



Institut für E-Business
an der FH
Braunschweig/Wolfenbü

E-Government als Grundlage für Kosteneffizienz und hochwertige Bürgerdienste

Institut für E-Business
an der Fachhochschule Braunschweig/Wolfenbüttel

Tel. 05331-9395250

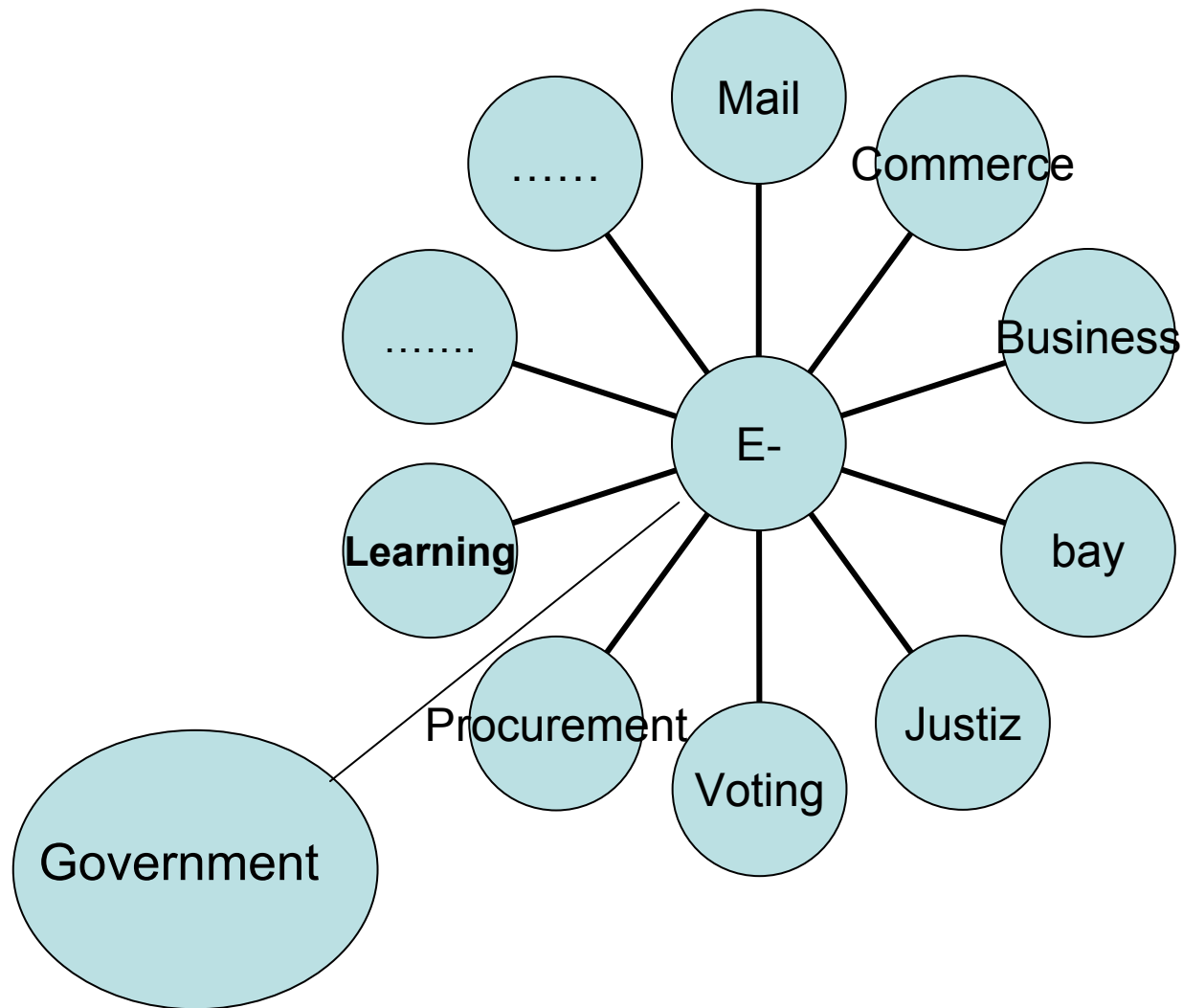
Fax: 05331-9395252

www.institut-e-business.de

www.egovernment-academy.de



Fachhochschule
Braunschweig/Wolfenbü





Neubetrachtung der Bürger-Staat-Beziehung:

- **Keine punktuelle Abwicklung** bestimmter Verwaltungsdienste per Internet
- Gestaltung staatlicher **Verwaltungsprozesse entlang** der gesamten **Wertschöpfungskette** mit Hilfe der **ITK-Technologie** erforderlich
- **Ganzheitliche Betrachtung** des Staatswesens unter **Ausschöpfung elektronischer Möglichkeiten und Optionen** notwendig
- **Alle Bereiche** der öffentlichen Verwaltung **betroffen**: Organisation, Arbeitsweise, Schnittstellen der Geschäftsprozesse und Verhältnis von innen und außen





"e-government is more about government than about 'e' "

Feststellung der OECD in „The E-Government Imperative“





E-Government

Information

Kommunikation

Transaktion

Partizipation



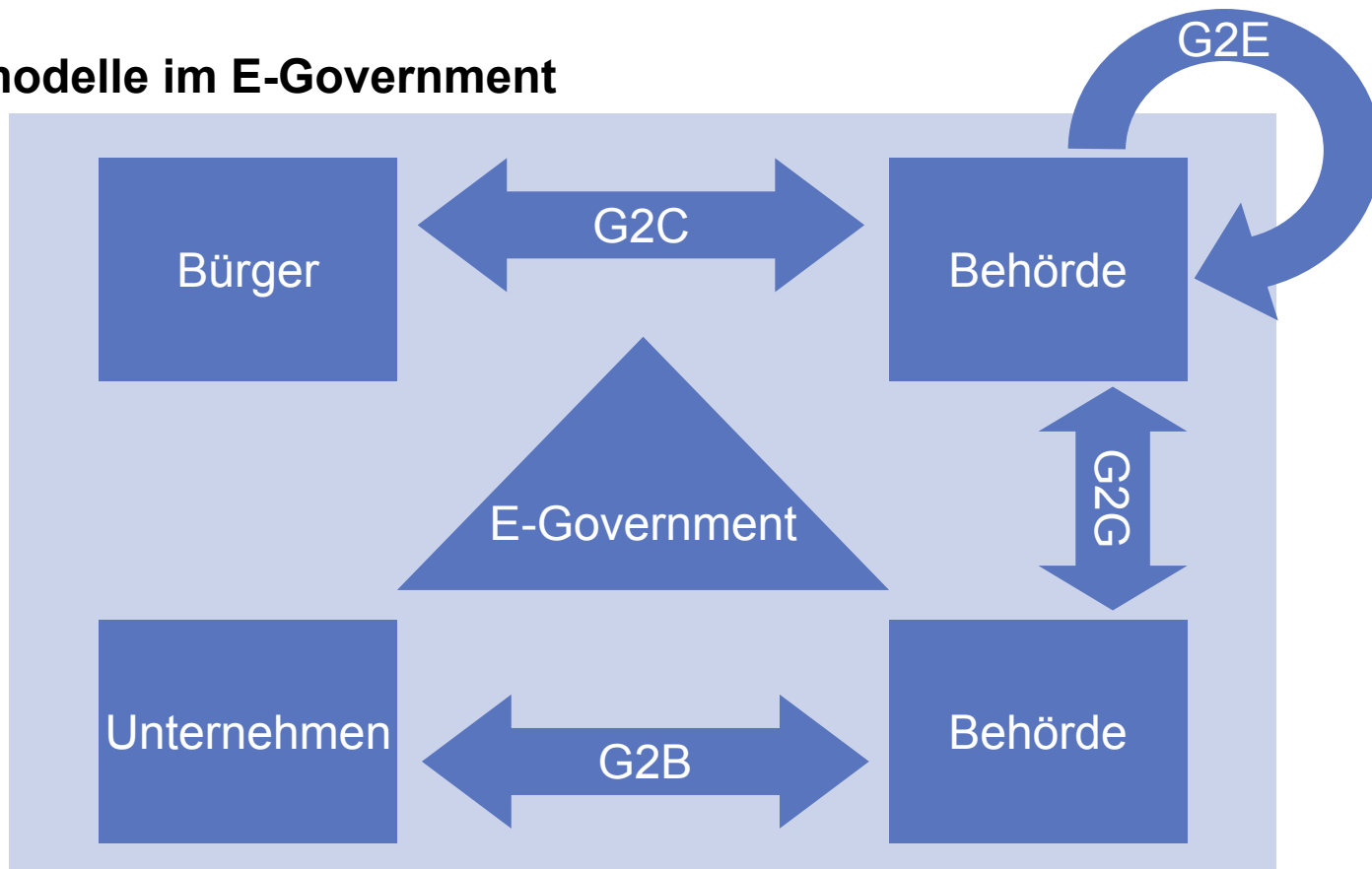
eDemocracy





E-Government: Begriffserklärung, Bedeutung und Formen

Geschäftsmodelle im E-Government



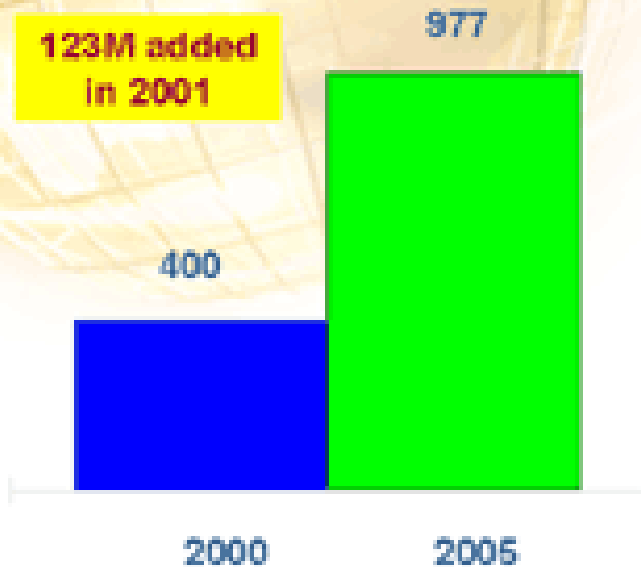


The Access Explosion

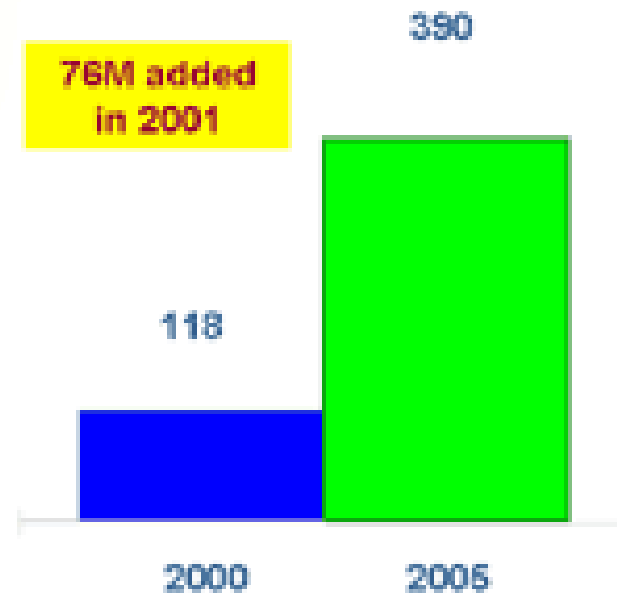
Business

g/Wolfenbü

Millions on the Internet



Millions on Intranets



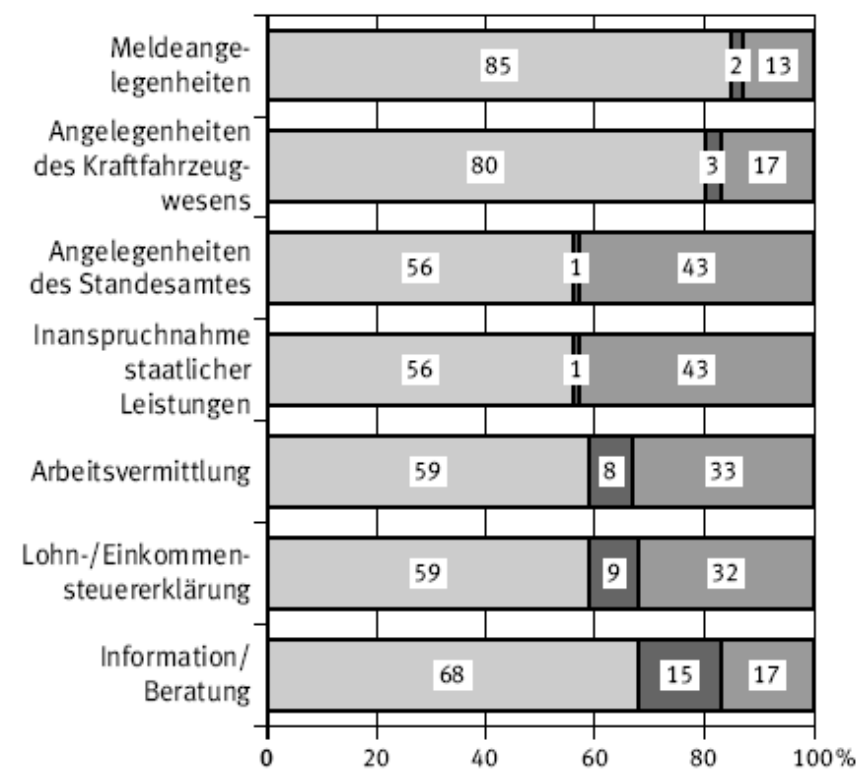


- Vom Frühjahr 2004 bis zum Herbst 2005 hat sich die Zahl der Internetnutzer in der Bundesrepublik um 1,8 Millionen erhöht.
- Damit sind nun 57,9 Prozent der Bevölkerung ab 14 Jahren online.
- Es wird erwartet, dass bis zum Jahr 2010, etwa 70 bis 75 Prozent der bundesdeutschen Erwachsenen ab 14 Jahren über einen eigenen Internetzugang verfügen.
- Gestiegen ist auch der Anteil von Breitbandanschlüssen. Belief sich ihr Anteil im Frühjahr 2004 noch auf 24 Prozent, verfügen laut Umfrage inzwischen 36 Prozent der Nutzer über einen solchen, schnellen Internetzugang.



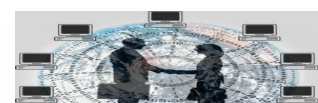


Erledigung spezieller Behördenangelegenheiten über das Internet.



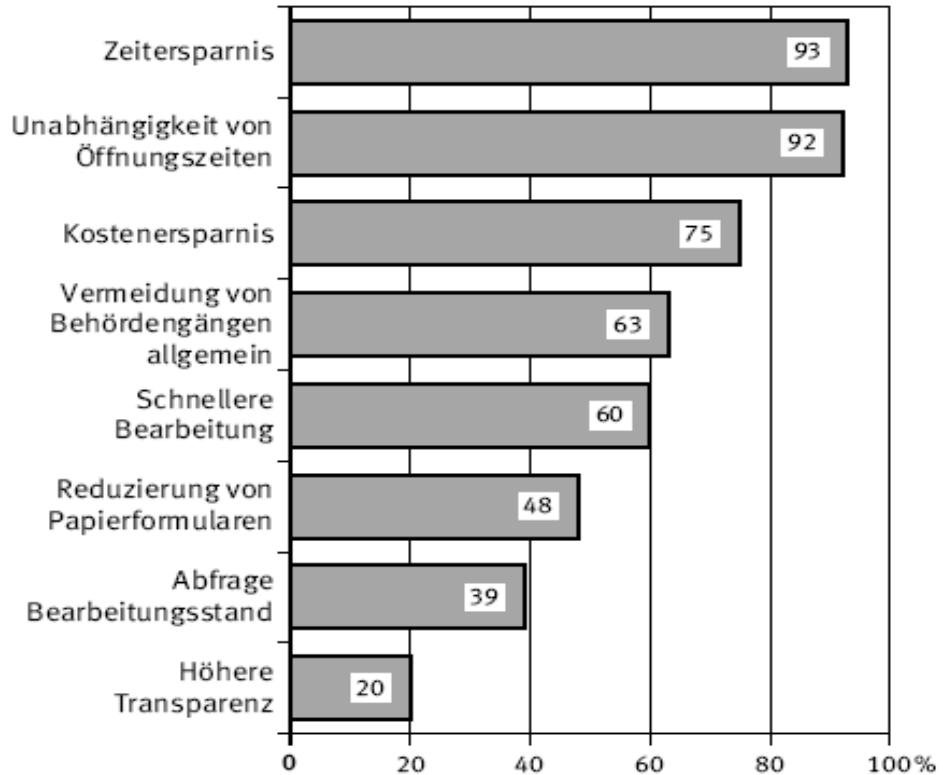
Anteil an Nutzerinnen/Nutzern und Interessentinnen/Interessenten von E-Government-Angeboten

- Ja, würde ich gern online erledigen
- Ja, erledige ich bereits online
- Nein, würde ich nicht nutzen





Hauptvorteile von Online-Angeboten der öffentl. Verwaltung:



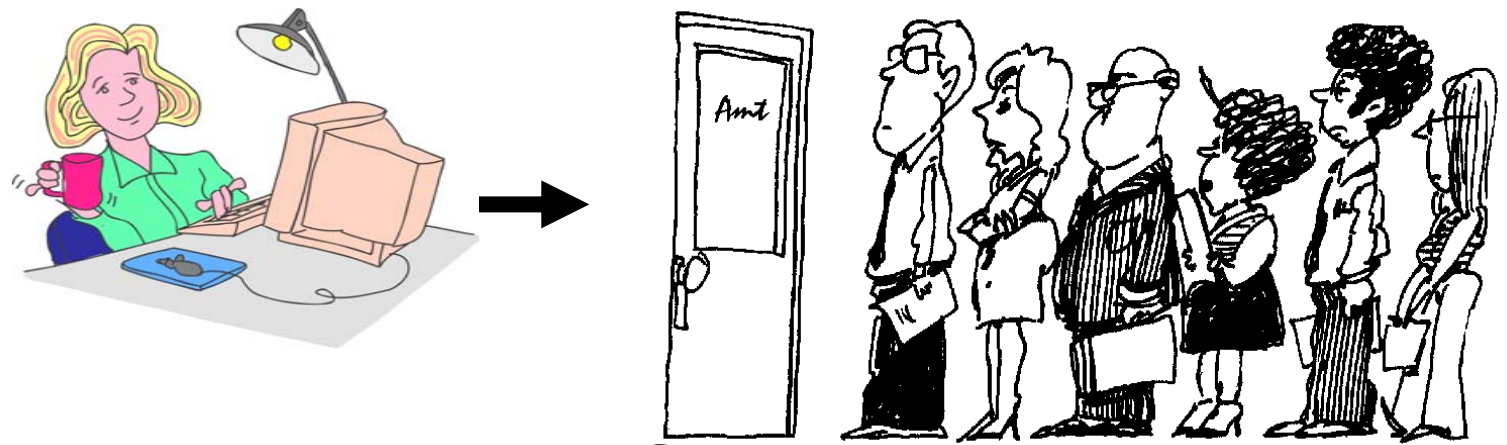
Statistisches Bundesamt 2005 - 01 - 0703





Von Bittsteller-Beziehung zum Customer-Relationship-Management

Institut für E-Business
an der FH
Braunschweig/Wolfenbü



Kundenzufriedenheit

Verbesserung
der
Produktqualität

Transparenz

Flexibilität
Angebote rund
um die Uhr

Schnelle
Bearbeitung



Fachhochschule
Braunschweig/Wolfenbü



Freie und Hansestadt Hamburg - HamburgService - Willkommen - Microsoft Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten

Adresse <http://gateway.hamburg.de/HamburgGateway/FVP/Application/Index.aspx> Wechseln zu Links

hamburg.de

Hilfe Tastaturbedienung

HamburgService - Online-Dienste

Suche nach Diensten:

Suchbegriff

Suche starten

Stadt und Staat

- HamburgService
 - Dienste von A-Z
 - Dienste nach Anbietern
 - Dienste nach Anlässen
 - Dienste nach Zielgruppen
 - Zuständigkeitsfinder
 - Firmenservice
 - Formular-Download
 - Broschüren-Download

Willkommen!

Aktuell auf einen Blick: Alle Online-Dienste der Hamburger Behörden

Wichtig: Dienste, die mit Schlüssel(s)ymbol(en) gekennzeichnet sind, erfordern eine **Online-Registrierung**. Dienste die mit einem Euro-Symbol gekennzeichnet sind, sind **kostenpflichtig**. Diese Seiten sind optimiert für den Internet Explorer ab Version 6.0

Alle Dienste (sortiert von A bis Z)

- *** **Zuständigkeitsfinder** *** Hier können sich alle Hamburgerinnen und Hamburger gezielt auf Ihren Verwaltungsbesuch vorbereiten.
- Altenheimplätze (Suchservice)** Liste aller Hamburger Heime mit Preisen und freien Plätzen.
- Ausschreibungen** Ausschreibungs- und Einkaufsdienste, Internet-Plattform für öffentliche Ausschreibungen, Vergaben, Verkaufsausschreibungen und Versteigerungen der Freien und Hansestadt Hamburg

Mein HamburgService

Registrieren

Anmelden

Legende

- Online-Registrierung erforderlich
- Online-Registrierung und Personalausweisvorlage im Kundenzentrum erforderlich
- Kostenpflichtiger Dienst

Internet





Elektronisches Polizeirevier Sachsen-Anhalt

- Portallösung zur
- Information und Interaktion

- Umsetzung der Vorgabe des Masterplans des Landes





•Kommunales Call Center der Stadt Köln

- Call Center als zentrale Anlaufstelle für den Bürger – Weg zur Kundenorientierung der Stadt Köln – realisiert durch die SBS innerhalb von vier Monaten
- Untersuchung der Stadt Köln (2000): **Nur ca. 50% der Anrufe bei der Stadt Köln wurden überhaupt angenommen**
- CRM-System mit integriertem Wissensmanagement implementiert
 - Basis: „Siebel Call Center 7.5.2“ und „KnowledgeDesk und – Miner“ der Fa. USU Openshop





•Kommunales Call Center der Stadt Köln

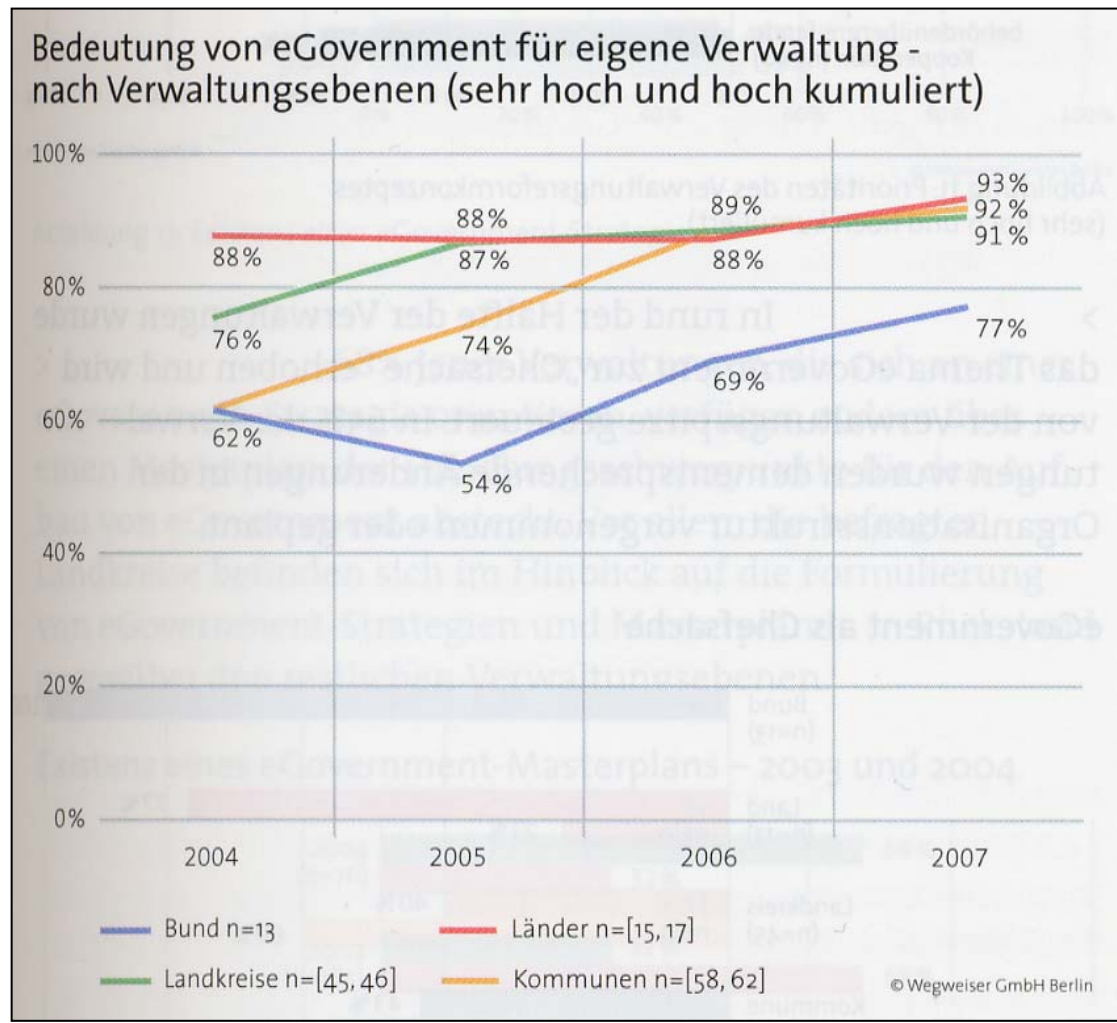
•Innovation in der Verwaltung: Bearbeitung der Anrufe direkt im Call-Center

•Sofortige Beantwortung von 80% aller Anfragen: Innerhalb von 2 Stunden muss es eine Rückmeldung geben

•Laut Schätzungen der SBS: **Einsparungen von rund 8 Millionen EUR innerhalb von 10 Jahren**

•Exportartikel: Verschiedene Großstädte und größere Kommunen planen Einsatz der Kölner Lösung – Bonn leitet bereits einen Teil der Serviceanfragen um





Quelle: Monitoring E-Government 2004/2005 – Wegweiser-Verlag Berlin 2005





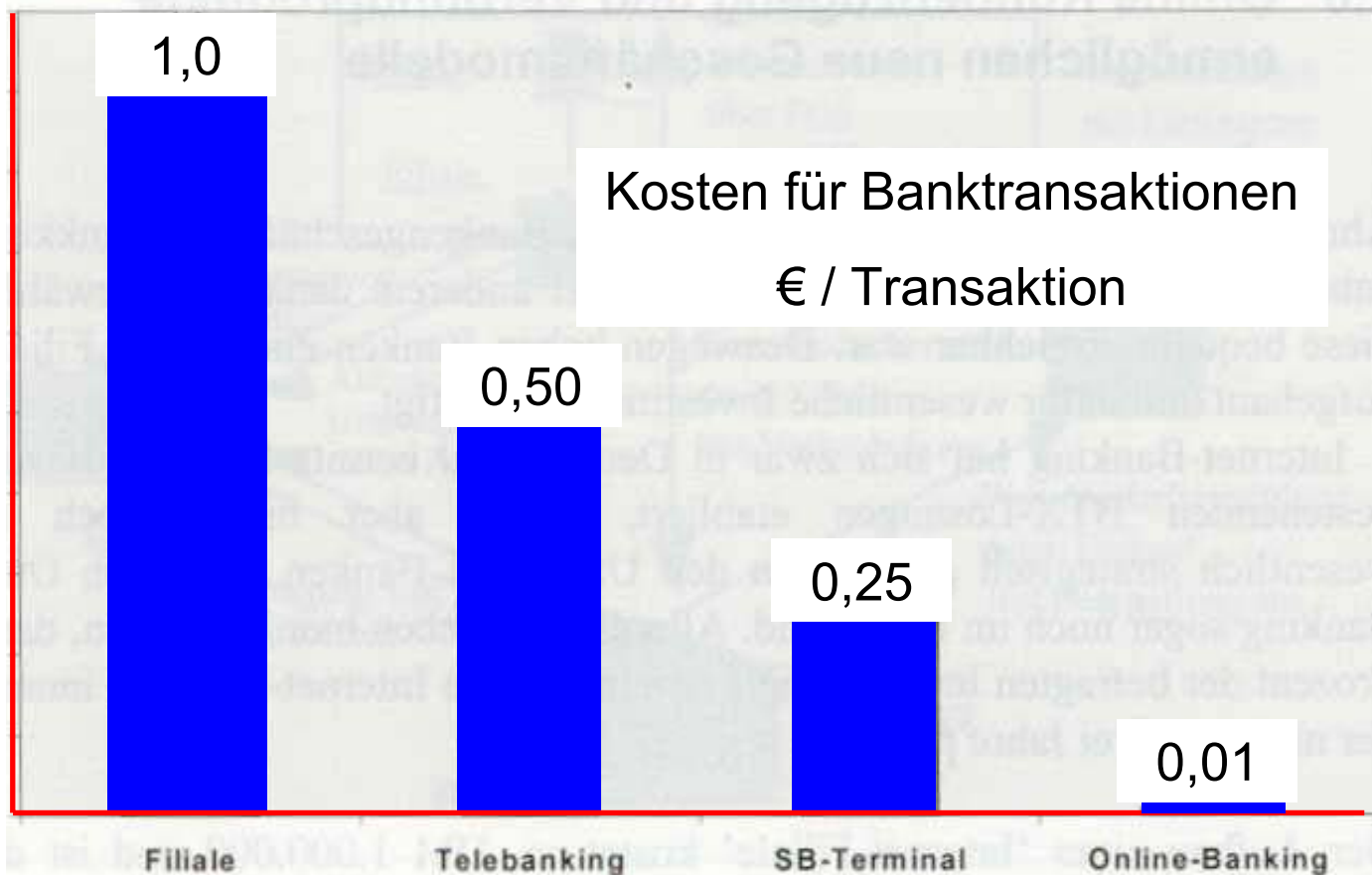
ITK-Investitionen rentieren sich:

- **Die Umstellung von einer Offline- zu einer Online-Verwaltung erfordert Investitionen, aber :**

Jede Investition in die ITK-Technologie der Behörden bringt einen 1,8fachen Return on Investment

- **Der Bund erwartet von 1,3 Mrd. investierten EUR in „BundOnline2005“ ab dem Jahre 2006 einen Reinvest von 400 Mio. EUR p.a.**
- **NRW rechnet mit einer Amortisierung der E-Government-Investitionen innerhalb von 10 Jahren**



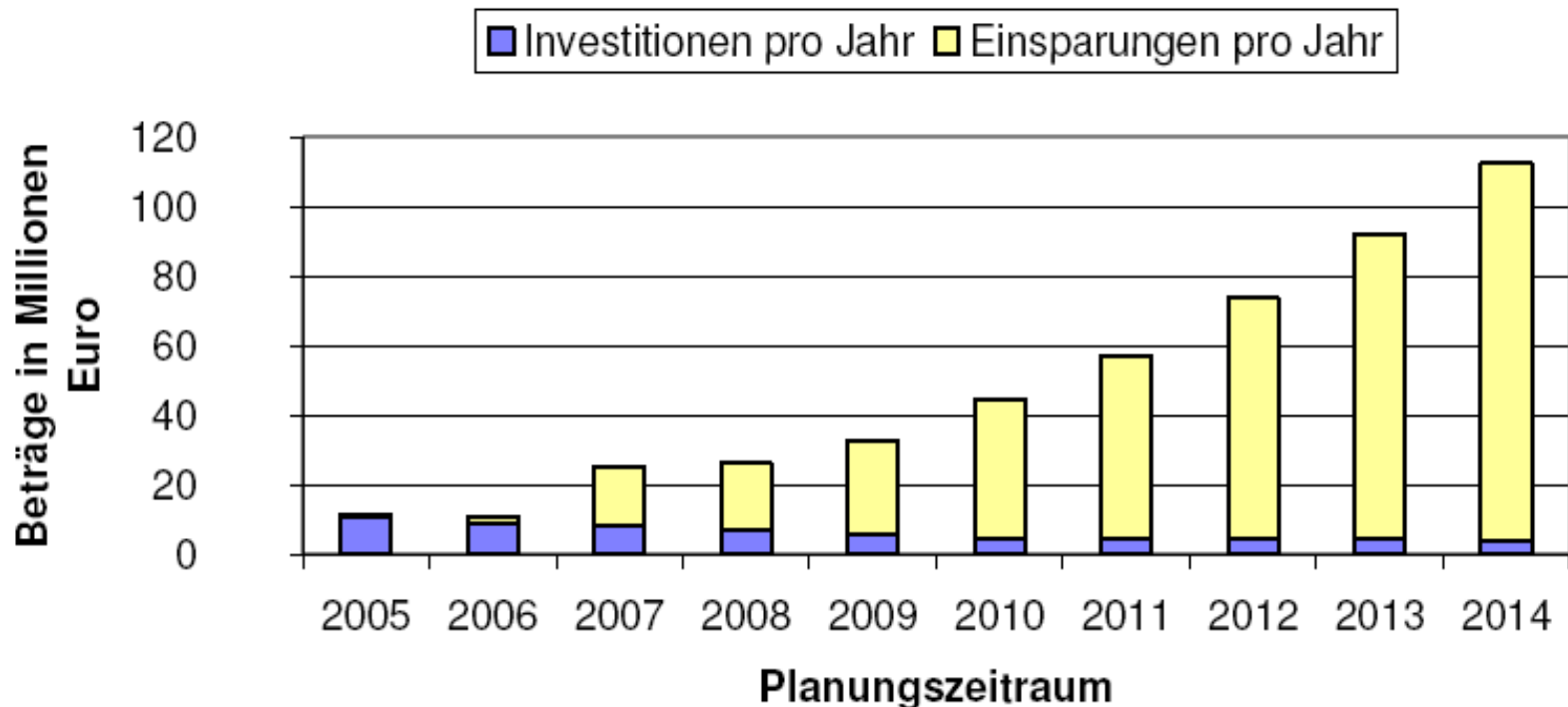


Quelle: Jupiter Communications





eGovernment-Einführung in Niedersachsen: Prognose zum Einsparpotenzial





Niedersachsen

Größtes Projekt: Einführung der elektronischen Aktenführung

- Abgeschätzte Projektkosten von ca. 34 Millionen Euro
- Einsparpotenzial von ca. 66 Millionen Euro jährlich*
- Bereits im Planungszeitraum von 2005 bis 2014 eine zu erwartende Einsparung von ungefähr 164 Millionen Euro*

**erwartetes Einsparpotenzia*



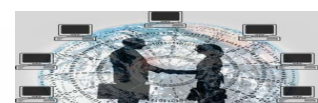
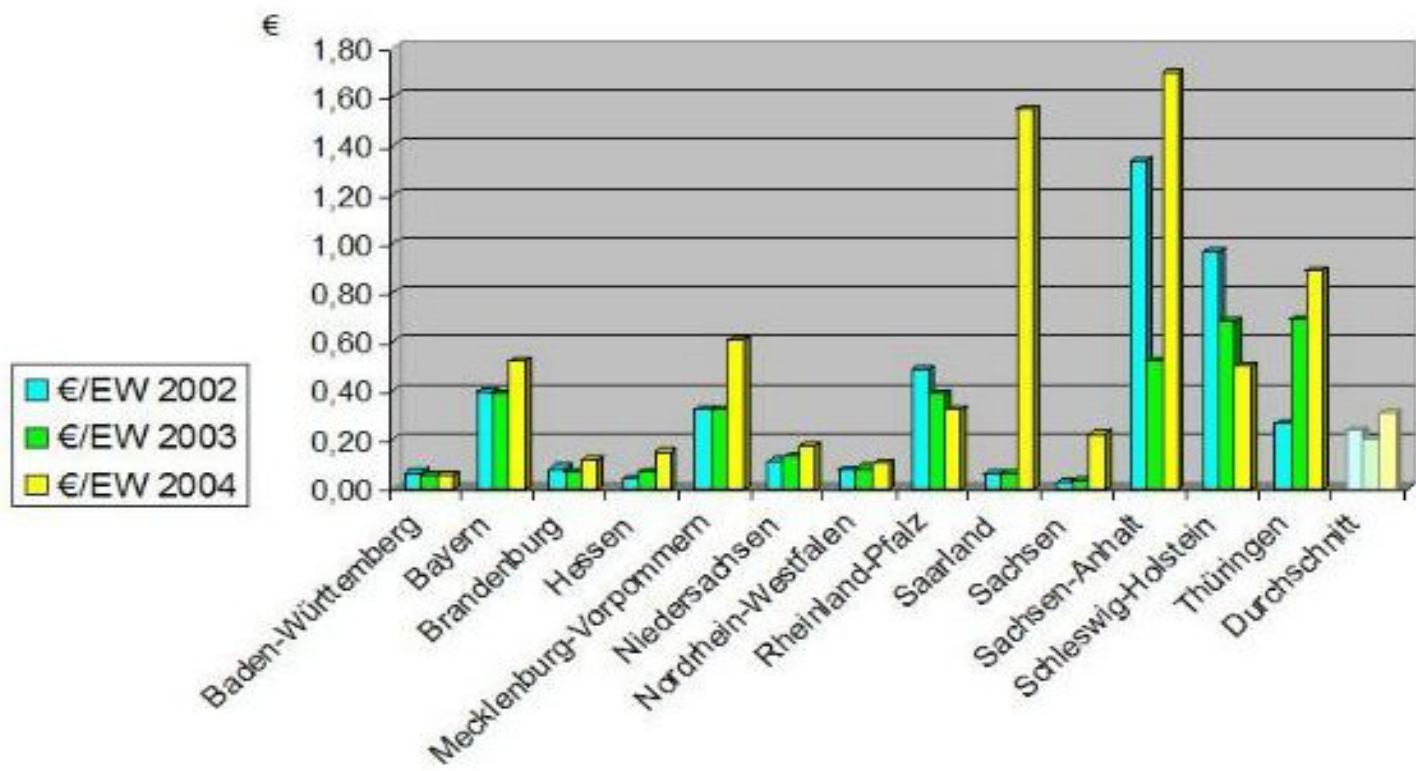


Studie des deutschen Landkreistages (2004)

Institut für E-Business
an der FH
Braunschweig/Wolfenbüttel

eGovernment-Budget der Jahre 2002-04

(Euro je Einwohner der teilnehmenden Kreise)





- **Studie des deutschen Landkreistages (2004):**

- Bedeutung des E-Government wird bei den Landkreisen zunehmend erkannt

- Durchschnittlich gaben die befragten Landkreise 2004 für E-Government 51.460 EUR aus bei einer durchschnittlichen Kreisgröße von 166.000 Einwohnern.

- 2002: 39.840 EUR und 2003: 33.200 EUR

- Aber: Ausgaben der einzelnen Kreise reichen von 200 EUR bis 1,5 Mio. EUR

- Trotz kommunaler Finanzkrise sind diese Zahlen beachtlich





Kosteneinsparung am Beispiel E-Procurement

- Vergabevolumen von Bund, Länder und Gemeinden beträgt 260 Mrd. € im Jahr.
- 25% der Staatsausgaben
- 13% des Bruttoinlandproduktes (ohne Prozesskosten!)
- 30.000 Vergabestellen vergeben jährlich mehr als 1.000.000 unterschiedliche Aufträge
- Durch E-Procurement/E-Vergabe können Einsparungen von mindestens 10% erzielt werden.





M-Commerce im öffentlichen Dienst

Amt für Straßen und Verkehrstechnik der Stadt Köln

2.141 km	Straße	
	Gehweg	6.616.605 m ²
	Fahrbahn	15.840.161 m ²
	Radweg	637.721 m ²
	...	
	Gesamt:	30.838.688 m²



M-Commerce im öffentlichen Dienst



Institut für E-Business



PDA als mobile Datenbank

Schadensmeldung	14.6.02 10:14
Ort:	Am Domhof
Art:	▼ Ausbrüche/Schlaglöcher
TE:	Geh-/Radweg Mitte
Info:	Plattenschäden, 12 Platten beschädigt
Mat:	Platten 40/40/8, 12 Stück
Fläche:	20,00 m ²
Länge:	10,00 m
Priorität:	▼ 1
[OK] [Abbr.] [Details...] [Person Icon] [Left Arrow] [Right Arrow]	



Großbritannien

- Bericht des brit. Rechnungshofes deckte auf: 20% der Anträge an die zentrale Rinderdatenbank Großbritannien (CTS) waren falsch ausgefüllt
- 9 Mio. Pfund für zusätzlichen Personalaufwand des britischen Landwirtschaftsministerium seit Anfang 2000 zur Fehlerkorrektur
- Zusätzlich durch die fehlerhaften Offline-Anträge 60 Mio. Pfund Bußgelder an die EU fällig
- Die Fehlerquote bei den elektronischen Anträge lag bei unter 1%
- Seit dem starke Werbung für die Online-Anträge zur Kostensenkung





MAG – „Mobile Applications Gateway“

- Ausstattung aller englischen Polizeikräfte bis Ende 2005 mit mobilen Geräten zum direkten Zugriff auf polizeiinterne Datenbanken und direkten Kontakt mit den jeweiligen Dienststellen

- Projektumfang: 2,9 Mrd. brit. Pfund





BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Business

Wolfenbü

Jahrgang 2004

Ausgegeben am 27. Februar 2004

Teil I

10. Bundesgesetz: Erlassung eines E-Government-Gesetzes sowie Änderung des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991, des Zustellgesetzes, des Gebührengesetzes 1957, des Meldegesetzes 1991 und des Vereinsgesetzes 2002
(NR: GP XXII RV 252 AB 382 S. 46. BR: 6959 AB 6961 S. 705.)

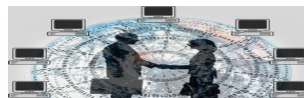
10. Bundesgesetz, mit dem ein E-Government-Gesetz erlassen wird sowie das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, das Zustellgesetz, das Gebührengesetz 1957, das Meldegesetz 1991 und das Vereinsgesetz 2002 geändert werden

Der Nationalrat hat beschlossen:

Artikel 1

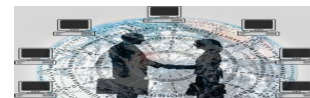
Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen

(E-Government-Gesetz – E-GovG)





ess
fenbü



Fachhochschule
Braunschweig/Wolfenbüttel



Institut für E-Business
an der FH
Braunschweig/Wolfenbü

Vielen Dank
für die Aufmerksamkeit!



Fachhochschule
Braunschweig/Wolfenbü