

München

Messenger als Wahlhelfer

[06.05.2019] Die Stadt München setzt bei Wahlen auf einen Messenger. Die Kommunikation für die komplexe Organisation läuft damit schnell und effizient ab. Vom gezielten Einsatz der App profitieren auch andere Abteilungen der Stadtverwaltung.

Bei den Landtagswahlen 2018 hat die Stadtverwaltung München für die Kommunikation im Wahl-Team erstmals Messenger eingesetzt: Intern im Haus und mit den Außenstellen, am Wahlsonntag und bei den Nacharbeiten haben die Mitarbeiter per Chat kommuniziert. Der Messenger wurde ständig genutzt und hat gute Dienste geleistet, zumal die Telefon- und Datenleitungen in die Zentrale zeitweise ausgelastet waren. Im Peak wurden am Wahlsonntag etwa 850 Nachrichten verschickt, am gesamten Wochenende waren es weit mehr als 1.600. „Der direkte Austausch über den Messenger hat bestens funktioniert und viele Abläufe einfacher gemacht“, berichtet Kurt Peichl, Leiter der Dezentralen IT im Kreisverwaltungsreferat (KVR) München.

Da Datenschutz und -sicherheit in der öffentlichen Verwaltung und erst recht bei Wahlen ein absolutes Muss sind, hat sich das KVR für einen Messenger entschieden, der auf die speziellen Bedürfnisse des Public Sector zugeschnitten und absolut datenschutzkonform ist: SIMSme Business. Der Messenger wurde von der Deutschen Post entwickelt und wird seit Frühjahr 2019 von dem Münchner Unternehmen Brabblers betrieben.

Rund 80 Mitarbeiter des KVR konnten sich bei den Wahlen über die App austauschen. Das Referat richtete dazu vier Nutzergruppen ein: eine Management-Gruppe, einen Chat für allgemeine Wahlstatusnachrichten, eine Gruppe für die Organisation der zehn Briefwahlzentren und die Kommunikation mit den Serviceteams sowie eine Gruppe für die Organisation der Urnentransporte.

Steuern via Management Cockpit

Bei SIMSme Business können die Gruppen über ein Steuerungstool – das Management Cockpit – verwaltet werden. Damit kann der Administrator Accounts an Mitarbeiter vergeben, die Mitarbeiter unterschiedlichen Gruppen zuordnen und Security-Einstellungen steuern. Teilnehmer lassen sich mit wenigen Klicks aufnehmen und auch wieder löschen. „Jeder im Team ist immer auf dem gleichen Informationsstand. Das hilft bei so einer komplexen Organisation wie dem Wahl-Management enorm“, sagt Kurt Peichl. Wahlen stellen hohe Anforderungen an die Verfügbarkeit der beteiligten Mitarbeiter. Sie müssen erreichbar sein, manchmal auch außerhalb der Dienstzeiten. Hier war besonders hilfreich, dass der Messenger auf bis zu zehn Geräten synchron läuft. „Die Diensthandys konnten im Büro bleiben, dennoch waren alle im Bereitschaftsdienst über den Messenger erreichbar“, erklärt Peichl.

Angesichts der sehr guten Erfahrungen will das KVR den Messenger auch für die Europawahl sowie bei eventuellen Volks- und Bürgerentscheiden nutzen. Mehr als 7.000 freiwillige Helfer werden im Mai dieses Jahres wieder in 618 Wahllokalen im Stadtgebiet und im zentralen Briefwahlzentrum eingesetzt. Ein weiteres Plus des Messengers ist die Schnittstelle zur privaten Version von SIMSme. Damit konnten kurzfristig weitere Mitarbeiter oder freiwillige Helfer, welche die Privatkunden-App nutzen, eingebunden werden. „Auch hier ist natürlich die Sicherheit der App ausschlaggebend“, sagt Joachim Dyllick, Wahlprojektleiter der Stadt München.

Messenger unterstützt auch im Außendienst

Alle Vorgänge rund um die Wahlen sind hochsensibel. So ist beispielsweise auch die Datenübertragung der Wahlergebnisse aus den Wahllokalen an die Zentrale des Kreisverwaltungsreferats besonders gesichert. Die Programme auf den Laptops, die sich in den Münchner Wahlkoffern befinden, durchlaufen Penetrationstests, um einen Angriff von außen abzuwehren. Der Zugang zum IT-System ist nur durch eine mehrstufige Authentifizierung möglich. Entsprechend hoch waren auch die Anforderungen an die Sicherheit des Messengers.

Auch andere Abteilungen des KVR arbeiten mit dem Messenger. So ist der Kommunale Außendienst (KAD), der seit Sommer 2018 das Ordnungsamt unterstützt, damit ausgestattet. 75 Mitarbeiter sind in zwei Schichten in der Innenstadt unterwegs. Sie können sich per Messenger absprechen, Verstärkung anfordern und Fotos an den Innendienst senden. Dieser hat über seinen Arbeitsplatzrechner Zugriff auf den Messenger und kann die Daten per Drag-and-drop der jeweiligen Akte zuweisen. Dokumente vom Innendienst können die Mitarbeiter noch vor Ort prüfen.

Unterwegs Richtung Verwaltung 4.0

In Zukunft sollen auch 160 Mitarbeiter der Kommunalen Verkehrsüberwachung in München mit Messengern arbeiten. Im nordrhein-westfälischen Siegburg ist dies bereits gang und gäbe. Wenn dort der Außendienst des Ordnungsamts einen Verstoß feststellt, kann er diesen mit dem Smartphone fotografieren und das Bild per Messenger direkt in die Fachanwendung senden. Mit dem Bußgeldbescheid wird das Beweisfoto dann automatisch mitgeschickt. Der Vorteil: Das aufwendige Auslesen von Kamerachips entfällt.

Der Post-Messenger ist auch Bestandteil von E-Akte-Systemen. Das Erfurter Unternehmen PDV etwa hat den Messenger in seine VIS-Suite integriert. Bei einer Krankmeldung beispielsweise kommuniziert der Mitarbeiter über einen Chatbot direkt mit dem technischen System und wird aufgefordert, seine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung zu fotografieren und an die Personalabteilung zu schicken. Dort kann die Krankmeldung dann digital weiterverarbeitet werden.

Mit der Einführung eines datenschutzkonformen Messengers für die Behördenkommunikation geht die bayerische Landeshauptstadt einen weiteren Schritt in Richtung Verwaltung 4.0. Das Beispiel zeigt: Digitalisierung muss nicht immer bedeuten, komplett neue IT-Systeme zu implementieren. Digitalisierung kann auch heißen, mit vergleichsweise einfachen Mitteln Prozesse effektiver und Abläufe schneller zu machen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2019 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, München, Messenger, SIMSme Business, Brabber