

# Im Gespräch mit Daniel Krisch

Betriebsleiter des Essener Systemhauses (ESH)



## KDN-Mitglieder im Fokus

### »Mein Hauptziel ist es, die Motivation der Mitarbeitenden zu fördern«

Der neue Betriebsleiter **Daniel Krisch** bringt globale Expertise ins Essener Systemhaus (ESH). Im KDN-Interview spricht der 46-jährige Essener über seine ersten Monate im Amt, persönliche Ziele und aktuelle Leuchtturmprojekte. Er teilt seine Vision für die Zukunft des ESH und die Herausforderungen, die es zu meistern gilt. Lesen Sie, wie Daniel Krisch das ESH zur führenden IT-Institution in Essen machen und den technologischen Fortschritt in der Stadt vorantreiben will.

#### **Herr Krisch, wie haben Sie die ersten beiden Monate als neuer ESH-Betriebsleiter erlebt?**

Ich bin beeindruckt von der Motivation und dem Engagement unserer Teams im Essener Systemhaus. Fast 300 Mitarbeitende betreuen täglich über 17.100 IT-Arbeitsplätze an mehr als 570 Standorten, verwalten 17.600 Telefon-Endgeräte und betreuen über 1.100 Fachanwendungen. Unser ServiceDesk hat im Jahr 2023 rund 73.000 schriftliche Anfragen bearbeitet.

Ich habe viele Kennenlernbesuche bei Kunden und Fachabteilungen absolviert, um neben den Menschen hinter den Projekten auch Wünsche, Ideen und Prioritäten zu verstehen. Mein Ziel ist es, einen offenen Dialog mit allen Mitarbeitenden im ESH und unseren Kunden zu führen, um so gemeinsam Ziele zu verfolgen.

#### **Welche persönlichen Ziele haben Sie für das laufende Jahr definiert?**

Mein Hauptziel ist es, die Motivation der Mitarbeitenden zu fördern, besonders in innovativen Projekten wie KI und Prozessautomatisierung. Das Team soll dafür begeistert werden, gemeinsam Digitalisierungsprojekte nach vorn zu treiben und das ESH zur führenden Institution in diesen Bereichen in Essen zu machen.

# Im Gespräch mit Daniel Krisch

Betriebsleiter des Essener Systemhauses (ESH)



Ein weiterer Schwerpunkt ist eine hohe Qualität unserer Leistungen sowie eine starke Kunden- und Dienstleistungsorientierung. Digitale Sicherheit ist ebenfalls ein zentraler Punkt in allen Bereichen.

## **Welche Leuchtturm-Projekte bestimmen derzeit den Alltag des Essener Systemhauses?**

Wir arbeiten intensiv an der Digitalisierung der Stadtverwaltung Essen, um das Leben der Bürgerinnen und Bürger zu verbessern. Ein Beispiel ist das neue Terminmanagementsystem im Amt für Soziales und Wohnen, das wir auf weitere Ämter ausrollen. Unser Pilotprojekt, der mobile Bürgerservice, bringt Dienstleistungen direkt zu den Menschen vor Ort. Bis Ende 2024 wollen wir 150 Schulen mit moderner digitaler Infrastruktur ausstatten. Weitere Projekte beinhalten die Modernisierung der Telefonie, die Einführung von Videoberatung im Gesundheitsamt und den Einsatz von Chatbots. Unser größtes Projekt ist die Migration zu SAP 4/Hana, die bis 2027 abgeschlossen sein soll.

## **Sie sehen das ESH als „Essen Solution Haus“, das Lösungen für alle Herausforderungen bietet. Auf welche Herausforderungen stellen Sie sich ein und wie sehen erste Lösungswege aus?**

Die IT-Landschaft durchläuft einen dynamischen Wandel hin zu flexiblen, KI- und Machine-Learning-unterstützten Cloud-Lösungen. Das heißt, wir sind immer mehr ein ganzheitlicher Dienstleister für Gesamtlösungen. Eine große Herausforderung ist die Erfüllung der Sicherheitsanforderungen im öffentlichen Sektor und die Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden an die Mobilität von Anwendungen. Cybersicherheit hat höchste Priorität. Der Fachkräftemangel ist eine weitere Herausforderung. Hier setzen wir auf KI-Lösungen und automatisierte Prozesse, um Lücken zu schließen.

Indem wir uns breit aufstellen, agil und flexibel auf sich ständig verändernde Herausforderungen reagieren, werden wir die digitale Zukunft in unserer Stadt erfolgreich meistern.