

management insights

it/Time

HI TO AI

Perspektivenwechsel /
KI-Governance:
Vom Hype zur
Verantwortung

Themen /
Aufsichtsrat Jochen Emonds
Bielefelder Versuchsschulen
Rechenzentrum EURaix Evo

— PERSPEKTIVE WECHSELN —

Herausgeber:
regio IT gesellschaft für informationstechnologie mbh
Lombardenstr. 24
52070 Aachen
www.regioit.de

Redaktion:
Heike Lorey, regio IT
Magdalena Dietz, NEUBLCK
Christian Dietz, NEUBLCK
Timo Stoppacher, NEUBLCK
Dr. Helmut Merschmann, Journalist
Gert Bongard, regio IT

E-Mail: marketing@regioit.de
Telefon: +49 241 41359-0

Inhaltlich verantwortlich:
Thomas Neukirch

Gestaltung und Layout:
NEUBLCK GmbH & Co. KG
www.neublck.de

Haftungsausschluss:
Die bereitgestellten Informationen dienen ausschließlich allgemeinen Informationszwecken. Wir übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte. Jegliche Haftung für Schäden, die durch die Nutzung der bereitgestellten Informationen entstehen, ist ausgeschlossen. Alle genannten Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Bildnachweise:

Seite 01: HI TO AI / NEUBLCK

Seite 03: Dieter Ludwigs / Luisa Reim, NEUBLCK
Dr. Stefan Wolf / Luisa Reim, NEUBLCK

Seite 06: #2023306322 / Adobe Stock

Seite 07: Jochen Emonds / privat

Seite 08: Gebäudebild Rechenzentrum / Kleicker architektur

Seite 09: Explosionszeichnung / Kleicker architektur
Bernhard Barz / Luisa Reim, NEUBLCK

Seite 10: Oliver Blanke / Luisa Reim, NEUBLCK

Seite 11: Klimadashboard / Stadt Aachen

Seite 12: #1847887742 / Adobe Stock

Isabell Brenner / Luisa Reim, NEUBLCK

Seite 13: Andreas Freund / Jannis Setzer, Stadt Solingen

Seite 14: Präsentation Stadt Bonn / Sascha Faller, SAP

Seite 15: Gewinnerteam / Helmut Merschmann;
Entwicklerteam regio IT / Heike Lorey, regio IT

Seite 16: Grafik / regio IT

Seite 17: Grafik / Axon Ivy

Seite 19: #2255832178; #2272066364 / istockphoto;

Seite 20: Dr. Dina Franzen-Paustenbach / Luisa Reim, NEUBLCK
HI TO AI / NEUBLCK

Editorial ◀

DIGITALISIERUNGSSCHUB IN VERWALTUNGEN

Der „ThemenRadar Verwaltungsdigitalisierung 2026“ des Fraunhofer-Instituts in Kooperation mit dem Behörden Spiegel zeigt, dass die Digitalisierung in Verwaltungen immer mehr Fahrt aufnimmt – irgendwo zwischen Aufbruch, Alltagsdruck und „Wir probieren's einfach mal“. KI taucht darin zwar als Shootingstar auf, aber eben nur als Teil eines viel größeren Transformationsorchesters.

Alltagsintelligenz. KI wird laut Trendradar nicht nur akzeptiert, sondern auch aktiv gestaltet: Nur noch 18 Prozent der Verwaltungen nutzen generative KI gar nicht, viele stellen eigene Lösungen bereit – und das mit wachsender Professionalität. KI wird zum produktiven Werkzeug, zum Beschleuniger, zum Möglichmacher. Der Hype bleibt, aber er bekommt Substanz.

Durchstarter und Dauerbrenner. Cloud, digitale Identitäten und Registermodernisierung ziehen mit Tempo nach, während Cyber- und Informationssicherheit ihren Dauerplatz auf der Prioritätenliste behaupten. Und die Zusammenarbeit über Bund, Länder und Kommunen hinweg? Sie wird als große Chance gesehen und gewinnt endlich an Fahrt.

Mixkompetenz. Genau hier setzen wir an: Kommunen brauchen Partner, die KI nicht isoliert denken, sondern in den richtigen Mix aus Datenplattformen, Cloud, Automatisierung und Standards einbetten. Wie dieser Mix in der Praxis aussieht, zeigen in diesem Heft unter anderem Lohmar und Erkelenz: Während Lohmar mit einer urbanen Datenplattform neue Wege geht, setzt Erkelenz auf einen Software-Roboter, eine innovative No-Code-Lösung, die Prozesse spürbar automatisiert.

Eine anregende Lektüre wünschen



Dieter Ludwigs
Vorsitzender der Geschäftsführung



Dr. Stefan Wolf
Geschäftsführer



Dieter Ludwigs
Vorsitzender der Geschäftsführung,
regio IT



Dr. Stefan Wolf
Geschäftsführer,
regio IT

HITO

KI-GOVERNANCE: Vom Hype zur Verantwortung

20

- | | | | |
|----|------------------------|----|---------------------------------|
| 10 | Kurznews | 16 | Kooperation OWL-IT und regio IT |
| 11 | Klimadashboard Aachen | 18 | Bielefelder Versuchsschulen |
| 14 | SAP-Hackathon mit Bonn | | |



**AUFSICHTSRAT:
NEUER VORSITZENDER**
Jochen Emonds



**NEUES RECHENZENTRUM
EURAX EVOLUTION**
Gemeinschaftswerk



**SICHERE DIGITALISIERUNG
MIT KEYCLOAK**
ASEAG und Solingen

Inhalte

Aus anderer Perspektive / it insights

- | | | | |
|----|------------------------------|----|-------------------------------|
| 06 | KI-Assistent wohni in Aachen | 16 | KommDIGITALE 2026 |
| 08 | Kurznews | 17 | News und Events |
| 09 | Registermodernisierung | 18 | App-Tipps |
| 10 | Urban Data Platform Lohmar | 19 | Ticketsystem der regio IT |
| 12 | RPA: EMMA / Axon Ivy | 20 | KI-Plattform ohne Kompromisse |
| 14 | Schülerfahrkosten Online | | |

► Unterschiedliche Interessen zusammenbringen

Mit Jochen Emonds hat die regio IT einen neuen Aufsichtsratsvorsitzenden mit klaren Zielen. Wir haben mit dem 43-jährigen Gymnasiallehrer und Vorsitzenden der CDU-Fraktion im Städteregionstag der StädteRegion Aachen über seine Ziele, die Rolle der regio IT und die digitale Zukunft der öffentlichen Verwaltung gesprochen.

Was ist Ihnen in Ihrer neuen Rolle besonders wichtig?

Mir ist wichtig, dass der Aufsichtsrat Orientierung gibt, ohne in das operative Geschäft einzugreifen. Die regio IT steht für Stabilität, Verlässlichkeit und Innovation – diese Balance möchte ich unterstützen und die Kundensicht intensiver einbringen.

Welche Impulse möchten Sie setzen?

Wir befinden uns gerade mitten im Umbruch und ich möchte die regio IT als starken Partner der Kommunen weiterentwickeln – insbesondere in den Bereichen Digitalisierung, Sicherheit und KI. Dabei geht es darum, bestehende Stärken auszubauen und neue Technologien sinnvoll zu integrieren.

Wie bewerten Sie die Bedeutung der regio IT?

Die regio IT ist weit mehr als ein klassischer IT-Dienstleister. Sie ist Teil der digitalen Infrastruktur und damit der öffentlichen Daseinsvorsorge. Daraus entsteht Verantwortung für Stabilität, Sicherheit und moderne öffentliche Dienstleistungen.

Welche Rolle spielen KI und neue Technologien für Verwaltungen?

KI und Automatisierung bieten große Chancen für effizientere Prozesse und bessere Services. Wichtig sind dabei Datenschutz, Transparenz und Sicherheit. Auch souveräne Cloud-Lösungen und Cybersecurity werden immer wichtiger.

Welche Technologien nutzen Sie privat gerne?

Ich nutze viele digitale Anwendungen – von Smart-Home-Lösungen bis hin zu papierlosem Arbeiten und digitaler Familienorganisation mit einem gemeinsamen Terminkalender und Einkaufslisten.

Ein paar Worte zur Person Jochen Emonds?

Ich bin verheiratet, habe zwei Kinder und engagiere mich seit vielen Jahren in Politik und Ehrenamt. Teamgeist und Verlässlichkeit sind mir besonders wichtig.

Köln oder Düsseldorf?

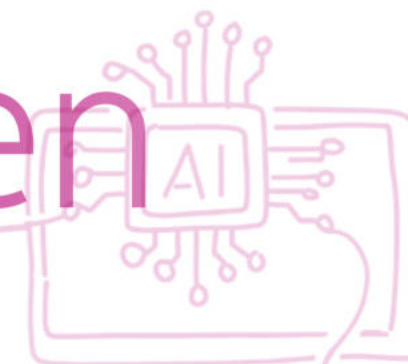
Rheinland – mit einem Augenzwinkern in beide Richtungen. Eine Portion rheinische Lebensfreude gehört natürlich dazu.

Was macht eigentlich ein Aufsichtsrat?

Der Aufsichtsrat überwacht die Geschäftsführung, begleitet die strategische Ausrichtung des Unternehmens und vertritt die Interessen der Gesellschafter. Bei der regio IT setzt er sich aus Vertreter*innen der kommunalen Anteilseigner sowie der Mitarbeiter*innen zusammen. Gemeinsam sorgen sie dafür, dass die regio IT wirtschaftlich, verantwortungsvoll und zukunftsorientiert aufgestellt ist.

„Ich freue mich auf die neue Aufgabe und darauf, gemeinsam mit allen Beteiligten die regio IT weiterzuentwickeln – verantwortungsvoll, partnerschaftlich und mit klarem Blick auf die Zukunft der digitalen Verwaltung.“

Jochen Emonds,
Aufsichtsratsvorsitzender regio IT



► EURaix



Powered by

KLEICKER
architektur



Mit dem neuen Rechenzentrum EURaix Evolution (Evo) hat die regio IT in Aachen eines der modernsten und nachhaltigsten Data Center im kommunalen Bereich realisiert. Der Neubau setzt nicht nur Maßstäbe in Sachen Energieeffizienz, Skalierbarkeit und Zukunftsfähigkeit – für den Wirtschaftsstandort Deutschland und die Region rund um Aachen ist ein starkes Infrastruktur-Ökosystem entscheidend für die kommenden Jahre.

Kommunale Datensouveränität

Denn neben den großen Hyperscale-Zentren wie dem geplanten Rechenzentrum von Microsoft in Bedburg bleiben regionale „Edge-Rechenzentren“,

die physisch nah am Endanwender oder Daten-erzeuger (am „Edge“ des Netzwerks) platziert sind, unverzichtbar: für Internet-of-Things-Anwendungen im Bereich Smart City, geringe Latenzzeiten sowie kommunale Datensouveränität.

Hohe Verfügbarkeitsklasse nach EU-Norm

EURaix Evo ist nach der europäischen Best-Practice-Norm EN 50600 konzipiert und erfüllt präzise Vorgaben zur Stromversorgung, Klimatisierung und Sicherheit. „Damit sind wir in der Lage, auch die Zertifizierung anzustreben – aktuell eher noch eine Ausnahme unter den kommunalen IT-Dienstleistern“, so Projektleiter Bernhard Barz. Mit der

Verfügbarkeitsklasse 3 wird eine hohe Ausfallsicherheit durch redundante Versorgungswege erreicht. Alle erforderlichen Komponenten der Infrastruktur wie Strom, Kühlung und Monitoring basieren auf einem modularen Sicherheitskonzept: Redundante USV-Anlagen puffern Stromausfälle, bis ein vorgeheizter Dieselgenerator einspringt. Zwei völlig voneinander getrennte Strom- und Kühlpfade führen von der Einspeisung bis zu den IT-Systemen, sodass auch hier Redundanz erzielt wird.

Kühlen über das Aachener Fernwärmenetz

Bis zu einer Außentemperatur von rund 26 Grad nutzt das EURaix Evolution Freikühlung mit Außenluft und sogenannte adiabatische Verdunstung. Steigen die Temperaturen darüber, kommt eine innovative Absorptionskältetechnik zum Einsatz. Dafür wird ein Anschluss an das Aachener Fernwärmenetz genutzt. So entsteht Kälte durch thermochemische Prozesse statt durch energieintensive Kompressoren. „Ein Novum im kommunalen Umfeld und deutlich effizienter als ein Kaltwassersatz nach dem Kühlturmschrankprinzip“, betont Barz.

Energiesparend dank „Lights-out-Modell“

Das neue Rechenzentrum wird mit 100 Prozent zertifiziertem Ökostrom betrieben und ist damit klimaneutral. Eine Grünfassade sorgt für zusätzliche Kühlung, und die Photovoltaikanlagen auf Dach und Fassade decken



bis zu zehn Prozent des Energiebedarfs. Neuartig am Betriebskonzept ist auch das sogenannte Lights-out-Modell: Das Rechenzentrum läuft im Regelbetrieb personell unbesetzt, was weniger Luftaustausch und damit weniger Energie erforderlich macht. Zudem wird ein Betrieb mit höheren Raumtemperaturen bis 27 Grad möglich, wodurch sich weitere Effizienzgewinne erzielen lassen. Perspektivisch soll auch der Strombedarf der IT-Systeme selbst dynamisch gesteuert werden: weniger Serverleistung bei niedriger Nachfrage, mehr bei Spitzenlast – also bedarfsabhängig.

Wachstum innerhalb der Fläche

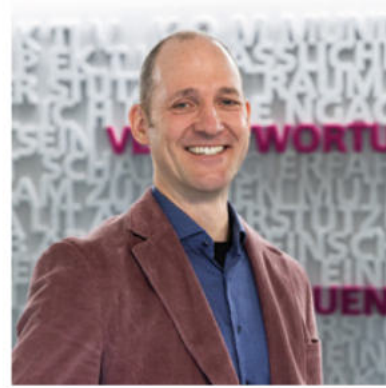
Damit die IT-Technik künftige Anforderungen erfüllt und „mitwachsen“ kann, ist die Erhöhung der Leistungsdichte innerhalb der bestehenden Fläche vorgesehen – auch das ist ein neuartiger Ansatz. Damit ist das neue kommunale Rechenzentrum skalierbar für kommende digitale Dienste – insbesondere für lokale, anwendungsspezifische KI-Systeme.



„Lokale, anwendungsspezifische KI-Systeme sind die Zukunft, gerade für Kommunen und kommunale Unternehmen.“

Für Bernhard Barz ist EURaix Evo das „Masterpiece“ zum Abschluss seiner regio-IT-Karriere. Er will sich künftig anderen Interessen widmen. So steht etwa der nächste Besuch der Elbphilharmonie auf dem Programm – der Ingenieur ist begeistert vom Klang des Konzerthauses. „Mit 1,5 Jahren reiner Bauzeit für das EURaix Evo unterbieten wir die Hamburger natürlich um Längen.“

► Beste Form der Digitalisierung ermöglichen



Oliver Blanke,
Leiter Business Unit Digitale Kommune,
Leiter Niederlassung Gütersloh,
Mitglied der Geschäftsleitung, regio IT

Mehr Effizienz, höhere Servicequalität und fundierte Fachberatung: Zu diesem Zweck hat die regio IT ihre Business Unit (BU) Digitale Kommune neu organisiert. Aus zwei kommunalen BUs ist eine größere Einheit entstanden, die nun nahezu das gesamte Portfolio kommunaler Fachanwendungen bündelt.

Produkt- und Projektmanagement wurden aus den operativen Betriebscentern herausgelöst und in einem eigenen Center zusammengefasst. Mit vereinheitlichten Prozessen bei Angeboten, Projektvorgehen, Tools und Reportings werden wirtschaftliche Skaleneffekte erzielt, die den kommunalen Kunden zugutekommen. Gleichzeitig werden die jeweiligen Fachcenter von kaufmännischen und projektbezogenen Aufgaben entlastet und können sich noch stärker auf Support, Fachberatung, Betriebsstabilität und -sicherheit konzentrieren.

„Wir wollen einen effizienten, stabilen Betrieb der kommunalen Fachanwendungen zu marktgerechten Preisen sicherstellen“, sagt Oliver Blanke, „und Kommunen gleichzeitig künftig stärker mit professioneller Beratung und tragfähigen Digitalisierungskonzepten unterstützen.“

Weitwinkel statt technischem Fokus

Mit Blick auf die zahlreichen modernen Möglichkeiten zur Digitalisierung rücken die „Ende-zu-Ende“-Prozessdigitalisierung und das fachliche Know-how dafür wieder in den Mittelpunkt: „Wir sind dabei, noch mehr Fachberatungs-

wissen aufzubauen, sodass unsere Teams die Kommunen in allen relevanten Digitalisierungsthemen auf Augenhöhe beraten können, um mit der hohen Dynamik – etwa in den Bereichen RPA, Low- und No-Code-Lösungen – Schritt zu halten“, so Oliver Blanke.

Herzstück der Reform ist eine Neuordnung in fünf spezialisierte Center:

- 1** Das neue Center für Produkt- und Projektmanagement bündelt alle nicht-fachverfahrensverbundenen Aufgaben.
- 2** Daneben gibt es die Center VOIS für die Fachanwendungen des VOIS-Ökosystems,
- 3** Infoma für das kaufmännische Finanzwesen,
- 4** Dokumentenmanagementsysteme
- 5** sowie das Center Kommunale Applikationen, welches einige große und zahlreiche kleinere, aber für den Verwaltungsalltag zentral relevante Fachverfahren betreut.

► Aachens Klimadashboard schafft Transparenz

Wie wirksam sind kommunale Klimaschutzmaßnahmen tatsächlich? Viele Städte und Gemeinden stehen vor der Herausforderung, Fortschritte auf dem Weg zur Klimaneutralität transparent zu dokumentieren und auf einer belastbaren Datengrundlage zu steuern. Die Stadt Aachen setzt dafür jetzt auf ein digitales Klimadashboard.

Das neue Monitoring-Tool bündelt Daten zu Treibhausgasemissionen, Klimaschutzmaßnahmen und Entwicklungen in verschiedenen Sektoren. Komplexe Informationen werden grafisch aufbereitet und verständlich dargestellt und ermöglichen so Politik, Verwaltung und Öffentlichkeit einen transparenten Blick auf den aktuellen Stand der Klimaschutzaktivitäten.

Bereits 2024 unterstützte die regio IT die Stadt Aachen bei der Anforderungsanalyse und der Auswahl einer geeigneten Softwarelösung. Ziel war es, eine Lösung auszuwählen, die Daten wissenschaftlich fundiert sammelt, auswertet und sie für unterschiedliche Zielgruppen nutzbar macht. Hier überzeugte die Software von ClimateView.

Der Mehrwert geht dabei über ein klassisches Monitoring hinaus: Das Dashboard soll künftig verschiedene Entwicklungsszenarien abbilden und die Auswirkungen geplanter Klimaschutzmaßnahmen sichtbar machen. Entscheidungen können dadurch faktenbasiert getroffen und Fortschritte kontinuierlich überprüft werden. Gleich-

zeitig stärkt die Plattform die Transparenz gegenüber Bürger*innen. Die Entwicklung zentraler Kennzahlen, Emissionen und Maßnahmen kann über das öffentlich zugängliche Klimadashboard der Stadt Aachen unter www.aachen.de/klimamonitoring jederzeit eingesehen werden. Damit wird kommunaler Klimaschutz nicht nur messbar, sondern auch nachvollziehbar.

„Unsere Klimaschutzaktivitäten wollen wir mit allen Problemen offen darlegen, aber auch sichtbar machen, was wir erreicht haben“, beschreibt Aachens Klimadezernent Heiko Thomas den Anspruch des Projekts (Pressemitteilung 04/2026).

Das Beispiel Aachen zeigt, welche Rolle digitale Plattformen künftig für kommunale Steuerungsprozesse spielen können. Ob Klimaschutz, Energieversorgung oder Mobilität: Daten werden zunehmend zum strategischen Werkzeug, um komplexe Transformationsprozesse nachvollziehbar zu gestalten und fundierte Entscheidungen zu ermöglichen.



Keycloak als Schlüssel zur sicheren Digitalisierung

Sichere und komfortable IT-Zugänge sind die Basis moderner Verwaltungs- und Mobilitätslösungen. Mit Keycloak bietet die regio iT eine leistungsfähige Open-Source-Plattform für Identitäts- und Zugriffsmanagement: Nutzer*innen melden sich einmal an (Single Sign-on) und greifen anschließend sicher auf verschiedene Anwendungen zu.

Dank Keycloak lassen sich Zugriffsrechte zentral steuern – ein entscheidender Vorteil, insbesondere im Umgang mit sensiblen Daten. Funktionen wie Passwort-Reset oder rollenbasierte Rechtevergabe sind integriert. So entstehen digitale Services, die für Nutzer*innen einfach bleiben und für Organisationen sicher beherrschbar sind. Wie das konkret funktioniert, zeigen zwei aktuelle Use Cases: die movA-App des Mobilitätsdienstleisters ASEAG in Aachen und die Stadt Solingen, die am KI-Pilotprojekt NRW.Genius beteiligt ist.



ASEAG: Sicherer Login ohne Hürden

Beim Relaunch der movA-App der ASEAG stand ein klares Ziel im Mittelpunkt: mehr Sicherheit – mit minimalem zusätzlichem Aufwand für die Nutzer*in-



Isabell Brenner, ASEAG

nen. Deshalb führte die ASEAG mit Unterstützung der regio iT Keycloak ein und migrierte rund 120.000 Nutzerkonten in das neue System. Voraussetzung war, dass sich niemand neu registrieren musste und alle bestehenden Buchungen in der App erhalten blieben.

Projektleiterin Isabell Brenner erklärt: „Wir wollten mehr Sicherheit für die Nutzenden gewährleisten.“ Diese melden sich auch nach der



Andreas Freund, Stadt Solingen

Umstellung weiterhin mit ihrer E-Mail-Adresse an und setzen nun einmalig ein neues Passwort. Für die ASEAG war das zentral: Der technische Wechsel sollte im Rahmen des movA-App-Relaunches im Hintergrund laufen.

Die Umsetzung war anspruchsvoll: Daten mussten übertragen, Systeme verknüpft und Prozesse neu aufgesetzt werden. „Das

war schon ein dickes Brett“, so Brenner. Umso entscheidender war die Zusammenarbeit mit regio iT und Better Mobility: „So eine Zusammenarbeit habe ich selten erlebt. Es war super, richtig, richtig gut.“ Besonders die kurzen Abstimmungswege und die direkte Kommunikation hätten den engen Zeitplan möglich gemacht und den reibungslosen Go-live gesichert.

Solingen: KI braucht sichere Zugänge

Auch in Solingen spielt Keycloak eine zentrale Rolle. Die Stadt beteiligt sich am Pilotprojekt NRW. Genius, um KI in der Verwaltung zu erproben. Ziel ist es, Prozesse zu vereinfachen, die Kommunikation mit Bürger*innen zu verbessern und Mitarbeiter*innen spürbar zu entlasten.

„Die Vorbereitung für den Betrieb der sicheren Datenplattform haben wir mit der regio iT zusammen umgesetzt“, erklärt Andreas Freund von solingen.digital, der das Projekt leitet. Für Solingen war das ein wichtiger Schritt, um den Pilotbetrieb verlässlich starten zu können.

Aktuell nutzt Solingen vor allem öffentliche oder anonymisierte Daten. Perspektivisch sollen KI-Anwendungen jedoch auch mit sensiblen Informationen arbeiten können – vorausgesetzt, sie laufen in geschützten Infrastrukturen. Genau hier kommt Keycloak ins Spiel: Es ermöglicht eine sichere Authentifizierung sowie klare Zugriffskontrollen und schafft Vertrauen in den Einsatz neuer Technologien innerhalb der Verwaltung. Freund sieht großes Potenzial, sobald KI-Systeme in geschützten Rechenzentren laufen – etwa bei IT.NRW oder der regio iT.

WOW

Factor-Auszeichnung



Beim SAP-Hackathon „Business Unleashed Innovation Award“ in Berlin sorgt die Spannung bis zum Schluss für Herzklopfen. Dann öffnet ein Jurymitglied den Umschlag und verkündet das Gewinnerteam in der Kategorie „WOW Factor“: die Bundesstadt Bonn mit Unterstützung der regio iT. Jubel bricht aus, die Trophäe wird in die Höhe

gehalten. Nach einer intensiven Woche voller Arbeit und neuer Ideen ist die Freude riesig.

„Wir sind total begeistert. Wir haben einen Prozess entwickelt, bei dem eine Künstliche Intelligenz Rechnungsdaten korrekt ausliest und weiterleitet“, erklärt Katharina Bel, Gesamtprojektleiterin des SAP-S /

Katharina Bel stellt das Gewinnerprojekt vor

4HANA-Migrationsprojekts und Leiterin der Stabsstelle Interne Projektsteuerung im Kassen- und Steueramt Bonn. „Das sorgt für ein ganz neues Tempo bei der Bearbeitung von Rechnungen an Schulen.“

Bye-bye, Papierberge aus dem Schulalltag!

Bislang werden eingehende Rechnungen an Bonner Schulen ausgedruckt, kopiert und abgeheftet. Einmal pro Quartal sammelt ein Bote die Unterlagen von 89 Schulen ein und bringt sie zum Schulamt. Dort werden sie geprüft und anschließend an das Kassen- und Steueramt weitergeleitet. Werden Fehler entdeckt, beginnt der Weg von vorn. Jährlich bewegt dieses Verfahren rund eine Tonne Papier.

„Wir wollen die Schulsekretariate, das Schulamt und das Kassen- und Steueramt spürbar entlasten, Abläufe beschleunigen und gleichzeitig die Prüfungssicherheit erhöhen“, erklärt Katharina Bel.

Der SAP-Hackathon bot die passende Gelegenheit. Innerhalb von zehn Wochen entwickelte das Team einen realistischen Anwendungsfall und wurde für den Wettbewerb ausgewählt. Ende März ging es nach Berlin.

Fünf Tage für eine neue Lösung

Gemeinsam mit zwei SAP-Coaches stellte das Bonner Team seine Idee vor. Schnell war klar: Für die Umsetzung musste ein völlig neuer technischer Ansatz gewählt werden. „Wir mussten Architektur, Tools und Programmiersprache praktisch neu lernen“, erinnert sich Alona Dregger, SAP-Anwendungsentwicklerin bei der regio iT.

Projekt-Steckbrief SAP- Hackathon „Business meets AI“

- KI-Lösung für den digitalen Rechnungs-Workflow an 89 Bonner Schulen
- 5-köpfiges Team Stadt Bonn, SAP-Coaches, regio iT
- 10 Wochen Aufbau Use Case
- 1 Woche Programmierung in Berlin

Errungenschaften

- KI-gestützte Compliance-Prüfung
- Vieraugenprinzip implementiert
- Einsparung von 1 Tonne Papier jährlich

Besonders kritisch wurde es zur Wochenmitte, als die Verbindung zwischen Frontend und Backend nicht funktionierte. Erst am Mittwochabend gelang der Durchbruch. Danach blieb nur wenig Zeit für die Vorbereitung der Abschlusspräsentation. „Innerhalb von fünf Tagen haben wir mit fünf Köpfen etwas geschaffen, wofür man normalerweise Monate braucht“, freut sich Katharina Bel.

KI sortiert Belege

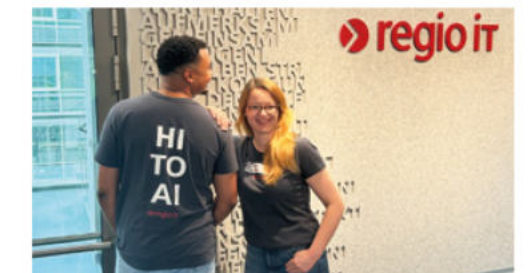
Beim neu entwickelten Prozess werden Rechnungen digital erfasst. Eine KI liest die Inhalte aus und befüllt automatisch die relevanten Felder. Anschließend erfolgt eine KI-gestützte Compliance-Prüfung nach den geltenden gesetzlichen Vorgaben. Die Daten werden anschließend direkt an die nachgelagerten Systeme übergeben.

Ein Dashboard ermöglicht jederzeit Transparenz über den gesamten Workflow. Rückfragen per Telefon oder E-Mail werden weitgehend überflüssig.

Auch das Thema Sicherheit wurde berücksichtigt. „Der Anwendungsfall ist geeignet, weil mehrere Personen



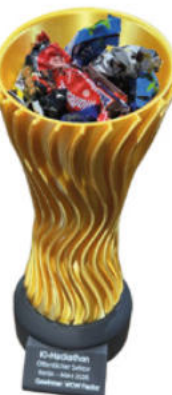
Große Freude beim Gewinnerteam



... und ein unvergessliches Erlebnis

die Ergebnisse prüfen“, erklärt Goulebe, Cloud-Entwickler bei der regio iT. Das Vier-Augen-Prinzip ist fest im Prozess verankert. Zudem kennzeichnet die KI unsichere Ergebnisse automatisch. Mitarbeiter*innen können den Vorgang jederzeit stoppen und die Originalrechnung zur Kontrolle heranziehen.

Für Katharina Bel geht der Nutzen weit über die Rechnungsverarbeitung hinaus: „Mit dieser Lösung können wir dem demografischen Wandel vorgreifen, Kolleg*innen entlasten und höchste Standards bei der Compliance-Prüfung erreichen. Unsere Vision ist eine vollständig papierlose Verwaltung – und mehr Zeit für die wichtigen Aufgaben an Schulen: Betreuung und Bildung.“



▶ OWL-IT + regio iT = starke Partnerschaft

Fachkräftemangel, knappe Haushalte und steigende Erwartungen an digitale Services setzen Kommunen zunehmend unter Druck. Gefragt sind Lösungen, die Verwaltungen entlasten, ihre Handlungsfähigkeit stärken und die Qualität kommunaler Leistungen sichern.

Genau hier setzt die Kooperation von OWL-IT und regio iT an. Beide IT-Dienstleister bündeln ihre Kompetenzen, vermeiden doppelte Entwicklungsaufwände und schaffen gemeinsam ein leistungsfähiges und wirtschaftliches Lösungsportfolio für kommunale Kunden.

Im Mittelpunkt der neuen Kooperation stehen drei Themenfelder: Automatisierung, Künstliche Intelligenz und urbane Datenplattformen. Sie bilden die Grundlage für digitale, datenbasierte und zukunftsfähige Verwaltungsprozesse. Voraussetzung dafür sind standardisierte und sichere Daten, strukturierte digitale Abläufe sowie praxistaugliche Technologien für den Verwaltungsalltag.

Automatisierungsplattform: nachnutzen statt neu entwickeln

Im Bereich der Automatisierung nutzt die regio iT die von OWL-IT aufgebaute Low-Code-Plattform auf Basis von Axon Ivy. Anstatt bestehende Entwicklungen zu duplizieren, wird die Plattform als



Komponenten für eine zukunftsfähige
kommunale Infrastruktur

Service bezogen und den Kunden der regio iT zur Verfügung gestellt. Bei der Umsetzung konkreter Prozesse unterstützen beide Häuser ihre jeweiligen Kunden. Erfolgreiche Lösungen werden anschließend in einer gemeinsamen Prozessbibliothek bereitgestellt. So lassen sich bewährte Anwendungen nachnutzen und schneller in andere Kommunen übertragen – eine klassische Win-win-Situation.

KI: Prompts, Werkzeuge und Agenten teilen

Bei der KI sind die Rollen umgekehrt: Die regio iT stellt ihre KI-Plattform auch der OWL-IT zur Verfügung. Die Plattform ermöglicht Kommunen eine datenschutzkonforme und am EU AI Act orientierte Nutzung von KI-Werkzeugen.

Die Plattform unterstützt unter anderem bei Recherchen in öffentlichen und geschützten Datenbeständen, bei der Dokumentenerstellung und -analyse sowie beim Einsatz von KI-Agenten in Verwaltungsprozessen. Ein besonderer Fokus liegt auf der gemeinsamen Weiterentwicklung: Prompts, Werkzeuge und Agenten sollen geteilt und für möglichst viele Kommunen nutzbar gemacht werden.

AXON|VY

Urbane Datenplattform: Daten besser nutzen

Ein weiteres gemeinsames Handlungsfeld ist die urbane Datenplattform. Sie hilft, Datensilos aufzubrechen und Informationen standardisiert über Organisationsgrenzen hinweg verfügbar zu machen. Ein integriertes Rechte- und Rollenmanagement sorgt dafür, dass Daten nur autorisierten Personen zugänglich sind.

Sowohl OWL-IT als auch regio iT haben hier bereits Vorarbeiten geleistet und setzen auf die Open-Source-Lösung CIVITAS/CORE von Civitas Connect. Der technische Betrieb bleibt getrennt. Auf fachlicher Ebene arbeiten beide Partner jedoch eng zusammen, um kommunale Anwendungsfälle weiterzuentwickeln und nachnutzbar zu machen – beispielsweise für Analysen, Visualisierungen oder datenbasierte Entscheidungsunterstützung.

Drei Bausteine = ein Ziel

Datenplattform, Automatisierung und KI ergänzen sich optimal: Die Datenplattform schafft die Grundlage, Automatisierung strukturiert Prozesse, und KI unterstützt intelligent. Diese Bausteine entwickeln OWL-IT und regio iT gemeinsam weiter, um die bestmögliche Gesamtlösung für kommunale Kunden bereitzustellen.

Fazit

Kommunale Herausforderungen lassen sich am besten gemeinsam lösen – durch Zusammenarbeit, Nachnutzung und praxistaugliche digitale Lösungen. So können Verwaltungen nachhaltig entlastet, ihre Handlungsfähigkeit gestärkt und gute Ideen schneller in die Praxis gebracht werden.

*KDN = Dachverband der kommunalen IT-Dienstleister.



Automatisierungsplattform Axon Ivy: für kommunale Zwecke aller Größen geeignet

► IT-Transformation Laborschule und Oberstufen-Kolleg

Eine Ablösung von den IT-Diensten der Universität Bielefeld nutzen die beiden Versuchsschulen, um eine grundlegende Transformation der bisherigen IT-Infrastruktur zu vollziehen.

Historisch waren die beiden Versuchsschulen durch ihre Lage auf dem Campus der Uni Bielefeld und ihre wissenschaftliche Begleitung durch die Fakultät für Pädagogik an die IT-Dienste der Universität angebunden. Die Vorgabe war nun, nach Jahrzehnten die Systeme zu trennen und für die Schulen eine eigene, ihren pädagogischen Bedarfen folgende IT-Umgebung aufzubauen.

„Die IT für die spezifischen Anforderungen der Versuchsschulen neu aufzubauen, war organisatorisch und technisch hochkomplex.“

Stefanie Torner, Ministerium für Schule und Bildung NRW

„Wir mussten reagieren und weite Teile der Schul-IT neu aufbauen“, erläutert Stefanie Torner vom Ministerium für Schule und Bildung in NRW. „Die IT für die spezifischen Anforderungen der Versuchsschulen auszurichten, war organisatorisch und technisch hochkomplex.“

„Die Versuchsschulen sind keine gewöhnlichen Lernorte. Lehrkräfte und Schüler arbeiten gleichberechtigt an Geräten; Präsentationstechnik ist Werkzeug für alle, der Unterricht erfolgt hochindividuell und in differenzierten Lernsettings“, bestätigt Lutz Plaß.

Er ist pädagogisch-technischer Fachberater der Geschäftsstelle Gigabit.NRW bei der Bezirksregierung Detmold. „Diese Offenheit sollte technisch abgebildet werden. Die neue Infrastruktur hat somit den Anforderungen der Pädagogik an den Schulen zu folgen und so flexibel zu sein, wie es das facettenreiche Lernen an diesen Schulen ist. Lösungen von der Stange wären hier nicht zielführend.“

Eine im Vorfeld durchgeführte technische Bestandsaufnahme der regio IT zeigte schnell: Die Infrastruktur der Schule entsprach universitären Maßstäben, nicht aber den schulischen Anforderungen. Damit begann ein höchst anspruchsvolles IT-Projekt, in dem die regio IT die Konzeptionierung, die Projektkoordination und den Aufbau der neuen, den schulischen

„Um den Zeitrahmen einzuhalten, mussten wir die Planungs- und Umsetzungsphase drastisch verkürzen.“

Patrick Geuenich,
Projektleiter regio IT



Freies Lernen in räumlich flexiblen Erfahrungsräumen



IT, die offene Lernzonen und individuelle Lernpfade unterstützt

Anforderungen folgenden IT-Landschaft übernahm und steuerte. „Wir mussten das komplette System überdenken, die besonderen Gegebenheiten und Anforderungen beachten und im laufenden Betrieb umstellen“, so Plaß. „Das war nicht einfach eine Neuinstallation, sondern ein Ablöseprozess mit unterschiedlichen Beteiligten in engem Zeitrahmen.“

Passgenaue Lösungen geschaffen

„Für uns bot das ambitionierte Projekt die Möglichkeit, unsere gesamte Erfahrung im Bereich digitale Bildung einzubringen. Während Schulen normalerweise den Zugriff auf Endgeräte wie Scanner, Drucker und Tablets regulieren, setzt man an den Versuchsschulen auf Transparenz und neuartige pädagogische Lösungen“, so Patrick Geuenich von der regio IT.

In einem straffen Projektablauf wurde die IT für die beiden Schulen neu geplant und umgesetzt: Wo vorher Inselösungen existierten, wurden ein neues

flächendeckendes Netzwerk, eine passgenaue Server-Lösung sowie ein performantes WLAN aus Mitteln des Digitalpakts Schule errichtet. Hinzu kamen die Ertüchtigung der pädagogischen Oberflächen und die konsequente Nutzung eines Mobile-Device-Management-Systems (MDM), mit dem die Schulen Tablets und Laptops zentral inventarisieren, konfigurieren und verwalten können. Auf diese Weise konnte eine moderne Arbeitsumgebung geschaffen werden.

Guter Team-Spirit trotz Mammutaufgabe

Die neu errichtete digitale Lernumgebung ermöglicht eine differenzierte Rollen- und Rechteverwaltung für verschiedene Nutzergruppen und schafft damit die Voraussetzung für barrierefreie Kommunikation und freien Zugriff auf alle Endgeräte. Die neue IT bietet nicht nur digitale Werkzeuge, sondern struk-

„Wir mussten das komplette System überdenken und im laufenden Betrieb umstellen.“

Lutz Plaß,
Bezirksregierung Detmold

turiert Kommunikation und Aufgabenverwaltung, sichert Daten und schafft Freiräume für Innovation. Für Stefanie Torner war die Zusammenarbeit mit der regio IT ein zentraler Erfolgsfaktor: „Die

regio IT war Moderator und Umsetzer der Anforderungen zwischen Schulen, Schulträger, Ministerium und Technikern.“

Kurz vor den Herbstferien 2025 war es dann so weit: Mit nur einer Woche ohne IT-Betrieb während der Umstellung endete das innovative Projekt an den Bielefelder Versuchsschulen – in Rekordzeit dank hervorragender Kommunikation und gutem Team-Spirit aller beteiligten Stakeholder und Gewerke während der ganzen Zeit. „Wir blicken gemeinsam auf ein strukturell überzeugendes, technisch zukunftsfähiges und pädagogisch lernförderliches Ergebnis“, sagt Lutz Plaß. „Und die positiven Rückmeldungen der Schulen bestätigen dies.“

► Vom Hype zur Verantwortung

Das Bundeskabinett hat den Gesetzentwurf zur Umsetzung der europäischen KI-Verordnung (EU AI Act) beschlossen. Die regio IT hat dafür bereits frühzeitig die Grundlagen geschaffen und ein eigenes Rahmenwerk für KI-Projekte entwickelt.

Der EU AI Act gilt seit August 2025 schrittweise für alle Anbieter und Nutzer*innen von KI-Systemen in der EU. Er gehört zu den weltweit ersten umfassenden Regelwerken für Künstliche Intelligenz. Ziel ist ein sicherer, transparenter und vertrauenswürdiger Einsatz von KI im Einklang mit den europäischen Grundrechten und Werten.

Die Ende 2025 gegründete Arbeitsgruppe „KI-Governance“ der regio IT hat die umfangreichen Vorgaben analysiert und konkrete Leitlinien für den Einsatz von KI erarbeitet. „Ähnlich wie bei der Datenschutz-Grundverordnung war unser Ziel, pragmatische Wege für den Einsatz von KI zu finden“, sagt Dr. Dina Franzen-Paustenbach, Leiterin der Arbeitsgruppe. „KI-Anwendungen mit hohem Risiko sollten möglichst vermieden werden. Gleichzeitig wollen wir Innovation innerhalb des rechtlichen Rahmens ermöglichen.“



Dr. Dina Franzen-Paustenbach
Leiterin Innovationsmanagement,
regio IT

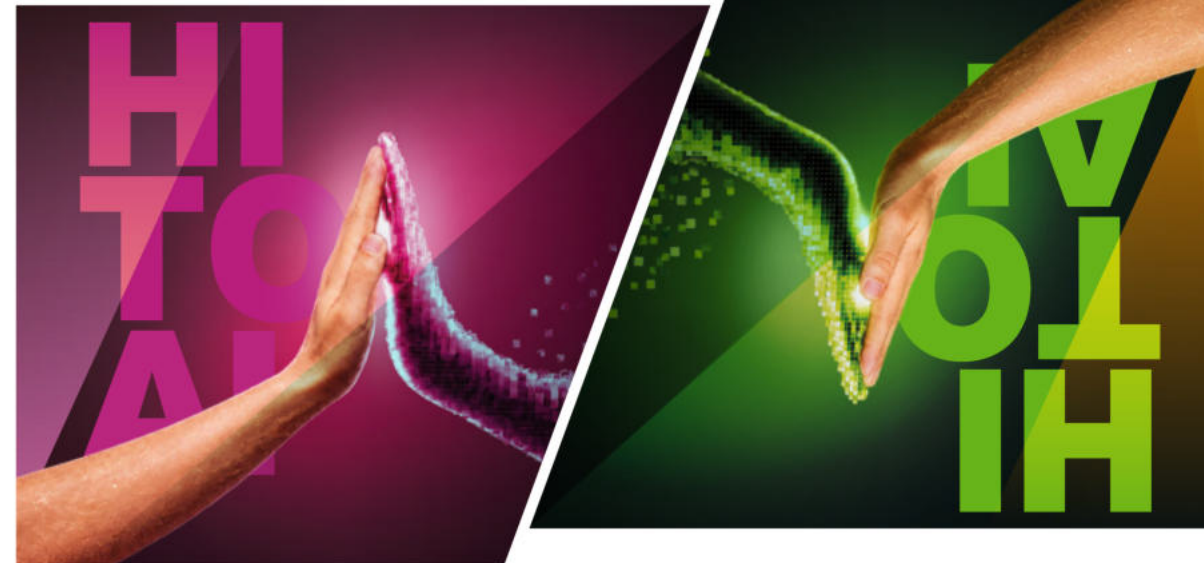
Gut zu wissen

Die Bundesnetzagentur ist in Deutschland die zentrale Aufsichtsbehörde für die Umsetzung des EU AI Acts. Sie überwacht den Markt, berät bei Compliance-Fragen und fungiert als zentrale Anlaufstelle. Für den Finanzsektor unterstützt die BaFin die Aufsicht und kontrolliert die Einhaltung der Vorgaben bei Banken, Versicherungen und anderen Finanzdienstleistern.



Alle KI-Vorhaben werden bei der regio IT nach einem einheitlichen Verfahren bewertet und hinsichtlich Risiken sowie Rollen eingeordnet. Dabei betrachtet die regio IT zwei Perspektiven: die interne Entwicklung, Bereitstellung und Nutzung von KI sowie die Entwicklung und Bereitstellung von KI-gestützten Produkten für Kunden.

Auch Verträge, Angebote sowie Kunden- und Lieferantenbeziehungen mit KI-Bezug werden auf ihre rechtliche und vertragliche Konformität geprüft.



► Künstliche Intelligenz ohne Kompromisse

Wer sich in die KI-Plattform davinKI der regio IT einloggt, sieht schnell, welche Möglichkeiten sie bietet. Sie schafft den Rahmen, in dem Kommunen und kommunale Unternehmen KI-Assistenten sowie bald auch „agentische KI“ sicher und steuerbar einsetzen können.

DavinKI verbindet KI-Modelle, kommunales Wissen, Datenquellen und Fachanwendungen zu einer souveränen Umgebung für assistierende und agentische KI. Open-Source-Komponenten

wie Open WebUI sind dabei entscheidende Bausteine. Die Plattform lässt sich an unterschiedliche Anwendungsfälle anpassen – von internen Assistenzsystemen bis zu Fachanwendungen. Datenschutz, Zugriffskontrolle und Nachvollziehbarkeit sind zentrale Bestandteile.

Eine anbieteragnostische Plattform bietet viele Vorteile

Die neue Plattform davinKI integriert verschiedene KI-Modelle und Anbieter und vergleicht diese kontinuierlich, die bei Bedarf gewechselt werden können – ob Open AI, Microsoft, Anthropic oder lokal betriebene Modelle. Gerade für agentische (proaktive) KI ist das wichtig: Je nach Aufgabe können passende Modelle, Werkzeuge, Datenquellen und Fachverfahren kombiniert werden.

Daten und Funktionen bleiben geschützt bei der regio IT

Ein spezialisierter Filter erkennt personenbezogene Daten in Prompts und Dokumenten und filtert sie heraus, bevor Inhalte an angebundene Modelle übergeben werden. Das schafft eine zusätzliche Sicherheitsebene im Sinne der Data Loss Prevention (DLP).

Wofür nutzen Kommunen die KI-Plattform davinKI der regio IT aktuell?

- **Souveräner Betrieb und Steuerung** in einer kontrollierten Betriebsumgebung der regio IT – mit nachjustierbaren Modellen, Rollen, Rechten, Regeln und Datenflüssen.
- **Dynamische Abfrage** aktueller Sensordaten aus einer urbanen Datenplattform, um kommunale Daten für Assistenz- und Agentenfunktionen nutzbar zu machen.
- **Anbindung eines Ratsinformationssystems:** Mittels LLMs werden Sitzungsdokumente durchsucht. Die KI unterstützt Recherche-, Auswertungs- und Assistenzaufgaben.

Passende Fördermöglichkeiten für kommunale KI-Plattformen und innovative KI-Use Cases gewünscht? Anfragen beantworten wir gerne unter vertrieb@regioit.de.

„Mit davinKI lassen sich unterschiedliche KI-Modelle, Werkzeuge und Datenquellen anbinden und je nach Anwendungsfall nutzen – ohne sich auf einen Anbieter festzulegen.“



Jonas Hose
Produktmanager
Competence Center AI,
Automation and
Data Platforms

／ it insights

it / Time

HI TO AI

— PERSPEKTIVE WECHSELN —

Perspektivenwechsel ／

KI-Plattform davinKI:
Beratung, Integration,
Anwendungsbeispiele

Themen ／

Urban Data Platform
KI-Assistent wohni
RegMo/NOOTS/EUDI-Wallet

Herausgeber:
regio IT gesellschaft für informationstechnologie mbh
Lombardenstr. 24
52070 Aachen
www.regioit.de

Redaktion:
Heike Lorey, regio IT
Magdalena Dietz, NEUBLCK
Christian Dietz, NEUBLCK
Timo Stoppacher, NEUBLCK
Dr. Helmut Merschmann, Journalist
Gert Bongard, regio IT

E-Mail: marketing@regioit.de
Telefon: +49 241 41359-0

Inhaltlich verantwortlich:
Thomas Neukirch

Gestaltung und Layout:
NEUBLCK GmbH & Co. KG
www.neublck.de

Haftungsausschluss:
Die bereitgestellten Informationen dienen ausschließlich allgemeinen Informationszwecken. Wir übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte. Jegliche Haftung für Schäden, die durch die Nutzung der bereitgestellten Informationen entstehen, ist ausgeschlossen. Alle genannten Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Bildnachweise:
Seite 01: HI TO AI / NEUBLCK
Seite 03: Dieter Ludwigs / Luisa Reim, NEUBLCK
Seite 06: AI Stopuhr / NEUBLCK
Seite 07: Chris Koerrentz / Luisa Reim, NEUBLCK
#498967002 / Adobe Stock
Seite 08: #1973234803 / Adobe Stock
#962138216 / Adobe Stock
#1635540326 / Adobe Stock
Seite 09: Gert Bongard / Luisa Reim, NEUBLCK
Seite 10: Hubertus Lagier / privat

Seite 11: Imane Hissi / Luisa Reim, NEUBLCK
#836273540 / Adobe Stock; #242764005 / Adobe Stock
Seite 12: #135156954 / Adobe Stock
Seite 13: Julien Cordewener / Luisa Reim, NEUBLCK
Seite 14: Schülerverkehr digital / NEUBLCK
Seite 15: Christiane Krott / Luisa Reim, NEUBLCK
Seite 16: Gruppenbild / KDN
Seite 17: Einzelbilder / KDN
Seite 19: Frank Hamm, Thomas Rüttler / Luisa Reim, NEUBLCK
Seite 20: Jonas Hose / Luisa Reim, NEUBLCK
HI TO AI / NEUBLCK

Kolumne ◀

VON INSELLÖSUNGEN ZU PLATTFORMEN – UND WARUM STARKE KOMMUNALE IT JETZT WICHTIGER DENN JE IST

Deutschland war lange ein Land der guten Einzellösungen. Auch die Verwaltung hat über Jahre dezentral optimiert, lokal angepasst und fachlich sauber gearbeitet. Das Ergebnis: viele Register, Portale und Anwendungen – funktional, aber zu selten vernetzt. Doch das bedeutet Reibungsverluste und unnötige Komplexität.

Mit der Registermodernisierung, dem Once-only-Prinzip und neuen zentralen Plattformen schlägt der Bund einen konsequenten Weg ein. Die EUDI-Wallet als europäische digitale Identität, das i-Kfz-Portal, das Sozialportal, die neue Bürger-App von SAP und Telekom oder der Deutschland-Stack zeigen: Verwaltung wird zunehmend plattformbasiert gedacht. Das ist ein notwendiger Schritt – und ich befürworte ihn ausdrücklich.

Zentralisierung bedeutet jedoch nicht, dass alles „von oben“ erledigt wird. Im Gegenteil: Je zentraler die Plattform, desto wichtiger wird die Rolle kommunaler IT-Dienstleister. Denn Register müssen angebunden, Daten qualitätsgesichert, Fachverfahren integriert und Prozesse vor Ort angepasst werden. Genau hier liegt unsere Stärke. IT-Dienstleister wie die regio IT übersetzen bundesweite Architekturvorgaben in funktionierende kommunale Realität – technisch, organisatorisch und fachlich.

Wir sorgen dafür, dass Daten aus unterschiedlichen Quellen korrekt zusammengeführt und neue Plattformen sicher und verlässlich betrieben werden können.

Der Weg ist anspruchsvoll – aber richtig. Wenn Bund, Länder, Kommunen und ihre IT-Partner jetzt konsequent zusammenarbeiten, entsteht eine Verwaltung, die einfacher, schneller und bürgernäher ist. Die Bewegung ist da. Jetzt gilt es, sie gemeinsam voranzubringen.

Ihr



Dieter Ludwigs



Dieter Ludwigs
Vorsitzender der
Geschäftsführung, regio IT

HI TO AI

KI-PLATTFORM
ohne Kompromisse

20

- | | | | |
|----|--------------------------|----|---------------------------|
| 08 | Kurznews | 17 | News und Events |
| 09 | Registermodernisierung | 18 | App-Tipps |
| 14 | Schülerfahrkosten Online | 19 | Ticketsystem der regio iT |
| 16 | KommDIGITALE 2026 | | |

Inhalte



KI-ASSISTENT WOHNI
IN AACHEN
Zeitersparnis

06



URBAN DATA
PLATFORM LOHMAR
Datenfundament

10



ROBOTIC PROCESS AUTOMATION
EMMA / AXON IVY
Verwaltungsfließband

12

Aus anderer Perspektive / management insights

- | | | | |
|----|---|----|--|
| 06 | Aufsichtsrat:
neuer Vorsitzender | 14 | SAP-Hackathon mit Bonn |
| 08 | Neues Rechenzentrum
EURaix EVolution | 16 | Kooperation OWL IT und regio iT |
| 10 | Kurznews | 18 | Bielefelder Versuchsschulen |
| 11 | Klimadashboard Aachen | 20 | KI-Governance:
Vom Hype zur Verantwortung |
| 12 | Sichere Digitalisierung
mit Keycloak | | |

► wohni spart Zeit



Gut zu wissen:

Das KI-Tool wohni entspricht der DSGVO. Die Daten werden in ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren innerhalb der EU gehostet und außerhalb des kommunalen Netzwerks durchgängig mit mindestens TLS 1.3 End-to-End verschlüsselt.

In Aachen unterstützt künftig das KI-Tool wohni die Verwaltung bei der Bearbeitung von Wohngeldanträgen – das geht schneller, einfacher, effizienter. Die Fallentscheidungen treffen aber weiterhin die Mitarbeiter*innen.

Als im Januar 2023 die Wohngeldreform „Wohngeld Plus“ in Kraft trat, war die Stadt Aachen vorbereitet. Die Reform führte zu deutlich mehr Antragsberechtigten – beim Deutschen Städtetag ging man zunächst von einer Verdreifachung der Fallzahlen aus. Diese Prognose hat sich in der Praxis zwar nicht bestätigt, gleichwohl kam es zu einem spürbaren Anstieg.

„Uns war bewusst, dass das neue Gesetz eine Antragsflut zur Folge haben wird“, sagt Chris Koerrentz, IT-Projektmanager und KI-Beauftragter bei der Stadt Aachen. „Trotz neu geschaffener Stellen konnten wir der steigenden Zahlen aber nicht Herr werden. Als dann ein KI-Tool für die Unterstützung beim Wohngeld vorgestellt wurde, kam das sehr gelegen.“

wohni ist eine KI-Lösung des Münchner Startups forml, das Verwaltungsmitarbeiter*innen bei der Bearbeitung von Wohngeldanträgen unterstützt. Das KI-Tool ist bereits in Düsseldorf, Potsdam und Frankfurt am Main im Einsatz. In Aachen laufen die Vorbereitungen auf Hochtouren, um einen Produktiv-



„Die Software ist wie ein vollständig eingearbeiteter digitaler Assistent.“

Chris Koerrentz,
KI-Beauftragter Stadt
Aachen

gang im Sommer zu gewährleisten. „Wenn wir den KI-Assistenten einrichten und die Effekte generieren, die wir uns erhoffen, werden unsere Mitarbeitenden deutlich entlastet“, sagt Chris Koerrentz. „Da Wohngeld im ökonomischen Sinn zu den Transferleistungen zählt, auf die Bürger*innen angewiesen sind, dürfte eine schnellere Bearbeitung die Zufriedenheit mit der Verwaltung steigern.“

Tausendfach mit anonymisierten Dokumenten trainiert

Mit einem Wohngeldantrag müssen verschiedene Nachweise eingereicht werden: vom Einkommen über die Wohnkosten bis zu etwaigen Sozialleistungen – für alle im Haushalt lebenden Personen. Entsprechend umfangreich fällt ein Antrag aus. Dazu kommen Ausweisdokumente und das vollständig ausgefüllte und unterschriebene Antragsformular. Die KI ist im Vorfeld tausendfach mit anonymisierten Dokumenten trainiert worden und liest die Stammdaten aus, erkennt die Echtheit der Dokumente und kann die Inhalte richtig zuordnen. Wenn Unterlagen unleserlich oder nicht vollständig sind und etwas nachgefordert werden muss, erfolgt ein entsprechender Hinweis für die Sachbearbeitung.

Auch Handschriften werden erkannt

Auch Handschriften kann wohni erkennen – zum Beispiel händisch ausgefüllte Mietverträge. Wenn dabei Unklarheiten auftauchen und eine Sieben nicht von einer Eins zu unterscheiden ist oder eine Null von einem O, wird die Sachbearbeitung ebenfalls informiert. Ohnehin sind die Verwaltungsmitarbeiter*innen an jeder Stelle über den Prüfprozess informiert und können zu jedem Zeitpunkt eingreifen.

Der Mensch entscheidet

Abschließend erfolgt eine Plausibilitätsprüfung, bei der der KI-Assistent den Antrag mit der Gesetzeslage abgleicht und am Ende ein Ergebnis präsentiert: Ist der Antragsteller wohngeldberechtigt oder nicht, und wie hoch fällt der Zuschuss aus? Die Sachbearbeitung prüft und verifiziert das Ergebnis und kann den Antrag dann zur Auszahlung freigeben. „Das KI-Tool wohni arbeitet den Mitarbeitenden in der Wohngeldstelle zu. Die Entscheidung trifft letztlich aber immer ein Mensch“, sagt Chris Koerrentz.

Bis zu 70 Prozent Zeitersparnis

In Aachen geht man für den Erst- und Folgeantrag auf einen Mietzuschuss von einer Reduktion der Bearbeitungszeit von bis zu 70 Prozent aus – je nachdem, wie vertraut die Mitarbeiter*innen mit wohni sind. Das braucht etwas Zeit: „Ein Selbstverständnis im Umgang mit der Software und ein Vertrauen in deren Fähigkeiten stellt sich erst durch Learning by Doing ein“, ist Chris Koerrentz überzeugt.



▶ Kurznews



UMFRAGE BITKOM: 84 % WOLLEN RECHT AUF DIGITALES BEZAHLEN

Die Mehrheit der Deutschen wünscht sich mehr Wahlfreiheit beim Bezahlen: Laut einer aktuellen Bitkom-Umfrage sprechen sich 84 Prozent dafür aus, dass Geschäfte neben Bargeld mindestens eine digitale Bezahlungsmöglichkeit anbieten. 78 Prozent stört es, wenn ausschließlich Bargeld akzeptiert wird. Gleichzeitig möchten viele nicht auf Bargeld verzichten. Das Ergebnis zeigt: Gefragt sind flexible und moderne Bezahlangebote.



CYBERKRIMINALITÄT: JEDER ZEHNTE WAR 2025 BETROFFEN

Elf Prozent der Menschen in Deutschland waren innerhalb der vergangenen zwölf Monate von Cyberkriminalität betroffen. Zu den häufigsten Delikten zählen laut Cybersicherheitsmonitor 2026 Betrug beim Onlineshopping und Onlinebanking, Phishing sowie Fremdzugriffe auf Online-Accounts. Gleichzeitig informieren sich nur 14 Prozent der Befragten regelmäßig über Cybersicherheit, während sich 40 Prozent erst im Problemfall mit dem Thema beschäftigen. Für die Studie von BSI und ProPK wurden bundesweit 3.060 Personen ab 16 Jahren befragt.



SAVE THE DATE: DIE INTERFACE AM 18.11.2026

Was bleibt, was kommt, welche Weichen können Verwaltungen und kommunale Unternehmen jetzt stellen? Auch in diesem Jahr beleuchten Fachleute und Speaker*innen im Rahmen unserer virtuellen Hausmesse interface alle wichtigen Themen rund um die digitale Verwaltung. Über 500 zugeschaltete Gäste verfolgten 2025 live die Vorträge. Dieses Jahr: KI, digitale Souveränität, IT-Security und vieles mehr. Freuen Sie sich schon jetzt auf spannende Impulsvorträge, Projektvorstellungen und Live-Demonstrationen!

Weitere Informationen erhalten Sie in Kürze per E-Mail – bei Interesse kontaktieren Sie uns gerne auch vorab unter veranstaltung@regioit.de.

▶ Kommunen in der Pflicht

Sie haben noch Fragen
zu RegMo, EUDI-Wallet
oder NOOTS?
Dann schreiben Sie uns:
vertrieb@regioit.de

REGISTERMODERNISIERUNG

Die Kommunen aller Bundesländer sind gefordert, die Voraussetzungen für drei zentrale Bausteine der deutschen und europäischen Digitalisierungsstrategie zu erfüllen. Wir sprachen mit Gert Bongard, der das Projektbüro zur Registermodernisierung bei der regio IT leitet.

Welche Aufgaben kommen auf die Kommunen zu?

Drei zentrale, gesetzlich vorgegebene Digitalisierungsvorhaben: die Registermodernisierung (kurz RegMo) auf der Grundlage des Registermodernisierungs- und Identifikationsnummerngesetzes, der Datenaustausch über das Nationale Once-Only-Technical-System (kurz: NOOTS) auf Basis des NOOTS-Staatsvertrags sowie die Einführung der EUDI-Wallet auf der Grundlage der eIDAS-Verordnung.

Wie sind die Rollen und Verantwortlichkeiten?

Die Kommunen tragen die fachliche Verantwortung in den Rollen als Data Provider und Data Consumer, die regio IT übernimmt die betriebliche Verantwortung, unsere Tochtergesellschaft nextgov IT verantwortet die Serviceportale und Online-Dienste

und die Fachverfahrenshersteller stellen die erforderlichen technischen Anpassungen und Schnittstellen bereit.

Sie haben die Gründung einer KDN*-Arbeitsgruppe (AG) mit ins Leben gerufen. Worum geht es in der AG?

Die KDN-AG besteht aus Vertretern von IT-Dienstleistern, Kommunen, Softwarelieferanten sowie dem Land NRW. Hauptziel ist die Bündelung der Kommunikationskanäle in Richtung Föderale IT-Kooperation (FITKO), Bundesverwaltungsamt, Softwarelieferanten, Land NRW und Kommunen. Erfahrungsaustausch zu Erprobungs- und Förderprojekten, Aufgabenteilung sowie gemeinsamer Einkauf stehen dabei im Vordergrund.

Wie unterstützt die regio IT ihre Kunden?

Mit einem vorausgefüllten Fragebogen werden die jeweils vorhandenen Register und Fachverfahren abgeglichen. Kommunen mit vielen Übereinstimmungen werden wir für Info-Veranstaltungen, Kickoffs und Meilensteine bündeln. Dann stellen wir unser fachliches und technisches Know-how zur Verfügung. Schließ-

lich gehören die Durchführung von RegMo-Readiness-Checks sowie von Proofs of Concepts anhand definierter Use Cases dazu.



Mit Wurzeln in der Verwaltung begleitet und gestaltet Gert Bongard die Themen seit vielen Jahren für die regio IT. Einen langen Atem beweist er auch bei unterschiedlichen Laufveranstaltungen.



*KDN = Dachverband kommunaler IT-Dienstleister in Nordrhein-Westfalen



► Daten statt Bauchgefühl

Lohmar im Rhein-Sieg-Kreis zeigt, was viele Kommunen erst planen: Die 31.000-Einwohner-Stadt baut mit Unterstützung der regio IT eine urbane Datenplattform (UDP) auf. Ziel ist eine Digitalstrategie, die Entscheidungen im Alltag schneller, fundierter und transparenter macht.

„Am Anfang war die Skepsis groß – am Ende der Saison kam ein Dankeschön.“

Hubertus Lagier,
Lohmar

„Eine Datenplattform darf für eine Kommune keine Technikshow sein. Sie muss ein belastbares Fundament für datenbasierte und transparente Entscheidungen liefern“, sagt Hubertus Lagier. Der Projektkoordinator verantwortet in Lohmar seit drei Jahren das Thema Daten.

Winterdienst 3.0

Wie das in der Praxis wirkt, zeigt der Winterdienst. An kritischen Stellen im Stadtgebiet messen Infrarotsensoren Asphalt- und Lufttemperatur sowie die Luftfeuchte. Ein Dashboard weist dem Bauhof die kältesten Punkte aus – dort, wo es zuerst rutschig werden kann. „Am Anfang war die Skepsis groß – am Ende der Saison kam ein Dankeschön“, berichtet Lagier. Die Touren der Räumfahrzeuge lassen sich gezielter planen, ge-

streut wird dort, wo Daten Frostgefahr belegen – nicht dort, wo das Bauchgefühl sie vermutet. Das spart nicht nur viel Zeit, sondern auch viel Streusalz, was am Ende nicht nur dem Budget, sondern auch der Umwelt zugutekommt.

Langfristiges Datenfundament

Lohmar gehört zu den bundesweiten Smart-City-Modellkommunen. Das Programm nutzt die Stadt, um ihre Datenlandschaft dauerhaft neu zu ordnen. Für andere Kommunen wird Lohmar damit zum Beispiel, wie sich eine vorhandene Digitalstrategie und die Smart-City-Förderung zu einem langfristigen Datenfundament verbinden lassen.

Im Zentrum steht die urbane Datenplattform (UDP), auf der bereits erste Anwendungen laufen. Ausgangspunkt war die „Digitalisierungsstrategie 2025“ – zunächst mit Fokus auf Schulen und Verwaltungs-IT. Mit der Smart-City-Förderung kamen Sensorik, ein Funknetz und die UDP als nächster Entwicklungsschritt hinzu.

Unter der Haube arbeitet in Lohmar eine von der regio IT betriebene urbane Datenplattform von Hypertegrity – aufgebaut auf modernen Open-Source-Technologien. Während die Stadt Know-how zu Datenkultur und -governance sowie IoT-Sensorik und Datenhoheit aufbaut, übernimmt die regio IT das Consulting bzgl. Datagovernance, -architektur und -modellierung sowie Integration und Realisation der Use Cases auf

Basis der urbanen Datenplattform. Schließlich betreibt die regio IT die Lösungen auch unter IT-Sicherheitsaspekten.

„Die Stadt Lohmar definiert ihre Ziele und Anwendungsfälle, während die technische Umsetzung und der Betrieb durch die regio IT erfolgen. So kann sich Lohmar auf die fachliche Steuerung und die Entwicklung neuer Mehrwerte für Bürger*innen konzentrieren, während die technische Umsetzung professionell und zuverlässig durch die regio IT begleitet wird“, sagt Imane Hissi, Projektmanagerin und Consultant bei der regio IT.

Datenbahnhof Lohmar

Die UDP ist der „Datenbahnhof“ Lohmars: Daten aus Fachverfahren, Sensoren, IoT-Geräten und externen Quellen laufen zusammen, werden harmonisiert und in ein einheitliches Modell überführt. Darauf aufbauend entstehen Dashboards – für Fachbereiche ebenso wie für die Öffentlichkeit.

Ein wichtiger Zubringer ist LoRaWAN: ein energiesparendes Funknetz für viele kleine Sensoren, das mit wenigen Antennen ein ganzes Stadtgebiet abdecken kann. In Lohmar überträgt es unter anderem Verkehrs-, Wetter- und Pegeldata. Für die Urban Data Platform (UDP) wurde eine spezielle Schnitt-

stelle angebunden, über die die Sensordaten integriert und weiterverarbeitet werden. Über „The Things Network“ steht das LoRaWAN-Netz zudem auch Bürger*innen für eigene Sensorprojekte zur Verfügung.

Kleine Kommune, klarer Kurs

In Lohmar arbeitet im Amt für Innovationen und Nachhaltigkeit ein schlankes Team an dem Thema: Lagier, eine Kollegin fürs Projektmanagement sowie eine IT-Fachkraft. Aufgebaut haben sie die zentrale Plattform, ein weitgehend ausgebautes Funknetz und erste Dashboards – etwa zu Photovoltaik, Verkehr und Umwelt.

Die größte Hürde sieht Lagier in der Datenkultur der Fachbereiche. Es gehe darum, Silos aufzubrechen,

Metadaten mitzudenken und Informationen so aufzubereiten, dass andere sie weiterverwenden können.

Die Smart-City-Förderung läuft noch bis Herbst, der Betrieb der Plattform ist im Haushalt eingeplant. Parallel bereitet Lohmar die Einführung der KI-Plattform der regio IT vor.

„Lohmar steuert Ziele und Anwendungsfälle. Umsetzung und Betrieb liegen bewusst bei der regio IT.“

Imane Hissi,
regio IT



EMMA

THIS
IS
EMMA

Verwaltungen kämpfen mit vollen Schreibtischen und fehlenden Fachkräften – neue digitale Helfer können Routinearbeiten automatisiert übernehmen und mehr Zeit für komplexe Fälle schaffen.

In jeder Verwaltung gibt es Prozesse, die fast wie am Fließband immer nach demselben Muster ablaufen. Bislang werden sie meist vollständig von Menschen erledigt. Mit der renommierten RPA-Lösung EMMA und der weltweit verbreiteten Prozessplattform Axon Ivy bietet die regio IT zwei Lösungen, um digitale Abläufe zu verbinden und zu automatisieren.

„Viele Vorgänge werden von Person A im wahrsten Sinne des Wortes zu Person B getragen – per Mail, per Ausdruck, manchmal sogar über Stockwerke“, sagt Julien Cordewener, Produkt- und Projektmanager Competence Center AI, Automation and Data Platforms der regio IT.

„EMMA liest, klickt, prüft und überträgt Informationen automatisiert.“

Julien Cordewener,
regio IT

Schritt für Schritt zum Roboterprozess

Wenn es um Automatisierung in der Verwaltung geht, kommt EMMA ins Spiel. Statt Daten manuell von einer Datei in eine Excel-Tabelle und dann in ein Fachverfahren zu übertragen, übernimmt die digitale

kennt keine Pause



AXON IVY

Sachbearbeiterin diese Routinearbeiten. Sie liest, klickt, prüft und überträgt Informationen automatisiert.

Dafür wird EMMA zunächst trainiert. Mitarbeiter*innen zerlegen einen Prozess in einzelne Klicks und Eingabeschritte und bilden diese in der No-Code-Oberfläche nach – bis ein vollständiger Ablauf entsteht, der automatisiert ausgeführt werden kann.

EMMA arbeitet rund um die Uhr ohne Pause – etwa in Erkelenz – und „EMMA macht genau das, was man ihr beibringt – nicht mehr und nicht weniger“, betont Cordewener. Das unterscheidet sie von generativer KI, deren Ergebnisse variieren können. Jeder Schritt von EMMA bleibt nachvollziehbar und revisionssicher dokumentiert.

Digitale Workflows über Systemgrenzen hinweg

Während EMMA repetitive Bildschirmarbeit übernimmt, verbindet Axon Ivy die zahlreichen Fachverfahren, Portale und Einzellösungen, zwischen denen Daten oft manuell übertragen werden. „Wir holen die vielen Einzellösungen an eine zentrale Stelle, sodass alle Be-

teiligten auf denselben Prozess schauen, auch wenn im Hintergrund viele Fachverfahren mitlaufen“, beschreibt Cordewener das Prinzip der Low-Code-Lösung.

„Wir haben uns für EMMA entschieden, weil wir das Know-how unseres strategischen Partners regio IT nutzen können. Außerdem ist die Lösung im Vergleich zu anderen schnell zu erlernen – damit bringen wir das Thema Automation auch schneller auf die Straße.“

Dominik Dornhardt,
Digitalisierungsmanager Erkelenz

Axon Ivy fungiert dabei als Schaltzentrale, in der Verwaltungen ihre Geschäftsprozesse modellieren und zu durchgängigen Workflows verbinden können – von der Online-Antragstellung über interne Prüfschritte bis hin zur automatisierten Korrespondenz. Bestehende Systeme wie Fachverfahren, Dokumentenmanagement oder Bürgerservices werden über Schnittstellen angebunden. Ergebnis:

ein medienbruchfreier Prozess – ohne dass die gewachsene IT-Landschaft ersetzt werden muss.

So entsteht ein digitales Fließband für die Verwaltung: EMMA übernimmt repetitive Arbeiten, Axon Ivy orchestriert die dahinterliegenden Abläufe und sorgt dafür, dass Vorgänge lückenlos dokumentiert, nachvollziehbar und flexibel angepasst werden können.



No Code und Low Code kurz erklärt

No Code ermöglicht es, einfache digitale Abläufe selbst zu bauen – per Drag-and-Drop und Regelkonfiguration. Low Code ergänzt diese Baukästen um die Möglichkeit, komplexere Prozesse mit eigenem Code und Schnittstellen zu erweitern, sodass sowohl Fachbereiche als auch IT-Profis auf derselben Plattform arbeiten können.

► Schülerfahrkosten Online



Wenn Schulkinder mit den „Öffentlichen“ zur Schule fahren, ist jede Menge Bürokratie im Spiel. Vielerorts wird der Prozess der Fahrkostenübernahme noch mit viel Papier erledigt. Die Anwendung Schülerfahrkosten Online der regio iT ändert das – mit rasant wachsendem Zuspruch.

Für Bus und Bahn benötigen auch Schulkinder einen Fahrchein, dessen Kosten der Schulträger bezuschusst oder vollständig übernimmt. Ob und wann ein Kind einen Zuschuss für das Ticket erhält, ist in der Schülerfahrkostenverordnung

geregelt. Das komplexe Regelwerk berücksichtigt Distanzen, zumutbare Wege, Schultypen, körperliche Einschränkungen und einiges mehr.

In vielen Kommunen in Nordrhein-Westfalen ist das noch ein analoger Prozess: Eltern beantragen den Zuschuss mit einem Papierformular, die Schule bestätigt den Schulbesuch, die Kommune prüft den Antrag, gleicht die Einwohnermeldedaten ab und ermittelt die Länge des Schulwegs. Schließlich geht die Bestellung an das Verkehrsunternehmen und der Vorgang muss

abgerechnet werden. „Das funktioniert in vielen Kommunen heute noch genau so“, weiß Christiane Krott, Centerleiterin für Nachhaltigkeit und Mobilität bei der regio iT.

Schülerfahrkosten Online – automatisierte Datenabgleiche

Mit der Software Schülerfahrkosten Online bietet die regio iT eine selbstentwickelte Lösung, die den gesamten Ablauf digital abbildet: Eltern stellen den Antrag online. Die Schule bestätigt den Schulbesuch digital. Der Schulträger prüft den Anspruch und wird dabei durch eine Routenberechnung der Anwendung OpenStreetMap unterstützt, die Fußwege präziser abbilden kann als andere Dienste. Datenabgleiche mit dem Einwohnermeldewesen laufen über Schnittstellen automatisiert. Am Ende generiert das System den Bestätigungs- oder Ablehnungsbescheid, der den Antragsteller*innen direkt in den Postkorb des Kommunalportals zugestellt wird oder auch ausgedruckt und per Post zugestellt werden kann.

Dass das Konzept aufgeht, zeigen die Zahlen: „Wir haben in Stolberg schnell 1.000 Anträge gehabt. Da hat sich gezeigt, dass die Bürger für die Digitalisierung sehr offen sind“, so Krott. Anträge per Papier sind grundsätzlich weiterhin möglich: „Das ist ein wichtiges Sicherheitsnetz für Familien, die weniger digitalaffin sind.“

Die Stadt und die Städteregion Aachen, Ratingen, der Kreis Paderborn, der Kreis Wesel und die Städte Herzogenrath und Herne nutzen die Lösung ebenfalls bereits im laufenden Betrieb. Viele weitere Kommunen stehen in den Startlöchern.

Funktion ‚jährlicher Überprüfungsprozess‘ in Vorbereitung

Kinder wechseln die Schule, Familien ziehen um oder Geschwisterkinder werden 18 – all das verändert den Anspruch, blieb aber bislang häufig unbemerkt. Mit der neuen Funktion der jährlichen Überprüfung, die sich bereits in der Implementierung befindet, können Schulträger künftig alle Ticketinhaber systematisch anschreiben und zur Datenpflege auffordern. Gibt es Änderungen, löst das System automatisch die passende Prüfroutine aus.

Erweiterung für Schülerspezialverkehr ebenfalls geplant

Nicht jedes Kind kann selbständig mit Bus und Bahn zur Schule kommen. Für Kinder mit Behinderung oder aus abgelegenen Gebieten muss der Schulträger den Transport mit den

sogenannten Schülerspezialverkehren individuell organisieren, beispielsweise mit Taxiunternehmen, was aufgrund wechselnder Stundenpläne und manueller Abrechnung sehr aufwendig sein kann. Dieser Bedarf soll künftig ebenfalls vollständig digital abgebildet werden – von der Anspruchsprüfung bis zur Abrechnung mit den Dienstleistern.



Christiane Krott ist Centerleiterin Nachhaltigkeit und Mobilität bei der regio iT und verantwortet das Produktmanagement für Schülerfahrkosten Online.

Vielfalt UNITED

Kurze Wege, enger Austausch, Zusammengehörigkeit: All das hat der Dachverband kommunaler IT-Dienstleister in Nordrhein-Westfalen (KDN) bei der KommDIGITALE ermöglicht. Alle, die dabei waren, berichteten von der guten Atmosphäre auf dem neuen Gemeinschaftsstand.

Es war das erste Mal, dass sich die kommunalen IT-Dienstleister Nordrhein-Westfalens (NRW) am 25. und 26. März 2026 in Bielefeld auf einem Gemeinschaftsstand zusammenfanden: Ein 270 Quadratmeter großer Stand bot den neun KDN-Partnern, darunter auch regio IT und ihre Tochtergesellschaften nextgov IT und cogniport, Gelegenheit zum Austausch mit Besucher*innen – und untereinander.

Bielefeld war gut besucht: Mehr als 1.500 Besucher*innen waren vor Ort und verschafften sich einen Überblick über aktuelle IT-Projekte und Produkte. Auf der Bühne des KDN-Gemeinschaftsstands und im Kongressraum ging es um alle aktuellen Themen – von Automatisierung über Künstliche Intelligenz bis zu Zukunftsfähigkeit. In Vorträgen und am Stand gaben regio IT, nextgov IT und cogniport ein Update zu IT-Sicherheit, Künst-

licher Intelligenz, Schülerfahrkosten Online, Energiemonitoring mit e2watch, urbanen Datenplattformen und Dokumentenmanagementsystemen (DMS), zum OZG-Ökosystem und zu modernen digitalen Lernformaten.



Nevzat Kerman,
cogniport

Bildung digital gestalten – Nevzat Kerman, cogniport

Die Anforderungen steigen, Fachkräfte fehlen, Wissen geht verloren. Der Ansatz der cogniport: eine vollständig digitalisierte und automatisierte Schulungsorganisation. Lösungen unter anderem: ein intuitives Bildungsportal mit KI-Assistenz, passgenaue Schulungen für den Verwaltungsalltag und die barrierefreie Bereitstellung von vorhandenem Wissen.



Dirk Schweikart,
nextgov IT

Verwaltungsdigitalisierung – Dirk Schweikart, nextgov IT

Mit 300 produktiven Kommunalportalen und 2.000 umgesetzten Prozessen erreichen die Dienstleistungen der nextgov IT etwa 15 Millionen Bürger*innen in NRW und darüber hinaus. Aktuelle Spezialitäten: Ende-zu-Ende-Digitalisierung, Szenarien für die EUDI-Wallet und fundierte Beratung rund um das OZG-Ökosystem.



Dr. Peter Zink,
regio IT

Souveräne KI-Plattform – Dr. Peter Zink, regio IT

Die offene, modulare KI-Plattform der regio IT dient als souveränes Arbeitswerkzeug. Vorteile: eine klare Trennung von Plattform und KI-Modellen, Open-Source-basierte Architekturen sowie ein schrittweiser Ausbau von einfachen Assistenzfunktionen bis hin zu KI-Agenten und teilautomatisierten Prozessen.

BEREIT ZUM UPDATE

Der regio IT Newsletter read IT

LLM-Modell oder souveräne KI-Plattform? Low Code oder No Code? On-Premises oder in der Cloud? Neue Produkte, Best Practices und Events – bleiben Sie informiert mit unserem kostenlosen Newsletter read IT.



Sie sind noch nicht registriert?
Hier geht's zur Anmeldung!

BEREIT ZUM DIALOG

Unsere iTALKs

Ob Künstliche Intelligenz, Microsoft 365 oder SAP: Checken Sie ein bei unseren iTALKs mit spannenden Referenzkunden, Partnern und Produkten und nutzen Sie die zahlreichen Gelegenheiten zum persönlichen Austausch.



MÖCHTEN SIE IHR PROJEKT IN EINER UNSERER NÄCHSTEN AUSGABEN VORSTELLEN?

Sie sind Kunde – erzählen Sie uns Ihre Geschichte!

Das muss gar nicht mit viel Arbeit verbunden sein, denn die meiste Arbeit übernehmen wir – versprochen. Ob für das Magazin IT / Time oder im Newsletter read IT: Wir freuen wir uns, wenn Sie den Kontakt zu uns aufnehmen unter marketing@regioit.de.



▶ App-Tipps



SMASI – PERSÖNLICHES WIKI

„Wie ging das noch mal?“ Wer Anleitungen, Notizen, Checklisten, Reiseplanungen oder Prozessbeschreibungen schnell griffbereit haben möchte, sollte einen Blick auf smasi werfen. Die App funktioniert wie ein persönliches Wiki und speichert alle Inhalte lokal auf dem eigenen Gerät. Dank Vorlagen, einfacher Bedienung und integriertem Bild- und PDF-Export lassen sich Informationen strukturiert festhalten und jederzeit nachschlagen.

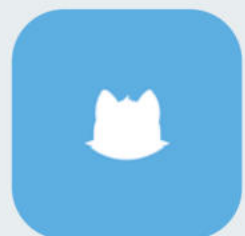
- ✓ **Verfügbar für:** Android, iOS, Windows und Mac
- € **Kosten:** Starter-Version kostenlos,
Vollversion per Einmalkauf für 14,99 Euro erhältlich



MONDLY – SPRACHEN LERNEN MIT KI

Ob für den Urlaub, den nächsten Kundentermin oder einfach aus Interesse: Mit Mondly lassen sich über 40 Sprachen flexibel per Smartphone, Tablet oder PC lernen. Die App setzt auf kurze, interaktive Lektionen, Spracherkennung und KI-gestützte Dialoge, die reale Gesprächssituationen simulieren. So können Nutzer*innen Wortschatz, Aussprache und Grammatik spielerisch trainieren – auch mit wenig Zeit im Alltag.

- ✓ **Verfügbar für:** Android, iOS und Web
- € **Kosten:** Grundfunktionen kostenlos,
Premium-Inhalte im Abo



CLEANFOX – SCHLUSS MIT NEWSLETTER-FLUT

Das Postfach quillt über? Cleanfox hilft, Ordnung in den E-Mail-Eingang zu bringen. Die App analysiert Newsletter und Werbemails, zeigt an, welche Absender besonders viele Nachrichten versenden, und ermöglicht das Abbestellen mit wenigen Klicks. Zusätzlich informiert Cleanfox über den geschätzten CO₂-Fußabdruck unnötig gespeicherter E-Mails. So sorgt die App nicht nur für mehr Übersicht, sondern auch für einen bewussteren Umgang mit digitalen Daten.

- ✓ **Verfügbar für:** Android, iOS und Web
- € **Kosten:** kostenlos

▶ 13.000 Tickets pro Monat



„Für noch schnellere Reaktionszeiten prüfen wir, wie uns KI bei Voranalysen unterstützen kann.“

Frank Hamm, regio IT



„Oberstes Ziel ist es, dass Kunden in kürzester Zeit wieder arbeitsfähig sind.“

Thomas Rüttler, regio IT

Wenn am Computer nichts mehr geht, ist der Anruf beim Kunden-Service-Center (KSC) der regio IT oft die schnellste Rettung. Das KSC-Team arbeitet mit einem Ticketsystem – strikt nach Priorität und Zeitvorgaben.

Die Art der Tickets variiert stark: Eine Prioritätsmatrix hilft bei der Kategorisierung – von sehr hoch bis niedrig. Entscheidende Kriterien sind Dringlichkeit und Auswirkungsgrad: Ist ein ganzer Standort betroffen oder nur eine Person und welche Geschäftsprozesse stehen dahinter?

„Oft können wir uns sofort auf den Rechner aufschalten und direkt weiterhelfen“, sagt Thomas Rüttler, der von Solingen aus das 20-köpfige Team des KSC leitet. Zwischen 500 und 700 Anfragen täglich summieren sich auf über 13.000 Tickets im Monat – ein beachtliches Pensum.

Geschwindigkeit durch automatisierte Ticketzuordnung

Dank einer umfangreichen Wissensdatenbank kann das KSC viele Probleme direkt im Erstkontakt (sog. First Fix) lösen. Komplexere Anfragen werden genau dokumentiert und an die zuständige Second-Level-Einheit weitergeleitet. Ein intel-

ligentes System sorgt dafür, dass jedes Ticket automatisch beim richtigen Bearbeitungsteam landet – je nach Kunde, Standort und betroffenem Service.

Dabei gelten strenge Zeitvorgaben. Kann das Problem in dieser Zeit gelöst oder muss es weitergeleitet werden? Wie viele Minuten wurden für die Lösung benötigt? Alle Kennzahlen werden wöchentlich ausgewertet und Maßnahmen zur Optimierung abgeleitet.

Mehr Effizienz durch neue Prozesse und KI

Um die Bearbeitungszeiten weiter zu verkürzen, setzt die regio IT auf neue Prozesse im Self-Service-Portal – perspektivisch vollständig automatisiert. Auch KI wird eine größere Rolle spielen: Sie soll unter anderem helfen, lange E-Mail-Verläufe auszuwerten und automatisch passende Vorschläge zu erstellen.

Kundenservice-Center (KSC) in Zahlen/im Monat

Bearbeitete Tickets:	rund 13.000
Eingegangene E-Mails:	rund 14.000
Angenommene Anrufe:	rund 4.000