Hamburg

Besserer Service für alle

[07.04.2015] Mit dem Antrags- und Fall-Management (AFM) intelliForm von Anbieter cit optimiert die Freie und Hansestadt Hamburg nicht nur ihren Bürgerservice. Auch die Verwaltungsmitarbeiter profitieren beispielsweise von der Bearbeitung ohne Medienbrüche oder durch einen reduzierten Publikumsverkehr.

Die Freie und Hansestadt Hamburg nutzt jetzt das Antrags- und Fall-Management (AFM) von cit. Das Besondere an der Lösung ist laut Unternehmensangaben: Einmal errichtet, lassen sich auf das Grundgerüst ohne großen Aufwand immer neue Verfahren integrieren und produktiv schalten. Auf dem Internet-Portal HamburgService können bislang die Vorgänge Anliegerbescheinigung, Anzeige Bau-, Abbruch- und Wiederaufnahmebeginn, der Belegungsplan Sportstätten sowie ein Formular für die Anmeldung zum Schüleraustausch genutzt werden. Zudem konnte im Februar 2015 der Briefwahlantrag für die Hamburger Bürgerschaft online gestellt werden. „Bei der Erweiterung des HamburgService um neue Online-Dienste der Bezirksverwaltung wird das Antrags- und Fall-Management in den kommenden zwei Jahren eine wichtige Rolle spielen“, sagt Heiko Glandt von der Abteilung für E-Government und IT-Steuerung in der Finanzbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg. „Des Weiteren liegen Anfragen aus unterschiedlichen Fachbehörden vor.“ Die Dienste des HamburgService werden laut der Meldung derzeit monatlich mehr als 100.000 Mal in Anspruch genommen. Für die Bürger bedeutet das neue stetig ausgebaute Angebot einen besseren Service. Das Kundenzentrum ist jederzeit erreichbar und muss nicht persönlich aufgesucht werden. Außerdem werden Anliegen schneller bearbeitet. Auch die Verwaltung profitiert. Indem Medien- und Systembrüche vermieden werden, sinken Fehlerquote und die Bearbeitungszeit. Noch beim Ausfüllen der Pflichtfelder werden Vollständigkeit und Plausibilität geprüft. Da viele Angelegenheiten direkt über das Portal geklärt werden können, lässt sich zudem der Publikumsverkehr erheblich reduzieren. „Uns gefällt besonders gut die einfache Erstellung von Web-Formularen beziehungsweise die Integration von PDF-Formularen“, ergänzt Glandt. „Durch konfigurierbare Standard-Schnittstellen lässt sich das Antrags- und Fall-Management sehr gut mit bestehenden Fachverfahren und Infrastrukturen integrieren.“ Ein weiterer Vorteil der Lösung sei die hochgradige Abdeckung unterschiedlicher Anwendungsszenarien durch eine einfach konfigurierbare Logik und den Einsatz von Javascript. Die Möglichkeit, zügig Prototypen erstellen zu können, erlaube außerdem agilere Entwicklungsprozesse und eine engere Abstimmung mit der Fachlichkeit im Entwicklungsprozess. Klaus Wanner, Geschäftsführer bei cit, hebt die Vorteile der webbasierten Oberfläche hervor: „Für die Mitarbeiter in der Verwaltung muss kein gesonderter Client installiert werden, sondern sie verwenden lediglich eine Web-Applikation. Die gesamte Architektur von cit intelliForm ist schlank, flexibel und modern.”

(ve)

Stichwörter: Panorama, Hamburg, intelliForm, E-Formulare