

# Datenblatt imperia Serviceportal



## Sie möchten Ihre Dienstleistung bürgernah und übersichtlich darstellen?

Das imperia Serviceportal macht's möglich:  
schnell, einfach und serviceorientiert.

### Komplexe Koordination

Seit Einführung der EU-Dienstleistungsrichtlinie müssen die Behörden von Kommunen, Städten und Ländern ihre Dienstleistungen im Internet vollständig darstellen. Das soll natürlich möglichst schnell und unkompliziert vonstattengehen. Aufgrund der Vielzahl der Beteiligten auf allen Ebenen und der großen Bandbreite an Informationen ist die Gesamtkoordination jedoch eine sehr komplexe Aufgabe, die viele Prozessschritte beinhaltet und darum sehr fehleranfällig ist. Mit imperia werden diese Fehlerquellen von Anfang an ausgemerzt.

### Einfach serviceorientiert

Das imperia Serviceportal bietet die Möglichkeit, Dienstleistungen, Organisationseinheiten, Mitarbeiter, Formulare und Online-Services miteinander in Verbindung zu bringen und somit die Auskunftsfähigkeit einer Stadt oder Kommune gegenüber dem Bürger ständig zu verbessern. Hinter dem imperia Serviceportal verbirgt sich ein einfaches System mit integriertem Workflow-Management. Es ist modular, flexibel und webbasiert aufgebaut und deckt alle Prozesse elektronisch ab. Alle Daten müssen nur einmal erfasst und miteinander verknüpft werden. So können Behörden ihre Dienstleistungen komfortabel und umfassend im Inter- und Intranet darstellen. Schnell, einfach und serviceorientiert.

### Kinderleicht veröffentlicht

Über eine Import-Schnittstelle können Daten der Ämter wie Öffnungszeiten und Ansprechpartner automatisiert importiert und verarbeitet werden. So sind diese Informationen korrekt und immer auf dem neusten Stand. Und es können auch Daten aus Landesportalen für nicht kommunale Dienstleistungen importiert werden. Nach Sammlung aller Informationen lassen sich diese mit der eingebauten Export-Funktion kinderleicht im Web publizieren. Das Serviceportal ordnet die Informationen dabei selbstständig in die geforderten Strukturen wie Lebenslagenavigation, Navigation über Ämterstrukturen oder Ämter von A bis Z. Dabei bleiben alle Informationen vollständig durchsuchbar. Für die Kommunikation mit den Landesportalen und die Integration in Call-Center sind standardisierte Schnittstellen beigefügt. So sind alle Informationen leicht zugänglich.

Die Eingabe der Daten erfolgt wie gewohnt über die imperia-Oberfläche, die über Workflows und Templates gesteuert wird. Zur Datenerfassung stehen die vier Template-Varianten Dienstleistung, Formular, Mitarbeiter und Organisationseinheit zur Verfügung. Zusätzlich gibt es ein Template, das mittels Flexmodulen frei gestaltet werden kann und zur Erzeugung von Infoseiten, Übersichten sowie der Suchergebnisse dient. Das Anlegen und Bearbeiten von Dienstleistungen,



Administrationsoberfläche

Organisationseinheiten, Mitarbeitern, Formularen und Onlines-Services erfolgt über die Verknüpfung der einzelnen Objekte. Die entsprechenden Zugriffsrechte werden über eine Rollensystematik vergeben. Für einen effizienten Redaktionsprozess gibt es diverse Filteroptionen sowie die Möglichkeit für Redakteure, eigene To Do-Listen anzulegen.

## Dienstleistungen: Das Herz des Serviceportals

Dienstleistungen sind einzelne Leistungen, die die Stadtverwaltung oder stadtnahe Unternehmen anbieten. Dies können Auskünfte aus dem Melderegister sein, ein Fahrradstadtplan, die Sperrmüllabholung oder auch die Eheschließung. Die Dienstleistung ist der Mittelpunkt des Webangebots und damit das Herz des Serviceportals.

In diesem Bereich werden die meisten Daten verknüpft und auch dargestellt. Da es meist viele Dienstleistungen gibt, werden sie in Gruppen zusammengefasst, für die eigene Übersichten bestehen. Andere Informationen wie anbietende Mitarbeiter oder benötigte Formulare werden getrennt erfasst und der Dienstleistung zugeordnet.

## Administrativ ein Kinderspiel

Zur übersichtlichen Administration beinhaltet das Serviceportal eine Administrationsoberfläche, über die alle Verknüpfungen dargestellt werden können und über die alle erfassten Dokumente editierbar sind. In der Administrationsoberfläche erfolgt die Ausgabe der Daten in Form von Listen, in denen die Daten alphabetisch oder nach Organisationseinheiten sortiert dargestellt werden. Diese Listenansichten werden automatisch über Systemdienste generiert.

Das Administrationstool besteht aus mehreren „Seiten“, die sich durch Reiter wechseln lassen. Der aktive Reiter ist hervorgehoben. Die einzelnen Datensätze können auf- und zugeklappt werden,

ohne dass die Seite neu geladen werden muss. Auch das Filtern geschieht auf den bereits geladenen Daten, so dass auch dabei kein Seiten-Reload erforderlich ist.

Das Serviceportal ist auf der Ausgabeseite mandantenfähig. Das bedeutet, dass Inhalte zentral in einer Administrationsoberfläche erfasst werden und dann einem oder beliebig vielen Zielen zugeordnet werden können. Die Mandantenfähigkeit spart nicht nur Zeit bei der täglichen Arbeit, vielmehr werden auch Änderungen am System und das Aufspielen von Updates erheblich vereinfacht.

## Das imperia Serviceportal: transparent und kosteneffizient

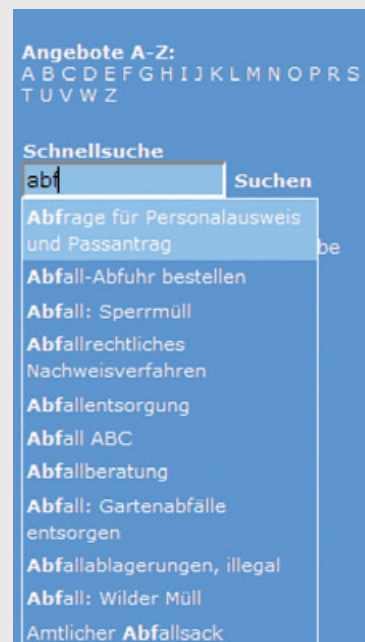
Das Portal ist in mehrere Funktionseinheiten gegliedert, die alleine oder im Ganzen eingesetzt werden können. Der Basisfunktionsumfang kann je nach Projektanforderung erweitert werden. Für öffentliche Institutionen, die regelmäßig zahlreiche Informationen veröffentlichen müssen, bietet das imperia Serviceportal eine deutliche Reduktion der internen Prozesskosten und eine Erhöhung der Informationstransparenz.

## Funktionen und Eigenschaften

- A-Z Navigation
- Lebenslagen-Navigation
- e-Government-Dienste
- Pressemodul
- Anbindung an Verwaltungsportale
- Einbindung von Formularen und Plänen
- Authentifizierungsfunktion
- Einbindung von Web 2.0-Instrumenten wie Blogs, Foren etc.
- Integration in Inter- und Intranet
- Prozesse basieren vollständig auf imperia-Workflow-Engine
- Darstellung der Eingabemasken basieren auf imperia-Template-Engine
- Zeitgesteuertes Freischalten und Löschen der Objekte
- Fehler-Reporting über Logfiles und Mailbenachrichtigung
- Kurze Antwortzeiten durch AJAX-gesteuerte Administrationsoberfläche (kein Seiten-Reload innerhalb eines Moduls)
- Automatischer Mitarbeiter-Import (z.B. aus LDAP oder Active Directory)

## Ihre Vorteile auf einen Blick

- D115-Anbindung
- TSA-Zertifizierung
- Prozessorientiert
- Zuverlässig und sicher
- Reduktion interner Prozesskosten
- Erhöhung der Informationstransparenz



Live-Ansicht: Schnellsuche und Vorschlagsliste (Autocomplete)



Live-Ansicht über die Dienstleistungen

### Passend zum Serviceportal: der optionale TSA-Connector als zentrale Informationsschnittstelle

Als Add-On zum Serviceportal bietet der TSA-Connector die Möglichkeit, über eine zertifizierte Schnittstelle



Informationen aus dem Serviceportal mit den Bürgerinformationssystemen und Zuständigkeitsfindern von Sachsen-Anhalt, Niedersachsen, Hessen, Rheinland Pfalz und Schleswig-Holstein auszutauschen.

Der Zuständigkeitsfinder bzw. Bürger- und Unternehmensservice bietet umfangreiche und Anliegen bezogene Recherchemöglichkeiten über bereits definierte Beschreibungen der Anliegen. Zusätzlich können zentrale Informationen zu Behörden, Ämtern und Zuständigkeiten bzw. Hierarchien sowie passende Formulare und Rechtsgrundlagen recherchiert werden.

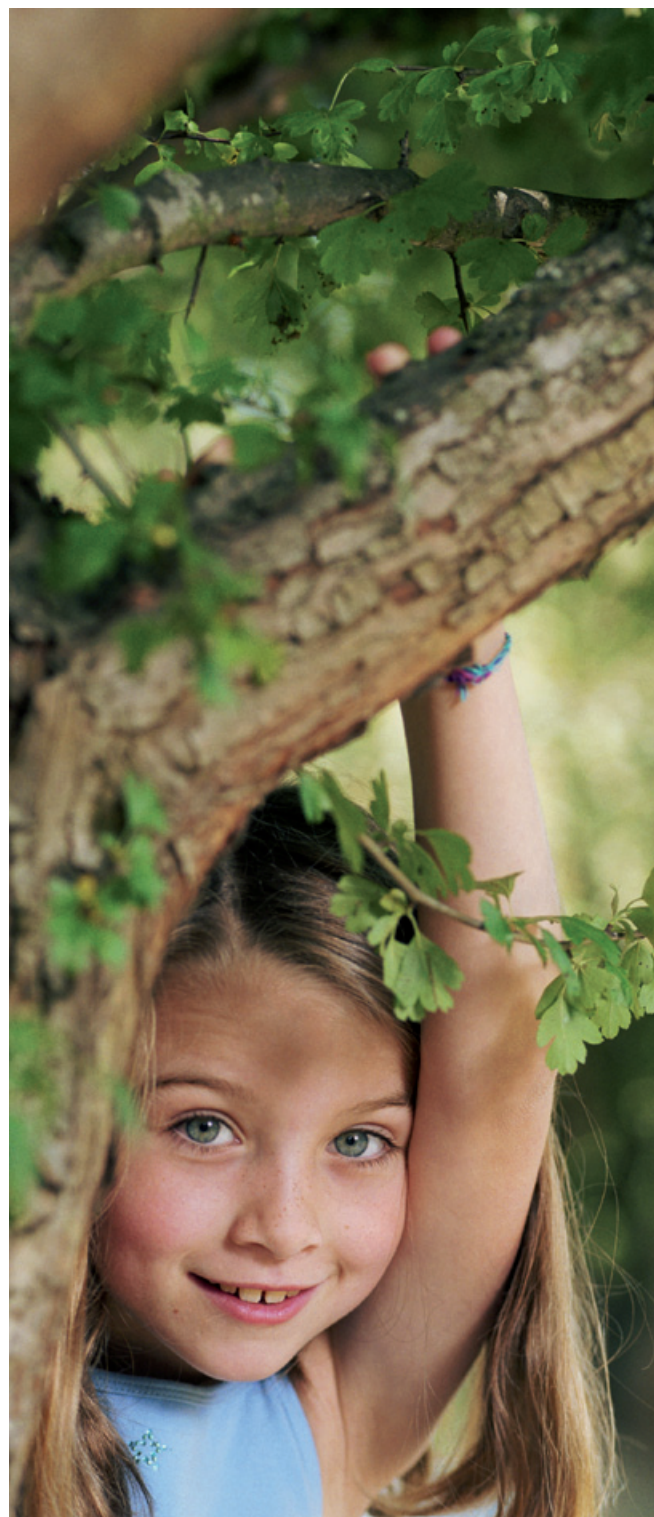
Die Datenerfassung und -aktualisierung erfolgt dezentral über imperia via Webservice. Die Datennutzung ist über ein Schnittstellenframework möglich. Durch die Pflege einer einheitlichen Zentralredaktion durch die einzelnen Länder haben alle Behörden immer denselben aktuellen Informationsstand der zentralen Anliegen.

#### Funktionen und Eigenschaften

- Anbindung des Serviceportals an den Zuständigkeitsfinder via Web Service
- Vollständige Implementierung in Web-Standards (Web Service)
- Updatefähig (Anpassung an neue WSDL der TSA)
- Fehlerreporting über Logfiles und Mailbenachrichtigung

#### Ihre Vorteile auf einen Blick

- Import und Synchronisation aller zentralen Anliegen des Bundes (z. B. Bundespersonalausweis)
- Export und Synchronisation aller regionalen Erweiterungen (Abweichungen der kommunalen Dienstleistungen gegenüber dem zentralen Anliegen)
- Durchgehend aktueller Informationsstand der zentralen Anliegen durch die Pflege einer Zentralredaktion der einzelnen Länder



© Imperia AG, 2011 ID 7119

Weitere Informationen sowie einen kurzen Film zum imperia Serviceportal finden Sie hier:

<http://www.imperia.net/serviceportal>

#### Kontakt

Imperia AG · Von-der-Wettern-Straße 27 · 51149 Köln  
Tel: +49 (0)2203-93530 2100 · Fax: +49 (0)2203-93530 2101 · [info@imperia.net](mailto:info@imperia.net)