Interview mit Dr. Johann Bizer, Vorstandsvorsitzender von Dataport

„WIR MÜSSEN IT, ORGANISATION UND PROZESSE ZUSAMMENDENKEN."

msg: Herr Dr. Bizer, Dataport wurde 2004 als IT-Dienstleister für die öffentliche Verwaltung gegründet. Können Sie uns bitte kurz erläutern, was der Auslöser dafür war.

Dr. Bizer: Ja, gerne. Es war Anfang der 2000er, als der Stadtstaat Hamburg und das Flächenland Schleswig-Holstein – die in ihrer Struktur nicht unterschiedlicher sein könnten – gemeinsam (aber auch jeder für sich) zu der Erkenntnis gekommen sind, dass es in der IT auf Dauer keiner alleine schaffen kann. Oder positiv ausgedrückt: „Gemeinsam schaffen wir es besser."

Dazu kam, dass das Thema Sicherheit immer mehr an Bedeutung gewonnen hatte. Es ist ja ein Asset der öffentlichen Verwaltung, dass die Bürgerinnen und Bürger in die sichere Verarbeitung ihrer Daten vertrauen können. Und wie wichtig Vertrauen in die öffentliche Hand ist, haben wir ja gerade im Zusammenhang mit den Vorfällen an Silvester in Köln erlebt. Wenn das Vertrauen der Bürger in die Funktionsfähigkeit der Polizei ins Wanken gerät, dann trifft das eine Grundfeste unseres Staatsverständnisses. Genauso wäre es, wenn die Bürger das Vertrauen in die sichere Verarbeitung ihrer Steuer-, Justiz- oder Polizeidaten verlieren würden. Dann wäre doch die Bereitschaft, Daten zu offenbaren und dabei ehrlich zu sein – eine Voraussetzung für das Funktionieren des Staates –, auf dem Prüfstand. Hier agiert Dataport als der sichere Hafen für die Daten der Bürger.

Diese drei Aussagen: „Keiner schafft es auf Dauer allein", „Gemeinsam schaffen wir es besser" und „Dataport ist der sichere Hafen der Daten der Bürger", haben gewirkt. Das, was mit Hamburg und Schleswig-Holstein angefangen hat, hatte von Anfang an so viel Überzeugungskraft, dass weitere Bundesländer dazugekommen sind.

msg: Wie konnten diese weiteren Länder gewonnen werden?

Dr. Bizer: Im öffentlichen Bereich geht man anders vor als in der Privatwirtschaft. Der öffentliche Sektor funktioniert durch Kooperationskompetenz, durch Überzeugungskraft und durch Integrationsfähigkeit. Nicht Dataport hat weitere Länder akquiriert – dass sich im Laufe der Zeit das eine oder andere Land entschieden hat, dazuzukommen, lag an der Kommunikation der Träger untereinander. Mittlerweile gehören die Länder Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt und die Stadtstaaten Hamburg und Bremen zu Dataport.

msg: Wie sieht die Zusammenarbeit genau aus?

Dr. Bizer: Im Regelfall verfolgen wir das Ziel, Modelle der Zusammenarbeit zu finden, die zu einer Kostenteilung führen. Ein gutes Beispiel ist das Data Center Steuern: Sechs Länder rechnen mit demselben Programm, in einem Rechenzentrum, mit einer Betriebsmannschaft. So lassen sich Synergien heben.

Ein anderes Beispiel: Wenn sich in einem Land abzeichnet, dass ein bestimmtes IT-Produkt abgelöst werden muss, entscheiden sich die Länder eher für ein Produkt, das in einem anderen Trägerland bereits im Einsatz ist. Soll ein Verfahren neu beschafft werden, gibt es eine klare Verabredung, die heißt: Wann immer es möglich ist, bringen wir es gemeinsam auf den Weg. Entweder als Eigenentwicklung bei Dataport oder als Ausschreibung am Markt. Benötigt ein Partner vor den anderen eine Lösung, entscheidet er sich für eine Lösung, und die anderen orientieren sich im Bedarfsfall an dem, was dieser „Pilot" schon geschaffen hat. Wichtig dabei ist es, die Entscheidung transparent zu machen.

msg: Auslöser und Grundgedanke für die Gründung von Dataport war und ist also, durch Zusammenarbeit Synergien zu heben und Kosten zu sparen.

Dr. Bizer: Genau. Und die Herausforderungen liegen dabei nicht so sehr auf der technischen, sondern auf der verwaltungsfachlichen Seite. Nehmen wir zum Beispiel die Milchsteuer. Die wird fachlich völlig unterschiedlich erhoben. Obwohl es eigentlich keinen Grund dafür gibt. Also muss definiert werden, wann es wirtschaftlicher ist, die entsprechenden Verfahren zu konsolidieren. Haben wir diesen Punkt definiert, sind wir auf dem richtigen Weg. Aber ich sage immer: Wir dürfen nicht die Ausnahmen beklagen, wir müssen die Regel feiern.

msg: Dataport ist eine Anstalt des öffentlichen Rechts. Welche Möglichkeiten, Rechte und Pflichten ergeben sich daraus?

Dr. Bizer: Die rechtliche Verselbstständigung eines öffentlichen IT-Dienstleisters ist ein ganz zentraler Punkt. Denn das bedeutet, dass der Eigentümer erkannt hat, dass er – um gute IT-Leistungen zu bekommen – auch ein IT-Management zulassen muss.

msg: Können Sie das noch etwas ausführlicher erklären?

Dr. Bizer: Es gibt ja unterschiedliche Grade, in denen sich die Eigentümervertreter für die internen Strukturen interessieren und Einfluss nehmen wollen. Ein gutes Beispiel dafür ist der Stellenplan. Lässt der Eigentümer den IT-Dienstleister selbst entscheiden, wie viel Personal in welcher Qualität er braucht und wie er das realisiert, dann ist das Selbststeuerung, Delegation von Verantwortung. Nur so kann auch eine nach Effizienz ausgerichtete Organisationsform entstehen. Deshalb ist die Verselbstständigung der erste zentrale Faktor für gute IT-Dienstleistungen. Ob dafür nun eine Anstalt des öffentlichen Rechts oder eine GmbH die richtige Organisationsform ist, darüber kann man trefflich diskutieren. Meiner Meinung nach ist eine Anstalt des öffentlichen Rechts besser geeignet. Wir gehören nun mal dem Staat beziehungsweise den Ländern und Kommunen, dann sollten auch wir uns in einer öffentlichen Rechtsform steuern lassen.

msg: Aus der Rechtsform ergeben sich ja auch Vorteile für die Kunden.

Dr. Bizer: Genau. Durch die rechtliche Verselbstständigung haben uns unsere Eigentümer in die Lage versetzt, Kunden aus unterschiedlichen öffentlichen Bereichen immer gleich bedienen zu können, ohne dass ein Interessenskonflikt entsteht. Denn in der Konstruktion von Dataport gibt es keine Fachaufsicht und somit auch keine rechtliche Möglichkeit, Dataport von außen anzuweisen, beispielsweise dem Justizministerium Daten aus einem Vertragsverhältnis A oder B herauszugeben.

msg: Träger von Dataport sind sechs ganz unterschiedliche Bundesländer. Welches Leistungsspektrum bieten Sie diesen Ländern an?

Dr. Bizer: Wir sind als Full-Service-Provider aufgestellt. Wir schreiben Netze aus, wir managen Netze, und wir bauen sie sogar physisch. Wenn Sie hier aus dem Fenster schauen, sehen Sie unser Kabellager. Das ist aber eher eine Hamburger Besonderheit und gehört nicht zu unserem Kerngeschäft.

Dann haben wir den klassischen Rechenzentrumsbetrieb. Wir betreiben ein hochsicheres, BSI-zertifiziertes Rechenzentrum in Hamburg und Norderstedt. Zurzeit migrieren wir alle Verfah-

ren, die wir bislang in verschiedenen Rechenzentren an unseren Standorten betrieben haben, in dieses neue Rechenzentrum. Ein weiteres Geschäftsfeld ist die Software-Entwicklung. Wir haben rund 200 Entwickler an Bord und entwickeln selbst, wenn dies notwendig und sinnvoll ist. Ist es wirtschaftlicher und sinnvoll, Produkte einzukaufen, dann machen wir das auch. Man muss ja das Rad nicht immer wieder neu erfinden.

msg: Viele Kunden in einer großen Fläche bedeutet, Sie müssen mit vielen Stakeholdern sprechen. Wie sieht bei Dataport die Schnittstelle zum Kunden aus?

Dr. Bizer: Wir haben ganz klassisch einen eigenen Vertrieb mit Kundenbetreuern vor Ort. Er ist zum überwiegenden Teil regional organisiert, seit Kurzem aber auch in einigen Segmenten fachlich aufgestellt. Darüber hinaus haben wir eine eigene Organisationseinheit mit Projektleitern, die Projekte, Produkte und Produktthemen managt. Jenseits der Fachberater bauen wir zurzeit ein Team auf, das gezielt produktunabhängige Geschäfts- und Organisationsberatung anbietet. Für mich sind das Anwälte, die für die Lösung der Probleme unserer Kunden verantwortlich sind. Sie würden sagen, die machen IT-Consulting.

msg: Als klassischer Full-Service-Provider brauchen Sie entsprechend Personal. Haben Sie eine spezielle Sourcing-Strategie?

Dr. Bizer: Derzeit haben wir rund 2300 eigene Mitarbeiter. Außerdem haben wir von unseren 430 Millionen Euro Umsatz im letzten Jahr 150 Millionen nach außen gegeben. Allerdings inklusive Softwarelizenzen. Wir gehen da ganz pragmatisch vor und arbeiten, je nach Ausschreibung, mit vielen externen Dienstleistern zusammen. Und natürlich arbeiten wir auch nach dem Prinzip der verlängerten Werkbank – vorausgesetzt, die digitale Souveränität bleibt gewahrt.

msg: Was genau verstehen Sie darunter?

Dr. Bizer: Digitale Souveränität bedeutet für uns, dass wir die Sicherheit der Daten der Bürger gewährleisten. Das können wir nur, wenn wir die Herrschaft über das behalten, was in unserem Rechenzentrum passiert. Arbeiten wir mit Partnern zusammen, stellen wir das sicher und schließen aus, dass Dritte – zum Beispiel fremde Nachrichtendienste – in irgendeiner Form Zugriff erhalten können. Es muss vor allen Dingen auch die Reversibilität gewährleistet sein.

msg: Eines der Themen, mit denen sich Dataport beschäftigt, ist Smart Country, ein Zukunftsthema. Was können wir uns darunter vorstellen?

Dr. Bizer: Smart Country oder auch Smart City oder digitale Stadt bedeutet die Digitalisierung – früher hätte man gesagt die Vernetzung – ganz unterschiedlicher Lebensbereiche in einem Land, einer Stadt oder einem Dorf. Es gibt ja Gegenden mit einem demografisch bedingten Entvölkerungsphänomen – wie die Eifel oder den Harz. Aber gleichwohl leben dort Menschen, die Leistungen der öffentlichen Verwaltung brauchen. Wir müssen also Wege finden, Bürger auch dort, wo es kein Rathaus mehr gibt, mit E-Goverment-Services zu erreichen. Oder, im städtischen Bereich, bereits vorhandenes Potenzial auszunutzen. Zum Beispiel mit einer bedarfsgerechten Schaltung von Ampeln, Lichtmasten und Ähnlichem mehr. Wir befinden uns derzeit noch in der Konzeptphase. Wir sehen, dass es Chancen gibt, dass viele Möglichkeiten vorhanden sind. Jetzt geht es darum, das vorhandene Potenzial intelligent zusammenzudenken.

msg: Welchen Herausforderungen muss sich Dataport zukünftig noch stellen?

Dr. Bizer: Eine große, konkrete Herausforderung ist die Migration in unser neues Rechenzentrum, ein Projekt, das ich vorhin schon erwähnt habe. Der Umzug eines Rechenzentrums bedeutet ja nicht nur, den Server auf eine Sackkarre zu laden, rüberzufahren, abzuladen und wieder in Betrieb zu nehmen. Dahinter steht immer die Konsolidierung von Verfahren. So ein Projekt bedeutet auch, dass sich Betrieb und Betriebsmodell verändern. Deswegen ist das auch so anstrengend – und so aufregend.

Die zweite große Herausforderung ist es, bei unseren Kunden immer wieder den Blick dafür zu schärfen, dass die gleichen Aufgaben gemeinsam, mit demselben Verfahren abgebildet und umgesetzt werden können. Also Voraussetzungen für Synergien schaffen.

Über die dritte Herausforderung haben wir auch schon gesprochen, nämlich das Zusammendenken von IT, Organisation und Prozessen. Natürlich sind wir nicht für die Organisation und die Prozesse bei unseren Kunden zuständig, nur für unsere eigenen. Aber wir müssen dafür werben, dass Organisation, Prozesse und IT gemeinsam gesehen werden. Und wir müssen dafür werben, sie auch gemeinsam zu entwickeln.

msg: Können Sie diesen Punkt noch etwas ausführen?

Dr. Bizer: Nehmen wir zum Beispiel die Beamtenbesoldung nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L). TV-L ist in allen Ländern gleich. Daher dürfte es überhaupt kein Problem sein, ihn auch in allen Ländern mit ein und demselben Verfahren auszuzahlen. Dem ist aber nicht so. Das wird in den einzelnen Ländern ganz unterschiedlich gehandhabt. Und es ist hochspannend, zu erleben, mit welchem Selbstbewusstsein dieselben Prozesse unterschiedlich organisiert werden. Unser Auftrag ist es, Synergien zu schaffen. Wenn ich gefragt werde, ob ein Verfahren nicht auch billiger bereitgestellt werden kann, dann muss ich sagen können: Natürlich geht es billiger, und mit weniger Aufwand. Aber nur, wenn die Organisation und die Prozessen angeglichen werden. Wir brauchen keine hundertprozentige Übereinstimmung, aber der Sockel an Gemeinsamkeiten muss größer sein als hundert Prozent Unterschiedlichkeit.

msg: Welche anderen Themen werden Dataport in Zukunft beschäftigen?

Dr. Bizer: Ein großes Zukunftsthema ist die Entwicklung einer Cloud für die öffentliche Verwaltung. Hier sehen wir uns schon gut aufgestellt, weil wir uns immer mit dem Thema Cloud auseinandergesetzt haben. Wir haben, um ein Beispiel zu nennen, für die öffentliche Verwaltung ein Cloud-Mail-System entwickelt.

msg: Das schon im Einsatz ist?

Dr. Bizer: Ja, zuerst haben wir es in Hamburg, dann in Bremen ausgerollt, als Nächstes folgt Schleswig-Holstein. Für unsere Kunden hat es den Vorteil, dass wir die digitale Souveränität gewährleisten können. Und es zeigt, dass „Cloud" kein abstraktes Thema mehr ist. Wir sind bereits drin. Die Herausforderung wird nun sein, weitere Bereiche zu identifizieren, in denen eine Cloud vorteilhaft und vor allem sicher eingesetzt werden kann.

„Sicherheit" ist für uns ein zentrales Thema. Unser Rechenzentrum ist BSI-zertifiziert – wenn Sie sich die Liste der BSI-zertifizierten Rechenzentren anschauen, sehen Sie, dass das nicht die Regel ist. Gemessen am Anstieg dessen, was wir als Cyber-Kriminalität erleben, ein Missverhältnis. Ebenso wie ich ein Missverhältnis in der Erwartungshaltung unserer Kunden feststellen kann: Es soll alles gut funktionieren und hochsicher sein, darf aber nicht viel kosten. Aber Sicherheit kostet Geld. Da steckt viel Aufwand dahinter – technischer und auch personeller. Das geht bis hin zum Wachpersonal in den Rechenzentren. Aber hier sind wir sehr gut aufgestellt.

Das dritte große Thema ist das, was die Arbeitsgruppe „Digitale Verwaltung", der ich auch angehöre, beim nationalen IT-Gipfel „Goverment as a service" genannt hat. Es fing mal damit an, die Server, die lange Zeit unter den Schreibtischen der Sachbearbeiter standen, in zentrale Serverräume zu stellen und reicht bis zu den untereinander vernetzten Rechenzentren, die wir heute haben. Der nächste Schritt wird sein, von den amts- und aufgabenbezogen Einzelverfahren zu vernetzten Serviceangeboten für die Verwaltung zu kommen. Zu Serviceangeboten, die einen definierten Workflow unterstützen, wie zum Beispiel E-Rechnungen. Dieser Entwicklungsschritt wird uns noch richtig viel Gehirnschmalz kosten.

msg: Synergien aufzeigen und Prozesse anpassen, verlangen den Kunden einiges ab. Wie ermitteln Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden?

Dr. Bizer: Die besten Erfahrungen machen wir mit Online-Maßnahmen. Das heißt, wir fragen nach dem Erbringen der Dienstleistungen die Zufriedenheit des Kunden ab. Oder wir befragen periodisch per Zufallsgenerator bestimmte Zielgruppen. Manchmal führen wir auch gezielte Online-Kundenumfragen durch. Vor ein paar Jahren haben wir auch mal flächendeckende Umfragen durchgeführt, ausgewertet und kommuniziert und daraus Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet.

Über Dataport

Dataport ist ein Full-Service-Provider für Informationstechnik der Verwaltung. Träger sind die Länder Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein sowie der kommunale „IT-Verbund Schleswig-Holstein". Dataport ist der einzige IT-Dienstleister der deutschen Verwaltung, der gemeinsam von Bundesländern und Kommunen getragen wird. Dataport ist eine Anstalt des öffentlichen Rechts, hat 2300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erzielte 2015 einen Umsatz von 430 Millionen Euro.

msg: Auch Ihr Kundenmagazin Datareport ist ja eine Maßnahme zur Kundenbindung. Wenn ich mir die beiden Namen anschaue – Dataport und Datareport –, dann finde ich das eigentlich ziemlich pfiffig ...

Dr. Bizer: (lacht) Nicht eigentlich, das ist pfiffig! Dataport, der sichere Hafen, das passt natürlich gut zu unserer norddeutschen Identität. Und Dataport und Datareport, das funktioniert einfach.

msg: Was war der Grund, eine solche Publikation einzuführen?

Dr. Bizer: Ein wichtiger Grund war und ist die Kundenbindung. Aber wir benutzen unser Kundenmagazin auch dazu, gemeinsame Erfahrungen zu kommunizieren. Nicht nur, indem wir selbst publizieren, sondern indem wir auch unsere Kunden zu Wort kommen lassen. Wir wollen zeigen, was im Umfeld IT in der öffentlichen Verwaltung alles machbar ist, wir möchten Erfolge kommunizieren, aus solchen Erfahrungen lernt man ja. Von unserem Selbstverständnis wollen wir mehr sein als nur ein flaches Werbeblatt. So etwas will ja niemand lesen. Wir publizieren fachlich anspruchsvolle Themen, die gelesen werden, mit denen sich unsere Leser auseinandersetzen.

msg: Wie hoch ist Ihre Auflage derzeit?

Dr. Bizer: Wir haben eine 4000er-Auflage. Davon sind etwa 2500 Hefte im Umlauf. In den Verwaltungen, auch bundesweit. Weitere Exemplare verteilen wir auf Messen, in Hochschulen etc.

msg: Als IT-Haus läge es ja nahe, das Kundenmagazin digital zu verteilen. Warum lassen Sie das Magazin dennoch drucken?

Dr. Bizer: Das liegt an der Haptik. Der Möglichkeit, das Magazin anzufassen. Die Bilder grafisch ansprechend aufzubereiten. Außerdem ist die Verweildauer eines gedruckten Heftes viel größer. Die Frage ist ja auch nicht „analog" oder „digital". Die Frage ist, wie viel digital und wie viel analog. Die richtige Mischung macht's. Digital ist ja ganz schick für bestimmte Bedürfnisse, aber manches möchte man einfach analog. Digital hat das Spektrum erweitert, aber es hat Print nicht abgelöst, noch lange nicht.

msg: Stichpunkt Dataport als Arbeitgeber. Was darf sich ein Mitarbeiter, ein Bewerber von Dataport erwarten? Warum ist Dataport ein interessanter Arbeitgeber?

Dr. Bizer: Wer für Dataport arbeitet, arbeitet immer fürs Gemeinwohl. Das ist ein wichtiger Aspekt. Dazu kommt, dass wir ein aufgeschlossener, familienfreundlicher, diversity-orientierter und flexibler Arbeitgeber sind. Telearbeit ist bei uns Standard, unsere Mitarbeiter sind nicht an einen bestimmten Standort gebunden. Jemand, der aus der Industrie kommt, findet bei uns das, was für ihn selbstverständlich ist. Und wer aus der Verwaltung kommt, der findet in uns einen Arbeitgeber, bei dem so etwas normal ist. Wir bieten viele Möglichkeiten, innerhalb von Dataport zu wechseln und neue Aufgaben zu übernehmen. Dieser gezielte und beförderte Wechsel ist für uns ganz wichtig. Und wir investieren in Ausbildung. Wir haben ein Traineeprogramm aufgesetzt und bilden in verschiedenen Ausbildungsberufen aus. Das alles kommt gut an. Bei uns bewerben sich immer wieder Leute aus der Privatwirtschaft, die sogar Gehaltseinbußen in Kauf nehmen, weil sie dafür bei uns Lebensqualität gewinnen.

msg: Und das Thema Bezahlung?

Dr. Bizer: Wir haben rund 24 % Beamte. Die werden natürlich nach der Beamtenbesoldung bezahlt. Aber für unsere Angestellten haben wir – gemeinsam mit den Gewerkschaften – eine Entgeltordnung für IT-Berufe entwickelt. Das ist eine echte Leistung, auf die wir stolz sein können. Der Prozess hat zwar lange gedauert, aber damit verfügen wir über ein Tarifinstrument, mit dem wir Fachleuten auch Fachkarrieren ermöglichen können. Das ist ein riesengroßer Fortschritt.

msg: Herr Dr. Bizer, ich danke Ihnen ganz herzlich für das interessante Gespräch.

Dr. Bizer: Sehr gerne. ●

Das Interview führten Jürgen Fritsche, Geschäftsbereichsleiter Public Sector, msg systems ag, und Karin Dohmann, Marketing.