

Vortrag Arbeitskreis ePayment

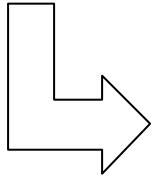
Dienstleistungen im eGovernment

Dr. Stephan Bauer
Mitglied der Geschäftsleitung
Booz Allen Hamilton

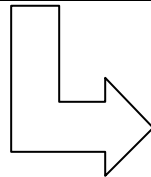
bauer_stephan@bah.com

München
28. Juni 2002

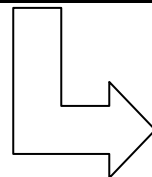
**eGovernment ist das zentrale Element der
Verwaltungsmodernisierung**



**eGovernment hat nur am Rande mit
Informationstechnologie und Internet zu tun**



**eGovernment ist nicht bloß die Übersetzung
von „dot.com“ auf „dot.gov“**

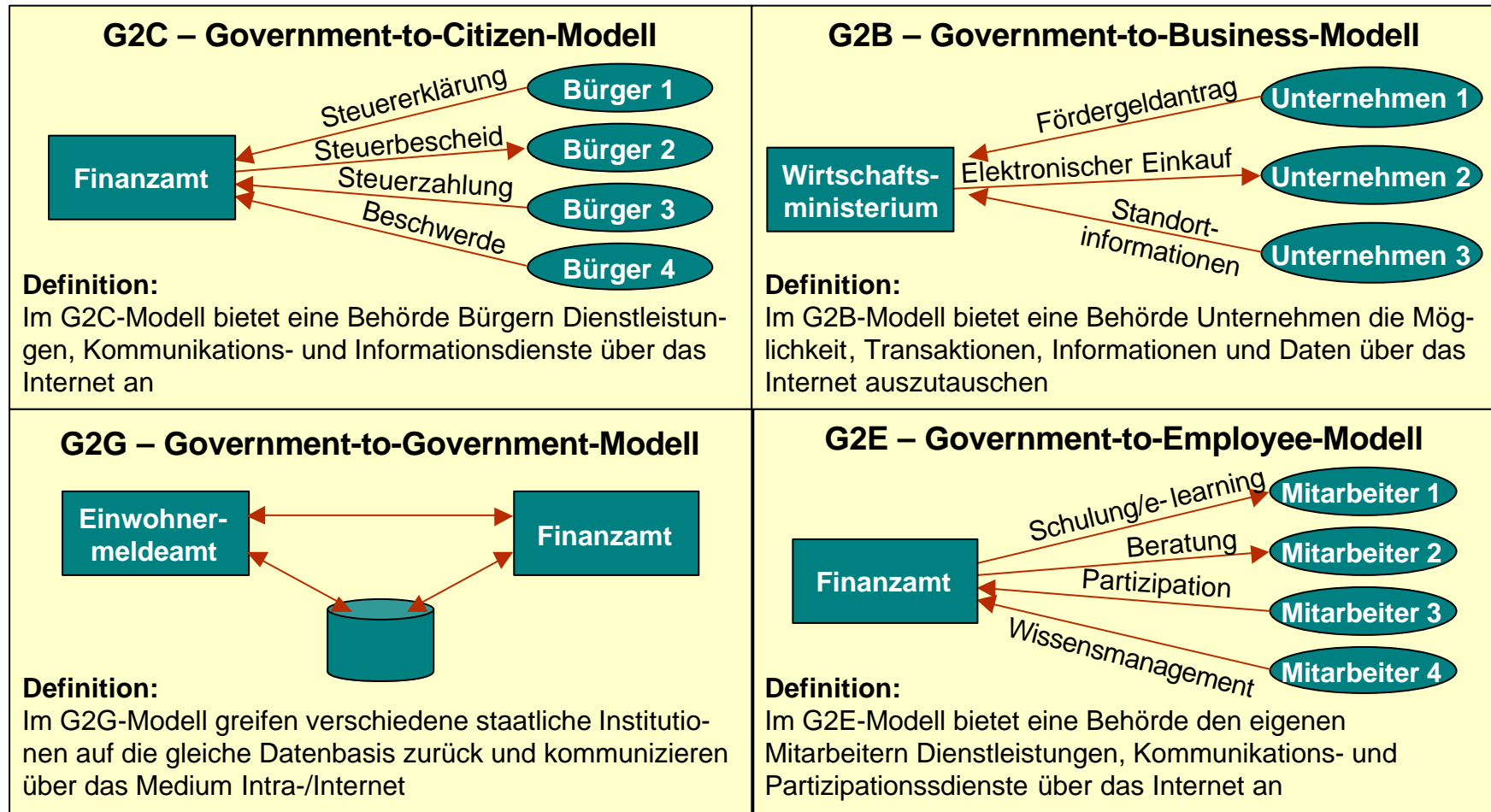


**eGovernment handelt vielmehr von einer
Leitidee: der Entdeckung des Kunden !**

| Was erwarten die Kunden?

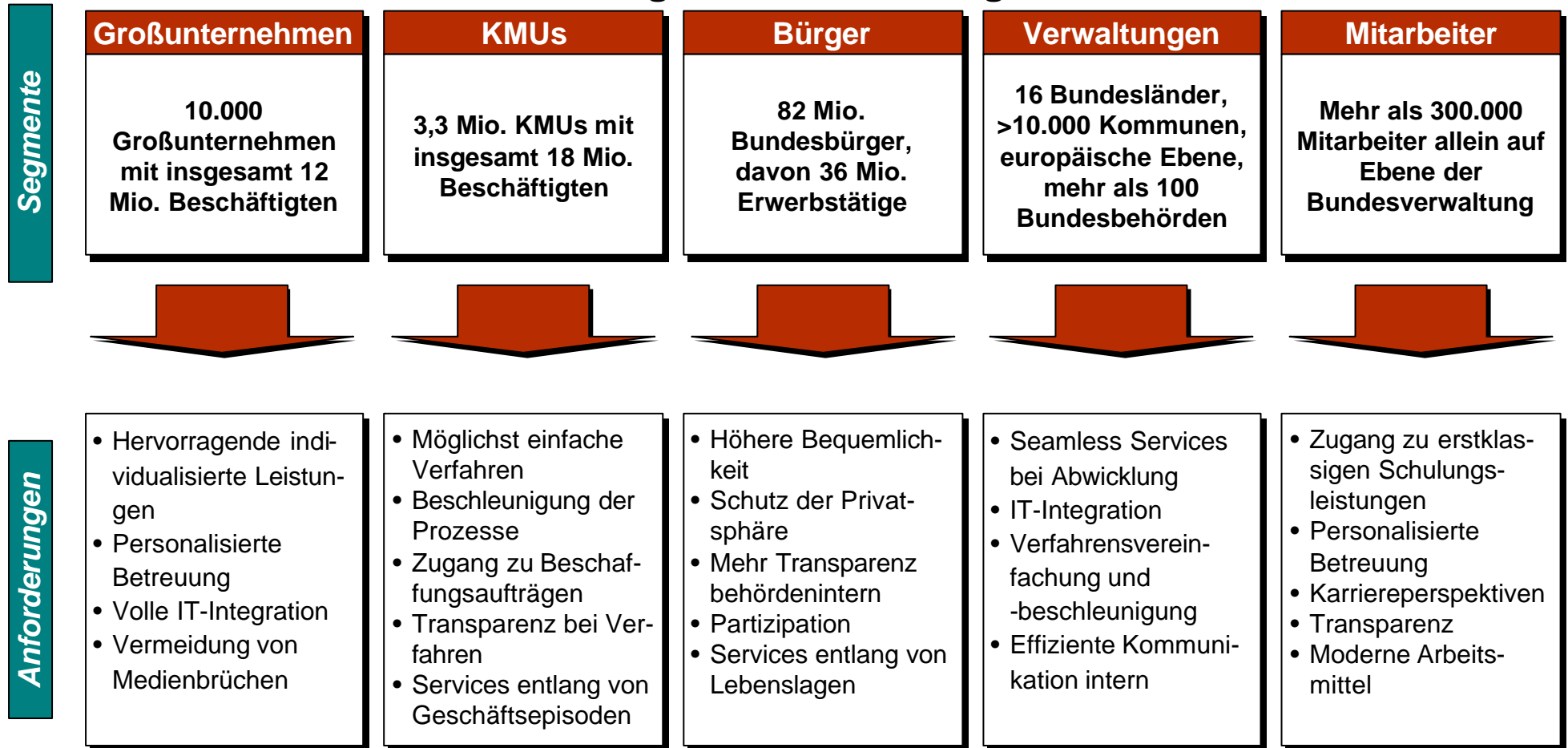
Die öffentliche Verwaltung erbringt Leistungen für vier Nutzergruppen

Kundenbeziehungen im eGovernment



Die Nutzergruppen stellen dabei sehr unterschiedliche Anforderungen an die Verwaltung

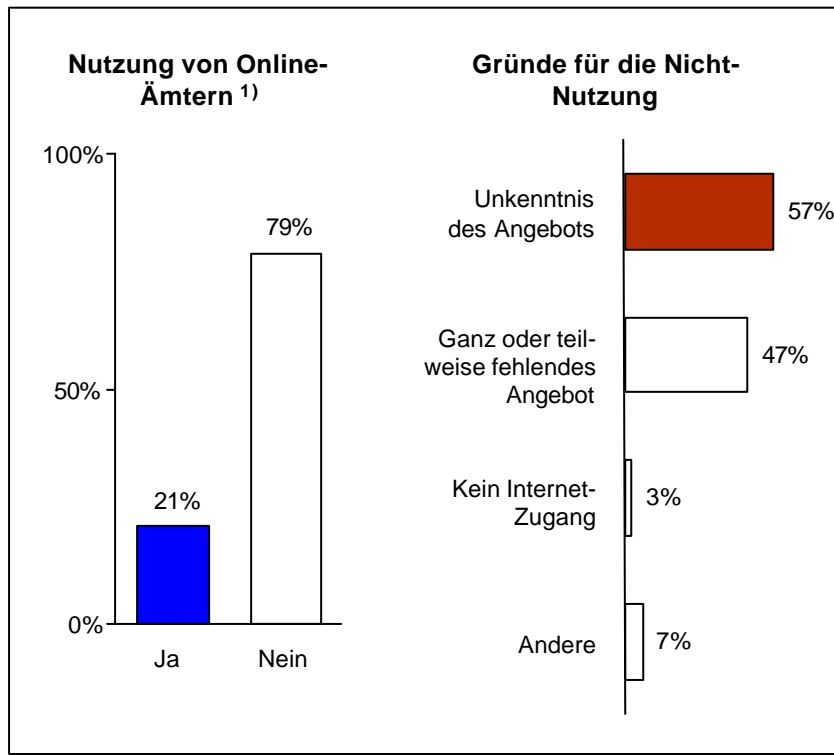
Anforderungen der Kundensegmente



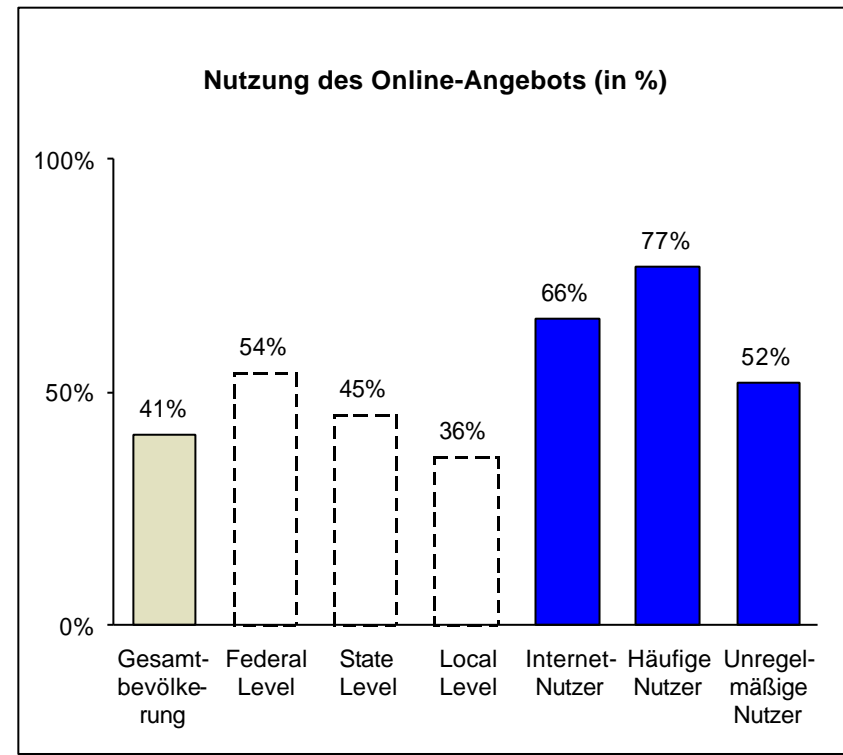
Die Nutzungshäufigkeit von eGovernment liegt in Deutschland noch deutlich niedriger als in den USA – es mangelt an Angeboten und Bekanntheit

Ausgewählte Ergebnisse der Marktforschung

Deutschland (2001) ¹⁾



USA (2000)



(1) In dieser Untersuchung werden Online-Ämter als virtuelle Verwaltungen definiert, die es Bürgern ermöglichen, über das Internet Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

Quelle: vocatus (2001, 538 Befragte), Hart-Teeter (September 2000)

Booz | Allen | Hamilton

Bürger sind auch davon überzeugt, dass Government-Dienstleistungen durch Einsatz von Internet verbessert werden können

Ausgewählte Ergebnisse der Marktforschung

– Deutschland (2001) –

Bewertung von Behörden / Ämtern		1	2	3	4	5	6
	Traditionell					●	
Online				●			2,6

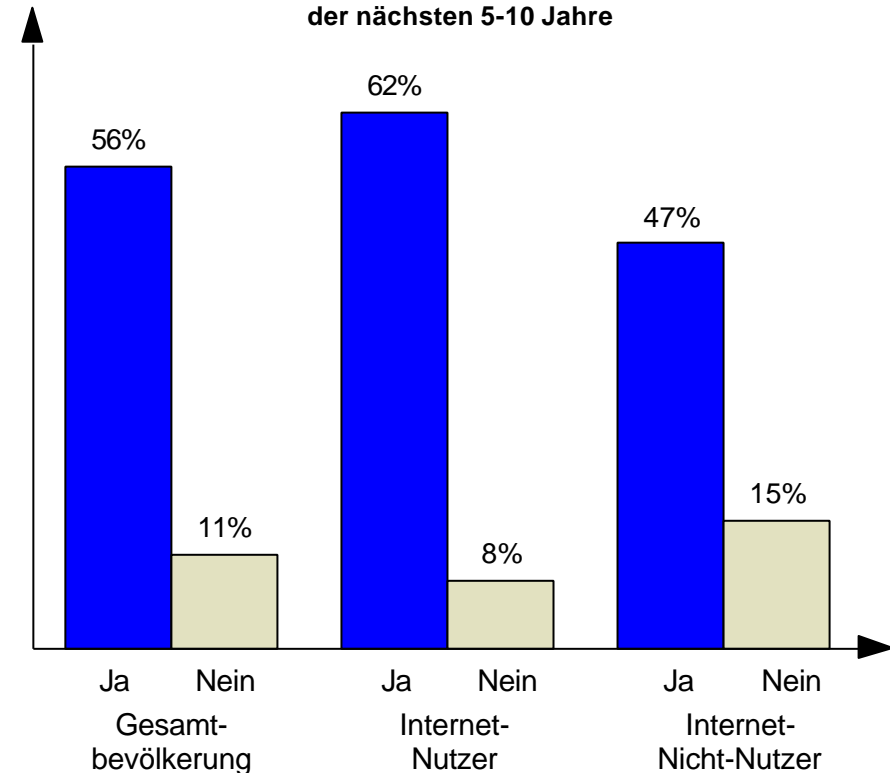
← Zufriedenheit →

Vorteile der Online-Nutzung

- ▶ Gute Erreichbarkeit
- ▶ Zusätzliche Flexibilität
- ▶ Ersparnis von Zeit und anderen Ressourcen

– USA (2000) –

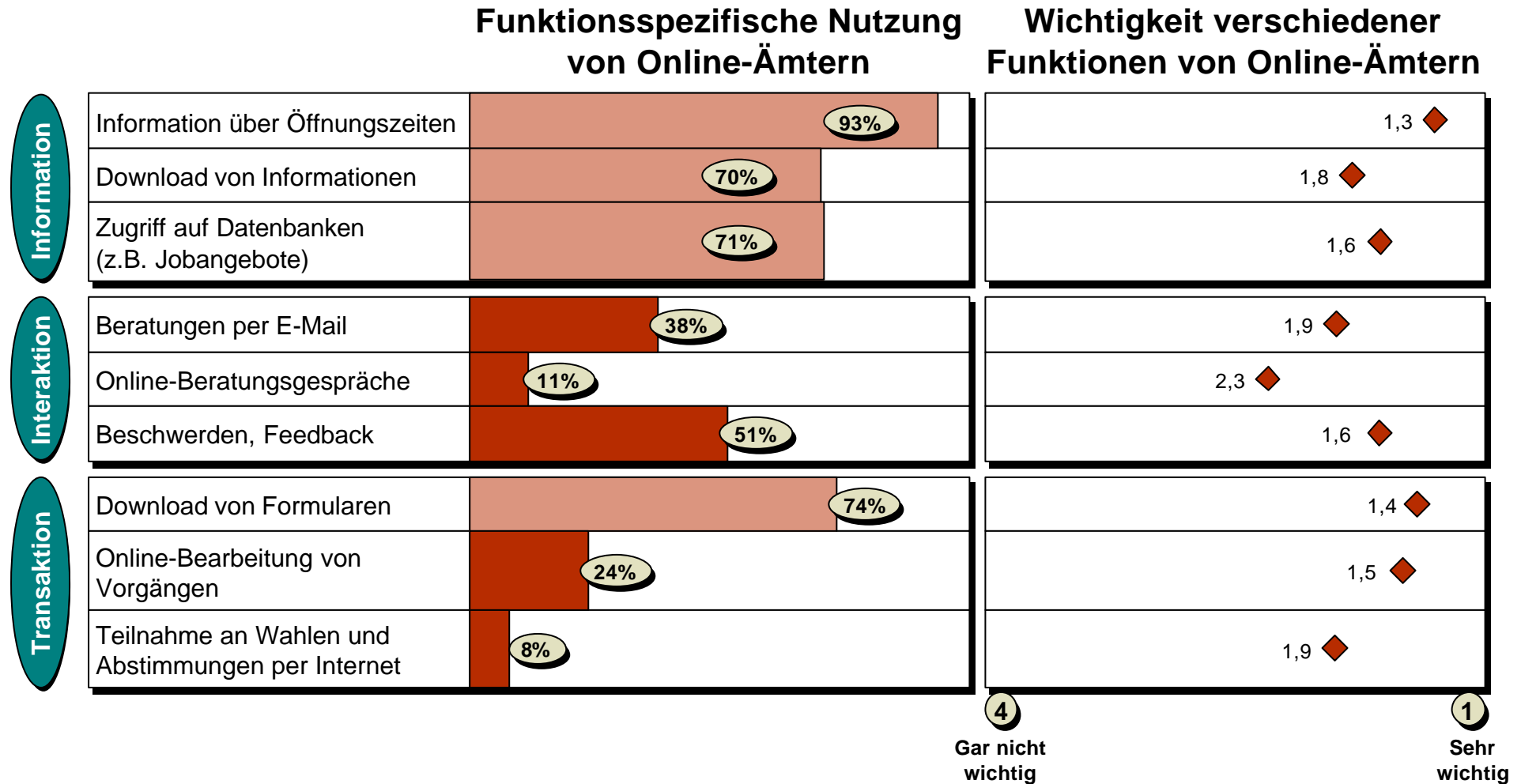
Positiver Einfluss von eGovernment innerhalb der nächsten 5-10 Jahre



Quelle: vocatus (2001), Hart-Teeter (September 2000)

Booz | Allen | Hamilton

In Deutschland werden vor allem interaktive und transaktionale Dienste gefordert



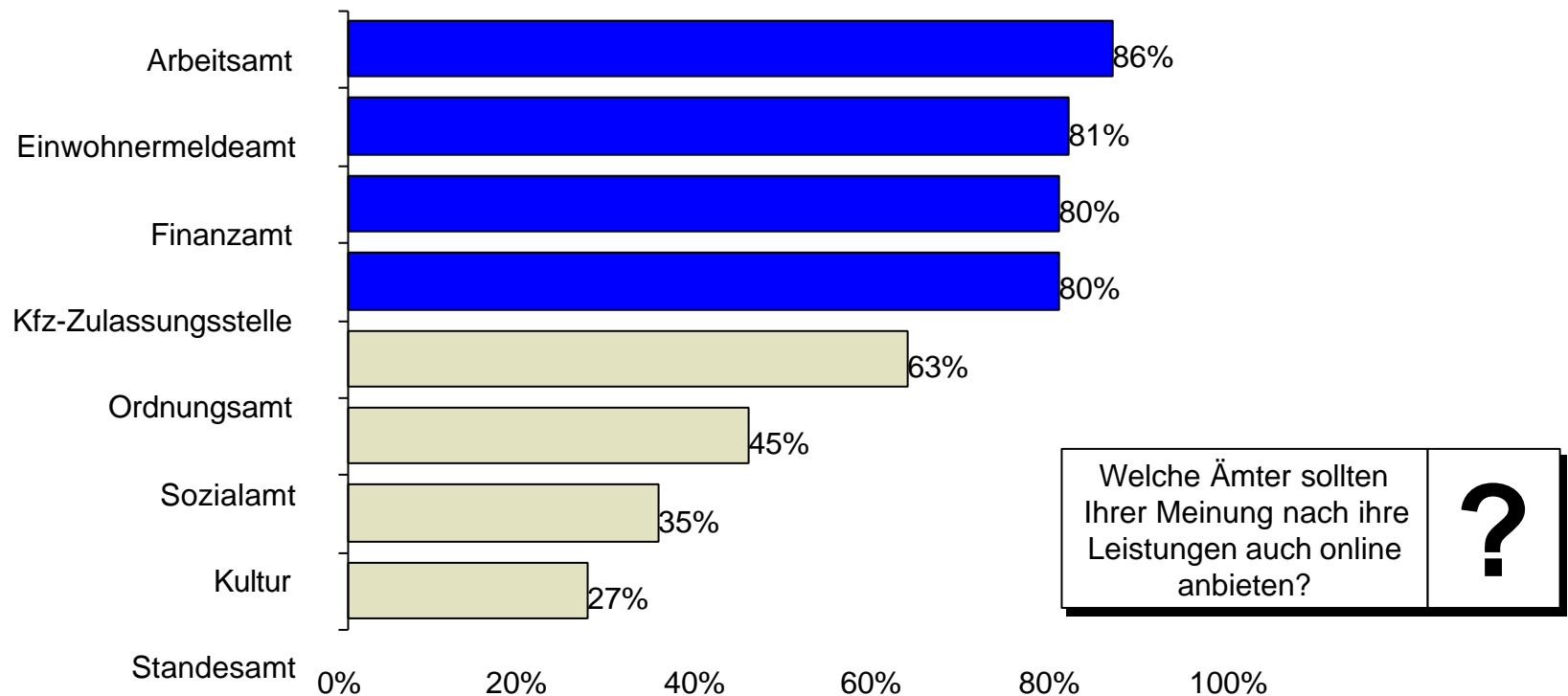
Quelle: vocatus, 2001 (538 Befragte)

Booz | Allen | Hamilton

Der größte Bedarf nach Online-Angeboten besteht bezüglich der Themen Arbeitsplatz, Umzug, Steuern und Kfz-Zulassung

Ausgewählte Marktforschungsergebnisse – Deutschland –

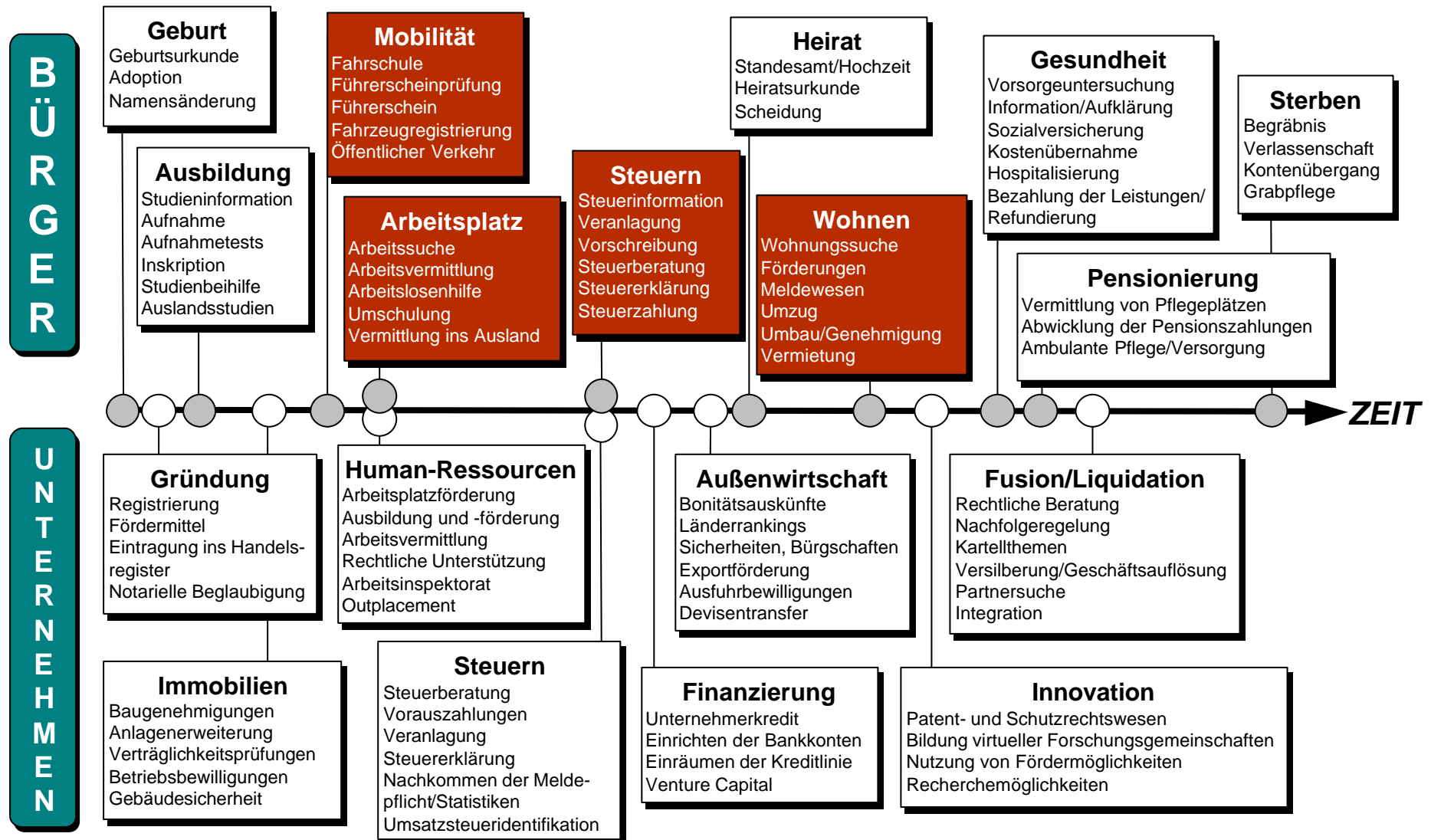
Ämterspezifischer Bedarf eines eGovernment-Angebots



Quelle: vocatus (2001)

Booz | Allen | Hamilton

Dies muss bei der Gestaltung zu Lebenslagen bzw. Geschäftsepisoden Berücksichtigung finden

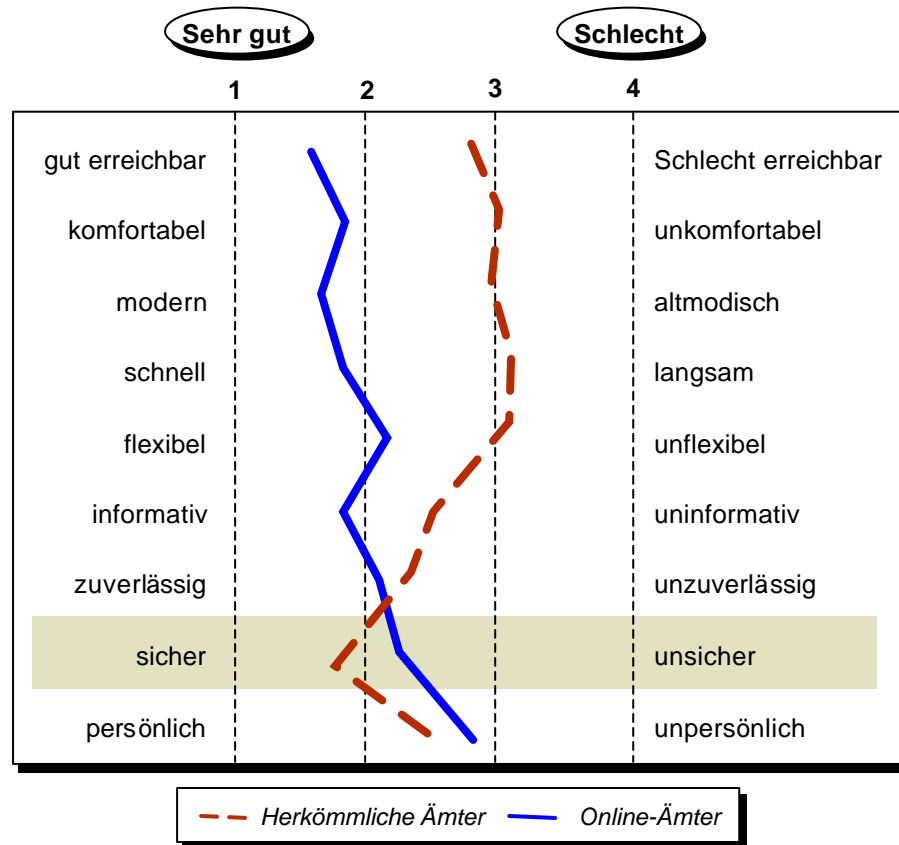


Quelle: Booz Allen Hamilton

Booz | Allen | Hamilton

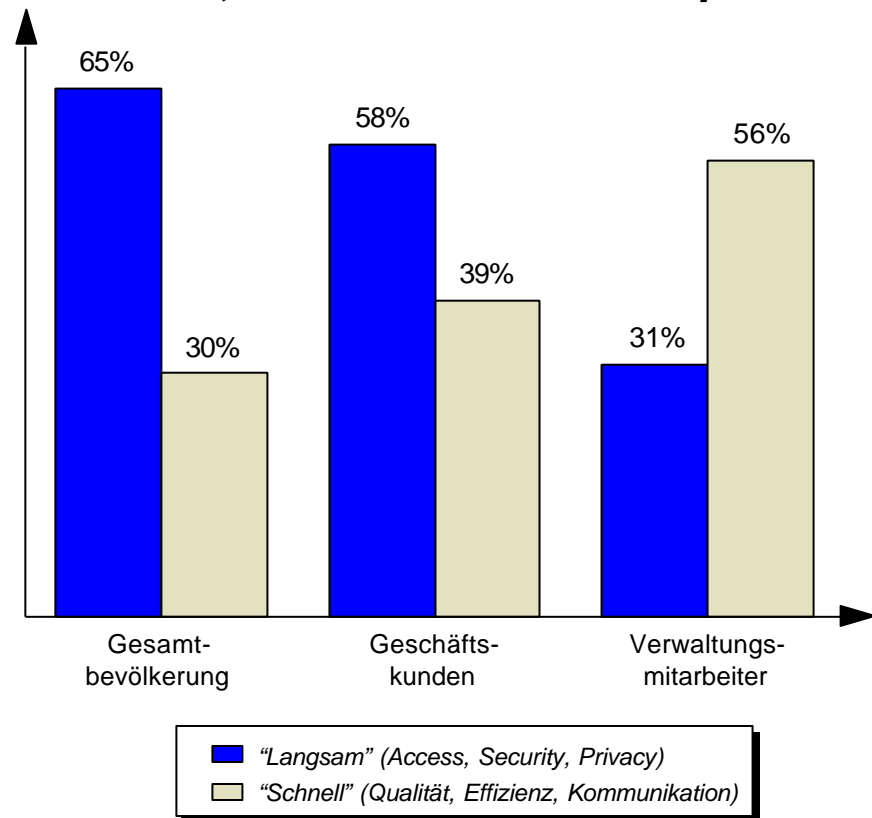
Nutzer erkennen jedoch auch die Gefahren, die sich mit dem Einsatz des Internet bei staatlichen Institutionen grundsätzlich ergeben können

– Deutschland (2001) –
Image von herkömmlichen Ämtern und Online-Ämtern



– USA (2000) –
Entwicklungsgeschwindigkeit

[Soll eGovernment schnell entwickelt werden (weil sich Vorteile daraus ergeben), oder soll es eher langsam vorangetrieben werden, weil Sicherheitsbedenken bestehen?]

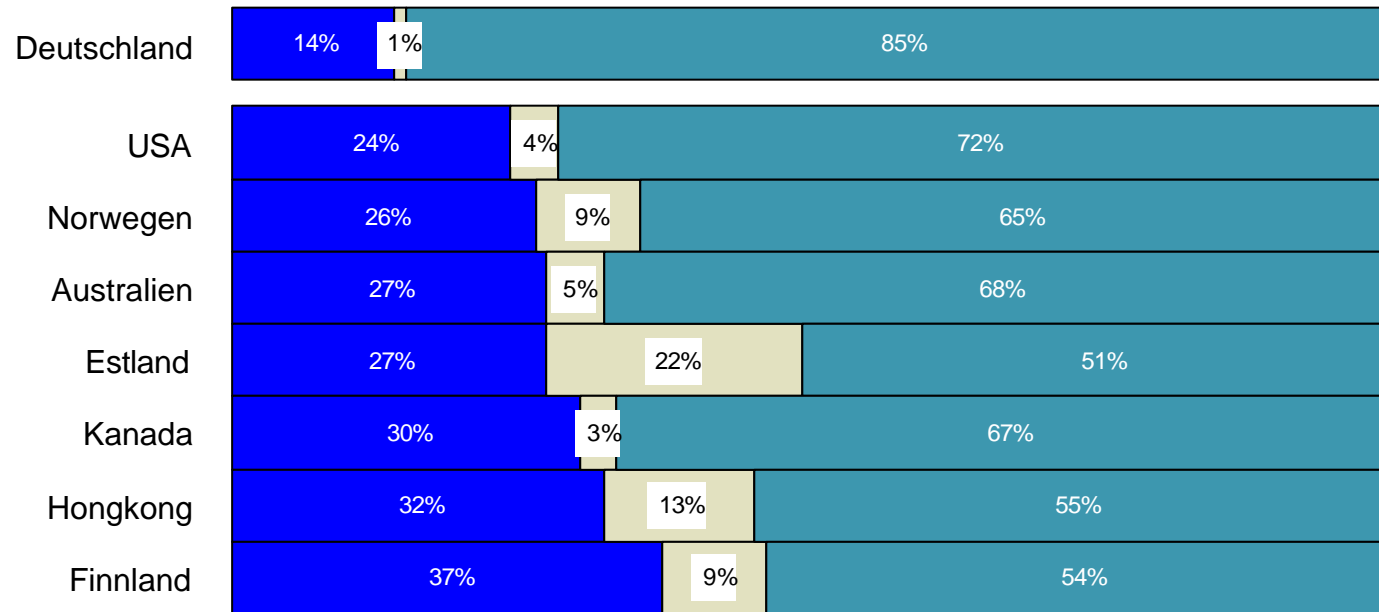


Quelle: vocatus (2001), Hart-Teeter (September 2000)

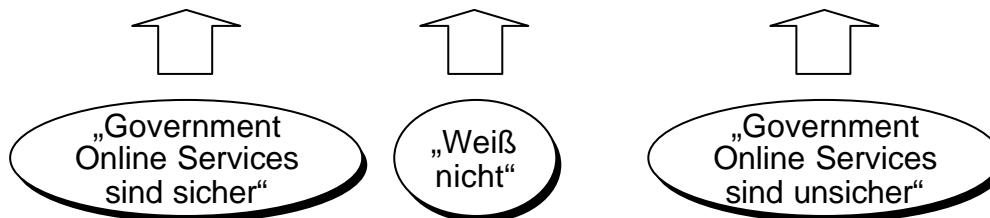
Booz | Allen | Hamilton

Speziell in Deutschland betrachten mehr als vier von fünf Nutzern Government-Online-Dienstleistungen als unsicher

Wahrnehmung der Sicherheit von Government Online Services



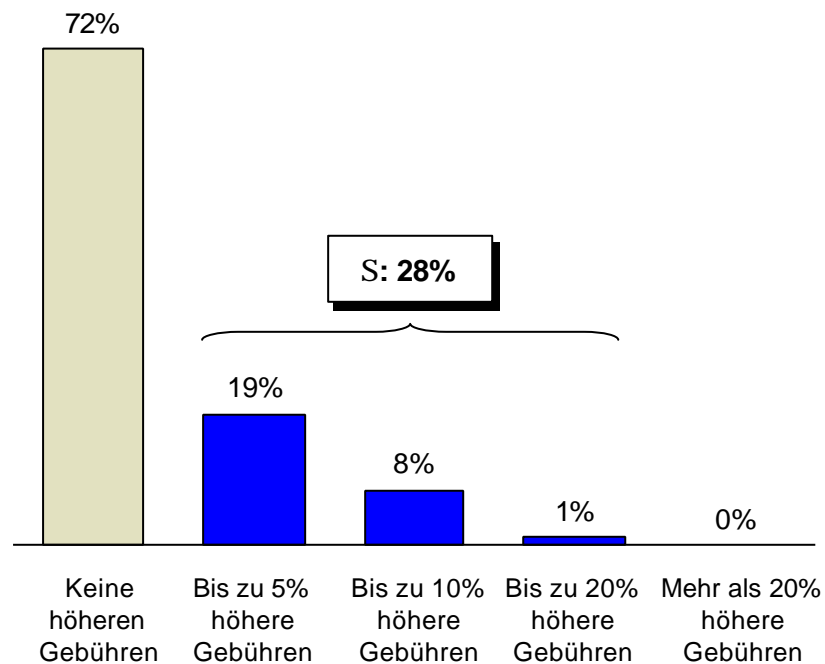
In % der erwachsenen Gesamtbevölkerung



Der Nutzer als Finanzierungsquelle ist noch viel zu wenig beleuchtet worden – trotz Ausgabenbereitschaft

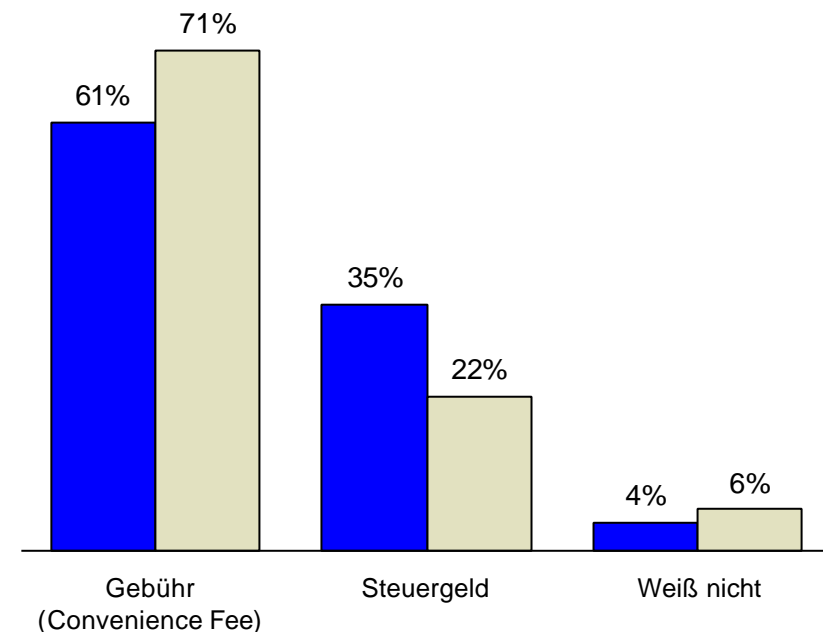
– Deutschland (2001) –

Bereitschaft der Nutzer, für Leistungen höhere Gebühren zu bezahlen



– USA (2000) –

(Wie sollen Government Online Services finanziert werden?)



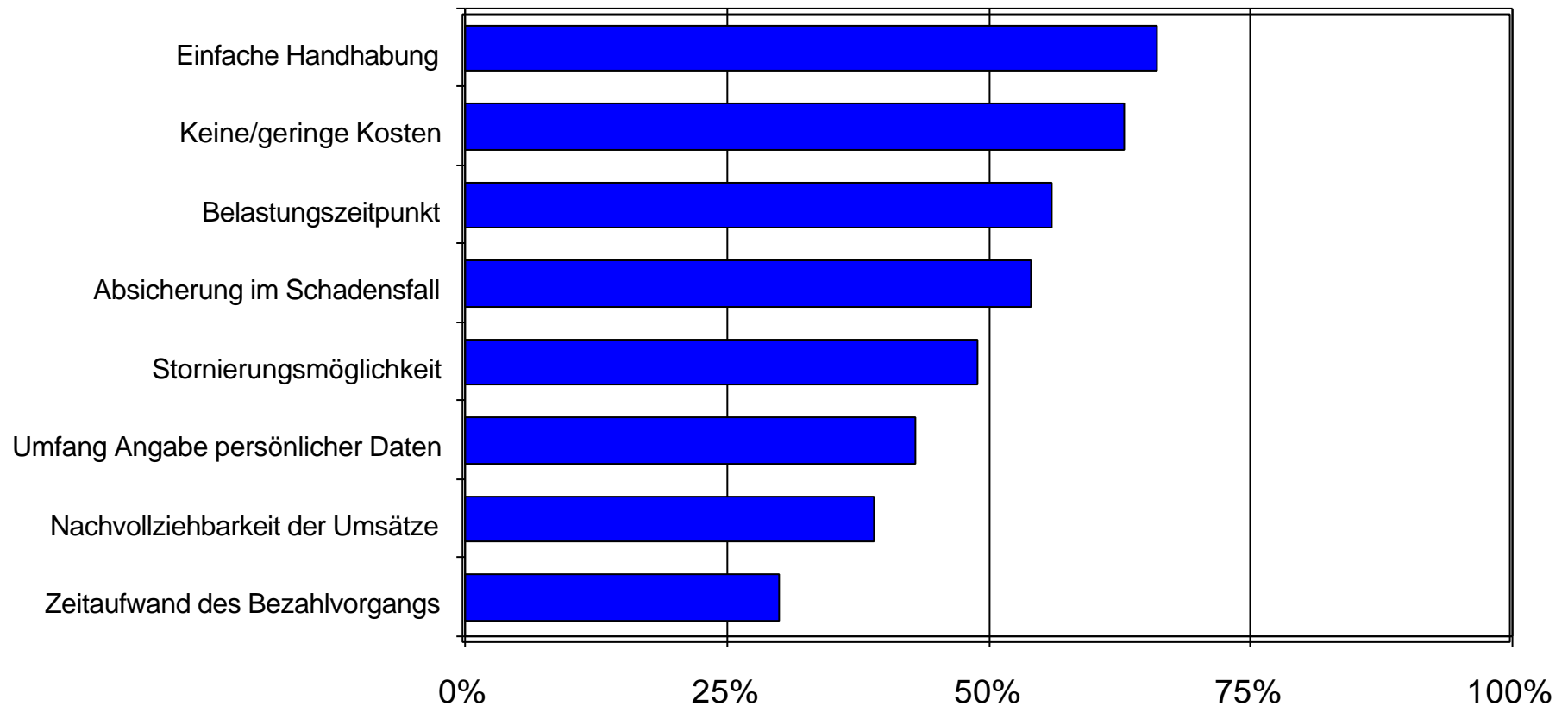
■ Geschäftskunden ■ Bürger / Privatkunden

Quelle: vocatus (2001), momentum Research Group (2000), NIC

Booz | Allen | Hamilton

Bezüglich Bezahlung stehen Einfachheit, Kostenargumente und Sicherheitsaspekte im Vordergrund

Kriterien für Auswahl einer Bezahlmethode im Internet



Quelle: marketagent.com, ECIN

Booz | Allen | Hamilton

Fazit Kundenanforderungen eGovernment

- ▶ Kunden erwarten, alle **Dienstleistungen** des öffentlichen Bereichs **auch via Internet** oder über andere elektronische Zugangswege in Anspruch nehmen zu können
- ▶ Bürger erwarten hohe **Bequemlichkeit** („convenience“), signifikanten **Zeitgewinn** und **Ersparnisse durch Einsatz des Internet** auf der eigenen Seite
- ▶ Kunden der öffentlichen Verwaltung möchten sicher sein können, dass ihre **Daten** – und insbesondere ihre Zahlungen – **sicher und zuverlässig übertragen** und registriert werden
- ▶ Kunden möchten das Dienstleistungsangebot der öffentlichen Verwaltung **lebenslagengerecht** bzw. **im Rahmen eine Geschäftsepisode** präsentiert bekommen – unabhängig von föderalen Strukturen und Verwaltungsgrenzen

eGovernment-Dienstleistungen am Beispiel BundOnline 2005

Eckwerte BundOnline 2005

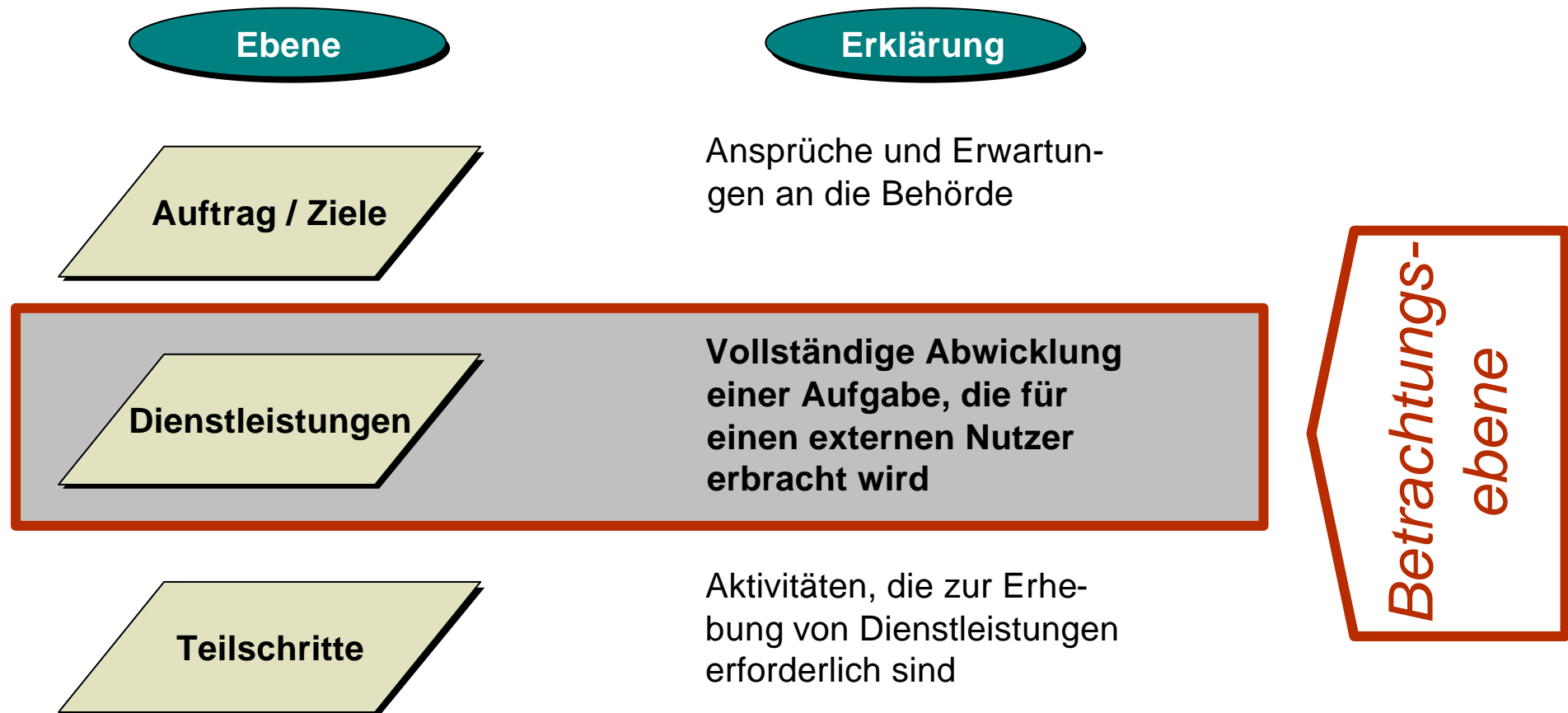


Quelle: Umsetzungsplan BundOnline 2005, Pressemeldungen

Booz | Allen | Hamilton

Die Bundesverwaltung hat zunächst – wie ein Unternehmen – ihre Dienstleistungen vollständig definiert

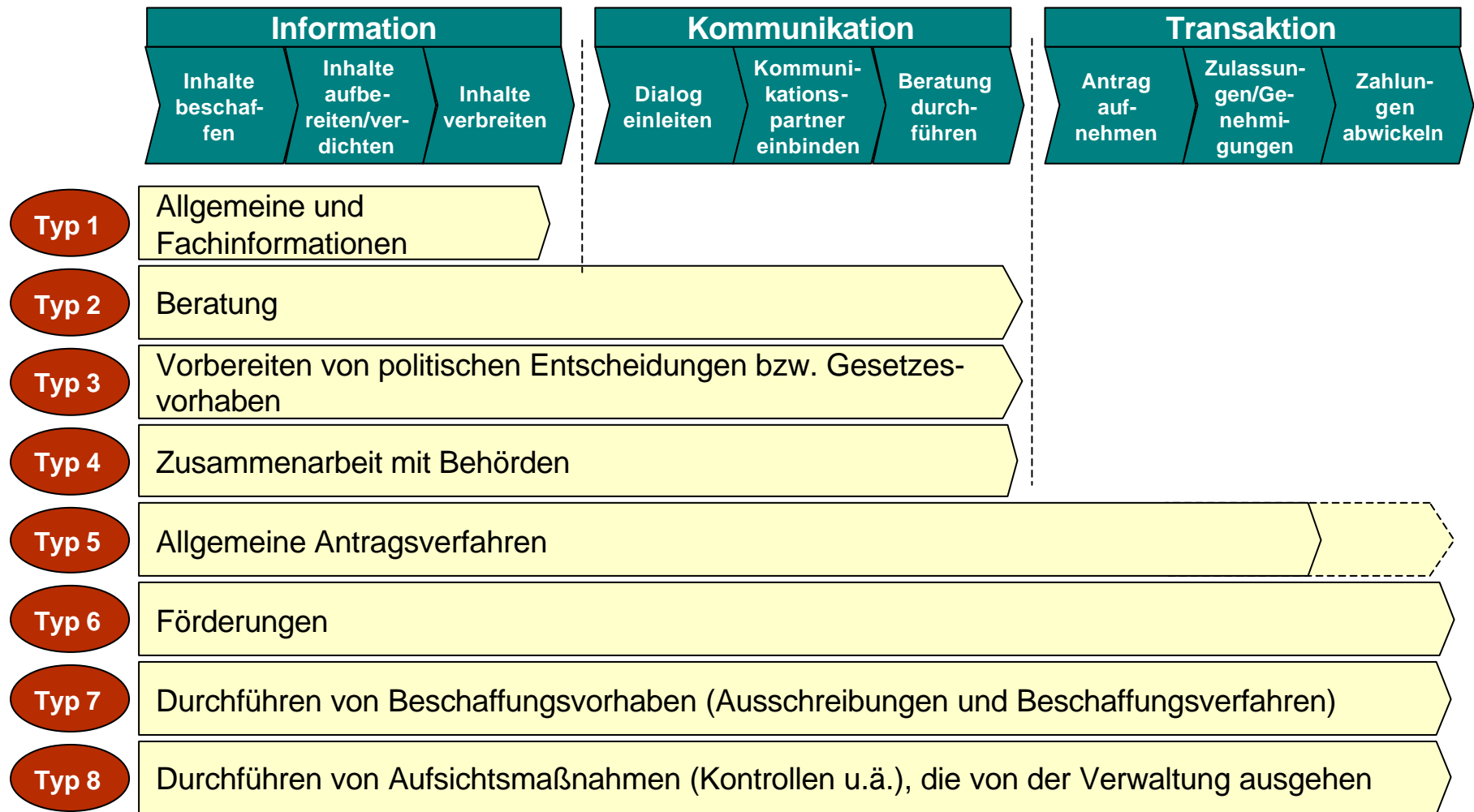
Definition Dienstleistung



Quelle: Umsetzungsplan BundOnline 2005

Booz | Allen | Hamilton

Sodann wurde das Dienstleistungsportfolio gegliedert – Herausbilden von Dienstleistungstypen

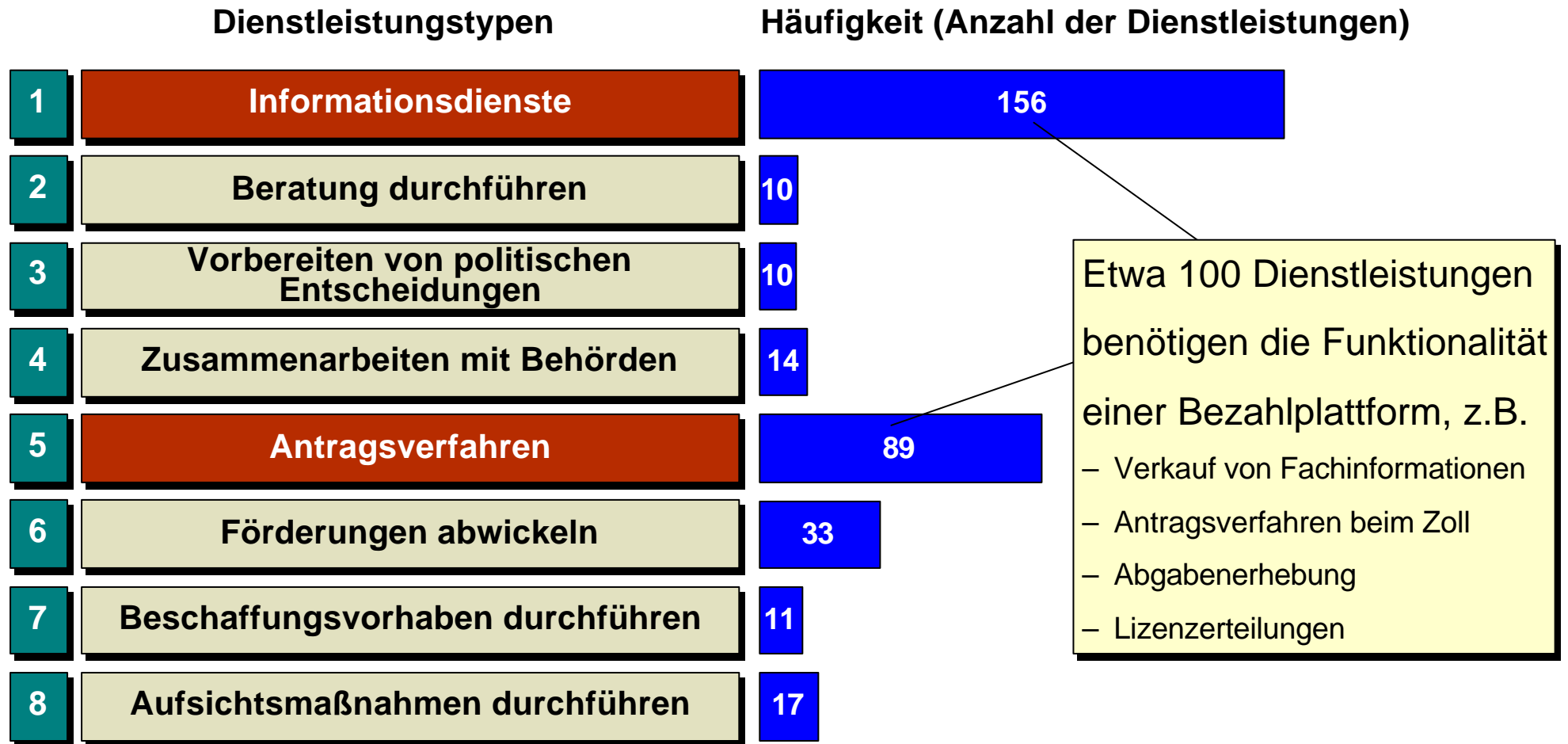


Quelle: Umsetzungsplan BundOnline 2005

Booz | Allen | Hamilton

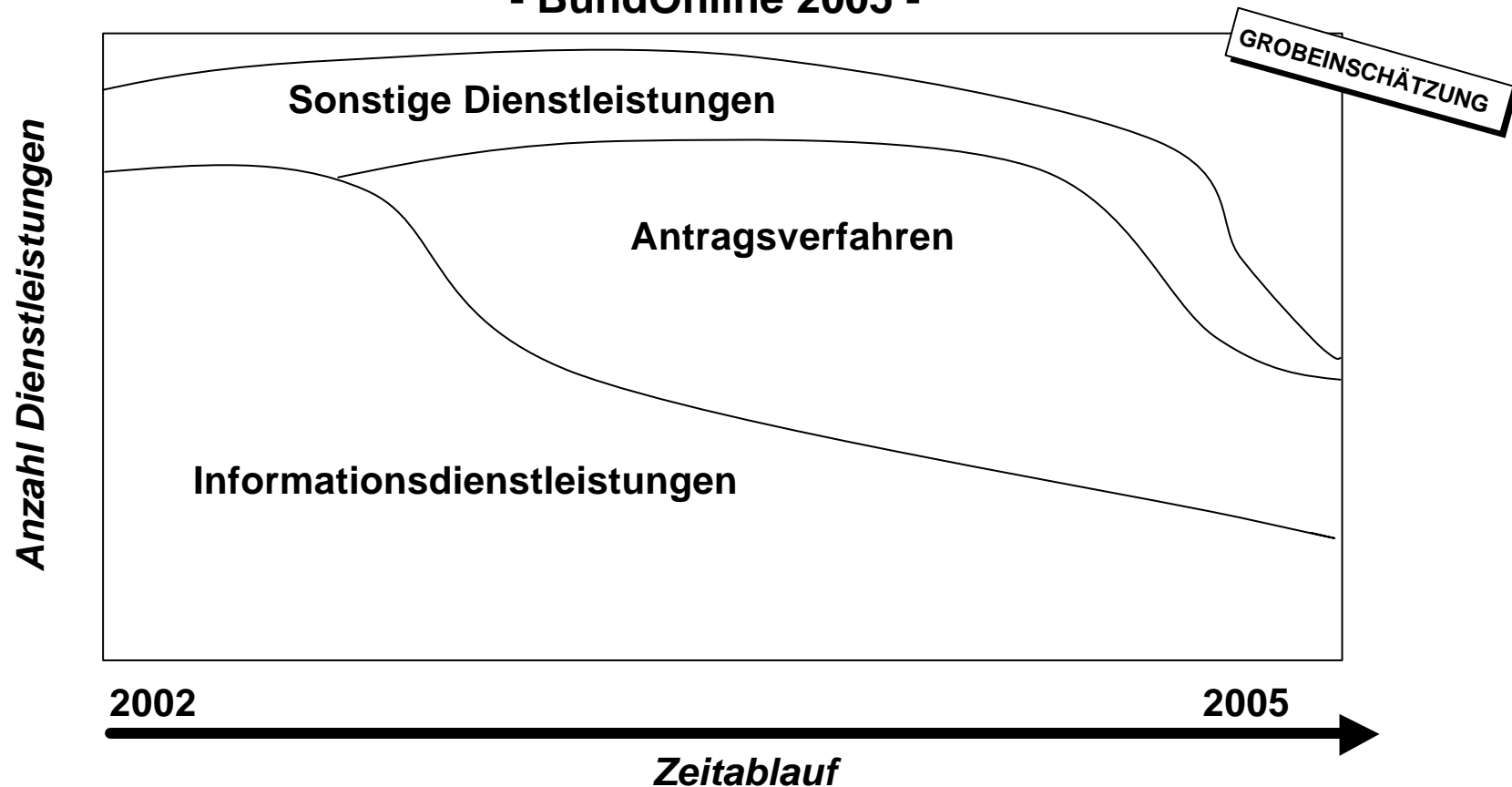
Vor allem ausgewählte Dienstleistungen vom Typ 1 und 5 benötigen eine Bezahlungsfunktion

Verteilung der Dienstleistungen



In unmittelbarer Zukunft liegt der Schwerpunkt der Realisierung auf Informationsdienstleistungen

Realisierung der Dienstleistungen im Zeitablauf
- BundOnline 2005 -



Die Verwaltung könnte kostenpflichtige Publikationen oder Inhalte anbieten

Ausgewählte Informationsdienstleistungen (potenziell mit Bezahlungsfunktion, Beispiel Bundesverwaltung)

- ➔ Bereitstellung der **Positiv-Liste Arzneimittel** (Bundesministerium für Gesundheit)
- ➔ Bereitstellung von **Außenwirtschaftsinformationen** (Bundesagentur für Außenwirtschaft, BMWi)
- ➔ Veröffentlichung des Blattes für **Sortenwesen** (Bundessortenamt, BMVEL)
- ➔ Auskünfte aus dem **Gewerbezentralregister** (Generalbundesanwalt, BMJ)
- ➔ **Meteorologische Vorhersage und Beratung** (Deutscher Wetterdienst, BMVBW)
- ➔ **Kartenmaterial** und Veröffentlichungen (Bundesamt für Kartographie und Geodäsie des BMI)
- ➔ Bereitstellung **fachspezifischer Statistiken** (Statistisches Bundesamt, BMI)
- ➔ **Recherchemöglichkeiten** in medizinischen **Datenbanken** (Robert Koch Institut, BMG)

Die Antragsverfahren mit Bezahlungsfunktion sind deutlich komplexer

Ausgewählte Antragsdienstleistungen (potenziell mit Bezahlungsfunktion)

Erfassen, Festsetzen und Einheben von Schifffahrtsabgaben – Schiffsmaut

- Wasser- und Schifffahrtsdirektionen, BMVBW
- Etwa 100.000 Erhebungsverfahren p.a. (50 Mio. Euro Volumen)
- Kunden sind Binnenschiffer, Verlader, Häfen, auch Verbände
- Realisierung für 2003 geplant

Formular-
bereitstellung

Elektronische
Abgaben-
erklärung

Abgaben-
bescheid

Einheben der
Gebühr

Vergabe von Rufnummern (0900-Nummern)

- Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post, BMWi
- Fallzahlen von 100.000 p.a.
- Kunden sind Telekommunikationsunternehmen, aber auch Private
- Realisierung für 2003 geplant

Antragsan-
nahme und -
bearbeitung

Nummern-
zuteilung

Gebühren-
bescheid und
-einzug

Kontrolle der
Schaltung

Zollauktion „zoll.de“

- Bundeszollverwaltung, BMF
- Nutzer sind primär Bürger und Wirtschaft
- Realisierung in 2002, seit CeBIT in Betrieb
- Etwa 300 Artikel; Nutzungshäufigkeit noch nicht bekannt

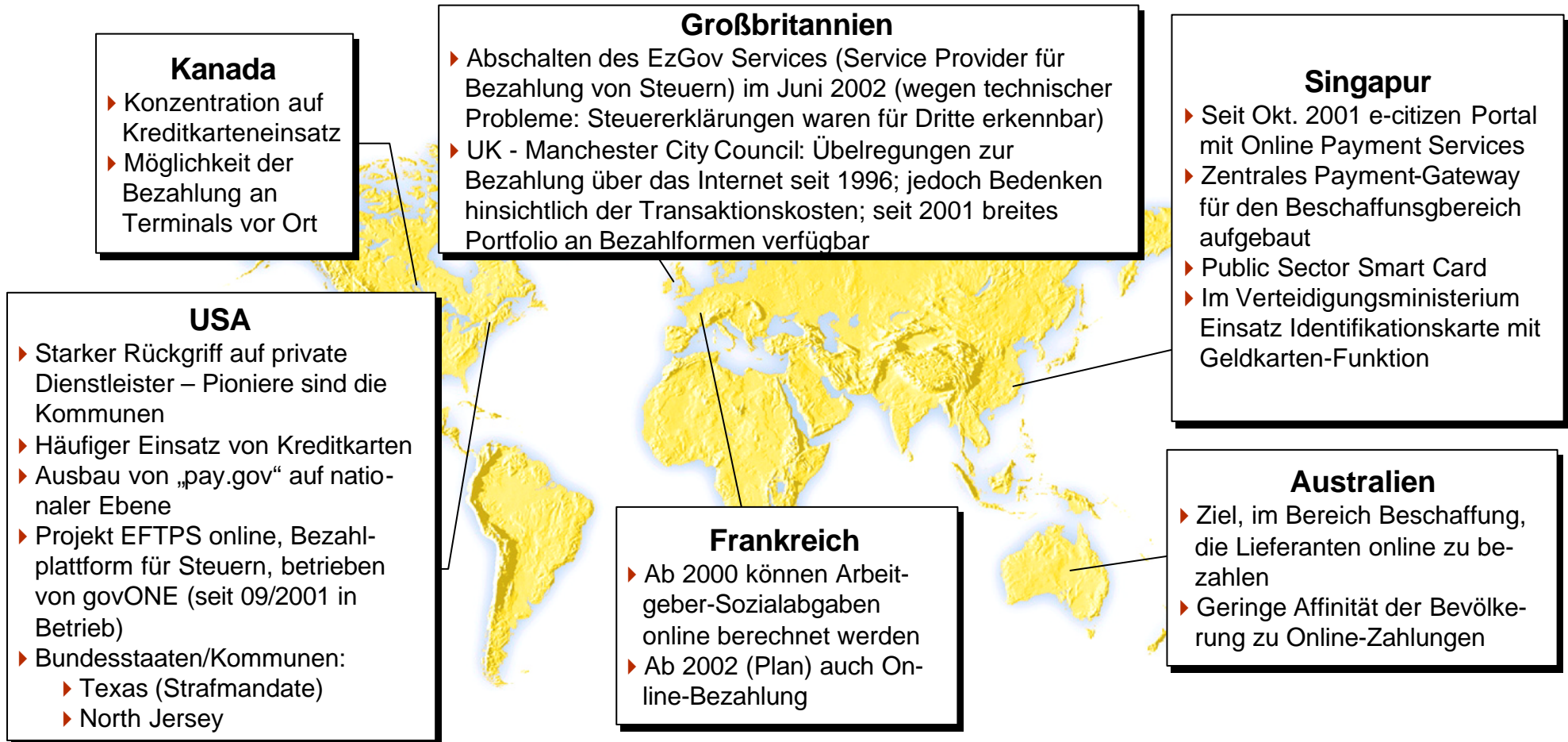
Anbieten bzw.
Verwertung von
gepfändeten Waren

Durchführen der
Versteigerung

Lieferung und
Einnehmen des
Versteigerungserlöses

Im internationalen eGOV-Vergleich stechen USA und Singapur hervor

Überblick Einsatz von Bezahlplattformen im eGovernment

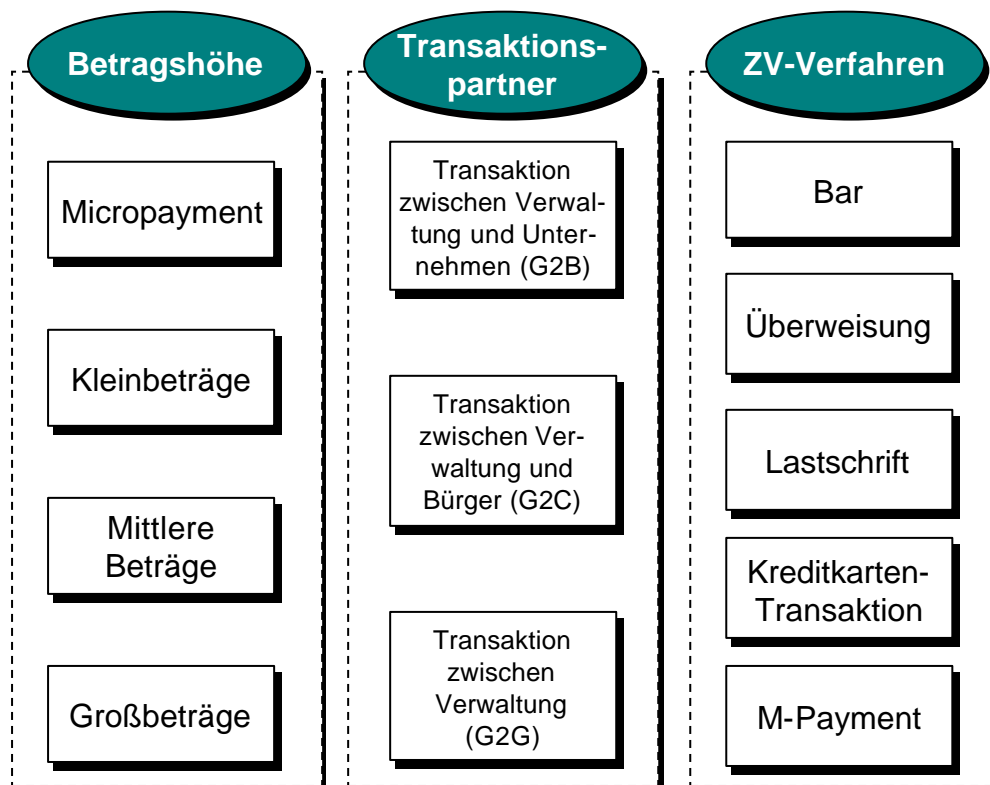


Quelle: Booz Allen Hamilton

Booz | Allen | Hamilton

Dienstleistungen müssen nach den Anforderungen der Bezahlungsfunktion kategorisiert werden

Überblick Zahlungsverkehrssysteme



- ▶ In der Verwaltung bestehen unterschiedliche Betragshöhen und Transaktionspartner, von Kleinbeträgen bei Gebühren bis hin zu Großbeträgen bei Fördermitteln und Zuwendungen
- ▶ Derzeit beschränken sich Bezahlverfahren auf Barzahlung, Eurocheque (bis Ende 2001) und Überweisung/Lastschrift
- ▶ Kredit-/Debitkarten oder M-Payment kommen nicht oder nur begrenzt (z.B. Statistik-Shop) zum Einsatz
- ▶ Zukünftig auch Micropayment für den kostenpflichtigen Content denkbar (z.B. Fachinformationen)

BundOnline 2005 wird zentrale Basiskomponenten bereitstellen – auch eine Zahlungsverkehrsplattform

Zahlungsverkehrs- plattform

Elektronischer Zahlungsvorgang für Dienstleistungen, die eine geldseitige Abwicklung beinhalten; Anbindung an bestehende Abrechnungsverfahren der Bundesverwaltung

Content Management
System

Formularserver

Datensicherheit

Call Center

Portal
www.bund.de

- ▶ **STATUS:** Modul für Basiskomponente Bezahlplattform wurde im März ausgeschrieben; Zweistufiges Verfahren: Teilnahmeanträge bis Ende April, Angebote bis Anfang Juli und Zuschlag bis Ende August/Anfang September
- ▶ **INHALT:** Entwicklung einer Bezahlplattform mittels Web Service
- ▶ **UMFANG:** Softwareentwicklung, Dokumentation, Schulung, Bereitstellung der Produktionsumgebung
- ▶ **FERTIGSTELLUNG:** Erste Funktionalitäten erstes Halbjahr 2003, Abschluss der Arbeiten bis Ende 2003

Zusammenfassung Dienstleistungen im eGovernment

**Dienstleistungs-
orientierung**

Wir gehen davon aus, dass sich der Dienstleistungsbegriff und die Kundenorientierung in der Verwaltung weiter verfestigen werden

Anforderungen

Dienstleistungen stellen sehr unterschiedliche Anforderungen an ePayment (Betragshöhe, Sicherheit, Bequemlichkeit)

Implementierung

Kurzfristig liegt der Schwerpunkt auf Informationsdienstleistungen, später werden Antragsverfahren hinzukommen

**Bund/Länder/
Kommunen**

Föderale Strukturen schaffen zusätzliche Schwierigkeiten (Integration gemäß Lebenslagen bzw. Geschäftsepisoden)

Internationale Sicht

Im Vergleich der international führenden eGovernment-Programme bislang keine Dominanz eines Systems festgestellt

Basiskomponente

Abdeckung ePayment wird voraussichtlich durch eine zentrale „shared component“ erfolgen, die allen Behörden offen steht

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**Dr. Stephan Bauer
Booz Allen Hamilton**

**bauer_stephan@bah.com
Tel: +49-170-2238-898**