

# **„Mittelstand und eGovernment – Chancen, Risiken, Herausforderungen“**

- Ergebnisse der Studie der msc Multimedia Support Center GmbH -



## Vorwort

In den letzten Jahren haben vor allem Wirtschaftsverbände die Politik immer wieder dazu aufgefordert, die bürokratischen Hemmnisse innerhalb der öffentlichen Verwaltung abzubauen. Die Unternehmen sollen entlastet und der Wirtschaftsstandort Deutschland dadurch gestärkt werden.

Spätestens mit dem im Januar 2003 von Bundeswirtschaftsminister Wolfgang Clement angekündigten „Masterplan Bürokratieabbau“ hat dieses Thema nun auch höchste Priorität auf Seiten der Politik. Unter anderem hat sich die Bundesregierung das Ziel gesetzt, durch die elektronische Bereitstellung von Informationen und Dienstleistungen - dem so genannten „eGovernment“ - die bürokratische Belastung der Unternehmen zu senken. Im Mittelpunkt stehen hierbei die Initiativen „BundOnline2005“ sowie „Media@Komm“.

Eine überwiegende Mehrheit der Großunternehmen ist von den Vorteilen des eGovernments überzeugt. Eine Umfrage unter den 500 größten deutschen Unternehmen ergab, dass sich 64% der Unternehmen deutliche Kosteneinsparungen versprechen und 88% eine erhebliche Steigerung der Prozessqualität und -geschwindigkeit erwarten.

### **Wie aber bewertet der Mittelstand das Thema eGovernment? Können auch kleinere und mittlere Unternehmen von den neuen elektronischen Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung profitieren? Und welche Anforderungen kommen auf sie zu?**

Zur Beantwortung dieser Fragen führte die msc Multimedia Support Center GmbH aus Köln Ende 2002 eine Studie mit dem Thema „Mittelstand und eGovernment – Chancen, Risiken, Herausforderungen“ durch. Ziel der Studie war es, einerseits Chancen und Vorteile von eGovernment für mittelständische Unternehmen aufzuzeigen. Andererseits sollten die Herausforderungen und Risiken, die sich daraus für mittelständische Unternehmen ergeben, konkret benannt werden.

### **Wir freuen uns, Ihnen im Folgenden die Ergebnisse der Studie präsentieren zu können.**

Mit freundlichen Grüßen



Torsten Laufenberg

Leiter Consulting der msc Multimedia Support Center GmbH, Köln

## Executive Summary

Zahlreiche Studien belegen, dass der Mittelstand durch die Bürokratie der öffentlichen Verwaltung ungleich mehr belastet ist als Großunternehmen. Dies liegt schon allein an der Tatsache, dass Großunternehmen über eigene Abteilungen verfügen, die sich ausschließlich mit Verwaltungsangelegenheiten beschäftigen. Der Mittelstand kann aus Kostengründen für solche Aufgaben nicht zusätzliche Mitarbeiter einstellen, sondern Angestellte müssen diese neben ihrer normalen Arbeit leisten. Während dieser Zeiten tragen sie somit nicht zur Wertschöpfung des Unternehmens bei.

Theoretisch könnten die neuen eGovernment-Dienstleistungen deshalb gerade für den Mittelstand von Vorteil sein und zu einer Bürokratieentlastung führen. Die meisten KMU haben sich jedoch noch gar nicht mit dem Thema „eGovernment“ auseinandergesetzt. Die Gründe sind vielfältig: Unsicherheit im Umgang mit dem Internet, Sicherheitsbedenken oder Angst vor den notwendigen Investitionen.

Die Studie „Mittelstand und eGovernment – Chancen, Risiken, Herausforderungen“ der msc Multimedia Support Center GmbH verdeutlicht zwei zentrale Punkte:

1. Mittelständler können durch konsequente Nutzung von eGovernment viel Zeit und Kosten sparen, ihre eigene Flexibilität erhöhen und sich somit insgesamt einen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Auf der anderen Seite stehen die Unternehmen aber auch vor hohen Anforderungen: So müssen beispielsweise Mitarbeiter qualifiziert, IT-Know-how entwickelt sowie unter Umständen neue Hard- und Softwaremodule angeschafft werden. **Die erfolgreiche Umsetzung von eGovernment setzt eine individuell auf jedes Unternehmen abgestimmte Strategie voraus!**
2. Die Veränderungen durch eGovernment betreffen auch Strukturen und Prozesse sowie rechtliche Rahmenbedingungen und Gesetze. Langfristig werden Unternehmen in vielen Bereichen dazu angehalten sein, ihren Pflichten gegenüber dem Staat, wie z.B. Melde-, Publizitäts- oder Steuerpflichten, auf elektronischem Wege nachzukommen. **Es geht somit nicht um die Frage, ob man eGovernment nutzen will oder nicht – sondern um die Frage, wann und womit man am Besten anfängt. Kein Unternehmen, egal ob groß, mittel oder klein, wird in Zukunft an dem Thema eGovernment vorbeikommen!**

Im Folgenden soll kurz erläutert werden, welche Anforderungen durch eGovernment auf den Mittelstand zukommen und wie kleine und mittlere Unternehmen Konzepte entwickeln können, die dazu beitragen, eGovernment gewinnbringend im eigenen Unternehmen einzusetzen.

## Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Umsetzung von eGovernment

Die Studie des msc untersucht diverse bereits bestehende eGovernment-Angebote auf ihre Chancen, Risiken und Herausforderungen für den Mittelstand. Besonders berücksichtigt wurden mittelstandsspezifische Aspekte, wie zum Beispiel begrenzte personelle Ressourcen, Defizite im IT-Know-how, etc.

Die folgende Übersicht visualisiert anhand von drei eGovernment-Angeboten beispielhaft, welche Vorteile einem mittelständischen Unternehmen durch die Nutzung von eGovernment entstehen und stellt diesen Vorteilen die jeweiligen Anforderungen gegenüber:

Projekte		ELSTER	OptiMahn/ProfiMahn	RegisStar
		Elektr. Übermittlung von Steuerdaten an das Finanzamt	Elektr. Antrag auf Erstellung eines Mahnbescheids	Elektr. Abruf und Eintragung von Daten in das Handelsregister
Chancen / Vorteile	Mitarbeiter (MA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsvereinfachungen, z.B. durch Wegfall der Lohnsteuerkarte</li> <li>Reduzierung der Fehlerquote beim Ausfüllen von Steuerformularen</li> <li>manuelle Datenerfassung entfällt bei vollständiger Digitalisierung des betrieblichen Rechnungswesens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reduzierung der Fehlerquote beim Ausfüllen der Mahnbescheide</li> <li>manuelle Datenerfassung entfällt bei vollständiger Digitalisierung des betrieblichen Rechnungswesens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einfacherer und schnellerer Abruf von Handelsregisterinformationen</li> <li>manuelle Datenerfassung entfällt bei vollständiger Digitalisierung des Berichtswesens</li> </ul>
	Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenersparnisse durch Wegfall von Porto</li> <li>Bessere Planungssicherheit durch schnellere Bearbeitung der Anträge</li> <li>Verschöpfung des betrieblichen Rechnungswesens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenersparnisse durch Wegfall von Porto, Gebühren für Formulare, Anwaltskosten</li> <li>Effizienteres und schnelleres Forderungsmanagement → Verbesserung der Liquidität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenersparnisse durch günstigere Abrufgebühren und Wegfall von Porto</li> <li>Erhöhte Transparenz im Rechtsgeschäftsverkehr → Wettbewerbsvorteile</li> </ul>
Anforderungen	Technik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementierung elektr. Signatur</li> <li>Implementierung ELSTER Software</li> <li>Aufbau elektr. Archivierungssysteme</li> <li>Aufbau notwendiger Hardware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementierung elektr. Signatur</li> <li>Implementierung ProfiMahn Software</li> <li>Aufbau notwendiger Hardware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementierung elektr. Signatur</li> <li>Aufbau notwendiger Hardware</li> </ul>
	Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schulung: Anwendung ELSTER</li> <li>Schulung: Signieren+Verschlüsseln</li> <li>Schulung: Datenarchivierung</li> <li>Know-how: Datenschutz/-sicherheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schulung: Anwendung OptiMahn/ProfiMahn</li> <li>Schulung: Signieren und Verschlüsseln</li> <li>Know-how: Registrierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schulung: Signieren und Verschlüsseln</li> <li>Know-how: Publizitätsrichtlinien und vorgeschriebene Formate</li> </ul>
	Organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalisierung des betrieblichen Rechnungswesens</li> <li>Grundlegende Neustrukturierung von Strukturen+Prozessen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veränderung der Arbeitsprozesse relevanter MA (Digitalisierung)</li> <li>Vernetzung relevanter Arbeitsplätze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalisierung des Berichtswesens für das Handelsregister (Publizitätspflicht)</li> <li>Vernetzung relevanter Arbeitsplätze</li> </ul>

Deutlich wird, dass sich mittelständische Unternehmen bei der Einführung von eGovernment vor allem hohen Anforderungen in den Bereichen **Technik, Personal und Organisation** gegenüber sehen.

Im Rahmen der Studie sind sieben zentrale Punkte herausgearbeitet worden, die speziell mittelständische Unternehmen bei der Planung und Umsetzung von eGovernment berücksichtigen sollten:

**1) Informieren** *Sie sich umfassend über eGovernment.*

Die überwiegende Mehrheit der mittelständischen Unternehmen hat sich überhaupt noch nicht mit der Thematik „eGovernment“ auseinandergesetzt. Eine Vielzahl der neuen eGovernment-Angebote sind dem Mittelstand noch weitgehend unbekannt. Vor dem Hintergrund, dass schon in naher Zukunft einige Dienstleistungen nur noch elektronisch angeboten werden, sollten mittelständische Unternehmen sich schon jetzt intensiv mit „eGovernment“ beschäftigen.

**2) Identifizieren** *Sie die für Ihr Unternehmen relevanten Dienstleistungen.*

Durch die Vielzahl von eGovernment-Dienstleistungen auf Bund-, Länder- und Kommunalebene ist es gerade für kleine und mittlere Unternehmen schwierig und auch selten sinnvoll, alle neuen elektronischen Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung in einem Schritt zu implementieren. Deshalb sollte der Mittelstand zunächst die Dienstleistungen identifizieren, die das Unternehmen am stärksten von der Bürokratie entlasten können. Der größte Nutzen für kleine und mittlere Unternehmen entsteht bei der Anwendung von so genannten eGovernment-Transaktionen. Insbesondere solche Verwaltungsvorgänge, die bislang den Austausch großer Mengen von Dokumenten und Papier oder das persönliche Erscheinen in der Behörde erforderten, bergen große Einsparpotenziale. Durch einen rechtsverbindlichen und vollelektronischen Datenaustausch mit der öffentlichen Verwaltung können hier erhebliche Entlastungen erzielt werden.

**3) Sensibilisieren** *Sie Ihre Mitarbeiter bezüglich einer Einführung von eGovernment.*

Mit einer Einführung von eGovernment verändern sich grundlegende Strukturen und Prozesse innerhalb des Unternehmens. Dies betrifft vor allem die Mitarbeiter des Unternehmens. eGovernment wird sich nur auszahlen, wenn alle Mitarbeiter die neuen eGovernment-Dienstleistungen konsequent und effizient nutzen. Erfahrungen aus dem eBusiness haben gezeigt, dass eine Vielzahl an Projekten an der mangelnden Akzeptanz der Mitarbeiter gescheitert sind. Eine umfassende Information und frühzeitige Einbeziehung der Mitarbeiter sowie die Verdeutlichung der mit der Einführung von eGovernment verbundenen Vorteile für den Mitarbeiter fördern diese Akzeptanz und unterstützen eine erfolgreiche Umsetzung.

**4) Qualifizieren** *Sie Ihre Mitarbeiter*

Der Umgang und die Anwendung von eGovernment setzt Erfahrung und Wissen über das Internet und über Informations- und Kommunikationstechnologie voraus. eBusiness-Projekte und Studien zeigen, dass die Mitarbeiter mittelständischer Unternehmen im Vergleich zu Großunternehmen einen Nachholbedarf hinsichtlich ihres IT-Know-how haben. Die Mitarbeiter, die sich in Zukunft mit den eGovernment-Dienstleistungen auseinandersetzen sollen, müssen im Umgang mit den neuen Anwendungen und Prozessen entsprechend geschult werden.

**5) Installieren** Sie die erforderliche Hard- und Software.

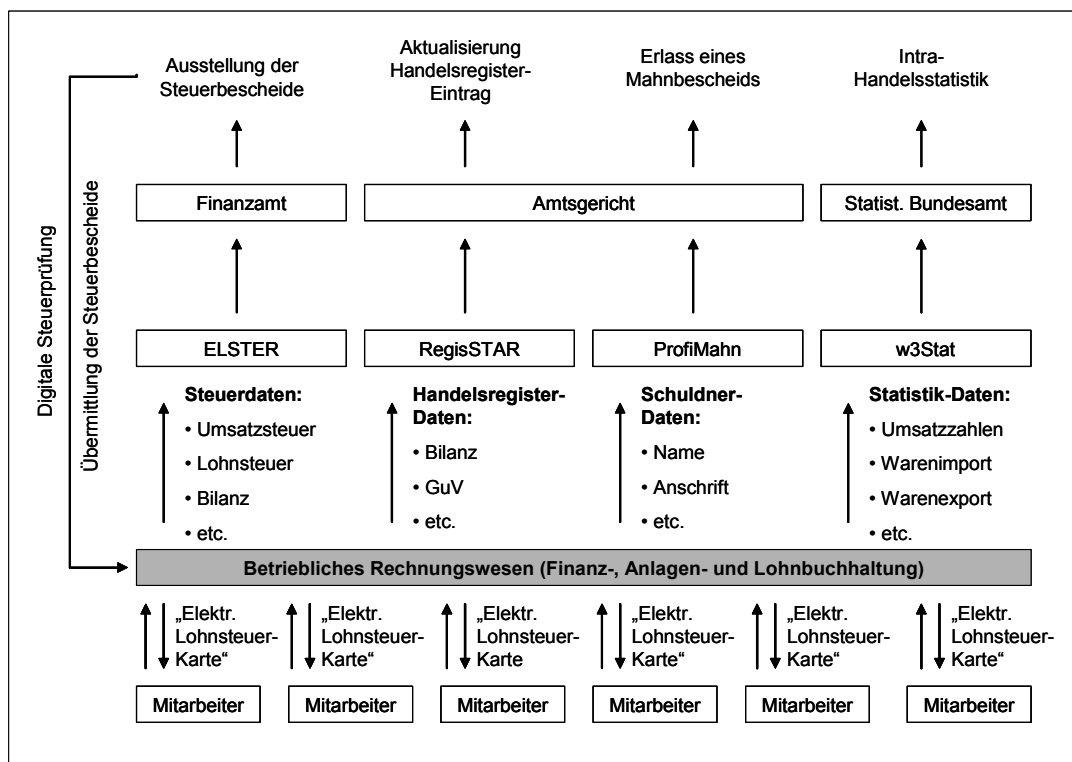
Eine der größten Herausforderungen für den Mittelstand ist der Aufbau und die Anpassung der technischen Systeme an der Schnittstelle zwischen Unternehmen und Verwaltung, um einen medienbruchfreien Datentransfer zu gewährleisten. Für eGovernment müssen unterschiedliche technische Anpassungsmaßnahmen von den Unternehmen durchgeführt werden. Die Arbeitsplätze der Mitarbeiter müssen individuell hinsichtlich Hard- und Software auf die einzelnen eGovernment-Angebote abgestimmt werden.

**6) Sichern** Sie sich gegen Angriffe durch Viren und Hacker.

Mit der Nutzung von eGovernment steigt die Gefahr für das Unternehmen, technischen Ausfällen, Viren oder gezielten Angriffen von Hackern zum Opfer zu fallen. Der Mittelstand hat in Sachen Datenschutz und Datensicherheit ein Defizit zu verzeichnen: Nach Schätzungen des Bundeswirtschaftsministeriums sind nur rund 20 Prozent aller kleinen und mittleren Unternehmen ausreichend gegen An- und Eingriffe von außen abgesichert.

**7) Passen** Sie die **Strukturen und Prozesse** Ihres Unternehmens an.

Die größten Vorteile für Unternehmen entstehen durch eGovernment, wenn der gesamte Arbeitsprozess von der Erstellung über die Bearbeitung bis zur Übermittlung der Daten an die öffentliche Verwaltung vollkommen elektronisch abläuft und Synergien zwischen unterschiedlichen eGovernment-Angeboten genutzt werden. Zunächst stehen die KMU vor der Herausforderung, an geeigneten Stellen Arbeitsplätze miteinander elektronisch zu vernetzen und die für das eGovernment relevanten Arbeitsabläufe auf eMail-Kommunikation und auf Workflow-Management-Systeme umzustellen. Wie man Synergien zwischen unterschiedlichen eGovernment-Angeboten nutzen kann und Arbeitsabläufe neu strukturiert, wird anhand der folgenden Abbildung verdeutlicht. Allerdings erfordert dies eine Reorganisation und vollständige Digitalisierung des betrieblichen Rechnungswesens.



## Strategieentwicklung

Jedes einzelne Unternehmen muss individuell abwägen, inwieweit Kosten und Aufwand für die Umsetzung jeder einzelnen eGovernment-Maßnahme in Bezug zu den erreichbaren Einsparungen und Erleichterungen gerechtfertigt sind. Eine pauschale Antwort lässt sich auf diese Frage nicht finden.

Ein positiver Return on Investment (ROI) wird mit ziemlicher Sicherheit gerade im Mittelstand nicht kurzfristig eintreten. In der Anfangsphase fallen Kosten für zusätzliche Technik bzw. IT-Anpassungsmaßnahmen an und personelle Ressourcen werden in den Unternehmen gebunden. Bei einer konsequenten eGovernment-Nutzung können sich jedoch mittelfristig die Investitionen für die Unternehmen als durchaus lohnend erweisen. Voraussetzung hierfür ist aber, dass die Unternehmen vor allem die Synergiepotenziale von eGovernment-Angeboten im Unternehmen identifizieren und nutzen, wie dies z.B. anhand des betrieblichen Rechnungswesens gezeigt wurde. Allerdings bedingt dies in vielen Fällen eine grundlegende Auseinandersetzung mit den außer- und auch innerbetrieblichen Strukturen und Prozessen des Unternehmens. eGovernment ist also nicht die alleinige Aufgabe der IT-Abteilung eines Unternehmens, sondern betrifft vielmehr das ganze Unternehmen und ist daher die Aufgabe der Geschäftsführung. Voraussetzung für erfolgreiche eGovernment-Projekte, d.h. für eine optimale Ausnutzung der Vorteile, ist die Ausarbeitung einer grundlegenden, individuell auf das Unternehmen ausgerichteten Strategie.

Im Rahmen der Strategieausarbeitung gilt es zunächst, die unternehmensspezifischen Voraussetzungen und Bedürfnisse zu analysieren und auf Basis der Ergebnisse zu entscheiden, in welchen Bereichen und in welchem Umfang eGovernment im eigenen Unternehmen umgesetzt wird. Daraufhin sollte dann ein entsprechend detailliertes Konzept der durchzuführenden Aktivitäten und Maßnahmen erarbeitet werden. Im Rahmen der Umsetzung sollten zur zuverlässigen Steuerung des Gesamtprojektes und zur Koordinierung der einzelnen Aktivitäten und Maßnahmen Verantwortlichkeiten klar festgelegt und ein Projektleiter benannt werden. Dies wird noch mal durch die folgende Abbildung verdeutlicht:



## Fazit der Studie

Die Aktivitäten in und um die Initiative BundOnline2005 zeigen, dass die „digitale Revolution“ auch die öffentliche Verwaltung und den Staat ergriffen hat. eGovernment in Deutschland bedeutet aber nicht nur die „Digitalisierung“ des öffentlichen Sektors. Die Veränderungen sind tief greifender und betreffen auch Strukturen und Prozesse sowie rechtliche Rahmenbedingungen und Gesetze.

Langfristig werden Unternehmen in vielen Bereichen dazu angehalten sein, ihren Pflichten gegenüber dem Staat, wie z.B. Melde-, Publizitäts- oder Steuerpflichten, auf elektronischem Wege nachzukommen. Zur Zeit befindet sich die öffentliche Verwaltung beim eGovernment in einer Übergangs- bzw. Orientierungsphase. Die Unternehmen haben noch die Wahl, ob sie ihre Daten in elektronischer Form oder in Papierform an die Behörden übermitteln wollen. Dies wird sich jedoch schon in naher Zukunft ändern. Nur wenn die Bürger und die Wirtschaft auf breiter Basis die eGovernment-Angebote nutzen, wird auch die öffentliche Verwaltung davon profitieren. Um dies zu erreichen, werden die Behörden bestimmte Dienstleistungen in absehbarer Zeit nur noch in elektronischer Form zur Verfügung stellen.

Als Konsequenz für die KMU bedeutet dies, dass es nicht mehr um die Frage geht, ob man eGovernment nutzen will oder nicht. Jedes Unternehmen, egal ob groß, mittel oder klein wird sich schon bald mit eGovernment intensiv auseinandersetzen müssen.

## Impressum

### *Herausgeber:*

msc Multimedia Support Center GmbH  
Am Coloneum 1, Gebäude B  
D-50829 Köln  
Internet: [www.msc-cologne.de](http://www.msc-cologne.de)

### *Ansprechpartner:*

Torsten Laufenberg  
Leiter Consulting  
Tel.: 0221 – 250 30 42  
Fax: 0221 – 250 30 99  
E-Mail: [laufenberg@msc-cologne.de](mailto:laufenberg@msc-cologne.de)

Stand: Februar 2003

*Ohne ausdrückliche Genehmigung der msc Multimedia Support Center GmbH ist es nicht gestattet, diese Studie oder Teile davon in irgendeiner Weise zu vervielfältigen oder zu verbreiten. Lizenzausgaben sind nach Vereinbarung möglich. Ausgenommen ist die journalistische und wissenschaftliche Verbreitung.*