

# One-Stop-eGovernment für Unternehmen:

Ein Bezugsrahmen zur Virtualisierung  
und Bündelung öffentlicher Dienstleistungen  
am Beispiel der Landeshauptstadt Düsseldorf

**Frank Hogrebe**

**Landeshauptstadt Düsseldorf**

Organisations-, Personal-, IT- und  
Wirtschaftsförderungsdezernat

**Wilfried Kruse**

**Landeshauptstadt Düsseldorf**

Organisations-, Personal-, IT- und  
Wirtschaftsförderungsdezernat

**Markus Nüttgens**

**Universität Hamburg**

WiSo Fakultät  
Institut für Wirtschaftsinformatik (IWI)

# Aufbau

- Einleitung
- EU-Dienstleistungsrichtlinie als „Revolution“ für öffentliche Verwaltungen
- Bezugsrahmen zur Virtualisierung und Leistungsbündelung als strategischer Ansatz
- Anwendungsfall Landeshauptstadt Düsseldorf
- Ausblick

# Einleitung

- **Neuausrichtung** öffentlicher Dienstleister durch die EU-Dienstleistungsrichtlinie
- **Kommunen** sind besonders gefordert, da diese die meiste Verfahrens- und Entscheidungskompetenz des staatlichen Sektors auf sich vereinen
- **Virtualisierung und Leistungsbündelung** als wesentliche Differenzierungskriterien
- **Konkretisierung** eines strategischen Ansatzes zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie für den Mittelstand am Beispiel der Landeshauptstadt Düsseldorf

# EU-Dienstleistungsrichtlinie

**Dienst-  
leistungsverkehr  
innerhalb der EU  
vereinfachen und erleichtern**

## **Einheitliche Ansprechpartner**

(Zentrale Anlaufstelle, Koordination und Information)  
– Art. 6 –



## **Elektronische Verfahrensabwicklung**

(alle Verfahren und Formalitäten zur Dienstleistungstätigkeit)  
– Art. 7 (3), 8 –

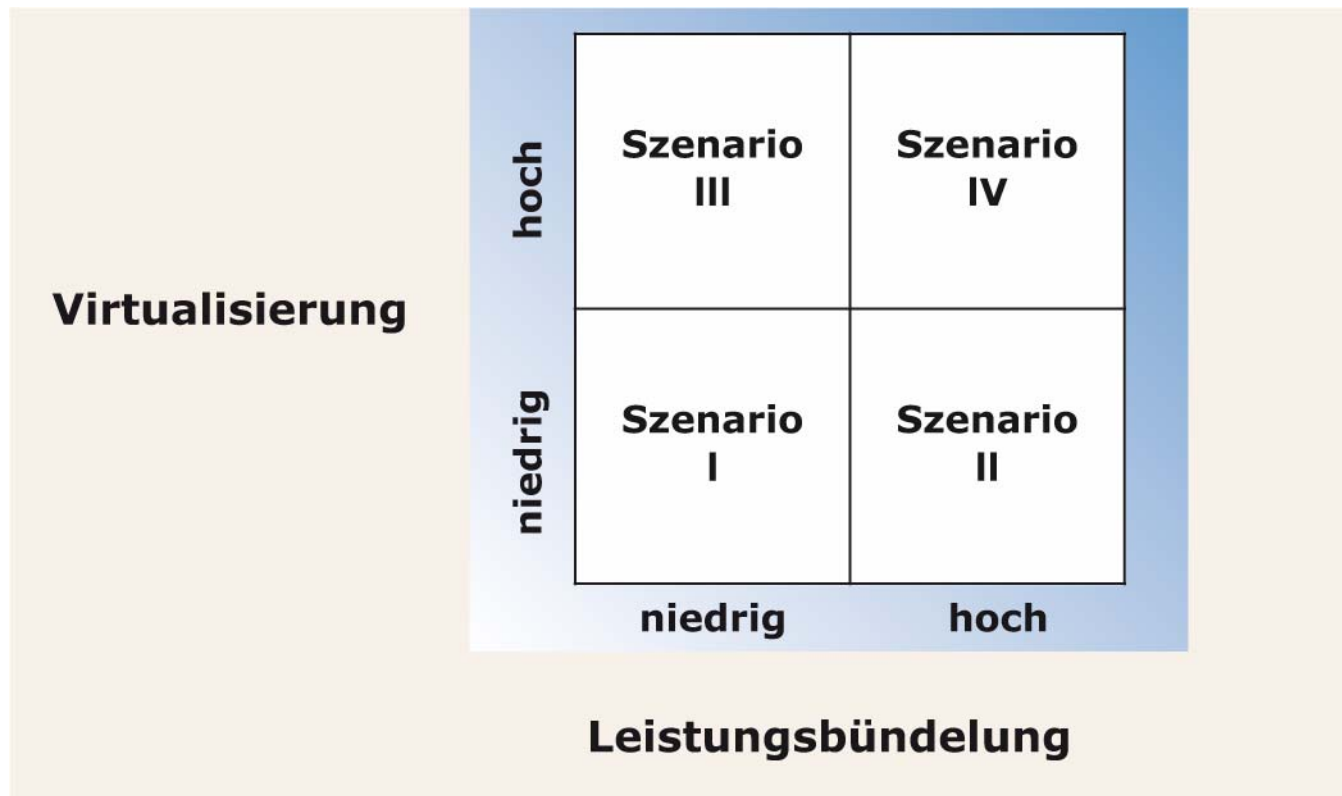
## **Überprüfung von Normen und Anforderungen**

(Regelungsabbau, Verfahrensvereinfachung, Genehmigungsfiktion)  
– Art. 9, 15, 16, 25, 39 –

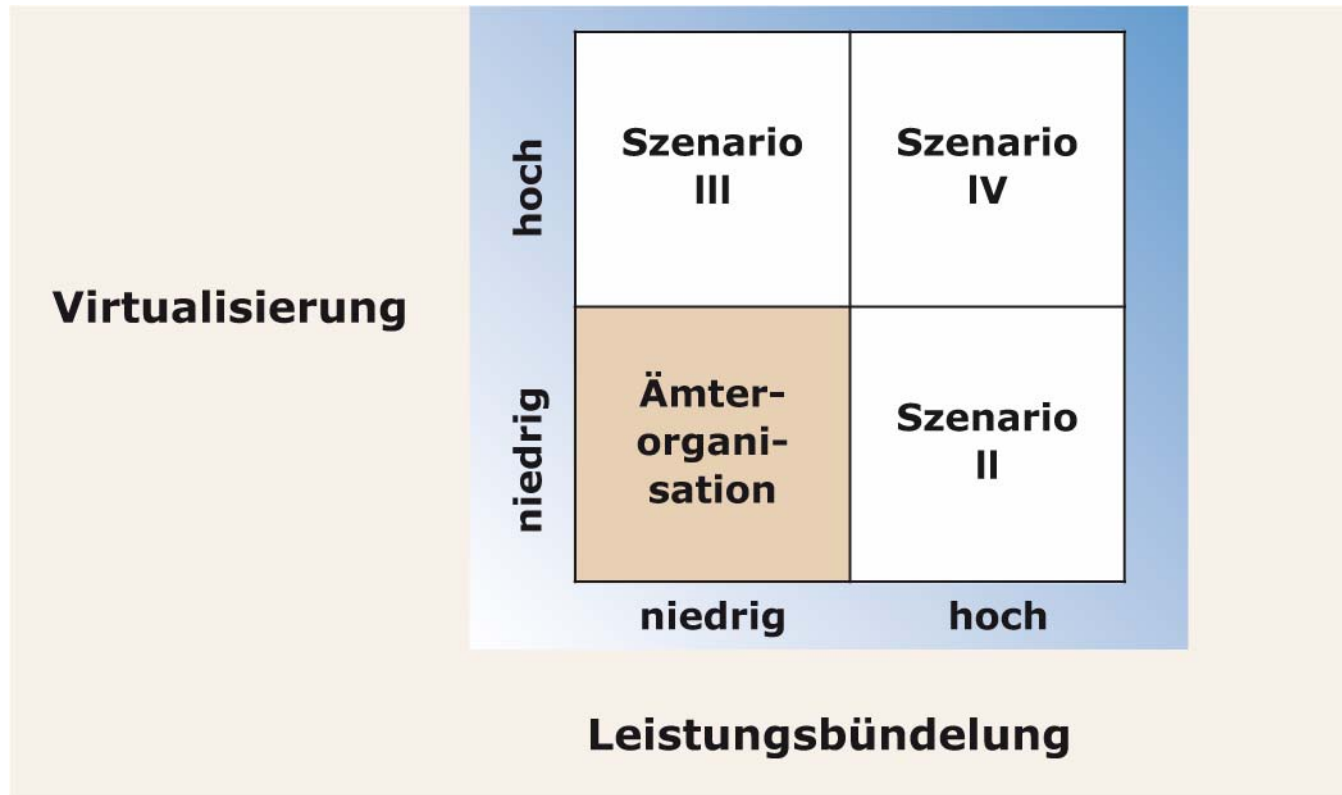
## **Europäisches elektronisches Informations- und Amtshilfesystem**

(IMI – Internal Market Information System)  
– Art. 34 –

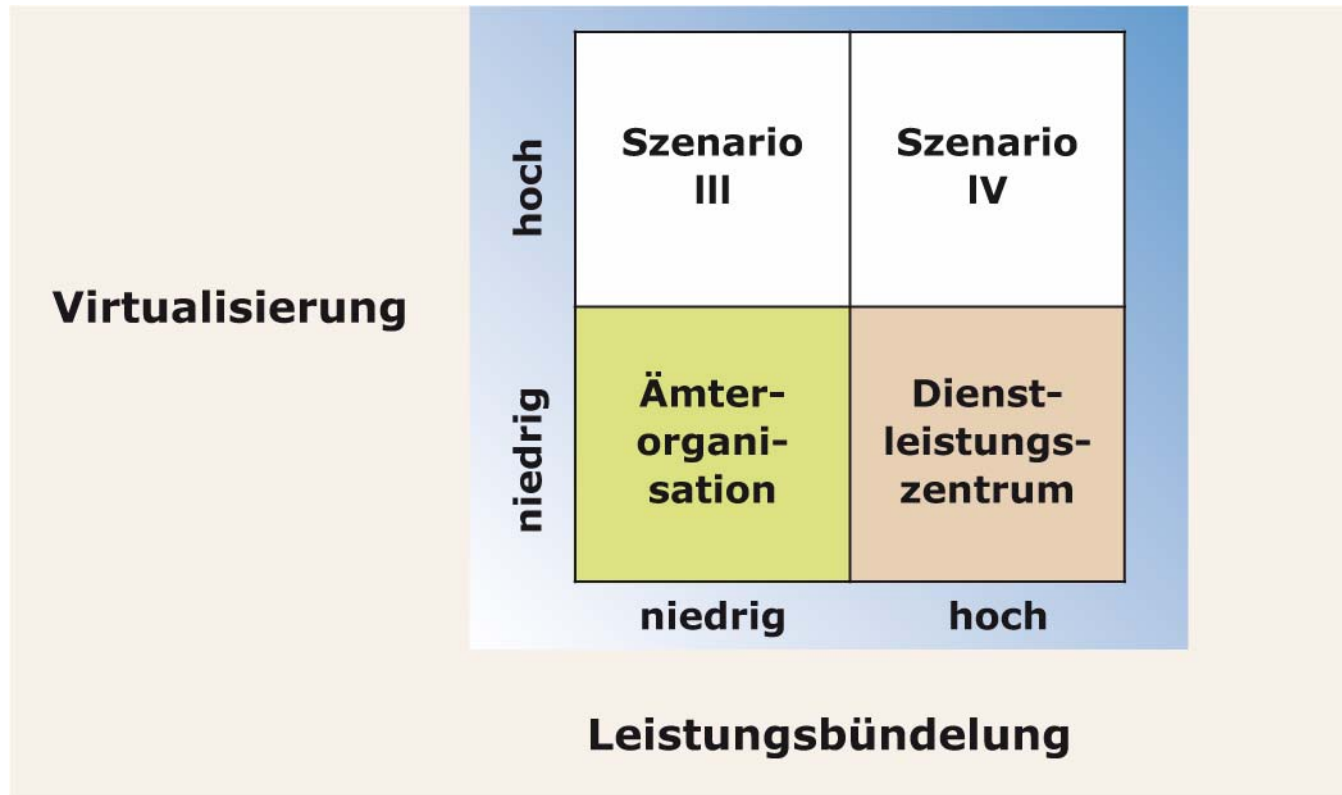
# Bezugsrahmen und Szenarien



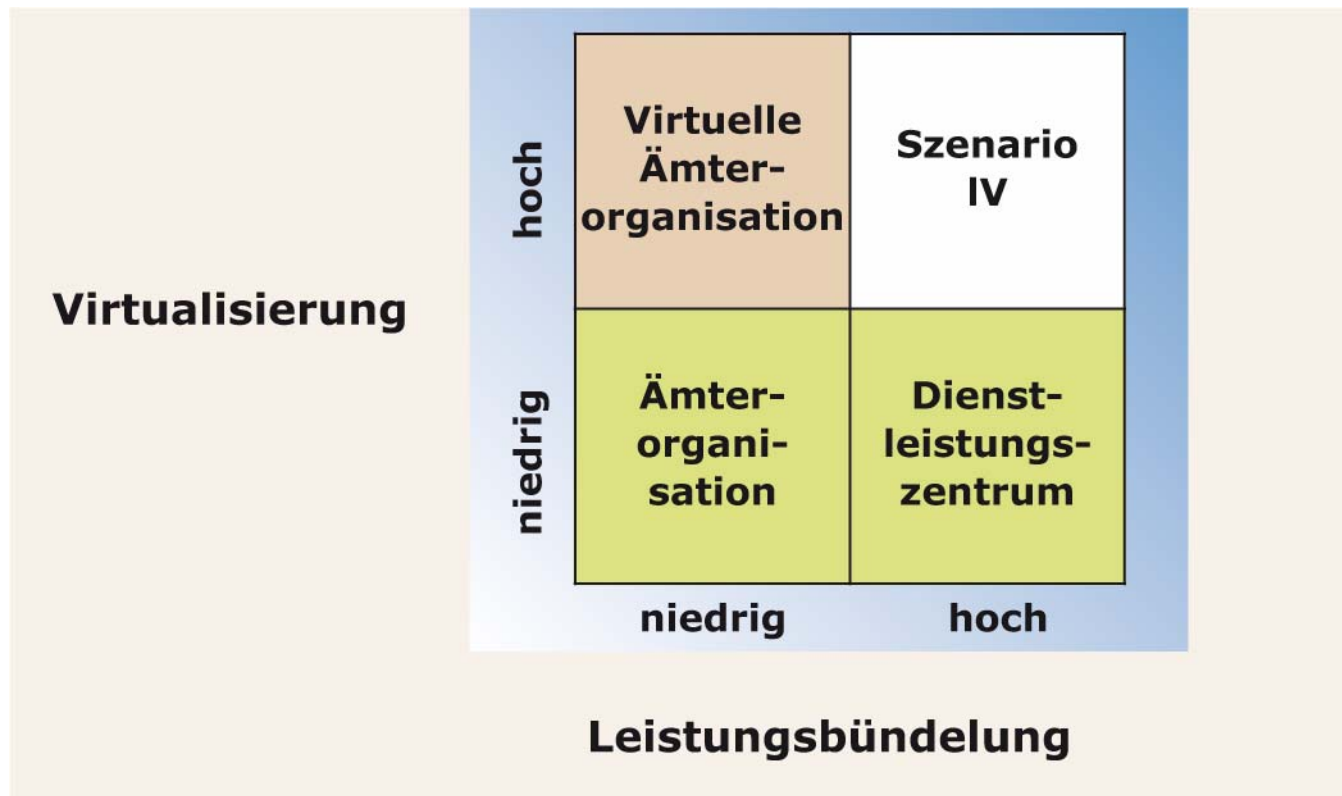
# Bezugsrahmen und Szenarien



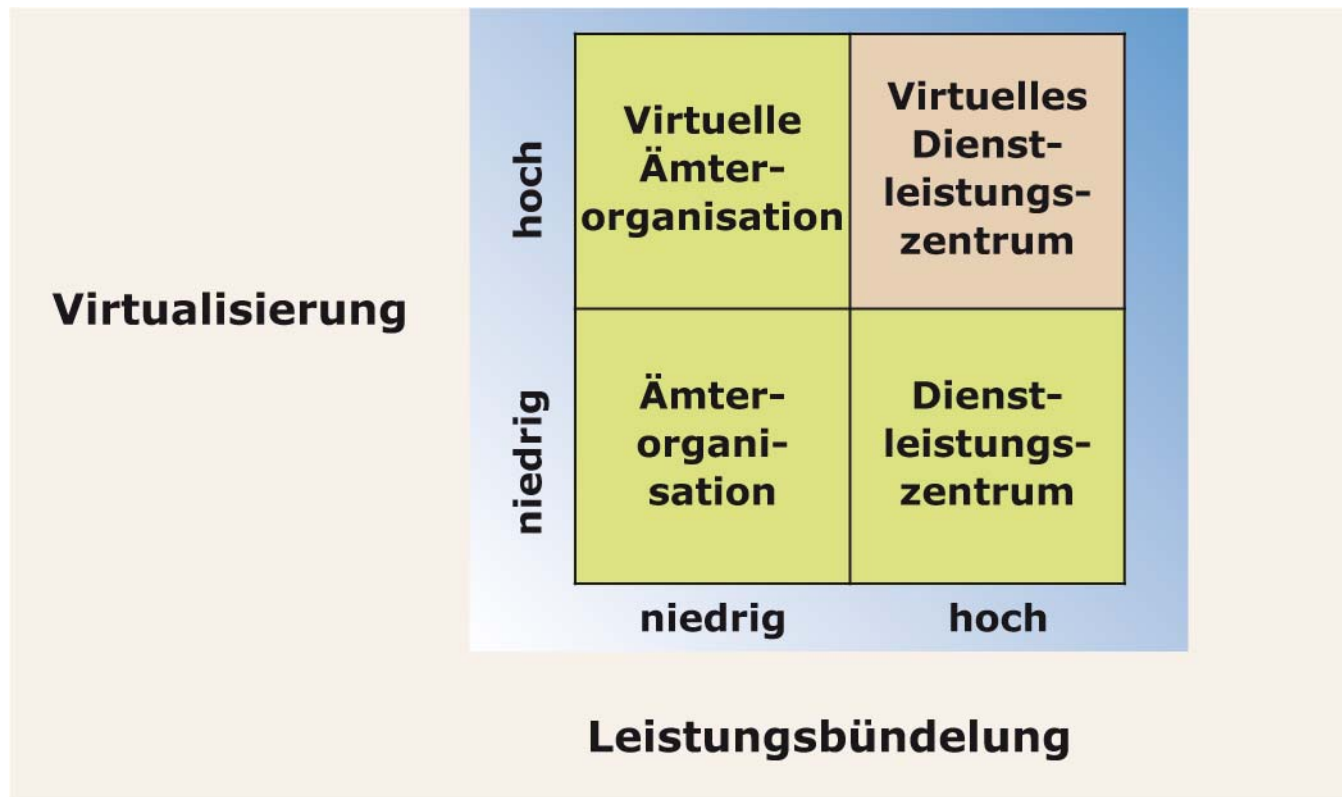
# Bezugsrahmen und Szenarien



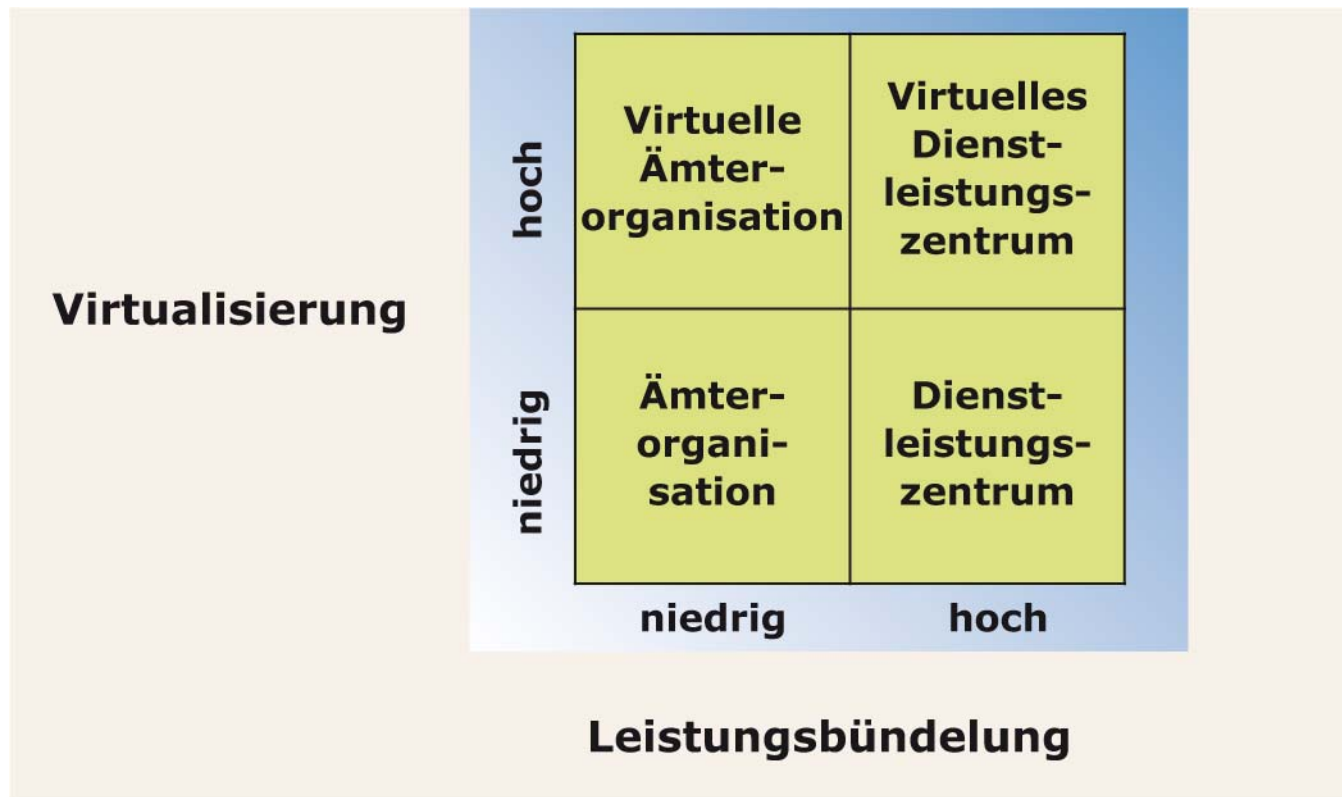
# Bezugsrahmen und Szenarien



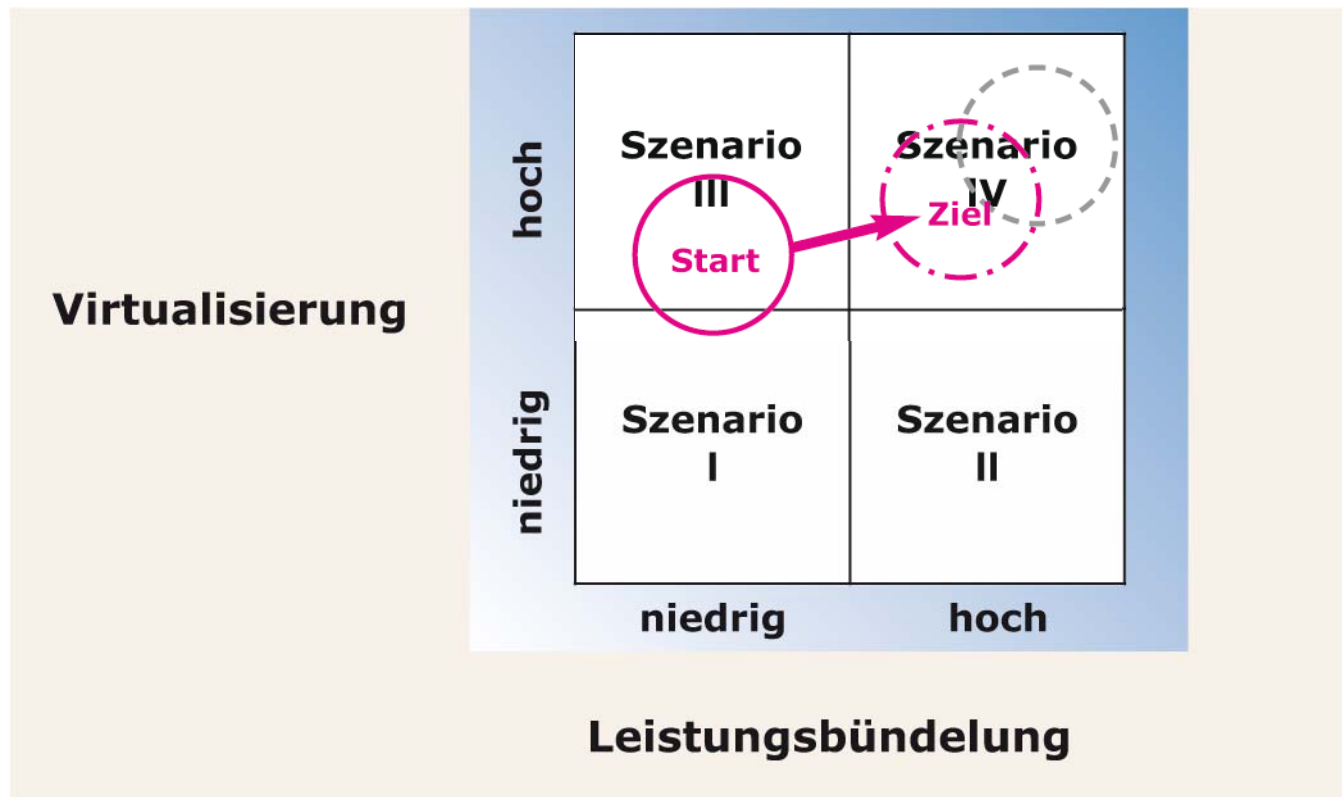
# Bezugsrahmen und Szenarien



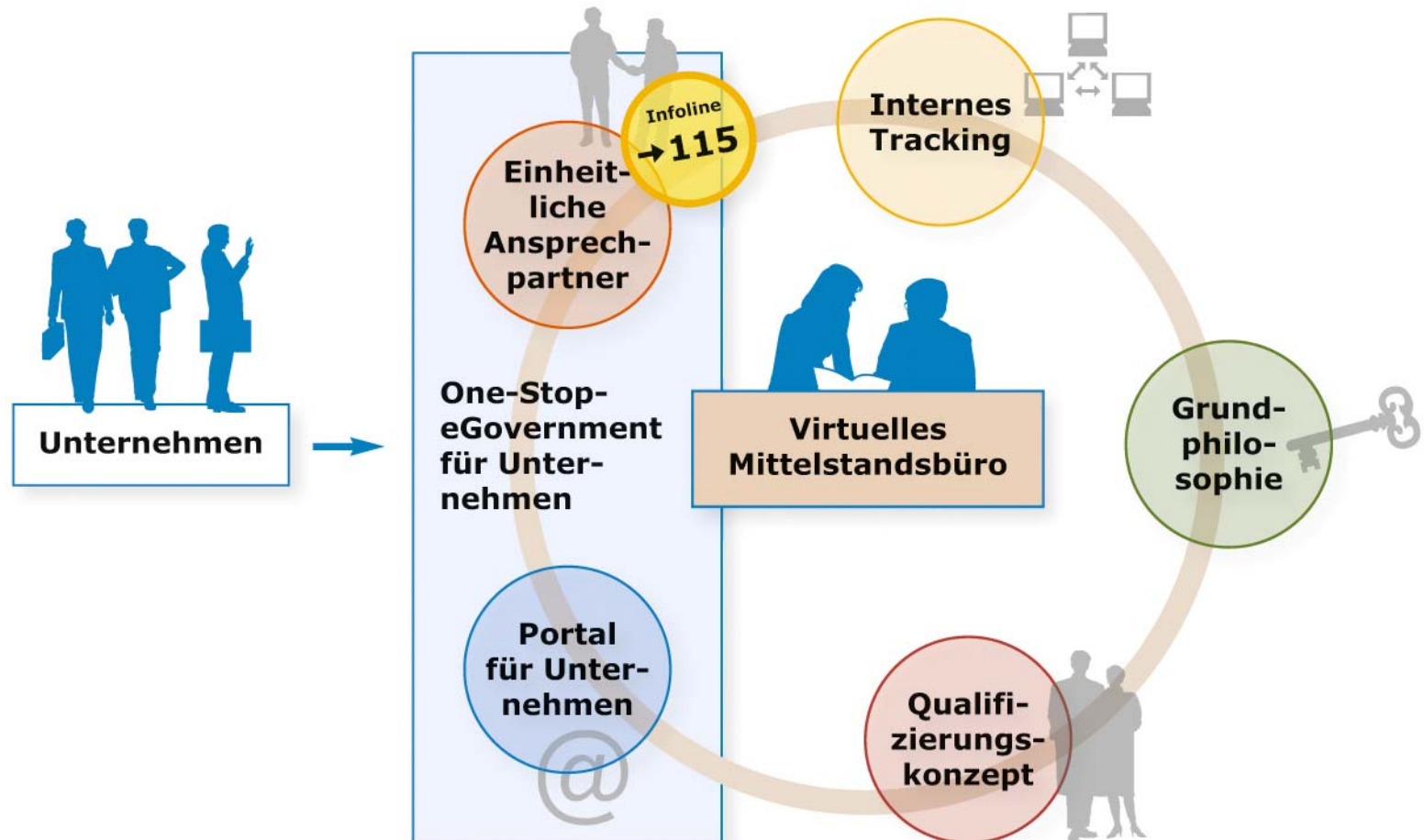
# Bezugsrahmen und Szenarien



# Anwendungsfall Stadt Düsseldorf



# Shared Service Center für Unternehmen



# Unternehmensportal

## Virtuelles Mittelstandsbüro der Landeshauptstadt Düsseldorf



### Unser Service für Sie

In kompakter Form finden Sie hier einen Überblick über unsere unternehmensbezogenen Dienstleistungen, die wir alle noch besser und noch schneller als bisher für Sie anbieten wollen. ⇒ [weiter](#)

### Schnelle Hilfe

Unser Service soll Ihnen schnell und einfach helfen. Auf Ihre Frage an unsere Mittelstands-Hotline 0211.89-99980 oder per [E-Mail](#) reagieren wir innerhalb von 2 Werktagen.



### Unternehmenslagen

Für die „Lebenslage“ Ihres Unternehmens finden Sie hier die wichtigsten Informationen. ⇒ [weiter](#)



### Schneller Kontakt

Sie suchen einen kompetenten Ansprechpartner? Schnell und unkompliziert? ⇒ [weiter](#)



### Die wichtigsten Formulare

Für die Belange der Unternehmen im Bereich Mittelstand. ⇒ [weiter](#)



### Schneller Service

Unsere Dienstleistungen auf einen Blick. Was wir für Ihr Unternehmen unternehmen können. ⇒ [weiter](#)



### Ausschreibungen

Die Landeshauptstadt Düsseldorf stellt Ihre Ausschreibungen online zur Verfügung. ⇒ [weiter](#)



### Schnelle Infos

Unsere Newsletter im Abo: Werktäglich, wöchentlich oder zu speziellen Themen. ⇒ [weiter](#)



### Gewerbemietpiegel

Infos über Lage und Preise mit der interaktiven Stadtplan-Anwendung. ⇒ [weiter](#)



### Schnelle Antwort

Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen (FAQ) ⇒ [weiter](#)

# Unternehmenslagen

## Virtuelles Mittelstandsbüro - Unternehmenslagen



### Gründung

Beratung,  
Förderprogramme,  
behördliche Anmeldungen,  
Immobilien-  
/Standortberatung,  
Personal/Soziales.  
⇒ **weiter**



### Festigung und Wachstum

Beratung,  
Förderprogramme,  
Expansion im Ausland,  
Immobilien-  
/Standortberatung,  
Personal/Soziales.  
⇒ **weiter**



### Krise

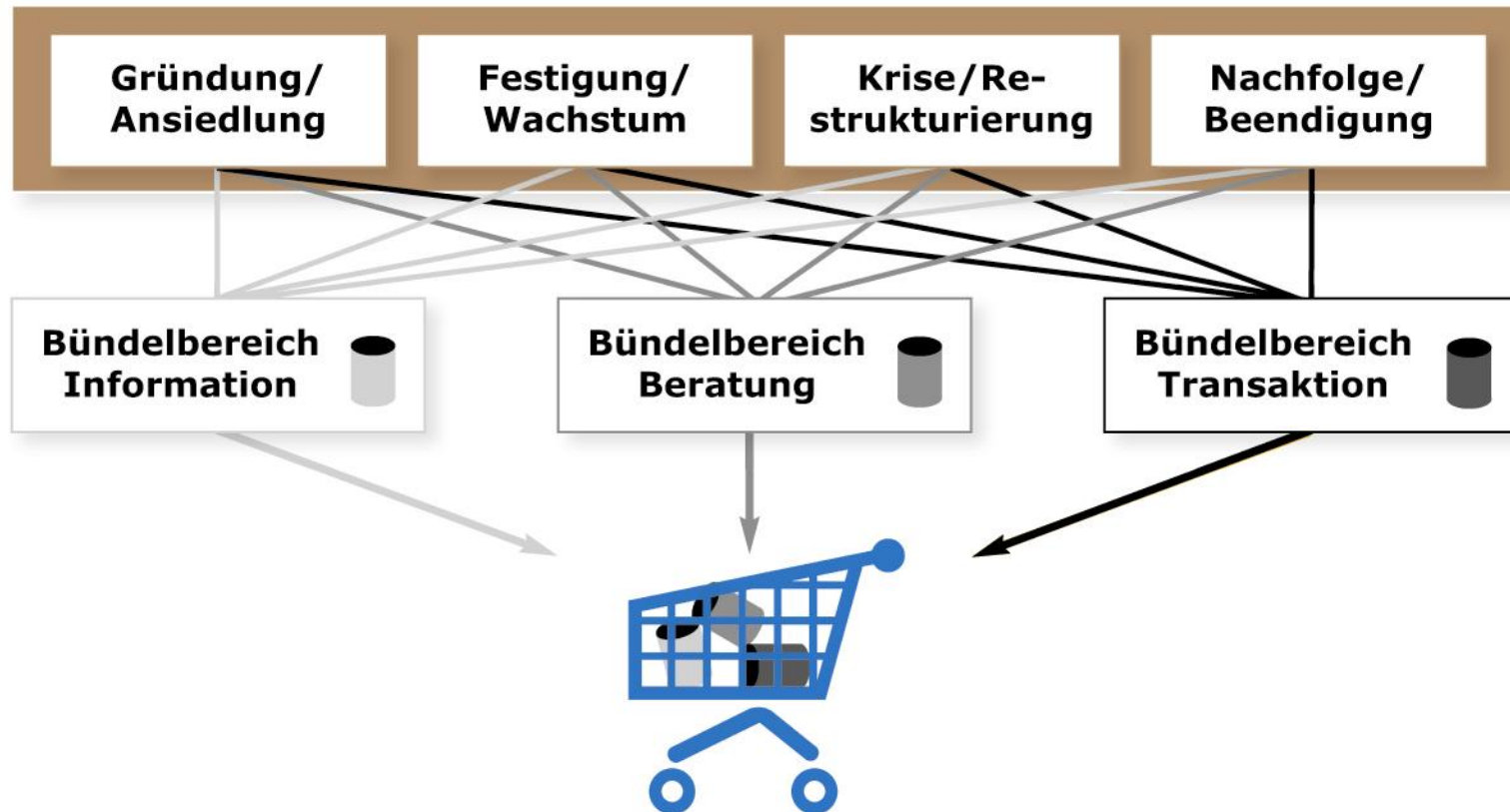
Beratung,  
Ansprechpartner,  
Immobilien-  
/Standortberatung.  
⇒ **weiter**



### Nachfolge

Beratung,  
Ansprechpartner,  
Nachfolgebörsen.  
⇒ **weiter**

# Bündelbereiche für Unternehmen



## Ausblick

- Weitere Bündelung von Dienstleistungen in Form eines „**Shared Service Centers**“
- Integriertes Produkt- und Prozessmodell als Grundlage zur „**Elektronischen Verfahrensabwicklung**“ (gem. EU-DLR)
- Düsseldorf als „**Einheitlicher Ansprechpartner**“
- Weiterhin enge **Einbindung der Wirtschaft**
- Ziel: Erfüllung der **EU-Dienstleistungsrichtlinie** bis spätestens Ende 2009

## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Wir stehen Ihnen gerne für weitere Fragen zur Verfügung.

**Frank Hogrebe**

**Landeshauptstadt Düsseldorf**

Organisations-, Personal-, IT- und  
Wirtschaftsförderungsdezernat

**Wilfried Kruse**

**Landeshauptstadt Düsseldorf**

Organisations-, Personal-, IT- und  
Wirtschaftsförderungsdezernent

**Markus Nüttgens**

**Universität Hamburg**

WiSo Fakultät  
Institut für Wirtschaftsinformatik (IWI)

Dieses Werk ist unter der Creative-Commons-Lizenz:  
„Namensnennung – Keine Kommerzielle Nutzung – Keine  
Bearbeitung 3.0 Unported“ lizenziert. Die Lizenz ist unter:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.de>  
einsehbar.



Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen,  
Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch  
ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme,  
dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und  
Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und  
daher von jedermann benutzt werden dürften.