

# **Bericht vom Anforderungsworkshop für ein Unternehmenskonto**

Mini-Digitalisierungslabor Unternehmenskonto

Freie und Hansestadt Bremen

16. und 17. Mai 2019

**Koordinierungsprojekt „Unternehmenskonto/-en“ des IT-Planungsrates  
unter Federführung der Freien Hansestadt Bremen**



Im Rahmen des Koordinierungsprojektes „Unternehmenskonto/-en“ des IT-Planungsrates wurde am 16. und 17. Mai 2019 ein zweitägiger Workshop mit Vertretern aus Verwaltung (u.a. Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat, Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, Freie Hansestadt Bremen, Bayern, FITKO, KoSIT) und Wirtschaft (u.a. DIHK, HWK Bremen, IHK Bremen, Sparkasse Bremen, BSAG, wesernetz, BLG Group) durchgeführt. Dabei wurden allgemeine Erwartungen von Unternehmen und Vertretern von Unternehmensverbänden an die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) erhoben, insbesondere aber spezifische Anforderungen an ein Unternehmenskonto<sup>1</sup> identifiziert, das flächendeckend in Deutschland zur Verfügung gestellt werden soll.

### **Anforderungen von Wirtschaft und Unternehmen an die Verwaltungsdigitalisierung/OZG-Umsetzung**

Aus Sicht der Unternehmen und Unternehmensverbände ist der Zugang zu digitalen Services für Unternehmen erfolgskritisch für die gesamte OZG-Umsetzung. Nur wenn es gelingt, bei den Unternehmen, die deutlich häufiger Kontakt mit der Verwaltung haben als Bürgerinnen und Bürger, Akzeptanz zu erzeugen und positive Nutzererlebnisse zu kreieren, kann ein relevanter Nutzen geschaffen werden.

Bei der Digitalisierung von Services für Unternehmen ist unbedingt darauf zu achten, dass diese unterschiedliche Anforderungen haben, abhängig insbesondere von der Unternehmensgröße und IT-Maturität. Während insbesondere kleinere und wenig digitalisierte Unternehmen Services der Verwaltung eher über eine Web-Anwendung nutzen möchten, erwarten digitalisierte Unternehmen Maschine-zu-Maschine-Schnittstellen (M2M), über die sie Verwaltungskontakte direkt aus der Unternehmens-IT abwickeln können. Angesichts des Digitalisierungsgrades der Wirtschaft sollte die Verwaltung stärker als in der Vergangenheit darauf bedacht sein, sich in bestehende digitale Ökosysteme der Wirtschaft einzubetten, statt zusätzlich eigene Infrastrukturen zu entwickeln.

Der aus Sicht der Wirtschaft erstrebenswerte Zielzustand ist, dass alle Verwaltungsleistungen über ein Portal auf einer Plattform mit einer standardisierten M2M-Schnittstelle mit einem Unternehmenskonto erledigt werden können. Daten, die das Unternehmen bereits an die Verwaltung übermittelt hat, sollten mit dessen Einverständnis wiederverwendet werden können („Once Only“). Vorgestellt wurden in diesem Zusammenhang auch Beispiele aus der Wirtschaft, u.a. der Sparkassen, denen es trotz dezentraler und autonomer Strukturen gelungen ist, eine gemeinsame Digitalplattform mit einheitlichen Komponenten zu entwickeln.

Aus Sicht der Wirtschaft wäre es aus Effizienzgründen kein zumutbarer Zustand, wenn ein Unternehmen für die Nutzung von Services der Verwaltung mehrere Unternehmenskonten anlegen und insbesondere die Rechte und Rollen mehrfach pflegen müsste. Darüber hinaus sollten im Rahmen der OZG-Umsetzung die Vertrauensniveaus bundesweit einheitlich und verbindlich festgelegt werden. Dabei sei für Unternehmen meist das Vertrauensniveau „substantiell“ ausreichend, wofür auf Basis der europäischen eIDAS-Verordnung bereits Werkzeuge zur Verfügung stünden. Gerade für bundesgesetzlich geregelte Leistungen im Vollzug der Länder und Kommunen – aber möglichst auch darüber hinaus – seien zudem einheitliche Daten- und Nachweisanforderungen und bundesweit einheitliche Prozesse sowie standardisierte Schnittstellen anzustreben.

Insbesondere der DIHK, der umfangreiche Empfehlungen ausgearbeitet hat, fordert, dass für Unternehmen ein einziges Unternehmenskonto bereitgestellt wird, mit dem alle

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden der Singular verwendet, da unter allen Teilnehmenden Konsens herrschte, dass ein Unternehmen künftig nur ein einziges Unternehmenskonto benötigt, mit dem alle digitalen Services der Verwaltung genutzt werden können.

Verwaltungsleistungen genutzt werden können. Gegen mehrere (interoperable) Unternehmenskonten spricht, dass durch parallel entwickelte und betriebene Unternehmenskonten ein höherer Aufwand sowohl auf Seiten der Wirtschaft als auch der Verwaltung entsteht und nachträgliche Anpassungen wiederum erhebliche Mehraufwände bei allen Beteiligten erzeugen.

### Mini-Digitalisierungslabor „Unternehmenskonto/-en“

Am zweiten Workshop-Tag wurden auf Basis der Methodik der OZG-Digitalisierungslabore interdisziplinär und nutzerzentriert erste grundlegende Anforderungen von Unternehmen an ein Unternehmenskonto erarbeitet. Hierfür wurden anhand von zwei unterschiedlichen Personas die Abläufe von je zwei verschiedenen Verwaltungsleistungen mit dem Fokus auf das Unternehmenskonto vertieft betrachtet.

Ausgewählt wurden eine Persona eines mittelständischen Unternehmens sowie die Persona eines Unternehmensgründers.

 <p><b>Henry Müller</b></p> <p>Alter 42 Jahre Beruf Spediteur Unternehmen Spedition Transmobil GmbH Standort Offenbach</p>	<p><b>Kontext</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Henry Müller betreibt seit 2011 eine Spedition, die deutschlandweit dafür sorgt, dass Waren von Kunden rechtzeitig zu ihren Abnehmern kommen.</li> <li>Sein Geschäft konnte er in den Bereichen Binnenschifffahrt, Seeschifffahrt (Europa) und Kraftwagen ausbauen.</li> <li>Neben dem Paketgeschäft hat er sich auf den Schwerlasttransport spezialisiert.</li> <li>Er hat mittlerweile mehrere Niederlassungen: Frankfurt, Köln und eine weitere in Bremen ist geplant.</li> <li>Das Unternehmen hat 200 Mitarbeiter und Auszubildende an allen Standorten.</li> </ul> <p><b>Aufgaben</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LKW-Transporte</li> <li>Schwerlast-Transporte</li> </ul> <p><b>Frustrationen und Hürden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Das Anmeldeverfahren für Schwerlasttransporte dauert sehr lange und steht der Umsetzung schneller Kundenwünsche im Weg.</li> <li>Die Angaben zur Ladung müssen sehr genau sein, was z.B. bei Großteilen für Spezialmaschinen (Schiffsbau, Tunnelbau) schwierig ist.</li> </ul> <p><b>Erwartungen und Bedürfnisse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>„Ich möchte einfache und schnelle Verfahren bei der Verwaltung, egal wo gearbeitet wird!“</li> </ul>
 <p><b>Otto Werner</b></p> <p>Alter 50 Jahre Beruf Gerüstbauer Unternehmen Bremsystem GmbH Standort Bremerhaven</p>	<p><b>Kontext</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Otto Werner war viele Jahre angestellt und will nun auf eigenen Beinen stehen und ein Unternehmen gründen.</li> <li>Er gründet sein Unternehmen in Bremerhaven, viele seiner Kontakte und künftigen Auftraggeber befinden sich aber in Bremen.</li> </ul> <p><b>Aufgaben</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für seine Arbeit müssen auf dem Bau meist Voraussetzungen geschaffen werden, u.a. das Freimachen von Flächen für die Lagerungen der Gerüste und zum Aufstellen von Containern.</li> <li>Regelmäßig wird Herr Werner Genehmigungen zur Sondernutzung von Straßen beantragen müssen, worum sich dann sicherlich seine Frau Conny kümmert, die die Buchhaltung in ihrem Handwerksunternehmen übernimmt.</li> </ul> <p><b>Frustrationen und Hürden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für die Unternehmensgründung braucht Herr Werner sehr viele Informationen und muss viele Vorgaben und Fristen einhalten.</li> <li>Mit Behörden hatte Herr Werner bisher nicht so viel zu tun, weswegen ihn das Beantragen von Genehmigungen sehr herausfordert.</li> </ul> <p><b>Erwartungen und Bedürfnisse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>„So wenig Zeit wie möglich für Papierkram“</li> <li>„Wenn ich etwas machen oder einhalten soll, möchte ich bitte darüber informiert werden! Woher soll man das alles wissen?!“</li> </ul>

Abbildung 1 Persona eines mittelständischen Speditionsunternehmers und eines Unternehmensgründers im Handwerk

Die beiden Unternehmen unterschieden sich u.a. nach Größe, Branche und IT-Maturität. Im Rahmen des Workshops wurden die Personas von der jeweiligen Arbeitsgruppe hinsichtlich relevanter Merkmale weiter detailliert, beispielsweise im Hinblick darauf, wie die für Verwaltungskontakte

notwendigen Prozesse im Personalbereich intern organisiert sind (Zuständigkeit, Arbeitsmittel, Vertretungsregelungen usw.).

Für die Persona der Spedition Henry Müller wurde die Genehmigung eines Schwerlasttransportes sowie die Abgabe einer Mutterschaftsanzeige betrachtet. Für den Gerüstbauer wurden das Leistungsbündel Unternehmensgründung und die Sondernutzungserlaubnis für Straßenraum als Beispiele für die Nutzung eines Unternehmenskontos herangezogen.

Anhand einer groben Prozessdarstellung der jeweiligen Leistung aus Nutzersicht wurden in einem ersten Schritt die sog. Schmerzpunkte der Nutzer markiert.

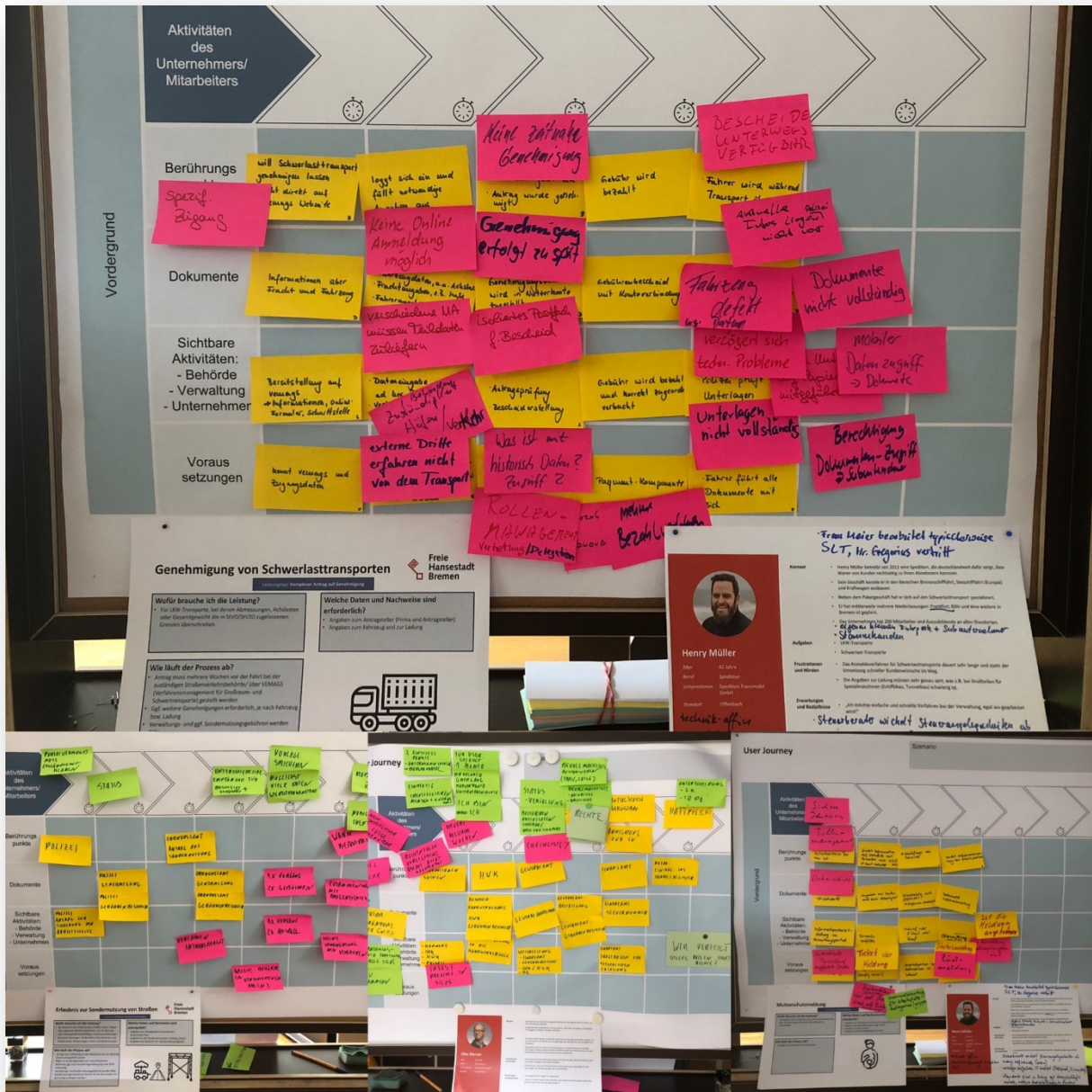


Abbildung 2 Erarbeitete Nutzerreisen durch ausgewählte Verwaltungsprozesse mit sog. Schmerzpunkten

Anschließend wurden die erforderlichen Funktionalitäten eines Unternehmenskontos identifiziert, die Abhilfe schaffen können.

## Erste spezifische Anforderungen an die Umsetzung von Unternehmenskonto/en

Abschließend wurden die einzelnen Funktionalitäten synthetisiert und geclustert.



Abbildung 3 Erste synthetisierte und geclusterte Anforderungen an ein Unternehmenskonto

Dabei wurden folgende Anforderungsbündel identifiziert:

### Rechte und Rollen

- Die Erstregistrierung könnte eng verknüpft mit der Gründung eines Unternehmens sein. Im Rahmen eines Online-Services zur Gründung könnte anhand der eingegebenen Daten ein Gründerkonto angelegt werden. Das Gründerkonto würde automatisch in ein Unternehmenskonto umgewandelt, wenn der Status durch die zuständigen Stellen bestätigt ist.
- Ein sog. Super-Admin (mit Prokura, vertretungsberechtigt), der das Unternehmenskonto anlegt/registriert, hat überall Zugriff und verteilt Rollen und Rechte an Personen- oder Rollenkonten im Unternehmenskonto (z.B. nach Bereichen wie Personal, Finanzen)
- Rollen und Rechte im Innenverhältnis administriert das Unternehmen eigenständig; das Unternehmenskonto muss aber die Flexibilität bieten, die hohe Komplexität eines Großunternehmens abbilden zu können; Rollen und Rechte im Unternehmenskonto müssen entsprechend frei konfigurierbar sein (z.B. „Personal“ an eine Rolle zuordnen oder differenziert Mutterschaftsmeldung einem Mitarbeiterzugang, DEÜV-Meldung einem anderen Mitarbeiterzugang usw.).
- Das Rechte- und Rollenmodell muss ermöglichen, dass Rechte auch externe Dritte (z.B. Intermediäre für Steuerangelegenheiten oder Personalabrechnung) übertragen werden können (erteilen und entziehen; lesender und schreibender Zugriff).
- Das Rechte- und Rollenmodell muss die temporäre Übertragung von Rechten ermöglichen.

- Vertretungsregelungen (z.B. bei Urlaub, Krankheit) müssen niedrigschwellig zwischen Mitarbeiterzugängen möglich sein. Auch Vertretungsregelungen müssen zwischen mehreren Unternehmenskonten möglich sein (z.B. bei Tochterunternehmen, Intermediären usw.).
- Denkbar wären hinterlegte Muster-(Unternehmens-)Kontenrahmen, die ein nach relevanten Merkmalen, z.B. Größe, Branche, abgeleitetes Muster-Profil mit Rollen, Rechten und auch Services als Ausgangsbasis bereitstellen, das konfiguriert werden kann.
- sollte es mehrere Unternehmenskonten geben, muss das Rechte- und Rollenkonzept zwingend übertragbar bzw. interoperabel sein (Mitarbeiter darf, wenn er nur Berechtigungen für bestimmte Aufgaben im Unternehmenskonto hat, mit dem Unternehmenskonto in einem anderen Land oder einer anderen Kommune andere Prozesse damit anstoßen können)
- Für Mitarbeiter sollte die Möglichkeit bestehen, ihr privates Nutzerkonto (Bürgerkonto) mit ihrem Mitarbeiterzugang zum Unternehmenskonto zu verknüpfen, sodass bereits authentifizierte Zugänge zur Verwaltung genutzt werden können.
- Einige bereits bestehende Unternehmenskonten bieten bereits ausgefeilte Rechte- und Rollenmodelle (z.B. Sozialversicherung, BNetzA), die bei der Konzeption berücksichtigt werden sollten.

Insbesondere in Bezug auf Rechte und Rollen unterscheiden sich die Anforderungen von Unternehmen, vor allem in Abhängigkeit ihrer Größe. Eine Unsicherheit besteht dahingehend, inwieweit unterschiedliche Niederlassungen, Betriebsstätten oder auch Konzerntöchter jeweils über eigene verknüpfte oder ein einziges gemeinsames Unternehmenskonto verfügen sollten, in dem die Rechte gemanagt werden. Deshalb ist in der weiteren Bearbeitung die Zielgruppenspezifität zu berücksichtigen, Nutzergruppen zu differenzieren und u.a. Großkonzerne gesondert einzubinden.

### ***Überblick/Dashboard***

- Ein Unternehmenskonto benötigt eine Einstiegsseite mit einem Dashboard, das einen Überblick aller relevanten Vorgänge bietet; je nach Rechten des einzelnen Mitarbeiterzugangs werden nur die zulässigen Informationen angezeigt; der sog. Super-Admin erhält eine Übersicht u.a. aller erteilten Berechtigungen, aller Zahlungsvorgänge mit der Verwaltung, der Bearbeitungsstatus aller Vorgänge, aller erfolgten Zugriffe.
- In dem konfigurierbaren Dashboard können u.a. Favoriten für besonders häufige Vorgänge angelegt und verwaltet werden.

### ***Support, Sicherheit und Verfügbarkeit***

- Für das Unternehmenskonto, mit dem künftig alle Vorgänge mit der Verwaltung abgewickelt werden können, ist zwingend eine hohe Verfügbarkeit sicherzustellen, da diverse Verfahren zeitkritisch sind und mangelnde Verfügbarkeit aufgrund dessen erhebliche wirtschaftliche Schäden verursachen kann.
- Notwendig sind eine zeitlich umfassend erreichbare Hotline und Serviceunterstützung (u.a. Chat, Ticket-System).
- Es braucht umfangreiche Support- und Hilfsfunktionen (Tutorials, Leitfaden usw.), um auch wenig internetaffinen Nutzern die Arbeit mit dem Unternehmenskonto zu ermöglichen.
- Zwingend erforderlich ist ein hohes Sicherheitsniveau für die gespeicherten Daten und die Übermittlung.

### ***Daten und Dokumente***

- Das Unternehmenskonto stiftet einen tatsächlichen Nutzen, wenn darin alle Daten gespeichert werden können, die für mehrere Verfahren notwendig sind.
- Ein Mindestdatenbestand sollte definiert werden, der u.a. folgende Angaben enthält:
  - Name
  - Unternehmensform
  - Steuernummer

- Betriebsnummer
- BG-Mitgliedsnummer
- Handwerkskarten-Nummer
- Handelsregister-Nummer
- Gerichtsstand
- Bevollmächtigte
- Rückkanal (z.B. E-Mail)
- Adresse
- (nicht abschließend und müsste weiter definiert werden!)
- Für die Wiederverwendung von Daten für Verfahren sind folgende Angebote erforderlich, um den unterschiedlichen Nutzungsvoraussetzungen von Unternehmen Rechnung zu tragen:
  - Speicherung von Vorlagen im Unternehmenskonto (im Digitalisierungslabor-Beispiel Fahrzeug-, Fahrer- und Streckendaten)
  - Dateiupload aus lokalem oder virtuellem Speicher; Download/Export aller eingegebenen Daten
  - Standard-Schnittstelle für Maschinenkommunikation
  - Abruf der Daten aus Fachverfahren und Registern der Verwaltung
- Nicht alle Fachdaten müssen zwingend im Unternehmenskonto gespeichert werden. Denkbar wäre, dass es hierfür mit dem Unternehmenskonto verknüpfte Fachprofile in den Services gibt. Diese Fachprofile dürfen allerdings keine weiteren Unternehmenskonten darstellen, sondern mit dem einzigen Unternehmenskonto nutzbar sein. Dabei sollte es jeweils deutschlandweit nur ein Fachprofil geben (beispielsweise für die Beantragung von Sondernutzungserlaubnissen), um die Portabilität von Daten Kommunen- und länderübergreifend zu ermöglichen, statt mehrerer dezentraler Profile, was allerdings aktuell anspruchsvoll sein dürfte.
- Benötigt wird ein Dokumentenspeicher, in dem u.a. Bescheide abgelegt werden können, die dann in Services bei Bedarf beigefügt oder für den Zugriff von Dritten freigegeben werden können.

### **Payment**

- Das Unternehmenskonto muss mit einer Payment-Komponente verknüpft sein bzw. eine solche beinhalten.
- Im Unternehmenskonto sollen die Zahlungsdaten hinterlegt werden können.
- Bestimmte Zahlungsvorgänge (z.B. an bestimmte Behörden, für bestimmte Angelegenheiten) sollen Nutzer automatisch autorisieren können.

### **Status**

- Im Unternehmenskonto soll der Status aller Verfahren des Unternehmens eingesehen werden können (je nach Berechtigung des einzelnen Nutzers).
- Das Nutzerkonto sollte eine Benachrichtigungsfunktion (Push-Notification) über den von Unternehmen gewünschten Kanal bieten, beispielsweise wenn Handlungsbedarf besteht, Angaben nachzureichen sind oder wenn eine Genehmigung erteilt wurde.

### **Rückkanal und Postfach**

- Das Unternehmenskonto muss über einen Rückkanal (Postfach) verfügen.
- Im Unternehmenskonto soll konfiguriert werden können, über welchen Kanal das Unternehmen in welcher Angelegenheit adressiert werden soll (u.a. Postfach des Unternehmenskontos, E-Mail, SMS).
- Wenn die Verwaltung Nachrichten an das Unternehmenskonto-Postfach zustellt, muss streng darauf geachtet werden, dass die Nachrichten genau die und nur die Nutzer (Beschäftigten) mit der entsprechenden Berechtigung erreichen.

- Es muss die Möglichkeit des mobilen Zugriffs auf das Unternehmenskonto geben, im Einzelfall auch ohne Internetverbindung, u.a. um Bescheide mit Nachweischarakter in der konkreten Bedarfssituation vorlegen zu können (im Labor-Beispiel die Genehmigung eines Schwerlasttransportes).
- Daten in Bescheiden, die im Postfach eingehen, sollen bei Bedarf maschinenlesbare Daten beinhalten, die medienbruchfrei weiterverarbeitet werden können (z.B. Zahlungsdaten)

### **Empfehlungen und nächste Schritte**

Aus Sicht der Teilnehmer zeigte sich die im Workshop angewandte Methodik als gut geeignet, um die Anforderungen an ein Unternehmenskonto zu erheben. Allerdings konnten im Rahmen des Workshops aufgrund des beschränkten zeitlichen Rahmens nur einige Elemente von Digitalisierungslaboren eingesetzt werden. Aus Sicht der Teilnehmenden ist es von besonderer Bedeutung, weitere Personas zu definieren und insbesondere die spezifischen Anforderungen von Großunternehmen in der weiteren Erarbeitung gezielt zu erheben. Außerdem sollte ein wesentlich breiteres Set von Leistungen untersucht werden, da sich gezeigt hat, dass die Anforderungen an das Unternehmenskonto teilweise abhängig von Leistungsspezifika sind.

Vor diesem Hintergrund wurde der Vorschlag unterbreitet, weitere Digitalisierungslabore für das Unternehmenskonto durchzuführen, um ein tragfähiges Gesamtkonzept zu erarbeiten. In diesem Rahmen ist u.a. zu klären wie der Datenbestand des Unternehmenskontos sinnvoll erweitert werden kann, wie die Nutzung des Postfachs konkret erfolgen soll und wie das Rechte- und Rollenmodell konkret umzusetzen ist. Je nachdem, ob gemäß der Forderung des DIHK ein einziges, flächendeckendes Unternehmenskonto umgesetzt wird, oder ob auf Basis der bestehenden Unternehmenskonten Anstrengungen im Bereich der Interoperabilität unternommen werden sollen, ergeben sich unterschiedliche weitere Aufgaben, die in den Digitalisierungslaboren bearbeitet werden müssen.