

# Glücksfall EU-DLR

**Gemeinsam mit SAP entwickelt die Stadt Bielefeld eine Musterlösung für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie. Im Interview spricht Bernd Landgraf, Leiter des Informatik-Betriebs Bielefeld, über Ablauf, Umfang und Bedeutung des Projekts.**

*Herr Landgraf, die Stadt Bielefeld wird als Pilotkommune gemeinsam mit SAP eine Musterlösung für die EU-Dienstleistungsrichtlinie realisieren. Aus welchen Gründen haben Sie sich für SAP entschieden?*

Die Stadt Bielefeld arbeitet schon seit längerem an der Umsetzung ihrer E-Government-Strategie. Vor etwa drei Jahren wurde beschlossen, eine zentrale Portalinfrastruktur aufzubauen, über die alle Dienste und Anwendungen der Verwaltung abgewickelt werden können. Lösungen auf SAP-Basis waren in Bielefeld bereits im Jahr 2000 im Finanzbereich eingeführt worden. Somit war also schon eine SAP-Umgebung für das Finanzwesen in der gesamten Verwaltung vorhanden. Insofern war es naheliegend, dass wir uns für eine Portalinfrastruktur auf Basis von SAP NetWeaver entschieden haben.

*Welche Vorteile hat es für die Stadt Bielefeld, Pilotkommune der SAP-Lösung zu sein?*

Wir hätten uns auch für eine Zusammenarbeit mit SAP entschieden, wenn wir nicht Pilotkunde gewesen wären. Als erste Kommune eine solche Lösung für die EU-DLR zu realisieren heißt

zwar, dass man zunächst vielleicht Fehler macht, aus denen andere Kommunen lernen können. Allerdings überwiegen für uns die Vorteile und Chancen, welche die Beteiligung an einer solchen Entwicklung bietet.

*Wie sieht der bisherige Projektverlauf aus, wann soll eine erste Version der EU-DLR-Musterlösung zur Verfügung stehen?*

Anfang 2008 hat die Stadt Bielefeld zunächst eine umfassende Status-quo-Analyse mit den verschiedenen Organisationseinheiten durchgeführt und anschließend ein Strategiepapier erstellt. Dieses zeigt, welche Prozesse und Organisationen innerhalb der Verwaltung von der Realisierung der EU-DLR betroffen sind. Entscheidend war es für uns, eine erste Einschätzung zu erhalten, wie hoch der Aufwand für die Umsetzung sein wird – natürlich in Abhängigkeit vom Perfektionsgrad der Lösung. Die technische Entwicklung der Musterlösung liegt bei SAP. Eine erste Testversion soll ab April 2009 zur Verfügung stehen, dann steht im Prinzip die notwendige Infrastruktur. Anschließend werden wir mit Hochdruck daran arbeiten, sukzessive den Einheitlichen Ansprechpartner zu realisieren. Wir

haben uns in jedem Fall vorgenommen, bis Ende 2009 so viele Prozesse wie möglich modelliert zu haben. Unser Ziel ist es, bis zu diesem

Zeitpunkt für einzelne Prozesse auch schon die Umsetzungsstufe 2 des Deutschland-Online-Vorhabens Dienstleistungsrichtlinie erreicht zu haben, also umfassend medienbruchfreie Geschäftsprozesse anbieten zu können.

*Welches sind Ihrer Ansicht nach die herausragenden Features der angestrebten Musterlösung?*

Mit der EU-DLR-Lösung wird die Antragsbearbeitung über verschiedene Stufen abgewickelt werden können, so wie man das auch von anderen Portalen kennt. Wir wollen natürlich möglichst schnell möglichst viele Prozesse im Hintergrund elektronisch abwickeln können. Dies werden zunächst einfache Volumenprozesse sein, also Kernprozesse der Kommunen vor allem in den Bereichen Gewerbeswesen sowie finanz- und gebührenrelevante



Bernd Landgraf

Transaktionen. Der EU-DLR-Master, den wir gemeinsam mit SAP umsetzen, kann als Baukastensystem verwendet werden. Denn die Lösung kann je nach Verfügbarkeit von Ressourcen auch mit relativ geringem Aufwand genutzt werden.

*Welche Rolle spielt das BürgerServiceCenter der Stadt Bielefeld bei der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie?*

Wir haben zum 1. Juli 2008 die telefonische Erreichbarkeit der Stadt Bielefeld umgestellt, weg von

*Was tut Bielefeld, damit auch andere Kommunen von der EU-DLR-Musterlösung profitieren können?*

Wir überlegen uns, wie wir unser Projekt auf eine breitere Basis stellen und mit anderen Einzelprojekten zusammenbringen können, um die Projektlasten etwas zu verteilen. Gerade in Nordrhein-Westfalen gibt es einige Großstädte und Gebietsrechenzentren, die an einer ähnlichen Portallösung basierend auf der SAP-NetWeaver-Infrastruktur interessiert sind. Außerdem ist die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie nicht so sehr eine Her-

Als eine der ersten Großstädte werden wir eine EU-DLR-Lösung mit einem sehr hohen Reifegrad vorweisen können und Ende 2009 weit vorne liegen. Über die EU-Dienstleistungsrichtlinie hinaus wollen wir die dafür aufgebaute Infrastruktur als Mehrwert für möglichst alle kommunalen Dienstleistungen nutzen. Das wäre dann der Einstieg in eine umfassende Elektrifizierung der kommunalen Dienstleistungen in Bielefeld. Die EU-Dienstleistungsrichtlinie erweist sich daher für die öffentliche Hand im Grunde als Glücksfall, da die

## „Die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie ist eine Herausforderung für die Organisation der Verwaltung.“

der klassischen Vermittlung hin zum echten Bürgerservice-Center. Hinsichtlich der Dienstleistungsrichtlinie werden wir Anliegen natürlich nicht sofort komplett telefonisch abwickeln können. Aber es ist gut, wenn dieser Kanal für die Kommunikation mit den Kunden zusätzlich zur Verfügung steht. Dann kann Antragstellern, die sich telefonisch an uns wenden, beispielsweise beim Ausfüllen von Anträgen im Internet geholfen werden.

ausforderung für die IT, sondern vielmehr für die Organisation der Verwaltung. Denn es handelt sich hierbei um einen echten Paradigmenwechsel, an dessen Ende nicht mehr in Ämterzuständigkeiten, sondern in Prozessen gedacht wird. Eine Verteilung der Einzelprojekte kann vielleicht auch dazu beitragen, diese Herausforderung zu bewältigen.

*Welche Bedeutung hat das Projekt EU-DLR-Musterlösung für die Stadt Bielefeld?*

Verwaltung hierdurch gewissermaßen gezwungen ist, die Bereitstellung elektronischer Dienste voranzutreiben. Aufgrund der chronischen Finanznot steht sonst immer die Frage im Raum, ob Investitionen in Innovationen wirklich notwendig sind. Wenn das Gesetz es aber vorschreibt, wird nicht mehr über das Ob, sondern nur noch über das Wie diskutiert.

*Interview: Bettina Schömig*