

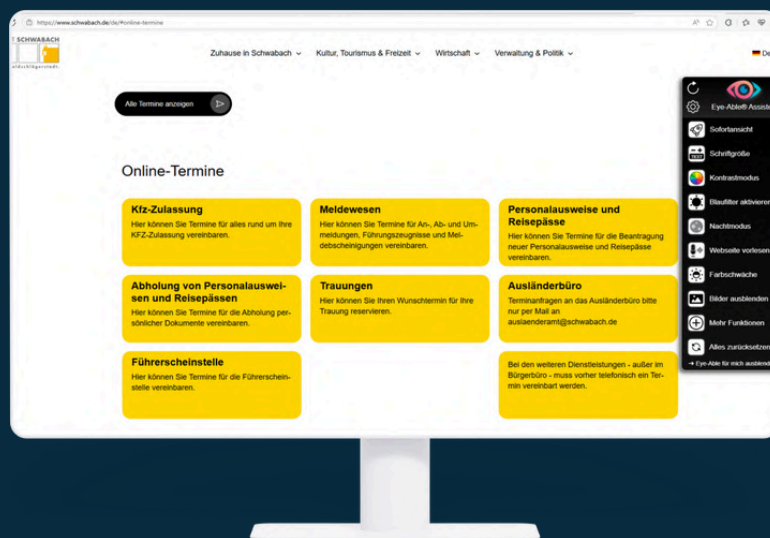
Jetzt auch mit Anbindung
an das Bayern Portal

Digitale Transformation & effizienter Bürgerservice in Kommunalverwaltungen

Wie moderne CRM-Systeme und vernetzte Plattformen
Personalmangel kompensieren und Verwaltungsaufwand reduzieren



Pixelmechanics Referenz



Webportal • Vernetzung • Anbindung • Serviceportal • Digitalisierung • Transformation



Jürgen Ramspeck
Stadt Schwabach

“Wir sind sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit.
Zuverlässige Umsetzung der Vorgaben und eigene Kreativität”



Aktuelle Herausforderungen in deutschen Kommunalverwaltungen

Deutsche Kommunalverwaltungen stehen heute vor einem komplexen Spannungsfeld:

- Zunehmender Personalmangel bei steigenden Anforderungen an öffentliche Dienstleistungen
- Wachsende Flut von Bürgeranfragen über verschiedene Kommunikationskanäle
- Fragmentierte IT-Landschaft mit isolierten Fachanwendungen
- Hoher Aufwand für manuelle Datenübertragungen zwischen Systemen
- Komplexe Einhaltung von Datenschutzbestimmungen
- Ressourcenbindende papierbasierte Prozesse

Die Folgen sind deutlich spürbar: Lange Bearbeitungszeiten, überlastete Mitarbeitende und unzufriedene Bürger:innen.

Gleichzeitig wachsen die Erwartungen an schnelle, transparente und digitale Dienstleistungen – die Schere zwischen verfügbaren Kapazitäten und tatsächlichem Arbeitsaufkommen öffnet sich zunehmend.



Der Lösungsansatz

Der Schlüssel zur Bewältigung dieser Herausforderungen liegt in der intelligenten Verzahnung digitaler Prozesse und der Integration bestehender Fachsysteme in einem zentralen CRM-System.

Das bietet HubSpot:

1. Zentrale Bündelung aller Bürgeranliegen

- Zentraler Posteingang für alle Kommunikationskanäle
- Automatische Kategorisierung und Priorisierung eingehender Anfragen
- Lückenlose Dokumentation aller Bearbeitungsschritte

2. Integration bestehender Fachverfahren

- Anbindung kommunaler Fachsoftware über standardisierte APIs
- Bidirektionaler Datenaustausch zwischen CRM und Fachanwendungen
- Verknüpfung mit Landesportalen und übergeordneten Diensten
- Überwindung von Dateninseln durch zentrale Informationsverarbeitung

3. Prozessautomatisierung

- Automatisierte Workflows für Standardprozesse
- Automatische Benachrichtigungen bei Status-Änderungen und Fristen
- Selbstbedienungsfunktionen für Bürger:innen
- Regelbasierte Zuweisung von Aufgaben

4. KI-gestützte Kommunikation

- Chatbot für häufig gestellte Fragen und einfache Anliegen
- KI-gestützte Vorsortierung eingehender Nachrichten
- Automatische Erstellung von Antwortvorschlägen
- Selbstlernende Systeme zur kontinuierlichen Verbesserung

5. Datenschutzkonforme Umsetzung

- Granulare Berechtigungskonzepte und Zugriffskontrollen
- Automatisierte Löschroutinen gemäß gesetzlicher Fristen
- Verschlüsselte Datenspeicherung und -übertragung
- Lückenlose Protokollierung aller Datenzugriffe
- Datenschutz-Folgenabschätzungen für kritische Prozesse

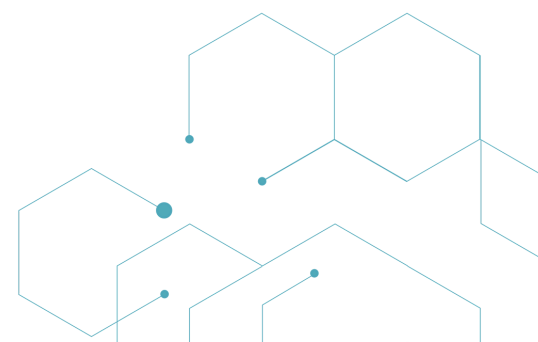


Praxisbeispiel: Erfolgreiche Systemintegration

In einer mittelgroßen Kommunalverwaltung wurde schon folgende Systemlandschaft erfolgreich mit HubSpot CRM zusammengeführt:

Systemkategorie	Bestehende Anwendung	Integration mit HubSpot CRM
Fachverfahren Einwohnermeldewesen	MESO (oder vergleichbare Software)	Bidirektionale Schnittstelle für Statusabfragen und Datenübermittlung
Dokumenten- managementsystem	Kommunales DMS	Automatische Ablage und Indexierung aller relevanten Dokumente
Termin- und Ressourcenmanagement	Eigenlösung/Excel-Listen	Vollständig durch CRM-integriertes Terminmanagement ersetzt
Übergeordnetes Serviceportal	Landesportal mit Online-Diensten	API-Anbindung für nahtlose Übernahme von Formulardaten
E-Mail und Kommunikation	Exchange/Outlook	Vollständige Integration mit Archivierung aller relevanten Kommunikation
Formularmanagement	PDF-Formulare ohne digitale Anbindung	Umstellung auf volldigitale Formulare mit direkter Datenübernahme

Die besondere Herausforderung liegt in der Zusammenführung dieser unterschiedlichen, teilweise seit Jahrzehnten isoliert betriebenen Systeme. Durch HubSpot CRM als verbindende Plattform wird ein ganzheitlicher Workflow geschaffen, der die Stärken der Fachverfahren beibehält und gleichzeitig deren Isolation aufhebt.





Erfolgsplan HubSpot

Die Integration der verschiedenen Systeme und die Einführung automatisierter Prozesse führte zu deutlichen Entlastungen:

Bereich	Vorher	Nachher	Zeitersparnis
Posteingang & Verteilung	1,5 Std. täglich pro Mitarbeiter:in	25 Min. täglich pro Mitarbeiter:in	~70%
Terminvergabe	Ø 8 Min. pro Termin	< 1 Min. pro Termin (Selbstbuchung)	~90%
Standardauskünfte	Ø 5 Min. pro Anfrage	Automatisiert (Chatbot)	~95%
Datenübertragung zwischen Systemen	Ø 12 Min. pro Vorgang	Automatisiert (< 1 Min.)	~95%
Statusabfragen von Bürger:innen	Ø 25 Anfragen täglich (je 4 Min.)	Selbstauskunft online	~85%
Dokumentensuche	Ø 10 Min. pro Dokument	< 1 Min. (zentrale Suche)	~90%

Diese Effizienzgewinne führten zu einer erheblichen Entlastung der Mitarbeitenden und einer deutlichen Verbesserung der Servicequalität. Mit dem gleichen Personalbestand konnten mehr Anliegen bearbeitet und komplexere Fälle intensiver betreut werden.



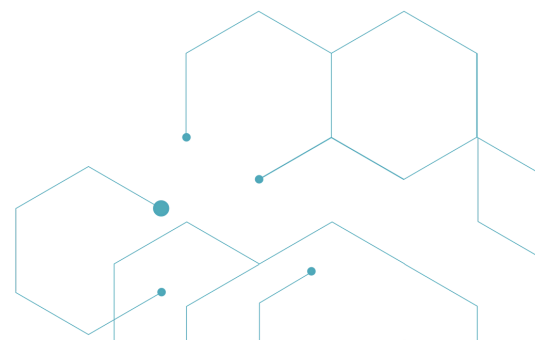
Herausforderungen bei der Implementierung

Der Weg zur erfolgreichen Integration ist nicht ohne Hürden:

- Anfängliche Skepsis bei Mitarbeitenden gegenüber der Umstellung
- Technische Komplexität bei der Anbindung älterer Fachanwendungen
- Hohe Anforderungen an die Datensicherheit
- Notwendigkeit einer phasenweisen Einführung
- Anpassung an regionale und lokale Besonderheiten
- Sicherstellung der gesetzlichen Konformität

Diese Herausforderungen werden durch einen strukturierten Implementierungsansatz gemeistert:

- Frühzeitige Einbindung der Mitarbeitenden in die Konzeption
- Entwicklung maßgeschneiderter Schnittstellenlösungen
- Schrittweise Einführung mit ausreichenden Testphasen
- Kontinuierliche Schulungen und Support
- Regelmäßige Evaluierung und Anpassung basierend auf Nutzerfeedback





Ergebnisse und Mehrwert

Nach vollständiger Implementierung und Integration aller Systeme werden folgende Ergebnisse erzielt:

- Reduktion der Bearbeitungszeit für Standardvorgänge um durchschnittlich 65%
- Entlastung der Mitarbeitenden von repetitiven Aufgaben um ca. 30% ihrer Arbeitszeit
- Verkürzung der Wartezeiten für Bürger:innen von durchschnittlich 10 auf 3 Tage
- Steigerung der Bürgerzufriedenheit in Befragungen um 40%
- Deutliche Reduktion von Rückfragen und Mehrfachbearbeitungen
- Kompensation von Personalengpässen durch effizientere Arbeitsabläufe
- Verbesserte Einhaltung gesetzlicher Fristen und Dokumentationspflichten
- Nahtlose Zusammenarbeit verschiedener Fachbereiche bei komplexen Vorgängen

Besonders bemerkenswert ist, dass diese Verbesserungen ohne zusätzliche Personalressourcen erreicht werden.

Im Gegenteil:

Durch die Effizienzsteigerungen können vorhandene Kapazitäten besser genutzt und Engpässe ausgeglichen werden.



Relevanz für andere Kommunen

Die beschriebene Lösung lässt sich auf nahezu alle kommunalen Verwaltungen in Deutschland übertragen, da:

- die Herausforderungen (Personalmangel, steigende Anforderungen, komplexe Systemlandschaften) weitgehend identisch sind
- die Lösung modular aufgebaut und an spezifische lokale Anforderungen anpassbar ist
- bestehende Fachverfahren nicht ersetzt, sondern sinnvoll ergänzt werden
- der Implementierungsansatz schrittweise erfolgen kann, ohne den laufenden Betrieb zu gefährden
- die Lösung skalierbar ist und sowohl für kleine als auch große Kommunen funktioniert
- die Integration mit Landesportalen und übergeordneten Systemen bundesweit möglich ist
- die DSGVO-Konformität für alle Kommunen gleichermaßen relevant ist

Besonders relevant ist die Lösung für Kommunen, die bereits jetzt unter Personalmangel leiden und gleichzeitig den steigenden Anforderungen an digitale Verwaltungsdienstleistungen gerecht werden müssen.



Fazit

Die Integration verschiedener Verwaltungssysteme in eine zentrale CRM-Plattform wie HubSpot stellt einen pragmatischen und wirkungsvollen Ansatz dar, um die aktuellen Herausforderungen in Kommunalverwaltungen zu bewältigen.

Die Einbindung von HubSpot ermöglicht eine:

- Kompensation von Personalmangel durch intelligente Prozessoptimierung
- Erhebliche Reduktion des Verwaltungsaufwands für Routineaufgaben
- Verbesserung der Servicequalität für Bürgerinnen und Bürger
- Schaffung von Transparenz und Nachvollziehbarkeit in allen Prozessen
- Gewährleistung aller datenschutzrechtlichen Anforderungen

Der entscheidende Erfolgsfaktor liegt nicht in der technischen Lösung allein, sondern in der sorgfältigen Analyse und Optimierung der zugrundeliegenden Verwaltungsprozesse sowie der frühzeitigen Einbindung und Schulung der Mitarbeitenden.



Ein paar Fakten zu „PixelMechanics“

- Erfolgsbilanz: 17 Jahre auf dem Markt mit über 30 Mitarbeitern
- Dienstleistungen: Beratung, Requirements Engineering, Implementierung & Support
- Systemintegration als zertifizierter Partner für Hubspot, Shopify, Adobe & HCL
- Kundenspezifische Entwicklung mit einem starken Fokus auf Vernetzung und Integration von Systemen, Daten und KI
- Fußabdruck: Hauptsitz in Deutschland, Präsenz in Deutschland, Schweden, Indien und bald Dubai
- Kunden in EMEA, USA & Indien – Mittelstand und Corporations
- Branchen: u.A. Automobilindustrie, Maschinenbau, Banken, Beratung

Michael Rohrmüller
CEO, Founder, TEDx Speaker



Kommunen, die diesen Weg beschreiten, sind nicht nur für die aktuellen Herausforderungen gewappnet, sondern auch für zukünftige Entwicklungen gut aufgestellt – sei es die weitere Digitalisierung von Verwaltungsleistungen oder die zunehmende Bedeutung von KI-Anwendungen im öffentlichen Sektor.

Für weiterführende Informationen, individuelle Beratung oder Unterstützung bei der Umsetzung vergleichbarer Projekte in Ihrer Kommune stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Ich stehe Ihnen gerne zur Verfügung:



Michael Bromberger

Senior Sales Executive

E-Mail: michael.bromberger@pixelmechanics.de

PixelMechanics



+49 157 855 15716



contact@pixelmechanics.tech



www.pixelmechanics.tech

