

Wir nutzen die Chancen für unsere Kundinnen und Kunden  
und gestalten aktiv mit

The logo for ÖZG@NBG. It features a stylized 'Ö' with a red and yellow arc above it, followed by 'ZG' in black, '@NBG' in red, and 'Onlinezugangsgesetz' in black below.

ÖZG@NBG  
Onlinezugangsgesetz







„Ich habe Digitalisierung und Bürgerservice zur Chefsache gemacht und in meinem Geschäftsbereich verankert. Bei der aktuellen Entwicklung der Digitalisierung, [...] möchte ich, dass wir Antreiber sind und nicht Getriebene.“

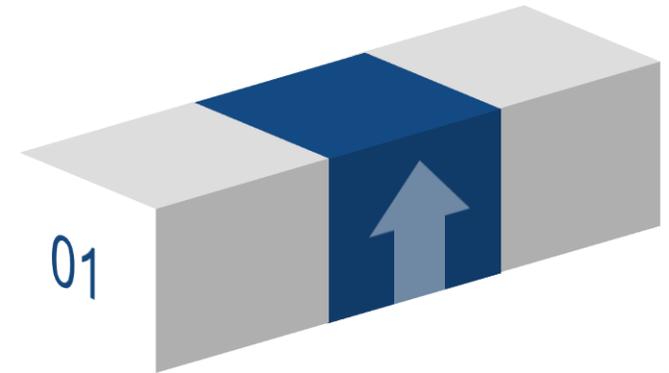
*Oberbürgermeister Marcus König*

# Vom ‚Leika-Liste abhaken‘ zum Mehrwert für Alle



## Optimierte Prozesse

*Nicht der Onlinedienst steht im Mittelpunkt, sondern den Kundinnen und Kunden rasch zu helfen. Dazu hinterfragen wir den Bearbeitungsablauf, nutzen alle Chancen der Digitalisierung und priorisieren Prozesse mit hohen Fallzahlen und hohem Kundenmehrwert*





„Kundenbrille“  
aufsetzen

*bspw. durch Personas  
und Standardleitfragen*



Customer Journey  
integrieren

*bspw. durch  
Service Design-Ansätze*

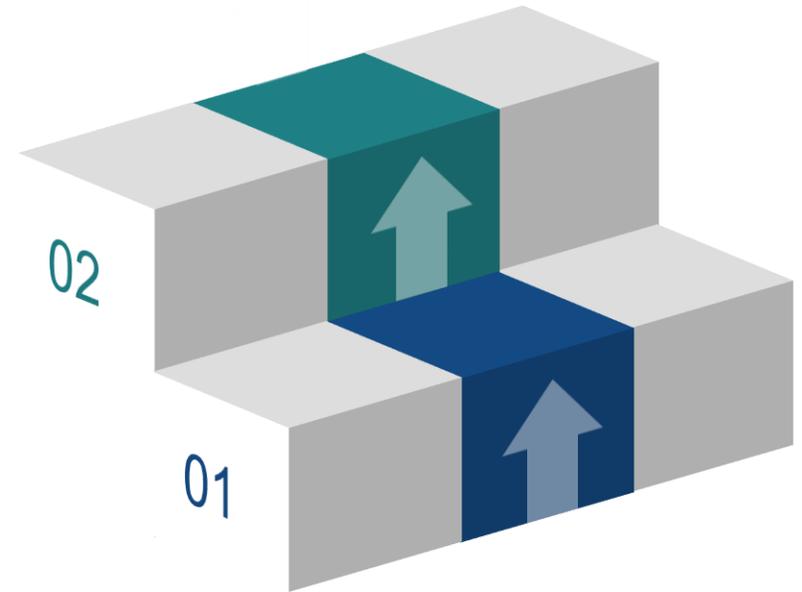
# Vom ‚Leika-Liste abhaken‘ zum Mehrwert für Alle



## Verständliche Online-Dienste

*Wir elektrifizieren nicht den Papierantrag, sondern nutzen digitale Möglichkeiten, um verständlich durch den Antrag zu führen und nur das Notwendige abzufragen. Durch die Integration von Kundenfeedback entwickeln wir diese Ansätze stetig weiter*

## Optimierte Prozesse





### Feedbacks nutzen

*standardmäßig nach  
jedem Onlinedienst*



### Tests & Befragungen durchführen

*bspw. in Interviews  
und Bewohnerumfragen*

# Vom ‚Leika-Liste abhaken‘ zum Mehrwert für Alle

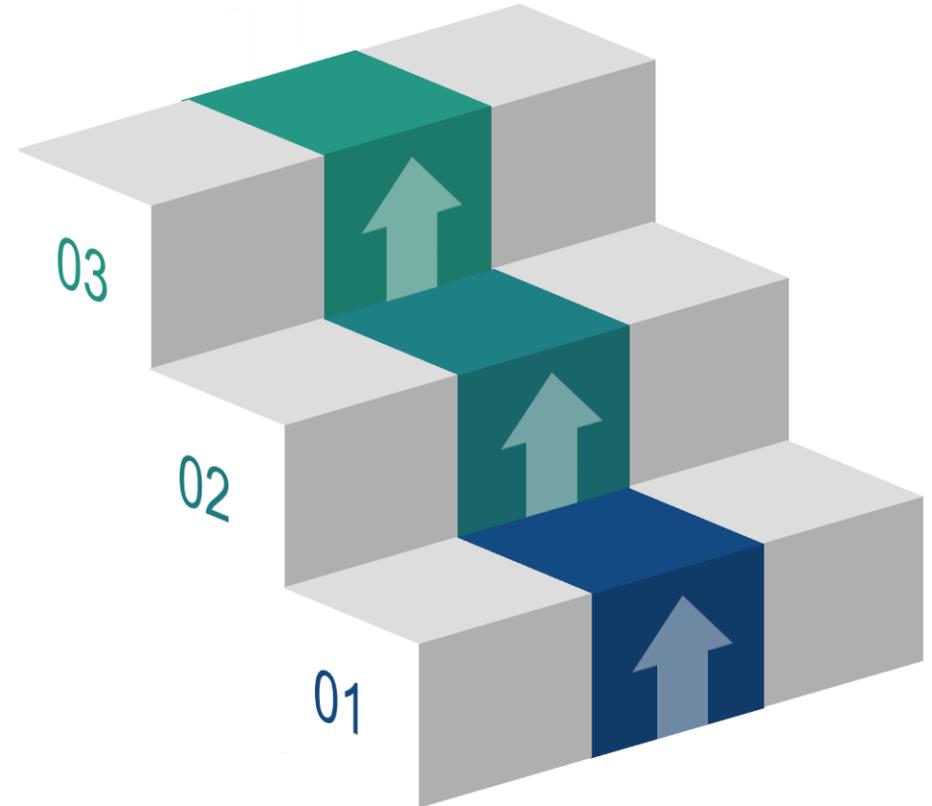


## Klare Kundenkommunikation

*Nur wenn Kundinnen und Kunden den Onlineantrag rasch finden und direkt verstehen entsteht Mehrwert. Denn Unverständlichkeit erzeugt Rückfragen die sowohl Kundinnen und Kunden als auch die Sachbearbeitung belasten*

## Verständliche Online-Dienste

## Optimierte Prozesse





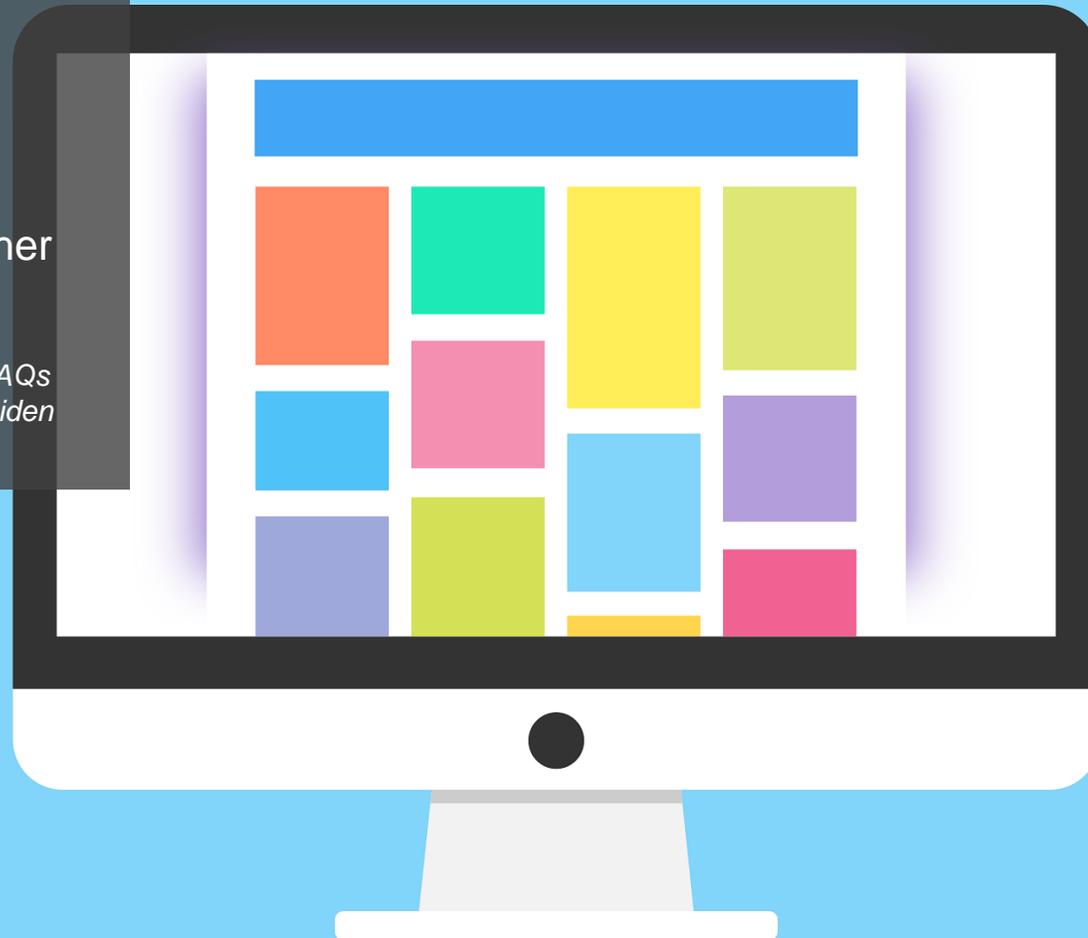
leicht  
zu finden

*durch klare SEO-Ansätze  
und übersichtliche  
Standard-Landingpages*



kundenfreundlicher  
Auftritt

*durch standardisierte FAQs  
und das gezielte Vermeiden  
von Fachsprache*



# Vom ‚Leika-Liste abhaken‘ zum Mehrwert für Alle

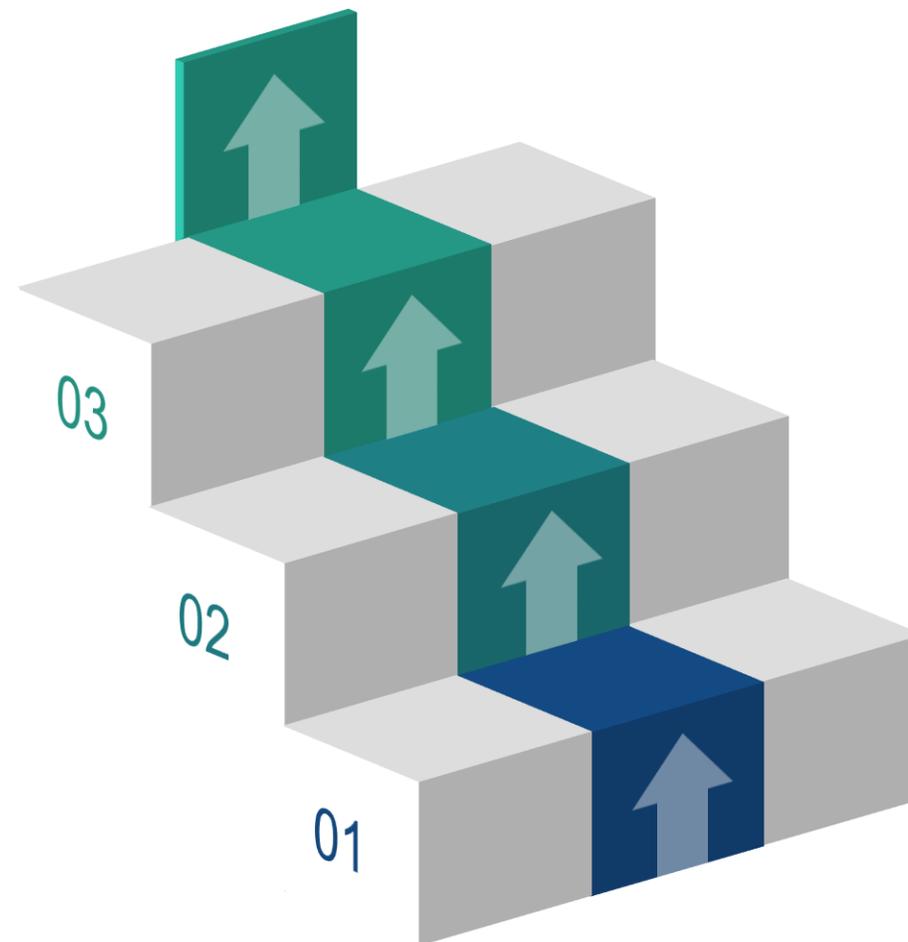
## Schnittstellen, Automatisierung, ...

*Wir stoppen nicht beim digitalen Eingang: Durch die Nutzung von Standardschnittstellen, einem Mittelschichtserver als Datendrehscheibe und Robotic Process Automation-Ansätze setzt Nürnberg auf dem OZG auf, beschleunigt mehr und mehr die Sachbearbeitung und erlaubt mehr Freiraum für den Kundenkontakt*

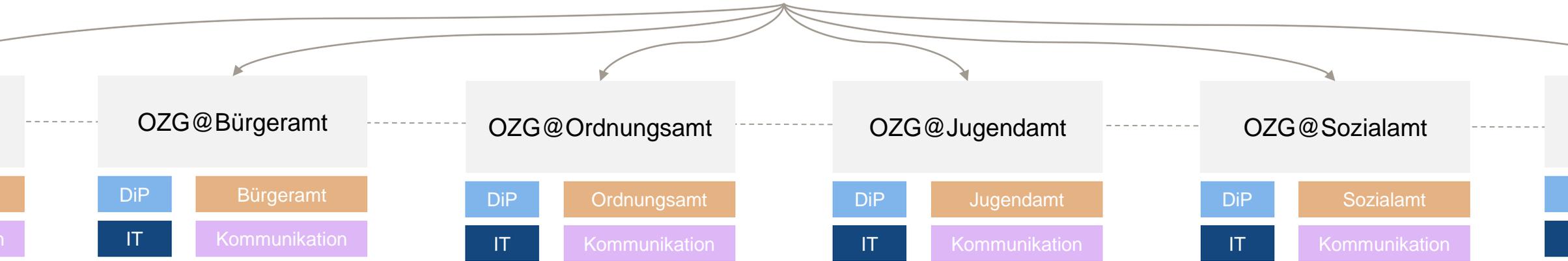
**Klare Kundenkommunikation**

**Verständliche Online-Dienste**

**Optimierte Prozesse**



# Über 36 Dienststellen und Eigenbetriebe gestalten aktiv ihre OZG-Umsetzung in Teilprogrammen



Fachamt / Eigenbetrieb

Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation

Amt für Informationstechnologie

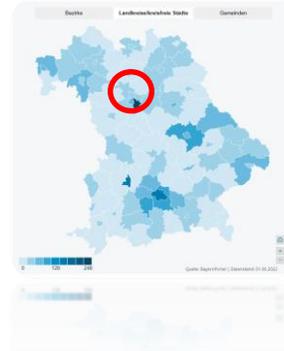
Amt für Kommunikation und Stadtmarketing



# Der Weg ist aufwendiger – er lohnt sich aber



2022/09:  
« **TOP 6 Smart City** »  
und « **TOP 1  
Digitale Verwaltung** » im  
Bitkom Smart City Ranking  
2022



2023/01: (Erneut)  
« **Ranking-Sieger** »  
des Fachmagazins c't  
bei alltagsrelevanten  
Onlinediensten



2021/08:  
**Prädikat « Digitales Amt »**  
als eine der ersten sieben  
bayerischen Kommunen



2022/12: « **Vorreiter** » im  
Dashboard Digitale  
Verwaltung des Freistaat  
Bayern mit den meisten  
Online-Diensten



2023/05: Mit dem 3. Rang beim  
**Bayerischen Digitalpreis  
B.Digital** wird das Nürnberger  
Team Onlineservices als erstes  
Team aus der Verwaltung  
ausgezeichnet

# Wir bringen uns aktiv ein



## INTER-KOMMUNALE KOOPERATION



*Wir bringen unsere lessons learned aktiv in den kommunalen Austausch ein – in Veranstaltungen wie dem Forum Digitaler Aufbruch, dem Bay. Städtetag und insbesondere der „MAN-Kooperation“ zwischen München, Augsburg und Nürnberg. Dort tauschen wir bspw. selbstprogrammierte Onlinedienste aus, um gemeinsam Ressourcen zu schonen und Leistungen rasch zur Verfügung zu stellen*

## FÖDERALE ZUSAMMENARBEIT



**BayKommun AÖR und Nürnberg**  
für Digitalisierung und Prozessorganisation

*Wir bringen uns trotz limitierter Ressourcen aktiv mit fachlichem und technischem Sachverstand in Digitalisierungsstraßen ein, die Einer-für-Alle'-Onlinedienste (EfA) miterarbeiten und ausrollen. Mit der neugegründeten BayKommund AÖR, die in Bayern den EfA-Rollout gestalten soll, suchten wir früh und aktiv den Dialog, um unsere Erfahrungen zur EfA-Nutzung einzubringen und den Rollout für alle effizient und effektiv zu gestalten*

# Wir bringen uns aktiv ein

## PROZESSMANAGEMENT



*Durch OZG@NBG haben wir für nahezu alle Online-Antragsleistungen Analysen und Optimierungen der Arbeitsprozesse angestoßen. Um hier auch künftig kontinuierliche Verbesserungen sicherzustellen, führt die Stadt Nürnberg nun ein Geschäftsprozessmanagement ein. Durch dieses Vorgehen können wir künftig auch transparenter Prozessbeschreibungen mit anderen Kommunen tauschen*

## REGISTERBEIRAT



*Als unabhängiges Gremium von Erfahrungsträgern berät der Beirat Bund und Länder dabei, once-only für Kundinnen und Kunden sowie die Sachbearbeitung möglich zu machen. Nürnberg brachte sich von Anfang an aktiv mit seinen OZG-lessons ein; insb. auch jenen zur Optimierung von Hintergrundprozessen und zur verständlichen digitalen Kundenkommunikation. Von Mai 2022 bis Mai 2023 wurde Nürnberg sogar zum Vorsitz des Beirates gewählt.*

*to be continued...*

**Michael Summerer für das ganze OZG@NBG-Team**

E-Government-Beauftragter  
und Programmmanager OZG@NBG

Stadt Nürnberg  
Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation  
Obstmarkt 3, 90403 Nürnberg

+49 (0)9 11 / 2 31-52 07  
michael.summerer@stadt.nuernberg.de  
<http://www.nuernberg.de>