

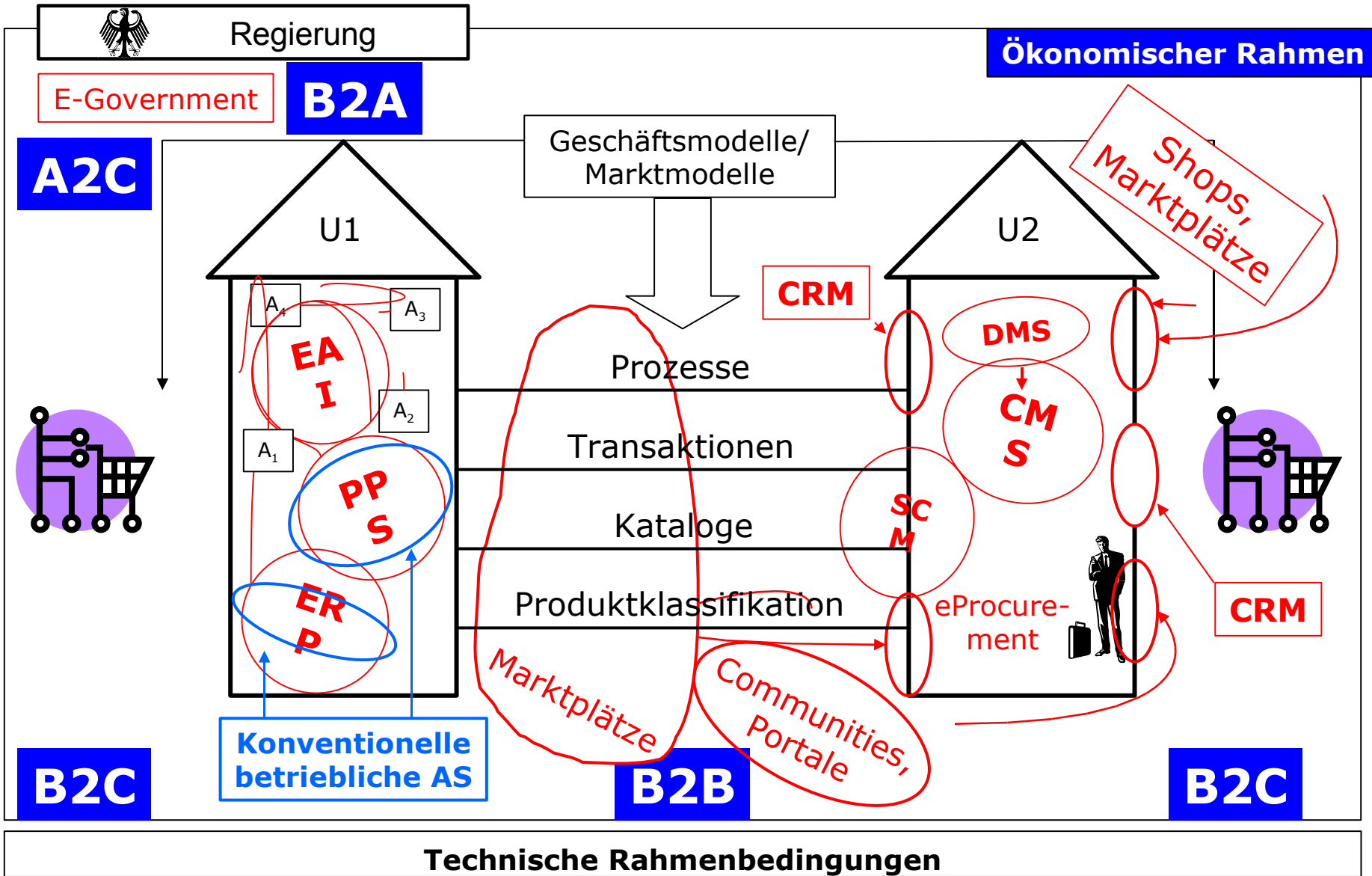
# **Betriebliche Informationssysteme**

**- E-Government -**

**23.04.2009**

Prof. Klaus-Peter Fähnrich, Sommersemester 2009

# Übersicht



## Gliederung der Vorlesung

1. Überblick, Inhalte, Grundlagen
2. Technischer Rahmen
3. Ökonomischer Rahmen
- 4. E-Government**
5. Software-Service-Co-Design
6. Geschäftsmodelle im Internet
7. Konventionelle betriebliche Anwendungssysteme
8. ERP-Systeme
9. Content Management Systeme
10. Standardisierung im B2B-Datenaustausch
11. Marktplätze, Shops
12. Innerbetriebliche Integration (EAI)
13. Customer Relationship Management (CRM) I
14. Customer Relationship Management (CRM) II
15. Portaltechnologien

## 1. Definition eGovernment

### ***eGovernment ist***

- Die Abwicklung von Geschäftsprozessen im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien (= weit gefasste Definition).
- Das eBusiness des öffentlichen Sektors, d.h. insbesondere der Einsatz von Internettechnologien für Dienstleistungen der öffentlichen Hand (= eng gefasste Definition).
- Die Integration von Beziehungen natürlicher/juristischer Personen und Institutionen der öffentlichen Hand mittels IT.

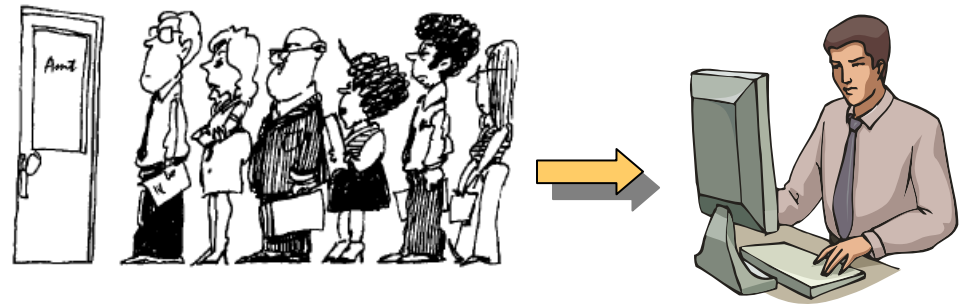
## 2. Eigenschaften von eGovernment

- Informationsfähigkeit
- Multimedialität
- Aktualität
- Verknüpfbarkeit
- Verfügbarkeit
- Individualisierbarkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Transaktionsfähigkeit

### 3. Ziele von eGovernment

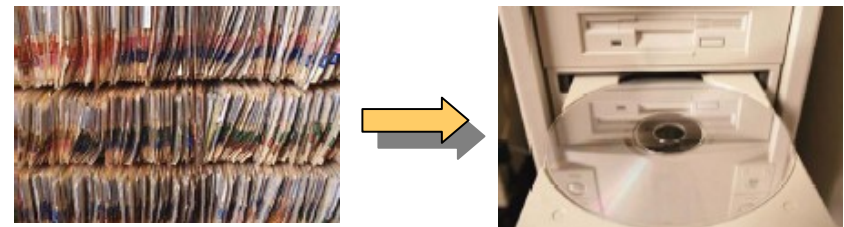
- **Nach außen gerichtet:**

- Verbesserung der Schnittstellen zu externen Kommunikationspartnern
- Kundenorientierung:
  - Besserer Service
  - Mehr Transparenz
  - Mehr Flexibilität (Service rund um die Uhr)
  - Schnellere Bearbeitung



- **Nach innen gerichtet:**

- Optimierung der internen Abläufe
- Kostensenkungen durch Rationalisierungsmaßnahmen:
  - Entlastung von Routinetätigkeiten
  - Vermeiden von Medienbrüchen
  - Effizienzsteigerung
  - Arbeitserleichterung





## 4.1. A2A - eGovernment

A2A – eGovernment stellt eine gewisse Sonderform dar, da in der Regel zwischen verschiedenen Staaten kein Handel im eigentlichen Sinne stattfindet.

### A2A – eGovernment findet statt

- Zwischen unterschiedlichen öffentlichen Institutionen eines Landes (Behörden, Finanzämter, Gerichte als Partner),
- Als Unterstützung von Länderübergreifenden Handelstransaktionen (z.B. Zollämter als Unterstützer internationaler B2B – Handelstransaktionen).

### Beispiel für A2A – eGovernment:

Der elektronische Abgleich von Daten der Meldeämter mit denen der GEZ, um auch von „Schwarz-Sehern bzw. Hörern“ Rundfunkgebühren eintreiben zu können.





## 4.2. B2A – eGovernment (1)

B2A – eGovernment steht für Geschäftsbeziehungen zwischen einer staatlichen Stelle (Behörde) bzw. öffentlichen Einrichtung und Unternehmen/Institutionen.

### **Vorraussetzungen:**

Verpflichtung des Staates, Beschaffungsmaßnahmen gewisser Größenordnungen nach einem vorgegebenen, sehr formalisierten Ausschreibungsmuster durchzuführen.

### **Durchführung:**

- Ausschreibungen (Aufträge) werden in Form von Leistungsbeschreibungen spezifiziert und publiziert
- Innerhalb vorgegebener Fristen können Unternehmen ihre Angebote unterbreiten
- Angebote werden nach vorgegebenen Kriterien verglichen und bewertet sowie der Auftrag wird vergeben

## 4.2. B2A – eGovernment (2)

### **Resultat:**

B2A – eGovernment ist stark am Beschaffungswesen orientiert und beschränkt sich zumeist auf die Unterstützung der Informations- und Verhandlungsphase.



Die Abwicklung (Ausführung) ist bezüglich der Prozedur und Produktspezifikation im Bereich öffentlicher Ausschreibungen meist noch zu komplex.

## 4.2. B2A – eGovernment (3)

### **Unterstützende Systeme:**

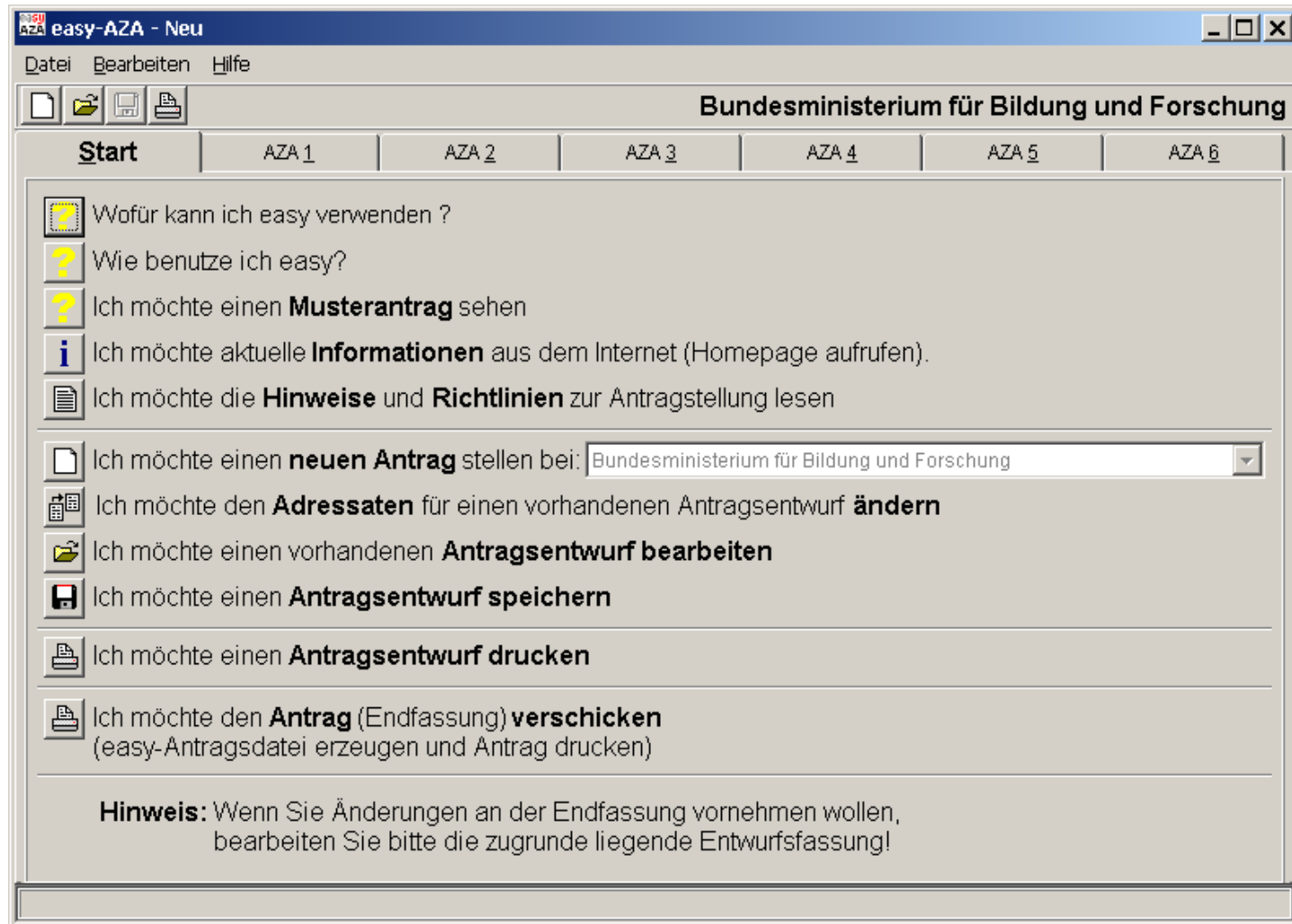
- Kollaborationsportale
- Ausschreibungssysteme

### **Weitere B2A – Aktivitäten:**

- Online – Zugriff der Finanzämter auf Unternehmensdaten
- Amtsgerichte als Verwalter von Handelsregistern können Informationsdienstleistungen anbieten

## 4.2. B2A – eGovernment (4)

Beispiel: easy AZA Antragssoftware für Ausschreibungen



### 4.3. A2C – eGovernment (2)

A2C – eGovernment ermöglicht Bürgern einen Zugang zu den Dienstleistungen öffentlicher Einrichtungen mit Hilfe von IT (Internet, Email usw.).

#### **Wichtige Abgrenzung zum E-Business/E-Commerce:**

Die A2C – Beziehung hat keinen kommerziellen Charakter, da der Staat seinen individuellen Bürgern nichts „verkaufen“ will. Er bietet in der Regel subventionierte Dienstleistungen an.

#### **Viele mögliche Einsatzfelder:**

- Formularyserver
- Elektronische Steuererklärung
- Brokeranwendungen (z.B. für die Arbeitssuche)
- Bürgerbeteiligungen (elektronische Wahlen)
- E-Ortsämter (Umzüge registrieren, Hundsteuer anmelden usw.)



## 4.3. A2C – eGovernment (4)

## Beispiel: Formularserver der Stadt Leipzig

Stadt Leipzig - Microsoft Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten Medien

Stadt Leipzig  Finden

Home **Bürgerservice** Kultur+Freizeit Bildung Gesundheit+Soziales Umwelt+Planen BürgerPortal

BürgerPortal: \Bürgerservice \Formularserver

Formularservice

Formulare von A-Z  
Formulare nach Anliegen  
Formulare nach Dienststellen  
Suche

Mit dem Formularservice möchten wir Ihnen, als Stadtverwaltung, Wege ersparen und sind darauf Bedacht, ständig das Angebot zu erweitern. Die Formulare liegen im **PDF-Format** vor und können systemunabhängig mit Adobe Acrobat Reader (welcher im Download frei verfügbar ist) angesehen bzw. bearbeitet werden.

Die Formulare können Sie am Bildschirm öffnen, **ausdrucken** oder **ausfüllen & ausdrucken** und nach erfolgter Unterschrift an das entsprechende Amt **per Post senden** bzw. **persönlich** im Amt bzw. Bürgeramt abgeben, denn gesetzliche Bestimmungen erfordern Ihre rechtskräftige Unterschrift bzw. Ihr persönliches Erscheinen.

[Formulare suchen](#)

**Formulare von A-Z**  
Hier erhalten Sie die Übersicht von Formularen in alphabetischer Reihenfolge.

**Formulare nach Anliegen**  
Hier erhalten Sie die Übersicht von Formularen speziell bürgerorientiert: "Es geht um ..."

**Formulare nach Dienststellen**  
Hier erhalten Sie die Übersicht von Formularen nach Ämtern (siehe auch Behördenwegweiser).

©Copyright Stadt Leipzig, Amt für Wirtschaftsförderung; letzte Änderung: 4. November 2003

English | Polska | Aktuelles | Stadtplan | Sitemap | Kontakt | Impressum | Download | Presse

Internet



## 4.3. A2C – eGovernment (4)

## Beispiel: Arbeitsmarktportal des Arbeitsamtes

Stellenbörsen der Bundesanstalt für Arbeit - Microsoft Internet Explorer

Arbeitsamt *online*

- Aktuelles
- Dienststellen
- **Markt**
- International
- Services
- Forschung
- Suche

Arbeitsmarktportal

**Arbeitsmarktportal**

• Stellenbörsen der Bundesanstalt für Arbeit

Stellensuchmaschinen

- Allgemeine Stellenbörsen
- Regionale Stellenbörsen
- Berufs- und branchenspezifische Stellenbörsen
- Sonstige spezielle Stellenbörsen
- Internationale Stellenbörsen
- Homepages privater Arbeitsvermittler
- Weitere Informationsquellen für die Stellensuche

**Stellenbörsen der Bundesanstalt für Arbeit**

[Neues Internetangebot startet im Dezember - automatische Veröffentlichung von Stellenangeboten und Kooperationen mit Jobbörsen](#)

**Arbeitsamt Online: Markt** (Übersicht über alle Vermittlungsangebote)

- SIS - Stellen-Informations-Service
- SIS - Stellen-Informations-Service der allesklar.com über [meinestadt.de](#)
- SIS - Stellen-Informations-Service über [Jobomat.de](#)
- SIS - Stellen-Informations-Service über [opusforum.org](#)
- SIS - Stellen-Informations-Service über [rekruter.de](#)
- SIS - Stellen-Informations-Service über [wimmi.de](#)
- ASIS - Ausbildungs-Stellen-Informations-Service
- ASIS - Ausbildungs-Stellen-Informations-Service über [meinestadt.de](#)
- Vermittlungsbörse für Existenzgründungen, Kooperationen und Firmennachfolgen
- Vermittlungsbörse für IT-Fachkräfte



### 4.3. A2C – eGovernment (5)

#### **Schwierigkeiten:**

Für viele Dienste im Bereich von eGovernment ist eine signaturgesetzkonforme Verwendung von SmartCards erforderlich, um die Identität der Teilnehmer sicherzustellen.

Dies bietet gleichzeitig eine Chance für den Staat, als vertrauenswürdiger Dritter im B2C – Commerce aufzutreten und zur selben Zeit eine Informationsfunktion wahrzunehmen.



## 5. Der Staat als vertrauenswürdiger Dritter

### Funktionen des Staates zur Unterstützung elektronischer Handelstransaktionen:

- Konsumenten bei der Auswahl des Angebotes helfen
- Produktdaten veröffentlichen
- Schwarze Listen für kriminelle und unzuverlässige Unternehmen führen und veröffentlichen
- Als neutraler Partner Qualitätsmerkmale für Dienstleistungen setzen
- Standards definieren
- Evtl. als Garant für die Identität der Teilnehmer fungieren (Trusted Third Party)

## 6. Initiative BundOnline 2005 (1)

### 10-Punkte Programm der Bundesregierung

- 1) Internet wird Allgemeinbildung
- 2) Förderung des PC-Sponsoring
- 3) Internetführerschein für Arbeitslose
- 4) Stärkung des Wettbewerbs im Ortsnetz
- 5) Keine Besteuerung der privaten Nutzung des Internet
- 6) eGovernment - BundOnline 2005
- 7) Förderung des E-Commerce (Beispiel: DIMDI)
- 8) Sicherheit im Internet
- 9) Eigenverantwortung der Wirtschaft stärken
- 10) Informationskampagne „Deutschland erneuern“

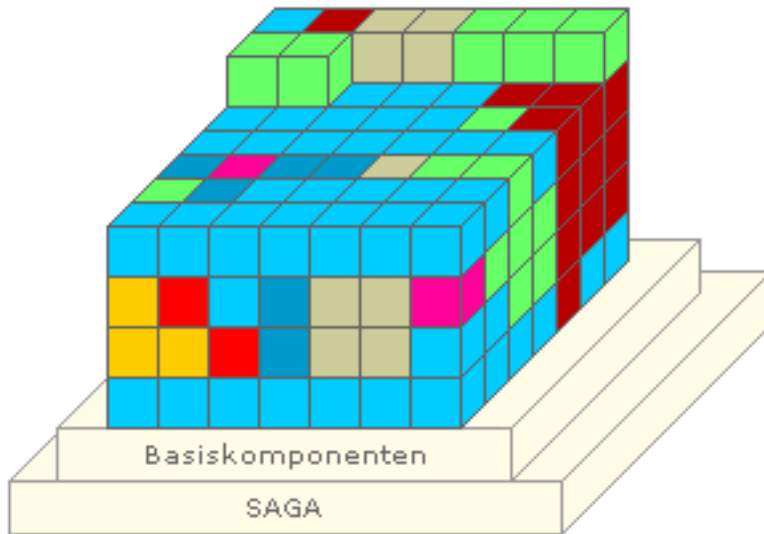


## 6. Initiative BundOnline 2005 (2)

- Ziel: „alle internetfähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltung bis zum Jahre 2005 online bereit zu stellen“ (Gerhard Schröder)
- Dies betrifft etwa 400 Dienstleistungen des Bundes.
- Durchführung mit Hilfe eines Umsetzungsplanes. Dieser enthält
  - einen Vorschlag, welche Dienstleistungen des Bundes in welchem Jahr des Umsetzungshorizontes 2002 bis 2005 online bereitgestellt werden sollen
  - einen Vorschlag, welche technischen Voraussetzungen und Standards, insbesondere für zentral bereitzustellende Komponenten, für die Sicherstellung einer zügigen und reibungslosen Umsetzung erforderlich sind sowie
  - die Ermittlung des Finanzbedarfs, aufgeteilt auf die Jahre 2002 bis 2005 sowie aufgeteilt auf die einzelnen Ressorts.



## 6. Initiative BundOnline 2005 (3) - Umsetzung



Quelle: www.bund.de, Stand: 05.11.2003

Realisierte Dienstleistungen	bis 2002	2002	bisher 2003	bisher insgesamt
Bereitstellung von Informationen	17	104	27	148
Beratung	0	7	1	8
Vorbereitung von politischen Entscheidungen	0	0	0	0
Zusammenarbeit mit Behörden	2	6	7	15
Antragsverfahren	1	9	4	14
Förderungen	1	1	2	4
Beschaffungsvorhaben	0	2	4	6
Durchführung von Aufsichtsmaßnahmen	0	4	3	7
Sonstige Dienstleistungen	5	11	6	22
<b>Dienstleistungen insgesamt</b>	<b>26</b>	<b>144</b>	<b>54</b>	<b>224</b>

**Basiskomponenten:** Definieren einheitlichen Schlüsseltechnologien für die Umsetzung von Dienstleistungen

**SAGA:** Standards und Architekturen für eGovernment Anwendungen,

## 7. Aktionsplan eEurope 2005

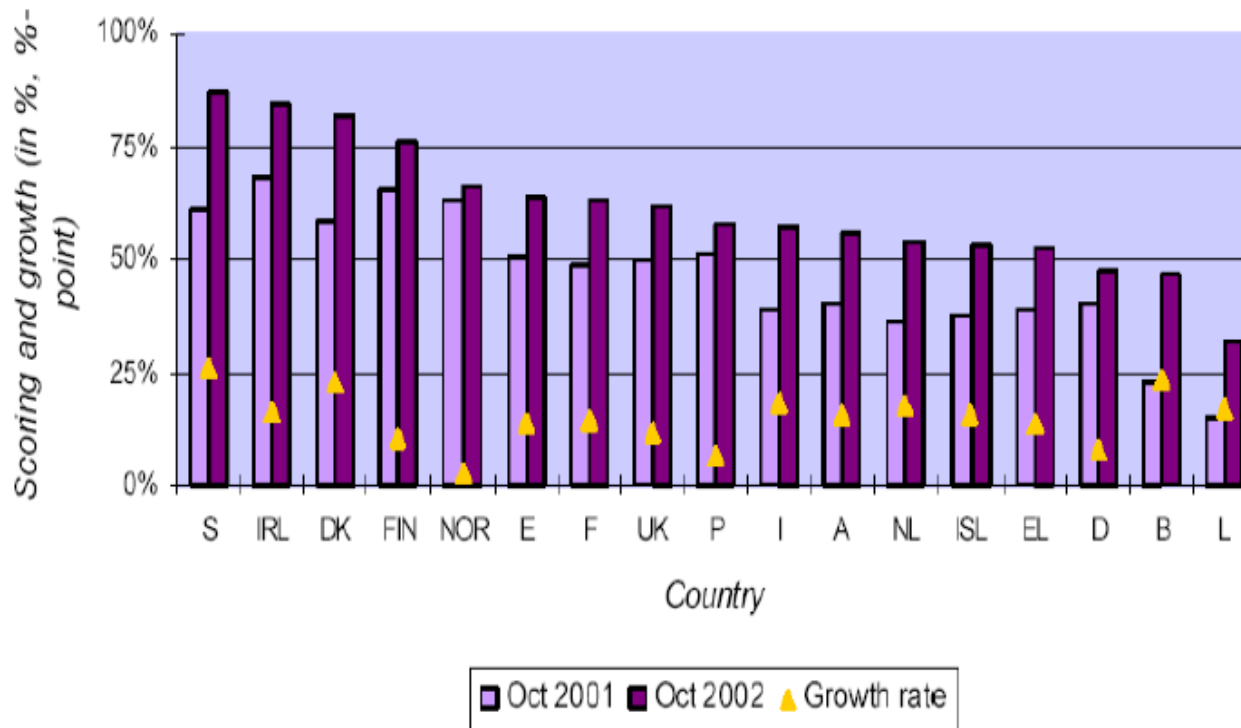
- Forderung nach modernen öffentlichen Services bis 2005 mit
  - eGovernment,
  - eLearning services,
  - eHealth services,
- einer dynamische eBusiness - Landschaft
- und ,als Voraussetzung für diese Services
  - einer weitflächigen Verfügbarkeit von Breitband Internet Zugang zu erschwinglichen Preisen,
  - sowie einer sicheren Informationsinfrastruktur.



Eine zentrale Rolle dabei spielt im Rahmen der EU – Initiative der Einsatz von OpenSource – Software.

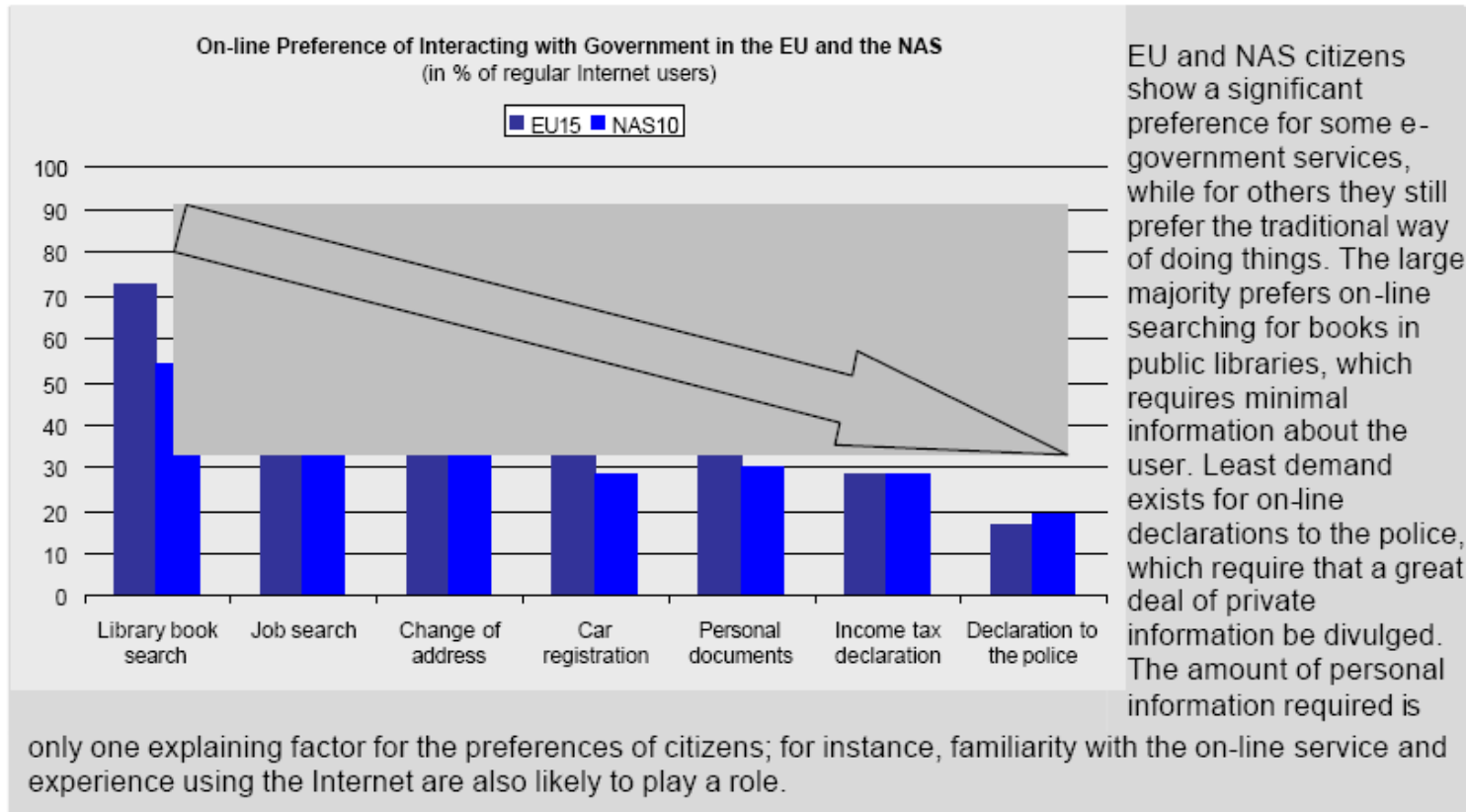
## 7. Nutzung von eGovernment – Diensten (1)

- Verfügbarkeit von eGovernment - Diensten



**Online-Verfügbarkeit öffentlicher Dienste, Okt. 2001–Okt. 2002; Wachstumsraten 2001–2002; für 20 grundlegende öffentliche Dienste; Quelle: CGEY, Februar 2003.**

## 7. Nutzung von eGovernment – Diensten (1)

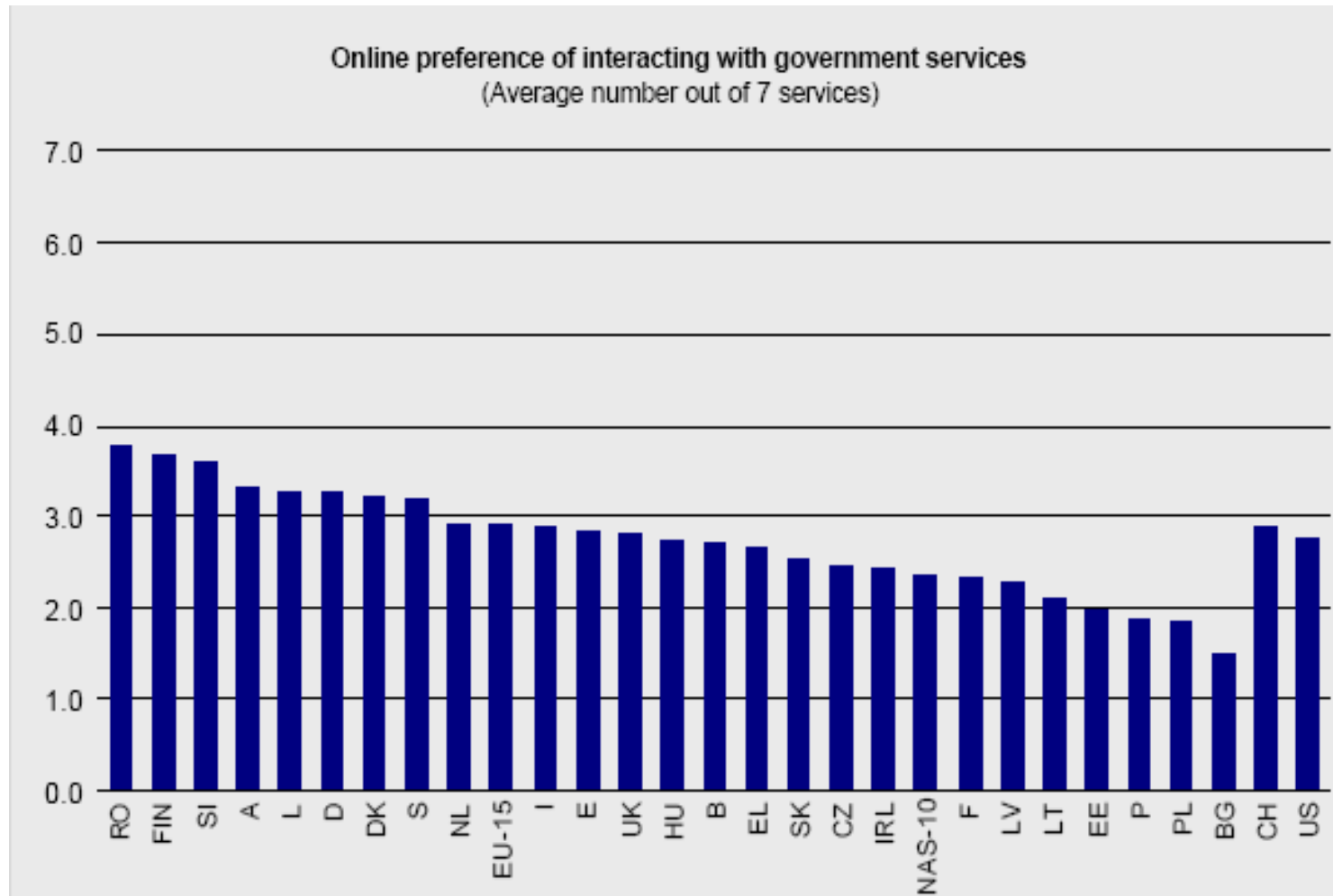


Nutzung von eGovernment Dienstleistungen in der EU und Kandidatenländern

Quelle: SIBIS



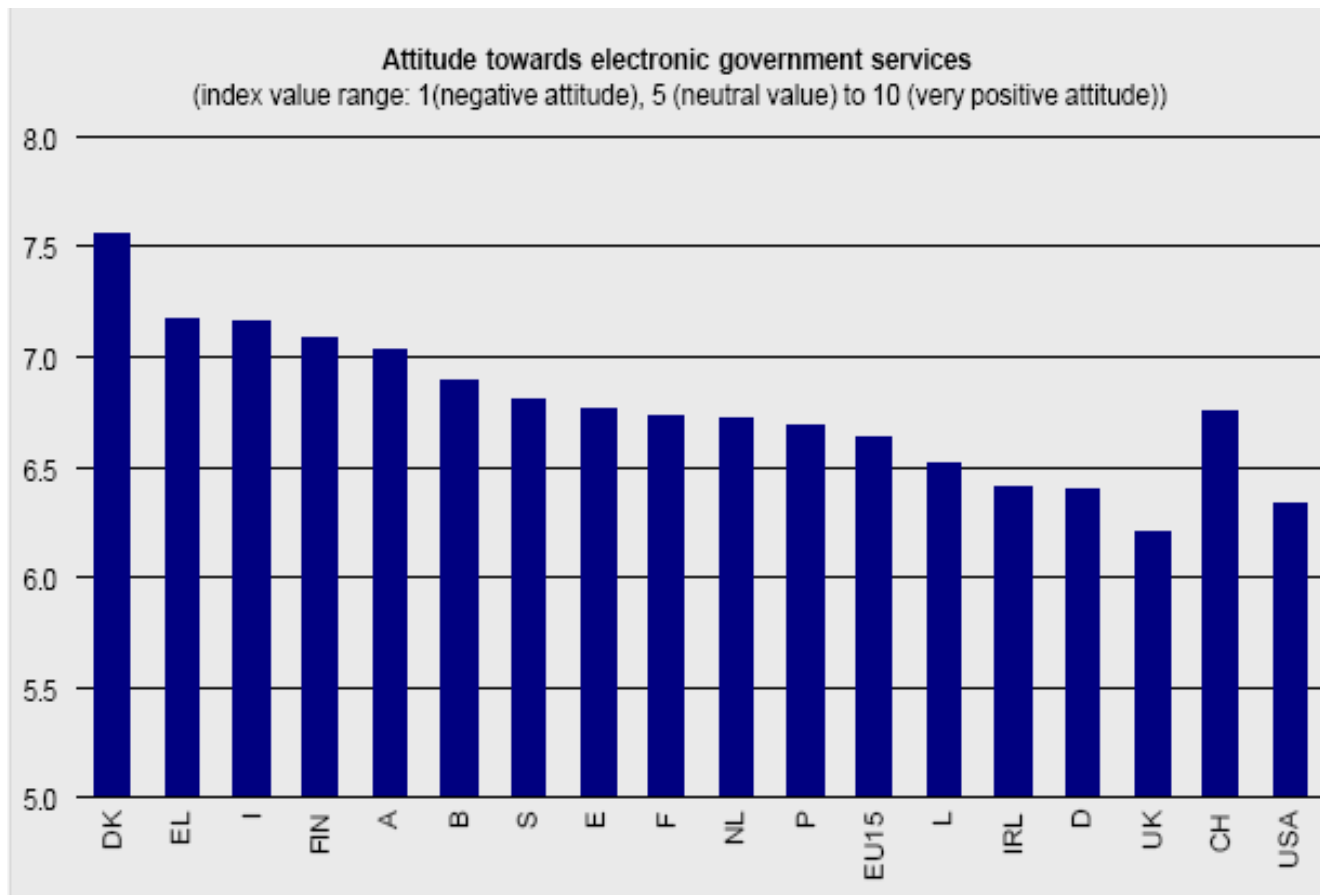
## 7. Nutzung von eGovernment – Diensten (3)



Annahme von angebotenen Diensten

Quelle: SIBIS

## 7. Nutzung von eGovernment – Diensten (4)



Einstellung der Bürger gegenüber eGovernment Services

Quelle: SIBIS

**Literatur**

[Merz]

Merz M., *E-Commerce und E-Business – Marktmodelle, Anwendungen und Technologien*, Heidelberg: dpunkt-Verlag, 2. Auflage 2002.

[Ct]

Gantar, R., *Tauziehen ums Bürger – Paradies*, c't 11/2003, Heise - Verlag