

*Erfolgreiches E-Government mit der AKDB eGovSuite*

**OZG-konform  
für Bund, Länder und Kommunen**



Erfolgreiches E-Government mit der AKDB eGovSuite

# OZG-konform für Bund, Länder und Kommunen

## Impressum

**Herausgeber, Inhaber und Verleger:**

AKDB · Anstalt des öffentlichen Rechts  
Hansastraße 12-16  
80686 München  
Telefon 089 5903 0  
presse@akdb.de  
www.akdb.de

**Bildnachweis:**

AKDB – balleywasl Grafik S. 1, 4, 10, 13, 15, 22, 23, 24, 25, 28/29, 39 | AKDB S. 4, 13 unten, rechts, 15, 31, 46 | Adobe Stock: Kenishirotie S. 16, Prostock-studio S. 17, MALOADS S. 26 | AKDB – Mathis Beutel S. 18 | Alle Produktbezeichnungen, Logos und Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.

© 2020 AKDB – 2. Auflage Stand 11.09.2020



## AKDB eGovSuite

### Bürgerfreundlich

Bürger können eine Vielzahl an OZG-konformen Online-Diensten der verschiedensten Verwaltungsbereiche bequem nutzen. Über ein einheitliches Nutzerkonto – ein Konto für alles.

### Gesetzeskonform

Unsere Lösungen erfüllen fristgerecht alle gesetzlichen Anforderungen und wir arbeiten OZG-konform. Unsere Dienste entwickeln wir ständig gesetzeskonform weiter.

### Etabliert

Seit 2011 ist unsere Lösung produktiv im Einsatz. Bundesweit haben sich bereits über 1.300 Kommunen für unsere Lösung entschieden. Auch der Freistaat Bayern, das Land Hessen und der Bund vertrauen auf unsere Lösungen.

### Verwaltungsnah

Behörden aller Größen und Verwaltungsebenen profitieren von den medienbruchfreien, OZG-konformen Prozessen, die das Personal entlasten und Abläufe vereinfachen.

## Vorwort

Die AKDB eGovSuite ermöglicht seit 2011 für Bürger und Behörden erfolgreich die Online-Abwicklung von Verwaltungsleistungen. Was genau dieses Portal inhaltlich und technisch ausmacht, was es an Online-Verwaltungsleistungen anbietet und wie es sich weiterentwickelt, zeigt Ihnen diese Broschüre. Insbesondere vor dem Hintergrund des Onlinezugangsgesetzes (OZG) kommt dem einheitlichen Nutzerkonto der AKDB, das sich aufgrund seiner offenen Schnittstellen in Portalverbunde einbinden lässt, eine Schlüsselrolle zu.

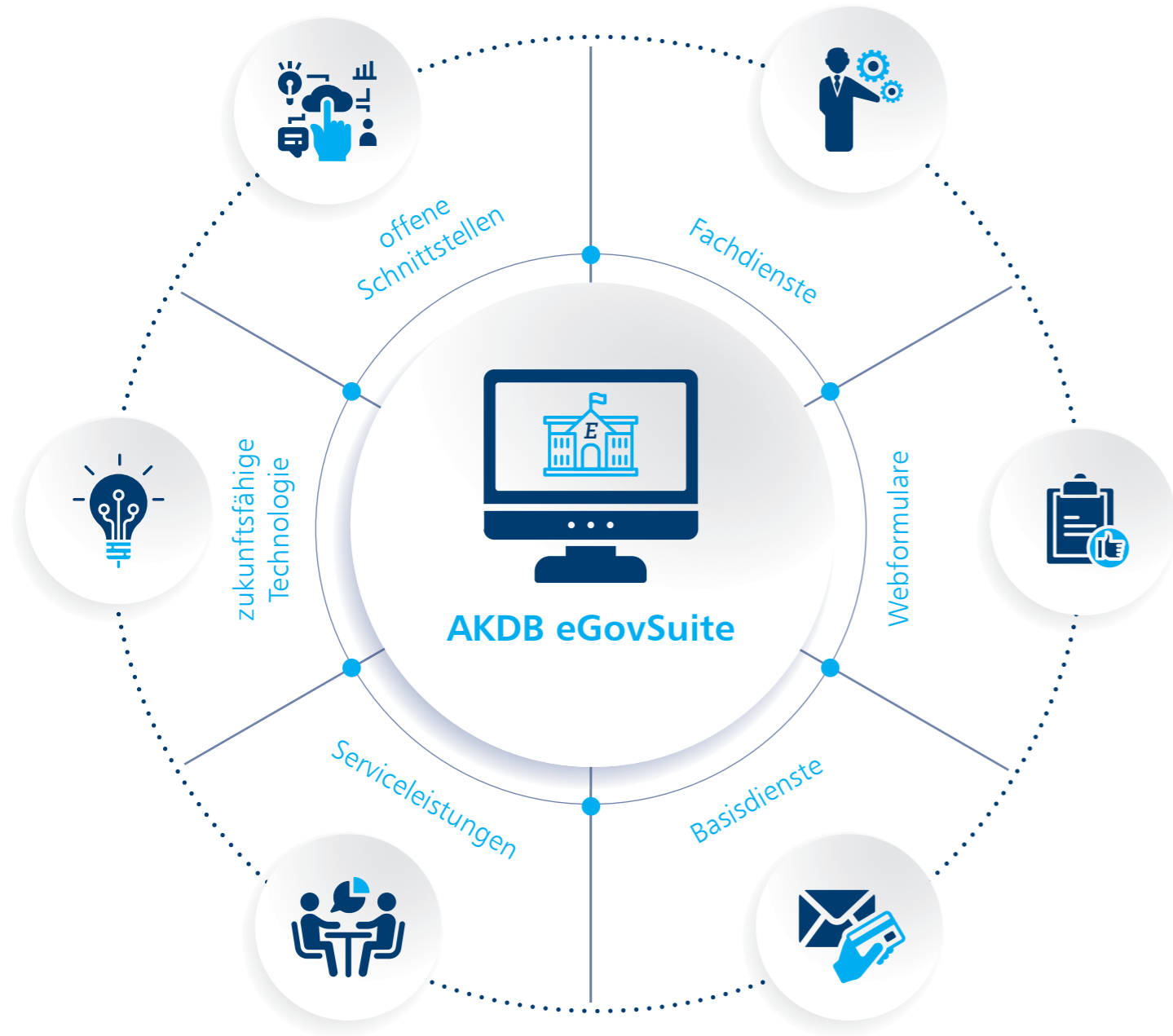
Die Broschüre ist in vier Kapitel aufgeteilt, die das Lösungsportfolio unserer E-Government-Plattform präsentieren: Kapitel I bringt Ihnen die Leistungen und Funktionen unserer Plattform näher, das zweite Kapitel beleuchtet die technischen Grundlagen. Das dritte Kapitel zeigt anhand konkreter Erfolgsbeispiele aus der Praxis, wie sich unsere Lösungen auf die Bedürfnisse von Kommunen, Ländern und für den Bund maßschneidern lassen. Im letzten Kapitel wagen wir einen Blick in die Zukunft der E-Government-Plattform. Denn nichts ist spannender, als an der digitalen Verwaltung von morgen mitzugestalten.

## Inhalt

I. Produktwelt eGovSuite der AKDB .....	9
1. Der Aufbau .....	11
2. Der Ablauf .....	12
3. Die Architektur .....	14
4. Die Entwicklergemeinschaft .....	16
5. Die Anlaufstellen .....	17
6. DIGITAL.Consulting .....	18
II. Technische Grundlagen und Möglichkeiten der AKDB eGovSuite .....	19
1. Die neue Generation M.....	20
2. Basisdienste .....	22
3. Online-Dienste .....	27
4. Offene Schnittstellen .....	30
5. Hosting im BSI-zertifizierten Rechenzentrum .....	31
III. Unsere Erfolgsgeschichten aus der Praxis – bei Kommunen, Ländern und Bund .....	33
1. Kommunal .....	34
2. Länder .....	36
3. Bund .....	38
4. Kundenstimmen .....	39
IV. Die eGovSuite der AKDB im Zeitraffer: Woher wir kommen und wohin wir gehen .....	41
1. AKDB als Impulsgeber und Initiator .....	42
2. Entwicklung unserer eGovSuite .....	43
3. OZG-konforme Lösungen .....	44
4. Das bayerische Förderprogramm .....	45

*Wir bieten Lösungen für alle Anforderungen der Digitalisierung*

## **I. Produktwelt eGovSuite der AKDB**



## 1. Der Aufbau

### Komponenten der E-Government-Komplettlösung

Modernes plattformbasiertes E-Government setzt eine **Online-Schnittstelle zwischen Bürgern, Wirtschaft und Organisationen auf der einen und der Verwaltung auf der anderen Seite** voraus. Die AKDB legt bei ihrer E-Government-Komplettlösung großen Wert darauf, dass sie einfach zu bedienen, hochverfügbar und sicher ist. Nutzer profitieren von modernen Online-Services, Behörden werden durch teil- oder vollautomatisierte Workflows signifikant entlastet.

#### Überblick über die Leistungen der AKDB eGovSuite:

- ▶ moderne und zukunftsfähige Technologie
- ▶ Basisdienste:
  - ▶ interoperables Nutzerkonto für Bürger sowie Wirtschaft, Behörden und Organisationen
  - ▶ Postfach für sichere Kommunikation
  - ▶ ePayment für bequemes und sicheres Online-Bezahlen
- ▶ OZG-konforme Fachdienste mit medienbruchfreier Integration in die Fachverfahren und synchronem Datentransfer
- ▶ medienbruchfreie Webformularlösungen für das schnelle und einfache Abbilden von OZG-Prozessen
- ▶ Serviceleistungen: Kundenservice, Bürgersupport, Consulting und Projektmanagement, Beratung von externen Rechenzentren, Hosting im BSI-zertifizierten Rechenzentrum
- ▶ offene Schnittstellen: Integrierbarkeit unserer Dienste in Lösungen von Drittanbietern

**Kurzum: Die AKDB eGovSuite bietet Bund, Ländern und Kommunen eine OZG-konforme Komplettlösung für Online-Verwaltungsleistungen.**

## 2. Der Ablauf

Wie sieht ein Online-Behördengang für Petra Mustermann, eine exemplarische Bürgerin, im Best-Practice-Fall aus? Sofern seitens des Online-Dienstes erforderlich, **registriert sich Petra und legt ein Nutzerkonto an**, in dem all ihre relevanten Daten hinterlegt werden. Wahlweise kann sie sich für einen temporären Zugang ohne Datenspeicherung entscheiden.

**Näheres zum Nutzerkonto finden Sie im Kapitel II unter Punkt 1.1**

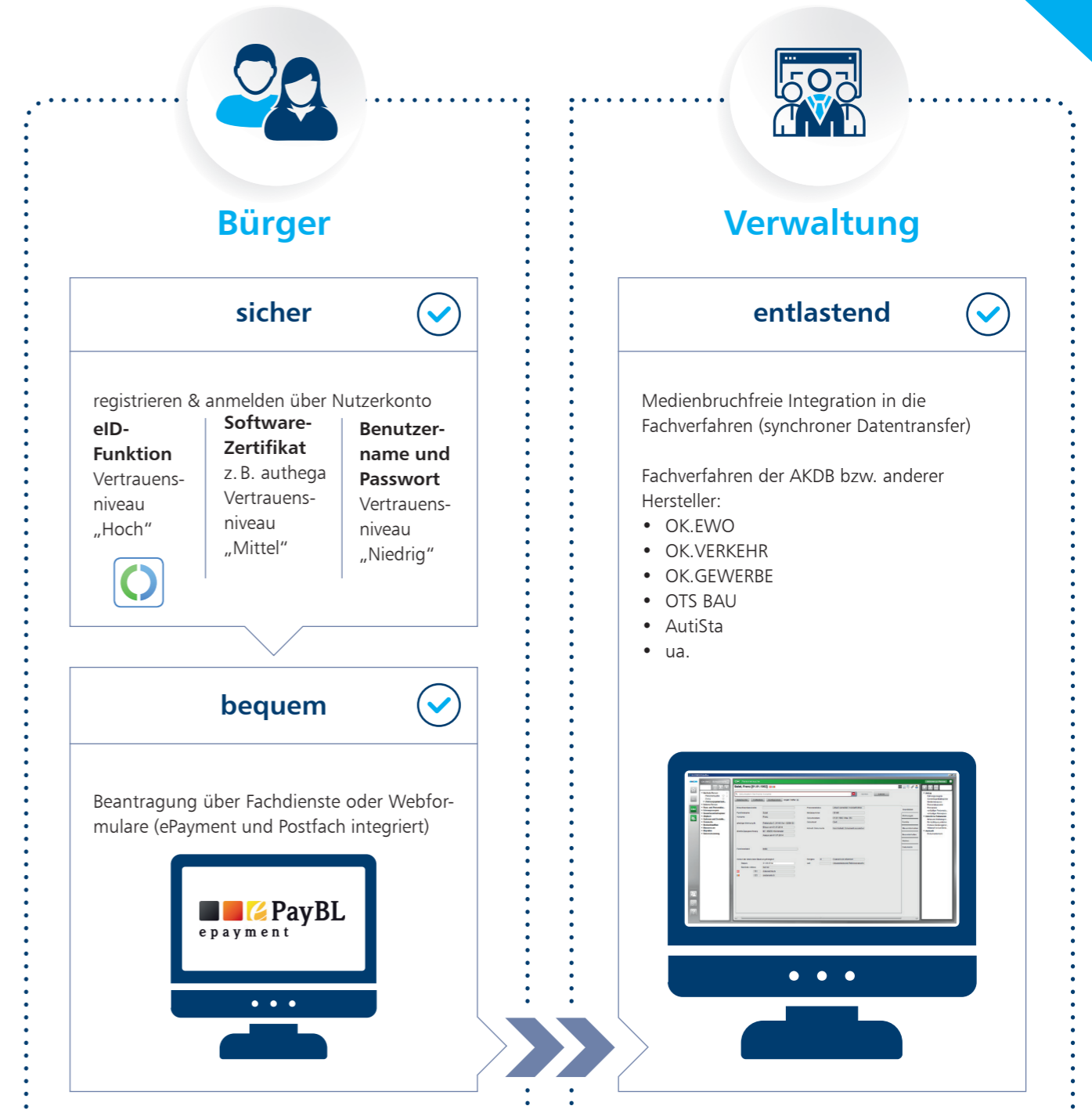
Nach der folgenden Anmeldung über das Nutzerkonto hat Petra die Möglichkeit, ihren gewünschten Antrag über den **jeweiligen Fachdienst aufzurufen**. Dabei kann sie die Funktionen von **ePayment** und des **Postfaches** für eine sichere Kommunikation nutzen. Nach erfolgreichem Abschluss der Online-Beantragung werden Petras für den Antrag notwendigen Daten **medienbruchfrei in das jeweilige Fachverfahren integriert**.

Sachbearbeiter Peter aus dem Einwohnermeldeamt sieht in seinem Posteingangskorb

### vom Antrag bis ins Fachverfahren

der Meldeamtssoftware OK.EWO einen über die eGovSuite online eingegangenen und per ePayment bereits bezahlten Antrag für die Ausstellung einer Meldebescheinigung. Er übernimmt diesen medienbruchfrei, lässt alle Angaben über den OK.EWO-Integrationsassistenten prüfen und stellt die Bescheinigung aus, deren Gebühr über die Finanzverwaltungssoftware OK.FIS auch gleich korrekt in der Kasse verbucht ist. **Ein aufwändiger Abgleich mit der Kasse entfällt.**

**OZG-Leistungen im Best-Practice-Sinn sind also medienbruchfreie digitale Prozessworkflows vom Frontend (Portal) bis ins Backend (Fachverfahren). Volldigitale Workflows mit hohem Nutzungs- und Automatisierungsgrad schöpfen die Möglichkeiten und den Effizienzgewinn der Digitalisierung maximal aus.**

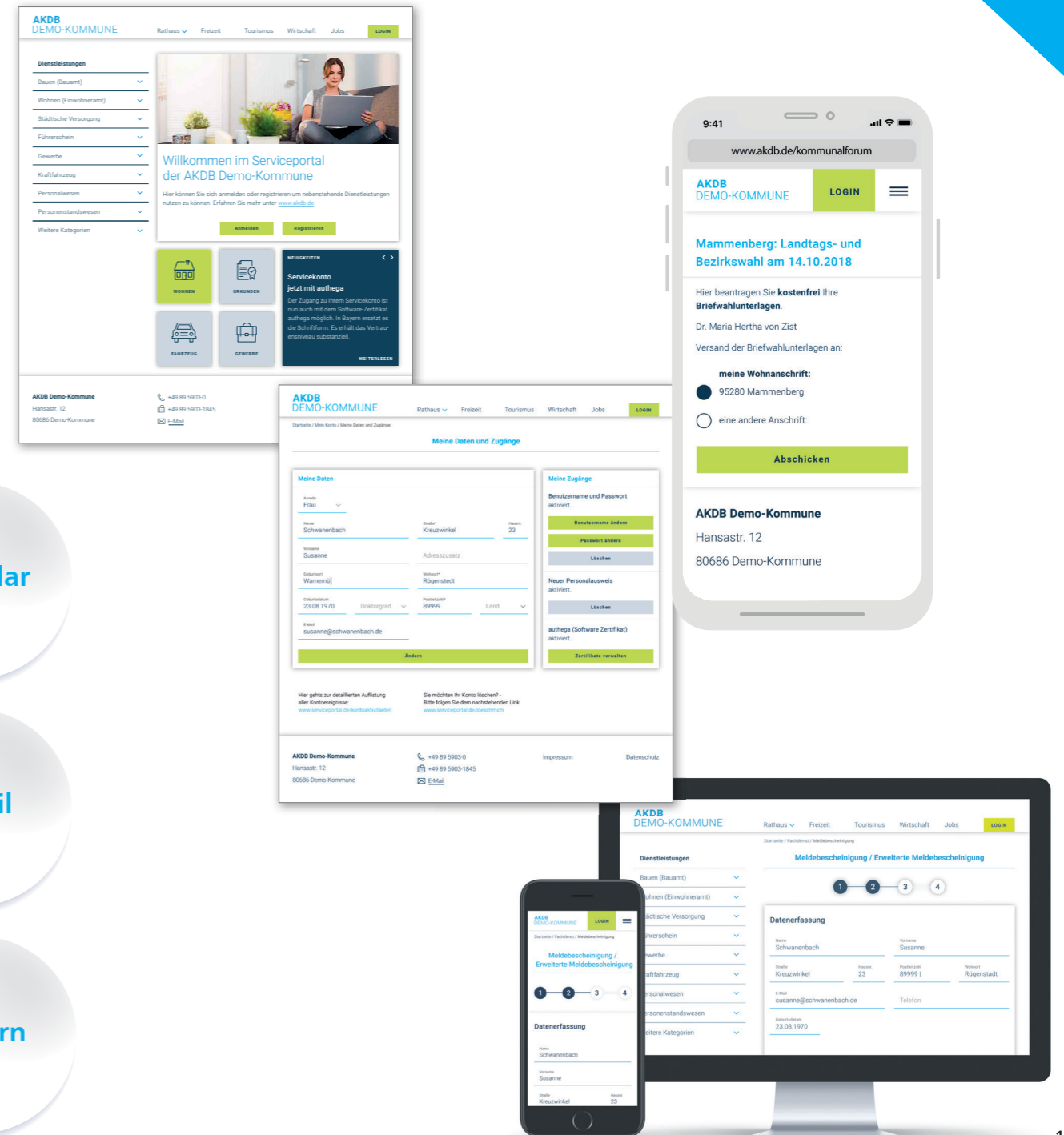


### 3. Die Architektur

Wir sprechen immer davon, dass unsere Portal-Architektur der Generation M **modular, mobil und modern** ist – doch was bedeutet das? Die neue und zukunftssichere Technologie erfüllt die gestiegenen Anforderungen an **Performance, Ausfallsicherheit, Skalierbarkeit, Usability, Kompatibilität und Individualisierung.**

modern und zukunftssicher

- ▶ Verwendung von Microservices: schnelle Administration einzelner Komponenten
- ▶ optimierte Updates und effizienter Betrieb
- ▶ kundenindividuelle Auslieferung von Requests
- ▶ flexible optische Gestaltung des Portals für ein einheitlicheres Erscheinungsbild
- .....
- ▶ vollständig responsive Darstellung (Smartphone, Tablet, Desktop)
- ▶ zeitgemäßes Design und Usability: moderne Benutzerführung
- ▶ positive User Experience: verkürzte Ladezeiten
- .....
- ▶ moderne grafische Benutzeroberfläche (GUI)
- ▶ moderne Software-Architektur (Microservices, Single Page Application)
- ▶ schnelle und zuverlässige Deployments
- ▶ Einsatz international gültiger Industriestandards bei Containerisierung und Orchestrierung
- .....





## 4. Die Entwicklergemeinschaft

Wie Sie sehen, optimieren wir unsere E-Government-Lösungen ständig weiter, indem wir sowohl technische als auch gesetzliche Neuerungen zeitnah umsetzen. Die jüngste Entwicklung auf politischer Ebene ist der Beschluss des IT-Planungsrats bzgl. eines modularen, einheitlichen Unternehmenskontos, das eine Authentifizierung mittels ELSTER-Organisationszertifikat ermöglicht.



### Weiterentwicklung des Nutzerkontos

Um unser Nutzerkonto stets solchen aktuellen Anforderungen anpassen zu können, nutzen wir **Synergieeffekte**: Seit 2018 gibt es eine **länderübergreifende Entwicklergemeinschaft**, die aus dem **Freistaat Bayern, dem Land Hessen und dem Bund** besteht. Die AKDB fungiert in dieser Gemeinschaft als Dienstleister. Das bedeutet, sie **entwickelt im Auftrag der Entwicklergemeinschaft das Nutzerkonto kontinuierlich weiter, pflegt und wartet es**. Dadurch ist garantiert, dass die Funktionalitäten des Nutzerkontos immer wieder aufs Neue angepasst und aktualisiert werden, damit Sie als Kunde jederzeit den aktuellsten Technikstand nutzen können.

## 5. Die Anlaufstellen

Wir stellen Ihnen nicht nur unsere moderne Software zur Verfügung, sondern stehen Ihnen mit unserem **Komplettservice** auch als Experten betreuend zur Seite: Seien es technische Probleme oder Fragen zu Gesetzeslagen wie bspw. die OZG-Umsetzung. Unser **Kundenservice** und Vertrieb sind Ihr kompetenter Ansprechpartner, und unser **Bürgersupport** entlastet die Kommunen. Darüber hinaus bietet **DevOps Beratung** für externe Rechenzentren. Auch **Consulting** und **Projektmanagement** sind miteingeschlossen. Nicht zu vergessen: das **Hosting** Ihrer Software in unserem BSI-zertifizierten Rechenzentrum.

### Komplettservice von A-Z



## 6. DIGITAL.Consulting

Beratung für die erfolgreiche Verwaltungsdigitalisierung



Die AKDB unterstützt öffentliche Verwaltungen in ganz Deutschland bei der digitalen Transformation: mit dem neuen **Beratungs- und Lösungsangebot DIGITAL.Consulting**.

Das Team von DIGITAL.Consulting berät unabhängig und ist auf **spezifische Bedürfnisse von Behörden** spezialisiert. Es hilft auch bei der Umsetzung von Fachverfahren im Rahmen der Digitalisierung.

Dies umfasst – über eine **intensive Beratung** hinaus – auch das Requirements Engineering wie **Ermitteln, Analysieren, Spezifizieren und Validieren aller Eigenschaften und Rahmenbedingungen** künftiger Software-Systeme im Rahmen der Umsetzung des OZG.

Als Lösungsanbieter können wir mit unserer Entwicklungsmannschaft und unserem Partnernetzwerk auch die **komplette Realisierung und den Betrieb Ihrer Software-Systeme** übernehmen.

*Wir sind Digitalisierungsenabler*

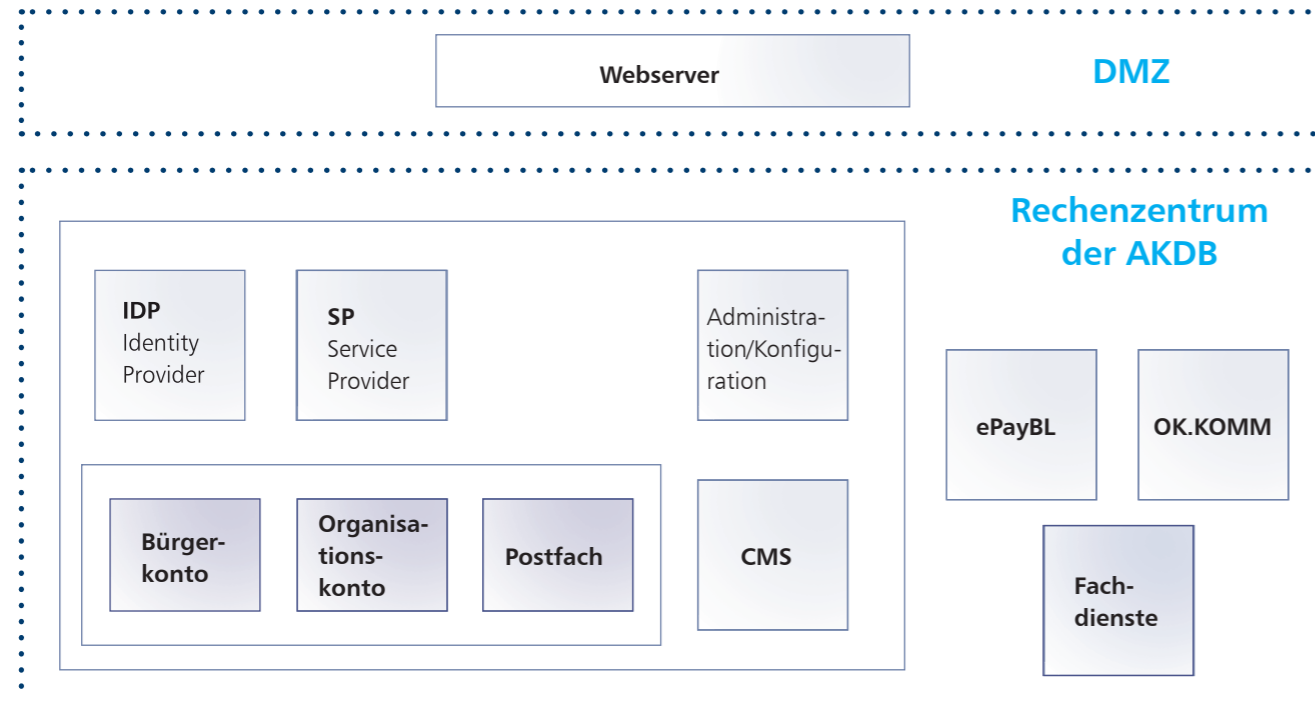
## II. Technische Grundlagen und Möglichkeiten der AKDB eGovSuite

# 1. Die neue Generation M

modular, mobil und modern

Unsere Generation M erhielt ihren Namen aus drei Gründen: Sie ist modular, mobil und modern. Die Umsetzung dieser drei Schlagwörter wird durch die moderne IT-Infrastruktur der AKDB eGovSuite ermöglicht: Der Webserver befindet sich in einer demilitarisierten Zone (DMZ),

einem Computernetz mit sicherem Zugriff auf die daran angeschlossenen Server. Dieses Netz ist mit mehreren Firewalls vor fremdem Zugriff geschützt. Ganz nach individuellem Wunsch kann die Kommune den RZ-Betrieb der Suite vollkommen in die Hände der AKDB legen oder

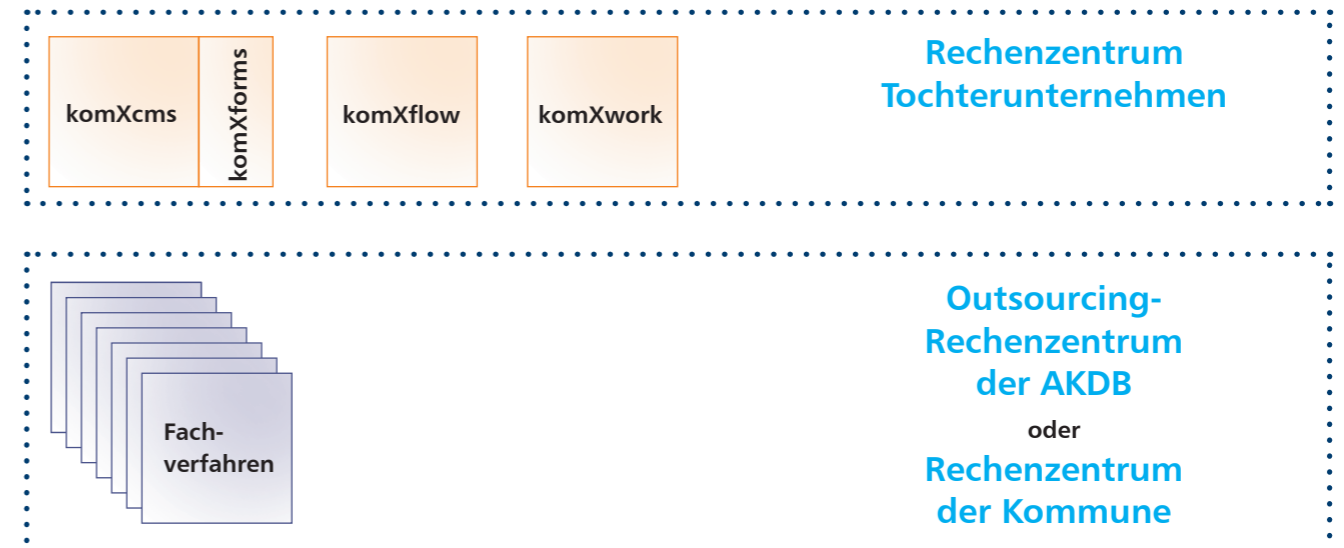


optional Einzelkomponenten im eigenen oder fremden Rechenzentrum betreiben.

Microservices stellen innerhalb dieser Architektur die Flexibilität der eGovSuite sicher: Kleine, voneinander entkoppelte Prozesse erlauben einen modularen Aufbau. Konkret bedeutet das für die Plattform: Einzelne Bausteine – wie die Basis- oder Fachdienste – sind herausgelöst einsetzbar. Die Vorteile liegen in optimierten Update-Prozessen und einem effizienten, schlanken Betrieb.

Auch die grafische Benutzeroberfläche (GUI) wurde für die Generation M modernisiert.

Kunden haben die freie Wahlmöglichkeit bei der Anordnung der einzelnen Komponenten im Portal. Mit der Bereitstellung eines Content-Management-Systems genießen Kommunen die Möglichkeit, einen Großteil an Inhalten der eGovSuite selbst zu pflegen (CMS). Der Einsatz der bereits genannten Microservices oder Single Page Application (SPA) wirkt sich ebenfalls positiv auf den Betrieb aus: So werden eine dynamische, vollautomatisierte Skalierung sowie Updates bei fortlaufender Systemfunktion ermöglicht. Durch die SPA lädt nicht die komplette Seite neu, sondern Inhalte werden dynamisch nachgeladen und die Geschwindigkeit des Seitenaufbaus wird beschleunigt.



## 2. Basisdienste

für die einfache und sichere Abwicklung von Online-Diensten

Je nach Lebenslage und Funktion benötigt der Nutzer unterschiedliche Dienste, beispielsweise eine Meldebescheinigung als Bürger oder eine Fahrzeug-Außerbetriebsetzung als Mitarbeiter eines Automobilherstellers. Um diese sogenann-

ten Fachdienste online abwickeln zu können, bedient sich die eGovSuite der AKDB der **Basisdienste Bürger- und Organisationskonto** (Überbegriff: Nutzerkonto), **Postfach** sowie **ePayment**.



### 2.1 Einheitliches Nutzerkonto: Für alle User – für alle Verwaltungsebenen

Im Mittelpunkt steht das **Bürgerkonto**, das persönliche Nutzerkonto des Bürgers, für eine sichere Authentifizierung. Es ermöglicht Bürgerinnen und Bürgern die übergreifende Nutzung aller online verfügbaren E-Government-Leistungen. Zur Nutzung des Bürgerkontos ist eine einmalige Registrierung auf drei Arten möglich: Mit der **eID-Funktion des Personalausweises** (Vertrauensniveau „Hoch“), mit **Benutzername und Passwort** (Vertrauensniveau „Niedrig“) und

mit dem Software-Zertifikat **authega** (mittleres Vertrauensniveau). Wann immer der Nutzer sich danach für einen Dienst anmeldet, werden seine persönlichen Daten wie Name und Adresse automatisch für den Antrag übernommen und in den Formularfeldern hinterlegt.

Wer kein Bürgerkonto anlegen möchte, kann mit seinem Personalausweis (eID-Funktion) auch über einen **temporären Zugang** Online-Angebote nutzen. Dabei werden die persönlichen Daten nur für den jeweiligen Dienst ausgelesen, nicht gespeichert.



Das **Organisationskonto** macht den Zugang juristischer und vergleichbarer Personen möglich. Das bedeutet: Vertretungsberechtigte Mitarbeiter aus Wirtschaft, Behörden und Organisationen können mit einem Zugang ebenfalls alle Online-Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch nehmen. Ein **Administrator** legt dabei mittels eID-Funktion seines Personalausweises das Organisationskonto an und kann berechtigte Nutzer hinzufügen. Diese **weiteren Mitarbeiter** brauchen für die Anmeldung lediglich Benutzername und Passwort. Aktuell ist es bei rund **150 Kommunen in Bayern** im Einsatz.

### Ein Nutzerkonto – viele Dienstleistungen für Bürger, Wirtschaft, Behörden und Organisationen

Das einheitliche Nutzerkonto bietet Bürgern und Unternehmen eine **digitale Identität** für ihre Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung im Internet. Es kann für **alle Online-Verwaltungsleistungen** genutzt werden und wird von allen Portalen im Verbund anerkannt.

**Näheres zum Portalverbund finden Sie im Kapitel II Punkt 4**

**Vertretungsberechtigter**  
(z. B. Geschäftsführer)



Konto anlegen und verwalten



**Organisationskonto**

Mitarbeiter  
bevollmächtigen



**einheitliches Nutzerkonto**

kommunale Angebote



Landesangebote



Bundesangebote



### 2.2 Postfach: Für eine sichere Kommunikation

Eine unkomplizierte Online-Kommunikation zwischen Verwaltung, Bürger und Wirtschaft ist wichtig – weitaus wichtiger ist allerdings, dass diese bei der Übermittlung von sensiblen, personenbezogenen Daten auch sicher ist.

Dafür sorgt unser **Postfach**. Mit der sonstigen Postfachfunktionalität ist jeder Nutzer aufgrund seiner Erfahrung mit anderen etablierten Online-Plattformen **vertraut**: Über die Online-Dienste werden **Nachrichten generiert**, die an die Verwaltung übermittelt werden, und auch die Verwaltung kann Nachrichten zurücksenden. Der Bürger oder Unternehmensvertreter wird über den Nachrichteneingang per E-Mail informiert.

### 2.3 ePayment: Bequemes und sicheres Bezahlen

Um unserem hohen technischen Anspruch gerecht werden zu können, sind wir **seit 2012 Mitglied einer Entwicklergemeinschaft: ePayBL**. Diese Gemeinschaft besteht aus **Vertretern von Bund und Ländern** und ist verantwortlich für die strategische Planung und kontinuierliche Weiterentwicklung der Software ePayBL (ePayment Bund-Länder).

Mit dem seit Jahren erprobten Bezahlverfahren ePayBL stehen moderne und individuell einsetzbare Bezahlarten wie **paydirekt, giro pay, Kreditkarte oder Lastschrift** bereit. Mit diesem Bezahlssystem ermöglichen wir den Nutzern unserer ePayment-Plattform ein **sicheres und komfortables Bezahlen im Internet**.

Die Bezahlart kann der Bürger selbstverständlich frei wählen.

Für attraktive Konditionen und eine einfache Abwicklung sorgt der Rahmenvertrag mit dem Zahlungsverkehrsprovider **GiroSolution**, einem Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe. Plug-ins ermöglichen die **Integration der Kassen- bzw. Finanzsysteme**. Selbstverständlich ist unser ePayment-Verfahren **mandantenfähig und voll integriert** in die Antragsprozesse. Durch den ePayment-Dienst wird die Behörde entlastet, da der Abgleich mit der Kasse entfällt.



## 3. Online-Dienste

### die Antwort der AKDB auf OZG und Umsetzungskatalog

Das OZG fordert eine schnelle Umsetzung vieler Verwaltungsprozesse in ein Online-Angebot. Diese Prozesse sind unterschiedlich komplex. Außerdem können die Anforderungen an einen Dienst von Kommune zu Kommune variieren.

Aus diesem Grund bieten wir zwei verschiedene Lösungsansätze für unsere Online-Dienste. **Beide beinhalten die Basisdienste** (Bürgerkonto, Organisationskonto, Postfach, ePayment), um die Verwaltungsleistung sicher und bequem abwickeln zu können. Beide sind **OZG-konform**, unterscheiden sich jedoch hinsichtlich ihrer fachlichen und prozeduralen Tiefe.

Wir unterscheiden grundsätzlich **zwei Arten von Online-Diensten**:

- ▶ **Fachdienste** mit medienbruchfreier Integration in die Fachverfahren und synchronem Datentransfer
- ▶ **medienbruchfreie Webformulare** mit Integration in den Postkorb des Sachbearbeiters

Wir werden unser bestehendes Portfolio unter Verwendung beider Ansätze 2020 stark ausbauen, wobei wir die Priorisierung in Absprache mit unseren Kunden vornehmen.

### 3.1 Umfangreiches Portfolio von Fachdiensten: medienbruchfreie Integration in die Fachverfahren

Unsere **Fachdienste** sind sowohl für komplexe Prozesse wie die internetbasierte Fahrzeugzulassung (i-Kfz 3) als auch für hohe Nutzungszahlen besonders gut geeignet. Deshalb bieten sie der Verwaltung durch die **medienbruchfreie Integration** der Antragsdaten in die Fachverfahren eine **maximale Entlastung**. Ein **synchroner Datentransfer** (Austausch zwischen Fachdienst und Fachverfahren) ist genauso möglich wie ein **vollständig automatisierter Verwaltungsakt**.

Hier bieten wir bereits ein großes Portfolio an Diensten für alle Lebensbereiche an – Verkehr, Meldewesen, Standesamtswesen, Finanzen, Personal, Bau usw. Darüber hinaus steht uns mit unserem modularen Tool eine effiziente Möglichkeit für die Entwicklung weiterer Fachdienste zur Verfügung.

**Übrigens hosten wir in unserem Rechenzentrum allein für unsere bayerischen Kommunen 6.500 Mal einzelne Fachdienste.**

#### Kfz-Wesen

- Wunschkennzeichen
- Bewohnerparkausweis
- Fahrzeug-Zulassung, i-Kfz 3 (Neu-, Wiederzulassung, Umschreibung, Adressänderung, Außerbetriebsetzung)

#### Führerscheinwesen

- Allgemeine Fahrerlaubnis
- Personenbeförderung
- Internationaler Führerschein

#### Finanzwesen

- Wasserzählerstände

#### Personenstandswesen

- Geburtsurkunde
- Heiratsurkunde
- Lebenspartnerschaftsurkunde
- Sterbeurkunde

#### Einwohnerwesen

- Status Ausweispapiere
- Meldebescheinigungen
- Abmelden ins Ausland
- Wohnungsgeberbestätigung
- Meine Meldedaten
- Briefwahlunterlagen
- Übermittlungssperren

#### Gewerbeswesen

- Gewerbeanmeldung

#### Weitere Dienste

- Ausweis-Auskunft
- eSEPA
- Ferienprogramm
- Formulardienst
- Kitaplatz-Bedarfsanmeldung
- Kontaktformular
- Sicherer Dialog
- Bescheid-Widerspruch

#### Personalwesen

- Online-Bewerbung
- E-Gehaltsabrechnung

#### Bauwesen

- Statusabfrage  
Bauantrag

### 3.2 OZG-Webformulare: einfach und schnell neue Dienste modellieren

Unsere Webformularlösung eignet sich besonders gut, um **einfache Prozesse**, die **keine Anbindung an ein Fachverfahren** brauchen oder weniger häufig nachgefragt werden, schnell und **medienbruchfrei** abzubilden. Manche Verwaltungsleistungen sind fachlich weniger anspruchsvoll oder auch **kundenindividuell gestaltbar** – dafür nutzen wir unser Tool für Webformulare.

Den Betrieb übernehmen wir gerne für unsere Kunden, die Lösung kann jedoch auch an autonome Kunden ausgeliefert werden. Wir stellen unseren Kunden regelmäßig in unserem **Formularpool** neue, standardisierte Dienste zur Verfügung. Auch diese priorisieren wir mit unseren Kunden. Darüber hinaus ist auch ein Webformular-Customizing möglich.

## 4. Offene Schnittstellen

### Portalverbund und Interoperabilität

Mit dem am 18. August 2017 in Kraft getretenen **Onlinezugangsgesetz (OZG)** hat der Bund einen wichtigen Rahmen für E-Government in Deutschland vorgegeben:

- ▶ Bund, Länder und Kommunen sind verpflichtet, **ihre Verwaltungsleistungen ab 2022 online über Portale** anzubieten.
- ▶ Alle Portale (zum Beispiel Bürger- und Geschäftskundenportal des Zolls, BAföG-Online-Portal des Bundesverwaltungsamts, Online-Portal des Bundesamts für Justiz etc.) sind zu **einem Portalverbund mit einheitlichem Nutzerkonto** zu verknüpfen.

Der **Bayerische Portalverbund** ist mit dem Nutzerkonto der AKDB im Rahmen der **BayernID** bereits seit Jahren Realität. Aktuell sind **30 Anwendungen** als Service Provider in der Identity Federation (neben dem Bürgerservice-Portal z. B. Online-Fischerprüfung, Online-BAföG-Antrag, Online-Antrag auf Feststellung einer Behinderung). Sie alle binden das Nutzerkonto BayernID in eigene Anwendungen ein. Auch die Schnittstelle des Organisationskontos ist im Rah-

men der BayernID offen und kann im Portalverbund genutzt werden.

### Näheres zum Bayerischen Portalverbund finden Sie im Kapitel III unter Punkt 2.1

Durch Öffnung und Dokumentation der Schnittstellen der Basisdienste wird die **Interoperabilität der Nutzerkonten** ermöglicht. Mit der Entwicklung eines technischen Prototyps, der die **Nutzerkonten BayernID und Servicekonto NRW** miteinander verbindet, konnten wir die Interoperabilität von Bürgerkonten zweifelsfrei nachweisen und ihre Praxistauglichkeit im föderativen Kontext belegen. Dabei wird intermediär für **bundeslandübergreifendes Identitätsmanagement** gesorgt: Die beiden unterschiedlichen Bürgerkonten vertrauen sich gegenseitig, arbeiten zusammen und tauschen Daten aus. Ein bayerischer Bürger kann somit in NRW einen Online-Antrag stellen und umgekehrt.

## 5. Hosting im BSI-zertifizierten Rechenzentrum

### und Beratung zum Eigenbetrieb

Der Trend geht zum Outsourcing der kommunalen IT – und zwar nicht an große, private US-amerikanische Cloudanbieter, sondern an verlässliche öffentlich-rechtliche Rechenzentrumsbetreiber. Besonders wichtig ist der AKDB bei ihren Rechenzentren der **Sicherheitsaspekt**, den das **BSI-Zertifikat** belegt. Sicherheit und Datenschutz lassen sich nur durch Rechenzentrumsbetreiber ohne Gewinnerzielungsabsichten herstellen, wie es bei der AKDB der Fall ist. Das hat außerdem den Vorteil, dass sie neben Cloud-Plattformen auch Software-Lösungen bereitstellt – für die erfolgreiche Realisierung von E-Government eine wichtige Voraussetzung. Und zur Entlastung der Behörden.

Unsere E-Government-Lösungen betreiben wir regulär für unsere Kunden in unserem Rechenzentrum. Darüber hinaus beraten wir andere Rechenzentren bezüglich des Eigenbetriebs und begleiten die Umsetzung. Dazu gehören zum Beispiel das Kommunale Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe, die kdVz Rhein-Erft-Rur oder das ITZBund, welches das Nutzerkonto Bund selbst betreibt.





*Wir sind Ansprechpartner für alle Digitalisierungslösungen*

### **III. Unsere Erfolgsgeschichten aus der Praxis – bei Kommunen, Ländern und Bund**

Diese Broschüre soll Sie nicht mit theoretischen Ausführungen über unser technologisches und serviceorientiertes Know-how langweilen. Stattdessen zeigen wir Ihnen anhand **konkreter Erfolgsbeispiele** aus der Praxis, wie wir Bedürfnisse und Problemstellungen unserer Kunden erkennen und für sie **maßgeschneiderte Lösungen** entwickeln – sowohl auf kommunaler als auch auf Landes- und Bundesebene.

## 1. Kommunal

### 1.1 Organisationskonto – digitaler Massenprozess bei der Audi AG

Den größten Erfolg unseres Organisationskontos – das Nutzerkonto für Wirtschaft, Behörden und Organisationen – verzeichneten wir in der Zusammenarbeit mit der **Audi AG**. Im Rahmen der Außerbetriebsetzung von bis zu 200 Fahrzeugen täglich wird unser Organisationskonto dort erfolgreich genutzt – es geht um jährlich rund 25.000 Fahrzeuge.

Die damalige Herausforderung:

Die Audi AG besitzt einen enorm großen Fuhrpark und stand vor der Herausforderung, mehrere Fahrzeuge gleichzeitig außer Betrieb setzen zu müssen. Unser damaliger Fachdienst i-Kfz 1 war derzeit nur für Einzelfahrzeuge geeignet.

Unsere Lösung:

Um die Audi AG möglichst effizient zu entlasten, entwickelten wir die Möglichkeit eines Massen-Uploads über eine standardisierte Datei. Somit konnten mit nur einem Vorgang viele Fahrzeuge auf einmal außer Betrieb gesetzt werden.

Das konkrete Vorgehen:

Für dieses Projekt mussten wir unser Organisationskonto speziell auf die Bedürfnisse eines Unternehmens, das einen digitalen Massenprozess durchführen möchte, anpassen. Dafür startete die AKDB mit der Audi AG, dem BMVI und der Stadt Ingolstadt ein Pilotprojekt.

Das Ergebnis:

Unsere Lösung ermöglichte die Authentifizierung des Nutzers mit dem Organisationskonto und der eID-Funktion. Damit konnte die Audi AG eine medienbruchfreie Außerbetriebsetzung im Massenprozess durchführen. Aufwand und Kosten ließen sich sowohl für die Audi AG als auch für die Stadt Ingolstadt signifikant senken.

Dieses Pilotprojekt einer i-Kfz-1-Großkundenlösung dient als Blaupause für die Stufe i-Kfz 4, die die Ausweitung der internetbasierten Kfz-Zulassung auf juristische Personen vorsieht.

### 1.2 Fachdienste für Bürger – steigende Nutzungszahlen

Bis zum Ende des vergangenen Jahres wurden die Fachdienste allein in bayerischen Bürgerservice-Portalen über **2,8 Millionen Mal** von Bürgern und Unternehmen in Anspruch genommen; davon wurden allein **2019 mehr als 1,13 Millionen Prozesse** erfasst. Auch die Entwicklung der Nutzerkonto-Zahlen zeugt von einem beeindruckenden Nachfrageanstieg: Im Vergleich zum Vorjahr stieg 2019 die Anzahl der Bürgerkonten in Bayern um **über ein Drittel auf über 163.000 Konten**. Die Vorteile des Bürgerservice-Portals überzeugen nachweislich immer mehr Bürger und Organisationen.

#### Erfolgsbeispiel Briefwahlunterlagen PLUS:

- ▶ **Bundestagswahl 2017:** 200.000 Online-Beantragungen der Briefwahlunterlagen, rund ein Drittel per QR-Code
- ▶ **Bayerische Landtags- und Bezirkswahl 2018:** Nutzung des Dienstes durch über 340.000 Bürger, knapp die Hälfte per QR-Code
- ▶ **Kommunalwahl 2020:** 762.000 Online-Beantragungen der Briefwahlunterlagen, rund zwei Drittel per QR-Code

## ▶ 2. Länder

### 2.1 Bayern: AKDB-Nutzerkonto als Landeslösung, BayernID und Portalverbund

Ein großes Erfolgsbeispiel auf Landesebene ist der Portalverbund in Bayern: Seit 2015 stellt das zentrale Nutzerkonto der AKDB über offene Schnittstellen das **Identity Management für bayerische Portalangebote bereit**. Diese Möglichkeit wird bereits von **29 Drittanbietern** aktuell genutzt, die in die Identity Federation eingebunden sind. Dank des einheitlichen Nutzerkontos – der sogenannten **BayernID** – wird eine landesweite „digitale Identität“ geschaffen, die von allen Portalen im Verbund anerkannt wird.

Konkrete Einsatzbereiche:

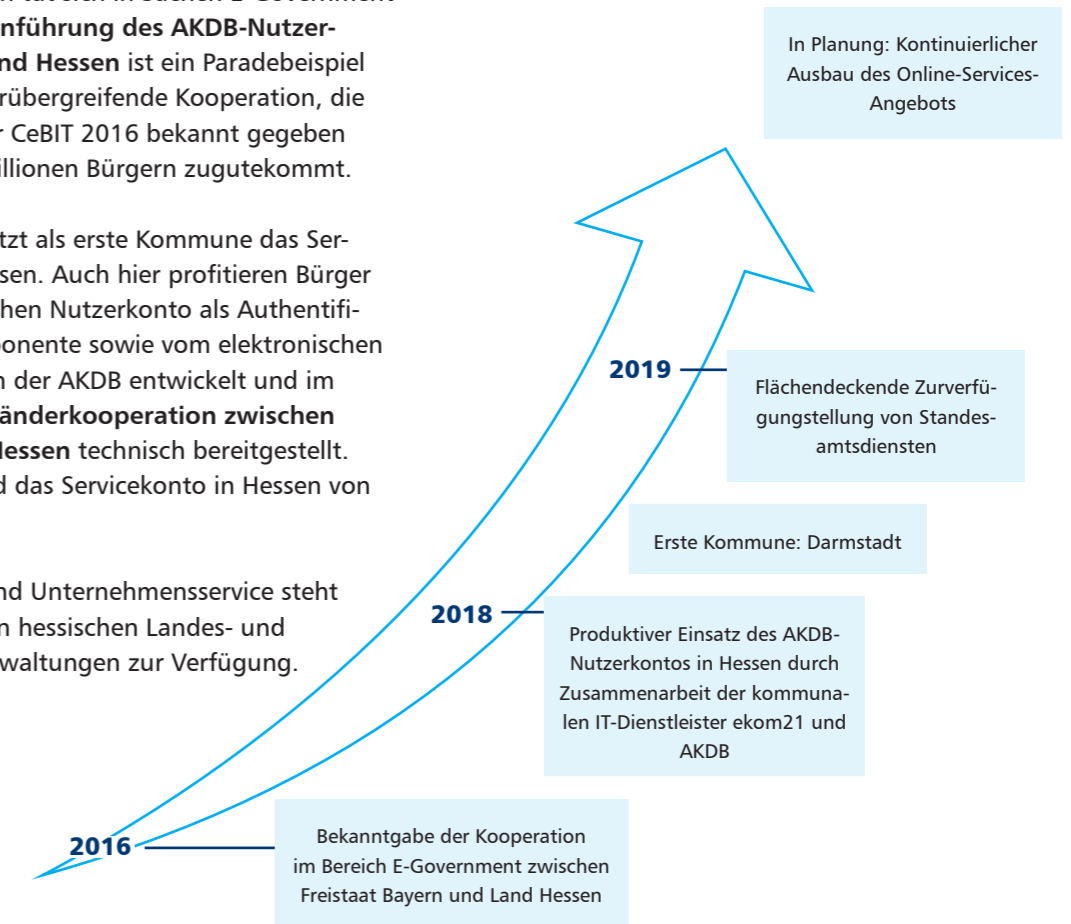
- ▶ **Bayerische Landesanstalt für Landwirtschaft:** Registrierung von rund 10.000 Prüflingen für die Fischerprüfung
- ▶ **Landesbehörde „Zentrum Bayern Familie und Soziales“:** Nutzung des AKDB-Nutzerkontos im Rahmen der Online-Beantragung auf Feststellung einer Behinderung
- ▶ **BAföG-Online:** Beantragung des Studenten- und Meister-BAföG in Bayern über das Nutzerkonto der AKDB

### 2.2 Hessen: AKDB-Nutzerkonto als Landeslösung, Bürger- und Servicekonto Hessen

Auch in Hessen tut sich in Sachen E-Government einiges: Die **Einführung des AKDB-Nutzerkontos im Land Hessen** ist ein Paradebeispiel für eine länderübergreifende Kooperation, die bereits bei der CeBIT 2016 bekannt gegeben wurde und Millionen Bürgern zugutekommt.

Darmstadt nutzt als erste Kommune das Servicekonto Hessen. Auch hier profitieren Bürger vom persönlichen Nutzerkonto als Authentifizierungskomponente sowie vom elektronischen Postfach – von der AKDB entwickelt und im Rahmen der **Länderkooperation zwischen Bayern und Hessen** technisch bereitgestellt. Betrieben wird das Servicekonto in Hessen von der **ekom21**.

Der Bürger- und Unternehmensservice steht zukünftig allen hessischen Landes- und Kommunalverwaltungen zur Verfügung.



## 3. Bund

### 3.1 Nutzerkonto Bund

Das Nutzerkonto Bund wurde 2019 produktiv gestellt.

- Antrag auf Erteilung Aufenthaltstitel bei Asylantrag
- Antrag auf Bescheinigung Teilnahme am Integrationskurs
- Ausländerzentralregister
- Antrag auf Hilfe und Förderung für Menschen mit Behinderung
- Beschwerde- und Schlichtungsverfahren gegen Telekommunikationsanbieter
- Antrag Bildungsgutschein und Weiterbildungsförderung
- Anmeldung Unfallversicherung bei der Berufsgenossenschaft
- Antrag auf Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen
- Antrag auf Berufsausbildungsbeihilfe und Ausbildungsgeld
- Antrag auf Unternehmensanmeldung und -genehmigung für Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und Kapitalanlagegesellschaften
- Antrag Aufstiegsfortbildungsförderung (AFBG)
- Ausbildungsförderung (BAföG)
- Antrag auf Datenauskunft und Akteneinsicht
- Antrag auf Akteneinsicht im Steuerstraf- und Bußgeldverfahren in die elektronische Straf- oder Bußgeldakte
- Gewerbezentralregister

### 3.2 Verifiziertes Organisationskonto mit Anwendung VATrefund

Für die Bundesverwaltung hat die AKDB ihr Organisationskonto weiterentwickelt, um die Anwendung **VATrefund des Bundeszentralamts für Steuern (BZSt)** anzubinden: Damit können **ausländische Unternehmen** schnell und unkompliziert ihren **Antrag auf die Mehrwertsteuer-Rückerstattung** einreichen.

Für diesen Zweck registriert sich ein Mitarbeiter eines Unternehmens mit Name und Passwort als Administrator. Die bearbeitende Behörde führt eine Überprüfung durch und erzeugt bei der Bundesdruckerei die passenden Zertifikate, welche dem Administrator des Unternehmens inkl. PIN übermittelt werden. Der Nutzer verwendet bei der Anmeldung das entsprechende Zertifikat. Das BZSt kann über das Fachverfahren VATrefund Bescheide in das Organisationspostfach des antragstellenden Unternehmens senden.

## 4. Kundenstimmen

Bei der Weiterentwicklung der eGovSuite der AKDB haben wir immer das Ziel vor Augen, nicht am Bürgernutzen vorbeizuplanen. Kundenstimmen aus der Vergangenheit zeugen davon, dass wir darin erfolgreich sind:

„Der Bürger hat am meisten Kontakt mit der kommunalen Ebene. Ohne die kommunalen Experten kann es sein, dass wir am Bürgernutzen vorbeidigitalisieren.“

**Klaus Vitt**, Bundes-CIO im Interview auf dem 3. AKDB Kommunalforum am 18.10.2018

„Diese Möglichkeit, Briefwahlunterlagen zu beantragen, spricht sich herum, die Tendenz zur Nutzung des Bürgerservice-Portals ist stark steigend.“

**Rüdiger Wolf**, Abteilungsleiter Wahlen, Versicherungen und Datenschutz bei der Stadt Wiesbaden

„Das AKDB-Outsourcing nimmt uns als kleine Verwaltungseinheit alle Datensicherungen ab, darauf können wir uns verlassen. Wir würden es wieder machen!“

**Ludwig Hahn**, IT-Leiter der Verwaltungsgemeinschaft Theres

„Unsere Bürger sollen weiterhin wissen, dass sie im Rathaus bei der persönlichen Beratung gut aufgehoben sind. Aber das Bürgerservice-Portal ist die perfekte Online-Ergänzung dazu.“

**Karl Wellenhofer**, 1. Bürgermeister der Marktgemeinde Mallersdorf-Pfaffenberg

*Wir sind erster Ansprechpartner für die  
Digitalisierung in Deutschland*

## **IV. Die eGovSuite der AKDB im Zeitraffer: Woher wir kommen und wohin wir gehen**

## 1. AKDB als Impulsgeber und Initiator

für die Digitalisierung in Deutschland

Die AKDB ist seit Jahren wesentlicher Impulsgeber und Initiator für die Digitalisierung in Deutschland. Als Teil der öffentlichen Verwaltung sind wir wichtiger Ansprech- und Lösungspartner für **Bund, Länder und Kommunen**. Wie wir stets **maßgeschneiderte Lösungen** für die individuellen Bedürfnisse und Probleme unserer Kunden entwickeln, können Sie in unseren Erfolgsbeispielen in Kapitel III nachlesen.

Darum sind wir die erste Adresse für Digitalisierung der Verwaltung:

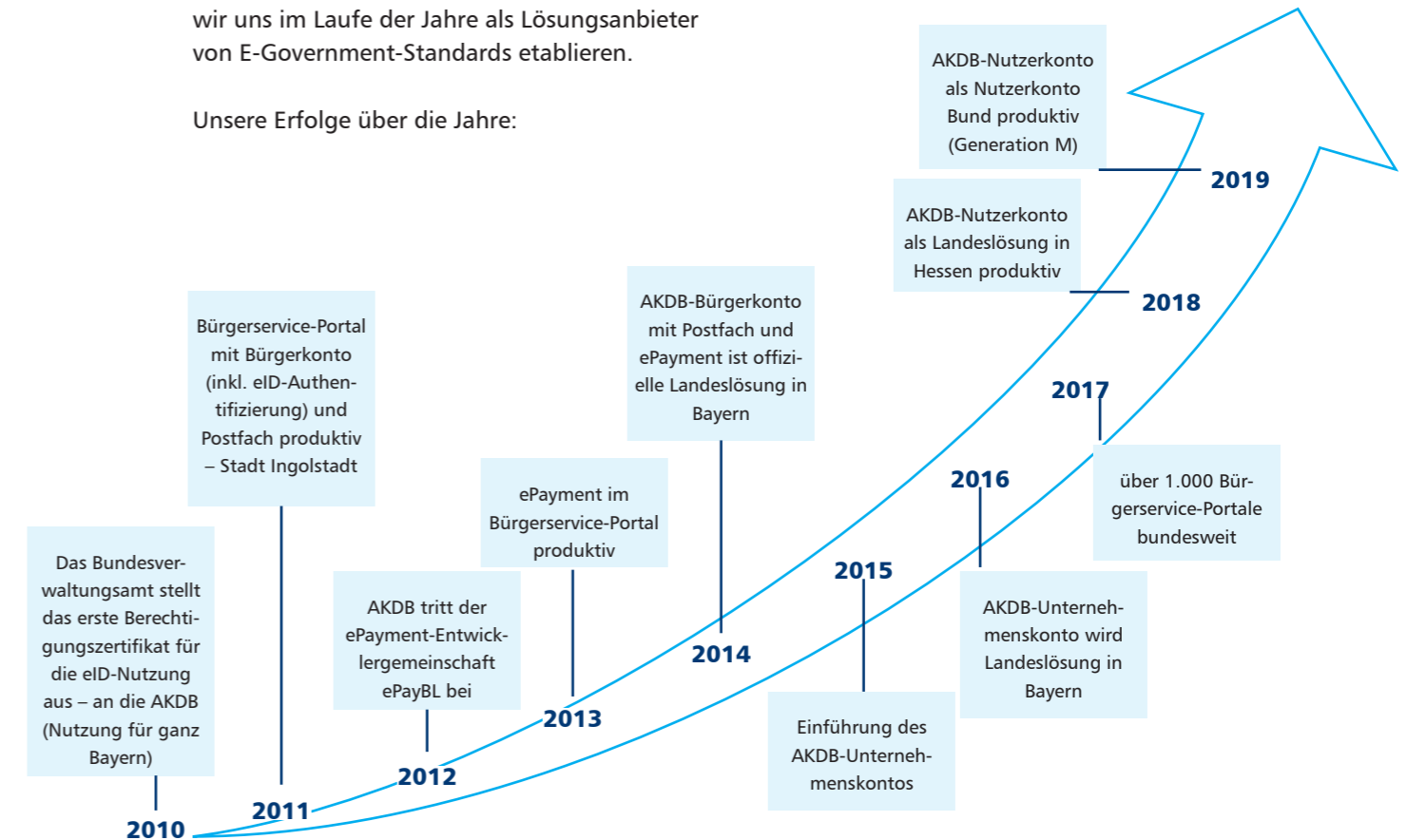
- ▶ Wir stellen zentrale, für die Digitalisierung erforderliche Grundfunktionen für die öffentliche Verwaltung bereit.
- ▶ Hierzu zählen die sichere Identifizierung von Nutzern (digitale Nutzerkonten), die Kommunikation und das Bezahlen im Internet.
- ▶ Mehr als 1.300 Verwaltungen setzen auf die Lösungen der AKDB und bieten so Bürgern und Wirtschaft medienbruchfreie Verwaltungsdienstleistungen über das Internet an.
- ▶ Der Bund und das Land Hessen vertrauen auf die Nutzerkonten-Lösung der AKDB und setzen sie für Bürger und Unternehmen im Rahmen eigener E-Government-Angebote auf Bundes- und Landesebene ein.
- ▶ In Bayern betreibt die AKDB Nutzerkonten im Auftrag des Freistaats Bayern („BayernID“).
- ▶ Im Rahmen bundesweiter Digitalisierungsprojekte stellt die AKDB E-Government-Lösungen bereit, die Landes- und Verwaltungsebenen umspannen. Das Ziel: Die Digitalisierung in Deutschland gezielt voranzutreiben.

## 2. Entwicklung unserer eGovSuite

– vom Pionier zum E-Government-Standard

Auf die Entwicklung unserer eGovSuite sind wir stolz – von den Anfängen als Pionier konnten wir uns im Laufe der Jahre als Lösungsanbieter von E-Government-Standards etablieren.

Unsere Erfolge über die Jahre:



### 3. OZG-konforme Lösungen

#### Beratung und Entwicklung

Das OZG verpflichtet Bund, Länder und Kommunen **bis 2022 alle Verwaltungsleistungen digital zugänglich zu machen**. Das Ziel: Bürgern und Unternehmen 24 Stunden am Tag Online-Verwaltungsleistungen zur Verfügung zu stellen. Bequem, sicher und medienbruchfrei. Außerdem soll damit die Digitalisierung der gesamten Verwaltung in Deutschland vorangebracht werden. Im Sinne eines zukunftsfähigen E-Governments. Unsere OZG-konformen Basisdienste, Webformulare und Fachdienste sowie die ständige Weiterentwicklung dieser Lösungen zeugen davon, wie wichtig es uns ist, Sie bei diesem Thema bestmöglich zu unterstützen. Auch technologisch und prozedural sind wir auf dem neuesten Stand.

Die AKDB verfügt über **langjährige Erfahrungen** bei der Umsetzung von Digitalisierungslösungen und unterstützt Sie sowohl bei der Umsetzung Ihrer digitalen Leistungsangebote als auch bei der Konzeption Ihrer grundsätzlichen Digitalstrategie.

### 4. Das bayerische Förderprogramm

#### „Digitales Rathaus“ und unsere individuellen Angebote

Der Freistaat Bayern will die wichtigsten OZG-Verwaltungsleistungen bereits bis 2020 online umsetzen und unterstützt Investitionen in Online-Dienste mit einem Förderprogramm. Die Förderrichtlinie „Digitales Rathaus“ trat am 1. Oktober 2019 in Kraft. Seither können Kommunen einen Förderantrag stellen. **Bis zu 90 Prozent der Ausgaben sind förderfähig**. Allerdings sind einige Voraussetzungen zu erfüllen, u. a.:

- ▶ Der Online-Dienst muss sowohl an die BayernID angebunden als auch im BayernPortal auffindbar sein.
- ▶ Die Nutzung der Basisdienste Postfach und ePayment muss möglich sein, sofern erforderlich.
- ▶ Online-Dienste müssen für die mobile Nutzung optimiert sein.
- ▶ Eine Förderung ist ab einer Summe von 20 Diensten möglich (einschließlich der bereits eingesetzten). Gefördert werden dabei aber nur die neu hinzukommenden.

Die AKDB bietet allen bayerischen Kommunen förderfähige Online-Dienste, d. h. Fachdienste und Webformulare, an:

- ▶ Unsere Online-Dienste sind OZG-konform, für eine mobile Nutzung optimiert und im BayernPortal verfügbar.
- ▶ Die Basisdienste BayernID, Postfach und ePayment (sofern erforderlich) sind integriert.
- ▶ Unsere Technologie bietet maximale Zukunfts- und Investitionssicherheit.
- ▶ Die AKDB ergänzt das Förderprogramm des Freistaats und stellt die laufenden Entgelte für vier Jahre nicht in Rechnung.

**60 Verwaltungsdienstleistungen der kommunalen TOP-Leistungen Bayern sind bereits produktiv, die OZG-Offensive der AKDB für 2020 und 2021 sieht vor, dass alle wichtigen Top-Leistungen Bayern im kommunalen Umfeld angeboten werden. Auch weitere umfangreiche nichtkommunale Verwaltungsdienstleistungen gehören selbstverständlich zur Produktpalette der AKDB, ebenso wie Verwaltungsdienstleistungen außerhalb des OZG.**

