

# kriens

## **Digitalisierungs- und ICT-Strategie**

V 1.5  
vom 14. November 2022



Zuständige Behörde

---

Stadtrat Kriens

Gültig ab / Inkraftsetzung

---

01. Januar 2023

**Inhalt**

<b>1. Einleitung.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Ziele und Nutzen.....</b>	<b>4</b>
2.1.    Gemeindestrategie / ICT-Strategie .....	4
2.2.    Ziele.....	4
2.3.    Nutzen .....	4
<b>3. Grundlagen und Geltungsbereich .....</b>	<b>5</b>
3.1.    Geltungsbereich .....	5
3.2.    Zuständigkeiten.....	5
3.3.    Vorgehen .....	5
3.4.    Strategischer Review / Controlling.....	5
3.5.    ICT Leistungsauftrag.....	6
<b>4. Standortbestimmung.....</b>	<b>6</b>
4.1.    Betrachtungsumfang .....	6
4.2.    Handlungsfelder .....	7
4.3.    Kausalnetz .....	7
4.4.    Herausforderungen .....	7
<b>5. Strategische Grundsätze.....</b>	<b>8</b>
5.1.    Zweck .....	8
5.2.    Steuerung .....	8
5.3.    Kriterien .....	8
5.4.    Applikationen .....	8
5.5.    Infrastruktur .....	9
5.6.    Daten und Sicherheit.....	9
5.7.    Cloud-Nutzung .....	9
5.8.    Geschäfts-/Verwaltungsprozesse .....	10
5.9.    Partnerstrategie .....	10
<b>6. Strategische Ziele &amp; Massnahmen .....</b>	<b>10</b>
6.1.    Prozess-Management ausbauen .....	10
6.2.    Konzept Arbeitsplatzumgebung weiterentwickeln .....	11
6.3.    ICT-Dienstleistung auf Ebene Fach-Applikation ausweiten .....	11
6.4.    Partner für Digitalisierung etablieren .....	11
6.5.    Web Auftritt vorbereiten.....	12
6.6.    Risiko-Analyse durchführen.....	12
6.7.    Digitalisierung als ständige Aufgabe etablieren .....	12
<b>7. ICT Organisation .....</b>	<b>13</b>
7.1.    Steuerung .....	13
7.2.    Rollen, Verantwortlichkeiten .....	13
<b>8. Roadmap.....</b>	<b>14</b>

<b>Anhang 1 Glossar .....</b>	<b>15</b>
<b>Anhang 2 Kausalnetz.....</b>	<b>16</b>

## 1. Einleitung

Die Stadt Kriens setzt Informatikmittel für Verwaltung, sowie ihr nahe stehenden Betriebe ein. In Zukunft sollen im Zuge der Digitalisierung auch E-Dienstleistungen für die Bevölkerung und die Wirtschaft angeboten werden.

Die Stadt Kriens hat in ihrem Legislaturprogramm 2020 – 2024 festgehalten: «C2 Der digitale Wandel wird als Chance gesehen und gelebt.». Davon abgeleitet wurde folgendes Ziel definiert: «Kriens hat eine Strategie für die Digitalisierung der Verwaltung und nutzt diese. »

Mit der vorliegenden Digitalisierungs- und ICT-Strategie soll die Entwicklung der ICT-Landschaft über strategische Leitlinien gesteuert werden.

## 2. Ziele und Nutzen

### 2.1. Gemeindestrategie / ICT-Strategie

Als Teil der Gemeindestrategie folgt die ICT-Strategie der Vision «Wir sind eine dynamische, lebendige und offene Stadt».

Die ICT-Strategie berücksichtigt die Leitlinien der Gemeindestrategie und die wichtigsten Massnahmen aus den Legislaturzielen.

Die Umsetzung der ICT-Strategie erfolgt nach den Leitsätzen für das Zusammenarbeiten in der Stadtverwaltung Kriens.

### 2.2. Ziele

Die Digitalisierungs- und ICT-Strategie:

- definiert die gültigen Grundsätze für den Umgang mit Informatikmitteln.
- gibt Grundlagen für eine nachhaltige und durchgängige Soft- und Hardwarearchitektur.
- gibt damit den Rahmen vor, an dem sich die Träger der Informatik und der Fachbereiche orientieren.
- gewährleistet Kontinuität und Transparenz bei Entscheidungen im Zusammenhang mit den Informatikmitteln und der Telekommunikation.
- gibt Leitplanken vor bezüglich Digitalisierungsinvestitionen und ICT- Projekten.
- beschreibt die ICT-Organisation, Rollen und Verantwortlichkeiten.

### 2.3. Nutzen

Die Digitalisierung der Stadt Kriens wird vorangetrieben und mit diesem Dokument erhält sie einen handlungsweisenden Rahmen für die Umsetzung. Zusätzlich wird folgender Nutzen erwartet:

- Einfachere und damit kostengünstigere Umsetzung von Massnahmen durch klare Vorgaben
- Massnahmen entsprechen den strategischen Vorgaben und dem Legislaturprogramm der Stadt
- Beinhaltet eine Roadmap der Massnahmen welche Planungssicherheit bietet und als Basis für weitere Pläne dient
- Schwachstellen in der ICT-Unterstützung werden aufgezeigt und können gezielt angegangen werden

### **3. Grundlagen und Geltungsbereich**

#### **3.1. Geltungsbereich**

Die Digitalisierungs- und ICT-Strategie gilt für sämtliche Bereiche, welche Informatikmittel und/oder Informatik Dienstleistungen bzw. Telekommunikationsmittel und Dienstleistungen beziehen. Auch die Volksschule der Stadt Kriens orientiert sich an der vorliegenden Strategie. Für die Zielsetzungen und die konkrete Umsetzung stützt sich die Volksschule der Stadt Kriens auf den LP 21 ab.

Die Heime Kriens AG beschafft und organisiert sich eigenständig.

Das vorliegende Dokument ersetzt die «ICT-Strategie der Gemeinde Kriens» vom 21. Mai 2014.

#### **3.2. Zuständigkeiten**

Der Stadtrat ist für die Festlegung der ICT-Strategie verantwortlich. Die operative Führung der ICT liegt beim Leiter Finanzdienste. Die Umsetzung wird durch die ICT-Organisation vorgenommen.

Die legislative Behörde, der Einwohnerrat, gibt die Rahmenbedingungen vor.

#### **3.3. Vorgehen**

Auf Basis der Finanzstrategie hat der Stadtrat am 13.1.2021 die Projekte Nr. 15 «Digitalisierung Verwaltung» und Nr. 21 «ICT-Strategie / Gesamtinformatik» genehmigt. Im Rahmen der Umsetzung wurden durch eine Arbeitsgruppe die Handlungsfelder definiert.

Im Weiteren wurde eine Standortbestimmung durchgeführt mit:

- Studium von Dokumenten
- Interviews mit den Verantwortlichen für den ICT Betrieb der Stadt Kriens und von GICT
- einem Workshop mit dem Stadtrat
- einem Workshop mit einer repräsentativen Auswahl von Anwendern

Die Resultate dieser Standortbestimmung wurden in einem Kausalnetz dokumentiert. Auf dieser Basis wurden die strategischen Ziele und Massnahmen erstellt.

Eine Analyse der Prozesslandkarte und der Applikationsarchitektur wurde nicht durchgeführt und gilt als Teil der Massnahmen.

#### **3.4. Strategischer Review / Controlling**

Die Digitalisierungs- und ICT-Strategie versteht sich als ein Instrument, welches über die Jahre entwickelt wird und um langfristige, informatikbezogene Grundsätze erweitert werden kann. Änderungen der Vorgaben aus dem Legislaturprogramm, das alle vier Jahre angepasst wird, fliessen dabei ein.

Die Digitalisierungs- und ICT-Strategie soll jährlich im März – Mai als Teil des strategischen Controllings überprüft und falls nötig überarbeitet werden.

Folgende Fragen zu klären:

- Interne Analyse (Zustandsanalyse)
  - Wo befindet sich die Umsetzung der Strategie?
  - Wo steht die ICT? (Applikationsarchitektur, Daten, Technologie, Schnittstellen, Anwendungen)
  - Wie haben sich die Prozesse verändert? Welche Anforderungen werden gestellt?
  - Welche Auswirkungen hat und Anpassungen sind in der ICT Organisation notwendig?

- Externe Analyse (Markt-, Technologie-umfeld)
  - Welche Anforderungen stellt die Bevölkerung und Wirtschaft der Stadt Kriens?
  - Wie entwickelt sich die Zusammenarbeit mit den Partnern?
  - Welche Trends beeinflussen die ICT Landschaft?
  - Welche neuen Technologien und Produkte/Dienste sind zu berücksichtigen?
- SWOT
  - Welche Chancen und Risiken ergeben sich aus der externen Analyse?
  - Welche Stärken können genutzt und welche Schwächen müssen berücksichtigt werden
- Kausalnetz und Handlungsfelder
  - Welche neuen oder veränderten Einflüsse und Bedürfnisse wirken auf das Kausalnetz? Muss das Kausalnetz angepasst werden?
  - Gelten die identifizierten Handlungsfelder weiterhin?
  - Wie wirkt sich die SWOT auf die Handlungsfelder aus?
  - Welche neuen oder angepassten Handlungsfelder sollen in die ICT-Strategie einfließen?
- Fortschrittskontrolle
  - Überprüfung der Wirksamkeit und Zielerreichung der Massnahmen
  - Analyse und Begründung der Abweichungen
  - Notwendige Schritte zur Korrektur initiieren

Die beantworteten Fragen, überarbeiteten Dokumente und die Fortschrittskontrolle sollen in einem Bericht zum strategischen Controlling der ICT-Strategie durch den Abteilungsleiter Finanzdienste an den Stadtrat erstellt werden.

### **3.5. ICT Leistungsauftrag**

Die ICT

- unterstützt den Stadtrat bei der Erreichung seiner übergeordneten strategischen Ziele.
- ermöglicht die Digitalisierung der Verwaltungsabläufe sowie die Bereitstellung eines orts- und zeitunabhängigen Dienstleistungs- und Informationsangebotes für die Bevölkerung und für Unternehmen.
- betreibt eine auf die Bedürfnisse der Stadt Kriens zugeschnittene Infrastruktur und stellt für die Verwaltung zeitgemässe, aufgabenbezogene Arbeitsplätze bereit.
- berät die Abteilungen zur effizienten Nutzung der Informatik, begleitet deren ICT-Projekte und schult die Mitarbeitenden bei der Einführung von Infrastruktur sowie Kernapplikationen.
- stellt den ICT-Nutzern/-innen eine Supportorganisation zur Verfügung, die während den ordentlichen Arbeitszeiten der Stadtverwaltung eine hohe Verfügbarkeit sowie Betriebssicherheit der Systeme und Applikationen gewährleistet.

## **4. Standortbestimmung**

### **4.1. Betrachtungsumfang**

Folgende Aspekte wurden analysiert:

- Die wichtigsten ICT-Prozesse im Bereich strategische Steuerung, Betrieb, Support, Projektmanagement, Budgetierung und Controlling, etc.
- Bedürfnisse der Verwaltung bzgl. Digitalisierung
- Bedürfnisse des Stadtrats (und Annahmen betreffend Bedürfnisse der Bevölkerung und der Wirtschaft) bzgl. Digitalisierung

Folgende Aspekte waren ausserhalb des Betrachtungsbereichs:

- Umsetzung der Geschäftsprozesse in der Applikationslandschaft
- Wirtschaftlichkeit des aktuellen ICT-Betriebs
- Netzwerktopologie und Technische Architektur

#### 4.2. Handlungsfelder

Im Bereich Digitalisierung wurden Handlungsfelder identifiziert, die in der Analysephase vertieft wurden. Teilweise wurden sie aufgrund der Ergebnisse in der Analyse neu priorisiert. Im Vorliegenden Dokument sind die wichtigsten Handlungsfelder berücksichtigt. Die Handlungsfelder sind Aufgabenkomplexe der Stadt Kriens, welche an die Adressanten «Bevölkerung/Unternehmen/Institutionen», «Stadtverwaltung/Schulen» und «GICT» gerichtet sind. Zum Thema Kultur wurden zudem «Leitsätze für das Zusammenarbeiten in der Stadtverwaltung Kriens» und «Führungsgrundsätze der Stadt Kriens» erarbeitet.

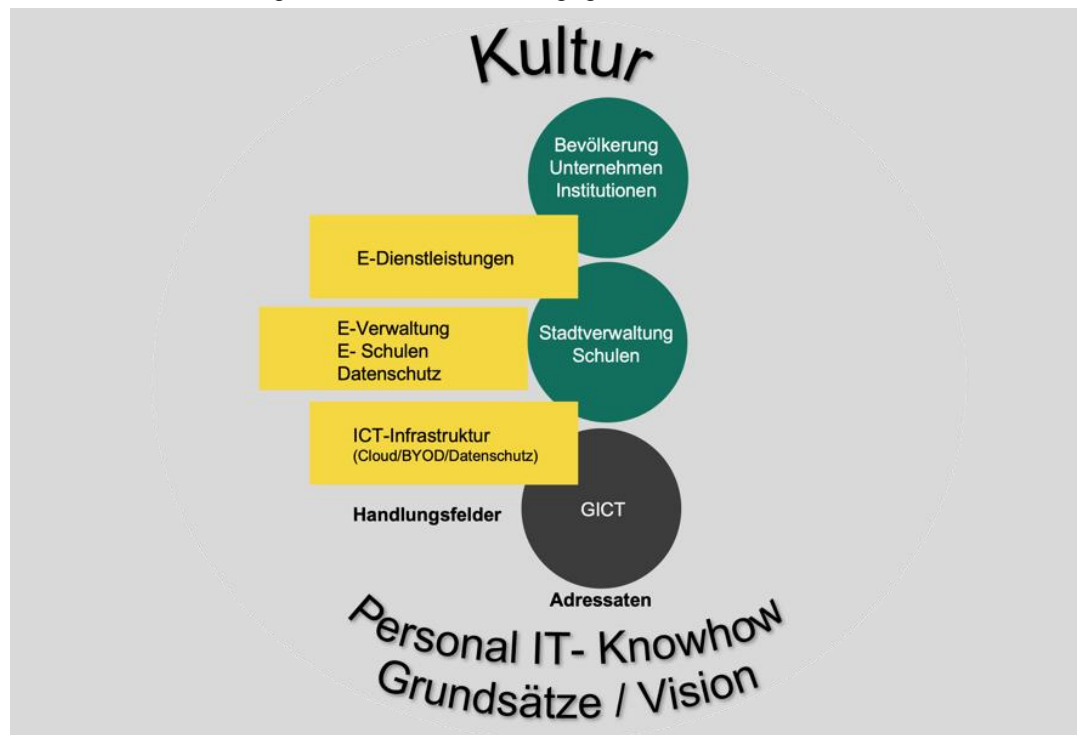


Abbildung 1 Handlungsfelder

Erklärung zu Abbildung 1: Kultur, Personal IT-Knowhow und Grundsätze/Vision bilden den Rahmen, in welchem sich die Stadt Kriens beim Thema Digitalisierung bewegt.

#### 4.3. Kausalnetz

Als Basis für die Erarbeitung dieser Strategie wurde eine Standortbestimmung durchgeführt, deren Resultate in einem Kausalnetz zusammengefasst wurden.

Das Kausalnetz ist in Appendix 2 dokumentiert und dargestellt.

#### 4.4. Herausforderungen

Aus der Analyse leitet sich ein Bedarf an Führung und Leitplanken im Digitalisierungsprozess ab.

Aus dem Kausalnetz wurden folgende Herausforderungen als Strategische Ziele & Massnahmen identifiziert und detailliert:

1. Prozess Management ausbauen
2. Arbeitsplatz-Geräte und –Software überdenken
3. IT-Dienstleistungen auf Ebene Fach-Applikation ausweiten
4. Partner für Digitalisierung etablieren
5. Web Auftritt vorbereiten
6. Risiko-Analyse durchführen
7. Digitalisierung als Aufgabe etablieren

## **5. Strategische Grundsätze**

### **5.1. Zweck**

Grundsätze sind Handlungsprinzipien, welche explizit strategische Vorgaben sowie implizite Sichtweisen so konkretisieren, dass diese von allen Beteiligten (bspw. Verwaltungsabteilungen und ICT-Organisation) verstanden werden und in der Entscheidungsfindung effizient und konsistent angewendet werden können. Die Grundsätze vermitteln das gemeinsame Verständnis. Die Anwendung und Durchsetzung von Grundsätzen erfolgt über ICT-Governance und Architektur-Management-Prozesse.

### **5.2. Steuerung**

Die ICT-Leistungen für die Stadt Kriens werden heute und in Zukunft von verschiedenen unabhängigen Dienstleistern erbracht. GICT spielt eine wichtige Rolle, indem sie die Basis-ICT-Leistung liefert. Leistungen mit Bezug zu Fachapplikationen oder E-Dienstleistungen werden von anderen fachspezifischen Partnern geliefert. Eine Auflistung der Partner für die verschiedenen Fachapplikationen inkl. Beschreibung ist vorhanden.

Die Stadt Kriens verfügt über eigene ICT-Kompetenz und -Personalressourcen zur Steuerung, Koordination und Qualitätssicherung dieser diversen ICT-Dienstleister.

### **5.3. Kriterien**

Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und geltenden Weisungen wird der Einsatz von ICT-Mittel und -Massnahmen gemäss folgenden Kriterien gesteuert:

- Gesetzmässigkeit, Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit stehen im Zentrum unseres Handelns
- Prozesse sollen standardisiert, automatisiert, digitalisiert werden
- Steigerung von Effektivität und Effizienz der Leistungsaufträge
- Synergien werden aktiv gesucht und genutzt
- Bei der Beschaffung von Hard- und Software werden wirtschaftliche Kriterien berücksichtigt
- Prozesse, Technologien und Applikationen, usw. werden nach Massgabe der Kosten/Nutzen-Verhältnis konzipiert und evaluiert

### **5.4. Applikationen**

Die Applikationslandschaft besteht aus allen Basis- und Fachapplikationen. Es gelten folgende Grundsätze:

- Standardsoftware: Der Einsatz von Standardsoftware ist einer Eigenentwicklung vorzuziehen.
- Best-of-Suite: Es wird ein Hersteller gesucht, der für ein möglichst breites Spektrum an Bedürfnissen und eine Vielzahl von Prozessstätigkeiten eine «Suite» von Applikationen anbietet (in der Regel ein etablierter Marktführer).



- Integrationsfähigkeit: Medienbrüche sind zu vermeiden und die Schnittstellen zwischen Applikationen zur Unterstützung durchgängiger Informationsflüsse sind effizient betreibbar.
- Skalierbarkeit: Anforderungen an die Skalierbarkeit werden im Rahmen der Evaluation von neuen Lösungen individuell beurteilt.
- Dokumentation: Applikationslandschaft mit Verweis auf unterstützte Businessprozesse ist vollständig dokumentiert.
- Anforderungsmanagement: Anforderungen werden laufend an veränderte Bedürfnisse der Fachbereiche angepasst.
- Projektmanagement: Die technische Komptabilität und der wirtschaftliche Betrieb wird bereits in der Planungsphase mit den Partnern (z.B. GICT) abgestimmt.

### 5.5. Infrastruktur

Die zentrale Infrastruktur wird vom GICT im IaaS-Modell bereitgestellt und betrieben. Es gelten folgende Grundsätze:

- Zentrale Infrastruktur: Die definierten internen ICT-Services werden grundsätzlich über die zentrale Infrastruktur bereitgestellt und betrieben
- Standardisierung: Eine möglichst hohe Homogenität an Produkten, Technologien und Herstellern ist anzustreben.
- Nachhaltigkeit: Nachhaltig vor kurzfristig – Neue Komponenten werden so eingeführt, dass Entwicklung und Betrieb im erwarteten Lebenszyklus wirtschaftlich und funktional sichergestellt sind.
- Zeitgemässe Infrastruktur: Die ICT-Infrastruktur wird stabil, hoch verfügbar und skalierbar aufgestellt.
- Orts- und zeitunabhängiges Arbeiten: Zugriff des Benutzers von ausserhalb des Arbeitsplatzes auf die Systeme wird gewährleistet.
- Support: Effizienter, zentraler Support mit Fokus auf die Unterstützung der Benutzer.
- Peripherie: Das Drucken erfolgt primär über die wirtschaftlichen Multifunktionsgeräte. WLAN ist ausschliesslich dort eingesetzt, wo dies kantonale Vorgaben verlangen, ein besonderer Kundennutzen erzielt wird und die Wirtschaftlichkeit gegeben ist. Anbindung von privaten Informatikmitteln wie Smartphones, Tablets, Notebooks etc. (Bring your own Device) ist nicht unterstützt.

### 5.6. Daten und Sicherheit

Es gelten folgende Grundsätze:

- Umgang mit Daten: Alle Daten haben einen für die Qualität und den Lebenszyklus verantwortlichen Inhaber sowie eine definierte Quelle.
- Informationssicherheit und Datenschutz: Die notwendige Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität von Daten, Verfahren und Anwendungen sowie der dafür benötigten Systeme und Kommunikationsmittel sind gegen Missbrauch angemessen geschützt. Gesetzliche, regulatorische und interne Vorgaben/Weisungen zum sicheren Umgang mit geschäftlichen und persönlichen Daten werden eingehalten. Es erfolgen dazu regelmässige Schulungen.
- Security-by-Default: Alle relevanten Sicherheitseinstellungen müssen bereits in der Grundkonfiguration des Service aktiviert sein.
- Kosten-/Nutzenverhältnis: Implementierungen von Datensicherheits- und Datenschutz Massnahmen stehen in einem gesunden Kosten-/Nutzenverhältnis.

### 5.7. Cloud-Nutzung

Es gelten folgende Grundsätze:

- Cloud-Nutzung ist unter Berücksichtigung der strategischen Kriterien zu bewerten

- Es muss eine umfassende Risikoanalyse im konkreten Einzelfall vorgenommen werden.
- Für die Nutzung von Cloud-Services muss zuerst für die Stadt Kriens ein individuelles Informationssicherheits- und Datenschutzkonzept (ISDS-Konzept) erarbeitet werden. GICT erarbeitet dafür die notwendige Risikoanalyse und erstellt eine generische Grundstruktur für das ISDS Konzept.
- Diese Dokumente werden anschliessend dem Zentralschweizer Datenschützer zur Beurteilung vorgelegt

## 5.8. Geschäfts-/Verwaltungsprozesse

Es gelten folgende Grundsätze:

- Geschäftsorientierung: Die ICT orientiert sich an den strategischen und operativen Zielen der Stadtverwaltung und deren Geschäfts-/Verwaltungsprozesse (Schlüsselprozesse).
- Mehrfachnutzung: Es werden einheitliche Standard-Lösungen für abteilungsübergreifende Funktionen und Services eingesetzt.
- Portfoliomanagement: Die laufenden und geplanten Entwicklungsmassnahmen (z.B. die Einführung einer neuen Fachapplikation) werden durch den Projektleitung Digitalisierung in einem Gesamt-Projektportfolio geführt und koordiniert.
- Projektmanagement: Minimale Anforderungen an das Projektmanagement im Bereich Dokumentation, Planung und Controlling werden definiert. Diese dienen den externen Dienstleistern und Projektleitung als Referenz und erlauben eine einheitliche Führung und Qualitätssicherung der Projekte.
- Kommunikation: Die ICT kommuniziert offen, regelmässig, frühzeitig und transparent gegenüber strategischen Partner, Stakeholdern und Nutzenden. Eine rechtzeitige Information im Rahmen von Veränderungsprozessen ist sichergestellt.
- Change-Management: Es wird ein externer Partner für die Beratung, das Konzept und die Umsetzung eingesetzt.

## 5.9. Partnerstrategie

Die wesentlichen Gründe und Grundsätze sind:

- Die Erstellung, der Unterhalt und der Betrieb der ICT-Infrastruktur ist von der Stadt Kriens zu GICT ausgelagert, welche über die Kernkompetenzen verfügt.
- Der GICT ist nicht gewinnorientiert und ist eine Stadtnahe Körperschaft.
- Die Risiken der IT sind auf weitere Partner (Mitgliedsgemeinden) verteilt.
- Der Partner verfügt über spezifisches und nachgewiesenes ICT-Wissen.

In einer separaten «Eignerstrategie GICT» werden weitere Punkte der Partnerstrategie erläutert.

## 6. Strategische Ziele & Massnahmen

### 6.1. Prozess-Management ausbauen

Um die Geschäftsprozesse durch Digitalisierung zu verbessern, müssen diese dokumentiert und periodisch analysiert werden. Zu diesem Zweck entwickelt die Stadt Kriens ein Prozess-Management.

**Handlungsfelder:** E-Verwaltung, E-Dienstleistungen

**Ziele:**

- Laufender Prozess zur Steigerung der Effizienz der Geschäftsprozesse etablieren

- Dokumentation der Schlüsselprozesse
- Schlüsselprozesse mit Fachapplikationen unterstützen
- Mögliche Effizienz- oder Effektivitätssteigerungen identifizieren und daraus Digitalisierungsmassnahmen ableiten
- Evaluation, Einführung und Betrieb geeigneter Fachapplikationen zur Digitalisierung

## 6.2. Konzept Arbeitsplatzumgebung weiterentwickeln

Die Arbeitsplatzumgebung ist ein primärer Ansatzpunkt für die digitale Transformation. Die Stadt Kriens überarbeitet zusammen mit GICT die Ausstattung der Arbeitsplatzumgebung bezüglich Hardware und Software.

**Handlungsfelder:** E-Verwaltung, ICT-Infrastruktur, Datenschutz

### Ziele:

- Analyse der Bedürfnisse durchführen
- Arbeitsgerät: Die Ausstattung mit Thin-Client, Tablet oder Notebook ist den Bedürfnissen der verschiedenen Rollen und Kern-Geschäftsprozessen angepasst.
- Standard definieren und mit GICT abstimmen
- Gleichgewicht zwischen Bedürfnissen, Komfort und Preis
- BYOD auf Zusatzgeräte (z.B. Smartphone, Tablet) zulassen
- Office- und Kollaborationssoftware: Der Funktionsumfang der Basis-Office-Applikationen ist um den Aspekt Kollaboration mit internen und externen Stellen erweitert.

## 6.3. ICT-Dienstleistung auf Ebene Fach-Applikation ausweiten

Die Unterstützung der Benutzer beim Umgang mit Fachapplikationen ist ein wichtiger Erfolgsfaktor bei der digitalen Transformation. Das Konzept der Superuser ist etabliert, muss jedoch überprüft und allenfalls in der Umsetzung verbessert werden. Bei der Evaluation von Fachapplikationen orientiert sich die Stadt Kriens an den K5-Gemeinden und ein entsprechender Austausch für die passende Lösung findet statt.

**Handlungsfelder:** E-Verwaltung, E-Dienstleistungen, Personal ICT-Know-how

### Ziele:

- Aus Prozess Management den Bedarf an Fachapplikationen ableiten
- Fachapplikationen nach Priorität überprüfen und ersetzen
- Die aktuelle GEVER Applikation ist dringend zu ersetzen
- Dienstleistungen im Bereich Fachapplikationen stark ausbauen. Prüfen ob neuer Provider oder eigene interne Ressource
- Datenmanagement ausbauen

## 6.4. Partner für Digitalisierung etablieren

Die Stadt Kriens arbeitet mit diversen externen Dienstleistern für Plattform-Services und für Fachapplikationen zusammen (z.B. GICT, OBT AG uva.). Die Tätigkeiten der Partner und die eigenen Digitalisierungs-Vorhaben werden von der ICT-Organisation der Stadt Kriens zusammen mit den externen Partnern konzipiert und koordiniert. Analog GICT für die Plattform sind mehrere externer Partner für die Realisierung der Digitalisierungsvorhaben zu etablieren. Es findet ein regelmässiger Austausch mit den K5-Gemeinden durch die ERFA Digitalisierung statt. Im Rahmen davon werden Massnahmen definiert, welche mittels Digitalisierung umzusetzen sind.

**Handlungsfelder:** E-Dienstleistungen, E-Verwaltung, E-Schulen, Datenschutz, ICT-Infrastruktur

**Ziele:**

- Massnahmen aus Strategie priorisieren
- Etablierung von langfristigen externen Partner zur Steuerung und Koordination der Digitalisierung
- Mehrjährige rollierende Roadmap zusammen mit Partner entwickeln
- Eigene Kompetenz aufbauen und optional weiter ausbauen

**6.5. Web Auftritt vorbereiten**

Die Bereitstellung von E-Dienstleistungen (z.B. im Kontext smart City) hat im Moment 2. Priorität hinter der Effizienzsteigerung der Kernprozesse und der Etablierung einer digitalen Kultur. In Vorbereitung auf zukünftige E-Dienstleistungen werden die externe Customer Journey im Web-Auftritt und die internen Kommunikationsmöglichkeiten der Stadt Kriens analysiert und optimiert. Die Resultate aus der Kooperation mit anderen Organisationen ist abzuwarten.

**Handlungsfelder:** E-Dienstleistungen, E-Verwaltung

**Ziele:**

- Erste Massnahmen im Webauftritt umsetzen
- Customer Journey analysieren und verbessern
- Priorisierung, wenig Aufwand einplanen
- Zusammen mit Digitalisierungspartner angehen

**6.6. Risiko-Analyse durchführen**

Im Zuge der Analyse sind Hinweise auf mögliche Risiken aufgetaucht. Zudem ist das Risikomanagement auf Ebene Gesamt-ICT (GICT plus Fachlieferanten) noch schwach ausgebaut. Die Stadt Kriens führt mit einem spezialisierten Dienstleister zusammen eine periodische Risiko-Analyse durch.

**Handlungsfelder:** ICT-Infrastruktur

**Ziele:**

- Wesentliche Risiken der ICT der Stadt Kriens identifizieren
- Risiken priorisieren und Massnahmen umsetzen

**6.7. Digitalisierung als ständige Aufgabe etablieren**

Die digitale Transformation ist eine längerfristige Aufgabe und soll entsprechend in die Geschäftsprozesse integriert werden. Statt an eine Programmorganisation delegiert, soll die Aufgabe in der Linie positioniert werden.

**Handlungsfelder:** Kultur, E-Verwaltung

**Ziele:**

- Ressource für PL Digitalisierung einsetzen
- Digitalisierungs-Kultur in der Verwaltung wird gefördert
- Informationsaustausch zwischen Mitarbeitern fördern, ERFA pflegen
- Mitarbeit in Gremien und Institutionen weiter ausbauen und zur mitbestimmenden Kraft werden
- Projektmanagement aufbauen
- Einfluss auf Leistungskatalog GICT optimieren

## 7. ICT Organisation

### 7.1. Steuerung

Der Stadtrat ist für die Festlegung der ICT-Strategie verantwortlich. Die operative Führung der ICT liegt beim Leiter Finanzdienste. Die Umsetzung wird durch die ICT-Organisation vorgenommen.

Die legislative Behörde, der Einwohnerrat, gibt die Rahmenbedingungen vor.

### 7.2. Rollen, Verantwortlichkeiten

Folgende Rollen werden durch die Stadt Kriens abgedeckt. Dabei ist eine Delegation an Externe möglich, die Verantwortung und Führung bleibt dabei bei der Stadt Kriens.

#### ICT-Leitung

Folgende Aufgaben und Verantwortlichkeiten:

- a. Beauftragt die Umsetzung der ICT-Vorgaben aus der Strategie und den Weisungen und Richtlinien der Stadt Kriens
- b. Verantwortet den nutzenorientierten Einsatz der verfügbaren ICT-Budgets
- c. Beantragt Änderungen an der ICT-Strategie z.Hd. des Stadtrats
- d. Berät den Stadtrat in ICT-Fragen strategischer Natur
- e. Definition und regelmässige Überprüfung der Organisation, Rollen und Prozesse der ICT
- f. Governance und Risikomanagement
- g. Strategischer Review und Controlling. Für die Überprüfung der Strategie kann der externe Partner (Leuchter AG) bei Bedarf beigezogen werden.

Diese Rolle wird durch den Leiter Finanzdienste wahrgenommen.

#### Projektleitung Digitalisierung

Folgende Aufgaben und Verantwortlichkeiten:

- a. Projektmanagement: Planung und Leitung verschiedener ICT-Projekte, Einbezug und Unterstützung der betroffenen Stakeholder, Innovation und Kreativität bei der Beratung von Digitalisierungs-Themen
- b. Geschäftsprozessgestaltung: Dokumentation und Verbesserung der Prozesse, FIT/GAP Analysen auf Digitalisierung und Automatisierung, Kontinuierliche Verbesserungen
- c. Anforderungsmanagement: Methodische Aufnahme, Analyse und Beschreibung der Anforderungen, verstehen und umsetzen der «User Stories» in die digitale Welt, Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben
- d. Strategie: Mitarbeit bei der ICT-Strategie, Umsetzen der strategischen und operativen Massnahmen der digitalen Reise und Transformation

Diese Rolle wird durch die Projektleitung Digitalisierung wahrgenommen.

#### ICT-Koordination

Folgende Aufgaben und Verantwortlichkeiten:

- a. Erstellen und Controlling des ICT-Budgets sowie der ICT-Investitionen
- b. Beauftragung, Steuerung von externen ICT-Dienstleistern für den Betrieb
- c. Koordiniert bei Bedarf verschiedene externe Dienstleister bei der Behebung von Störungen, bei Updates, Servicepacks etc.
- d. Organisiert die Weiterentwicklung der ICT-Kompetenzen der User und Benutzer in der Stadt Kriens durch Bereitstellung von Ausbildungsangeboten und durch die Unterstützung einer User Community
- e. Erstellt und pflegt zusammen mit den Superusern ein Supportkonzept, unter Einbezug der Schulen Kriens sowie der GICT SLA

- f. Mitarbeit bei externen Gremien und Kooperationen mit anderen Organisationen aus der öffentlichen Verwaltung
- g. Unterstützung und Mitarbeit bei der Umsetzung der strategischen und operativen Massnahmen gemäss ICT-Strategie und in den ICT Projekten gemäss Projektplan aufgrund der Roadmap

Diese Rolle wird durch die Fachperson ICT und Einkauf wahrgenommen.

### **Superuser**

Die Rolle Superuser wird im Rahmen der Umsetzung der ICT-Strategie analysiert und definiert. Die Rolle ist in der Stadt Kriens etabliert. Der Superuser unterstützt die Benutzer im eigenen Departement bei der Nutzung der Fachapplikationen.

- a. Unterstützt Benutzer bei Problemen und in der Handhabung/ Schulung der installierten Software-Lösungen inkl. Administration
- b. Unterstützt die ICT-Koordination bei Themen zum Betrieb der Fachapplikation
- c. Unterstützt die Projektleitung Digitalisierung bei der Identifikation von Bedürfnissen des eigenen Departements (z.B. bei der Digitalisierung der Business-Prozesse)

Diese Rolle wird durch Fachpersonen mit unterschiedlichen Funktionen in den Abteilungen wahrgenommen.

### **Weitere**

Weitere ICT Rollen (z.B. im ICT-Betrieb, Changemanagement, Compliance, Security, etc.) werden durch externe ICT-Dienstleister abgedeckt.

## **8. Roadmap**

Die ICT-Roadmap beschreibt welche Projekte nötig sind um die Massnahmen der Strategie umzusetzen und die gesetzten Ziele zu erreichen. Diese Roadmap visualisiert wie sich die ICT bei der Stadt Kriens entwickeln wird um die Stadtverwaltung und seine Schlüsselprozesse bei der Digitalisierung zu unterstützen.

Da es sich bei der Roadmap um ein Arbeitsdokument handelt, wird diese nicht in der Strategie aufgeführt, sondern in einem separaten Dokument geführt. Es wird ein Quartalsreporting mit den Projektfortschritten erstellt und gleichzeitig erfolgt eine Anpassung der Roadmap mittels neuer Projekten.

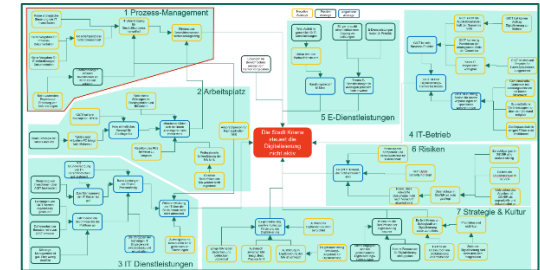
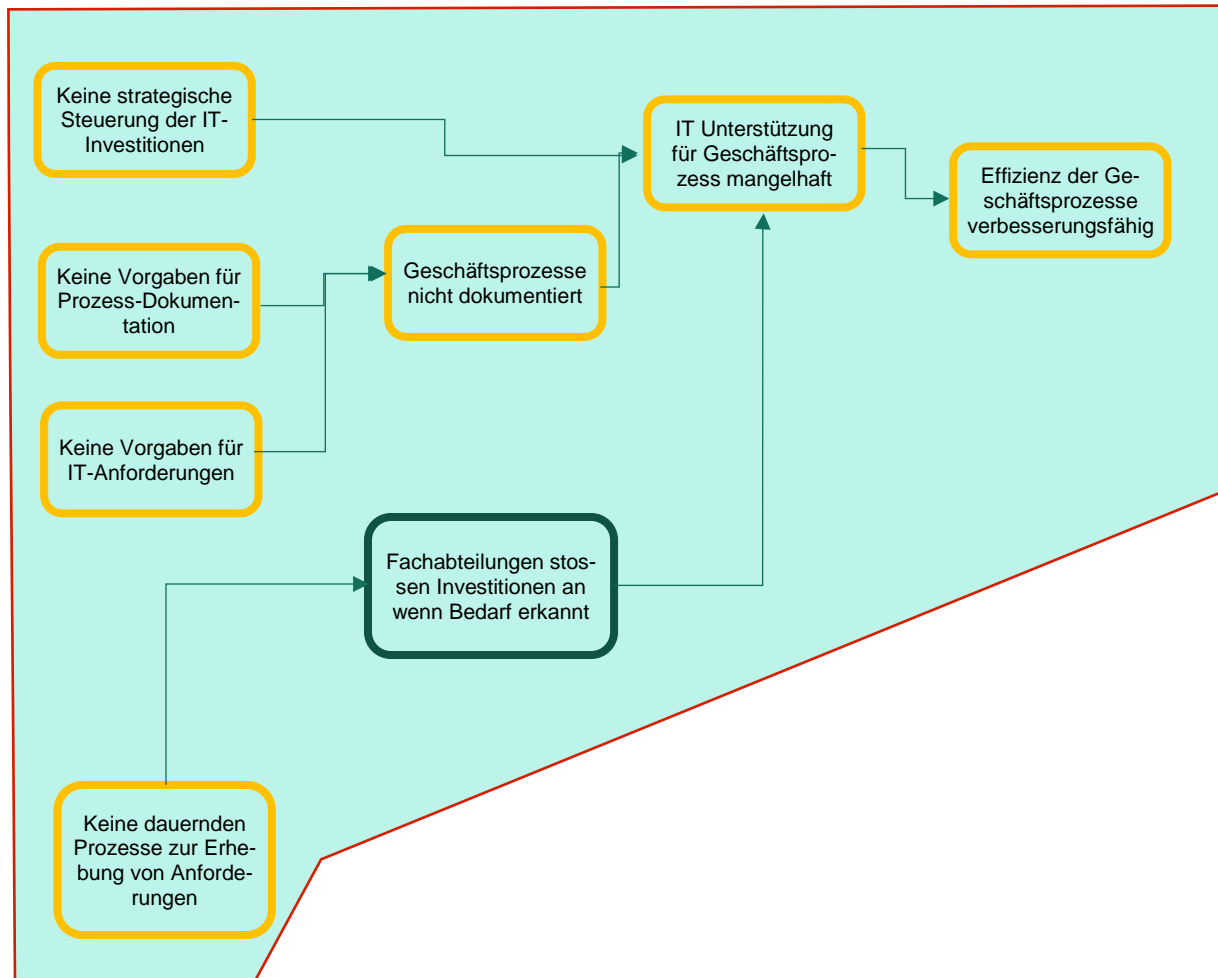
## Anhang 1 Glossar

Applikationslandschaft	Beschreibt die Gesamtheit der ICT-Applikationen und deren Interaktion. Zuordnung der einzelnen Applikationen zu Geschäftsprozessen.
Best-of-Suite	Dieser Ansatz ist definiert als eine vollständige All-in-One Lösung für viele Geschäftsanforderungen gleichzeitig.
BYOD	Bring your own Device: Bezeichnet die Möglichkeit private mobile Endgeräte wie Notebooks, Tablets oder Smartphones in das Netzwerk der Stadt zu integrieren.
Customer Journey	Die Customer Journey beschreibt die Reise beziehungsweise den Weg, welche eine Person bei der Suche nach einem Produkt oder Dienstleistung geht.
Cyber Security	IT-Sicherheit: ist der Schutz von Netzwerken, Computersystemen und Robotern vor Diebstahl oder Beschädigung ihrer Hard- und Software oder der von ihnen verarbeiteten Daten sowie vor Unterbrechung oder Missbrauch der angebotenen Dienste und Funktionen.
Digitalisierung	Umschreibt einen Prozess, mit welchem digitale Technologien implementiert werden.
Digitale Transformation	Die digitale Transformation (auch „digitaler Wandel“) bezeichnet einen fortlaufenden, tiefgreifenden Veränderungsprozess in Wirtschaft und Gesellschaft, der durch die Entstehung immer leistungsfähigerer digitaler Techniken und Technologien ausgelöst worden ist. Im Gegensatz zur Digitalisierung geht es bei der digitalen Transformation um die vollständige Umwandlung bestehender Prozesse und Geschäftsmodelle.
ICT	Information and Communication Technology. Informations- und Kommunikationstechnologien
E-Dienstleistungen	Online-Anwendungen, die es den Bürgern ermöglichen, verfügbare Behördendienste in Anspruch zu nehmen (z.B. auf der Web-Site der Stadt).
GICT	Gemeindeverband ICT. 1. Juli 2014 durch die Zusammenlegung der IT-Abteilungen der Gemeinde Emmen und der Stadt Kriens gegründet. Durch weitere Eignergemeinden erweitert.
Notebook	Auch Laptop. Mobiler Computer mit eingebautem Bildschirm und Tastatur.
IaaS	Infrastructure as a Service: Es ermöglicht Unternehmen, virtualisierte Computerressourcen zu kaufen, anstatt Geld in kostspielige Hardware zu investieren. IaaS ist dynamisch skalierbar und bietet Unternehmen mehr Flexibilität.
Projektportfolio	Verwaltungsprozess, um die verschiedenen Projekte der Organisation und die zugehörigen Linienaufgaben zu koordinieren.
Thin-Client	Peripheriegerät das weniger Hardware und Rechenleistung benötigt und auf einen Server angewiesen ist, um die Aufgaben zu erledigen.
Tablet	Tragbarer und flacher Computer, der durch einen Touchscreen bedient wird und auf Maus und Tastatur verzichtet.
WLAN	Wireless Local Area Network: Drahtloser Zugang zum Datennetzwerk.

# kriens

Anhang 2

## 1. Prozess-Management



Legende:

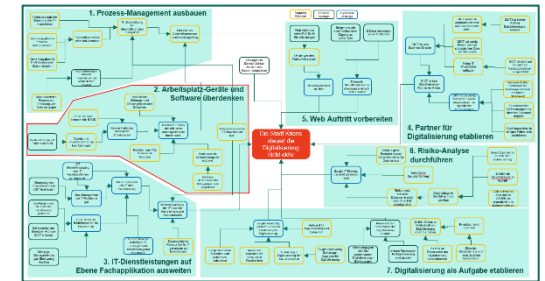
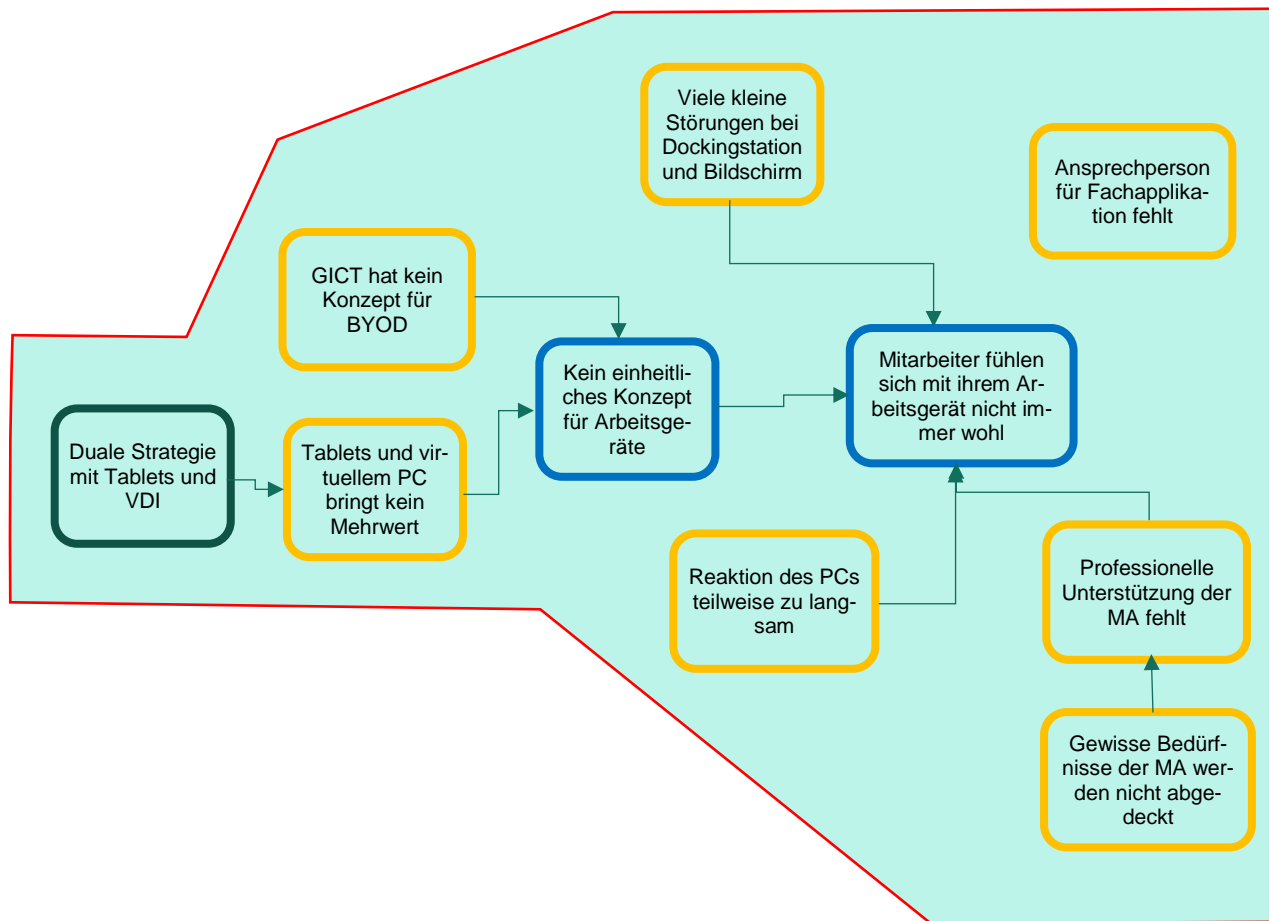
Negative Aussage

Positive Aussage

Abgeleitete Aussage



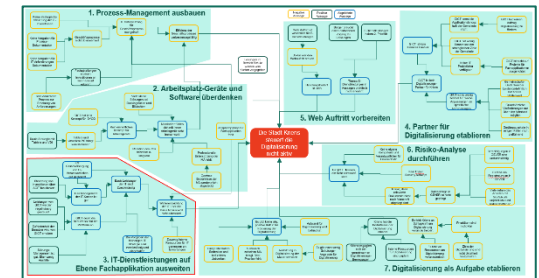
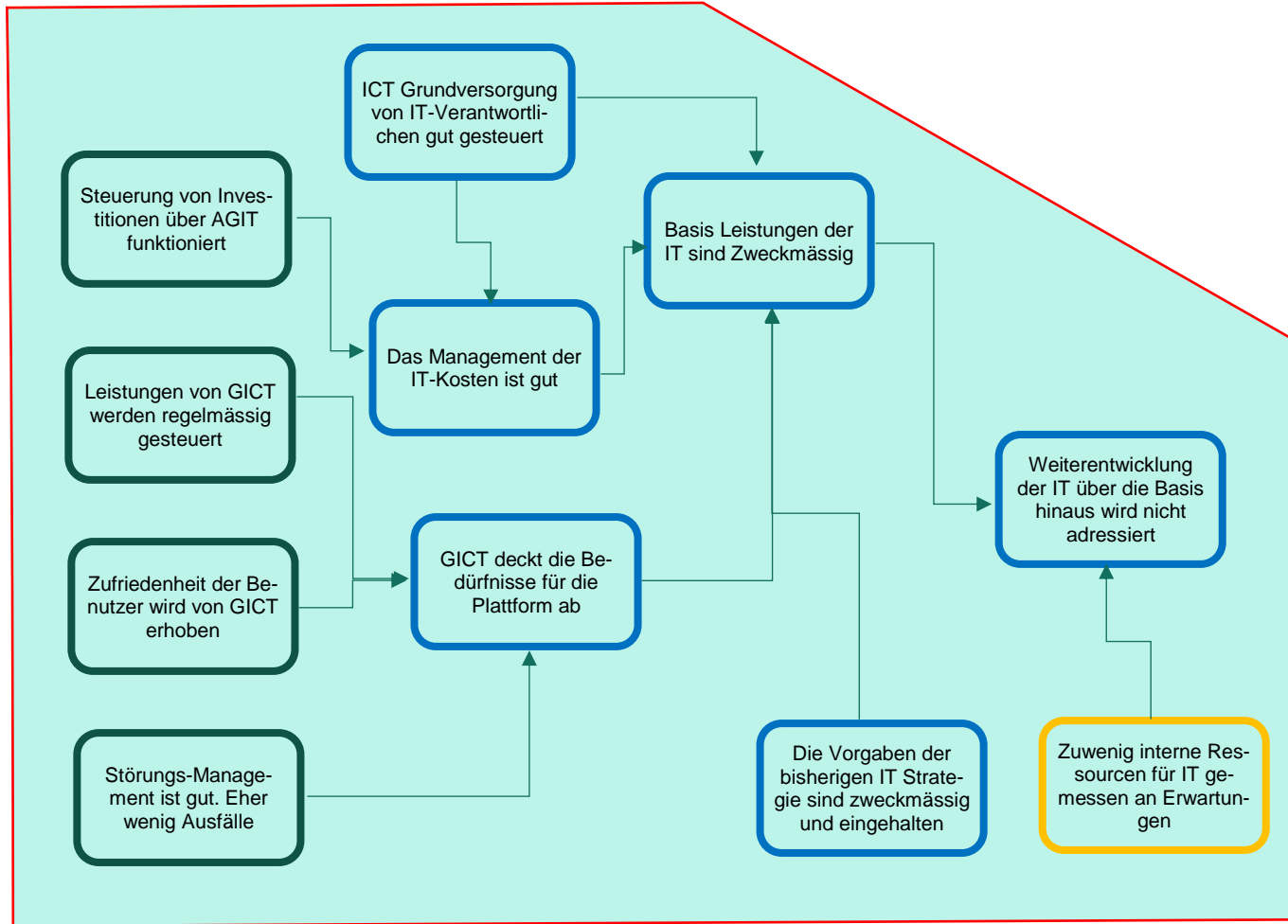
## 2. Arbeitsplatz-Geräte und Software überdenken



### Legende:

- Negative Aussage
- Positive Aussage
- Abgeleitete Aussage

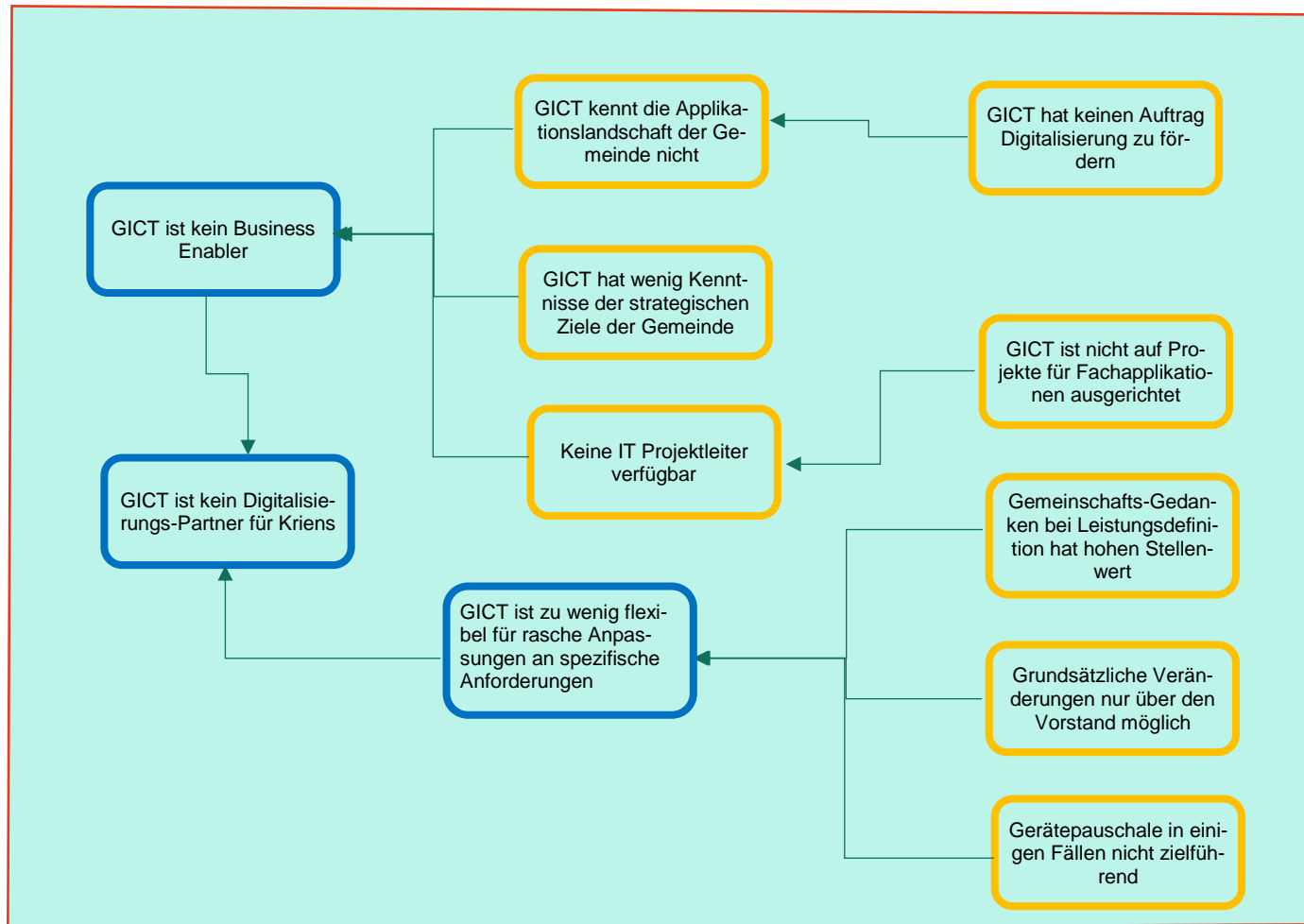
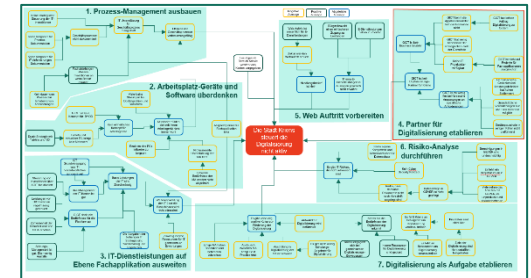
### 3. IT-Dienstleistungen auf Ebene Fachapplikation ausweiten



**Legende:**

- Negative Aussage
- Positive Aussage
- Abgeleitete Aussage

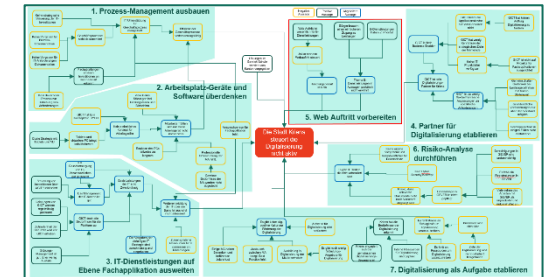
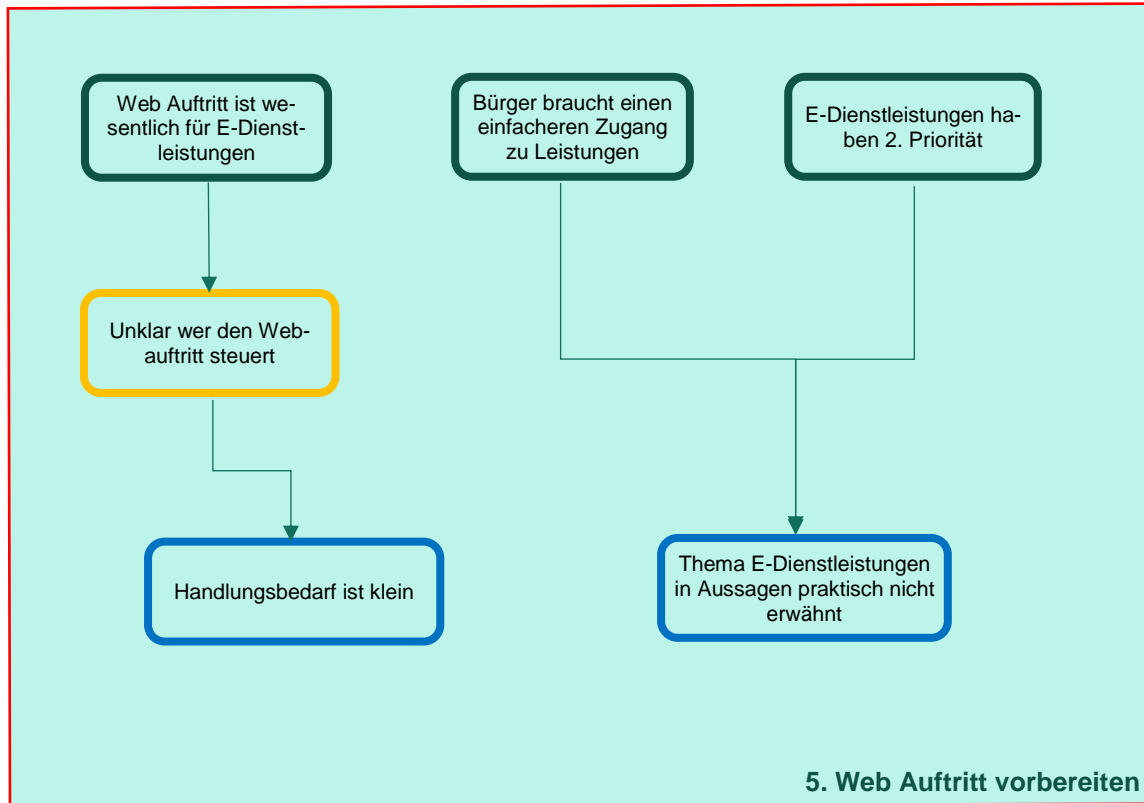
#### 4. Partner für Digitalisierung etablieren



**Legende:**

- Negative Aussage
- Positive Aussage
- Abgeleitete Aussage

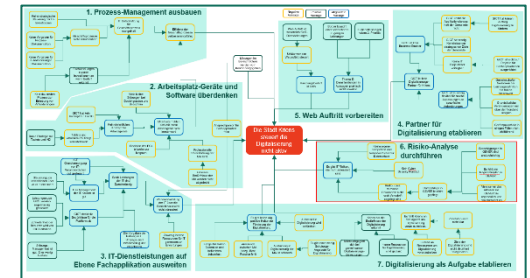
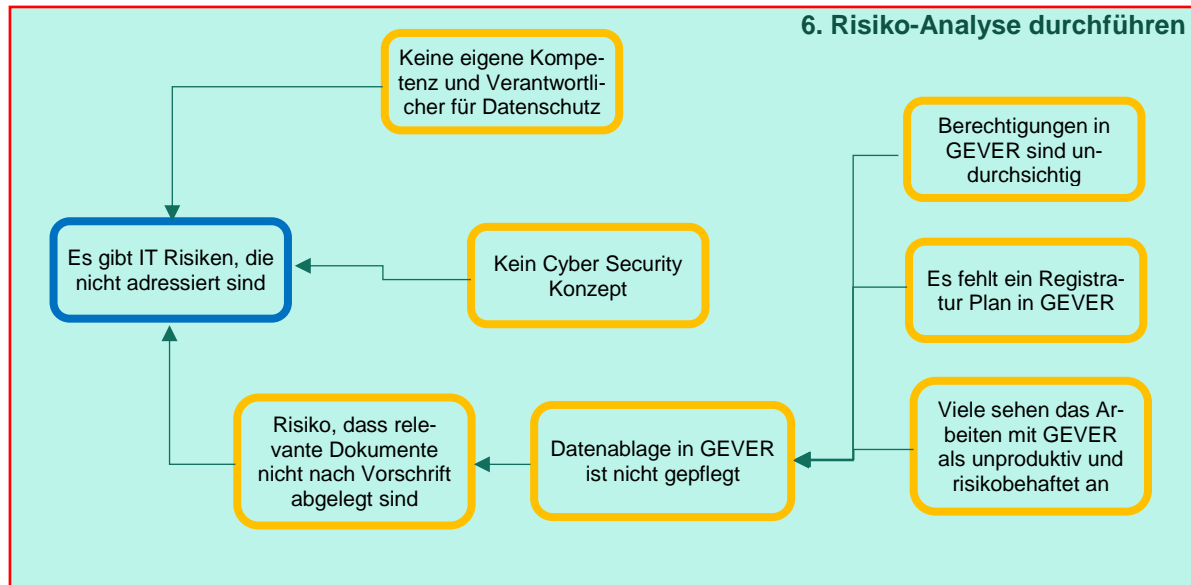
### 5. Web Auftritt vorbereiten



**Legende:**

- Negative Aussage (Yellow border)
- Positive Aussage (Green border)
- Abgeleitete Aussage (Blue border)

## 6. Risiko-Analyse durchführen



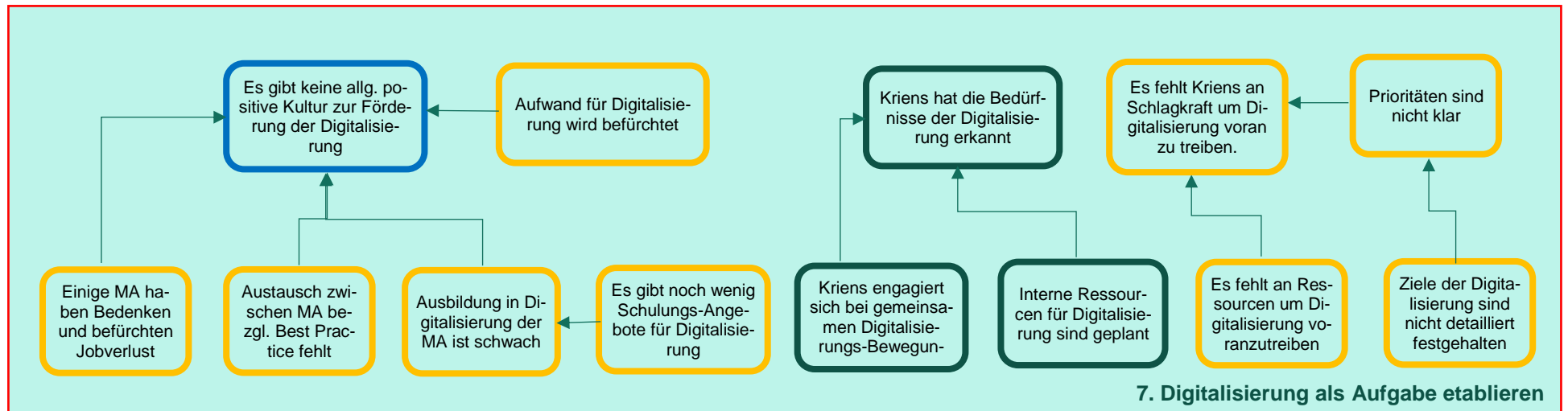
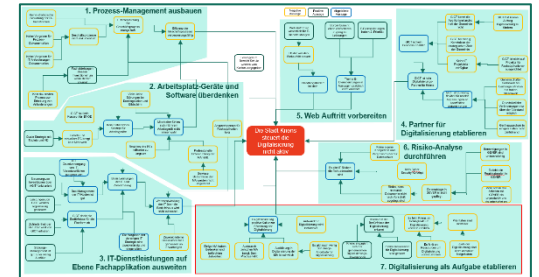
### Legende:

Negative Aussage

Positive Aussage

Abgeleitete Aussage

## 7. Digitalisierung als Aufgabe etablieren



**Legende:**

Negative Aussage

Positive Aussage

Abgeleitete Aussage