

# Von Einzeltaten zu Gemeinschaftslösungen:

EfA-Dienste gemeinsam erfolgreich umsetzen



Hamburg

# Bisher nur wenige OZG-Leistungen flächendeckend digital verfügbar!



**IT-Planungsrat**

Digitale Zukunft gestalten



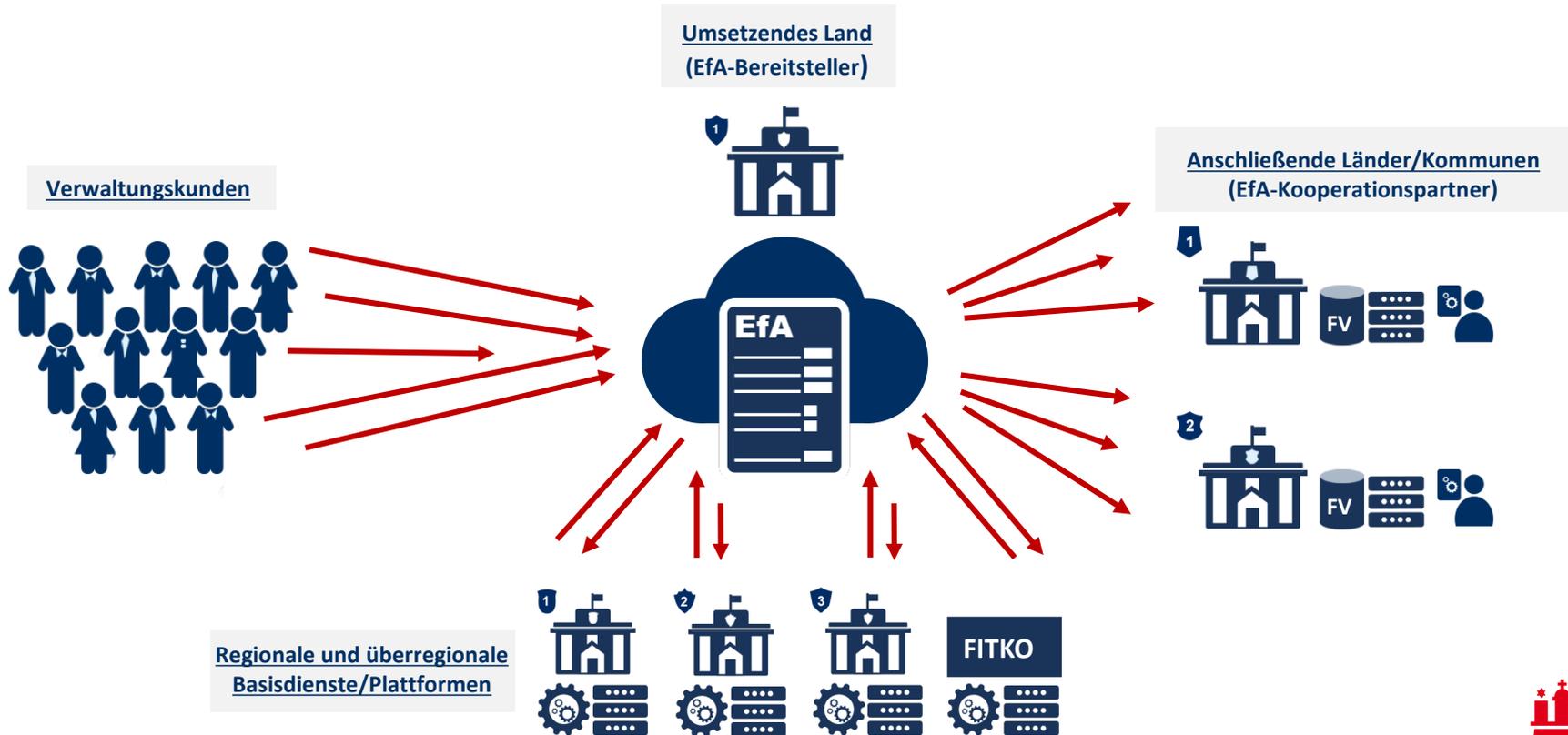
**Zielsetzung:** Zum Jahresbeginn 2023 stehen Bürgern und Unternehmen die vereinbarten Serviceleistungen gemäß OZG Katalog digital zur Verfügung.

## Herausforderungen

- Dezentrale Behördenlandschaft
- Diversität der regionalen IT-Lösungen und -Plattformen
- Beschränkte Digitalisierungskapazität
- Begrenzte Budgets und festgeschriebene Haushaltszyklen

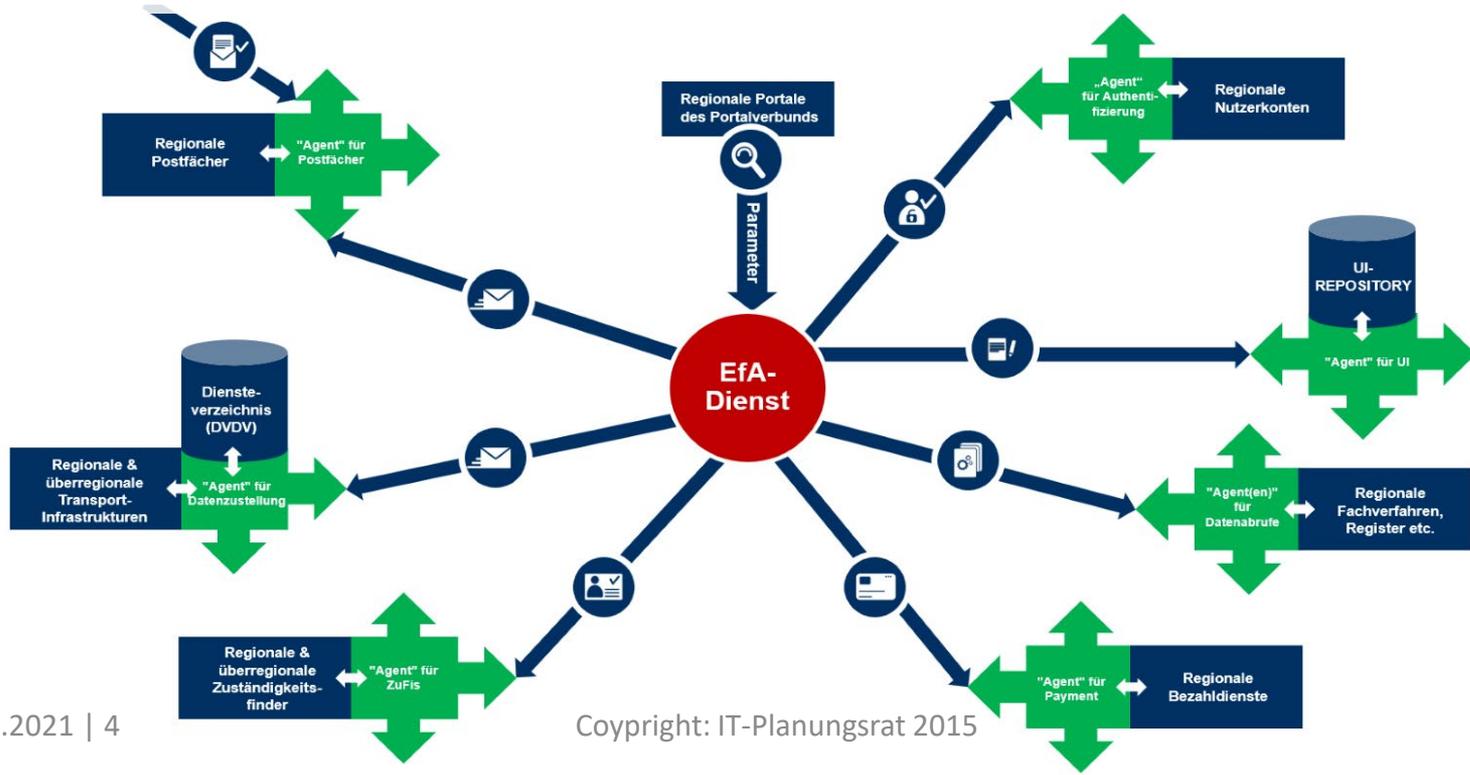


# Gemeinschaftslösung „Einer für Alle“



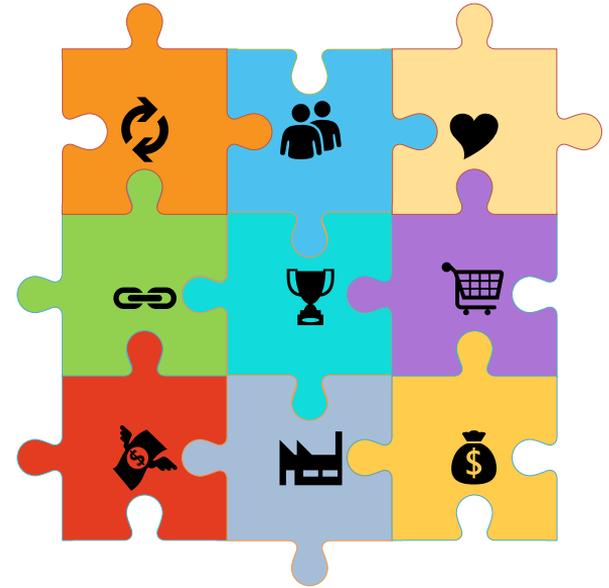
# Technisches Zielbild

Vermittelnde Systeme sind erforderlich, um Umsetzung, Betrieb und Wartung von Efa-Diensten im Hinblick auf regionale Basisdienste und Fachverfahren so aufwandsarm wie möglich zu gestalten.



EfA-Dienste sind *Produkte*,  
von Verwaltungen  
für Verwaltungen und  
ihre Kunden.

## Business Model Canvas





# Leistungsversprechen

- Mit welchem Leistungsversprechen tritt man am Markt auf?
- Welcher Nutzen wird welchen Kunden geboten?
- Welches Kundenproblem hilft man zu lösen?
- Welches Leistungspaket wird welchen Kunden angeboten?
- Nutzerfreundlicher, barrierearmer, sicherer Online-Dienst
- Leistungsstarke, rechtskonforme Digitalisierungslösung
- Aufwandsarme Anschlussmöglichkeit
- Geringe Mitnutzungskosten
- Beteiligung an der Weiterentwicklung





# Kundengruppen

Kunden und Zielgruppen:

- Wer sind die wichtigsten Kunden?  
Durch welche Eigenschaften zeichnen sie sich aus?
- Welcher Kundengruppe bietet man welchen Nutzen an?

*Diensteanbieter*

- Behörden der Bundesländer
- Kommunale Verwaltungen
- die jeweiligen IT-Dienstleister

*Verwaltungskunden*

- Bürger:innen
- Unternehmen u.a.  
Organisationen
- Behörden





# Kundenkanäle

- Über welche Kanäle wollen bzw. sollen die verschiedenen Kundengruppen erreicht werden?
- Wie kann man Aufmerksamkeit für das Angebot erzeugen?
- Wie erfolgt die Auslieferung des Leistungsversprechens?
- Wie werden die Kunden nach einem Kauf betreut?
- FIT-Store (zukünftig)
- „Marktplatz“ der OZG- Informationsplattform
- Fachgremien
- Self-Service-Anschluss an EfA-Dienste
- Portalverbund, regionale Zuständigkeitsfinder
- Themenportale





# Schlüsselaktivitäten

- Was ist täglich zu tun, damit der Laden läuft?
- Welche Schlüsselaktivitäten sind erforderlich für
  - Leistungsversprechen
  - Vertriebs- und Kommunikationskanäle
  - Pflege der Kundenbeziehungen?
- Permanente Vernetzung, enge Kooperation
- Sicheren, stabilen Betrieb gewährleisten
- Kostenstabilität sicherstellen
- Nutzerfreundlichkeit kontinuierlich verbessern





# Kostenstruktur

- Welches sind die wichtigsten Aufwände für das Geschäftsmodell?
- Welche Ressourcen und Aktivitäten sind besonders kostenintensiv?
- Ist das Geschäftsmodell eher
  - Kostenorientiert (geringe Kosten, max. Automatisierung, ...)
  - Nutzenorientiert (Nutzen/Angebot vorrangig vor Kosten)
- Personalkosten
- Konfigurations- / Parametrisierungsaufwände
- Lizenzkosten
- Weiterentwicklung / Wartung & Pflege
- Betriebskosten
- Ggf. anteilige Kosten für Nutzung regionaler und föderaler Infrastrukturen



# Business Model Canvas

<p><b>6. Schlüssel-partner</b> </p> <p>Auf welchen Partnerschaften basiert das Geschäftsmodell?</p>	<p><b>8. Schlüssel-aktivitäten</b> </p> <p>Was ist täglich zu tun, damit der Laden läuft?</p>	<p><b>1. Leistungs-versprechen</b> </p> <p>Mit welchem Leistungs-versprechen tritt man am Markt auf?</p>	<p><b>4. Kunden-beziehungen</b> </p> <p>Wie sollen die Kundenbeziehungen gepflegt werden?</p>	<p><b>2. Kunden-gruppen</b> </p> <p>Wer sind die wichtigsten Kunden? Durch welche Eigenschaften zeichnen sie sich aus?</p>
<p><b>9. Kostenstruktur</b> </p> <p>Welches sind die wichtigsten Aufwände für das Geschäftsmodell?</p>	<p><b>3. Kunden-kanäle</b> </p> <p>Über welche Kanäle wollen / sollen die Kundengruppen erreicht werden?</p> <p><b>5. Einnahmequellen</b> </p> <p>Für welchen Nutzen sind die Kunden bereit, Geld auszugeben?</p>			



# IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

Diese Präsentation von Jörn Riedel ist lizenziert unter  
[„Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License \(CC BY 4.0\)“](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

