

Mitteilungsvorlage

vom 30.10.2018

öffentliche Sitzung

Sachstand der Umsetzung von Maßnahmen der Organisationsuntersuchung im A 36 – Straßenverkehrsamt

Beratungsreihenfolge

| | |
|------------|--|
| Datum | Gremium |
| 14.11.2018 | Ausschuss für Personal und Informationstechnik |

Sachlage:

Als Ergebnis der Organisationsuntersuchung der Firma Rödl & Partner und auf Basis der Beschlüsse der entsprechenden Verwaltungs- und politischen Gremien ergibt sich folgender aktueller Stand der personellen Besetzung und der Optimierungsmaßnahmen:

Personal:

Zum 31.08.2018 wurde der VZÄ (Vollzeitäquivalente)-Ist-Bestand ermittelt und mit den Ergebnissen der Organisationsuntersuchung ins Verhältnis gesetzt:

| VZÄ Stand zum Zeitpunkt der Organisationsuntersuchung | VZÄ Soll vor Optimierung | VZÄ Ist Stand 31.08.2018 | Differenz zum Soll vor Optimierung Stand 31.08.2018 |
|---|--------------------------|--------------------------|---|
| 71,11 | 90,59 | 82,42 | 8,17 |

Eine Auflistung der vakanten VZÄ ist der Anlage 1 zu entnehmen.

Durch fortlaufende Fluktuation in allen Arbeitsgruppen sind derzeit 8,17 VZÄ nicht besetzt. Teilweise befinden sich Stellen im Ausschreibungs- bzw. Besetzungsverfahren und können voraussichtlich kurzfristig besetzt werden. Fünf Mitarbeiterinnen befinden sich derzeit in Elternzeit, wovon vier planmäßig noch dieses Jahr mit verschiedenen Stundenmodellen zurückkehren werden.

In der Arbeitsgruppe Ausnahmegenehmigungen hat sich die ausstehende Stellenbesetzung zeitlich verzögert bzw. es musste nach kurzer Zeit eine Neubesetzung vorgenommen werden. Zudem ist die personelle Situation durch zwei Langzeiterkrankungen (einschl. des Arbeitsgruppenleiters) geprägt. Dies hatte insbesondere Auswirkungen auf alle Maßnahmen der Arbeitsgruppe Ausnahmegenehmigungen (siehe Anlage 2, Maßnahmennummern 5, 7, 10, 27, 28).

Belastung der Mitarbeiter durch Mehrarbeit:

Aufgrund von personellen Engpässen und zusätzlichem Aufwand durch die Umsetzung der Maßnahmen wurden bis zum Ende des Jahres bei sieben Mitarbeitern Mehrarbeit von insgesamt max. 75 Stunden pro Monat angeordnet. Insbesondere ist die Arbeitsgruppe Verwaltung in nahezu jedes Projekt eingebunden.

Servicequalität:

Die Wartezeiten als wichtiger Indikator für die Bürgerbewertung des Services konnten im Bürgerservice Führerscheinwesen weiter verbessert werden. Das Gesamtergebnis für 2018 sollte für eine endgültige Bewertung des Jahres 2018 jedoch abgewartet werden.

Wartezeiten im Durchschnitt:

| | <u>Zulassung</u> | <u>Führerschein</u> |
|-------------------|------------------|---------------------|
| 2016 | Ø 35 Minuten | Ø 25 Minuten |
| 2017 | Ø 29 Minuten | Ø 16 Minuten |
| 2018 (bis 31.08.) | Ø 39 Minuten | Ø 12 Minuten |

Die Wartezeiten im Bürgerservice Zulassungswesen sind seit diesem Jahr um 10 Minuten im Durchschnitt angestiegen. Insbesondere samstags sind im Verhältnis zu den Öffnungszeiten der stärkste Besucherandrang und daher auch die höchsten durchschnittlichen Wartezeiten zu verzeichnen.

Verschiedene Gründe führen zu diesem Ergebnis:

1. Personalfluktuaton und -ausfälle

Durch Fluktuaton und Präsenzausfall von über 20 % (Krankheitsausfall, Mutterschutz und Elternzeit, Rehabilitationsmaßnahmen) konnte die Sollstärke bislang nicht erreicht werden.

Kurzfristig treten weitere personelle Veränderungen ein:

Am 01.11.2018 haben in Summe drei Vollzeitbeschäftigte aus dem Team in andere Organisationseinheiten gewechselt, weil sie sich verbessern konnten. Trotz der Rückkehr von zwei Mitarbeiterinnen aus Elternzeit, die ihre Beschäftigung in Teilzeit wieder aufnehmen, müssen aktuell noch 3,35 Stellen neu besetzt werden.

2. Zusätzlicher Aufwand

Im Zuge des CO₂-Monitorings (Überwachung der durchschnittlichen CO₂-Emissionen neuer Personenkraftwagen zur Überprüfung der Selbstverpflichtung der Automobilhersteller) muss zudem seit dem 01.01.2018 bei Neuzulassungen eine zusätzliche manuelle Erfassung von Daten (sog. WLTP-Daten) erfolgen, die eine Erhöhung der Bearbeitungszeit von ca. 3 Minuten pro Vorgang mit sich bringt. Die Einführung einer technischen Lösung zur vereinfachten Erfassung der Daten (Datenbank) durch das Kraftfahrtbundesamt ist derzeit nicht absehbar. Die Erhöhung der betreffenden Bearbeitungszeiten wirkt sich auf die Wartezeiten aus. Zeitgleich kommt durch die Umsetzung von Maßnahmen aus der Organisationsuntersuchung ein zusätzlicher Aufwand auf das Team zu. Insbesondere das Projekt „Einführung dezentrales Scannen Zulassung“ sowie der Umbau des Amtes und die damit verbundenen Umzüge und Übergangslösungen binden personelle Ressourcen. Ziel ist es daher weiterhin, alle vakanten Stellen zeitnah zu besetzen.

Umsetzung von Maßnahmen:

Wie der Anlage 2 zu entnehmen ist, wurde bereits eine Vielzahl von Maßnahmen erfolgreich umgesetzt. Insbesondere sind hier die ressourcenstärksten Projekte aus 2018 zu nennen:

- **Dezentrales Scannen in der Arbeitsgruppe Führerscheinwesen**
In der Arbeitsgruppe Führerscheinwesen wurde das dezentrale Scannen eingeführt. Durch Umsetzung dieser Maßnahme wurden die Prozesse in der Arbeitsgruppe teilweise grundlegend umgestellt und betreffen die Aktenführung sowie die Archivierung von Vorgängen. Derzeit befindet sich das Projekt in der Einführungs- und Anpassungsphase.
- **Eröffnung des Callcenters des Straßenverkehrsamtes**
Am 19.07.2018 wurde das Callcenter des Straßenverkehrsamtes erfolgreich eröffnet. Dadurch konnte das Serviceniveau des Amtes nochmals gesteigert werden. Seit Eröffnung stehen dem anrufenden Bürger ca. 5 Mitarbeiter telefonisch zur Verfügung, welche Fragen nach maximal kurzer Wartezeit nahezu durchgängig qualifiziert beantworten bzw. gezielt weiterleiten können. Die Reaktionen der Bürger sind durchweg positiv. Auch seitens der Mitarbeiter wird das Callcenter sehr gut angenommen und konnte an dieser Stelle zur Verbesserung des Arbeitsklimas beitragen.

Ausblick:

Dezentrales Scannen in der Arbeitsgruppe Zulassungswesen

Im 3. Quartal hat das Projekt „Einführung dezentrales Scannen Zulassung“ begonnen. Die Umsetzung des Projektes bindet durch die aufwendigen Strukturierungen und Prozessbeschreibungen zusätzlich Personal aus der Arbeitsgruppe. Jedoch wird die Einführung des dezentralen Scannens die Arbeitsabläufe in der Zulassung langfristig vereinfachen und verkürzen.

Bauliche Maßnahmen im Sinne eines Raumkonzeptes

Die bereits begonnenen Umbaumaßnahmen werden fortgeführt. Die zwei ersten Bauabschnitte konnten bereits fertig gestellt werden. Die Umzüge für den dritten Bauabschnitt, insbesondere des Bürgerservices Führerscheinwesen, waren und sind mit Beeinträchtigungen des Publikumsverkehrs verbunden, so dass sich sowohl Bearbeitungs- wie auch Wartezeiten für die Bürger erhöhen.

Umfrage zur Kundenzufriedenheit im Straßenverkehrsamt

Die Projektarbeit zur Umfrage ist weiter fortgeschritten. In einem gebildeten Projektlenkungsausschuss, welcher aus Mitarbeitern der Verwaltung sowie der Fachhochschule Aachen besteht, wurde ein Konzept entwickelt und ein Fragenkatalog erstellt. Es wurden eine analoge und eine digitale Umfrageversion erarbeitet, um jede Zielgruppe durch die Umfrage anzusprechen. Der aktuelle Entwurf der Fragen befindet sich derzeit unter Beteiligung von Mitarbeitern im Straßenverkehrsamt in letzter Abstimmung. Die Umfrage wird vom 10.12.2018 bis 06.01.2019 stattfinden.

Das Konzept und ein Fragenkatalog für die Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit wurden ebenfalls bereits erarbeitet und befinden sich derzeit in Abstimmung. Auf Initiativantrag des Personalrates wurde der Zeitpunkt der Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit im Straßenverkehrsamt durch Beschluss des Städteregions-ausschusses (2018/0436) vom 27.09.2018 auf Ende 2020 verschoben. Eine Basisversion wurde bereits entwickelt, um darauf in 2020 aufsetzen zu können.

Anlage:

Verteilung VZÄ im Straßenverkehrsamt (Anlage 1)
Stand der Umsetzung der Maßnahmen (Anlage 2)

Anlage 1

Verteilung der Vollzeitäquivalente im Straßenverkehrsamt der StädteRegion Aachen zum 31.08.2018

| Bereich | VZÄ (Vollzeitäquivalent) Stand zum Zeitpunkt der Organisationsuntersuchung | VZÄ Soll vor Optimierung | VZÄ Ist Stand 31.08.2018 | Differenz zum Soll vor Optimierung Stand 31.08.2018 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|---|
| Straßenverkehrsamt gesamt | 71,11 | 90,59 | 82,42 | 8,17 |
| Übergeordnete Leitungstätigkeiten | 6,76 | 8,88 | 7,96 | 0,92 |
| Assistentztätigkeiten für die Amtsleitung | 1,14 | 1,52 | 1,04 | 0,48 |
| Bürgerservice Zulassungswesen | 26,83 | 31,55 | 30,20 | 1,35 |
| Ordnungsbehördliche Angelegenheiten | 7,65 | 6,44 | 6,24 | 0,2 |
| Bürgerservice Führerscheinwesen | 6,25 | 10,70 | 9,77 | 0,93 |
| Neuerteilung | 2,65 | 3,82 | 3,74 | 0,08 |
| Entzug und Überprüfung von Fahrerlaubnissen | 7,51 | 8,46 | 7,31 | 1,15 |
| Verwaltung | 7,48 | 9,42 | 7,93 | 1,49 |
| Ausnahmegenehmigungen | 4,84 | 9,80 | 8,23 | 1,57 |

Anlage 2

I. Stand der Umsetzung der Maßnahmen zum 31.08.2018:

1. Allgemeine Maßnahmen

| M.-Nr. | Bezeichnung | Kurzbeschreibung | begonnen | erl. | bis ca. |
|---------|---|---|----------|------|---------|
| 1 | Überarbeiten Sicherheitsmanagement | <ul style="list-style-type: none"> • Basiskonzept wurde durch A 10 in Zusammenarbeit mit dem Personalrat (PR) erstellt • Umfrage durch A 10 erl. • Individualkonzept pro Amt in Arbeit | 2017 | | |
| 3 18 | Anpassen Öffnungszeiten Würselen und Monschau | Erledigt | 2016 | X | 2016 |
| 5 | Bearbeiten Fahrtenbuchauflagen | <ul style="list-style-type: none"> • Aufnahme des Normalbetriebes begonnen • Bestätigung Vorgehensweise durch VG-Entscheidungen • Abarbeitung Rückstände | 2017 | X | 2017 |
| 6 | Überprüfen Sehtest- und andere Stellen | <ul style="list-style-type: none"> • Konzept liegt vor • Lfd. Fallbearbeitung | 2017 | X | 2018 |
| 7 | Bearbeiten Ordnungswidrigkeitenverfahren | <ul style="list-style-type: none"> • Neue Mitarbeiterin zum 01.09.2018 in AG • Einarbeitung begonnen | 2018 | | 2018 |
| 9 | Optimieren Infotheke | <ul style="list-style-type: none"> • Männliche Besetzung realisiert • Ausbau der Information mit 2 Schnellschaltern (sh. Maßnahme 36) | 2016 | | 2020 |

| M.- Nr. | Bezeichnung | Kurzbeschreibung | begonnen | erl. | bis ca. |
|------------|--|--|----------|------|------------|
| 10 | Wahrnehmen Aufsichtspflicht Güterkraftverkehrsgesetz (GüKG) und Personenbeförderungs- gesetz (PBefG) | <ul style="list-style-type: none"> • Langzeiterkrankung von zwei erfahrenen Mitarbeitern, daher Notbetrieb • Keine Wissensübertragung möglich • Bislang kein Außendienst • Prüfung Taxen im ersten Schritt aufgrund vorhandener Unterlagen in Arbeit • Zwei Rundschreiben Mietwagenunternehmer mit Hinweis auf rechtl. Grundlagen erfolgt • Zusammenarbeit mit anderen Ämtern, Zoll, IHK • Sachbearbeiterstellen durch Nachwuchskräfte besetzt • Weitere Stellenbesetzung durch fachfremden Mitarbeiter zum 15.09.2018 • Personal in Einarbeitung • Erste Außendiensteinsätze gefahren | 2017 | | 2018 |
| 11 | Optimieren telefonische Erreichbarkeit | <ul style="list-style-type: none"> • Callcenter offiziell am 19.07.2018 eröffnet | 2017 | X | 2018 |

| M-Nr. | Bezeichnung | Kurzbeschreibung | begonnen | erl. | bis ca. |
|-------|---|---|----------|------|---------|
| 13 | Erhöhen Sicherheit Ausfuhrkontrollen | Erledigt | 2017 | X | 2017 |
| 14 | Optimieren Prüfprozess Mehrstufenfahrzeuge | Am 21.02.2017 fand eine Schulung durch den Technischen Überwachungsverein (TÜV) statt. Hierbei wurde auch das Thema Mehrstufenfahrzeuge eingehend besprochen. Im Ergebnis musste aber festgestellt werden, dass es für diese Fahrzeuge leider keine Lösung zur Vereinfachung der Datenerfassung in ikol-Kfz (Fachverfahren) gibt. | 2017 | X | |
| 15 | Erstellen Übersetzungshilfe EG (europäische Gemeinschaft)-Übereinstimmungspapiere | Verlagerung auf die Bürger, da eine Rechtssicherheit für die Mitarbeiter nicht erreicht werden kann. | | X | 2017 |
| 17 | Optimieren Informationen über Fahrzeughalter | <ul style="list-style-type: none"> Die Prüfung ergab, dass eine Erweiterung von Recherchen auf soziale Medien nicht rechtmäßig ist Das Projekt wurde eingestellt | 2017 | X | |
| 19 | Einführen Zwangsgelder | <ul style="list-style-type: none"> In Arbeit, entsprechende Vordrucke sind vorbereitet Derzeit rechtliche Prüfungen | 2017 | | 2018 |

| M-Nr. | Bezeichnung | Kurzbeschreibung | begonnen | erl. | bis ca. |
|-------|--|--|----------|------|---------|
| 21 | Sicherstellen Wissenstransfer Eignungsüberprüfungen | <ul style="list-style-type: none"> Wissensdatenbank als Grundlage generiert, wird im nächsten Schritt dem gesamten Amt zur Verfügung gestellt (bisher nur für Callcenter) Prozess ist begonnen, stockt jedoch derzeit aufgrund Personalfluktuaton und Elternzeit der zur Unterstützung vorgesehenen Sachbearbeiterin | 2017 | | 2019 |
| 22 | Schulen schwierige Einzelfälle | <ul style="list-style-type: none"> Wird durch regelmäßige Fallbesprechungen ersetzt | 2017 | X | 2018 |
| 23 | Schulen Widerrufe Fahrschul- und Fahrlehrererlaubnisse | Durch die Aufteilung der Teams und den Personalzuwachs sowie die regelmäßigen Teambesprechungen hat sich ergeben, dass über Einzelfälle regelmäßig gesprochen wird und eine zusätzliche Schulung nicht erforderlich ist. | 2017 | X | |
| 26 | Optimieren Postbearbeitung | <ul style="list-style-type: none"> Wegen Umbauprojekt Verschiebung auf 2019 | 2018 | | 2019 |
| 27 | Einführen 4-Augen-Prinzip im Bereich Schwerlast | <ul style="list-style-type: none"> Stockt wegen Personalfluktuaton Ausschreibungsverfahren im zweiten Durchlauf erfolgreich Erneute Einarbeitung erforderlich Stellenbesetzung September 2018 Priorität liegt auf Bußgeldverfahren | 2017 | | 2019 |

| M-Nr. | Bezeichnung | Kurzbeschreibung | begonnen | erl. | bis ca. |
|--------------|--|---|-----------------|-------------|----------------|
| 29 31 | Überarbeiten Führungsstrukturen Überarbeiten Aufbauorganisation | Erledigt | 2017 | X | 2018 |
| 33 | Schulungen/Fortbildungen und deren Finanzierung | Laufend | | X | |
| 35 | Wegfall der Rolle als Fachberater | Projekt wird aufgrund anstehender Stellenbewertungen für betroffenen Bereich zurückgestellt. | 2018 | | 2018 |
| 36 | bauliche Maßnahmen im Sinne eines Raumkonzeptes | <ul style="list-style-type: none"> • Erster und zweiter Bauabschnitt erfolgreich abgeschlossen • Umzüge für dritten Bauabschnitt durchgeführt | 2017 | | 2020 |

2. IT-Maßnahmen

| M-Nr. | Bezeichnung | Kurzbeschreibung | begonnen | erl. | bis ca. |
|-------|--|--|-------------------------------------|------|-------------------------------------|
| 2 | Einführen dezentrales Scannen | <p>3 Stufen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ausnahmegenehmigungen Status: bis auf Nachbesserungen erledigt 2. Führerscheinwesen Status: Einführungs- und Nachbesserungsphase 3. Zulassungswesen Status: Start 3. Quartal 2018 erfolgt | <p>2016</p> <p>2018</p> <p>2018</p> | | <p>2018</p> <p>2018</p> <p>2019</p> |
| 4 | Verbessern Hardwareausstattung Bürgerservice Führerschein – Laserdrucker (Arbeitsplatzdrucker) | Erledigt | 2017 | X | 2018 |
| 8 | Optimieren Service-Level regio iT | <p>Erster Schritt Zulassungswesen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prüfkonzert Erhöhung Verfügbarkeit 2018 • Realisierungsentscheidung abhängig von den Möglichkeiten und Kosten 2018 <p>Zweiter Schritt Führerscheinwesen</p> <ul style="list-style-type: none"> • gleiches Vorgehen <p>Erste Konzepte der regio iT zur Verfügbarkeitsoptimierung des Zulassungsverfahrens liegen vor, müssen aber nachgebessert werden.</p> | 2016 | | 2019 |

| M-Nr. | Bezeichnung | Kurzbeschreibung | begonnen | erl. | bis ca. |
|-------|---|--|----------|------|---------|
| 12 | Anpassen Dürener Anträge | <ul style="list-style-type: none"> In Verbindung mit einem neuen Druckerkonzept wird eine Abstimmung mit dem Kooperationspartner stattfinden | 2018 | | 2018 |
| 16 | Optimieren Kommunikation Außendienst | Abhängig von Projekt „Einführung eines Verfahrens (Virtual Desktop Infrastructure = VDI-Client)“ | | | |
| 20 | Einführen einer neuen Aufrufanlage nebst Terminvergabe | Im Betrieb seit 02.10.2017. | 2015 | X | 2017 |
| 24 | Strukturieren IT-Projekte | Regelmäßiger Projektlenkungsausschuss zwischen A 10 und A 36. | 2017 | X | 2021 |
| 25 | Verbessern Zugriff Meldedaten | <ul style="list-style-type: none"> Abgestimmtes Konzept liegt vor bei Stadt Aachen zur Abstimmung mit Bezirksregierung in Prüfung | 2017 | | 2018 |
| 28 | Optimieren Verfahrensablauf bei Anträgen auf Ausnahme Sonntagsfahrverbot | <ul style="list-style-type: none"> Online-Verfahren größtenteils umgesetzt derzeit Prüfung der bzw. des elektronischen Signatur / Siegels | 2017 | | 2018 |
| 30 | Einführung elektronischer Führerscheinantragsprozess inkl. Selbstbedienungsterminal | <ul style="list-style-type: none"> Projekt wird erweitert in Hinblick auf die aktuelle gesetzliche Lage Der Prozess wird auf die digitale Ebene umgestellt Einleitung rechtlicher Prüfungen anstehend | 2018 | | 2021 |
| 32 | Durchführen Testlauf Diktiersoftware | <ul style="list-style-type: none"> Testphase abgeschlossen Nachbesserungen erforderlich | 2017 | | 2018 |

| M-Nr. | Bezeichnung | Kurzbeschreibung | begonnen | erl. | bis ca. |
|--------------|---|--|-----------------|-------------|----------------|
| 34 | Servicegebühr für Leistungen am Samstag einführen | Abhängig von den Kosten der regio iT für höhere Verfügbarkeit, Maßnahme 8. | 2018 | | 2018 |

3. Unabhängig von den Maßnahmen aus der Organisationsuntersuchung wurden folgende zentrale bzw. gesetzlich vorgeschriebene Projekte umgesetzt:

| Bezeichnung | Kurzbeschreibung | begonnen | erl. | bis ca. |
|--|---|-----------------|-------------|----------------|
| Anpassung der Arbeitszeiten | Grundsätzliche Anpassung an die Die Flex der Verwaltung | 2016 | X | 2016 |
| Integration in die Telefonanlage der Verwaltung | Ablösung der Zweckverbandstelefonanlage | 2016 | X | 2016 |
| Installation von neuen Kassenautomaten und Migration der entsprechenden Software | Migration und alle Kassenautomaten bereits ausgetauscht | 2017 | X | 2017 |
| Migration des Mailsystems (Lotus Notes nach Outlook) | Mailsystem mit Computer Telephony Integration (CTI) und Skype for Business | 2017 | X | 2017 |
| i-Kfz Stufe 2 (internetbasierte Fahrzeugzulassung) | Aktivierung der Wiedertzulassung mit gleichem Halter als Online-Prozess | 2017 | X | 2017 |
| Elektronischer Rechnungsworkflow | <ul style="list-style-type: none"> umgesetzt | 2018 | X | 2018 |
| Einführung einer Software für die Projektplanung und das Controlling | <ul style="list-style-type: none"> Software MS Project ist installiert Einarbeitungsphase | 2018 | | 2018 |

| Bezeichnung | Kurzbeschreibung | begonnen | erl. | bis ca. |
|---|---|----------|------|---------|
| Kunden- und Mitarbeiterumfrage durch die Fachhochschule Aachen | <ul style="list-style-type: none"> • Konzept Kundenbefragung im Abstimmungsprozess • Konzept Mitarbeiterbefragung liegt vor, zurückgestellt | 2017 | | 2020 |
| Neues Händlerkonzept im Bürgerservice Zulassung | <ul style="list-style-type: none"> • Erledigt • Regelmäßige Nachbesserung unter Beachtung von Kundenanregungen | 2017 | X | 2018 |
| Elektronische Signatur VEMAGS | <ul style="list-style-type: none"> • Konzept liegt vor • Umsetzung folgt | 2017 | X | 2018 |
| i-Kfz Stufe 3 (internetbasierte Fahrzeugzulassung) | <ul style="list-style-type: none"> • Starttermin bis April 2019 • Leider keine Berücksichtigung von juristischen Personen und elektronischen Vollmachten vorgesehen | 2018 | | 2019 |
| Rückstandsdatei (Schnittstelle Fachverfahren ikol-kfz an Infoma) | <ul style="list-style-type: none"> • Ablösung des Prozesses wegen Veralterung • Datenbank und Schnittstelle werden optimiert | 2018 | | 2018 |
| Einführung eines Dokumentenprüfgerätes | <ul style="list-style-type: none"> • Schulungen sind erfolgt • Geräte im Einsatz | 2017 | X | 2018 |
| Einführung einer Software zur Ortskenntnisprüfung | Projektbeginn: 2019 | 2019 | | 2020 |
| Einführung eines Verfahrens (Virtual Desktop Infrastructure = VDI-Client) | <ul style="list-style-type: none"> • Testphase erfolgreich abgeschlossen • Derzeit Konzeptionierung bei der regio iT | 2018 | | 2019 |