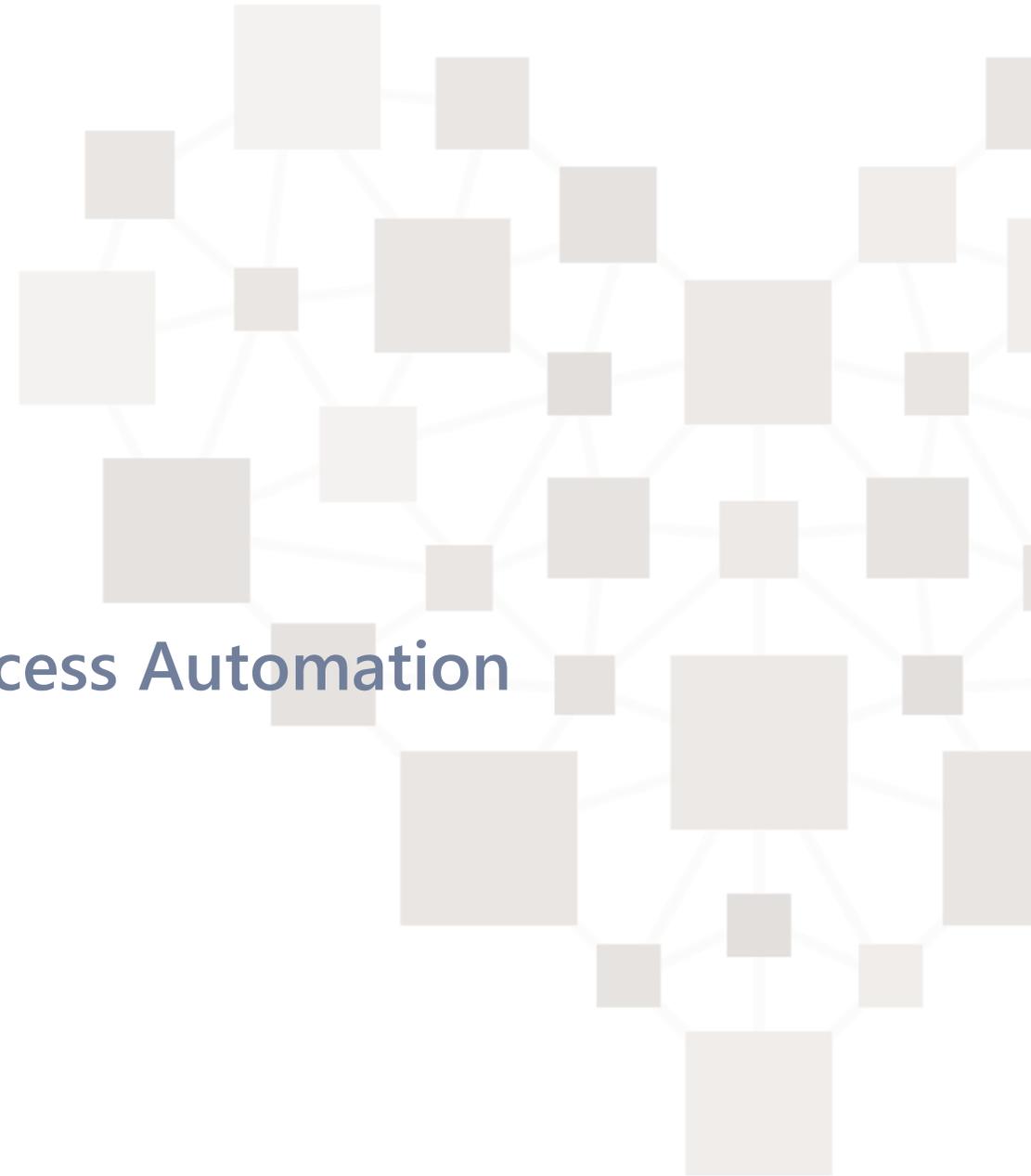
# Die große Herausforderung:

Es braucht eine funktionsfähige IT-Infrastruktur  
und die Abbildung **digitaler Schnittstellen**

# Eine Lösung:



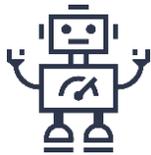
Robotic Process Automation



# Robotic Process Automation



RPA ist eine Software, die regelbasierte, monotone Aufgaben erledigt.



Der Roboter arbeitet auf der Benutzeroberfläche von Anwendungen und ahmt zwei menschliche Fähigkeiten nach:

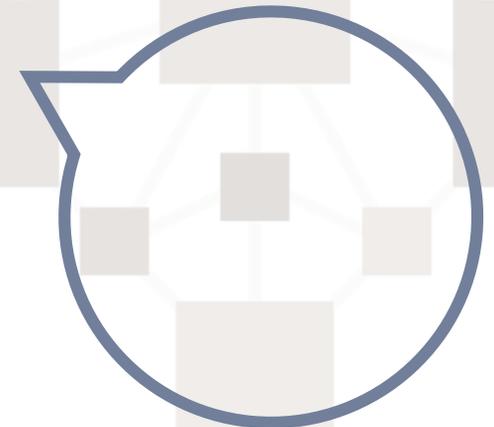
1. Erkennen von Bildschirminhalten
2. Bedienen von Maus und Tastatur



RPA wird auf bestehender IT-Infrastruktur aufgebaut.



Es gibt keine Notwendigkeit für neue IT-Systeme oder Schnittstellen. Vielmehr werden bestehende Schnittstellen digital abgebildet.



# Anwendungsfälle von Robotic Process Automation

- Auslesen eingehender (Online-)Anträge und Übertragen der Daten in ein Fachverfahren
- Anlegen von Vorgängen in einem DMS
- Veraktung von Bescheiden
- Absenden regelmäßiger Schreiben oder E-Mails
- Durchführung automatischer Registerabfragen
- Erstellen einfacher Statistiken
- Erstellen von Tabellen, z.B. Portolisten in Excel übertragen
- Erinnerungen, z.B. Vorbereitung Regelbeurteilung



# Beispiele von Robotic Process Automation

## Ausgangssituation



- Meldung wird per Onlinedienst ausgefüllt und geht in ein Funktionspostfach der Sachbearbeitung ein



- Sachbearbeitung pflegt Daten aus dem Onlinedienst in SAP ein (neuer Zähler/ Zählerstand)
- Zähler-Informationen werden zusätzlich in Excel erfasst



- Berechnung der Verbrauchsmenge
- Prüfung des Eichdatums
- Gebührgrundlage erfassen

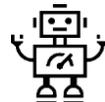


- Weitere Bearbeitung durch die Sachbearbeitung.

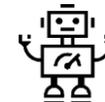
## RPA-Lösung



- Meldung wird per Onlinedienst ausgefüllt und geht in ein Funktionspostfach des Roboters ein



- Roboter pflegt Daten aus dem Onlinedienst in SAP ein (neuer Zähler/ Zählerstand)
- Zähler-Informationen werden zusätzlich in Excel per Roboter erfasst



- Roboter berechnet die Verbrauchsmenge
- Roboter prüft das Eichdatum
- und erfasst die Gebührgrundlage.

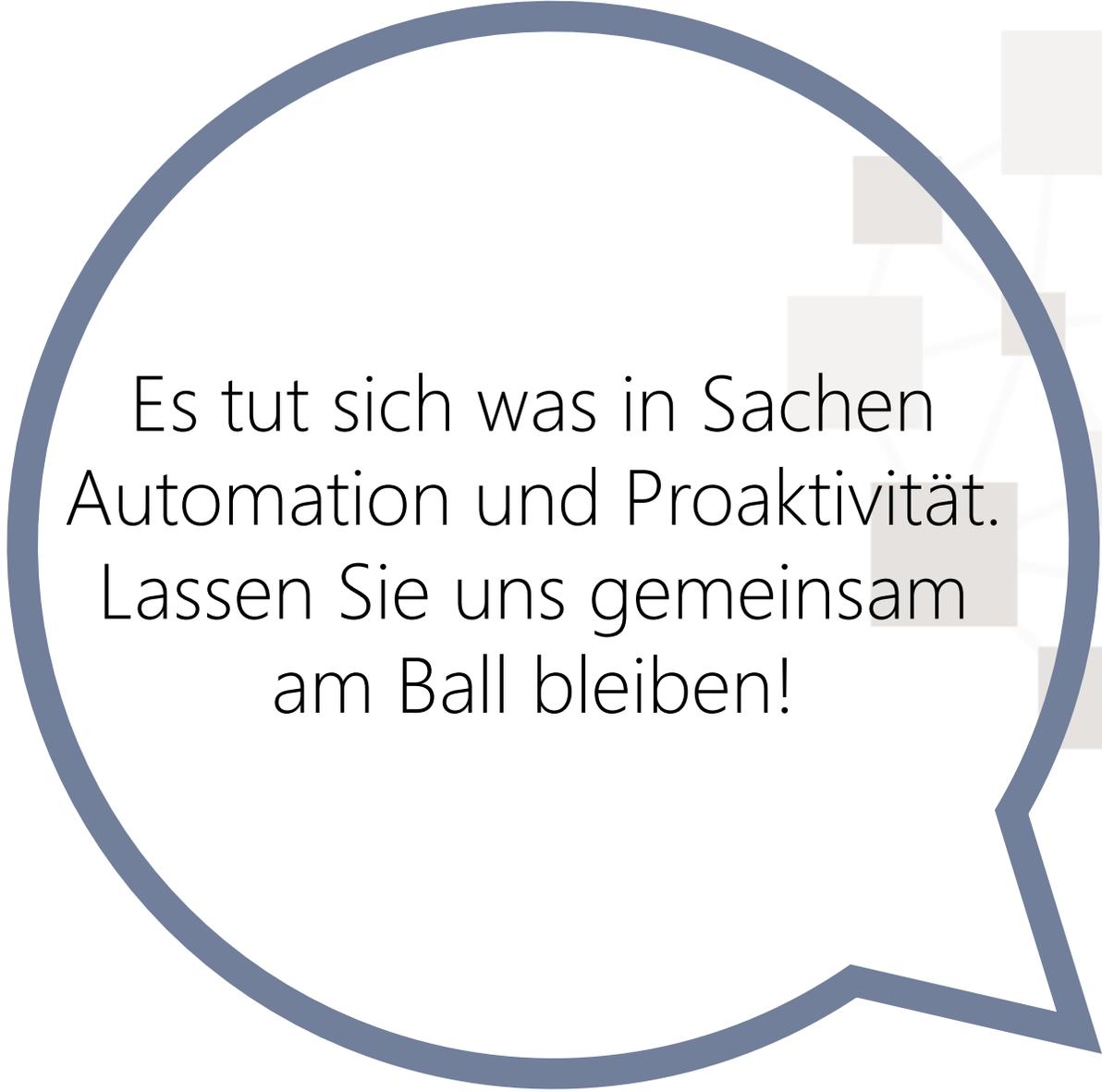


- Weitere Bearbeitung durch die Sachbearbeitung.

## Beispiele von Robotic Process Automation

- Ablaufdaten der Personalausweise werden ausgewertet
- Automatische Benachrichtigung per Post kurz vor dem Ablauf eines Personalausweises
- Information über benötigte Unterlagen, Öffnungszeiten, Vorgehensweise

Proaktivität Stufe 2



Es tut sich was in Sachen  
Automation und Proaktivität.  
Lassen Sie uns gemeinsam  
am Ball bleiben!

A large, stylized graphic on the left side of the slide. It features a large, white, three-dimensional letter 'X' that is partially filled with a green gradient. The background of the 'X' is a collage of images: a modern building interior at the top, a colorful city skyline in the middle, and large green 3D letters spelling 'KGSt' at the bottom. The overall design is clean and professional.

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Matthias Hörmeyer

[Matthias.Hoermeyer@kgst.de](mailto:Matthias.Hoermeyer@kgst.de)

Tel.: 0221 37689 25

[LinkedIn](#)