



## IN **DREI SCHRITTEN** ZUR IT-UMSETZUNG DER EU-DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIE

- Wir zeigen Ihnen in **drei Stunden** den Lösungsansatz am Prototypen.
  - Wir erarbeiten in **drei Tagen** Ihr Proof of Concept.
  - Wir setzen in **drei Monaten** Ihr Projekt um.

---

# DIE EU-DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIE

Der 28. Dezember 2009 markiert einen wichtigen Meilenstein für die Länder und Kommunen in Deutschland. An diesem Tag läuft die dreijährige Frist für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie aus, die Hindernisse für die Niederlassungsfreiheit im europäischen Binnenmarkt beseitigen soll. Damit wird nun erstmals die Modernisierung der Verwaltung und ein Abbau von Bürokratie über gesetzliche Regelungen konkret eingefordert, was bereits seit längerem als One-Stop-Government und eGovernment diskutiert wird. Mit der Umsetzung der Richtlinie ist ein Paradigmenwechsel für die deutsche Verwaltung in Richtung einer prozessbezogenen Fallbearbeitung statt der oftmals vorhandenen Organisationsorientierung verbunden.

Funktional steht im Mittelpunkt der Dienstleistungsrichtlinie der Einheitliche Ansprechpartner (EAP), der sämtliche Tätigkeiten in Richtung Verwaltung für den Antragsteller übernimmt. Neben einer geeigneten organisatorischen Verortung dieser neuen Rolle muss eine leistungsfähige technische Unterstützung für die Arbeitsabläufe des EAP geschaffen werden. Nur so können die Vorgaben beispielsweise hinsichtlich elektronischer Verfahrensabwicklung und der Einhaltung von Genehmigungsfristen erfüllt werden.

Die Umsetzung der EU-DLR erfordert neue Konzepte und Vorgehensweisen innerhalb der Informationstechnik (IT). Dabei gilt es, den Prozess in den Mittelpunkt der Betrachtung zu stellen und die vorhandenen Fachverfahren in geeigneter Weise in diesen Prozess einzubinden. Software AG unterstützt Länder und Kommunen bei der Umsetzung der EU-DLR mit Lösungsmodellen und IT-Werkzeugen, die an individuelle Anforderungen angepasst werden und eine fristgerechte Umsetzung erlauben.



## EU-DLR

Mit der EU-Dienstleistungsrichtlinie (Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt vom 12. Dezember 2006) macht die Europäische Union einen gewaltigen Schritt in Richtung radikaler Umsetzung der Dienstleistungsfreiheit – insbesondere, was Niederlassungsfreiheit und den freien Dienstleistungsverkehr anbelangt.

Die EU-DLR sieht vor, dass es künftig irrelevant sein wird, von welchem Mitgliedsstaat aus eine Dienstleistung erbracht wird. Gleichzeitig müssen die Verfahren für Aufnahme und Genehmigung für den Dienstleistungserbringer vollständig elektronisch über eine zentrale Stelle, den Einheitlichen Ansprechpartner (EAP), abgewickelt werden können.

**Die wichtigsten Vorgaben der EU-DLR sind:**

**Artikel 5** sieht eine Überprüfung der geltenden Verfahren und Formalitäten sowie eine Vereinfachung dieser Verfahren vor, falls diese noch nicht einfach genug sind.

**Artikel 6** führt die Rolle des Einheitlichen Ansprechpartners ein, über den alle Verfahren und Modalitäten für die Aufnahme einer Dienstleistungstätigkeit abgewickelt werden sollen, ohne die Zuständigkeiten und Befugnisse einzubindender Behörden zu berühren.

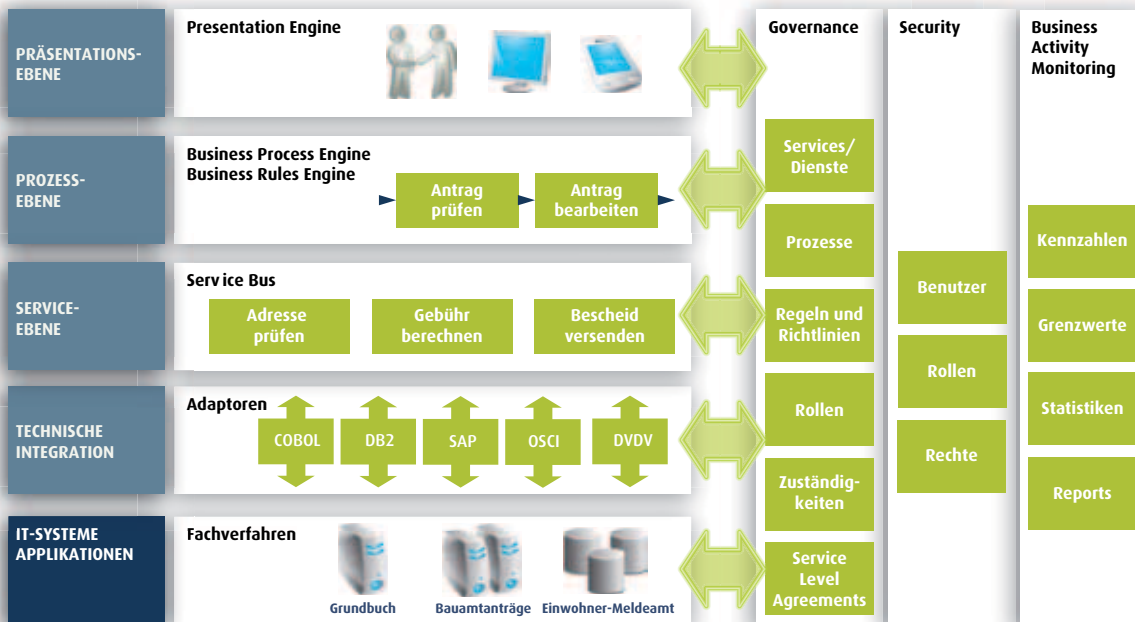
**Artikel 7** soll sicherstellen, dass dem Dienstleistungserbringer bzw. -empfänger über den Einheitlichen Ansprechpartner alle relevanten Informationen klar, unzweideutig und insbesondere elektronisch leicht zugänglich gemacht werden.

**Artikel 8** fordert die elektronische Abwicklung aller Verfahren und Formalitäten.

Die Komplexität der Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht wird deutlich, wenn man die föderalen Strukturen in Deutschland betrachtet: 33 Regierungsbezirke und Länder ohne Regierungsbezirke; 428 Stadtstaaten, Landkreise und kreisfreie Städte; 234 Kammern relevanter Berufsgruppen; 135 Wirtschaftskammern (Industrie- und Handelskammern, Handwerkskammern) sowie ca. 5.000 Behörden (Gewerbebehörden, Ordnungsbehörden).

Innerhalb und zwischen den betroffenen Organisationen ist oftmals eine große Heterogenität der vorhandenen Fachverfahren festzustellen, was die Umsetzung der Richtlinie auf aufbauorganisatorischer-, ablauforganisatorischer- und IT-Ebene nochmals erschwert.

Um insbesondere die IT-Heterogenität in den Griff zu bekommen, muss die IT-Architektur als Ganzes betrachtet werden und es ist ein Konzept zu entwickeln, das die vorhandenen Komponenten der IT-Infrastruktur in eine neue, prozessbezogene Architektur überführt.



---

# ARCHITEKTURANSATZ FÜR DIE UMSETZUNG DER EU-DLR

Im Rahmen des Vorhabens Deutschland-Online hat die Software AG eine technologie-neutrale IT-Rahmenarchitektur entworfen (Blaupause „N“). Diese Architektur erweitert die Schichten einer Process-Driven Architecture (PDA) und besteht aus **vier horizontalen Schichten** und **drei vertikalen Schichten**. Jede Schicht besteht aus einzelnen Komponenten (Modellelemente), die in der Umsetzung der Architektur durch konkrete Systeme ersetzt werden.

## Horizontale Schichten

Die **Presentation Engine** (Präsentations-Ebene) erlaubt Benutzern den Zugriff auf die Funktionalitäten innerhalb der Architektur über eine Benutzerschnittstelle. Benutzerschnittstellen können in Portale eingebunden sein, Web-Oberflächen oder eigenständige Anwendungen sein. Häufig werden dabei Technologien wie Web2.0 (Blogs, Kommentare, Links), HTML (Darstellung von Web-Anwendungen) oder AJAX (Erstellung browserbasierter Anwendungen, die sich wie klassische Desktop-Anwendungen verhalten) benutzt.

Die Oberflächen, die bei der Umsetzung der EU-DLR realisiert werden, dienen allen Benutzern einerseits zur Eingabe und Anzeige von Informationen in diesen Prozessen, andererseits auch zum Starten von neuen Prozessen bzw. zur Auswahl einer laufenden Prozessinstanz, mit der der Benutzer arbeiten will. Unter „Benutzer“ werden hier prinzipiell alle potenziellen Nutzerkreise im Kontext der EU-DLR verstanden, also insbesondere Dienstleistungserbringer, Einheitliche Ansprechpartner, Mitarbeiter der Behörden und Verwaltungen sowie Dienstleistungsempfänger.

Als **Business Process Engine** oder Business Process Management System (BPMS) (Prozess-Ebene) bezeichnet man ein System zur regelbasierten Steuerung von Verwaltungsprozessen entlang einer Wertschöpfungskette mit dem Ziel, Verwaltungsfunktionen, die in Services oder Diensten implementiert sind, in einer vordefinierten automatisierten Abfolge auszuführen und so anwendungs-, standort- und behördenübergreifende Prozesse zu unterstützen. Verwaltungsprozesse koordinieren die Arbeiten von Benutzern und üblicherweise auch technischen Systemen, um einen fachlichen Nutzen zu erzielen.

Über die Business Process Engine lässt sich der Vorschlag der BITKOM umsetzen, der den EAP als Verfahrensmanager etabliert. Die Business Process Engine ist dabei ein wesentliches und unverzichtbares Element der durchgängigen elektronischen Abbildung der Kernprozesse des EAP.

Die **Business Rules Engine** (Prozess-Ebene) ergänzt die Business Process Engine. Die Business Rules Engine stellt eine voll integrierte Umgebung für das Definieren, Verwalten und Durchführen der Regeln zur Verfügung. Regeln, die den Prozessfluss determinieren, sind wesentlich komplexer und umfassender als dass sie über die Prozessmodellierung abgebildet werden könnten. Daher erfolgt die Abbildung über separate Regeln, die so auch die unterschiedlichen Lebenszyklen von Regeln und Prozessen besser berücksichtigen und gleichzeitig einen Wildwuchs von Regeln verhindern.

Im Kontext der EU-DLR werden Regeln beispielsweise angewendet, um Fristen festzulegen, Gebührenstrukturen abzubilden oder die Fallkonstellation zu bestimmen.

Der **Service Bus** (Service-Ebene) ermöglicht den Zugriff auf die Funktionalitäten der IT-Systeme (Services/Dienste). Dazu wird entweder direkt auf Services zugegriffen oder es werden mehrere Services zu neuen, höherwertigen Services zusammengefasst (Komposition, Orchestrierung). Der Service Bus steuert die eingehenden Service-Anfragen, nimmt eine Lastverteilung vor, transformiert Struktur und Inhalt von Nachrichten und stellt Verfahren zur Kommunikation mit anderen Systemen zur Verfügung.

Bei der Umsetzung der EU-DLR übernimmt der Service Bus eine zentrale Aufgabe zur Überwindung der Heterogenität der vorhandenen Fachverfahren. Der Service Bus überbrückt die Grenzen von Systemen, Abteilungen und Behörden und steht für eine sichere, zuverlässige und leistungsfähige Kommunikation.

**Adaptoren** (Ebene der technischen Integration) übernehmen eine wichtige Aufgabe beim Zugriff auf Daten und Funktionen in vorhandenen IT-Systemen. Dies kann durch Daten-Integration (Datenbankzugriffe), Applikations- oder Transaktionsintegration (Zugriff auf Programmfunktionalitäten, z. B. über BAPIs) oder

---

Session-Integration (Abgreifen der Bildschirminhalte von z. B. 3270-Transaktionen) erfolgen.

Gerade im Kontext der Umsetzung der EU-DLR ist die Notwendigkeit der Anbindung von sehr vielen externen Applikationen und Systemen zu erwarten. Daher sollten vorhandene Adapter zum Einsatz kommen, um den Zugriff auf bestehende Fachverfahren zu erleichtern und zu beschleunigen.

### Vertikale Schichten

**Governance** dient der Dokumentation und Strukturierung der Architekturkomponenten. Für Governance werden zwei technische Kernkomponenten benötigt: das Registry und das Repository.

Das Registry ist ein Katalog oder Index von Services, der eine Servicebeschreibung enthält und auf den Speicherort des Services verweist. Das Registry ist für den Aufruf der Services in einer verteilten Architektur unverzichtbar.

Das Repository reichert die Informationen im Registry um Metadaten, also beschreibende Daten, an. Gleichzeitig können hier weitere Komponenten der Architektur (z. B. Verwaltungsprozesse, Rollen, Regeln) beschrieben und in Relation zu den Services gebracht werden.

Für die EU-DLR kann ein Registry & Repository die Rolle eines zentralen Zuständigkeitsfinders oder des Wissensmanagements übernehmen, über das der EAP die einzubeziehenden Stellen und Verfahrensvoraussetzungen bei speziellen Anliegen eines Dienstleisters finden kann.

Die **Security**-Komponente gewährleistet die Einhaltung der definierten Sicherheits- und Vertraulichkeitsrichtlinien. Security umfasst u. a. die Authentifizierung (Feststellung der Identität des Nutzers eines Services), Autorisierung (Berechtigung, eine bestimmte Aktion durchzuführen), Vertraulichkeit (vertraulicher Austausch von Informationen) und Integrität (Vermeidung von Änderungen der ausgetauschten Daten).

Sicherheit spielt für die EU-DLR eine enorm wichtige Rolle. Der EAP greift elektronisch auf wichtige persönliche Daten des

Antragstellers zu und tauscht Dokumente ggf. EU-weit mit Behörden aus. Speziell bei der Übertragung von Daten über ungesicherte Leitungen (Internet) müssen geeignete Mechanismen implementiert werden, die unberechtigten Datenzugriff und Datenmissbrauch verhindern.

**Business Activity Monitoring** umfasst die Analyse, Verdichtung und Darstellung aller relevanten Informationen über die Prozesse in der Organisation, insbesondere Kennzahlen über die Prozesslaufzeit und über die Anzahl bestimmter Ausprägungen. Durch die permanente Beobachtung und Auswertung dieser Informationen erhöhen sich die Qualität der Entscheidungen und die Reaktionsgeschwindigkeit auf Probleme und Engpässe. Durch Business Activity Monitoring wird die Verwaltung in die Lage versetzt, ungewollten Entwicklungen (z. B. Genehmigungsfiktionen) proaktiv vorzubeugen.

Beispiele für interessante Kennzahlen aus Prozessen des EAP sind Kennzahlen über die Anzahl offener Anträge, Verteilung der Dienstleister auf Ursprungsländer und Anzahl der Anträge mit potenzieller Überschreitung der Genehmigungsfrist.



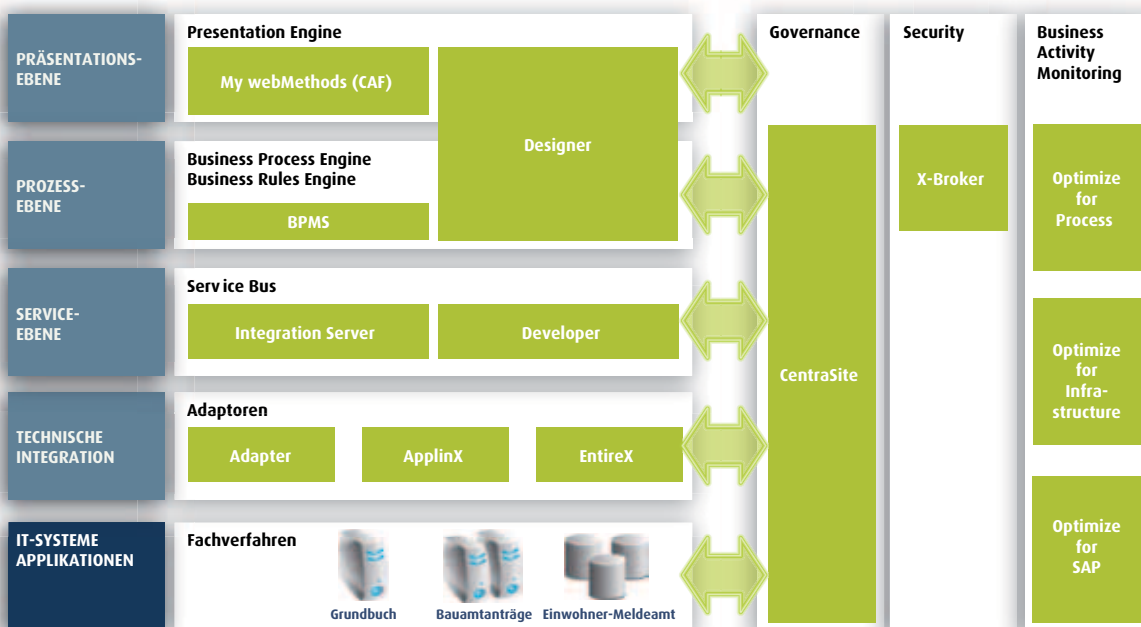
# UMSETZUNG DER EU-DLR MIT SOA UND BPM

Der dargestellte Architekturansatz spiegelt klar erkennbar die Grundzüge einer serviceorientierten Architektur (SOA) wider. Dabei bilden Services bzw. Dienste lose gekoppelte Funktionalitäten ab, die aus Prozessen oder über Benutzerschnittstellen mit klar definierten Schnittstellen aufgerufen werden können. Die Prozessschicht, welche den Ablauf der Aktivitäten definiert und steuert, ist Teil eines umfassenden Prozessmanagements (Business Process Management – BPM).

SOA und BPM erleichtern die Konzentration auf den Prozess als führendes Element von Fachverfahren. Der Prozess abstrahiert von den technischen Details der zugrundeliegenden Implementierung und erlaubt eine organisationsübergreifende Integration mit anderen Prozessen und Fachverfahren. Gleichzeitig erleichtern SOA und BPM zusammen mit der durchgehenden

Nutzung offener Standards die Wiederverwendung von Prozessen und Funktionalitäten, was wiederum die IT-Kosten senkt. SOA und BPM helfen ebenfalls beim Finden einer optimalen Balance zwischen Flexibilität und Wiederverwendbarkeit.

Software AG hat den SOA- und BPM-Ansatz aufgegriffen und die Produkte der webMethods-Suite auf das im vorherigen Abschnitt dargestellte Architekturmodell übertragen. Die so entstandene Blaupause „T“ ist eine technologieabhängige Architektur, die eine Umsetzung der vorgeschlagenen Architektur mit leistungsfähigen und am Markt bewährten Produkten darstellt. Die Komponenten der Software AG webMethods-Suite werden von führenden Analysten wie Gartner und Forrester zu den besten am Markt gezählt.



Technologieabhängige Schichtenarchitektur zur Umsetzung der EU-DLR (Blaupause „T“)

---

„Hinter SOA steht die Idee, dass fachliche Funktionalitäten in Form von Diensten, so genannten Services, dezentral bereitgestellt werden. Diese Services lassen sich dann über standardisierte Schnittstellen in Fachanwendungen bzw. weitere Services integrieren. Statt also die Welt für jede Fachanwendung neu zu erfinden, werden bei der Implementierung des Systems im Wesentlichen Aufrufe von wiederverwendbaren, voneinander unabhängigen und lose gekoppelten Services aneinandergereiht.“

– Leitfaden für Beschaffung, Entwicklung und Betrieb von plattformunabhängigen Fachanwendungen in der öffentlichen Verwaltung, KBSt, Januar 2007

„Serviceorientierte Architekturen (SOA) bieten die geeignete Plattform für die prozessorientierte Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie. SOA ermöglicht durchgängige und medienbruchfreie Prozessketten, die die Abläufe deutlich verbessern, da beispielsweise Daten nur einmal erfasst werden müssen, die Fehleranfälligkeit reduziert und die Überwachung von Bearbeitungsfristen automatisiert werden kann.“

– Empfehlungen zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, BITKOM, 20. März 2008



# KOMPONENTEN DER WEBMETHODS SUITE

Software AG unterstützt die Umsetzung der EU-DLR mit Komponenten der webMethods Suite sowie mit CentraSite™. webMethods ist eine Suite mit Komponenten für Service-Erstellung, Integration und Orchestrierung, Prozessautomatisierung und -überwachung sowie Erstellung und Komposition von Benutzeroberflächen. webMethods unterstützt die schnelle Entwicklung von prozessbasierten Anwendungen, die auf bestehenden Fachverfahren und Datenbeständen aufbauen. Dieser Ansatz erlaubt eine kostengünstige Entwicklung, eine schnelle Implementierung für den Betrieb sowie eine zeitsparende und effiziente Anpassung an neue Anforderungen wie z. B. aufgrund gesetzlicher Vorgaben oder Modifikationen der Fachverfahren.

Die Produkte der webMethods Suite sind hochgradig integriert, können aber aufgrund der durchgehenden Unterstützung von Standardschnittstellen einzeln bzw. in Kombination mit Produkten anderer Hersteller betrieben werden.

## INTEGRATION UND ESB

Die Entwicklung und Ausführung von Services erfolgt über den **webMethods Enterprise Service Bus (ESB)**, der aus den beiden Komponenten **webMethods Integration Server** und **webMethods Developer** besteht. Der Integration Server führt Services wie auch Prozesse aus und agiert als Laufzeitumgebung für Adapter, um schnell und einfach auf bestehende Systeme und Datenbestände zuzugreifen. Derzeit sind für webMethods mehr als 100 Standard-Adapter (z. B. für ERP-Systeme von SAP, Oracle, Peoplesoft sowie für Fachverfahren der Verwaltung) verfügbar. Der Integration Server ist eine robuste und hochgradig performante Umgebung für die Transformation von Daten, die sich in geschäftskritischen Bereichen bewährt hat. Der webMethods Developer bietet eine graphische Oberfläche für die Entwicklung von Services und Datentransformationen. Mit Developer entwickelte Services lassen sich per Mausklick in Web Services umwandeln und so aus beliebigen Anwendungen und Prozessen aufrufen.

## PROZESSÜBERWACHUNG

Die Überwachung und Analyse der Prozesse (Business Activity Monitoring – BAM) zur Laufzeit geschieht über das System **webMethods Optimize**. Dieses System greift auf die Leistungsdaten und Kennzahlen der laufenden Prozesse und Services sowie anderer Systeme zu und integriert diese in eine Echtzeit-Auswertung. Optimize kann insbesondere auch bestehende Systeme überwachen (z. B. SAP-Systeme) ohne dass diese verändert werden müssen. Die Ergebnisse können über **Dashboards und Reports** angezeigt werden. Über Regeln können **Schwellwerte** bestimmt werden, bei deren Überschreiten automatisch eine Benachrichtigung (per E-Mail, SNMP etc.) erfolgt.

## PROZESSMANAGEMENT

Das Kernstück der Architektur ist das **webMethods Business Process Management System (BPMS)**, über das die EU-DLR-Prozesse modelliert und ausgeführt werden. Das BPMS vereint die Modellierung, Simulation, Ausführung und Überwachung von Prozessen in einem System. Der **webMethods Designer** ist eine Eclipse-basierte Entwicklungsumgebung für das Erstellen der Prozessflüsse in BPMN (Business Process Modeling Notation). Dabei stellt Designer Mitarbeitern mit unterschiedlichen Schwerpunkten (fachlich, technisch) separate Benutzeroberflächen zur Verfügung, die rollenspezifische Arbeiten am Prozess erleichtern. BPMS unterstützt sowohl komplexe als auch langlaufende Prozesse. Zur Realisierung der Business Rules Engine unterstützt die Software AG die Marktführer im Bereich der Business Rules, ILOG (jRules) und Fair Isaac (Blaze Advisor). Beide Systeme stellen Services zur Verfügung, die direkt in Prozesse sowie andere Services eingebunden werden können. Die Systeme verfügen über spezielle Benutzeroberflächen, die Benutzern ohne Programmier- bzw. Systemkenntnisse die Erstellung bzw. Änderung von Regeln erlauben.

## SOA GOVERNANCE

Die Verwaltung, das Management und die aktive Steuerung aller Komponenten der Infrastruktur (SOA Governance) werden über das Produkt **CentraSite** realisiert. Insbesondere umfasst dies auch die beiden Bereiche design-time Governance und run-time Governance: Design-time Governance erlaubt die Strukturierung und Dokumentation der Architekturkomponenten über beliebig gestaltbare Metadaten-Strukturen. Taxonomien erlauben die Systematisierung/Kategorisierung von Services. Abhängigkeitsanalysen bieten die graphische Auswertung von Wechselwirkungen der Architekturkomponenten. CentraSite realisiert run-time Governance und Security über die Bereitstellung eines expliziten Policy Enforcement Points (PEP). Standardmäßig übernimmt webMethods X-Broker die Rolle des PEP für Sicherheitsüberprüfungen, Routing, Load-Balancing etc. CentraSite und X-Broker tauschen dazu Policies aus, die beschreiben, wie ein Service aufgerufen werden darf. X-Broker liefert die Laufzeit-Informationen zurück an CentraSite, wo diese ausgewertet werden können.

## OBERFLÄCHENGESTALTUNG

Kernstück der Präsentationsschicht ist das Produkt **My webMethods**. My webMethods bietet eine einheitliche Oberfläche für die Administration, die Vorgangsbearbeitung sowie die Steuerung und Überwachung von Prozessen und Services. My webMethods stellt ein rollenbasiertes Benutzer- und Sicherheitskonzept bereit, das jedem Benutzer nur solche Aktionen anbietet, für die eine Berechtigung vorliegt. Die Oberflächen für die Vorgangsbearbeitung durch den Fachanwender erfolgt über webMethods Designer. Dort stehen mehr als 200 AJAX-Komponenten zur Verfügung, die eine schnelle und individuelle Gestaltung der Oberflächen ohne Programmierung erlauben und die vollständige Integration mit den anderen webMethods-Komponenten erlauben.

## ANWENDUNGSMODERNISIERUNG

Die Umwandlung und Öffnung von vorhandenen Fachverfahren und Datenbeständen für den Einsatz in modernen, prozessbasierten Lösungen erfolgt ebenfalls über webMethods-Komponenten. Im einfachsten Szenario erfolgt die Umwandlung von terminalbasierten in webbasierte Oberflächen über **webMethods ApplinX** ohne Eingriff in die bestehenden Anwendungen. Ebenso einfach ist die Umwandlung von existierenden COBOL-, PL/1- oder Natural-Anwendungen in moderne Web Services über **webMethods EntireX**. In beiden Szenarien kann auf bewährte Funktionalitäten zurückgegriffen werden, ohne dass eine kostspielige und riskante Neuentwicklung notwendig ist.

# LÖSUNGSMODELL EU-DLR

Software AG hat das skizzierte Architekturmodell aufgegriffen und basierend auf der webMethods Suite einen Prototyp für die Umsetzung der EU-DLR entwickelt. Dieser Prototyp ist offen und flexibel gestaltet, um einer schnellen Integration in die jeweilige Verwaltung sowie der nötigen Anpassung an individuelle Bedürfnisse gerecht zu werden.

Der Prototyp umfasst drei Komponenten: Dienstleister-Portal, EAP-Portal und EAP-Prozess.

## Dienstleister-Portal

Das Dienstleister-Portal ist eine beispielhafte Realisierung eines mehrsprachigen Portals. In diesem Portal kann sich ein Dienstleister in einem geschlossenen Benutzerbereich anmelden, Genehmigungen elektronisch beantragen und den Fortgang der Bearbeitung verfolgen. Die vom Dienstleister vorgenommenen Dateneingaben stehen selbstverständlich im gesamten Antragsverfahren zur Verfügung, so dass Mehrfacheingaben vermieden werden und der Verwaltung die Arbeit erleichtert wird. Benachrichtigungen des EAP an den Dienstleister können entweder über dieses Portal oder per E-Mail erfolgen. Das Portal sieht auch einen Datensafe vor, in dem Zertifikate und notwendige Dokumente (z. B. Zeugnisse) hinterlegt werden können. Grundsätzlich kann über die

webMethods Suite eine Integration in beliebige ggf. bereits vorhandene Portale (z. B. Wirtschaftsförderungsportale) erfolgen.

## EAP-Portal

Das EAP-Portal stellt dem Einheitlichen Ansprechpartner alle Funktionen für die Bewältigung seiner Aufgaben und das Fallmanagement zur Verfügung. Laufend lässt sich der Fortschritt im gesamten Vorgang und der Verwaltungsverfahren bei den jeweils zuständigen Behörden verfolgen. Dabei werden sowohl Arbeitsschritte unterstützt, bei denen der EAP Eingaben am Bildschirm macht (z. B. Fallzuordnung, Freigabe) wie auch der Aufruf von Services (z. B. für die Gebührenberechnung). Über das Portal lassen sich auch statistische Informationen zum Fallmanagement aufrufen.

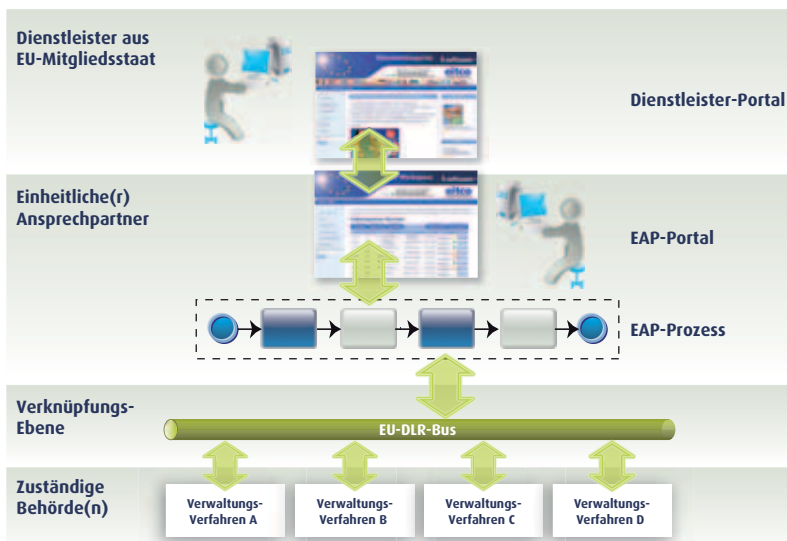
## EAP-Prozess

Der Ablauf wurde als Generalprozess modelliert, der bereits wesentliche Schritte wie Vorqualifikation des Anliegens, Gebührenvorermittlung, Fallkonstellation, Fallbearbeitung und Fallabschluss umfasst. Besondere Bedeutung kommt dabei der Fallkonstellation zu, die beispielsweise über externe Regeln (Business Rules) oder ein Wissensmanagement bestimmt, welche Ämter auf welche Weise in die Bearbeitung des

konkreten Dienstleisterantrags einzubinden sind. Die Fallkonstellation kann wiederum zum Aufruf von Unterprozessen führen, die bestimmte Genehmigungsverfahren abbilden. Der gesamte Prozess wird überwacht, um so dem Dienstleister jederzeit Auskunft über den Status des Antrags geben zu können und um rechtzeitig vor Eintreten einer Genehmigungsfiktion informiert zu werden.

Der EAP-Prozess verknüpft wiederum die einzelnen Prozessschritte über den Enterprise Service Bus mit den vorhandenen Fachverfahren.

Der Prototyp läuft in Berlin im SOA-Labor des Fraunhofer Instituts FOKUS und steht dort für Vorführungen zur Verfügung.



---

# ZUSAMMENFASSUNG

Die EU-DLR stellt hohe Anforderungen an die deutschen Verwaltungen, bietet aber gleichzeitig die Chance, erste Schritte in Richtung einer nachhaltigen Modernisierung und Optimierung von Verwaltungsabläufen zu gehen. SOA und BPM sind zwei Ansätze, die mehr Flexibilität und Effizienz in Verwaltungsprozesse bringen, ohne dabei auf bewährte Fachverfahren verzichten zu müssen. Dadurch werden einerseits Investments in bestehende IT-Systeme bewahrt, andererseits aber ein Weg aufgezeigt, der diese Systeme schrittweise und risikoarm an zukünftige Anforderungen anpasst. Software AG unterstützt alle öffentlichen Einrichtungen wie Kammern, Länder und Kommunen bei der Umsetzung der EU-DLR mit Methoden, Werkzeugen und fachlichem Know-how nach individuellen Anforderungen.



## **Ansprechpartner Software AG**

Sascha Höcherl  
Director Public Sector  
Software AG  
Markgrafenstraße 32  
10117 Berlin  
Telefon: +49 30 390 903 200  
E-Mail: [government@softwareag.com](mailto:government@softwareag.com)

**[www.softwareag.com/gov](http://www.softwareag.com/gov)**

## Software AG weltweit

Ägypten	Peru
Argentinien	Philippinen
Australien	Polen
Bahrain	Portugal
Belgien	Puerto Rico
Belize	Rumänien
Brasilien	Russland
Bulgarien	Saudi-Arabien
Chile	Schweden
China	Schweiz
Costa Rica	Singapur
Dänemark	Slowakische Republik
Deutschland	Slowenien
Dom. Republik	Spanien
Ecuador	Südafrika
El Salvador	Südkorea
Estland	Taiwan
Finnland	Thailand
Frankreich	Tschechische Republik
Griechenland	Türkei
Großbritannien	Ukraine
Guatemala	Ungarn
Honduras	USA
Hongkong	Venezuela
Indien	Vereinigte Arabische Emirate
Indonesien	Weißrussland
Irland	
Island	
Israel	
Italien	
Japan	
Jordanien	
Kambodscha	
Kanada	
Katar	
Kolumbien	
Kroatien	
Kuwait	
Lettland	
Litauen	
Luxemburg	
Malaysia	
Mexiko	
Nicaragua	
Niederlande	
Norwegen	
Oman	
Österreich	
Panama	

### Unternehmenszentrale

Uhlandstraße 12  
64297 Darmstadt  
Deutschland  
Telefon +49 (0) 6151 92-0  
Fax +49 (0) 6151 92-1191

11700 Plaza America Drive  
Suite 700  
Reston, Virginia 20190  
USA  
Telefon +1 703 860-5050  
Fax +1 703 391-6975

[www.softwareag.com](http://www.softwareag.com)

### Über Software AG

Software AG ist der weltweit größte unabhängige Anbieter von Infrastruktursoftware für Geschäftsprozesse. Unsere 4.000 Kunden erzielen messbare Erfolge durch die Modernisierung vorhandener IT-Systeme und die Erstellung innovativer Lösungen für neue Geschäftsanforderungen.

Unser Produktportfolio umfasst marktführende Lösungen für Datenmanagement, serviceorientierte Architekturen und die effiziente Automatisierung von Geschäftsprozessen. Wir verbinden leistungsfähige Technologie mit Branchen-Know-how und bewährten Best Practices und helfen damit unseren Kunden ihre Unternehmensziele schneller zu erreichen.

Software AG – Get There Faster