

EU Dienstleistungsrichtlinie – Wie machen es eigentlich die anderen?

CSC-Studie zur Dienstleistungsrichtlinie
in den EU-Mitgliedsstaaten

Dr. Oliver Ziehm
CSC Management Consulting

April 2009



PARTNER DES VORHABENS



DEUTSCHLAND-ONLINE
DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIE

Management Summary

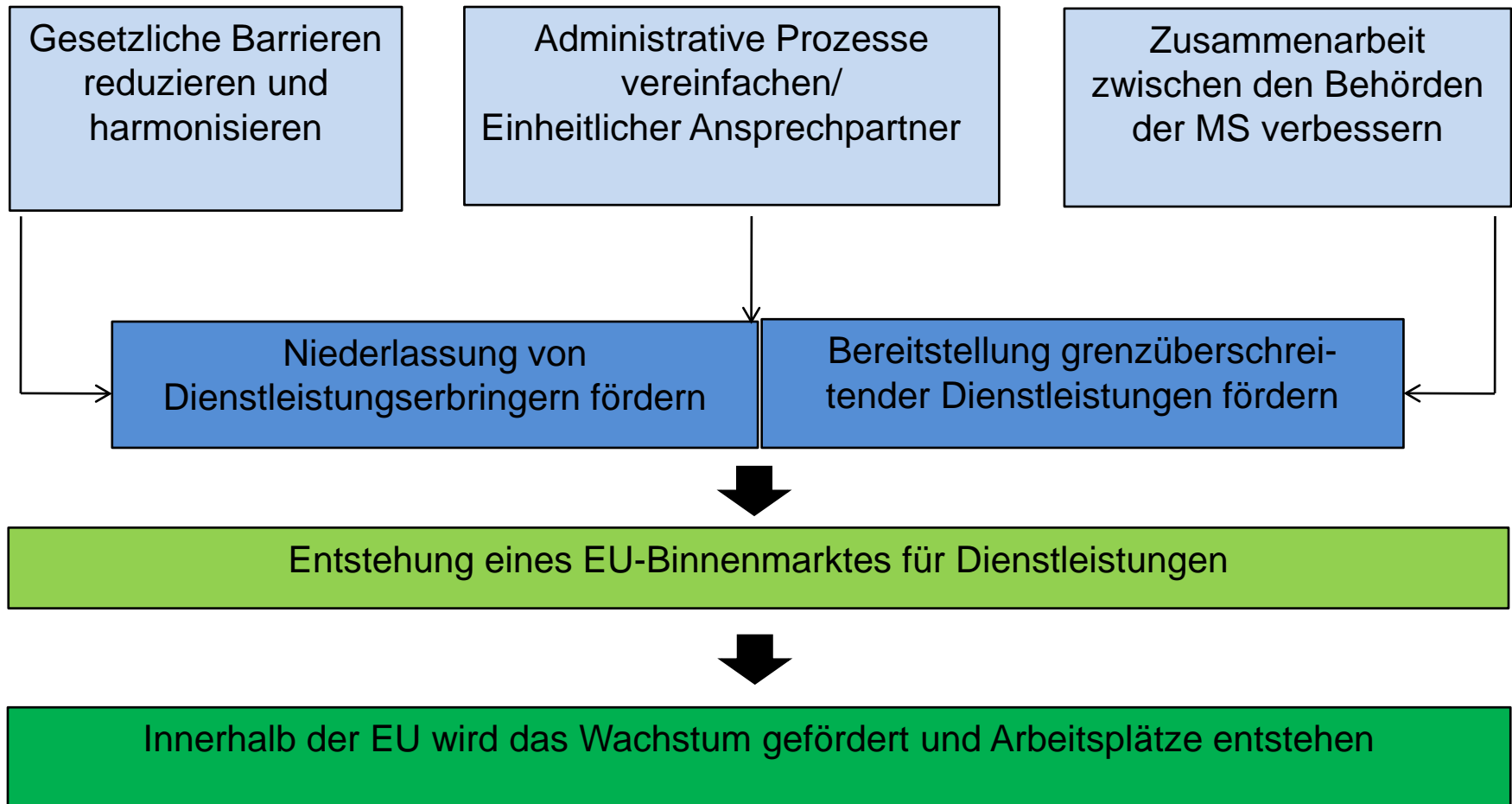
- CSC hat Interviews in 26 EU-Mitgliedsstaaten (EU-MS) geführt
- Die EU-DLR-Projekte in den verschiedenen Mitgliedsländern **unterscheiden** sich teilweise deutlich:
 - In den **bestehenden Voraussetzungen** bzgl. der Möglichkeit der Online-Gewerbe-Anmeldung
 - In der Organisation der Verantwortung für die **Umsetzung**
 - Im **IT-technischen Ansatz**
 - **Stand der Umsetzung** auf den jeweiligen Ebenen
- Die meisten EU-MS nutzen die EU-Dienstleistungsrichtlinie zur **Modernisierung der Verwaltung**
- In vielen Ländern besteht die Sorge, dass sich **betrügerische Unternehmen** unkontrolliert Marktzugang verschaffen können.
- In keinem anderen Land in der EU ist die Schaffung eines Einheitlichen Ansprechpartners so **kompliziert wie in Deutschland** mit seiner Föderalen Struktur.

Dienstleistungsrichtlinie

1. Allgemeines



Die europäische Lissabon Strategie verfolgt das Ziel mehr Dynamik in die europäische Wirtschaft zu bringen und die EU bis zum Jahr 2010 zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensgestützten Wirtschaftsraum der Welt zu machen. Ein Schritt dazu ist die DLR – In der Krise eine Chance.

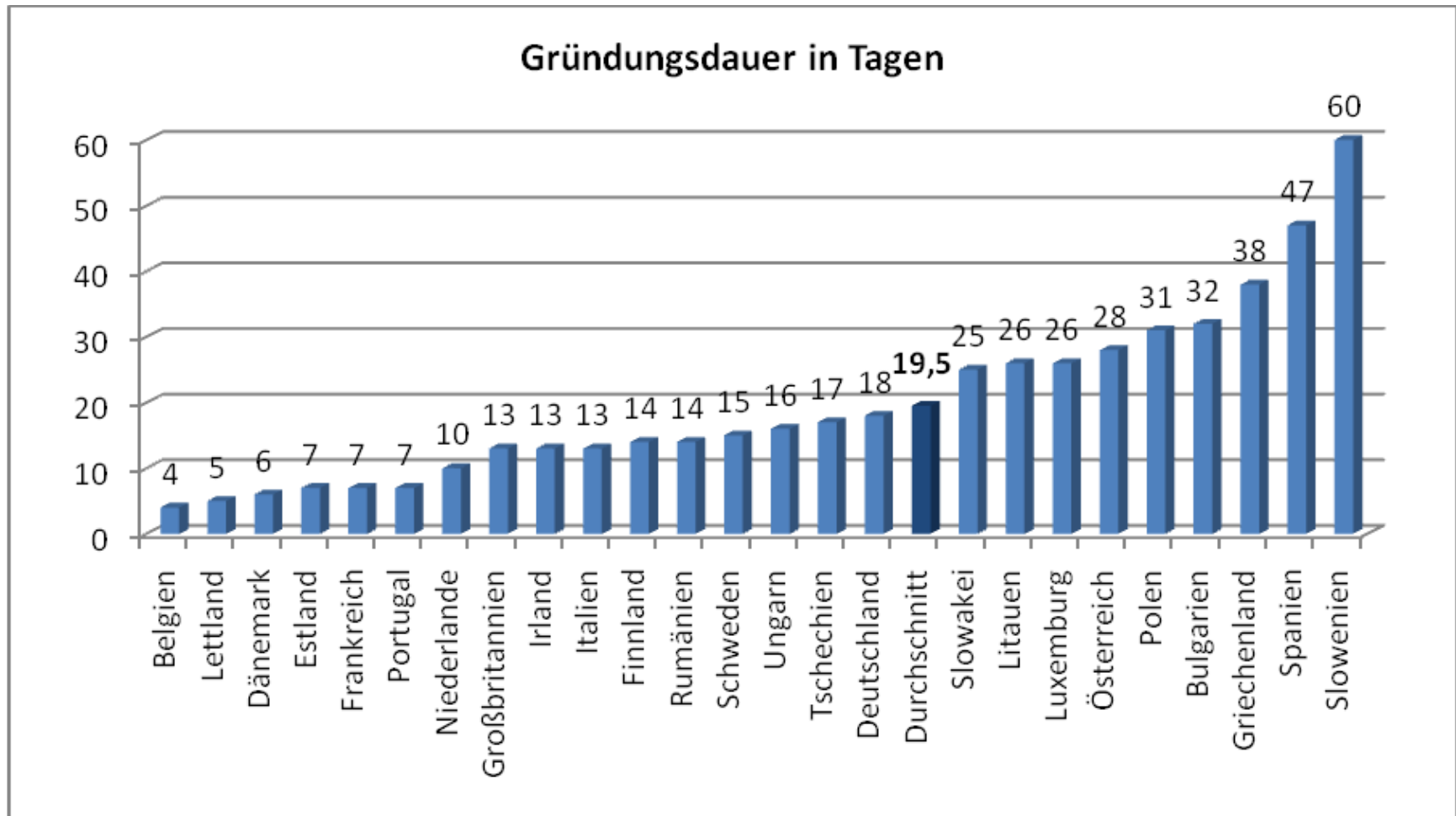


Dienstleistungsrichtlinie

3. Ergebnisse



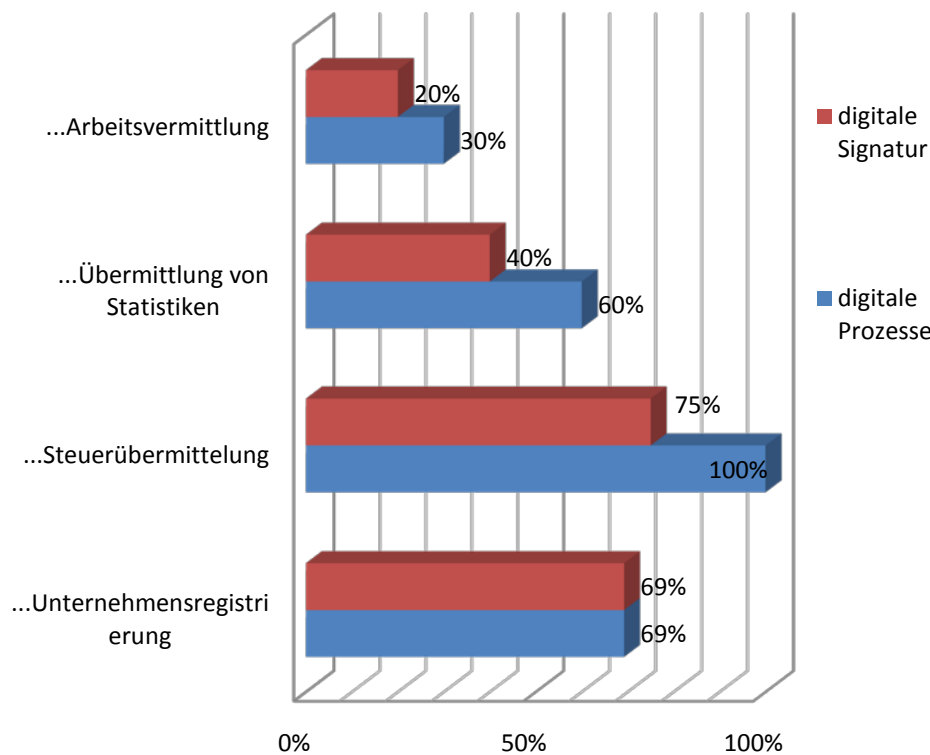
In vielen EU-Mitgliedsstaaten wurden die Bearbeitungsdauern für die Gewerbebeanmeldungen in den letzten Jahren deutlich reduziert



Source: worldbank:<http://www.doingbusiness.org/ExploreTopics/StartingBusiness/>

Jeder Mitgliedstaat hat bereits Erfahrungen mit digitalen Prozessen und Signaturen – besonders im Bereich der Steuerübermittlung.

Erfahrung mit digitalen Prozessen und Signaturen im Bereich der...

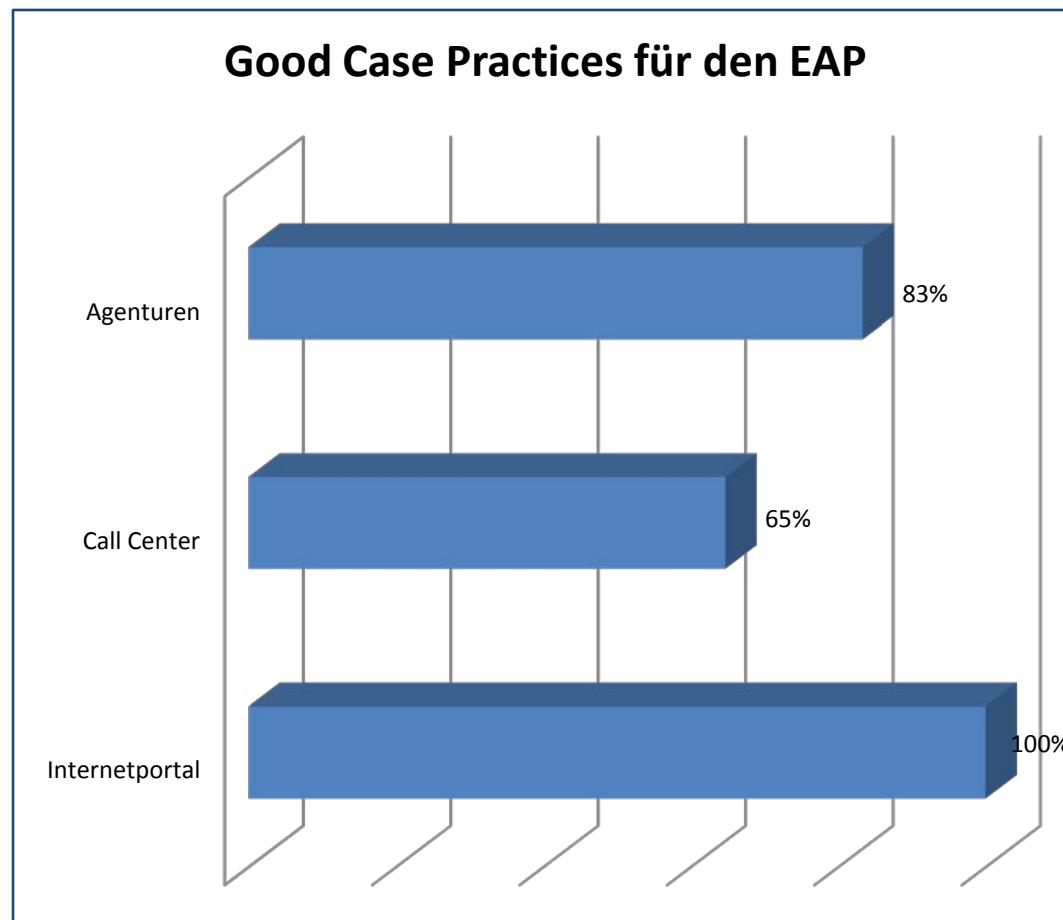


Von den hier aufgezeigten Schritten zur Unternehmensgründung...

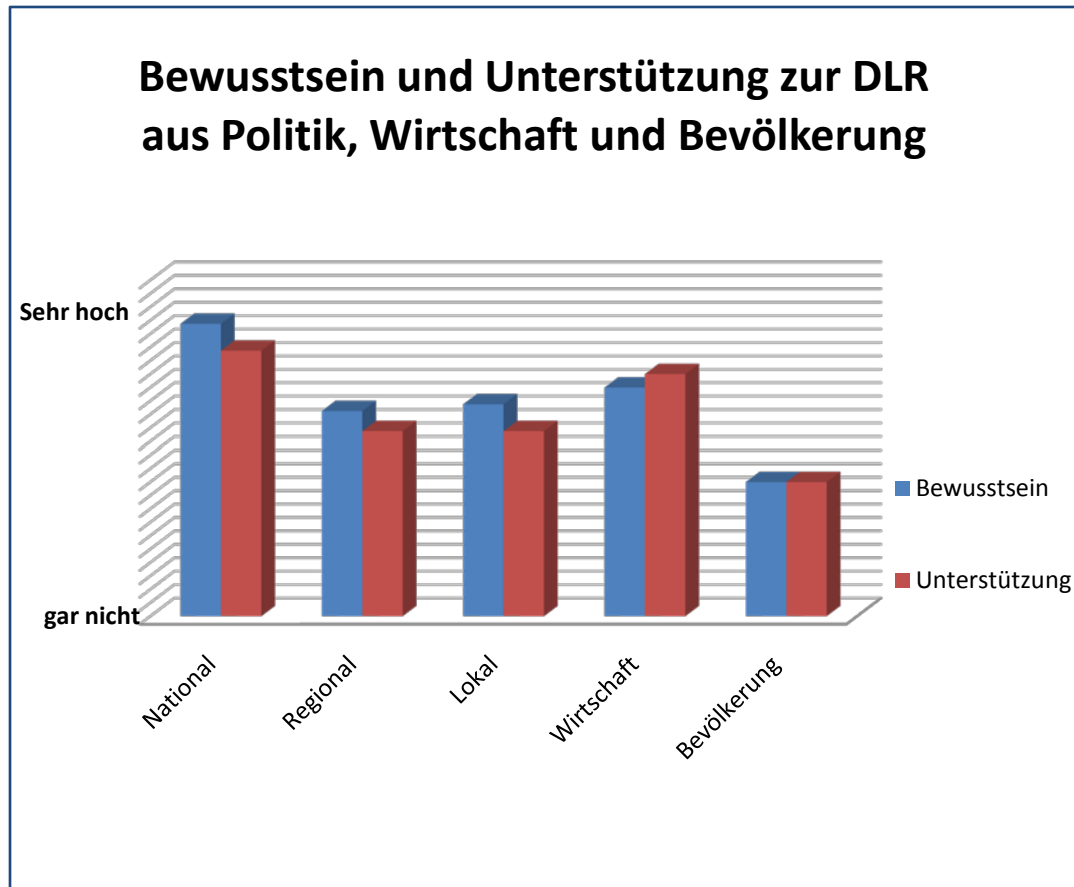
- ...gibt es besonders viele Mitgliedstaaten, die bei der Steuerübermittlung digitale Prozesse und Signaturen verwenden
- ...haben je 69% der Mitgliedstaaten im Bereich der Unternehmensregistrierung Erfahrungen mit digitalen Prozessen und Signaturen
- ...benutzen 60% der Mitgliedstaaten digitale Prozesse und 40% digitale Signaturen zur Übermittlung von Statistiken
- ...nutzen 30% der Mitgliedstaaten digitale Prozesse und 20% digitale Signaturen zur Arbeitsvermittlung

Jeder Mitgliedstaaten der EU hat bereits Erfahrungen mit der Implementierung von Internetportalen.

- 100% der befragten Mitgliedstaaten haben Erfahrungen mit Internetportalen.
- Über 80% der Mitgliedstaaten haben Erfahrungen mit der Einrichtung von Agenturen, die als EAP fungieren
- Fast zwei Drittel der befragten Mitgliedstaaten kann Erfahrungen mit der Implementierung von Call Centern als „EAP“ vorweisen



Auch wenn auf politischer Ebene ein hohes Bewusstsein für die DLR herrscht – die Verantwortlichen zur Implementierung wünschen sich mehr Unterstützung



- Auf nationaler Ebene wird das Bewusstsein und die Unterstützung als sehr hoch empfunden
- Auf regionaler und lokaler Ebene gibt es ein hohes Bewusstsein, und weniger Unterstützung als auf nationaler Ebene
- Die Wirtschaft hat ein hohes Bewusstsein für die DLR und unterstützt diese auch
- In der Bevölkerung gibt es das geringste Bewusstsein und die geringste Unterstützung

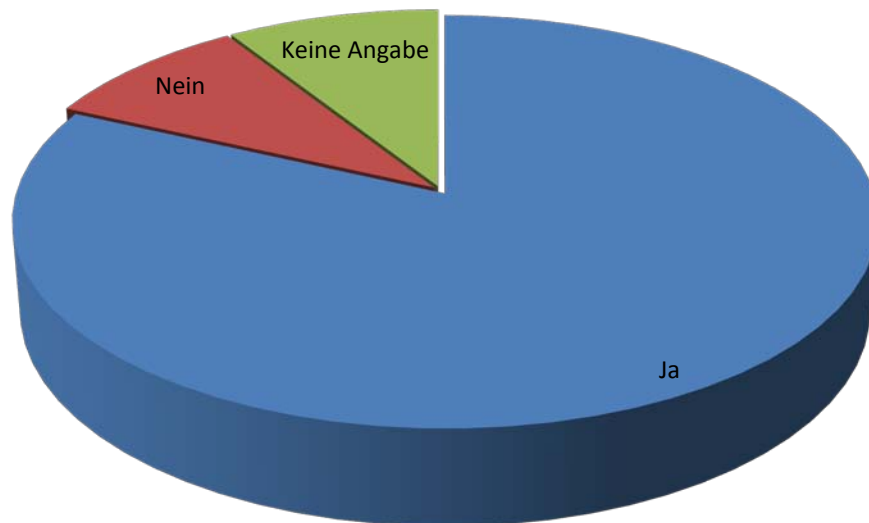
Beinah alle Mitgliedstaaten kooperieren bei der Implementierung der DLR mit anderen Staaten. Der Informationsaustausch kann die Implementierung erleichtern.

- Über 80% aller Staaten arbeiten bei der Implementierung mit anderen Staaten zusammen: durch bilaterale Kontakte oder regionale Arbeitsgruppen
- Nur ca. 10 % der befragten Mitgliedstaaten arbeiten nach unseren Angaben nicht direkt mit anderen Staaten bei der Implementierung zusammen.
- Alle Mitgliedstaaten arbeiten grenzüberschreitend in den Expertengruppen der europäischen Kommission zusammen.



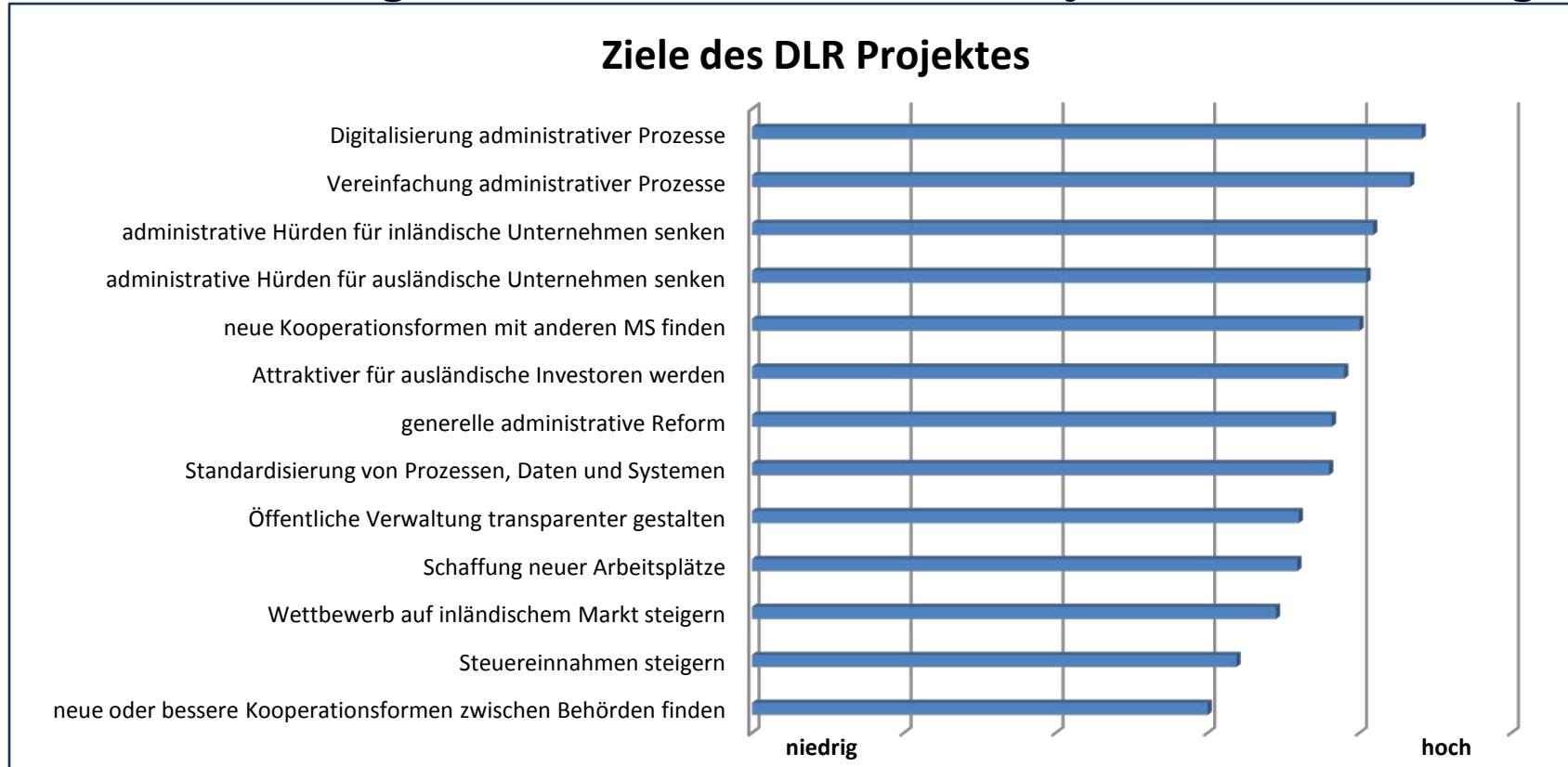
Nur zwei der befragten Mitgliedstaaten haben noch keinen Plan zur Implementierung der DLR.

Mitgliedstaaten, die einen Masterplan zur Implementierung der DLR haben



- 88% der befragten Mitgliedstaaten haben einen Masterplan zur Implementierung der DLR. Der Plan beschreibt, wann und wie der EAP und die DLR eingerichtet werden sollen
- 2 der befragten Mitgliedstaaten werden ihren Masterplan zur Implementierung innerhalb der nächsten sechs Monate veröffentlichen

Die Ziele der Mitgliedstaaten bei den DLR Projekten sind vielfältig.

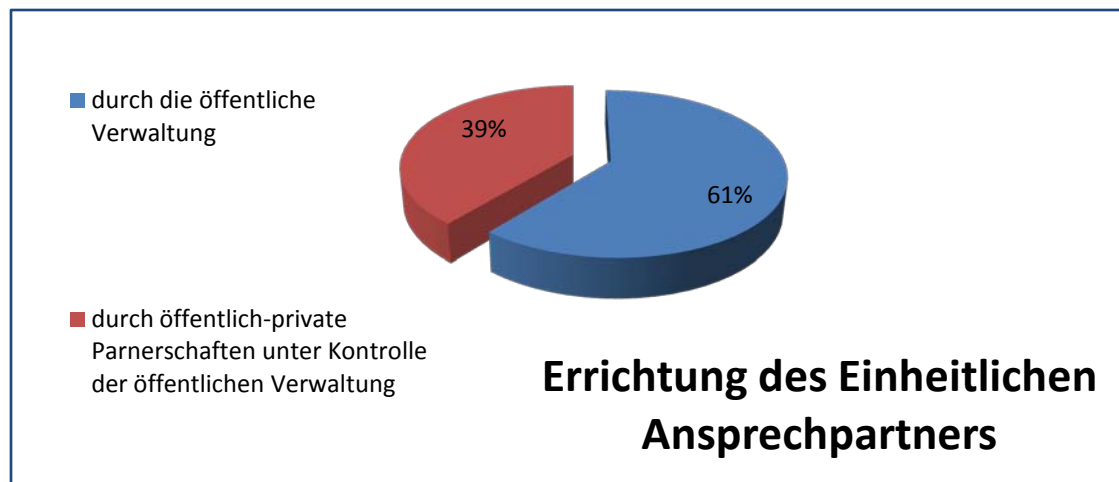


- Wichtigste Ziele bei den DLR Projekten sind die Vereinfachung und Digitalisierung von administrativen Prozessen.
- Administrative Hürden sollen sowohl für inländische als auch für ausländische Unternehmen abgebaut werden.

➔ EU-DLR wird in fast allen MS zum Anlass für Verwaltungsmodernisierung genommen!

Die Einrichtung eines Einheitlichen Ansprechpartners wird unterschiedlich organisiert

- In jedem Mitgliedstaat der EU wird die DLR auf höchster Ebene organisiert und i.d.R. implementiert.
- 61% der Mitgliedstaaten errichten den EAP ohne externe Hilfe (z.B. PPP oder Outsourcing)).
- Die restlichen 39% der Mitgliedstaaten lassen sich in wichtigen Bereichen von privatwirtschaftlichen Unternehmen unterstützen, z.B. *Business Link* in GB.



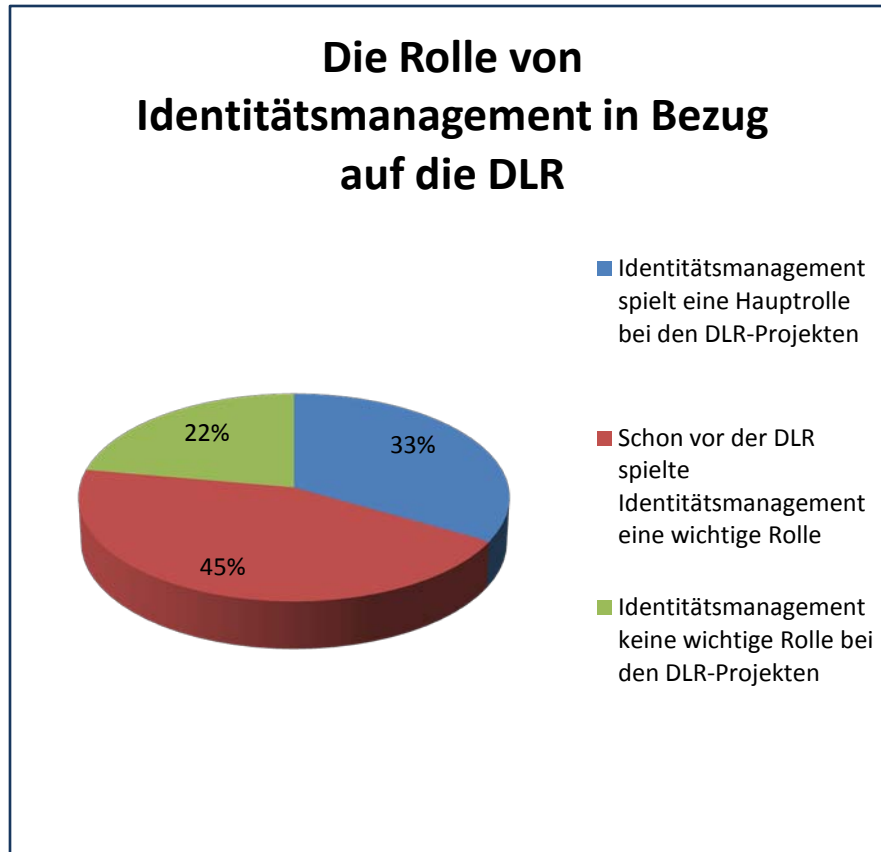
Knapp 80% der Mitgliedstaaten der EU haben eine Strategie für Identitätsmanagement.

- Knapp über 80% der Mitgliedstaaten der EU haben eine Strategie für Identitäts- und Zugangsmanagement.
- 19% der Mitgliedstaaten der EU haben keine nationalweite Strategie für Identitäts- und Zugangsmanagement.



- Teilweise Große Erwartungen an ein Europäisches Identity Management in 2011!

Für fast die Hälfte der Mitgliedstaaten der EU spielte Identitätsmanagement schon vor der DLR eine wichtige Rolle.

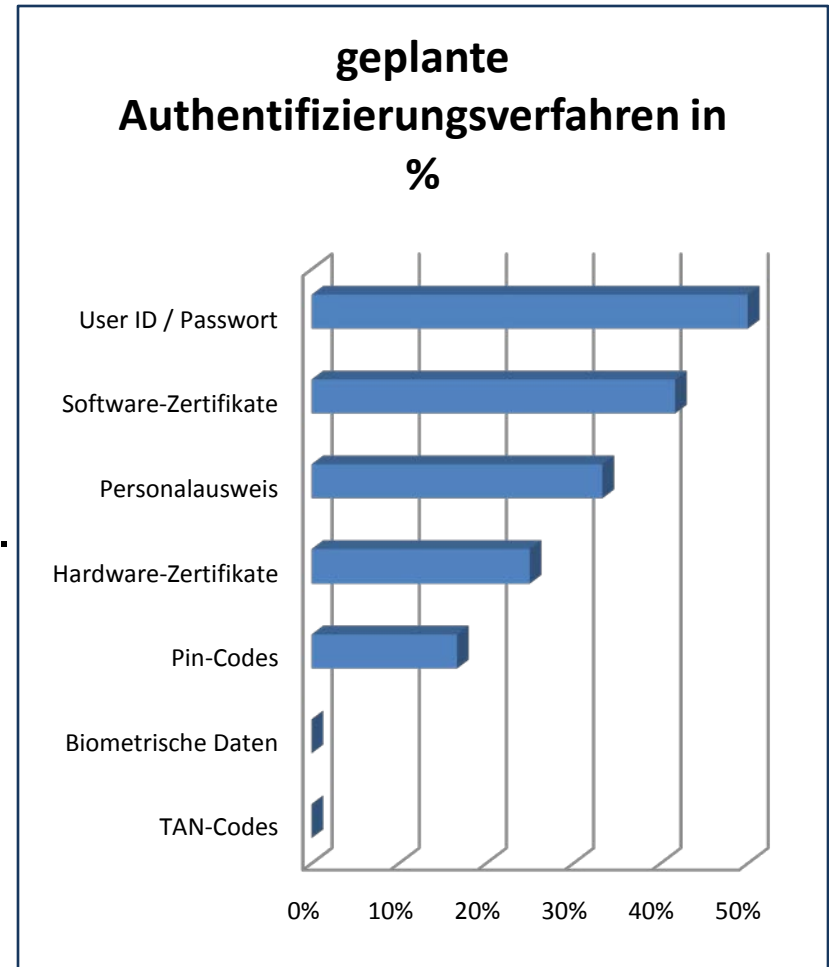


- Für 45% aller befragten Mitgliedstaaten spielte Identitätsmanagement schon vor der DLR eine wichtige Rolle.
- Für weitere 33% spielt Identitätsmanagement eine Hauptrolle bei den DLR-Projekten.
- Für die restlichen 22% der befragten Mitgliedstaaten spielt Identitätsmanagement keine wichtige Rolle bei den DLR-Projekten.

- 
- In Deutschland besteht dringender Handlungsbedarf, um mit Belgien oder Portugal gleichzuziehen.

Das häufigste Mittel zur Authentifizierung ist die User ID / Passwort.

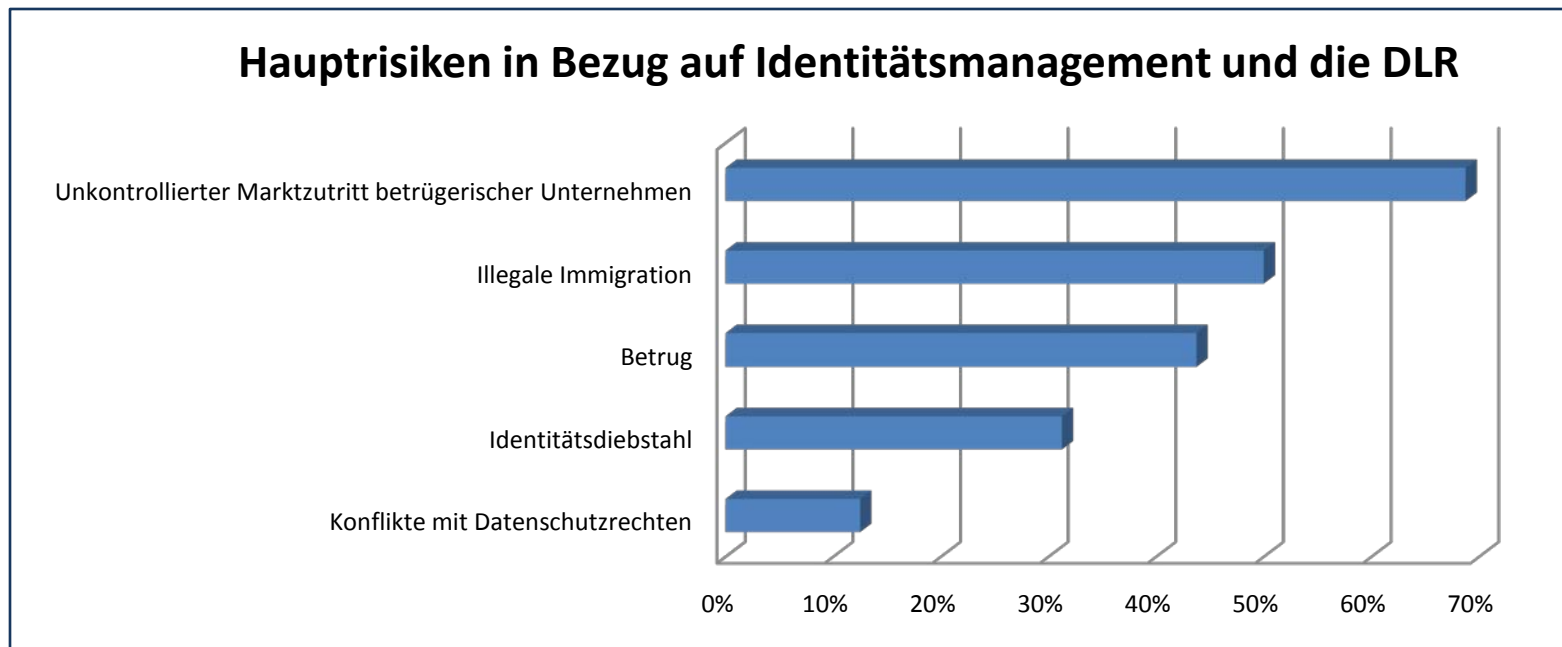
- 50% der befragten Staaten planen, die User ID / Passworte zur Authentifizierung zu nutzen.
- 42% der befragten Staaten planen Software-Zertifikate und 25% planen Hardware-Zertifikate zur Authentifizierung zu nutzen.
- 33% der befragten Staaten planen zur Authentifizierung den Personalausweis (Kopien) zu nutzen.
- Lediglich 17% der befragten Staaten nutzen Pin-Codes.
- Keiner der von uns befragten Staaten möchte Biometrische Daten oder TAN-Codes zur Authentifizierung nutzen.



- **Bis zur Schaffung eines europäischen Identity Management hilft die Authentifizierung über Kreditkarte**

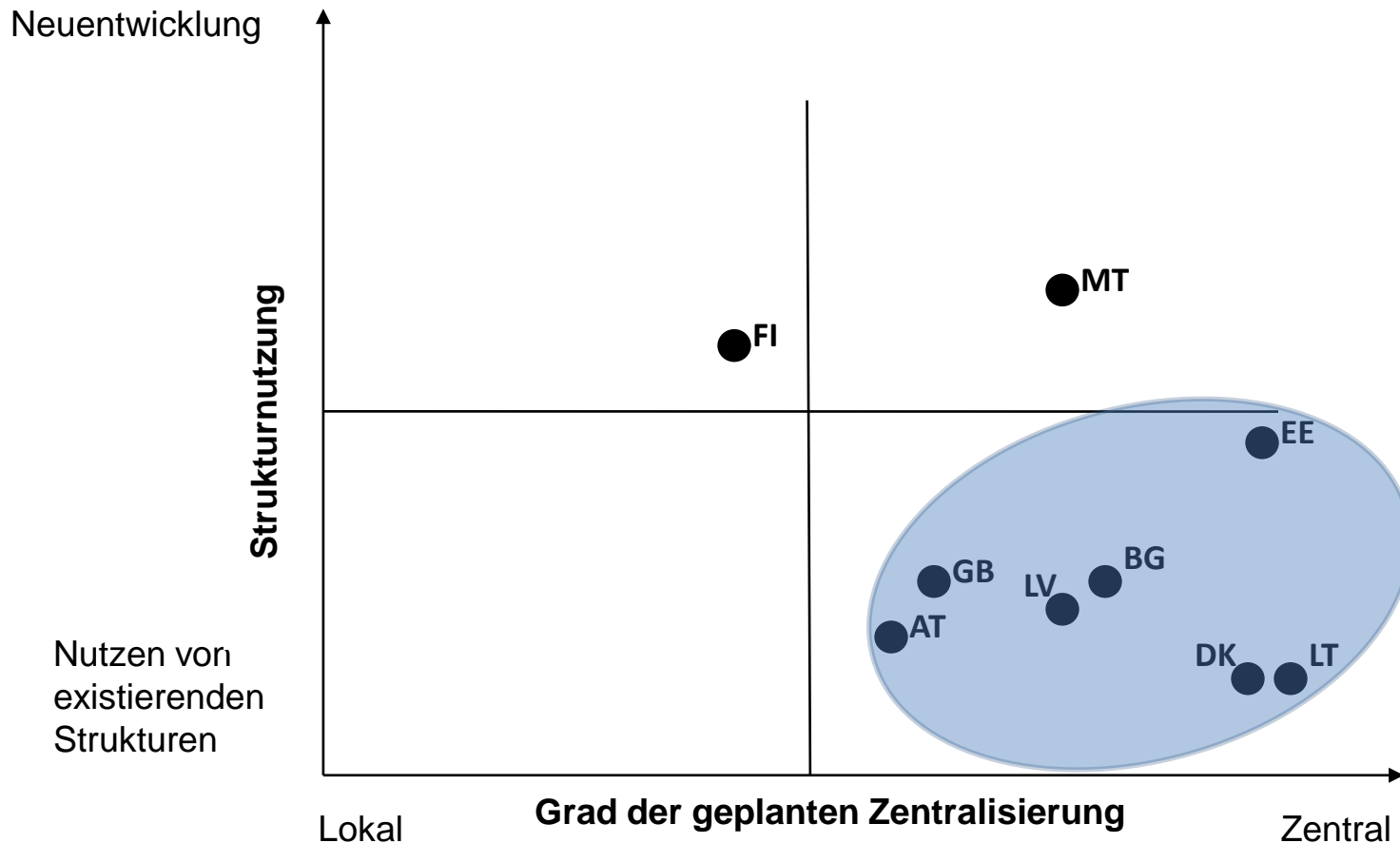
Der unkontrollierte Marktzutritt betrügerischer Unternehmen wird als häufigstes Hauptrisiko in Bezug auf Identitätsmanagement genannt.

- 69% der befragten Staaten gaben an, dass der unkontrollierte Marktzutritt betrügerischer Unternehmen zum Risiko in Bezug Identitätsmanagement gilt.
- Es folgen als weiteres Risiko in Bezug auf Identitätsmanagement und die DLR: illegale Immigration (50%), Betrug (44%) und Identitätsdiebstahl (31%)
- Lediglich 13% befürchteten Konflikte mit Datenschutzrechten.



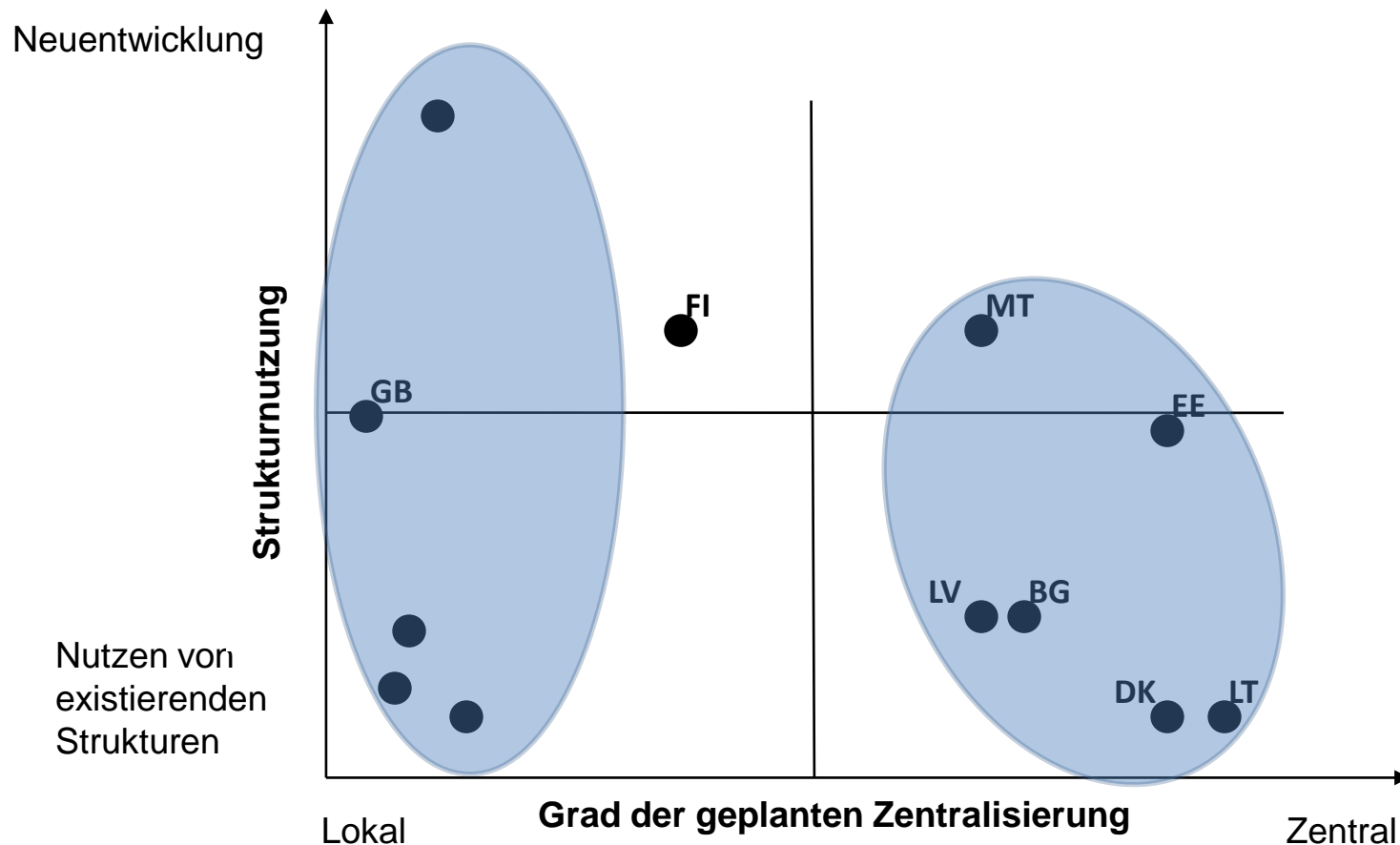
Im Frontoffice können größtenteils vorhandene Strukturen genutzt werden. In den meisten Mitgliedstaaten wird das Frontoffice zentral verortet sein.

Gestaltung und Verortung des Frontoffice



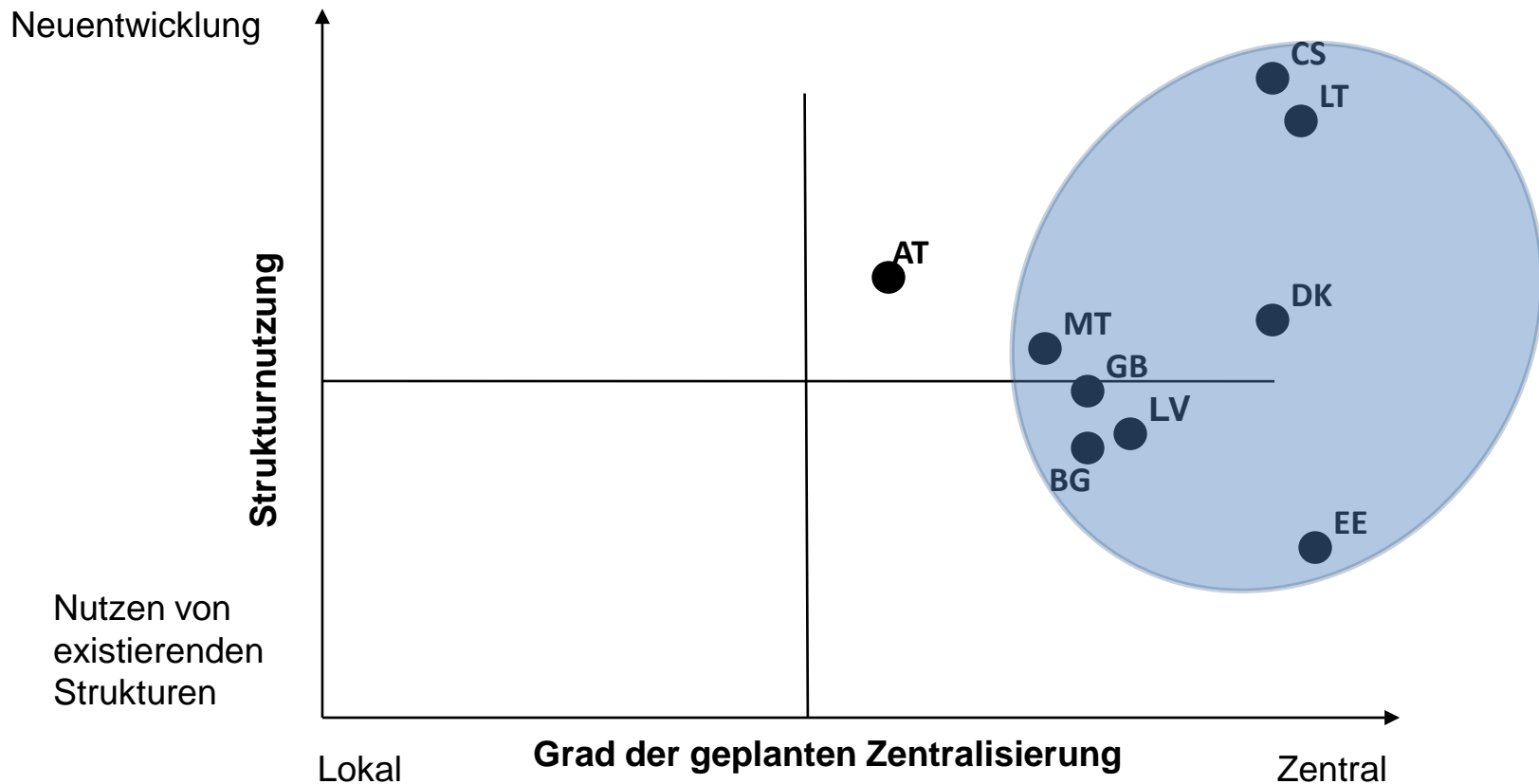
Im Backoffice können größtenteils vorhandene Strukturen genutzt werden. In den meisten – insbesondere kleinen - Mitgliedstaaten wird das Backoffice zentral verortet sein.

Gestaltung und Verortung des Backoffice



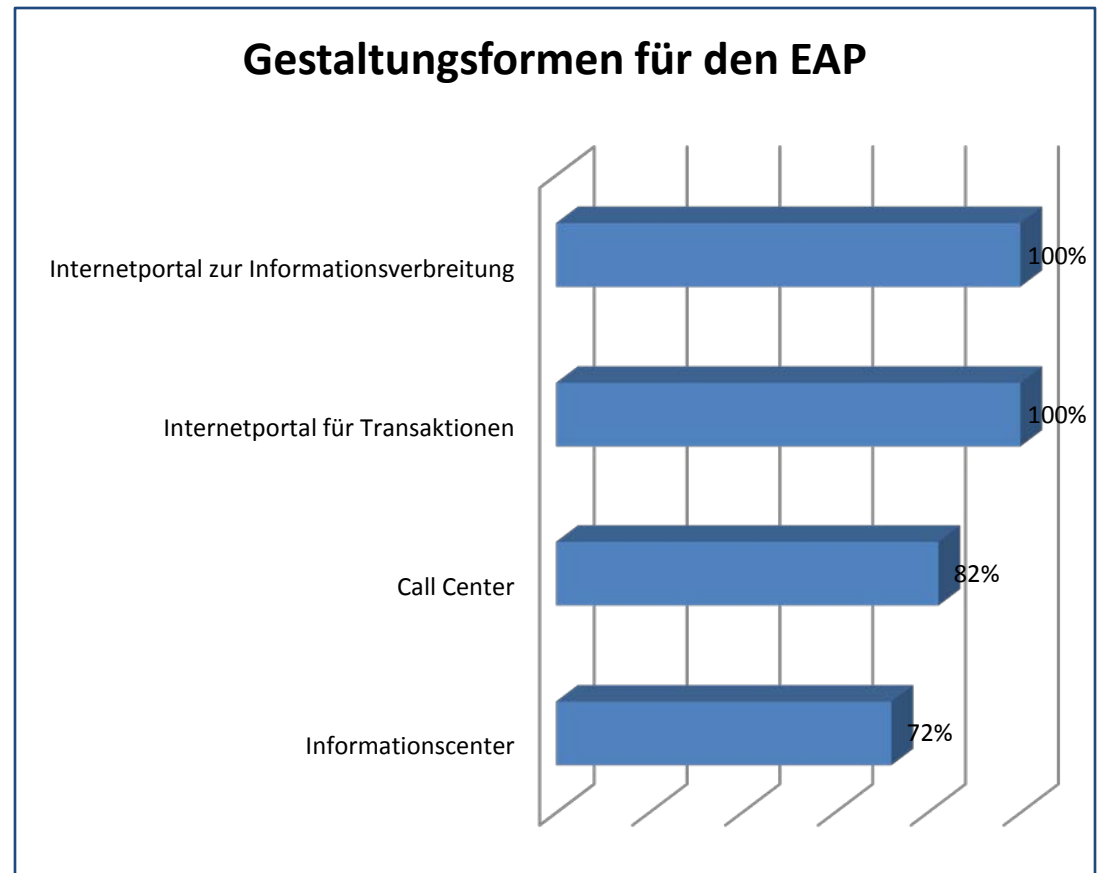
Für die IT-Systemstruktur müssen oftmals neue Strukturen entwickelt werden. Die Entwicklung erfolgt nie lokal.

Gestaltung und Verortung der IT-Systemstruktur



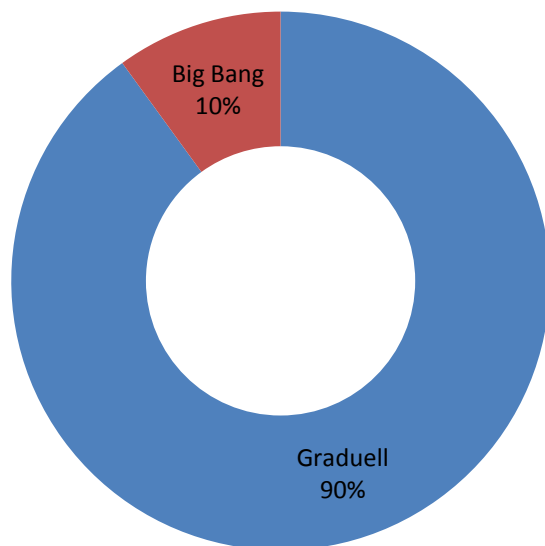
Jedes Mitgliedstaat der EU wird den EAP als Internetportal implementieren. Das Portal wird immer Transaktionen und Informationsverbreitung ermöglichen.

- Jeder der befragten Mitgliedstaat implementiert ein Internetportal zur Informationsverbreitung und für Transaktionen
- 82% der befragten Mitgliedstaat errichtet darüber hinaus ein Call Center
- 74% der befragten Mitgliedstaat errichten zudem ein Informationscenter, in dem man sich persönlich informieren kann



90% der befragten Mitgliedstaaten führen den EAP stufenweise ein.

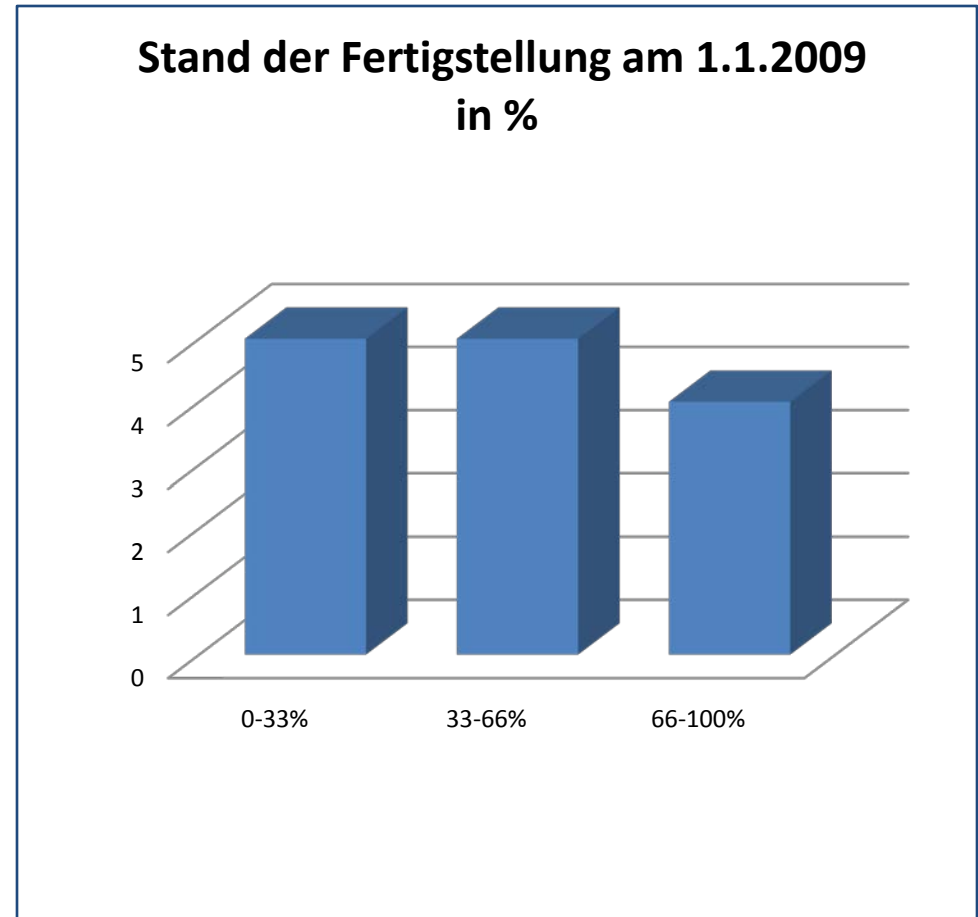
Genereller Implementierungsansatz



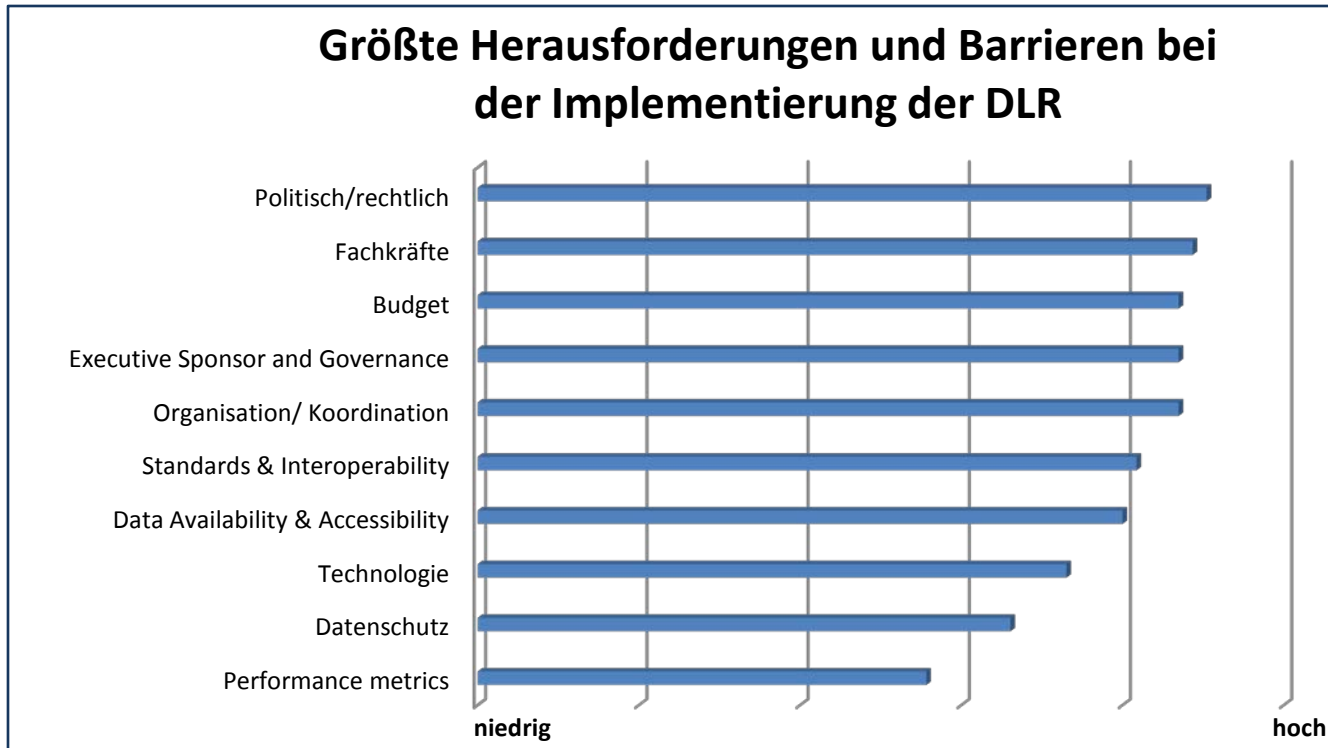
- 90% der befragten Mitgliedstaaten führen den EAP stufenweise ein. Der EAP wird u.a. als Internetportal bereit gestellt. Die Funktionen werden dann schrittweise ausgebaut.
- 10% wollen den EAP auf einmal mit all seinen Funktionen (Big Bang) einführen.

Der Stand der Fertigstellung zum 1.1.2009 ist in jedem Mitgliedstaat der EU sehr unterschiedlich.

- 20% Mitgliedstaaten gaben an, dass bis zum 1.1.2009 0-33% der Implementierung abgeschlossen sein
- Weitere 20% Mitgliedstaaten gaben an, dass bis zum 1.1.2009 33-66% der Implementierung abgeschlossen sein
- 15% der Mitgliedstaaten gaben an, bis zum Jahresende 2008 über 66% der Implementierung fertiggestellt zu haben.



Es gibt für die einzelnen Mitgliedstaaten einen Großteil an Herausforderungen bei der Implementierung der DLR.



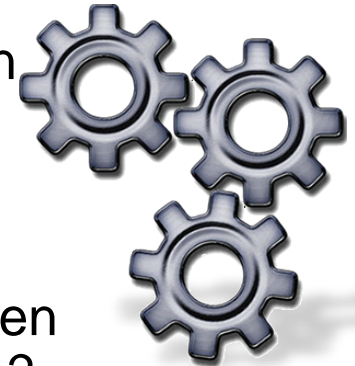
- Die politische / rechtliche Herausforderung stellt die größte Herausforderung dar.
- Zudem beklagen viele Mitgliedstaaten einen Fachkraftmangel und Budgetprobleme bei der Implementierung als sehr hohe Herausforderung
- Technisch Herausforderungen werden als händelbar gesehen.

Was jetzt zu tun ist!



Strategische und organisatorische Festlegungen als aktive Wirtschaftspolitik

- Wie wollen wir die **Ansiedelung von Gewerbe** und ggf. bestimmten Gewerbe-zweigen gezielt fördern?
- Wie positionieren wir uns im **regionalen Wettbewerb um in- und ausländische Unternehmen**?
- Wie stellen wir uns den EU-Bürgern und -Unternehmen gegenüber dar?
Welchen Service bieten wir konkret?
- Wie **harmonisieren** wir das EU-DLR-Angebot mit vergleichbaren anderen, bereits bestehenden Angeboten (Existenzgründungsberatung, Wirtschaftsförderung etc.)?
- Inwiefern sollen **In-/Ausländer bzw. in- und ausländische Unternehmen** gezielt angesprochen werden?



Die Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern muss eng und effektiv (Zeitdruck!) sein!

Aus den Strategischen Zielen folgt Marketingplanung

Erstellung eines Marketingkonzeptes (inkl. einer Kommunikationsstrategie), um die EA-Zugriffszahlen mit folgenden Zielen kontinuierlich zu erhöhen:

- Attraktive Informationen auf dem EAP-Portal
- Nutzerfreundliche Navigationsstruktur
- Intelligentes Verlinkungskonzept
- Werbung in einschlägigen Medien
- Kontinuierliche Kommunikation



Ein Marketingkonzept inkl. Kommunikationsstrategie muss sehr zeitnah erstellt und umgesetzt werden!

Entwicklung eines „Business Cases“

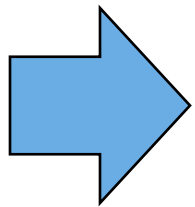
- Mit welchen Nutzerzahlen rechnet man kurz- und mittelfristig?
- Wie sieht das **Gebührenmodell** aus?
Gibt es einen Zusammenhang zwischen Gebührenhöhe und Nutzung?
- Wie viel **Personal** wird benötigt?
welche **Aufgaben** haben diese?
Wie werden sie dafür **ausgebildet**?
- Sächliche Ausstattung
- Kosten des IT-Projekt
- Hardware, Software, Services
- Ggf. Rücklagen für Haftungsfälle oder gerichtliche Auseinandersetzungen
- Marketing- und Kommunikationsaufwendungen
- Welche Kostenumlage muss berechnet werden.



Für die Kalkulation eines kostendeckenden Gebührensatzes ist Kostentransparenz erforderlich!

Fazit

- EU-DLR ist ein wichtiger Impuls für Verwaltungsreformen
- Europa zeigt: Die Gestaltungsmöglichkeiten sind vielfältig.
- Deutschland liegt nicht an der Spitze
 - Schon in den eGov-Benchmarks nicht besonders gut
 - Föderalismus und Größe erschweren die Situation
- Noch 43 Wochen Zeit: in vielen Bereichen knapp



Es ist (fast) noch alles zu schaffen – viel Erfolg!

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Dr. Oliver Ziehm
oziehm@csc.com

