

Essener Systemhaus ..

GESCHÄFTS- BERICHT 2024



Vorwort

Geschäftsbericht 2024

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen,

das Geschäftsjahr 2024 war für das Essener Systemhaus (ESH) ein Jahr des Übergangs und der Neuausrichtung. Mit dem Wechsel an der Spitze übernahm Daniel Krisch ab Juni 2024 die Leitung des ESH und brachte neue Impulse für die strategische Weiterentwicklung ein. Der Fokus lag dabei klar auf Effizienzsteigerung, Kundennähe und der strukturellen Weiterentwicklung unserer internen Abläufe.

In enger Abstimmung mit unseren Kundinnen*Kunden haben wir 2024 gezielt Rückmeldungen aufgenommen und zahlreiche Verbesserungen angestoßen – von optimierten Prozessen der Bestell- und Serviceportale bis zur Einführung neuer Technologien. Ziel war stets, die tägliche Zusammenarbeit einfacher, schneller und verlässlicher zu gestalten. Dabei haben wir unsere Verantwortung für IT-Sicherheit und Datenschutz nicht aus dem Blick verloren – beides bleibt ein zentraler Bestandteil all unserer Maßnahmen.

Ein umfassender Blick nach innen wurde durch eine umfangreiche Mitarbeitendenbefragung ermöglicht, an der nahezu das gesamte Essener Systemhaus teilgenommen hat. Die hohe Teilnahmequote unterstreicht das starke Engagement und die hohe

Kooperationsbereitschaft der Mitarbeitenden. Angesichts des anhaltenden Fachkräftemangels wird das ESH auch künftig mit verstärktem Einsatz daran arbeiten, die Zufriedenheit seiner Mitarbeitenden zu fördern.

Nach innen wie nach außen gilt: Das Jahr 2024 hat erneut gezeigt, wie wichtig eine vertrauensvolle und kontinuierliche Zusammenarbeit sowohl innerhalb des Konzerns Stadt Essen als auch mit unseren externen Kundinnen*Kunden ist.

Wir danken allen Partnerinnen*Partnern für den gemeinsamen Weg und freuen uns, auch im kommenden Jahr gemeinsam an einer zukunftsfähigen, datenschutzkonformen und serviceorientierten Digitalisierung zu arbeiten.

In diesem Geschäftsbericht möchten wir die wirtschaftliche Lage und die positive Entwicklung des Betriebs aufzeigen – hin zu einem noch moderneren IT-Dienstleister, der sich an den Bedürfnissen seiner Kundinnen*Kunden und Mitarbeitenden orientiert.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und viele aufschlussreiche Einblicke in unsere Arbeit.

Annabelle Brandes Daniel Krisch



Annabelle Brandes

Geschäftsbereichsvorständin
Personal, Allgemeine Verwaltung und
Digitalisierung



Daniel Krisch

Betriebsleiter
Essener Systemhaus

ESH auf einen Blick

Infrastruktur & Technik

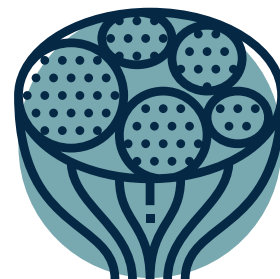
Zahlen & Fakten 2024

Service & Personal



544 Standorte
mit 631 Gebäuden, davon
203 Schulen, 53 Kitas

650 Kilometer
Glasfaserkabel
Reichweite für eine
digitale Stadt



19.348
Endgeräte
Arbeitsplätze für eine
leistungsfähige Verwaltung

>1.000
Applikationen
für effiziente
Arbeitsabläufe



10x mehr Bandbreite
im Rechenzentrum
Backbone flächendeckend
auf 100 GBit/s aufgerüstet

**Firewall
verstärkt**

Mehr Schutz für mehr Daten



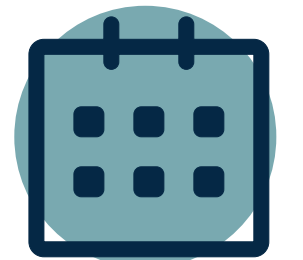
300 Mitarbeitende
Starkes Team, starke Leistung

11 Azubis, **3** Praktika,
Dual-Studierende
Nachwuchsförderung aktiv gelebt



>123.000
Anfragen von Kundinnen*Kunden
Persönlicher Support,
digital & telefonisch

83.600
online gebuchte Termine
Komfortable Buchung,
kurze Wartezeiten



>1.300
Vergaben & Aufträge
Transparente Beschaffung



1. ESH – Starke IT für Essen

Leistungsstarker Partner für digitale Arbeitswelten

Das ESH verantwortet die IT-Versorgung der Stadt Essen und ihrer Konzerngesellschaften. 2024 war ein Jahr des Aufbruchs – mit neuem Management, strategischer Neuausrichtung und Schritten zu mehr Effizienz und Zukunftsfähigkeit.



Unser Auftrag

IT-Kompetenz für den Konzern Stadt Essen

Das ESH ist der zentrale IT-Dienstleister für die Stadtverwaltung Essen, zahlreiche städtische Beteiligungsunternehmen und externe Unternehmen. Als eigenbetriebsähnliche Einrichtung wird es auf Grundlage der Gemeindeordnung NRW (GO NRW) und der Eigenbetriebsverordnung (EigVO NRW) geführt und erfüllt im Sinne des § 107 GO NRW eine öffentliche Aufgabe: die bedarfsgerechte und wirtschaftliche Versorgung des Konzerns Stadt Essen mit moderner Informations- und Kommunikationstechnik (ITK).

Aufgaben und Leistungen

Das ESH stellt hierzu die technische Infrastruktur

bereit, entwickelt zukunftsorientierte IT-Konzepte, berät Kundinnen*Kunden, implementiert maßgeschneiderte Anwendungen und sorgt für die zuverlässige Integration der ITK in verschiedenste Arbeitsumfelder. Als IT-Solutions-Partner entwickelt das ESH wirtschaftliche und nachhaltige Lösungen für seine Kundschaft und setzt auf ein effizientes Zusammenspiel von Mensch und Technologie.

Betreuung von über 17.000 Arbeitsplätzen an 544 Standorten

Mit über 17.000 betreuten IT-Arbeitsplätzen an mehr als 544 Standorten im Stadtgebiet unterstützt das ESH unter anderem alle Fachbereiche der Stadtverwaltung, über 200 Schulen, sämtliche städtische Kindertageseinrichtungen, die Stadtwerke Essen AG (SWE), Ruhrbahn GmbH, Entsorgungsbetriebe Essen GmbH (EBE), Messe Essen GmbH (ME), Immobilien Management Essen GmbH (IME), Ailbau Managementgesellschaft mbH, Stiftung Zollverein sowie viele weitere kommunale Unternehmen – und leistet damit einen entscheidenden Beitrag zur digitalen Leistungsfähigkeit der



Stadt Essen. Als verlässlicher Partner treibt das ESH die digitale Transformation der Stadtverwaltung Essen aktiv voran.

Organisation & Führung

Wechsel der Betriebsleitung

Nach 26 Jahren im Essener Systemhaus verabschiedete sich der ehemalige Betriebsleiter Siegfried Grabenkamp am 31. Mai 2024 in den Ruhestand. Er blickt auf eine Vielzahl an Stationen innerhalb der Stadtverwaltung zurück – bis zur Leitung des ESH, die er ab 2017 alleinverantwortlich übernahm. Besonders prägte er den Aufbau des ESH, die Einführung zeitgemäßer IT-Arbeitsplätze und die wirtschaftliche Eigenständigkeit des Betriebs.

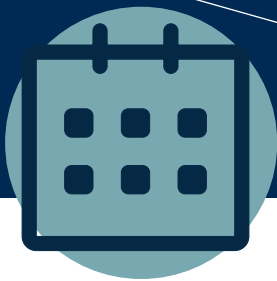
Daniel Krisch startet Effizienzoffensive

Daniel Krisch trat im Juni 2024 seine Nachfolge an und bringt umfassende internationale Erfahrung aus der IT- und Beratungsbranche mit. Im ESH treibt er besonders die Digitalisierung der Stadtverwaltung und der Bürgerdienste voran – unter besonderer Berücksichtigung von IT-Sicherheit,

Cloud-Technologien und den Erwartungen an flexibles Arbeiten. Bereits in den ersten Wochen zeigte er sich beeindruckt vom Engagement der Mitarbeitenden und äußerte klare Ziele: Das ESH zu einer führenden kommunalen IT-Einrichtung weiterentwickeln und die digitale Transformation aktiv zu gestalten. „Dafür braucht es einen Wertekanon, an dem wir uns orientieren“, sagt Daniel Krisch. „Er muss gelebte Praxis werden, um unseren Kundinnen*Kunden stabile und zuverlässige IT-Dienstleistungen zu bieten. Wir wollen diesen Service- und Qualitätsansprüchen gerecht werden, skalierbar sein, kosten- und zeiteffizient arbeiten.“

Organisationsanalyse mit MINDEIGHT

Zusammen mit der Unternehmensberatung MIND-EIGHT GmbH startete 2024 eine umfassende Organisationsbetrachtung. Ziel war es, den zukünftigen Anforderungen der Kundinnen*Kunden gerecht zu werden, interne Prozesse zu optimieren und nachhaltige Strukturen für ein effizientes Arbeiten zu schaffen. Das Geschäftsjahr 2024 stand daher für das Essener Systemhaus in vielerlei Hinsicht im Zeichen der Analyse und Effektivitätssteigerung durch Prozessoptimierung.



2. Projektmanagement

Zielorientiert & transparent

Abstimmungen gelingen über zentrale Plattformen deutlich effizienter als über lange E-Mail-Ketten. Mit dem 2023 gegründeten Projektmanagement-Office und der Software OpenProject hat das ESH seinen Service gezielt erweitert, um seinen Kundinnen*Kunden ein noch effektiveres Projektmanagement zu bieten.



Bringen Projekte in Bewegung: André Dujardin und Markus Hildebrandt leiten das Projektmanagement-Office.

PM-Office initiiert

Das 2023 gegründete Projektmanagement-Office (PMO) strukturiert und standardisiert die Projektarbeit im ESH, sowohl für Kunden- als auch für interne Projekte. Es entstand aus dem Wunsch nach Vereinheitlichung des Projektgeschäfts und dem Ausbau von Projektmanagement-Know-how. Auch wenn der Grundstein gelegt ist, liegt der Fokus weiterhin auf dem Ausbau von Standards und permanenter Evaluation des Prozesses, um zukünftig die Leistung Projektmanagement den Kundinnen*Kunden auch als Service anbieten zu können.

Mit André Dujardin und Markus Hildebrandt för-

dert das PMO effiziente Abläufe, transparente Kommunikation und die allgemeine Projektkultur. Mit Methoden und Tools wie OpenProject sorgt es für ein einheitliches Vorgehen und nachhaltige Ergebnisse. Neben Projekten von hoher Tragweite und Relevanz, wie die Migration von Office 2019 auf Office 2024, begleitet das PMO auch Innovationsprojekte wie den Proof of Concept (PoC) zur Digitalisierung von Straßenbeleuchtungen mittels Long Range Wide Area Network (LoRaWAN).

OpenProject im Projektmanagement

2024 führte das ESH zur Optimierung des Aufgabenmanagements die Projektmanagement-Software OpenProject flächendeckend als konzernweiten Standard ein. Ziel war es, individuelle Einzellösungen wie Microsoft Project durch eine einheitliche und kosteneffiziente Plattform abzulösen. Die webbasierte Open-Source-Lösung ermöglicht standortunabhängiges Arbeiten, fördert agile Methoden wie Scrum und Kanban und erleichtert die Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg. Gleichzeitig wird gewährleistet, dass Datenschutz- und IT-Sicherheitsanforderungen konsequent berücksichtigt werden.

3. Compliance & IT-Security

Sicher & verlässlich

Ob ISO-Zertifizierung, internes Kontrollsystem oder Awareness-Schulung: Das ESH hat 2024 zentrale Maßnahmen ergriffen und weiterentwickelt, um Informationssicherheit, Datenschutz und Resilienz auf hohem Niveau zu halten.

ISO-Zertifizierung

Das zertifizierte Informationssicherheits-Management-System (ISMS) des ESH wurde 2024 fortgeführt und weiterentwickelt. Im April 2024 wurde das Zertifikat nach ISO 27001:2013 durch ein erfolgreiches Überwachungsaudit bestätigt. Ein internes Audit im November diente der regelmäßigen Prüfung und zugleich der Vorbereitung auf die Re-Zertifizierung nach dem aktualisierten Standard ISO 27001:2022 im Jahr 2025 – inklusive geplanter Erweiterung des Geltungsbereichs.

Internes Kontrollsystem

Das „Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V.“ hat das ESH erneut geprüft – und die „Prüfung des internen Kontrollsystems beim Dienstleistungsunternehmen für auf das Dienstleistungsunternehmen ausgelagerte Funktionen“ (IDW PS 951 Typ 2) am 28. März 2024 erfolgreich bestanden. Dem ESH wird bescheinigt, dass es ein „internes Kontrollsystem“ (IKS) für die sichere Abwicklung der von Kundinnen*Kunden auf das ESH ausgelagerten Prozesse (besonders IT-Prozesse) eingeführt hat und dieses „angemessen, eingerichtet und wirksam“ sei. Die Betriebsleitung hat das IKS am 6. Dezember 2024 in Kraft gesetzt.

sche Prozesse ermittelt und bewertet. Dabei standen besonders Abhängigkeiten und Auswirkungen bei Ausfällen im Blick der internen Untersuchung, um im Krisenfall einen Dominoeffekt zu verhindern. Die Ergebnisse wurden in einem Bericht dokumentiert und mit externer Unterstützung weiter analysiert. Zudem wurde das bestehende Notfallhandbuch überarbeitet.

IT- und Security-Boards

Innerhalb der ESH-Veranstaltung „ESH-Kundenforum“ am 25. April 2024 tagten erstmals das IT-Board und das Security-Board mit IT-Sicherheitsverantwortlichen aus Verwaltung und Beteiligungsunternehmen. Ziel ist der regelmäßige Austausch zu Themen rund um IT-Sicherheit und der Aufbau eines Netzwerks zur besseren Vorbereitung auf Cyberangriffe.

Gemeinsam sicherer im kommunalen IT-Verbund

Wie geht man mit einem plötzlichen IT-Ausfall um? Im Juli 2024 diskutierten 60 Expertinnen*Experten für IT-Sicherheit im Essener Rathaus beim Paneltalk „IT: Sicher – Für eine Digitale Zukunft“ des Dachverbands kommunaler IT-Dienstleister (KDN) Strategien zur Cybersicherheit in Kommunen. ESH-Sicherheitsexpertin und Leiterin der Stabsstelle Informationssicherheit und IT-Strategie (ISMS), Carina Nehmer, berichtete über den Cyberangriff im Herbst 2023 und die erfolgreiche Bewältigung dank guter Vorbereitung, Notfallmanagement und Fehlerkultur. Schutzmaßnahmen wie Zwei-Faktor-Authentifizierung und regelmäßige Penetrationstests – simulierte Cyberangriffe zur Überprüfung der Sicherheit – stärken die Systemsicherheit.

Business Continuity Management

Um zu gewährleisten, dass das ESH in Krisen oder Notfällen handlungsfähig bleibt, hat es ein „Business Continuity Management“ (BCM) installiert. In einem ersten Schritt, der Business-Impact-Analyse, wurde ermittelt, welche Prozesse kritisch sind und was geschieht, wenn sie ausfallen. Gemeinsam mit allen Abteilungen wurden 22 geschäftskriti-



Awareness-Schulungen & Phishing-Tests

In der digitalen Verwaltung sind fortschrittliche Sicherheitstechnologien entscheidend – dennoch bleibt der Mensch oft das Einfallstor für Cyberkriminelle. Ob durch Phishing-Mails, schwache Passwörter oder unachtsames Verhalten: Mitarbeitende können unbeabsichtigt zum Risiko werden. Zur Prävention wurden 2024 umfangreiche Online-Schulungen zur IT-Sicherheit (Awareness-Trainings) für ESH-Mitarbeitende eingeführt. Ergänzend fanden gezielte Phishing-Simulationen beim ESH, in der Stadtverwaltung und bei weiteren Kundinnen*Kunden statt, um das Bewusstsein im Umgang mit digitalen Bedrohungen zu stärken – mit guten Zwischenergebnissen. Diese Ergebnisse flossen in die weitere Optimierung der Sensibilisierungsmaßnahmen ein.

Microsoft-365-Pilot mit Datenschutzzfokus

Die neue digitale Arbeitswelt des kollaborativen Miteinanders über alle Kanäle hinweg erfordert auch neue Office-Lösungen. In diesem Zuge wurde im ersten Schritt ein PoC zum Einsatz von M365 bei der Stadtwerke Essen AG gestartet. Dabei prüft das ESH kritisch, wie M365 eingesetzt werden kann, ohne sich unnötigen Risiken auszusetzen. Neben Datenschutzaspekten werden Einsatzszenarien, Funktionen sowie Lizenzmodelle bewertet. Im nächsten Schritt werden weitere Lösungen geprüft, um die zukünftigen Arbeitsanforderungen bestmöglich zu erfüllen. Die erarbeiteten Strategien zum Einsatz der Lösungen werden nach Abschluss der Testphase bekannt gegeben.



4. Kundenmanagement

Kooperativ & bedarfsgerecht

Nah dran, klar im Dialog – und flexibel in der Umsetzung. Mit Kundenforen, zeitgemäßen IT-Services und passgenauen Lösungen hat das ESH 2024 den partnerschaftlichen Austausch gestärkt und konkrete Bedarfe zielgerichtet adressiert.



Frank Gerner, stellvertretender Betriebsleiter des ESH, beim Kundenforum am 31. Oktober 2024 im Hotel Franz. Rund 100 Gäste diskutierten über Projekte und Innovationen.

ESH-Kundenforen

Für den direkten Austausch mit Kundinnen*Kunden hat das ESH 2024 zu zwei ESH-Kundenforen eingeladen. Der Dialog zu IT-Trends und strategischer Ausrichtung lieferte wertvolle Impulse für die Weiterentwicklung der digitalen Stadt.

Am 25. April 2024 fand im Hotel Franz das erste Kundenforum statt. Auf der Agenda standen unter anderem die Vorstellung des Projekts „S/4HANA“, die Erweiterung und Erneuerung der ESH-Firewall sowie die Vorstellung des Projekts „Neue Rechenzentrumsinfrastruktur“. Die Einladung zu Dialog und Information wurde wieder gut angenommen –

die Teilnehmenden beteiligten sich aktiv, wodurch ein wertvoller Austausch entstand.

Während des zweiten Kundenforums am 31. Oktober 2024 informierte das ESH rund 100 Gäste über aktuelle Projekte und digitale Zukunftsthemen. Im Fokus standen unter anderem Microsoft 365, das IT-Service-Management-Tool „OmniTracker“ und neue Druckservices. Interaktive Umfragen und persönliche Gespräche boten Raum für konstruktiven Austausch.

Bei beiden Terminen waren die Räumlichkeiten im Hotel Franz voll belegt, was dem ESH einmal mehr zeigt, dass ein regelmäßiger, direkter Austausch auch von Kundenseite als wichtig empfunden wird.

Medienanbindung mit MTI

Die MTI Teleport München GmbH ist ein führender Anbieter von Medieninfrastrukturdiensten mit eigenem Glasfasernetz und zwei Satelliten-Stationen. Bekannt ist MTI für die Bereitstellung hochverfügbarer Technik für Live-Produktionen, darunter Sport- und Studioproduktionen sowie Verbindungen zu wichtigen Veranstaltungsorten in Deutschland. Gemeinsam mit dem ESH wurden Anbindungen an das Essener Backbone-Netzwerk

realisiert, um Daten- und Signalverbindungen zuverlässig zu integrieren und so beispielsweise die Live-Übertragung von Sportveranstaltungen wie den FISU World University Games 2025 in Essen zu ermöglichen.

Flexible Geräteversorgung

Das ESH reagierte flexibel und lösungsorientiert auf die anhaltenden Lieferengpässe bei mobilfunkfähigen Lenovo-Geräten, die durch einen Patentstreit verursacht wurden. Durch intensive Recherche und Prüfung passender Alternativen konnte das ESH die Bedarfe vollständig decken und so die Versorgung der Kundinnen*Kunden gewährleisten.

Neue Hardwareplanung

Ab August 2024 startete das ESH die Planung für die nächste Ausschreibung. Ein Anforderungskatalog mit aktueller Hardware wie Monitoren, PCs, Notebooks und Docking Stations wurde in vorheriger Abstimmung mit den Kundinnen*Kunden erstellt.

Mit neuem Bestellsystem und integriertem Warenkorb reagierte das ESH auf steigende Anfor-



Mit Expertise und Engagement im Einsatz: Das ServiceDesk-Team des ESH bewältigte 2024 über 123.000 digitale und telefonische Anfragen – kompetent und professionell.

derungen an Leistung, Qualität, Mobilität und kürzere Lebenszyklen bei Endgeräten. Standard- und Power-Geräte werden nun klarer unterschieden: Standardgeräte verfügen etwa über mindestens eine 1 TB Festplatte und 32 GB Arbeitsspeicher, um aktuelle Betriebssysteme optimal zu unterstützen. Die Power-Geräte bieten darüber hinaus deutlich mehr Leistung mit einer besseren CPU, mindestens 64 GB RAM sowie einer dedizierten Grafikkarte für besonders anspruchsvolle Anwendungen.

Neues IT-Serviceportal

Das ESH-IT-Serviceportal wurde umfassend modernisiert und auf Basis des ITSM-Tools OmniTracker neugestaltet. Mit jährlich mehr als 123.000 Kundenanfragen wird das aktualisierte System den gestiegenen Anforderungen besser gerecht: Ein kachelbasiertes Design erleichtert die Navigation und ermöglicht eine schnellere Erfassung von Serviceanfragen und Störungen. Ergänzt wird das Portal von der Wissensdatenbank HERDT HelpDesk. Künftig können Kundinnen*Kunden auch die Qualität und Bearbeitungszeit einzelner Leistungen direkt bewerten.



5. IT-Arbeitsplätze

Intuitiv & leistungsfähig

Die digitale Arbeitswelt wandelt sich – das ESH schafft die passenden technischen Voraussetzungen für zeitgemäßes Arbeiten. Mit neuen Betriebssystemen, leistungsfähiger Infrastruktur und smarten Tools bringt das ESH IT-Arbeitsplätze auf den neuesten Stand.

Rollout Windows 11

Der Support für Windows 10 endet im Oktober 2025, ein Umstieg auf Windows 11 wird erforderlich. Nach sorgfältiger Vorbereitung startete das ESH im Dezember 2024 den Rollout von Windows 11 per In-Place-Upgrade, bei dem das bestehende System direkt aktualisiert wird, ohne dass Daten oder Programme verloren gehen. Dabei stand die Kompatibilität der Fachverfahren im Fokus. Die gewonnenen Erfahrungen liefern wichtige Erkenntnisse für die Upgrades bei Kundinnen*Kunden. Parallel dazu wurden die Informatikräume an Essener Schulen schrittweise auf Windows 11 umgestellt, um eine durchgängige und zukunftsfähige IT-Infrastruktur zu gewährleisten.

GPU-Unterstützung via Citrix

Nach einer Testphase mit Pilotanwenderinnen*Anwendern haben wir eine NVIDIA-GRID-Umgebung produktiv in Betrieb genommen. NVIDIA GRID ist eine Technologie, mit der das ESH leistungsstarke Grafikanwendungen und -funktionen aus dem eigenen Rechenzentrum über Citrix bereitstellen kann. Die Technologie unterstützt insbesondere grafikintensive 3D-Anwendungen, die normalerweise hohe Rechenleistung erfordern – insbeson-

dere dann, wenn kein oder nur ein virtueller Grafikprozessor (GPU) vorhanden ist. So kann das ESH auch Grafikanwendungen von Adobe oder CAD-Anwendungen über Citrix in einer virtuellen Arbeitsumgebung zur Verfügung stellen.

Telefonie über Web & App

Die Hochrüstung der konzerninternen TK-Infrastruktur ist abgeschlossen. Dank der Implementierung der direkten Sprachkommunikation über Webbrowser und OpenScape-UC-Desktop-App via WebRTC-Protokoll (Real Time Communication) steht diese komfortable Lösung allen Kundinnen*Kunden zur Verfügung. Ende 2024 nutzten bereits 340 Teilnehmende der Stadtverwaltung Essen diese Kommunikationsmöglichkeit.

Dokumentenmanagementsystem (DMS)

Sind Dokumente zentral und digital gelagert, können Nutzende unabhängig von Zeit, Arbeitsort und Arbeitsgerät darauf zugreifen. Als Grundlage für eine effiziente Arbeitsweise von Beschäftigten und Beamtinnen*Beamten in der digitalen Verwaltung wurde die Einführung des DMS auch 2024 konsequent fortgeführt.

Erreichte Meilensteine:

- ePersonalakte (FB 11 – Interner Service und Personalverwaltung)
- Prozessakte (FB 50 – Amt für Soziales und Wohnen)
- Zentraler Posteingang (FB 11 – Interner Service und Personalverwaltung)
- Sachakte (FB 01-12 – Digitale Verwaltung, FB 10-1 – Organisation und Personalwirtschaft)
- WTG-/APG-Akte (FB 50 – Amt für Soziales und Wohnen)
- Jugendamtsakte (FB 51 – Jugendamt)
- Sozialakte (FB 50 – Amt für Soziales und Wohnen)
- Hunde- und Hundehalterakte (FB 32 – Ordnungsamt)

Zum 1. November 2024 erfolgte die Umstellung auf den Webclient d.3one – die browserbasierte Anwendung benötigt keine Installation und ermöglicht flexibles Arbeiten von überall sowie auf verschiedenen Geräten.

Wie in vielen komplexen Großprojekten kam es auch hier aufgrund der Umstellung zu technischen Herausforderungen, die eine Verzögerung im Projektverlauf verursachten. Nichtsdestotrotz arbeitet das ESH mit seinem Entwicklungspartner und der Verwaltung weiterhin intensiv an der Umsetzung und flächendeckenden Einführung der e-Akte.



Output-Management Avviso

Die beiden ersten Projektphasen beim Gesundheitsamt und in der Finanzbuchhaltung wurden abgeschlossen. Die Anbindung des Fachverfahrens Avviso im Forderungsmanagement, das als Bestandteil eines Output-Managements die zentrale Steuerung und Ausgabe von Dokumenten in verschiedenen Formaten ermöglicht, wurde erfolgreich umgesetzt, sodass die Druckausgabe von PDF- und Office-Dokumenten über die Rathausdruckerei möglich ist.

Drucksysteme optimiert

Im Rahmen des Rollout-/Rollback-Prozesses wurden seit 2024 über 1.700 lokale USB-Drucker durch wartungsärmere, netzwerkfähige Systeme ersetzt. Diese bieten zahlreiche Vorteile, wie automatisierte Toner- und Wartungsmaterialbestellungen, sicheren Druck, Fernwartung inklusive Fehleranalyse und Firmware-Updates sowie – bei Multifunktionsgeräten – Funktionen wie „Scan to Mail“ und die Anmeldung per Dienstaussweis.

Nicht mehr wirtschaftliche Altgeräte, deren Leasingverträge ausgelaufen waren, wurden ausgemustert oder durch zentrale Etagedrucker ersetzt.

Der Umstieg auf netzwerkfähige Geräte ermöglicht die zentrale Verwaltung über IQ4Docs, eine Software zur digitalen Dokumentenorganisation, reduziert die Anzahl der Druckserver und senkt den Wartungsaufwand. Die Umstellung erfolgte sukzessive und wird 2025 fortgesetzt, um ein zukunftsfähiges und flexibles Druckkonzept vollständig zu etablieren.



6. Applikationsmanagement

Transformativ & kundenfreundlich

Mit dem Einstieg in die SAP-S/4HANA-Welt begleitet das ESH seine Kundinnen*Kunden aktiv beim notwendigen Übergang in eine fortschrittliche, effizientere Anwendungslandschaft.

SAP S/4HANA-Migration

Nach über 20 Jahren steht bei SAP ein grundlegender Technologiewandel bevor: Die bisher genutzten Systeme werden mittelfristig nicht mehr unterstützt. Viele kommunale Kundinnen*Kunden wie auch die Stadt Essen nutzen SAP bereits heute für zentrale Prozesse wie Gehaltsabrechnung, Haushaltsplanung oder digitale Aktenführung.

Mit SAP S/4HANA und der HR-Brückentechnologie H4S4 beginnt nun der Umstieg in eine neue SAP-Welt.

Das ESH begleitet diesen Transformationsprozess aktiv und plant eine vollständige Neuimplementierung, um ein zukunftsfähiges und schlankes System aufzusetzen.

2024 startete das Vorprojekt zur Implementierung: Gemeinsam mit Kundinnen*Kunden wird frühzeitig geprüft, welche Lösungen zur jeweiligen Arbeitsorganisation passen, um den Übergang möglichst effizient zu gestalten.

7. Services für Bürger*innen

Digitalisiert & vereinfacht

Digitale Services sind Alltag – auch von der Verwaltung werden schnelle, zuverlässige Lösungen erwartet. 2024 trug das ESH mit neuen Angeboten zur digitalen, nutzerfreundlichen Verwaltung bei.

Bezahlsystem für Grugapark

Für „Grün und Gruga“ hat das ESH 2024 ein neues Eintrittskarten- und Kassensystem eingeführt, das digitale und analoge Prozesse zusammenführt. Parkgäste können nun Eintrittskarten, Dauerkarten und Grillplätze online buchen und erhalten barrierefreien Zugang auch außerhalb regulärer Öffnungszeiten. Das System basiert auf erprobter Hard- und Software und ermöglicht sowohl bargeldlose als auch barzahlungsbasierte Transaktionen.



Effiziente Terminsteuerung Bürgerämter

Seit 2024 digitalisieren Stadtverwaltung und ESH die Terminvereinbarung und Besuchersteuerung in immer mehr Fachbereichen. Über ein Webportal erhalten Bürger*innen Zugang zu städtischen Dienstleistungen und können Termine online buchen, ändern oder stornieren.

Die Wartezeiten in den Ämtern haben sich deutlich verkürzt: 80 Prozent der Besucher*innen warteten maximal fünf Minuten, knapp 60 Prozent wurden sogar vor ihrem Termin aufgerufen. Möglich machen das digitale Check-ins per Service-Terminal und per Smartphone. Bisher wurden über 83.600 Termine gebucht und die Einführung läuft auch 2025 in weiteren Bereichen weiter.



8. IT-Infrastruktur

Ausgebaut & sicher

Leistungsstark, skalierbar und widerstandsfähig – so sieht zukunftsfähige IT-Infrastruktur aus. 2024 hat das ESH zentrale Systeme migriert, Netzwerke ausgebaut und Sicherheitsstandards weiter erhöht, um für künftige Anforderungen bestens gerüstet zu sein.

Neue Storage-Systeme

Die zentrale Speicherlösung des ESH wurde erfolgreich auf zwei neue HP-Enterprise-Alletra-Systeme migriert. Die Systeme sind an verschiedenen Rechenzentrumsstandorten redundant verteilt und gewährleisten damit eine höhere Ausfallsicherheit. Mit der neuen Infrastruktur stehen Kundinnen* Kunden mehr Leistung und Stabilität zur Verfügung. Die Migration erfolgte im laufenden Betrieb ohne Einschränkungen für Nutzende.

Kubernetes für Anwendungen

2024 hat das ESH seine Kubernetes-Infrastruktur weiter ausgebaut. Containertechnik wie Kubernetes ermöglicht es, Anwen-

dungen effizient, skalierbar und automatisiert in isolierten Umgebungen bereitzustellen und zu verwalten – unabhängig von der zugrunde liegenden Infrastruktur. Die Technik wird auch im öffentlichen Sektor immer wichtiger und ermöglicht eine flexible, skalierbare Bereitstellung von IT-Services: Anwendungen können schneller bereitgestellt werden – etwa, wenn zu Wahlen viele Menschen zeitgleich Briefwahlunterlagen beantragen. Weitere containerbasierte Anwendungen folgen.

Outlook/Exchange optimiert

Die Outlook/Exchange-Infrastruktur konnte 2024 durch umfassende Analysen und gezielte Optimierungen nachhaltig stabilisiert werden. Die Maßnahmen führten zu

deutlich weniger Ausfällen der E-Mail- und Kalenderdienste. Damit ist die Bürokommunikation verlässlich und leistungsfähig aufgestellt.

Infrastruktur konsolidiert

Ein nicht mehr benötigtes Rechenzentrum wurde 2024 planmäßig aufgelöst und die IT-Infrastruktur erfolgreich konsolidiert. Durch den konsequenten Einsatz von Standards im Server- und Storage-Bereich wurden Ausfälle erheblich reduziert. Gleichzeitig wurde die Ausfallsicherheit durch den Ausbau redundanter und teilweise offline betriebener Sicherungsverfahren erheblich verbessert, um alle Systeme umfassend gegen Ausfälle und Bedrohungen zu schützen.

Upgrade Netzwerke & Firewall

Der Ausbau der Netzwerkinfrastruktur, der 2021 ausgeschrieben und im ersten Quartal 2024 abgeschlossen wurde, ist erfolgreich umgesetzt. Dabei wurde im Rechenzentrum der Backbone von 10 Gbit/s auf flächendeckende 100 Gbit/s aufgerüstet, was eine bis zu zehnfache Steigerung der Bandbreite ermöglicht.

Parallel dazu wurden die Firewall-Systeme erweitert, um den steigenden Bandbreitenbedarf im Konzern sowie die hohen Anforderungen an den Netzwerkschutz zu erfüllen.



Geballte virtuelle Power für Ihre Sicherheit: Das „Incident Response Team“ (IRT) der Abteilungen 4 und 5 sorgte 2024 für höhere Performance, bessere Verfügbarkeit und mehr Sicherheit der IT-Infrastrukturen. (v. l.): Joachim Kamberg, Raphael Topel, Günter EBler, Holger Kunc, Simon Polenz, Andreas Nowak und Tim Markfort.



9. Personalentwicklung

Vielfältig & kooperativ

Menschen machen den Unterschied – mit Ausbildung, Weiterbildung, offener Unternehmenskultur und gezieltem Employer Branding setzt das ESH auf ein Arbeitsumfeld, das Fachkräfte gewinnt, bindet und weiterentwickelt.

Ausbildung & Mitarbeiterbindung

Trotz Fachkräftemangel hat das ESH 2024 zahlreiche Neueinstellungen erfolgreich umgesetzt, getragen von einem strategischen Personalmanagement mit Fokus auf externe Rekrutierung und interne Maßnahmen. Die

eigene Ausbildung bleibt ein zentraler Baustein, mit der bewährten Ausbildung zum* zur Fachinformatiker*in – Fachrichtung Systemintegration sowie dualen Informatik-Studiengängen „Informatik Dual“ und der Betreuung städtischer Studierender.

Fortbildung & berufsbegleitendes Studium

2024 absolvierten sieben Auszubildende zum Fachinformatiker für Systemintegration, ein Auszubildender im Bereich Anwendungsentwicklung und drei dual Studierende ihre Ausbildung beim ESH. Darüber hinaus betreut das ESH auch städtische Studierende der Studiengänge Bachelor of Laws und Bachelor of Arts im Rahmen ihrer Praxiseinsätze. Zudem erhielten 13 Schüler*innen Praktikumsplätze für praxisnahe Einblicke.

Die Weiterentwicklung der Mitarbeitenden wird durch berufsbegleitende Studiengänge, Fortbildungen und individuelle Schulungspläne gefördert.



Setzten 2024 Impulse für Ausbildung, Bindung von Mitarbeitenden und Vielfalt im ESH (v. l.): Michelle Schulz, Theresa Schnepfer, Vanessa Zarth, Marina Küllenberg, Katharina Tautz, Laura Kaspari und Sabine Finkskes.



Willkommenskultur & Vielfalt

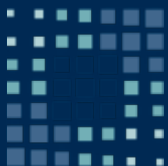
Mehr als 30 neue Mitarbeitende starteten 2024 in einer gelebten Willkommenskultur und mit persönlicher Begleitung im Team. Vielfalt wird gelebt: Über 300 Mitarbeitende aus zehn Nationalitäten arbeiten beim ESH. Flexible Arbeitsmodelle und mobiles Arbeiten unterstützen eine ausgewogene Work-Life-Balance.

LinkedIn-Kanal & Employer Branding

Ein neuer LinkedIn-Kanal stärkt das Employer-Marketing und spricht gezielt Fachkräfte von morgen an. Die umfassende Mitarbeitendenbefragung mit hoher Beteiligung zeigte eine positive Führungskultur und ein starkes Teamgefühl, liefert aber auch wertvolle Impulse für Verbesserungen der Arbeitsbedingungen.

ALS IT-DIENSTLEISTER ERMÖGLICHEN WIR UNSEREN KUNDEN, IHRE GESCHÄFTSZIELE SICHER UND EFFIZIENT ZU ERREICHEN.

#TeamESH



Essener Systemhaus

Betrieb der Stadt Essen
Kruppstraße 82-100
45145 Essen

Impressum

Herausgeberin Essener Systemhaus (ESH) – Betrieb der Stadt Essen
Kruppstraße 82-100
45145 Essen

Redaktion, Layout ESH, Öffentlichkeitsarbeit

Fotos Seite 3 links: Stadt Essen, Moritz Leick; rechts: ESH, Marius König
Seite 4, 5: svgrepo.com/Eucalyp Studio, thesabbir, Anastasia
Savenko, Ankush Syal, Leonid Tsvetkov, wishforge.games
Seite 6: ESH, Sandra Anni Lang
Seite 7: Stadtbildstelle Essen
Seite 8: ESH, Sandra Anni Lang
Seite 10: ESH, Sandra Anni Lang
Seite 11: iStock.com/Korrawin
Seite 12: ESH, Marius König
Seite 13: ESH, Sandra Anni Lang
Seite 15: iStock.com/contrastwerkstatt
Seite 17: [iStock.com/Oleksandr Hruts](https://iStock.com/OleksandrHruts)
Seite 19: ESH, Marius König
Seite 20: ESH, Marina Küllenberg
Seite 21: ESH, Marius König, Sandra Anni Lang

Druck Stadtdruckerei Stadt Essen

Stand August 2025