

# One-Stop eGovernment for Small and Medium-Sized Enterprises:

A strategic approach and case study  
to implement the EU services directive

**Frank Hogrebe**

**State capital Düsseldorf**  
Department of Organization,  
Human Resources, IT and  
Economic Development

**Wilfried Kruse**

**State capital Düsseldorf**  
Commissioner of Organization,  
Human Resources, IT and  
Economic Development

**Markus Nüttgens**

**University of Hamburg**  
Faculty of Economics and  
Social Sciences  
Information Systems

# Structure

- Introduction
- EU Services Directive as a “Revolution” for public administrations
- Reference framework for virtualization and integration of services as a strategic approach
- Case study: state capital Düsseldorf
- Prospects

# Introduction

- **Realignment** of public service providers as a result of the EU Services Directive
- **Local authorities** are particularly challenged, since they unite most of the process and decision-making responsibilities of the state sector
- **Virtualization and integration of services** as essential differentiation criteria
- **Put into concrete terms** a strategic approach to implement the EU Services Directive for SMEs using the state capital Düsseldorf as a case study

# EU services directive

**Simplify and facilitate  
the movement of services  
within the EU**

## **Points of single contact**

( coordination and  
information)

- Art. 6 -

**Authorities'  
Phone No.  
115**

## **Procedures by electronic means**

(all procedures and formalities  
for service activities)

- Art. 7 (3), 8 -

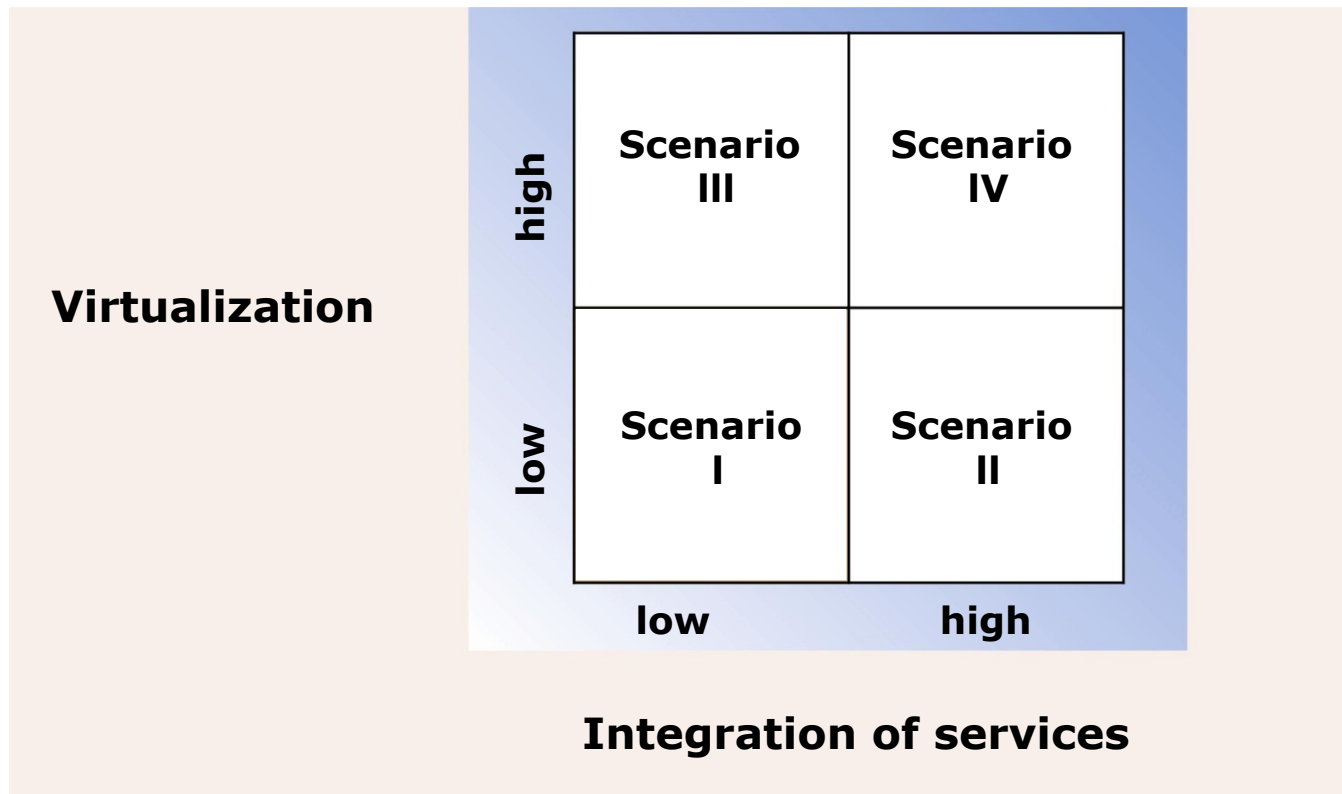
## **Revision of norms and requirements**

(reduction of formalities, simplification of  
procedures, authorisation deemed to  
be granted) - Art. 5, 9, 13, 15, 16, 25, 39 -

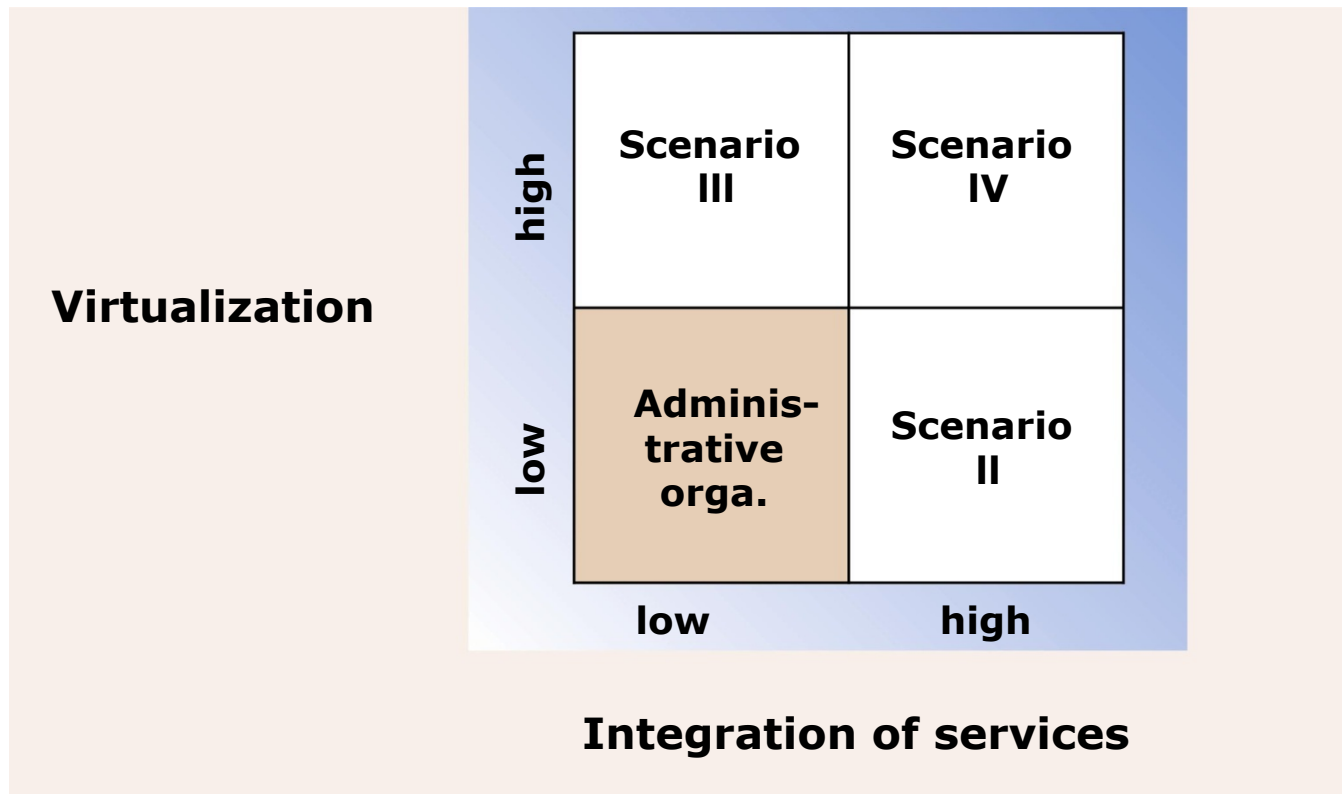
## **European electronic system for exchange of information and mutual assistance**

(IMI – Internal Market Information System)  
- Art. 29, 34 -

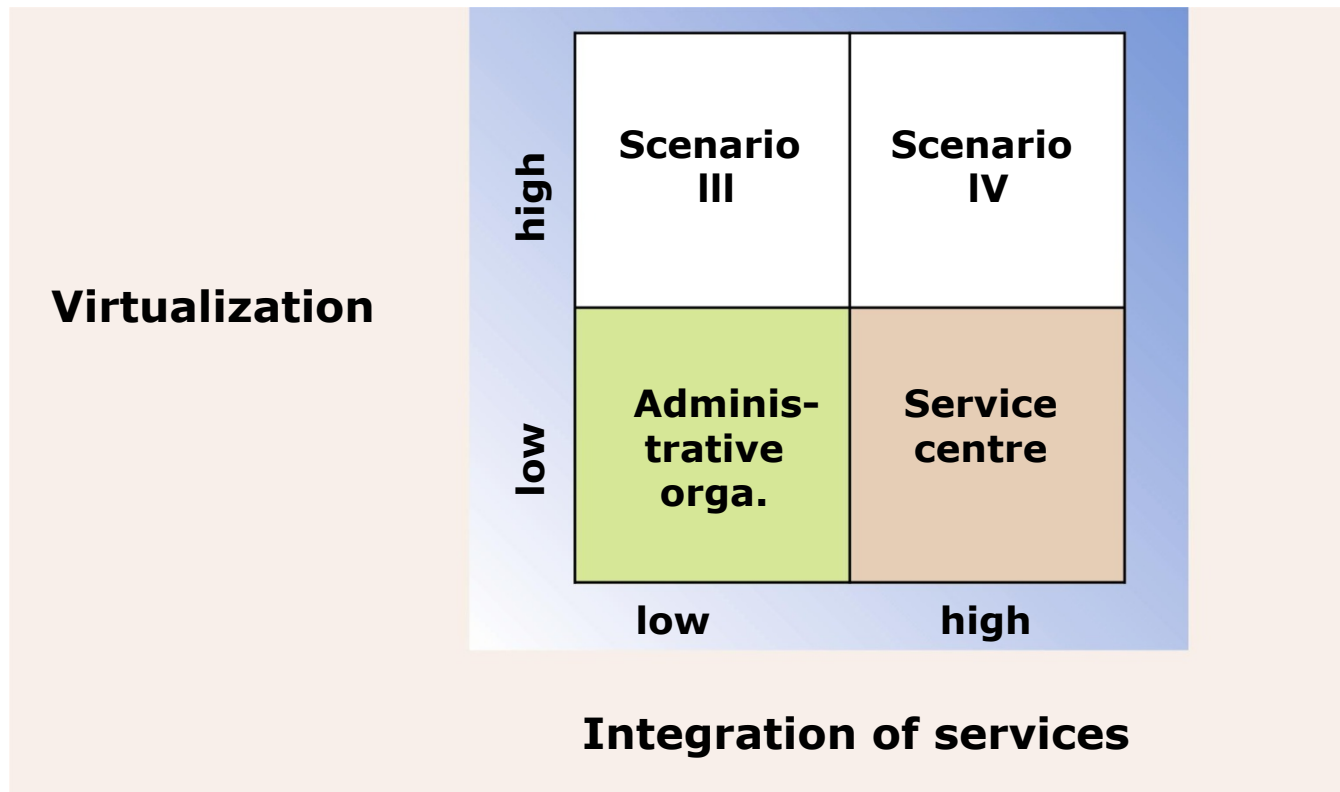
# Reference framework and scenarios



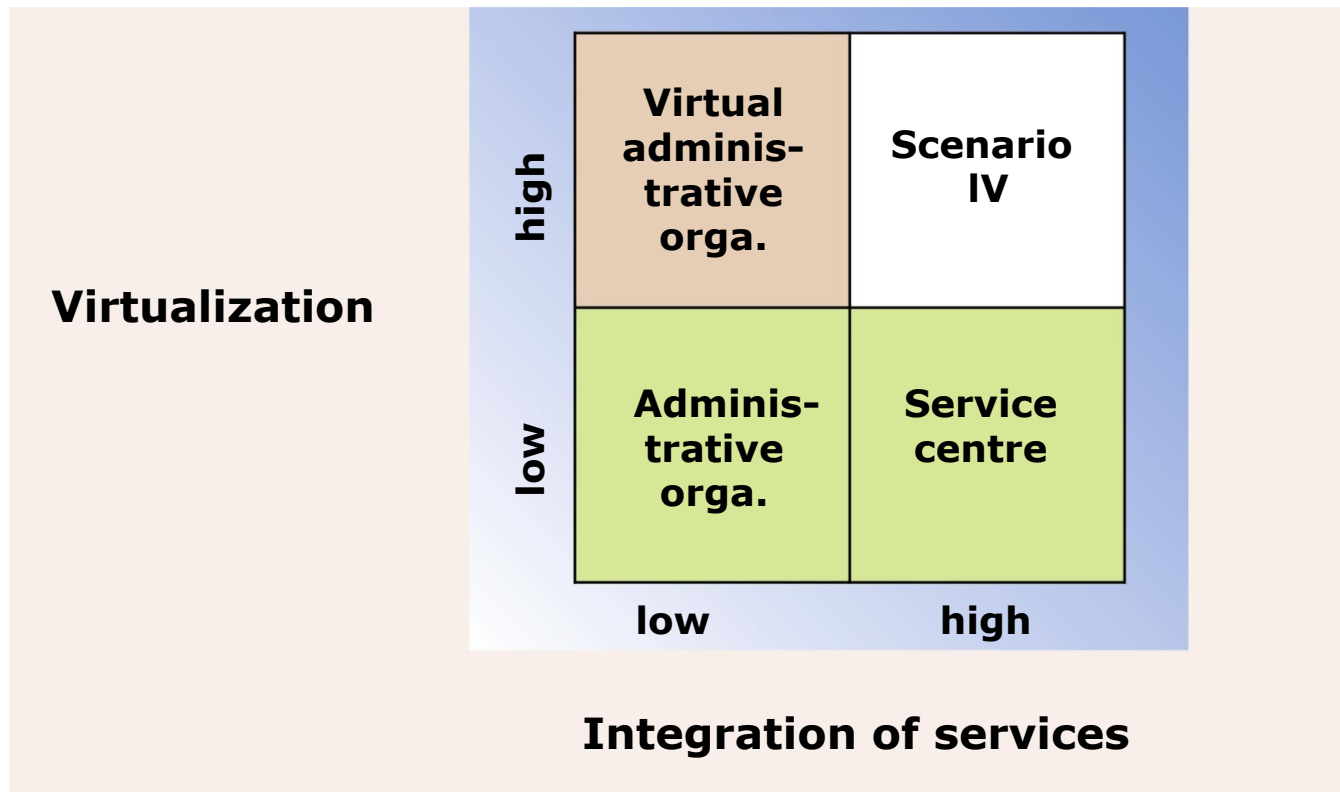
# Reference framework and scenarios



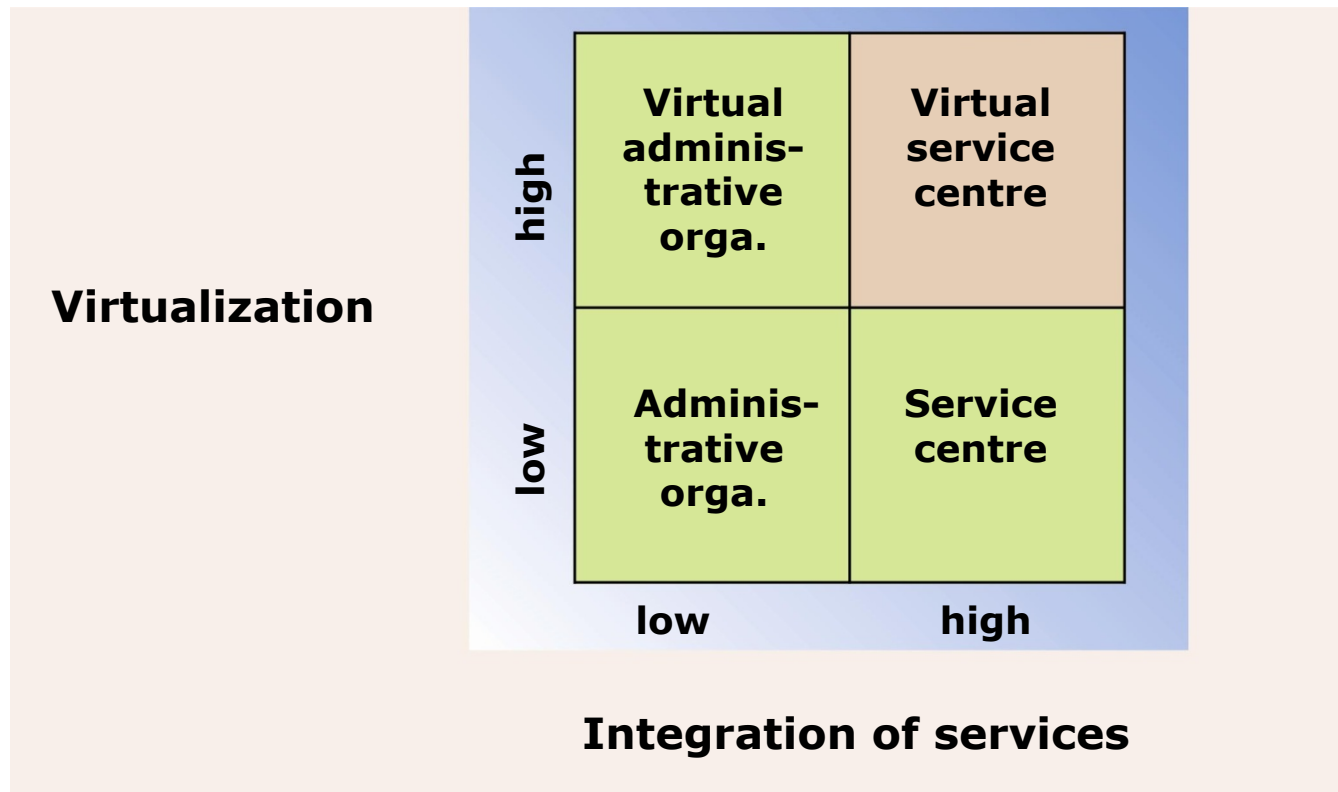
# Reference framework and scenarios



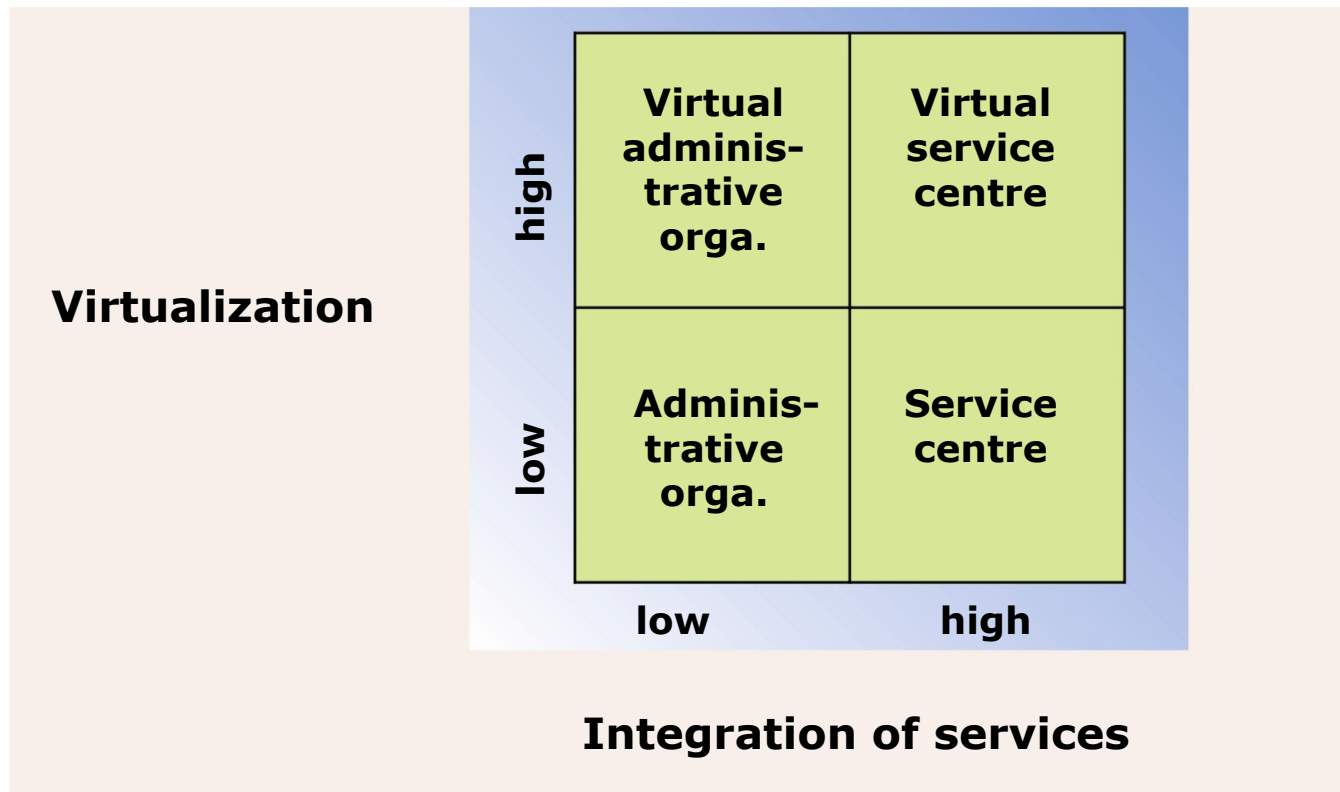
# Reference framework and scenarios



# Reference framework and scenarios



# Reference framework and scenarios

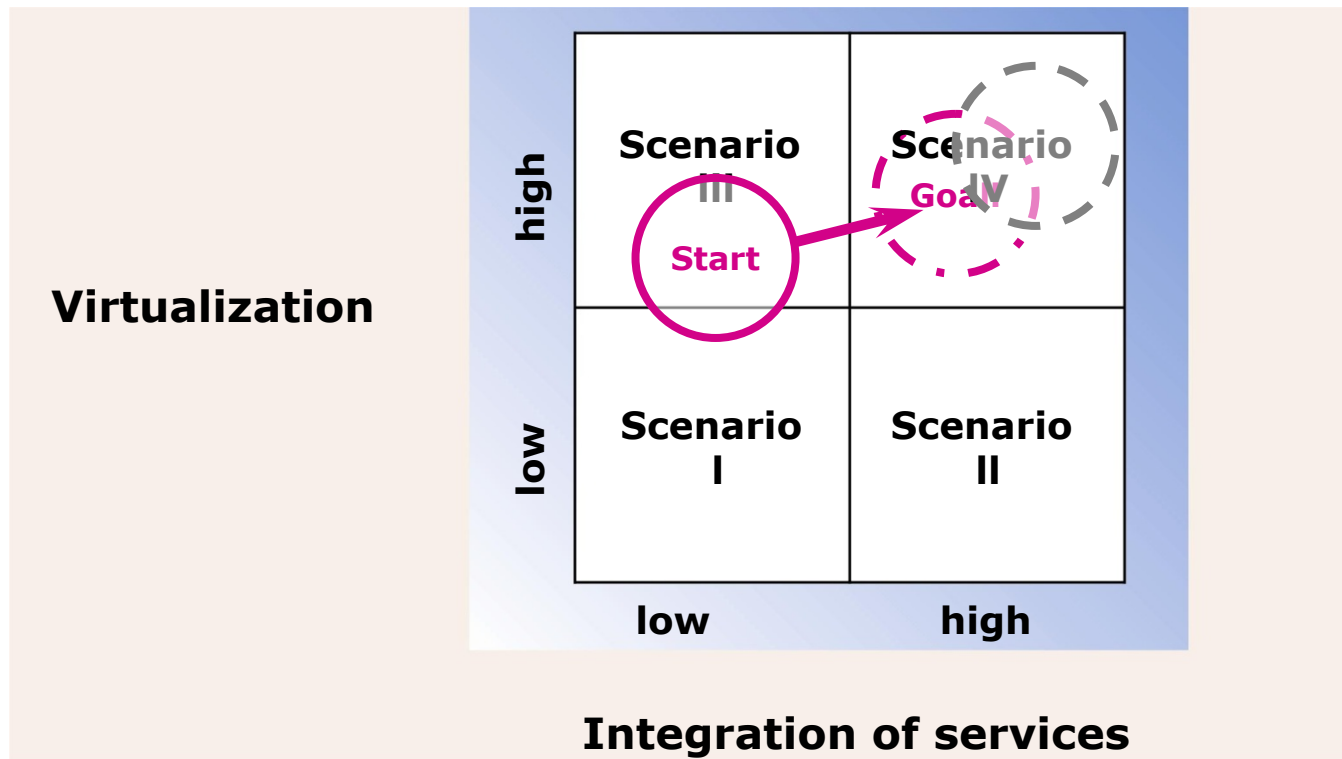


# Case study “city of Düsseldorf”

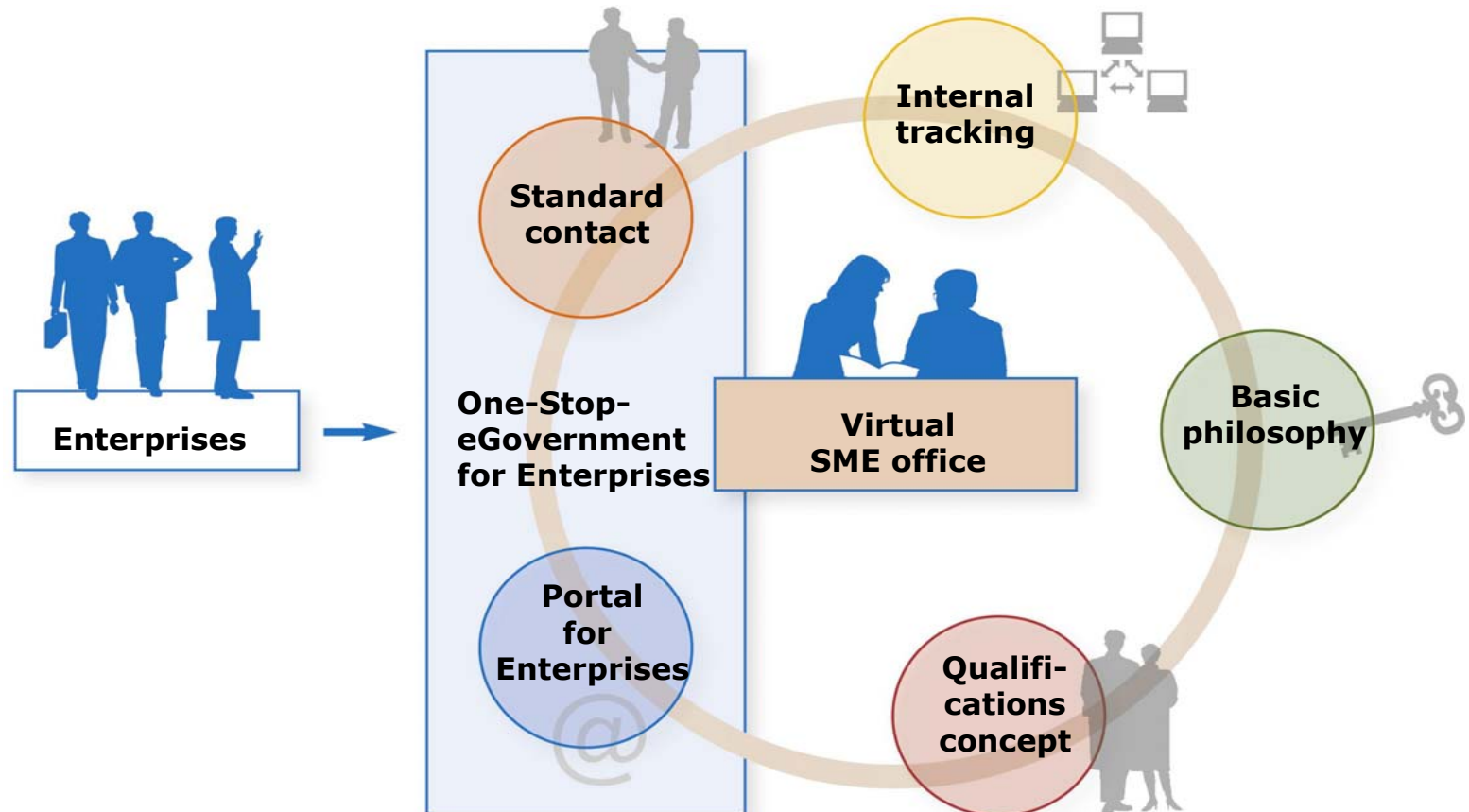


- Düsseldorf: Heart of the Rhine-Ruhr-Area with
  - 11.5 million inhabitants,
  - 5.3 million employees,
  - 400,000 companies (within 1 hour's drive)
- state capital Düsseldorf has
  - 9,100 administrative employees,
  - 6,000 IT-workplaces in
  - 440 public buildings

# Case study “city of Düsseldorf”



# Shared Service Centre for Enterprises



# Enterprise portal

## Virtuelles Mittelstandsbüro der Landeshauptstadt Düsseldorf



### Virtuelles Mittelstandsbüro

#### Unser Service für Sie

In kompakter Form finden Sie hier einen Überblick über unsere unternehmensbezogenen Dienstleistungen, die wir alle noch besser und noch schneller als bisher für Sie anbieten wollen. ⇒ [weiter](#)

#### Schnelle Hilfe

Unser Service soll Ihnen schnell und kompetent helfen. Auf Ihre Frage an unsere Mittelstands-Hotline 0211.89-99980 oder per E-Mail reagieren wir innerhalb von 2 Werktagen.



#### Unternehmenslagen

Für die „Lebenslage“ Ihres Unternehmens finden Sie hier die wichtigsten Informationen. ⇒ [weiter](#)

#### Schneller Kontakt

Sie suchen einen kompetenten Ansprechpartner? Schnell und unkompliziert? ⇒ [weiter](#)

#### Die wichtigsten Kennzahlen

Für die Bekanntheit Ihres Unternehmens im Bereich Mittelstand. ⇒ [weiter](#)

#### Schneller Service

Unsere Dienstleistungen auf einen Blick. Was wir für Ihr Unternehmen unternehmen können. ⇒ [weiter](#)

#### Ausschreibungen

Die Landeshauptstadt Düsseldorf stellt Ihre Ausschreibungen online zur Verfügung. ⇒ [weiter](#)

#### Schnelle Infos

Unsere Newsletter im Abo: Werktäglich, wöchentlich oder zu speziellen Themen. ⇒ [weiter](#)

#### Gewerbemiettspiegel

Infos über Lage und Preise mit der interaktiven Stadtplan-Anwendung. ⇒ [weiter](#)

#### Schnelle Antwort

Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen (FAQ) ⇒ [weiter](#)

[www.duesseldorf.de/mittelstand](http://www.duesseldorf.de/mittelstand)

# Enterprise situations

## Virtuelles Mittelstandsbüro - Unternehmenslagen



### Gründung

Beratung,  
Förderprogramme,  
behördliche Anmeldungen,  
Immobilien-  
/Standortberatung,  
Personal/Soziales.  
⇒ **weiter**



### Festigung und Wachstum

Beratung,  
Förderprogramme,  
Expansion im Ausland,  
Immobilien-  
/Standortberatung,  
Personal/Soziales.  
⇒ **weiter**



### Krise

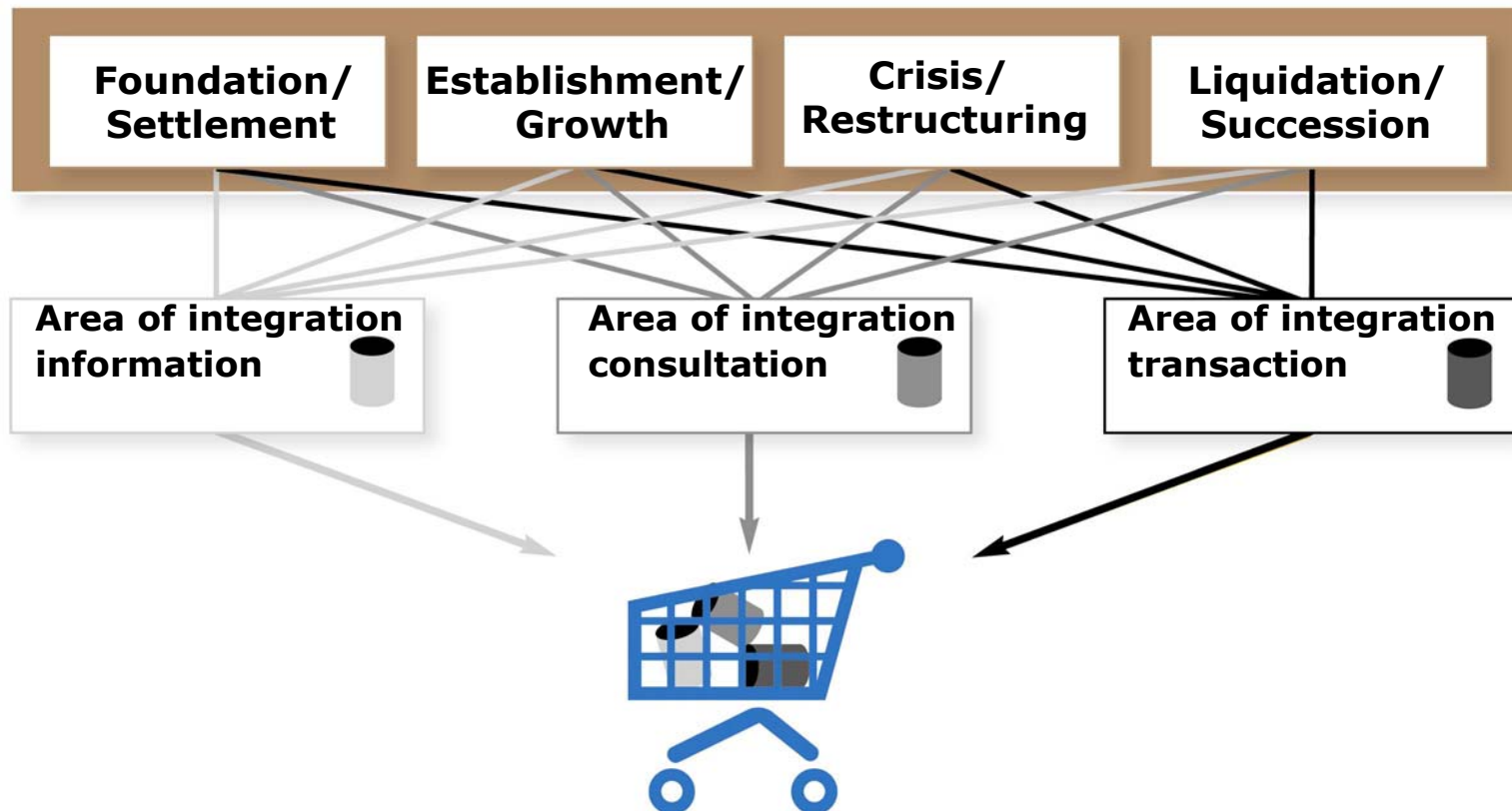
Beratung,  
Ansprechpartner,  
Immobilien-  
/Standortberatung.  
⇒ **weiter**



### Nachfolge

Beratung,  
Ansprechpartner,  
Nachfolgebörsen.  
⇒ **weiter**

# Integrated areas for Enterprises



## Prospects

- Further integration of services in the form of a **“Shared Service Centre”**
- Integrated product and process model as the basis of **“electronic procedures”**  
(acc. to EU Services Directive)
- Düsseldorf as a **“standard contact”**
- Continued close **integration in the economy**
- Aim: compliance with the **EU Services Directive**  
by the end of 2009 at the latest

# Thank you for your attention!

**Frank Hogrebe**

**State capital Düsseldorf**  
Department of Organization,  
Human Resources, IT and  
Economic Development

**Wilfried Kruse**

**State capital Düsseldorf**  
Commissioner of Organization,  
Human Resources, IT and  
Economic Development

**Markus Nüttgens**

**University of Hamburg**  
Faculty of Economics and  
Social Sciences  
Information Systems

Dieses Werk ist unter der Creative-Commons-Lizenz:  
„Namensnennung – Keine Kommerzielle Nutzung – Keine  
Bearbeitung 3.0 Unported“ lizenziert. Die Lizenz ist unter:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.de>  
einsehbar.



Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen,  
Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch  
ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme,  
dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und  
Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und  
daher von jedermann benutzt werden dürften.