



Geschäftsbericht 2023

Essener Systemhaus

Betrieb der Stadt Essen

Kruppstraße 82-100

45145 Essen



Willkommen zu unserem Geschäftsbericht 2023



Vorwort

Geschäftsbericht 2023

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen,

das vergangene Geschäftsjahr war für das Essener Systemhaus eine aufregende Reise voller Herausforderungen und Erfolge. In unserem Geschäftsbericht möchten wir Ihnen einen Einblick in unsere Welt der Informationstechnologie gewähren und teilen die Highlights sowie die wichtigen Entwicklungen des Jahres 2023 mit Ihnen.

Für das Geschäftsjahr 2023 hat das Thema Cybersicherheit eine herausragende Bedeutung. Angesichts der fortschreitenden Digitalisierung und zunehmenden Vernetzung erweitern sich die potenziellen Angriffsflächen erheblich.

Die aktuelle Lage im Cyberraum erreicht ein beispielloses Niveau an Bedrohlichkeit und ist zu einem ständigen Anliegen geworden. Dies wird nicht zuletzt durch die zahlreichen erfolgreichen und mitunter verheerenden Angriffe auf Kommunen und „Einrichtungen der öffentlichen Infrastruktur“ wie das ESH deutlich. Diese Vorfälle unterstreichen die Dringlichkeit und Relevanz des Themas und verdeutlichen die Notwendigkeit eines umfassenden Ansatzes zur Gewährleistung der Cybersicherheit.

Die Digitalisierung beeinflusst sämtliche Bereiche unseres Lebens und unserer Arbeit. Im Zuge dieser Entwicklung werden neue Arbeits- und Raumkonzepte entwickelt, die innovative Möglichkeiten eröffnen. Gleichzeitig bringt die Einführung neuer Technologien, wie etwa künstliche Intelligenz, sowohl bedeutende Chancen als auch Herausforderungen für die Arbeitswelt mit sich.

Daher möchten wir Sie weiter herzlich dazu einladen, im Konzern Stadt Essen an einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit teilzunehmen, um die Chancen und Möglichkeiten der Digitalisierung bestmöglich zu nutzen. Ein regelmäßiger Austausch und eine enge Kooperation sind dabei von entscheidender Bedeutung, um gemeinsam erfolgreich zu sein.

Wir hoffen, dass Ihnen unser Geschäftsbericht informative Einblick bietet und wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen.

Annabelle Brandes



Annabelle Brandes
Geschäftsbereichsvorständin
Personal, Allgemeine Verwaltung und Digitalisierung



Siegfried Grabenkamp
Betriebsleiter
Essener Systemhaus



1. Grundlagen des ESH

Aufgabe des Essener Systemhauses (ESH) ist es, für die Stadtverwaltung Essen und deren Beteiligungsunternehmen die informationstechnische Infrastruktur wirtschaftlich, ziel- und zukunftsorientiert bereitzustellen. Das ESH entwickelt hierfür die erforderlichen Konzepte, berät seine Kundinnen und Kunden, implementiert die notwendigen Anwendungen und sorgt für eine reibungslose Einbindung der Informations-

und Telekommunikationstechnik (ITK) in das jeweilige Arbeitsumfeld.

Das ESH wird als eigenbetriebsähnliche Einrichtung auf Grundlage insbesondere der Gemeindeordnung und der Eigenbetriebsverordnung geführt. Es dient als ITK-Dienstleister der Eigenbedarfsdeckung im Konzern Stadt Essen und erfüllt damit die öffentliche Zwecksetzung gemäß § 107 GO NRW.

2. Geschäftsverlauf

Das Geschäftsjahr 2023 stand für das Essener Systemhaus in vielerlei Hinsicht im Zeichen der Bemühungen, die **IT-Sicherheit** auf bewährtem hohem Niveau zu gewährleisten. Berichte über erfolgreiche Cyberangriffe, sowohl auf private als auch auf öffentliche IT-Dienstleister, erinnern daran, dass es keinen Status quo gibt, auf dem man sich ausruhen kann.

Maßnahmen wie die **Zwei-Faktor-Authentisierung** und verpflichtende **Penetrationstests** für Systeme mit Schnittstellen nach außen sind inzwischen etabliert und werden auch nicht mehr infrage gestellt.

Im Rahmen des „**Business Continuity Management**“ wurde die „**Richtlinie Notfallmanagement**“ und ein aktualisiertes **Notfallhandbuch** erstellt.

Die Stadtverwaltung wie auch das ESH haben eine „**Business Impact Analyse**“ (BIA) durchgeführt, die Störungen identifiziert, die sich auf Geschäftsprozesse auswirken.

Darüber hinaus wurden, wie in den Vorjahren, viele weitere Handlungsfelder in die Systematik der „**Balanced Scorecard**“ übernommen – eine Methode zur Planung, Messung und Umsetzung der Strategie und Vision des ESH unter Berücksichtigung der Finanz-, Kunden-, Prozess- und Entwicklungsperspektive. So gewährleisten wir, die einzelnen Handlungsfelder und Maßnahmen als wichtige Bestandteile der strategischen Unternehmensziele konsequent umzusetzen.

3. Aktuelle Entwicklungen

3.1. Sicherheit

Cybersicherheit ist eines der wichtigsten Themen der heutigen IT-Welt. Attacken werden zahlreicher und raffinierter, daher bereitet sich das ESH entsprechend vor und versucht neu aufkommende Cybercrime-Trends frühzeitig aufzuspüren. Dies ist wichtig für unsere Kundinnen und Kunden, aber auch für das Unternehmen selbst.

Der Ende September 2023 erfolgte **Cyberangriff auf die IT-Infrastruktur des ESH** hat gezeigt, dass die bisherigen Maßnahmen zur präventiven Angriffserkennung und der Notfallplanung gegriffen haben. Der Angriff konnte durch den Einsatz von Endpoint Detection und Response Software schnell erkannt und so umgehend Maßnahmen zur Abwehr der Gefahren im Netz ergriffen werden.

Das **zertifizierte Informationssicherheits-Management-System (ISMS)** des ESH ist 2023 weiterbetrieben und -entwickelt worden. Die Aufrechterhaltung des Zertifikats nach der **Norm ISO 27001:2013** wurde dabei durch ein erfolgreiches Überwachungsaudit im April 2023 sichergestellt. Auch das zur regelmäßigen Überprüfung gehörende interne Audit wurde im November absolviert.

Für dieses Jahr steht die Erweiterung des Scopes mit **Umstellung auf ISO 27001:2022** und ein daraus resultierendes umfangreiches internes Audit an.

Darüber hinaus hat das ESH die vom „Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e. V.“ herausgegebene „**Prüfung des internen Kontrollsystems beim Dienstleistungsunternehmen für auf das Dienstleistungsunternehmen ausgelagerte Funktionen**“ (kurz „IDW PS 951 Typ 2“) für das zurückliegende Wirtschaftsjahr 2023 erneut prüfen lassen und die angestrebte Prüfungsbescheinigung am 28. März 2024 erhalten.



Essener Systemhaus – für eine zukunftssichere IT!

3.2. Dokumentenmanagementsystem (DMS)

Ein gut funktionierendes Dokumentenmanagement schafft Ordnung und Effizienz im Arbeitsalltag. Wir haben die Bereitstellungsplanung von Sachakten im **Webclient „d.3one“** begonnen. Dieser hilft, Dokumente zentral in einem System zu verwalten, auch orts- und geräteunabhängig.



Der webbasierte Ansatz von d.3one unterstützt uns dabei, alle Informationen dort zu bearbeiten, wo sie gerade anfallen – egal ob E-Mail-Client, ERP-System, CRM-System oder Kollaborations-Tool, – ohne dabei aus führenden Systemen abspringen zu müssen.

Die Pilotbereiche bei den Fachbereichen Organisation und Personalwirtschaft und Digitale Verwaltung arbeiten seit dem 1. Juli 2023 produktiv mit d.3one, um für die Sachakteneinführung in der Gesamtverwaltung Erfahrungen zu sammeln und Empfehlungen zu entwickeln.

Weitere Maßnahmen sind 2024 geplant, wie zum Beispiel das optimierte

Dokumentenmanagement von Fallakten für das Ordnungsamt und das Bauamt.

3.3. IT-Arbeitsplätze

Der Trend der mobilen Arbeitsplatzausstattung setzt sich 2023 weiter fort. Die Nachfrage nach Notebooks und Convertibles steigt weiter an. Dabei wurden die Möglichkeit des externen Arbeitens von 43 % der Mitarbeitenden mit eigenem Benutzerkonto genutzt und konnte um rund 10 % im Vergleich zum Vorjahr (6.000 zu 6.700) gesteigert werden.

Nach der Stadtverwaltung wurden auch deren Beteiligungsunternehmen vollständig von den jeweils verwendeten Vorversionen auf



Microsoft Office 2019 migriert.

Im Mai 2023 wurde das Videokonferenzsystem WebEx durch Zoom abgelöst. Durch die Nutzung des durch die Gemeindeprüfungsanstalt Nordrhein-Westfalen geprüften „**Meeting Connectors**“ des IT-Dienstleisters „regio IT“ wurde eine

Möglichkeit gefunden, Webkonferenzen und Meetings modern und datenschutzgerecht zu gestalten.

Im Laufe dieses Jahres sollen IT-Arbeitsplätze sukzessive von Windows 10 auf **Windows 11** umgestellt werden.

Nach zahlreichen Workshops und der Erstellung und Prüfung von Konzepten für eine Zielarchitektur werden im Jahr 2024 erste Pilotprojekte zum Thema „**Microsoft 365**“ begonnen.



3.4. Rechenzentrum/Server

Das Migrationsprojekt für die rund **180 Windows-2012-(R2-)Server** wurde bis auf sehr wenige Ausnahmen abgeschlossen. 2023 wurden sämtliche **Exchange-Server** für die Bürokommunikation, sowohl für die Stadtverwaltung als auch die Beteiligungsunternehmen von der Version 2013 auf die Version 2019 migriert, um auch hier dem neuesten Standard zu entsprechen.

Insgesamt wurden bei Wartungswochenenden mehrere Anpassungen zur Sicherung der Qualität und Steigerung der Performance durchgeführt. Unser Ziel ist es hier, die Auswirkungen auf die betroffenen Unternehmen und Fachbereiche so gering wie möglich zu halten und trotzdem den optimalen Nutzen im Bereich Performance und Sicherheit erzielen zu können.

3.5. E-Government-Verfahren

Das Projekt zur Einführung eines neuen **Terminmanagement-Systems** bei der Stadt Essen wurde mit dem Amt für Soziales und Wohnen als Pilotanwender gestartet. Die technische Infrastruktur wurde vom ESH fertiggestellt, die Selbstbuchungsterminals und ein Aufrufbildschirm werden 2024 ausgeliefert und die Software nach Vorgabe des Fachbereichs konfiguriert.

Das Basissystem „**Zentrales Output-Management**“ (ZOM) konnten wir gemäß Projektplan installieren und bereitstellen. Pilotanwender sind die Fachbereiche „Amt für Internen Service und Personalverwaltung“, „Finanzbuchhaltung und Stadtsteueramt“ sowie das „Gesundheitsamt“.

3.6. Telefonie

Innerhalb des Software-Upgrades der Telekommunikations-Anlagen-Infrastruktur für den Gesamtkonzern Stadt Essen modernisieren wir die **Unified-Communication-(UC-)Umgebung**.



Die Telekommunikations- und die UC-Umgebungen der Stadtverwaltung und der Beteiligungsunternehmen wurden aktualisiert. Die neue Software **UC-Desktop-App** steht sowohl unter Citrix, als auch im Portal-Manager zur Installation bereit. Die Software entkoppelt die Webanwendung vom Browser in ein eigenständiges Tool.

4. Zusammenarbeit im Konzern

Mit dem Ziel „**Steigerung und Optimierung des konzerninternen Leistungsaustausches**“ haben wir viele Maßnahmen im Konzern Stadt Essen erfolgreich umgesetzt.

Der Trend zur **mobilen Arbeit** setzt sich weiter fort. Das merken wir als Unternehmen selbst, das spiegeln uns aber auch unsere Kundinnen und Kunden. Moderne Workplaces werden immer wichtiger. Uns ist wichtig, auch für im Home-Office arbeitende Kundinnen und Kunden Services und Support schnell sowie zielgerichtet anbieten zu können.

Auch 2023 gab es neben der Ukrainekrise weitere geopolitische Vorfälle, die weltweit ökonomische Folgen nach sich zogen, zum Beispiel eine steigende Inflation. Trotz aller wirtschaftlichen und technischen Hürden wurden alle relevanten Prozesse und Neuprojekte aufrechterhalten.

Vorbereitende Projekte zur Migration erforderlicher Systemstände im **SAP-Umfeld**

3.7. Vernetzung

Seit November 2023 steht die neue Infrastruktur im Projekt „**Erweiterung des ESH-Backbones**“ funktional zur Verfügung. Nach ausführlichen Tests haben wir die Infrastruktur im 1. Quartal 2024 umgestellt. Der sogenannte **Tech Refresh** hat das ESH-Netzwerk verbessert, die Bandbreite auf 100 Gigabit (Gbit) erhöht und die



Standortintegration vereinfacht. In den Rechenzentren können mehr Server mit höheren Bandbreiten angeschlossen werden, was für einen zukunftsicheren Nutzen sorgt.

wurden für mehrere Kundinnen und Kunden erfolgreich umgesetzt.

Microsoft-Server-Systemlandschaften wurden auf aktuellste Betriebssystem-Versionen angehoben, weiterhin untersuchen wir passende Lösungen zur Integration und Abbildung von **Microsoft 365-Anwendungen**.

Wie auch in den Vorjahren setzt sich der Trend fort, Verwaltungsgebäude und Standorte der Kundinnen und Kunden sowie Schulformen Zug um Zug flächendeckend mit neuester **WLAN-Infrastruktur** auszustatten, zum Beispiel im **Stadion Essen**.

Außerdem hat sich unser Kundenkreis erweitert. Die **Junior Uni** hat das ESH mit der Erbringung eines Full-Service im IT- und TK-Umfeld beauftragt.

5. Zufriedenheit der Kundschaft

Um die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden bzw. Bürgerinnen und Bürger zu verbessern, orientieren wir uns im Wesentlichen an diesen Faktoren:

- » Aufbau eines ITK-Leistungskataloges
- » Aufbau eines Kundenmanagements
- » Entwicklung eines Dienstleistungsvertrags mit der Stadt Essen auf der Basis von Leistungsscheinen
- » Durchführung von regelmäßigen Kundenforen

In einem einheitlichen **ITK-Leistungskatalog** beschreiben wir Dienstleistungen und Services des ESH transparent und umfassend. Der Leistungskatalog ist weitgehend aufgebaut und bildet die Basis für die vertragliche Gestaltung und die Abrechnung der Leistungen mit Kundinnen und Kunden.

Das **Kundenmanagement** dient als Kommunikationsschnittstelle zu den Ansprechpartnern für Informations- und Kommunikationstechnologien (ITK) unserer Kundinnen und Kunden.

Zu den Aufgaben zählen unter anderem:

- » zentrale Koordination von Beschaffungsmaßnahmen (TUIV) für alle Kundinnen und Kunden (Stadt Essen, Beteiligungsunternehmen, Dritte)

- » Vertragsmanagement,
- » Beratung in ITK-Fragen,
- » Organisation und Durchführung von Jour-Fixe-Terminserien sowie
- » Vertrieb und Kundenakquise.

Im Bereich der Standard-Prozesse (Bestellung Hardware, Beantragung von Usern/ Berechtigungen) werden zunehmend **digitale Workflows** etabliert.

Diverse aktualisierte **Service-Level-Agreements (SLA)** wurden auf Basis eines neuen Vertragsmodells erstellt. In Bearbeitung sind neue SLA mit Stadtverwaltung und Stadtwerken Essen, die besondere Anforderungen einbringen.

Darüber hinaus organisieren wir regelmäßige **Kundenforen**, um unseren Kundinnen und Kunden einen Überblick über wichtige strategische und aktuelle ITK-Themenfelder zu geben. Dabei steht im Vordergrund, eine hohe Transparenz bei strategischen, kaufmännischen und auch kritischen Themen zu schaffen. Idealerweise gelingt es in diesem Rahmen, Projekte mit Potenzial zum **konzerninternen Leistungsaustausch (KILA)** aufzuzeigen. Die Entwicklung im Bereich der Perspektive Kunde/ Bürger wird über Kennzahlen überwacht.

6. Personalbereich



Um den wachsenden Bedarf an qualifizierten ITK-Fachkräften zu decken, wurden 2023 bewährte Mittel der Personalentwicklung genutzt und verschiedene Wege der Personalrekrutierung besprochen.

Das ESH bietet seit Jahren Ausbildungsplätze zur **Fachinformatikerin/zum Fachinformatiker** an und hat sein Angebot 2022 um den Studiengang „Informatik Dual“ erweitert.

Ende 2023 waren sechs Auszubildende zum **Fachinformatiker** der Fachrichtung Systemintegration und drei Studierende im Dualen Studium beim Essener Systemhaus beschäftigt. Sechs Auszubildende wurden nach Abschluss ihrer Ausbildung übernommen. Das



Personalentwicklungskonzept des ESH sieht für Nachwuchskräfte eine kontinuierliche Weiterqualifizierung vor.

Das ESH unterstützte den Studiengang „**Verwaltungsfachwirt*in IT**“ der Stadt Essen und übernahm 2023 vier qualifizierte Absolventinnen und Absolventen. Zusätzlich wurden zwei Studierende zum „**Bachelor of Laws**“ eingesetzt, um ihr Interesse an einer Tätigkeit beim ESH zu wecken.

Im Rahmen der Förderung von Teilhabe am Arbeitsmarkt wurden 2023 zwei Praxiseinsätze für Mitarbeitende der Bfz GmbH angeboten, von denen einer im Anschluss übernommen wurde. ESH-Mitarbeitende organisierten neun Praktika für Schülerinnen und Schüler, um Einblicke in die



interne IT und Aufgabenbereiche zu vermitteln.

Besonders die Plattform LinkedIn als Business-Netzwerk soll genutzt werden, um die Vorzüge des ESH zu präsentieren und neue Bewerberinnen und Bewerber anzusprechen. Dort können Stellenangebote kostenfrei geteilt und das ESH als attraktiver Arbeitgeber vermarktet werden. Zusätzlich sind weitere Aktivitäten auch außerhalb der Online-Welt angedacht, zum Beispiel die Teilnahme an Events.

In den kommenden Jahren wird das ESH verstärkt daran arbeiten, neues Personal zu rekrutieren, da aufgrund des demografischen Wandels viele aktuelle Mitarbeitende in den Ruhestand treten werden.



7. Gleichstellung und Geschlechtergerechtigkeit

Vielfalt ist eine unserer Stärken, und das ESH setzt sich jetzt und in Zukunft dafür ein. Dazu zählt die Gleichstellung von Menschen unterschiedlichen Geschlechts, sexueller Orientierung und Religion. Bereits seit Jahren können Mitarbeitende des ESH die **Gleichstellungsstelle der Stadt Essen** als Anlaufpunkt nutzen.

Als zusätzliche Anlaufstelle hat das ESH eine **Frauenbeauftragte**, die nicht nur bei Problemen hilft, sondern auch Fortbildungen und Networking-Veranstaltungen für die Frauen im Systemhaus anbietet.

Derzeit arbeiten von 260 Mitarbeitenden beim ESH knapp 60 Frauen. Angesichts des demografischen Wandels und des Fachkräftemangels verstärken wir 2024 die Bemühungen, mehr weibliche Mitarbeiterinnen zu gewinnen. Das ESH ist bestrebt, ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis zu erreichen und betrachtet sich als werteorientiertes Unternehmen mit einer familienfreundlichen Arbeitskultur, das bereits Vielfalt praktiziert. Es sieht dieser Aufgabe optimistisch entgegen.



8. Klimaschutz und Nachhaltigkeit

Das ESH hat durch den gezielten Einsatz umweltschonender Produkte unter Berücksichtigung ökologischer Kriterien die Maßnahmen zur Erreichung der gesteckten Ziele **Energieeffizienz und Umweltverträglichkeit** sicherstellen können.

Bei der Beschaffung am Markt vorhandener Güter wurde die Berücksichtigung der Lieferketten und Beachtung aller Lebenszyklen eines Produktes berücksichtigt – von der Produktion über die Bereitstellung und Nutzung bis zur Entsorgung.

Auch bei der Beschaffung von Verbrauchsmaterialien wurde auf umweltverträgliche Produkte und wo möglich, auch auf die Beschaffung von Recycling-Produkten geachtet.

Ein wichtiger Beitrag zum Klimaschutz ist zudem die Nutzung erneuerbarer Energien. **92 % des bezogenen Stroms ist grün.** Damit kann sich das ESH als nachhaltiges Unternehmen bezeichnen.

9. Sonstige wichtige Vorgänge im Wirtschaftsjahr

Ende September 2023 wurde ein **Cyberangriff auf die IT-Systeme** des ESH erkannt und erfolgreich abgewehrt. Eine malizöse E-Mail führte zunächst zur Infizierung mit einem Schadcode, der es den Angreifern ermöglichte, Anmeldeinformationen auszuspähen. Der Angriff wurde durch einen routinemäßigen Scan frühzeitig erkannt und hatte keine nachhaltigen negativen Folgen für die Infrastruktur des ESH.

Durch eine intensive Zusammenarbeit mit Polizei und beauftragtem Forensiker gelang es, den Angriff erfolgreich abzuwehren. Die Sicherheitsmaßnahmen wurden daraufhin weiter verschärft. Der Notfallzustand dauerte etwa vier Wochen an.

Der Betriebsausschuss wurde umfassend über die ergriffenen Maßnahmen informiert. Die Zusammenarbeit mit unseren Kundinnen und Kunden verlief während dieser Zeit reibungslos und trug zu einem besseren Verständnis für notwendige präventive Sicherheitsmaßnahmen bei.

Ein Maßnahmenkatalog zur weiteren Optimierung der IT-Sicherheit wurde aus der Analyse des Vorfalls erstellt und wird nun priorisiert umgesetzt.

Ein Ergebnis der Begutachtung der Leistungsbeziehungen mit den Beteiligungsunternehmen der Stadt wird die **Institutionalisierung eines IT-Boards und eines IT-Security-Boards** sein. Diese beiden Einheiten sollen die Kommunikation und die Abstimmung gemeinsamer Maßnahmen im Sinne des Shared-Service-Gedankens verbessern.

Wir haben vom 9. Januar bis zum 24. Februar 2023 eine **Online-Kundenbefragung** durchgeführt, um die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden mit unseren Services zu messen. Mehr als 3.900 Personen aus Verwaltung und Beteiligungsunternehmen haben teilgenommen, was eine repräsentative Teilnahmequote ergab.

Die Teilnehmenden gaben an, insgesamt zufrieden mit dem Essener Systemhaus zu sein. Fast drei Viertel würden uns weiterempfehlen oder verbinden uns mit einem positiven Image, insbesondere wegen der Kompetenz, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden.

In weiteren Schritten wurden die Ergebnisse analysiert und mit den Anforderungen aus den gemeinsamen Workshops kombiniert, um die Beziehung zu den Kundinnen und Kunden weiter zu stärken.



10. Ziele und Maßnahmen des ESH für das Geschäftsjahr 2024

Ziele	Maßnahmen
Einhaltung der Finanzvorgaben	Aktualisierung des Finanzierungskonzeptes
Verbesserung der Kundenzufriedenheit	• Aufbau eines ITK-Leistungskataloges • Kundenforum • Optimierung des Kundenmanagements • Kundenbefragung durchführen und auswerten • Einrichtung IT-Board und IT Security Board
Sicherstellung der ITK-Verfügbarkeit	• Rathausanierung • Mobile Device Management • Migration SAP/HANA • Konsolidierung „Active Directory“ • Konsolidierung „Microsoft Exchange “ • Neukonzeptionierung Backbone • WLAN in der Stadtverwaltung • Windows 11: Einsatz und Migration • Auswahl eines Tools zur Fernwartung der ESH-IT-Infrastruktur • Trennung der Netzwerke/Aufbau eines RZ-Netzes • Virtualisierung Citrix/Grafikanwendungen • Vereinheitlichung der Zuständigkeit für Drucksysteme im ESH • Einsatz UC (Unified Communication) Version 10 • Einführung Microsoft 365 • NAC (Network Access Control) • BCM (Business Continuity Management) • Etablierung eines Security Operations Center (SOC) • Europawahl 2024
Bereitstellung von Systemen und Instrumenten für E-Government-Lösungen	• Datenarchivierung im SAP-Umfeld • Einführung eines Dokumentenmanagementsystems • Ablösung CompASS • Digitalisierung kommunaler Verkehrssysteme
Kundenorientierte Verfahren einführen/ausbauen	• Einführung Zentrales Output Management • Elektronische Akten im SAP-Umfeld • Mitarbeitenden-Portal
Erhöhung des konzerninternen Leistungsaustausches	• Kontinuierlicher Leistungsaustausch im Konzern • Kundenbindungsstrategie • Organisatorische und technische Umsetzung des SSC IT • Projekt Jugendhilfe
Strategische Positionierung und Stärkung des ESH als ITK-Dienstleister	• Aktivierung Leistungsaustausch KDN • Zertifizierung nach IDW 951 (Typ 2) • Zertifizierung nach ISO 27001 • Einführung Project Management Office

Herausgeber

Essener Systemhaus – Betrieb der Stadt Essen
Kruppstraße 82-100
45145 Essen

Redaktion, Gestaltung

Öffentlichkeitsarbeit des ESH: Saskia Bommert, Sandra Anni Lang, Jannik Linneweber

Veröffentlichung

Mai 2024