



## EU-Dienstleistungsrichtlinie

### IT-UMSETZUNG DER EU-DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIE IN DEN KOMMUNEN – REALISIERT VON SOFTWARE AG UND EITCO



Die Europäische Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) wird die deutsche Verwaltung auf allen Ebenen nachhaltig verändern: Der Abbau von Binnenmarktbarrieren über Einheitliche Ansprechpartner, die elektronische Verfahrensabwicklung und die strikte Kontrolle von Genehmigungsfristen sind Kernpunkte der Richtlinie zur Realisierung eines europäischen Binnenmarktes für Dienstleistungen. Dienstorientierte IT-Architekturen (SOA) und Prozessmanagement (Business Process Management – BPM) sind für die Verwaltung geeignete Ansätze, um nicht nur die Vorgaben bis Dezember 2009 fristgerecht und dabei effizient umzusetzen, sondern um darüber hinaus eine geeignete Grundlage für die Verwaltungsmodernisierung insgesamt bereitzustellen.

Für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie gibt es eine Vielzahl von denkbaren Ansätzen in nahezu allen organisatorischen Einheiten auf Landes- und kommunaler Ebene. Fest steht hierbei, dass die Kommunen von der EU-Dienstleistungsrichtlinie besonders betroffen sind, da schon jetzt 80 % der Dienstleistungen, die ein Unternehmen aus dem In- oder Ausland in Deutschland beansprucht von den kommunalen Behörden erbracht werden. Fest steht weiterhin, dass diese fachlichen Aufgaben in den Kommunen verbleiben. Der Einheitliche Ansprechpartner (EAP) auf Landesebene wird als Verfahrensmanger vorerst nur moderierend tätig sein.

Die bis Dezember 2009 umzusetzende EU-DLR stellt die deutschen Kommunalverwaltungen also vor gewaltige Herausforderungen, nicht zuletzt aufgrund der Heterogenität der vorhandenen Fachverfahren und

Verwaltungsabläufe. Dabei gilt es u. a. folgende Fragen zu klären:

- Wie kann der Einheitliche Ansprechpartner (EAP) als Verfahrensmanager über Fachabteilungs- und Verwaltungsgrenzen hinweg effiziente und medienbruchfreie Verwaltungsabläufe speziell auf kommunaler Ebene unterstützen?
- Wie können die vorhandenen und praxisbewährten Fachverfahren erhalten und in elektronische Abläufe eingebunden werden?
- Wie kann eine fristgerechte Umsetzung der notwendigsten Verfahren erfolgen, die flexibel genug ist, weitere Fachverfahren bei Bedarf zu integrieren?
- Wie kann die Umsetzung so erfolgen, dass auf zu erwartende gesetzliche Änderungen oder anderweitige Verfahrensänderungen flexibel reagiert werden kann?

*„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

## ANSPRECHPARTNER EITCO

Ansgar Kückes  
Managing Consultant  
European IT Consultancy EITCO GmbH  
Potsdamer Platz 10  
10785 Berlin  
Telefon: +49 30 408191-475  
Email: akueckes@eitco.de  
Internet: www.eitco.de



- Welche Auswirkung hat die EU-Dienstleistungsrichtlinie auf kommende Ausschreibungen für Fachverfahren und auf die mittel- und langfristige Infrastrukturplanung?
- Wie können die Mitarbeiter optimal bei der Bewältigung der neuen Anforderungen unterstützt werden?

Dabei stellen sich diese Fragen natürlich nicht nur für die Umsetzung der EU-DLR, sondern generell für die Modernisierung von Verwaltungsabläufen. Mit dienstorientierten IT-Architekturen (SOA) und Prozessmanagement (BPM) können diese Fragen beantwortet werden. Daher empfiehlt der Branchenverband BITKOM für die Umsetzung der EU-DLR den Einsatz von SOA und BPM.

### **Dienstorientierte IT-Architekturen (SOA) und Prozessmanagement (BPM)**

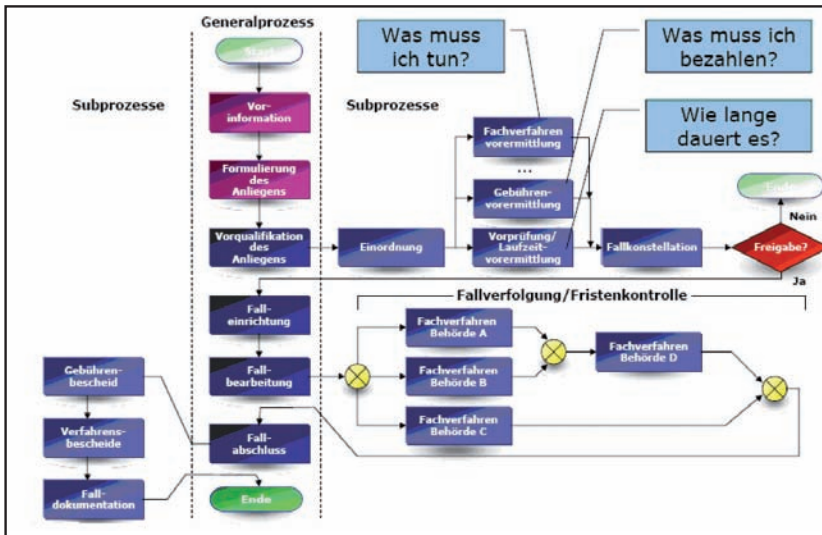
SOA und BPM erleichtern die Konzentration auf den Prozess als führendes Element von Fachverfahren. Mehrfach genutzte Funktionalitäten vorhandener (oder neuer) Fachverfahren werden in einzelne Dienste (Services) aufgeteilt und in den Prozess integriert. Der Verwaltungsprozess wird so von den technischen Details der zugrundeliegenden Umsetzung abgelöst. Dadurch wird eine organisationsübergreifende Integration mit anderen Prozessen und Fachverfahren ermöglicht, so dass praxisbewährte Fachanwendungen nicht neu beschafft sondern ressourcenschonend durch vorgefertigte Adapter eingebunden werden können. Die elektronische Kopplung der unterschiedlichen Fachverfahren bedeutet eine weitgehende Vermeidung aufwändiger und fehleranfälliger Datenerfassungen. Wenn möglich werden elektronisch vorliegende Daten des Antragstellers in den Prozess übernommen und an die betroffenen Ämter zur Bearbeitung weitergegeben. Wo Fachverfahren heute noch ohne elektronische Unterstützung umgesetzt werden, kann eine solche Einbindung effizient und benutzerfreundlich für den Sachbearbeiter über eine bereitgestellte Portaloberfläche erfolgen.

Gleichzeitig erleichtern SOA und BPM zusammen mit der durchgehenden Nutzung offener Standards die Wiederverwendung von Verwaltungsprozessen und fachlichen Funktionalitäten, was wiederum die zukünftigen IT-Kosten senkt. Eine weitere Stärke der elektronischen Prozesse liegt in der besseren Überwachbarkeit der Fristeneinhaltung – das Risiko unerwünschter Genehmigungsfiktionen wird so vermieden. Da diese Informationen in Echtzeit vorliegen, kann sofort korrigierend in den Prozess eingegriffen werden.

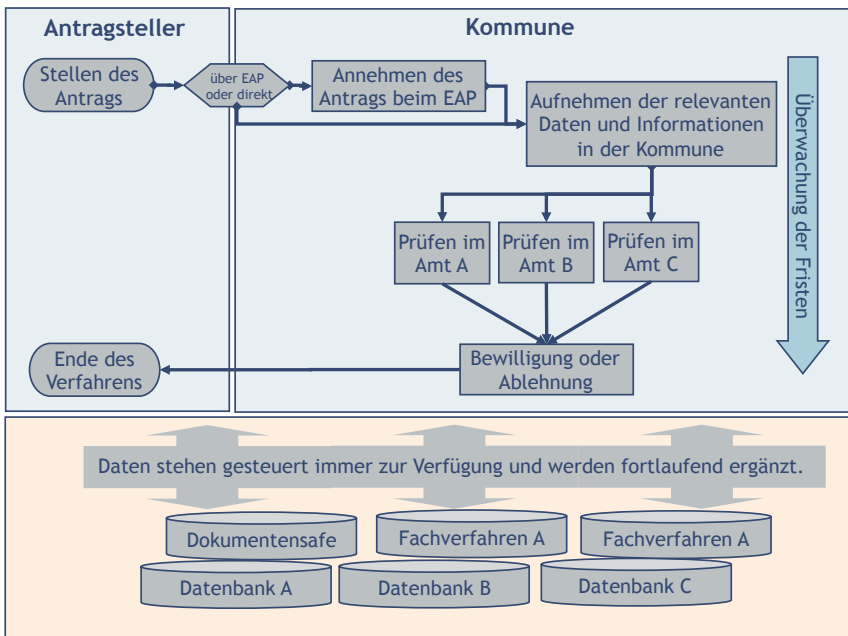
Für die Kommunen ergeben sich mit SOA und BPM geeignete Möglichkeiten, bei sinkenden finanziellen und personellen Ressourcen auf eine durch die Dienstleistungsrichtlinie zu erwartende Steigerung der Fallzahlen angemessen zu reagieren und den Antragstellern gleichzeitig ein hohes Qualitätsniveau und eine fristgerechte Bearbeitung der Anträge zu gewährleisten.

### **Prototyp realisiert von Software AG und EITCO**

Die Umsetzung der EU-DLR auf Basis von dienstorientierten IT-Architekturen (SOA) und Prozessmanagement (BPM) wird von Software AG und EITCO gemeinsam betrieben. EITCO bringt als IT-Beratungshaus die Prozessberatungs- und Systementwicklungskompetenz ein. Software AG steuert als Softwarelieferant das Produkt webMethods für die Automatisierung von Fachverfahren, für das Fallmanagement und für die Integration vorhandener Verwaltungsprozesse und Fachanwendungen auf Basis von SOA und BPM bei. Darüber hinaus wird CentraSite™ für die Steuerung der IT-Architektur genutzt. Von beiden Partnern wurde ein Prototyp für das Fallmanagement des EAP entwickelt, der im SOA-Labor des Instituts Fraunhofer FOKUS die IT-Umsetzung der EU-DLR mit SOA und BPM demonstriert.



EAP-Fallmanagement – so kann der Generalprozess aussehen



Unterstützung von Verwaltungsprozessen auf kommunaler Ebene

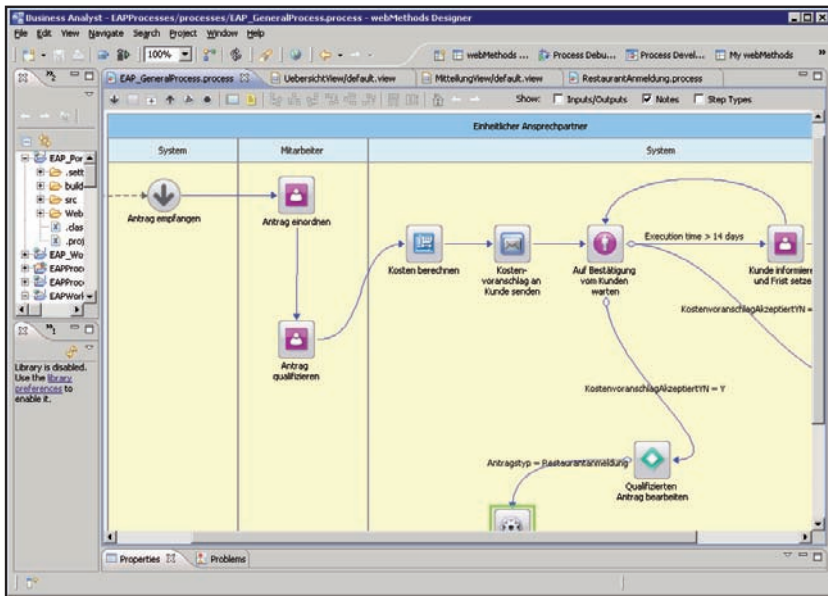
## ANSPRECHPARTNER SOFTWARE AG

Sascha Höcherl  
 Director Public Sector  
 Software AG  
 Markgrafenstraße 32  
 10117 Berlin  
 Telefon: +49 30 390903-116  
 Email: sascha.hoehler@softwareag.com  
 Internet: www.softwareag.com/gov



„*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 die Beschaffung, Entwicklung und Betrieb von plattformunabhängigen Fachanwendungen in der öffentlichen Verwaltung, KBSt, Januar 2007



Modellierung von ausführbaren Verwaltungsprozessen mit webMethods

Fallnr	Konstellation	Beschreibung	Dienstleister	Datum	Status	Funktion
12983	132	Restauranteröffnung	Francesca de Clemente	26.04.2008	in Bearbeitung	Details
12986	162	Eröffnung KFZ-Werkstatt	Lorenzo Armento	04.01.2008	in Bearbeitung	Details
12990	131	Restauranteröffnung	Federico Rocca	30.01.2008	in Bearbeitung	Details
12994	140	Bauantrag	Chloe Forget	02.04.2008	in Bearbeitung	Details
12999	132	Restauranteröffnung	Maxime Krueger	29.04.2008	in Bearbeitung	Details
13005	132	Restauranteröffnung	Olivia Smith	17.03.2008	in Bearbeitung	Details
13009	116	Eröffnung Bäckerei	Abigail Johnson	02.05.2008	in Bearbeitung	Details
13012	140	Bauantrag	Matthew Wright	18.02.2008	in Bearbeitung	Details
13016	140	Bauantrag	Tracy Miller	02.04.2008	in Bearbeitung	Details

Das Fallmanagement des EAP steuert und kontrolliert alle Verfahrensschritte

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, service-orientierte 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

Machen Sie den nächsten Schritt, damit Sie Ihre Ziele schneller erreichen.  
Bitte besuchen Sie [www.softwareag.com](http://www.softwareag.com)

© 2008 Software AG  
Alle Rechte vorbehalten. Software AG und alle Produkte von Software AG sind Marken oder eingetragene Marken von Software AG. Andere Produkt- und Unternehmensnamen können Marken der jeweiligen Markeninhaber sein.