



Schwäbisch Gmünd

**Anlage 1
zur Digitalisierungsstrategie**

**Status- und
Maßnahmenplan**

RoadMap



INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG.....	3
2	STATUS- UND MASSNAHMENPLAN – ROADMAP	4
2.1	Laufende und bereits initiierte Projekte.....	4
2.1.1	Elektronische Terminvereinbarung.....	4
2.1.2	Digitale Gremienarbeit.....	5
2.1.3	Ausstattung mobiltfähiger Arbeitsplätze.....	5
2.1.4	Digitalisierung der Papierakten.....	5
2.1.5	Cloudlösung zur netzwerkübergreifenden Zusammenarbeit.....	6
2.1.6	Cybersecurity.....	6
2.1.7	Einführung der E-Akte	7
2.1.8	Einer-für-Alle-Prozesse (EfA).....	8
2.1.9	Service-BW.....	8
2.1.10	Digitaler Posteingang.....	8
2.1.11	Interner Rechnungsworkflow	9
2.1.12	Zentrale Digitalisierungsseite zur Wissensvermittlung	10
2.1.13	Virtuelles Bürgerbüro	10
2.1.14	Interne Fachexpertise - Digitalisierungslotsen	11
2.1.15	Generationenübergreifendes, modulares Schulungskonzept.....	11
2.1.16	Serviceseite für Online-Anträge	12
2.1.17	Digitaler Unterschriftenworkflow	12
2.1.18	Zentrale Plattform zur Abwicklung von Sport- und Freizeitangeboten.....	12
2.1.19	Elektronisches Siegel und qualifizierte elektronische Signatur	13
2.1.20	Städtische KI – Alhorn-Portal.....	13
2.1.21	Transparente Ressourcenverwaltung	14
2.1.22	KI-gestützte Protokollierung.....	14
2.2	Priorisierte Projekte im Doppel-Haushalt 2026 / 2027.....	15
2.2.1	Erweiterung der Lern- und Wissensangebote.....	15
2.2.2	Vernetzung des Dokumentenmanagementsystems	16
2.2.3	KI-gestützter E-Mail-Assistent.....	16
2.2.4	Erweiterung digitaler Posteingang	16
2.2.5	Elektronisch arbeitendes und verwaltetes Baurechtsamt.....	16
2.2.6	Digitale Finanz- und Steuerakte.....	17
2.2.7	Neustrukturierung Bürokommunikation	17
2.2.8	Digitale Bildarchivierung	18



2.2.9	Sicherstellung von Betreiberpflichten	18
2.2.10	Digitale Hallenverwaltung	18
2.2.11	Ausweitung virtuelles Rathaus.....	19
2.3	Weiterentwicklungen ab 2028	19
2.3.1	Ausweitung digitaler Zahlungsmethoden.....	19
2.3.2	Automatisierte Workflows	20
2.3.3	Low- oder No-Code-Plattformen	21
2.3.4	Smart City	22
2.3.5	Statusverfolgungen	22
2.3.6	Neue digitale Kommunikation.....	23
2.3.7	Corporate Design	24
2.4	Übersicht aller Maßnahmen und Projekte	24
3	IMPRESSUM / REDAKTION	26



1 EINLEITUNG

Die Digitalisierungsstrategie der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd bildet den Rahmen, um den digitalen Wandel strukturiert, zielgerichtet und nachhaltig zu gestalten. Sie definiert zentrale Handlungsfelder, Prioritäten und Maßnahmen, mit denen die Verwaltung in den kommenden Jahren schrittweise weiterentwickelt wird. Gleichzeitig schafft sie eine gemeinsame Orientierung für alle Organisationseinheiten und fördert ein abgestimmtes Vorgehen bei der Umsetzung digitaler Lösungen.

Damit geht die Strategie über eine reine Zielbeschreibung hinaus: Sie stärkt die Grundlage für fundierte Entscheidungen, setzt klare Prioritäten und bündelt vorhandene Ressourcen. Zugleich unterstützt sie eine Verwaltungskultur, die von Zusammenarbeit, Transparenz und einem gemeinsamen Verständnis für die Chancen der Digitalisierung geprägt ist. Ziel ist es, die Verwaltungsarbeit im Sinne der Bürgerinnen und Bürger kontinuierlich zu verbessern und gleichzeitig effiziente, verlässliche interne Abläufe sicherzustellen.

Die Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd versteht Digitalisierung dabei als strategische Chance und als dauerhaften Entwicklungsauftrag: durch **Optimierung, Automatisierung und Rationalisierung die internen Abläufe effizienter** zu gestalten. Der Anspruch besteht darin, Strukturen so auszurichten, dass sie klar nachvollziehbar, rechtssicher und leistungsfähig sind – sowohl als Grundlage für eine moderne Verwaltung als auch als verlässlicher Dienstleister.

Diese zentrale Ausrichtung basiert auf **vier strategischen Säulen**: der Optimierung interner Prozesse, einem nutzerorientierten digitalen Bürgerservice, der Stärkung der Kompetenzen der Mitarbeiter sowie einer modernen, sicheren und leistungsfähigen technischen Infrastruktur. Diese Handlungsfelder bilden gemeinsam das Fundament für eine nachhaltige Verwaltungsdigitalisierung.

Auf dieser Grundlage wurden operative Ziele entwickelt, die den Übergang von der strategischen Ebene in die konkrete Umsetzung ermöglichen. Der vorliegende Status- und Maßnahmenplan knüpft daran an und macht die definierten Zielsetzungen in Form konkreter Projekte und Maßnahmen sichtbar.



2 STATUS- UND MASSNAHMENPLAN – ROADMAP

Mit dem Status- und Maßnahmenplan liegt eine zentrale Grundlage für die strukturierte Umsetzung der Digitalisierungsstrategie vor. Er fungiert für die Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd als verbindliche Roadmap, die den Weg von der strategischen Zielsetzung zur konkreten Umsetzung nachvollziehbar abbildet und Orientierung im laufenden Transformationsprozess bietet.

Dabei macht die Roadmap sichtbar, welche Maßnahmen bereits angestoßen wurden, wo die Verwaltung aktuell steht und welche Schritte als nächstes vorgesehen sind. Durch die Bündelung und Priorisierung der Projekte entsteht ein klarer Handlungsrahmen, der sowohl die interne Steuerung unterstützt als auch Transparenz nach außen schafft. Als dynamisches Instrument wird der Status- und Maßnahmenplan kontinuierlich weiterentwickelt und an neue Anforderungen angepasst.

2.1 Laufende und bereits initiierte Projekte

Die digitale Entwicklung der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd fängt nicht bei null an, sondern baut auf einer Vielzahl bereits angestoßener Prozesse und umgesetzter Maßnahmen auf. In unterschiedlichen Bereichen wurden in den vergangenen Jahren wichtige Grundlagen geschaffen, die den Wandel hin zu einer modernen, leistungsfähigen und effizienten Verwaltung aktiv vorantreiben.

Die nachfolgende Darstellung macht diesen Fortschritt sichtbar und ordnet die einzelnen Projekte in einen gemeinsamen Zusammenhang ein. Sie zeigt, wie vielfältig die Aktivitäten bereits sind und welchen Beitrag sie jeweils zur Gesamtentwicklung leisten. Dadurch entsteht ein Gesamtbild, das die Breite und Dynamik der bisherigen Digitalisierungsarbeit verdeutlicht.

Gleichzeitig wird deutlich, dass Digitalisierung ein fortlaufender Prozess ist: Viele Vorhaben entwickeln sich über mehrere Phasen hinweg weiter, bauen aufeinander auf oder greifen ineinander. Erfolge stellen sich dabei häufig erst in späteren Projektphasen ein oder werden gar erst mit zeitlichem Abstand sichtbar – insbesondere dann, wenn die Umstellung vollständig erfolgt ist und sich neue Technologien im Arbeitsalltag etabliert haben und selbstverständlich genutzt werden. Die Betrachtung der laufenden und bereits initiierten Projekte schafft somit eine belastbare Grundlage, um die nächsten Schritte gezielt daran auszurichten und die eingeschlagene Richtung konsequent weiterzuverfolgen.

2.1.1 Elektronische Terminvereinbarung

Ein erster Schritt in Richtung moderner Verwaltung war es, den direkten Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern digital zu unterstützen. Bereits ab dem zweiten Quartal 2016 wurde die elektronische Terminvereinbarung eingeführt – zunächst im Bürgerbüro und im Ausländeramt, ab 2025 auch für die Wohngeldstelle. Die Abläufe für die Bürgerinnen und Bürger konnten dadurch deutlich



vereinfacht und angenehmer gestaltet werden. Rückmeldungen zeigen, dass sich Wartezeiten verkürzen, die Terminplanung transparenter wird und der Service insgesamt moderner sowie leichter zugänglich wahrgenommen wird.

Perspektivisch ist die Umstellung auf eine ausschließlich digitale Terminvergabe vorgesehen, um die Vorteile konsequent weiter auszubauen. Durch die digitale Vorabplanung gewinnt die Verwaltung noch mehr an Planungssicherheit, Arbeitspläne können effizienter gestaltet und Ressourcen gezielter eingesetzt werden. Eine bessere Vorbereitung auf die Termine ermöglicht zudem eine schnellere und strukturiertere Abwicklung, da von Beginn an die jeweils zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebunden sind. Prozesse laufen dadurch insgesamt reibungsloser und effizienter ab.

2.1.2 Digitale Gremienarbeit

Ein weiterer Meilenstein auf dem Weg zu einer modernen Verwaltung war die Umstellung auf digitale Gremienarbeit ab dem zweiten Quartal 2018. Sitzungsvorlagen werden seither elektronisch bereitgestellt und Einberufungen digital versandt.

Diese Veränderung vereinfacht die Abläufe erheblich und reduziert den Papieraufwand. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, insbesondere im Bereich der Gremienarbeit bedeutet dies weniger organisatorische Hürden, mehr Zeit für inhaltliche Aufgaben und eine spürbare Entlastung im Arbeitsalltag, wodurch bereits Stellenanteile eingespart wurden. Gleichzeitig stärkt die neue Arbeitsweise die Planbarkeit und Effizienz der internen Prozesse, während sie durch die zuverlässige digitale Plattform ein modernes und sicheres Arbeitsumfeld schafft.

2.1.3 Ausstattung mobilfähiger Arbeitsplätze

Ein weiterer wichtiger Schritt war die Ausstattung mobilfähiger Arbeitsplätze ab dem ersten Quartal 2020, die die Arbeitsweise innerhalb der Verwaltung spürbar verändert hat. Durch die Einführung von Internettelefonie, Chat-Systemen und Online-Konferenzen ab dem zweiten Quartal 2022 können alle Verwaltungsmitarbeiter flexibel, mobil und effizient arbeiten. Dies erleichtert die tägliche Zusammenarbeit und beschleunigt Abstimmungsprozesse. Gleichzeitig stärkt die Maßnahme die digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter, da sie den sicheren Umgang mit modernen Kommunikationstools fördert. Auf diese Weise wird die Verwaltung nicht nur organisatorisch leistungsfähiger, sondern auch zukunftsorientiert aufgestellt und kann flexibel auf neue Anforderungen reagieren.

2.1.4 Digitalisierung der Papierakten

Parallel dazu wurde die Digitalisierung der Papierakten in verschiedenen Fachbereichen vorangetrieben - darunter im Jahr 2020 das Ausländeramt, 2024 folgte das Personalbüro und ab 2025



wird der Aktenbestand des Baurechtsamts sukzessive gescannt. Durch die digitale Archivierung sind Unterlagen nun jederzeit standortunabhängig zugänglich, zentral gespeichert und leicht auffindbar. Dies erhöht die Nachvollziehbarkeit, beschleunigt interne Abläufe und reduziert gleichzeitig den Bedarf an physischen Lagerflächen. Die freiwerdenden Flächen werden in der Folge abgegeben oder einer anderweitigen Nutzung zugeführt, wodurch sich zusätzliche räumliche Potenziale erschließen.

Insgesamt werden auf diese Weise Prozesse effizienter gestaltet, während die Verwaltung von den Vorteilen moderner digitaler Technologien profitiert. Die Maßnahme verbindet damit eine spürbare Optimierung der Arbeitsabläufe mit einer technologischen Modernisierung, die den Mitarbeitern die Arbeit erleichtert und die Verwaltung insgesamt zukunftsfähig macht.

2.1.5 Cloudlösung zur netzwerkübergreifenden Zusammenarbeit

Um die bereichsübergreifende Zusammenarbeit weiter zu verbessern, wurde ab dem ersten Quartal 2021 eine moderne Cloudlösung eingeführt, die sowohl innerhalb der Verwaltung als auch mit externen Partnern zum Datenaustausch genutzt wird. Durch diese Plattform können Dokumente jederzeit geteilt und Projekte effizienter vorangebracht werden. Die einheitliche Datenbasis trägt dazu bei, Fehlerquellen zu reduzieren und damit die Qualität der Arbeitsergebnisse nachhaltig zu verbessern und Projekte effizienter voranzubringen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren von einer deutlich einfacheren Koordination, schnellerem Informationsfluss und einer reibungsloseren Zusammenarbeit über das städtische Netzwerk hinaus. Gleichzeitig sorgt die digitale Infrastruktur dafür, dass die Wege sicher und verlässlich sind und die Verwaltung flexibel auf neue Anforderungen reagieren kann. Auf diese Weise verbindet die Maßnahme technologische Modernisierung mit konkreten Vorteilen für die tägliche Arbeit und die gemeinsame Umsetzung von Projekten.

2.1.6 Cybersecurity

Seit dem dritten Quartal 2021 wird dem Thema Cybersicherheit mit besonderer Priorität begegnet. Die fortschreitende Digitalisierung der Verwaltungsprozesse macht den sicheren Umgang mit IT-Systemen nicht nur wünschenswert, sondern zwingend erforderlich. Entsprechend werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch gezielte Schulungen sowie praxisnahe Wissenstests kontinuierlich für digitale Risiken sensibilisiert und im sicheren Handeln geschult.

Dieser Ansatz ist ein elementarer Bestandteil einer verantwortungsvollen und modernen Verwaltungsarbeit. Er trägt maßgeblich dazu bei, Risiken frühzeitig zu erkennen und potenziell hohe Schäden wirksam zu reduzieren. Gleichzeitig stärkt er die individuellen Kompetenzen der Beschäftigten und schafft ein belastbares Fundament für den sicheren Betrieb der gesamten IT-Infrastruktur. Auf diese Weise leistet die Initiative nicht nur einen wesentlichen Beitrag zur technischen



Sicherheit, sondern fördert auch das digitale Selbstvertrauen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

2.1.7 Einführung der E-Akte

Ein zentraler Meilenstein auf dem Weg zu einer vollständig digitalen Verwaltung ist die Einführung der E-Akte im Dokumentenmanagementsystem enaio, die seit dem dritten Quartal 2022 flächendeckend bei der Stadtverwaltung eingeführt wird. Mit der sukzessiven Implementierung entsteht eine einheitliche, nachvollziehbare Struktur für alle Dokumente und Akten.

Durch die Digitalisierung bisher papierbasierter Unterlagen wird ein zentraler Datenbestand geschaffen, der allen Mitarbeitern jederzeit standortunabhängig zur Verfügung steht.

Diese Umstellung verbessert nicht nur die Nachvollziehbarkeit und Transparenz innerhalb der Verwaltung, sondern fördert auch die bereichsübergreifende Zusammenarbeit erheblich. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus unterschiedlichen Fachbereichen können gemeinsam auf Dokumente zugreifen, Informationen schneller austauschen und Projekte effizienter koordinieren. Die zentral gespeicherten Daten ermöglichen zudem eine sichere, einheitliche Verwaltung von Informationen und reduzieren redundante Abläufe. Entscheidungen können fundierter und zügiger getroffen werden, da relevante Unterlagen jederzeit verfügbar sind.

Der Rollout verläuft schrittweise: Das Dezernat 1 ist seit 2024 vollständig umgestellt und arbeitet erfolgreich mit der neuen digitalen Struktur. Im Dezernat 3 befindet sich die Einführung derzeit in den letzten Zügen und wird voraussichtlich ab dem zweiten Quartal 2026 abgeschlossen sein. Anschließend wird ab dem dritten Quartal 2026 das Dezernat 2 angebunden. Diese gestaffelte Umsetzung gewährleistet eine reibungslose Integration, intensive Schulung aller Mitarbeiter und eine schrittweise Umstellung auf eine vollständig digitale und mobile Arbeitsweise.

Damit legt die Einführung der E-Akte nicht nur den Grundstein für eine nachhaltige Modernisierung der Verwaltungsarbeit, sondern verbindet technologische Innovation, Prozessoptimierung und organisatorische Effizienz in einem Schritt. Bereits im Rahmen der Umstellung konnte eine Stelle im Ausländeramt erfolgreich gekürzt und die freiwerdenden Ressourcen gezielt umgeschichtet werden – ein Beleg dafür, wie Digitalisierung gleichzeitig Effizienzgewinne und organisatorische Optimierung ermöglicht.

Die E-Akte bildet die unverzichtbare Grundlage für eine moderne, effiziente Arbeitsweise: Ohne die E-Akte wären und werden Homeoffice oder Shared-Desk-Konzepte nicht realisierbar, ebenso wenig ließen sich Druck- und Papierkosten nachhaltig reduzieren. Bei künftigen Ausschreibungen für Drucker und Kopierer ist daher besonders zu berücksichtigen, dass diese digitale Basis bereits besteht – ein zukunftsfähiges, flexibles Arbeitsumfeld, in dem standortunabhängiges Arbeiten, bereichsübergreifende Abstimmung und digitale Zusammenarbeit selbstverständlich sind.



2.1.8 Einer-für-Alle-Prozesse (EfA)

Seit dem zweiten Quartal 2023 wurden die Einer-für-Alle-Prozesse (EfA) schrittweise in verschiedenen Bereichen der Stadtverwaltung integriert - darunter im Bürgerbüro mit der digitalen Wohnsitzanmeldung, im Ausländeramt – Amt für Zuwanderung bei der Beantragung von Aufenthaltstiteln und Verpflichtungserklärungen sowie ab 2025 im Baurechtsamt mit dem virtuellen Bauamt. Dabei werden die digitalen Prozesse von den verschiedenen Bundesländern zentral entwickelt, getestet und bereitgestellt, sodass sie anschließend von den einzelnen Verwaltungen implementiert und nachgenutzt werden können.

Dieses Vorgehen sorgt für einheitliche Standards, reduziert Doppelarbeit und ermöglicht eine schnelle, reibungslose Umsetzung in allen beteiligten Bereichen. Durch diese zentrale Steuerung entstehen schlanke, durchgängige Verfahren, die die internen Abläufe deutlich effizienter machen, gleichzeitig den Service für Bürger verbessern und die Verwaltung nutzerfreundlicher gestalten. Digitale Transformation wird konsequent vorangetrieben: Prozesse werden einmal zentral entwickelt, kontinuierlich verbessert und dann standardisiert in allen Verwaltungen bundesweit genutzt – ein klarer Schritt hin zu moderner, effizienter und bürgernaher Verwaltungsarbeit.

2.1.9 Service-BW

Mit dem Einsatz von Service-BW nutzt die Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd die zentrale digitale Plattform des Landes zur Bereitstellung von Verwaltungsleistungen und Informationen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen. Service-BW dient dabei als einheitlicher Zugang zu behördlichen Angeboten und ermöglicht es, Leistungen strukturiert, nutzerfreundlich und medienbruchfrei bereitzustellen. Die Plattform unterstützt sowohl Informationsbereitstellung als auch die digitale Abwicklung von Anträgen.

Bereits heute werden 40 Verwaltungsleistungen online angeboten, sodass Anliegen unabhängig von Öffnungszeiten bequem digital erledigt werden können.

Eine besonders erfolgreiche Anwendung zeigt sich im Bereich Wohngeld. Hier wurde Service-BW als Schnittstelle für die digitale Antragstellung etabliert und wird von den Bürgerinnen und Bürgern sehr gut angenommen. Aktuell werden knapp 50 Prozent der Erstanträge auf Wohngeld über die Plattform gestellt. Die übermittelten Daten werden dabei direkt in das Fachverfahren übertragen, sodass in der Sachbearbeitung keine manuelle Erfassung oder Nachpflege der Antragsdaten mehr erforderlich ist. Dies reduziert den Bearbeitungsaufwand erheblich, minimiert Fehlerquellen und beschleunigt die weitere Verarbeitung der Anträge deutlich.

2.1.10 Digitaler Posteingang

Schließlich wurde ab dem dritten Quartal 2023 der digitale Posteingang im Dezernat 1 eingeführt, der in den kommenden Jahren schrittweise erweitert wird – eine große Ausweitung ist mit dem



Umzug der Poststelle ab dem zweiten Quartal 2026 geplant. Ziel ist es, alle eingehenden Dokumente digital zu erfassen und medienbruchfrei an die zuständigen Stellen zu verteilen. Papierbasierte Verteilwege und manuelle Zwischenschritte entfallen, wodurch die Erstbearbeitung beschleunigt, die Weiterleitung optimiert und die Durchlaufzeiten deutlich verkürzt werden.

Gerade innerhalb der Stadtverwaltung mit ihren verschiedenen Amtsgebäuden – Rathaus, Spital, Waisenhaus, Grät – und den zahlreichen Außenstellen wie Schulen, Bezirksämtern oder der Musikschule ergeben sich durch den digitalen Posteingang erhebliche Effizienzgewinne. Informationen stehen schneller dort zur Verfügung, wo sie benötigt werden und die Bearbeitung von Post wird transparenter, planbarer und weniger fehleranfällig. Gleichzeitig ermöglicht die nahtlose Integration in die E-Akte eine konsistente, zentrale Datenhaltung, die Prozesse verschlankt, den Digitalisierungsgrad der Verwaltung weiter erhöht und das Papieraufkommen nachhaltig reduziert. Darüber hinaus eröffnet die Umstellung Möglichkeiten zur Umschichtung und Freisetzung von Stellenanteilen, die gezielt für neue Aufgaben oder Projekte eingesetzt werden können – ein zusätzlicher Beitrag zur Prozessoptimierung und zur effizienten Ressourcennutzung.

Die schrittweise Anbindung der einzelnen Fachbereiche stellt sicher, dass die Einführung reibungslos erfolgt, Mitarbeiter optimal geschult werden und die Vorteile der Digitalisierung von Posteingang und Dokumentenbearbeitung konsequent genutzt werden können. Auf diese Weise schafft der digitale Posteingang eine moderne, effiziente und standortunabhängige Grundlage für die gesamte Verwaltung und verbessert die Servicequalität für Bürger - spürbar insbesondere, wenn es um die Außenstellen geht.

2.1.11 Interner Rechnungsworkflow

Im ersten Quartal 2024 wurde der interne Rechnungsworkflow für Eingangsrechnungen eingeführt und hat die bisherigen manuellen Abläufe vollständig abgelöst. Aufbauend darauf ist im ersten Quartal 2027 die Ausweitung auf Ausgangsrechnungen vorgesehen. Diese Weiterentwicklung erfolgt auch vor dem Hintergrund der ab dem 1. Januar 2027 bestehenden gesetzlichen Verpflichtung zur entsprechenden Abwicklung von Ausgangsrechnungen und stellt somit einen konsequenten Schritt hin zu einer durchgängig digitalen und rechtskonformen Rechnungsbearbeitung dar. Mit der neuen digitalen Lösung werden Rechnungen effizienter erfasst, transparenter nachverfolgt und nachvollziehbar bearbeitet. Jeder Schritt im Prozess ist klar dokumentiert, sodass Bearbeitungsstände jederzeit nachvollziehbar sind und Doppelarbeit vermieden wird.

Die Einführung des digitalen Workflows entlastet alle beteiligten Mitarbeiter spürbar, da zeitaufwändige administrative Routinetätigkeiten reduziert werden und der Fokus verstärkt auf wertschöpfende Aufgaben gelegt werden kann. Insbesondere durch die automatische Datenübertragung entfallen Fehlerquellen und erleichtern Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mühevollen Arbeit.



Gleichzeitig trägt die Maßnahme zur Optimierung interner Prozesse bei: Durch die digitale Übermittlung entfallen Wegzeiten, Abläufe werden beschleunigt und durch die schnellere Bearbeitung entstehen keine Skontoverluste mehr. Auf diese Weise schafft der digitale Rechnungsworkflow nicht nur mehr Transparenz und Nachvollziehbarkeit, sondern legt auch die Grundlage für eine moderne, effiziente und zukunftsorientierte Verwaltung, die sowohl den Mitarbeitern als auch den externen Partnern spürbare Vorteile bietet.

2.1.12 Zentrale Digitalisierungsseite zur Wissensvermittlung

Um die internen Lernprozesse innerhalb der Verwaltung nachhaltig zu stärken, wurde im dritten Quartal 2024 eine zentrale Digitalisierungsseite zur Wissensvermittlung eingeführt. Auf dieser Plattform können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung Informationen und Anleitungen abrufen, um gezielt neues Wissen aufzubauen. Die Inhalte werden kontinuierlich erweitert: Neben den standardisierten Lernmodulen werden regelmäßig neue Inhalte ergänzt und aktuelle Informationen über Newsletter und selbst erstellte Videos bereitgestellt. Außerdem dient ein integriertes Stadt-Wiki als Nachschlagewerk, in dem wichtige Abläufe und Regelungen jederzeit nachgelesen werden können.

Durch die Bündelung von Wissen an einem zentralen Ort wird gezielt die Kompetenzentwicklung aller Mitarbeiter gefördert und eine Kultur des kontinuierlichen Lernens geschaffen. Gleichzeitig bietet sie einen niederschweligen Zugang zu Wissen, der allen Mitarbeitern die Möglichkeit gibt, jederzeit eigenständig zu lernen und sich weiterzuentwickeln.

2.1.13 Virtuelles Bürgerbüro

Ein zentraler Meilenstein für den Bürgerservice war die Live-Schaltung des virtuellen Bürgerbüros im ersten Quartal 2025. Über diese Online-Plattform erledigen aktuell ca. 43 Bürger pro Monat ihre Verwaltungsdienstleistungen digital – ohne den Weg ins Rathaus auf sich nehmen zu müssen. Damit wird der Zugang zu Verwaltungsleistungen deutlich erleichtert.

Das Leistungsportfolio der Plattform wird sukzessive erweitert, um den Service noch bürgerfreundlicher zu gestalten und weitere Verwaltungsprozesse digital verfügbar zu machen. Verwaltung und Bürger profitieren von mehr Effizienz und Planbarkeit: Durch die bessere Vorbereitung und klare Terminstruktur werden Abläufe, Personalplanung und Terminabwicklungen optimiert. Die bisherige Nutzung zeigt, dass das Angebot sehr gut angenommen wird und ein großes Interesse seitens der Bürger besteht. Dies bestätigt, dass der Ausbau der Plattform sowie die damit verbundenen Investitionen die richtige strategische Entscheidung sind.



2.1.14 Interne Fachexpertise - Digitalisierungslotsen

Zur nachhaltigen Verankerung digitaler Arbeitsweisen wird parallel gezielt interne Fachexpertise aufgebaut. In jedem Amt wurde im zweiten Quartal 2025 ein Digitalisierungslotse benannt, der als zentraler Ansprechpartner fungiert und den strukturierten Wissenstransfer zwischen Digitalisierung, IT und Fachbereich unterstützt. Auf diese Weise wird die digitale Handlungskompetenz innerhalb der Organisation gestärkt, die Akzeptanz neuer Anwendungen gefördert und eine bedarfsgerechte Unterstützung im Arbeitsalltag gewährleistet.

Das „Digi-Team“ organisiert und moderiert regelmäßige Austauschtreffen der Digitalisierungslotsen, in denen sie frühzeitig Einblicke in laufende und geplante Projekte erhalten, neue Entwicklungen „Sneak-Peek“-artig kennenlernen und als Piloten neue Anwendungen praxisnah erproben können. Der kontinuierliche Austausch trägt dazu bei, Transparenz zu schaffen, die bereichsübergreifende Zusammenarbeit zu stärken und die strukturierte Umsetzung digitaler Prozesse im Arbeitsalltag sicherzustellen. Die sehr gute Teilnahme an den Terminen verdeutlicht die hohe Akzeptanz dieses Formats und bestätigt, dass die Maßnahme erfolgreich etabliert wurde.

Auf diese Weise wird die Rolle der Digitalisierungslotsen zu einem zentralen Baustein für die nachhaltige Umsetzung digitaler Arbeitsweisen: Sie sorgen dafür, dass neue Technologien effektiv genutzt werden, Wissen systematisch geteilt wird und die Verwaltung insgesamt effizienter, flexibler und zukunftsfähiger wird.

2.1.15 Generationenübergreifendes, modulares Schulungskonzept

Ergänzend wird das generationsübergreifende, modulare Schulungskonzept „Digitales Miteinander“ weiterentwickelt, das bewusst auf einen Perspektivwechsel setzt: Anders als im klassischen Ansatz, bei dem erfahrene Mitarbeiter ihr Wissen an Auszubildende weitergeben, übernehmen die Auszubildenden selbst eine aktive Rolle als Wissensvermittler. Sie bringen ihre digitalen Kompetenzen gezielt ein, teilen ihr Wissen mit Kolleginnen und Kollegen und initiieren so einen offenen, gegenseitigen Lernprozess. Auf diese Weise entsteht ein lebendiger Austausch zwischen den Generationen, der nicht nur die digitalen Kompetenzen aller Beteiligten stärkt, sondern zugleich ein gemeinsames Verständnis für modernes, vernetztes Arbeiten schafft.

Der Kick-off für das Konzept erfolgte bereits im zweiten Quartal 2025. Aktuell richtet sich das Angebot vor allem an Auszubildende, die ihr Wissen an andere Auszubildende weitergeben. Im nächsten Schritt wird die Plattform sukzessive auf weitere Mitarbeiter der Stadtverwaltung ausgeweitet, sodass der generationsübergreifende Wissensaustausch langfristig gestärkt wird. Das Konzept fördert damit nachhaltiges Lernen, kontinuierliche Kompetenzentwicklung und eine Kultur



des gegenseitigen Wissensaustauschs, die die Verwaltung insgesamt zukunftsfähiger, vernetzter und lernfähiger macht.

2.1.16 Serviceseite für Online-Anträge

Im dritten Quartal 2024 wurde die neue Serviceseite für Online-Formulare live geschaltet, die den Zugang zu digitalen Verwaltungsangeboten erheblich erleichtert. Bürgerinnen und Bürger können derzeit über 165 Formulare auf diese Weise komfortabel von zu Hause oder unterwegs nutzen und intuitiv ausfüllen oder weitere Informationen schneller abrufen. Die nutzerfreundliche Gestaltung der Plattform sorgt dafür, dass die Dienstleistungen transparent und verständlich sind.

2.1.17 Digitaler Unterschriftenworkflow

Parallel dazu wurde im dritten Quartal 2025 der digitale Unterschriftenworkflow im Dokumentenmanagementsystem eingeführt. Mit dieser Lösung werden interne Unterschriftenumlaufprozesse klar strukturiert und vollständig digital abgebildet: Es ist jederzeit ersichtlich, wo ein Dokument aktuell liegt, wer es bearbeiten muss und welche Schritte noch ausstehen. Dadurch verkürzen sich Umlaufzeiten deutlich, manuelle Arbeitsschritte entfallen und die Nachverfolgbarkeit aller Vorgänge wird erheblich erhöht.

Die Integration des digitalen Workflows in bestehende Prozesse ermöglicht medienbruchfreie Abläufe und entlastet die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter spürbar. Gleichzeitig werden Zeit und Material eingespart, da Drucken, Scannen und physische Weiterleitungen entfallen. Abläufe erfolgen deutlich schneller, da die digitale Weitergabe Wartezeiten eliminiert, und die Transparenz im Prozess wird durch einen klar nachvollziehbaren digitalen Verlauf weiter gesteigert. So erhöht der digitale Unterschriftenworkflow sowohl die Effizienz als auch die Übersichtlichkeit in der Verwaltung spürbar.

2.1.18 Zentrale Plattform zur Abwicklung von Sport- und Freizeitangeboten

Der digitale Zugang zu Sport- und Freizeitangeboten wurde im dritten Quartal 2025 weiter ausgebaut. Auf einer zentralen Plattform können Bürger alle Angebote bequem online einsehen, sich direkt anmelden und die Teilnahmegebühren digital begleichen. Das macht die Nutzung besonders komfortabel und flexibel: Interessierte können jederzeit und von jedem Ort aus buchen, ihre Anmeldung verwalten und den Überblick behalten.

Für die Verwaltung bedeutet die Plattform einen erheblichen Gewinn an Effizienz. Sämtliche Abläufe – von der Anmeldung über die Organisation der Kurse bis hin zur Zahlungsabwicklung – laufen digital, fehlerfrei und transparent – komplett ohne Papierformulare, manuelle Listen oder Barzahlungen. Lange, aufwändige manuelle Prozesse entfallen, sodass alle am Prozess beteiligten



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zeit für wertschöpfende Aufgaben gewinnen. Durch diese Automatisierung können künftig Stellenanteile reduziert sowie freiwerdende Kapazitäten gezielt umgeschichtet oder für neue Aufgaben genutzt werden.

2.1.19 Elektronisches Siegel und qualifizierte elektronische Signatur

Im vierten Quartal 2025 wurde mit der Einführung des elektronischen Siegels ein weiterer wichtiger Schritt in Richtung Digitalisierung vollzogen: Die amtlichen Bekanntmachungen erfolgen seither vollständig in digitaler Form. Dokumente werden elektronisch erstellt, gesiegelt und veröffentlicht. Die daraus resultierenden Einsparungen von jährlich rund 40.000 € ergeben sich insbesondere daraus, dass Veröffentlichungen nicht mehr über externe Printmedien erfolgen müssen. Parallel dazu wurde die Pilotphase für die qualifizierte elektronische Signatur gestartet.

Durch diese Umstellung entfallen klassische papierbasierte Verfahrenswege, Umlaufzeiten werden verkürzt und Abläufe konsequent medienbruchfrei gestaltet. Zudem ist die Verwaltung nicht länger an feste Einsendefristen externer Veröffentlichungsorgane gebunden, was zusätzliche Flexibilität schafft und Prozesse deutlich vereinfacht. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Dokumente digital prüfen, freigeben und abschließen, wodurch die internen Abläufe spürbar effizienter werden.

Gleichzeitig erhöht die digitale Veröffentlichung die Transparenz und Sicherheit und eröffnet neue Möglichkeiten in der Gestaltung und Steuerung von Prozessen. Insgesamt legt die Einführung des elektronischen Siegels damit einen weiteren Grundstein für eine moderne, bürgernahe und zukunftsfähige Verwaltungsarbeit.

2.1.20 Städtische KI – Alnhorn-Portal

Im vierten Quartal 2025 haben wir die Pilotphase des städtischen KI-Portals „Alnhorn-Portal“ gestartet – unser eigenes „StadtGPT“. Künstliche Intelligenz ist derzeit in aller Munde, und um diesen Trend aktiv zu nutzen und gleichzeitig unabhängig zu bleiben, haben wir eine eigene Plattform entwickelt. In einer sicheren, städtisch gehosteten Umgebung können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter KI-gestützte Arbeitshilfen nutzen, Dokumente und Dateien effizient verarbeiten und dabei sicherstellen, dass sensible Daten die Verwaltung nicht verlassen.

Mit Blick auf die stetig wachsende Bedeutung von KI legen wir großen Wert darauf, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Technologie sicher und verantwortungsvoll einsetzen können. Deshalb begleiten Schulungen und klare Dienstanweisungen die Einführung des Portals. Unsere Digitalisierungslotsen fungierten hier als Piloten und haben das Alnhorn-Portal bereits intensiv getestet. Die geplante Ausweitung auf die gesamte Stadtverwaltung im zweiten Quartal 2026,



wird den Nutzungsumfang deutlich erweitern und die Kompetenzen aller Mitarbeiter im Umgang mit KI weiter stärken.

2.1.21 Transparente Ressourcenverwaltung

Im ersten Quartal 2026 wurde die Pilotphase der Plattform „anny“ zur transparenten Ressourcenverwaltung eingeführt. Die nutzerfreundliche Oberfläche bündelt alle relevanten Informationen – etwa den Standort von Fahrzeugen, verfügbare Besprechungsräume, deren Ausstattung und die jeweiligen Ansprechpartner. Unübersichtliche Strukturen und manuelle Suchprozesse gehören damit der Vergangenheit an - die Verwaltung von Ressourcen wird nachvollziehbar und effizient. Durch die neue Plattform ist es möglich, einen effizienten Fahrzeugpool aufzubauen. Bereits im Rahmen der Optimierung wurde im dritten Quartal 2025 ein Fahrzeug nach Ablauf des Leasings nicht neu beschafft. Künftig werden Auslastungen gezielt überprüft und bei Bedarf weiter reduziert, sodass die Verwaltung Ressourcen noch wirtschaftlicher nutzt, ohne den operativen Ablauf zu beeinträchtigen.

Auch das in:it Coworking Lab wird die Plattform in den neuen Räumlichkeiten im Gmünder Hof nutzen, um kostenpflichtig buchbare Büros, Arbeitsplätze und Besprechungsräume zu verwalten. Buchung und Rechnungsstellung für Start-ups und Unternehmen werden dadurch deutlich transparenter, unkomplizierter und weniger aufwändig – manuelle Arbeitsvorgänge entfallen. Darüber hinaus ist die Plattform direkt mit dem Schließsystem gekoppelt, sodass der Zugang automatisch kontrolliert werden kann. Dies unterstreicht nicht nur die moderne Ausrichtung der Stadtverwaltung, sondern bietet auch Mitarbeitern und externen Nutzern eine einfache, intuitive und praktische Bedienung.

Der Ausblick sieht eine sukzessive Ausweitung auf die gesamte Stadtverwaltung vor. Ergänzend ist beispielsweise geplant, eine automatisierte Schlüsselausgabe für Fahrzeuge einzurichten, um den Zugriff noch flexibler und unabhängig von personellen Kapazitäten zu gestalten.

2.1.22 KI-gestützte Protokollierung

Im Rahmen der Modernisierung der Sitzungsniederschriften wurde im ersten Quartal 2026 die KI-gestützte Protokollierung durch „SpeechMind“ eingeführt. Tonaufnahmen werden automatisch von einer spezialisierten Software transkribiert und als Formulierungshilfe für die Erstellung der Protokolle genutzt. Auf diese Weise kann die Gremienarbeit effizienter gestaltet und gleichzeitig von den Vorteilen moderner Technologien profitiert werden. Sobald die Lösung vollständig implementiert ist, wird die Protokollierungsdauer erheblich verkürzt, und das Personal wird nachhaltig entlastet. Gleichzeitig ermöglicht die KI-gestützte Protokollierung eine flexiblere Personalplanung – es ist nicht mehr erforderlich, ausschließlich Mitarbeiter mit sehr hoher beruflicher Qualifikation



für die Niederschriften einzusetzen. Der Qualitätsstandard der Protokolle wird gesichert, unabhängig davon, wer die Nachbearbeitung übernimmt, wobei komplexe Themen selbstverständlich weiterhin qualifiziertes Personal erfordern.

Der Schutz der Daten hat dabei höchste Priorität: Die Aufnahmen werden ausschließlich für den genannten Zweck verwendet. Sämtliche datenschutzrechtlichen Vorgaben wurden im Vorfeld eng mit unserem Datenschutzbeauftragten abgestimmt, sodass Vertraulichkeit und Sicherheit jederzeit gewährleistet sind.

Eine Ausweitung der KI-gestützten Protokollierung auf weitere Bereiche der Stadtverwaltung, in denen Sitzungen protokolliert werden, ist bei Bedarf geplant – stets mit Bedacht und nur dort, wo ein sinnvoller Mehrwert für Effizienz und Qualität der Niederschriften entsteht.

In der Gesamtschau zeigt sich, wie die einzelnen Maßnahmen ineinandergreifen: Jede Initiative stärkt mindestens eine der vier strategischen Säulen, und zusammen entsteht ein lebendiges Bild der digitalen Transformation. Laufende Projekte, abgeschlossene Vorhaben und die geplanten Ausweitungen verbinden strategische Zielsetzung mit operativer Umsetzung – ein rundes Gefüge, in dem sich Fortschritt und Planung zu einem nachvollziehbaren und zukunftsorientierten Ganzen fügen.

2.2 Priorisierte Projekte im Doppel-Haushalt 2026 / 2027

Mit den priorisierten Projekten für den Doppelhaushalt 2026/2027 gehen wir bewusst den nächsten konkreten Schritt von der strategischen Zielsetzung in die operative Umsetzung. Im Fokus stehen dabei Vorhaben, die eine hohe Hebelwirkung entfalten und als sichtbare Fortschritte unserer Digitalisierungsstrategie wahrgenommen werden. Wir bündeln unsere Kräfte gezielt auf ausgewählte Maßnahmen, um Dynamik zu erzeugen, Erfahrungen aufzubauen und gleichzeitig die Organisation schrittweise weiterzuentwickeln. Dabei verstehen wir diese Projekte nicht als Einzelinitiativen, sondern als aufeinander abgestimmte Bausteine einer Gesamtentwicklung. So schaffen wir Verlässlichkeit in der Umsetzung, stärken die Akzeptanz innerhalb der Verwaltung und legen zugleich die Grundlage für eine nachhaltige Fortführung des eingeschlagenen Weges.

2.2.1 Erweiterung der Lern- und Wissensangebote

Bereits im zweiten Quartal 2026 setzen wir gezielt auf den Ausbau unserer internen Kompetenzen und Strukturen. Durch die Erweiterung unserer Lern- und Wissensangebote stärken wir die digitale Souveränität unserer Mitarbeiter und fördern aktiv eine Kultur des kontinuierlichen Lernens – damit neue Technologien und Tools effektiv und sicher im Arbeitsalltag genutzt werden können.



2.2.2 Vernetzung des Dokumentenmanagementsystems

Die konsequente Weiterentwicklung und Vernetzung des Dokumentenmanagementsystems bildet eine zentrale Grundlage für durchgängige digitale Prozesse. Ziel ist es, Informationen fachbereichsübergreifend verfügbar zu machen und Medienbrüche möglichst vollständig zu vermeiden.

Durch die verbesserte Auffindbarkeit von Dokumenten und die strukturierte Ablage werden Suchzeiten deutlich reduziert und Doppelarbeiten vermieden. Gleichzeitig sinkt der Bedarf an Registraturflächen.

2.2.3 KI-gestützter E-Mail-Assistent

Mit der Pilotphase eines KI-gestützten E-Mail-Assistenten im dritten Quartal 2026 wird ein innovativer Ansatz zur Entlastung im Kommunikationsalltag erprobt. Der Assistent unterstützt bei der Vorsortierung, Priorisierung und teilweise auch bei der Beantwortung eingehender E-Mails.

Gerade in Bereichen mit hohem Kommunikationsaufkommen, wie beispielsweise im Bürgerbüro oder in der Pressestelle ergeben sich erhebliche Effizienzgewinne: Bearbeitungszeiten werden verkürzt, Routineaufgaben reduziert und die Konzentration auf inhaltlich anspruchsvollere Tätigkeiten ermöglicht. Langfristig kann so wertvolle Arbeitszeit eingespart und produktiver eingesetzt werden.

2.2.4 Erweiterung digitaler Posteingang

Im zweiten Quartal 2026 ist der Umzug der Poststelle geplant. In diesem Zusammenhang wird die im vorangegangenen Kapitel (siehe Kapitel 2.1.10 Digitaler Posteingang, Seite 8) dargestellte Einführung des digitalen Posteingangs konsequent weiter vorangetrieben und deutlich ausgeweitet.

Die räumliche und organisatorische Neuaufstellung bietet die Chance, bestehende Abläufe grundlegend zu optimieren und den digitalen Posteingang noch stärker als zentralen Bestandteil moderner Verwaltungsprozesse zu etablieren. Im Zuge dieser Umstrukturierung ergibt sich zugleich eine angepasste Zusammensetzung des Personals, wodurch sich Stellenanteile neu verteilen und effizienter einsetzen lassen.

Damit wird ein weiterer wichtiger Schritt hin zu einer durchgängig digitalen, leistungsfähigen und zukunftsorientierten Verwaltung vollzogen.

2.2.5 Elektronisch arbeitendes und verwaltetes Baurechtsamt

Mit dem vollständig elektronisch arbeitenden und verwalteten Baurechtsamt ab dem vierten Quartal 2026 wird ein zentrales Zukunftsprojekt umgesetzt. Sämtliche Verfahrensschritte – von der



Antragstellung über die Bearbeitung bis hin zur Archivierung – werden durchgängig digital und ohne Medienbrüche abgebildet.

Diese Umstellung verändert die Arbeitsweise grundlegend: Informationen sind jederzeit unmittelbar verfügbar, Such- und Liegezeiten entfallen weitgehend und Abläufe werden deutlich beschleunigt. In der Folge werden durch die effizienteren Prozesse Stellenanteile frei. Gleichzeitig steigt die Transparenz der Verfahren, da Bearbeitungsstände jederzeit nachvollziehbar sind.

Auch strukturell ergeben sich klare Vorteile: Der Bedarf an Papierakten, Lagerflächen und manuellen Zwischenschritten geht deutlich zurück. Insgesamt führt dies zu einer spürbaren Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und schafft Freiräume für eine stärkere Fokussierung auf fachliche und wertschöpfende Aufgaben.

2.2.6 Digitale Finanz- und Steuerakte

Zu Beginn des Jahres 2027 wird mit der Einführung der digitalen Finanz- und Steuerakte ein zentraler Kernbereich der Verwaltung modernisiert. Finanzbezogene Vorgänge werden strukturiert, transparent und revisionssicher digital abgebildet.

In Kombination mit dem etablierten Rechnungsworkflow für Ausgangsrechnungen werden Prozesse standardisiert und deutlich beschleunigt. Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben wird sichergestellt, während gleichzeitig manuelle Bearbeitungsschritte reduziert werden. Dies führt zu geringeren Abstimmungsaufwänden, schnelleren Durchlaufzeiten und einer insgesamt höheren Datenqualität.

2.2.7 Neustrukturierung Bürokommunikation

Im zweiten Quartal 2027 wird mit der Ablösung der Faxgeräte ein weiterer konsequenter Schritt in Richtung moderner Verwaltungsarbeit vollzogen. Die Maßnahme steht sinnbildlich für die Abkehr von veralteten Technologien und die konsequente Digitalisierung der Kommunikation.

Im Zuge dessen wird die Bürokommunikation neu ausgerichtet und stärker auf digitale Prozesse fokussiert. Bereits im Rahmen der letzten Anpassung wurde die Anzahl der Geräte aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung reduziert, eine weitere Reduzierung vorgesehen. Der verringerte Einsatz von Druckern, Papier und Verbrauchsmaterialien führt zu messbaren Einsparungen, die künftig auch bei der Ausschreibung von Geräten berücksichtigt werden. Gleichzeitig werden Wartungs- und Betriebsaufwände nachhaltig gesenkt.



2.2.8 Digitale Bildarchivierung

Ab dem zweiten Quartal 2027 wird die zentrale digitale Bildarchivierung innerhalb der Stadtverwaltung schrittweise eingeführt. Ziel ist die Einrichtung einer zentralen Ablagemöglichkeit, die allen Fachbereichen einen einheitlichen Zugriff auf Bildmaterialien ermöglicht. Damit entsteht ein strukturiertes, nachvollziehbares Archiv, das redundante Ablagen in einzelnen Ämtern überflüssig macht und die Nutzung vorhandener Ressourcen optimiert.

Die Einführung erfolgt schrittweise, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter intensiv im Umgang mit der neuen Plattform zu schulen. So wird sichergestellt, dass die Inhalte korrekt abgelegt, leicht auffindbar und effizient nutzbar sind. Gleichzeitig werden Standards für die Verschlagwortung, Kategorisierung und Metadatenpflege etabliert, die eine konsistente Verwaltung über alle Bereiche hinweg gewährleisten. Auf diese Weise wird zudem der Überblick über Speicherplätze gewahrt sodass frühzeitig weitere notwendige Maßnahmen geplant und berücksichtigt werden können.

Die digitale Bildarchivierung reduziert nicht nur redundante Speicherungen, sondern stärkt auch die bereichsübergreifende Zusammenarbeit. Mitarbeiter aus verschiedenen Ämtern können auf benötigte Materialien zugreifen, Informationen schneller austauschen und Projekte effizienter koordinieren. Dies führt zu einer spürbaren Verbesserung der internen Kommunikation und erleichtert die Planung von Veranstaltungen, Öffentlichkeitsarbeit oder Dokumentationen.

2.2.9 Sicherstellung von Betreiberpflichten

Mit der Einführung eines appbasierten Moduls für „Prüfung und Wartung“ im Gebäudemanagement werden ab dem zweiten Quartal 2027 Betreiberpflichten digital, effizient und rechtssicher abgebildet. Prüfindervalle, Wartungen und Dokumentationen erfolgen zentral und nachvollziehbar.

Dies reduziert nicht nur den administrativen Aufwand, sondern minimiert auch Risiken durch versäumte oder unzureichend dokumentierte Prüfungen. Gleichzeitig entfallen papierbasierte Listen und manuelle Nachverfolgungen, wodurch Zeit eingespart und die Qualität der Aufgabenerfüllung deutlich gesteigert wird.

2.2.10 Digitale Hallenverwaltung

Die Weiterentwicklung der Hallenverwaltung im dritten Quartal 2027 zielt auf eine vollständig digitale Steuerung von Belegungen und Ressourcen ab. Buchungen, Genehmigungen und Abstimmungen erfolgen künftig zentral über eine digitale Plattform.



Dies verbessert die Auslastung vorhandener Kapazitäten, reduziert Abstimmungsaufwände und schafft Transparenz für alle Beteiligte. Gleichzeitig werden manuelle Koordinationsprozesse sowie papierbasierte Buchungssysteme abgelöst, was sowohl Zeit als auch organisatorische Ressourcen einspart und insbesondere aufgrund der derzeitigen dezentralen Verwaltung Herausforderungen hemmt.

2.2.11 Ausweitung virtuelles Rathaus

Den Abschluss unseres Betrachtungszeitraums bildet im vierten Quartal 2027 die Ausweitung des virtuellen Rathauses. Wir verstehen dies als zentrales Element einer modernen Verwaltung, die Dienstleistungen unabhängig von Ort und Zeit zugänglich macht. Mit jedem weiteren ausgebauten Service stärken wir die Bürgernähe und erhöhen gleichzeitig die Effizienz unserer internen Prozesse.

In der Gesamtschau wird deutlich: Wir gehen die Digitalisierung nicht punktuell, sondern systematisch und mit klarer Priorisierung an. Wir setzen auf sichtbare Fortschritte, ohne den strategischen Gesamtkompass aus den Augen zu verlieren. So entsteht Schritt für Schritt eine Verwaltung, die leistungsfähig, zukunftsorientiert und bürgernah ist – und die den digitalen Wandel nicht nur begleitet, sondern aktiv gestaltet.

2.3 Weiterentwicklungen ab 2028

Die nachfolgend dargestellten Themenfelder markieren aus unserer Sicht zentrale Entwicklungsrichtungen. Sie beschreiben Bereiche, in denen wir Potenziale sehen, die Verwaltung perspektivisch weiter zu stärken, Prozesse zu verbessern und den Service für Bürgerinnen und Bürger weiterzuentwickeln. Uns ist dabei bewusst, dass solche Veränderungen nicht von heute auf morgen umgesetzt werden können. Vielmehr handelt es sich um einen schrittweisen Prozess, der sorgfältige Vorbereitung, gemeinsame Abstimmung und klare Priorisierung erfordert. Unser Ziel ist es, auf dieser Basis eine klare und nachvollziehbare Entwicklungsrichtung zu formulieren, die sowohl organisatorisch als auch finanziell verantwortungsvoll umgesetzt werden kann und muss.

2.3.1 Ausweitung digitaler Zahlungsmethoden

Ein zentraler Baustein der weiteren Digitalisierung wird die konsequente Ausweitung digitaler Zahlungsmethoden sein. Ziel ist es, Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen eine möglichst einfache, sichere und durchgängig digitale Abwicklung von Gebühren, Abgaben und sonstigen Zahlungen zu ermöglichen. Dabei stehen insbesondere nutzerfreundliche Online-Bezahldienste, mobile Payment-Lösungen sowie die nahtlose Integration in bestehende digitale Verwaltungsleistungen im Fokus. Zahlungen sollen künftig direkt im jeweiligen Antrags- oder Serviceprozess erfolgen können – ohne Medienbrüche, zusätzliche Wege oder zeitliche Verzögerungen.



Langfristig wird dabei das Ziel verfolgt, eine weitgehend bargeldlose Stadtverwaltung zu etablieren. Bargeldzahlungen sollen perspektivisch auf ein notwendiges Minimum reduziert und ausschließlich als Rückfallebene, beispielsweise in der Stadtkasse, vorgehalten werden. Hintergrund ist, dass die Bargeldabwicklung mit einem erheblichen zeitlichen und personellen Aufwand verbunden ist und in hohem Maße Ressourcen bindet – von der Annahme über die Verbuchung bis hin zu Sicherungs- und Abstimmprozessen.

Für die Verwaltung ergeben sich durch die verstärkte Digitalisierung der Zahlungsprozesse deutliche Effizienzgewinne: Manuelle Buchungs- und Abstimmarbeiten werden reduziert, Zahlungseingänge lassen sich schneller und eindeutiger zuordnen, und die Transparenz über alle Zahlungsströme wird erhöht. Gleichzeitig sinkt die Fehleranfälligkeit, während sich die Geschwindigkeit der Abwicklung spürbar verbessert.

In der Gesamtschau entsteht so eine moderne Zahlungsinfrastruktur, die sowohl den Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer entspricht als auch interne Ressourcen schont. Die Ausweitung digitaler Zahlungsmethoden leistet damit einen wesentlichen Beitrag zu einer leistungsfähigen, wirtschaftlichen und zukunftsorientierten Verwaltung.

2.3.2 Automatisierte Workflows

Automatisierte Workflows bezeichnen die systemgestützte Abbildung und Ausführung von wiederkehrenden Arbeitsprozessen, bei denen definierte Abläufe regelbasiert und weitgehend ohne manuelle Eingriffe durchgeführt werden. Ziel ist es, Prozesse zu standardisieren, Medienbrüche zu vermeiden und Bearbeitungsschritte effizient sowie nachvollziehbar zu gestalten.

Für die Verwaltung ergibt sich hieraus ein erheblicher Mehrwert: Durch die Automatisierung können Bearbeitungszeiten verkürzt, Fehlerquellen reduziert und personelle Ressourcen gezielter für komplexere Aufgaben eingesetzt werden. Gleichzeitig wird die Transparenz von Prozessen erhöht und eine konsistente Qualität der Aufgabenerledigung sichergestellt. Dies trägt maßgeblich zu einer modernen, leistungsfähigen und bürgerorientierten Verwaltung bei.

Perspektivisch wird angestrebt, automatisierte Workflows verwaltungsweit einheitlich umzusetzen. Die Auswahl einer geeigneten Plattform ist hierfür von zentraler Bedeutung, jedoch aktuell noch offen. Im Rahmen des Doppelhaushalts 2026/2027 soll daher zunächst erörtert werden, welche technischen und organisatorischen Lösungen den größten Nutzen versprechen. Auf dieser Grundlage kann eine strategische Entscheidung getroffen und in der Folge bei Bedarf eine Berücksichtigung entsprechender Haushaltsmittel erfolgen.



Gleichzeitig ist zu berücksichtigen, dass die Einführung und der Betrieb automatisierter Workflows mit einem nicht unerheblichen Einsatz finanzieller und personeller Ressourcen verbunden sind. Insbesondere werden qualifizierte Fachexpertinnen und -experten benötigt, um Prozesse zu analysieren, zu modellieren und nachhaltig zu betreiben. Da diese Kapazitäten derzeit nicht in ausreichendem Umfang zur Verfügung stehen, ist zunächst eine grundlegende strategische Klärung erforderlich, bevor eine konkrete Umsetzung erfolgen kann.

2.3.3 Low- oder No-Code-Plattformen

Im Kontext der angestrebten Automatisierung von Workflows stellen Low- oder No-Code-Plattformen eine vielversprechende und zugleich niedrighschwellige Möglichkeit der Umsetzung dar. Sie erlauben es, digitale Anwendungen und automatisierte Prozesse mit vergleichsweise geringem Programmieraufwand zu realisieren, indem auf visuelle Entwicklungsumgebungen und vorgefertigte Bausteine zurückgegriffen wird.

Für die Verwaltung ergeben sich hieraus neue Spielräume, Fachbereiche stärker in die Digitalisierung einzubinden und Lösungen schneller sowie passgenauer zu entwickeln. Anwendungen und Workflows können flexibler gestaltet und bei Bedarf eigenständig weiterentwickelt werden, was die Innovationsfähigkeit nachhaltig stärkt. Gleichzeitig entsteht ein höheres Maß an Unabhängigkeit von externen Herstellern oder starren Fachverfahren, da Lösungen stärker an den eigenen Anforderungen ausgerichtet und individuell gestaltet werden können.

Insgesamt bieten Low-/No-Code-Plattformen damit ein wirkungsvolles Instrument, um die Umsetzung automatisierter Workflows pragmatisch zu unterstützen und die digitale Transformation schrittweise und bedarfsgerecht voranzubringen.

Gleichwohl sind auch hier die erforderlichen Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Der erfolgreiche Einsatz setzt klare strategische Leitplanken sowie geeignete organisatorische Strukturen und qualifizierte Fachkräfte voraus, die sowohl die fachlichen Anforderungen als auch die technischen Möglichkeiten bewerten können. Aktuell stehen die hierfür notwendigen personellen Ressourcen nicht in ausreichendem Maße zur Verfügung. Zudem ist vor einer Einführung zu klären, in welchen Bereichen ein Einsatz sinnvoll und nachhaltig ist.

Vor diesem Hintergrund wird zunächst eine konzeptionelle Einordnung und strategische Ausrichtung erforderlich sein, bevor konkrete Umsetzungsmaßnahmen erfolgen können. Die damit verbundenen finanziellen und personellen Bedarfe werden perspektivisch im Rahmen der Haushaltsplanung für den Doppelhaushalt 2028/2029 berücksichtigt. Bis dahin bleibt der Ansatz ein relevantes Entwicklungsfeld, das eng mit den Überlegungen zu automatisierten Workflows verknüpft ist und entsprechend weiter beobachtet wird.



2.3.4 Smart City

Der Ansatz der „Smart City“ beschreibt die intelligente Vernetzung urbaner Infrastrukturen, Daten und Dienstleistungen mit dem Ziel, um Kommunen effizienter, nachhaltiger, lebenswerter und bürgerorientierter zu gestalten. Für die Verwaltung eröffnet dies vielfältige Potenziale: von der datenbasierten Steuerung kommunaler Angebote über die Optimierung interner Abläufe bis hin zur Verbesserung von Servicequalität und Transparenz gegenüber Bürgerinnen und Bürgern. Richtig eingesetzt, kann Smart City somit einen wesentlichen Beitrag zur Modernisierung der Verwaltung und zur Steigerung der Lebensqualität in der Stadt leisten.

Vor diesem Hintergrund ist vorgesehen, im Doppelhaushalt 2026/2027 zu prüfen und zu erörtern, in welchen Bereichen ein gezielter und sinnvoller Einsatz entsprechender Lösungen erfolgen kann. Dabei steht insbesondere die Frage im Fokus, welche Anwendungsfelder einen konkreten Mehrwert bieten und nachhaltig zur Weiterentwicklung der Verwaltung beitragen.

Gleichzeitig ist zu berücksichtigen, dass Smart-City-Initiativen in ihrer Umsetzung mit einem erheblichen Ressourceneinsatz verbunden sind. Es handelt sich um ein komplexes und umfangreiches Vorhaben, das sowohl personell als auch organisatorisch langfristige Kapazitäten bindet. Eine erfolgreiche Realisierung ist daher nur mit einer entsprechenden personellen Verstärkung darstellbar. Unabhängig davon sind derzeit keine ausreichenden finanziellen Mittel für eine umfassende Umsetzung verfügbar.

Vor diesem Hintergrund wird das Thema weiterhin strategisch im Blick behalten. Sofern sich geeignete und für die Kommune tragfähige Förderprogramme ergeben, wird eine konkrete Weiterverfolgung und Priorisierung einzelner Maßnahmen geprüft. Bis dahin bleibt die Smart City ein perspektivisch bedeutendes Entwicklungsfeld, das mit Augenmaß und unter Berücksichtigung der vorhandenen Rahmenbedingungen weitergedacht wird.

2.3.5 Statusverfolgungen

Ein zentrales Anliegen moderner Verwaltungsarbeit ist es, Bürgerinnen und Bürger jederzeit über den aktuellen Stand ihrer Anträge, Anliegen oder Vorgänge zu informieren. Mit der konsequenten Einführung digitaler Statusverfolgungen könnte dies einfacher, schneller und nachvollziehbarer möglich sein.

Durch eine klare Visualisierung des Bearbeitungsstatus – ob eingegangen, in Prüfung, genehmigt oder abgeschlossen – gewinnen alle jederzeit Transparenz über den Fortschritt ihrer Anliegen.



Gleichzeitig können Wartezeiten und Rückfragen reduziert werden, da Informationen direkt digital abrufbar sind. Dies erhöht die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger und stärkt das Vertrauen in eine serviceorientierte Verwaltung.

Darüber hinaus schafft die digitale Statusverfolgung Vorteile für die Verwaltung selbst: Bearbeitungsprozesse werden nachvollziehbarer, Abstimmungen zwischen Fachbereichen effizienter und Verzögerungen frühzeitig erkennbar. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich gezielt auf inhaltlich relevante Arbeitsschritte konzentrieren, während Routineanfragen automatisiert beantwortet werden.

In der Gesamtschau trägt die Einführung von Statusverfolgungen somit zu einer zeitgemäßen, transparenten und bürgerfreundlichen Verwaltung bei – sie verbindet digitale Effizienz mit einem klaren Nutzen für alle Beteiligten.

2.3.6 Neue digitale Kommunikation

Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung muss auch die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern konsequent weiterentwickelt werden. Leider ist die notwendige Weiterentwicklung im Rahmen der vorhandenen Budgetmittel im laufenden Doppelhaushalt 2026/2027 nicht umsetzbar.

Ein zentraler Baustein und Dreh- und Angelpunkt ist dabei das bereits implementierte Nachrichtenportal der Stadt, auf der alle aktuellen Veröffentlichungen und Themen direkt den Bürgerinnen und Bürgern ohne einen Umweg über Social Media, ohne Anmeldung und ohne technische Hemmschwelle auf allen Geräten sofort zur Verfügung gestellt werden. Ebenfalls vorbereitet sind dabei sogenannte „Push-Dienste“ und Broadcast-Funktionen beispielsweise bei WhatsApp.

Eingebunden werden soll dieser Kern eines komplett auf Bürger-Info ohne Umwege ausgerichteten Nachrichtenportals in ein neu auszurichtendes und auf die aktuelle Nutzersituation zugeschnittenes Social-Media-Angebots, das vor allem auf Bewegtbild-Inhalte setzt und wichtige neue Kanäle nutzt. Besonders genannt sei hier ein städtischer Podcast. Für diese neue Ausrichtungen des digitalen Kommunikationsangebots sind derzeit bereits ebenfalls die Vorbereitungen getroffen, so dass bei einer Verbesserung der finanziellen Ressourcen in den kommenden Jahren, vor allem in der Personalsituation für die Inhalte und die Content-Erstellung, entsprechend in die schnelle Umsetzung gegangen werden kann.

Im Hintergrund wird dieses neue digitale Kommunikationskonzept von weiteren KI-gestützten Funktionen und Bausteinen unterstützt und vernetzt. Ziel ist es auch hier, den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen noch einfacher, schneller und intuitiver zu gestalten. Bereits in der Förderkulisse des Bundesprogramms ZIZ (Zukunftsfähige Innenstädte und Zentren) sind dafür technische Grundlagen erarbeitet worden.



Anstatt sich durch komplexe Navigationsstrukturen zu klicken, sollen Anliegen direkt eingegeben werden. Verbessert werden in diesem Zuge auch die Auffindbarkeit und Sichtbarkeit der städtischen Informationen und Angebote in Suchmaschinen und die Wahrnehmung durch künstliche Intelligenz.

Gleichzeitig profitieren auch die internen Abläufe der Verwaltung. Durch die gezielte Vorstrukturierung der Anliegen gelangen Anfragen besser vorbereitet in die Fachbereiche, wodurch Bearbeitungszeiten verkürzt und Ressourcen effizienter eingesetzt werden können. Darüber hinaus sollen noch in diesem Jahr die Kolleginnen und Kollegen zum Thema Kompetenz in der Digitalen Kommunikation geschult werden und in jedem Amt ein Ansprechpartner dafür gefunden werden.

2.3.7 Corporate Design

Parallel zur digitalen Weiterentwicklung kann auch das visuelle Erscheinungsbild der Stadtverwaltung grundlegend modernisiert werden. Mit der Einführung eines neuen Corporate Designs wird ein zeitgemäßer, offener und klar strukturierter Auftritt geschaffen, der den aktuellen Anforderungen an eine moderne Verwaltung gerecht wird.

Mit der Einführung eines neuen Corporate Designs ist zugleich ein gezielter Einsatz finanzieller Ressourcen verbunden. Neben der Beauftragung einer spezialisierten Agentur ist auch eine entsprechende Erstausrüstung erforderlich, beispielsweise für Vorlagen, Geschäftsausstattung und die Anpassung bestehender Medien. Umso wichtiger ist ein gemeinsames Bewusstsein dafür, dass dieses Projekt nachhaltig wirken soll: Das neue Erscheinungsbild kann seine Wirkung nur entfalten, wenn es von allen Bereichen der Verwaltung mitgetragen und im Arbeitsalltag konsequent gelebt wird.

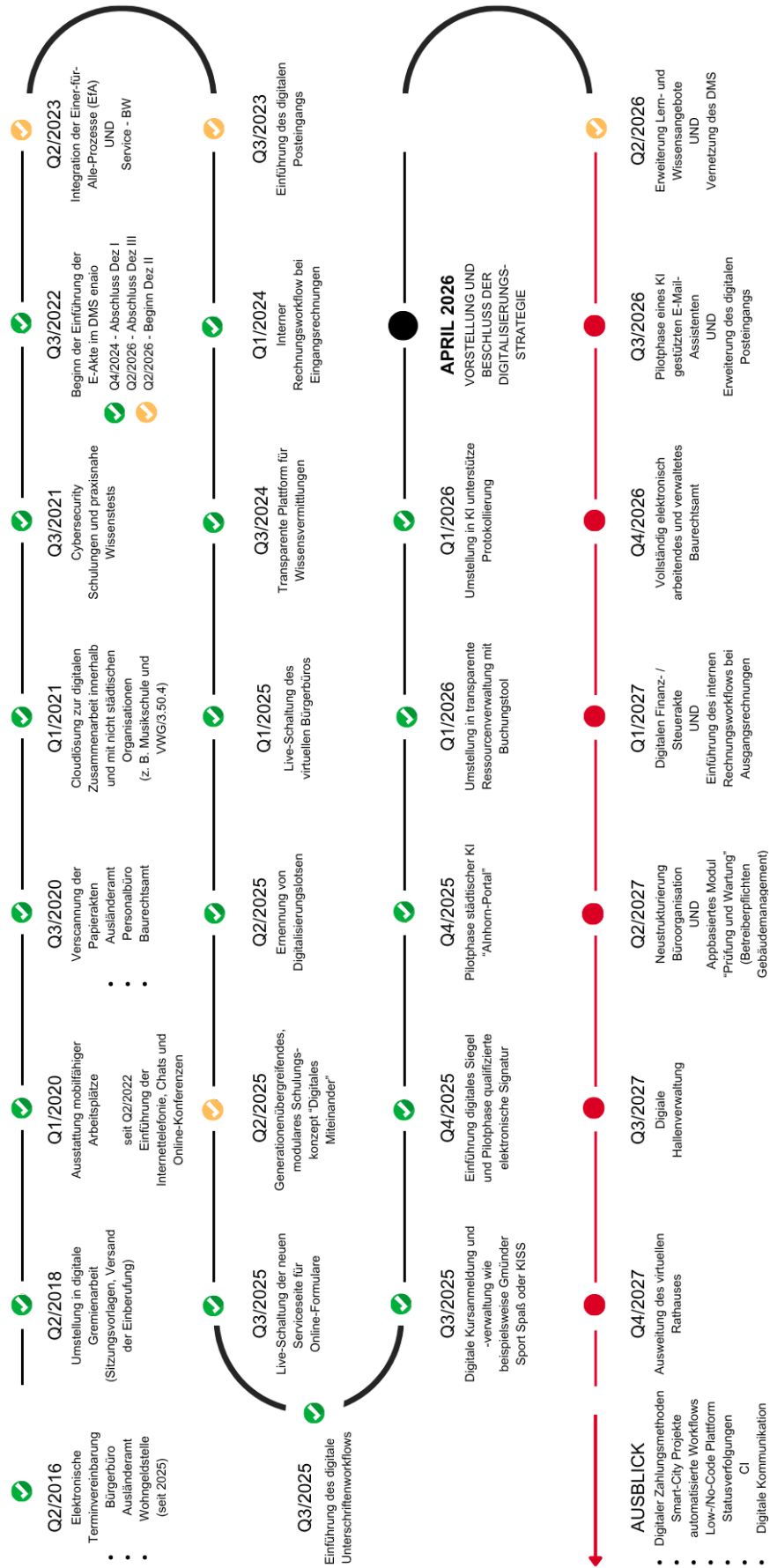
Insgesamt ist ein neues Corporate Design mehr als eine gestalterische Anpassung – es ist Ausdruck eines umfassenden Wandels hin zu einer modernen, serviceorientierten und zukunftsfähigen Verwaltung, die sich auch visuell auf dem aktuellen Stand präsentiert.

2.4 Übersicht aller Maßnahmen und Projekte

Alle Digitalisierungsmaßnahmen werden in einer übersichtlichen Roadmap zusammengeführt. Ein Zeitstrahl zeigt den aktuellen Status, abgeschlossene Projekte, laufende Vorhaben und geplante Maßnahmen in den kommenden Haushaltsjahren.

Die kompakte Darstellung erleichtert die interne Steuerung, macht Fortschritte sichtbar und zeigt Abhängigkeiten zwischen Projekten. So behalten Mitarbeiter, Gremien und Bürger jederzeit den Überblick über unseren konsequenten Weg zu einer modernen, effizienten und bürgerfreundlichen Verwaltung.

STATUS- UND MASSNAHMENPLAN DIGITALISIERUNG



- AUSBLICK**
- Digitaler Zahlungsmethoden
 - Smart-City Projekte
 - automatisierte Workflows
 - Low-/No-Code Plattform
 - Statusverfolgungen
 - CI
 - Digitale Kommunikation



3 IMPRESSUM / REDAKTION



STADTVERWALTUNG SCHWÄBISCH GMÜND

Postfach 1960
73509 Schwäbisch Gmünd

Telefon: +49 (0) 7171 / 603 - 0
stadtverwaltung@schwaebisch-gmuend.de
www.schwaebisch-gmuend.de

HAUPTAMT
Sachgebiet Digitalisierung und Organisation
2026