E-Formulare

Die Transaktionsmaschine

[28.07.2016] Ziel einer modernen digitalen Verwaltung ist die vollständige medienbruchfreie Abwicklung eines Antrags bei hohem Bedienkomfort. Doch wie werden aus Web-Formularen schnelle Transaktionen? Und wie werden diese in Serviceportale integriert?

E-Government ist kein Online-Shopping. Während der virtuelle Einkäufer zu seinem Vergnügen unterwegs ist und ein perfekt optimiertes Einkaufserlebnis erwarten darf, verbindet sich mit dem virtuellen Verwaltungsgang meist eine zeitaufwendige Pflicht. Deren Erfüllung macht den digitalen Behördenbesuch schon eher mit dem Online-Banking vergleichbar. Auch wenn sich die Nutzungszusammenhänge und Bedürfnisse von Bürgern und Unternehmen in den drei Bereichen E-Government, Online-Shopping und Online-Banking fundamental unterscheiden, so eint sie doch ein gemeinsamer Nenner. So scheinen die Anforderungen der Nutzer an ein komfortables Online-Angebot identisch, wenngleich sie anlassbedingt anders akzentuiert sein mögen. Der Blick auf die Nachbardisziplinen bietet für das E-Government viele Impulse, zum Beispiel für ein nutzerzentriertes Design, für eine schlüssige Customer Journey und die Integration von Fachverfahren in Portal-Frameworks.

Vertrauenswürdige Dienstleistungen

Aufgrund der stetig steigenden Erwartungen an den Bedienkomfort von Transaktionen ist es nur naheliegend, Online-Services von der Oberfläche her zu denken und eine zeitgemäße Darstellung im Internet in den Fokus zu stellen. Mit der Konzentration auf ein modernes Design und eine Integration ins Content-Management-System (CMS) zeichnen sich die Anwendungen durch große Usability, ein einheitliches Auftreten und eine hohe Vertrauenswürdigkeit des Angebots aus. Es gibt jedoch auch eine Schattenseite: Sind die angebotenen Verwaltungsdienstleistungen auch medienbruchfrei nutzbar? Entscheidend ist, wie die nutzergenerierten Daten aus einem mit dem CMS oder einem Formularwerkzeug entwickelten Tool in das Fachverfahren gelangen. Muss der Sachbearbeiter die Formulardaten mühevoll abtippen, ist der Nutzen der Anwendung eher gering. Die Integration von Mehrwertdiensten in bestehende Portale gelingt dann am besten, wenn man sich von der fachlichen Seite nähert. Im Idealfall bringen Fachverfahren bereits eine Web-Oberfläche für die Nutzerinteraktion mit. Der Online-Dienst kann dann relativ zügig in ein Portal-Framework eingebunden werden. Wenn dies mit mehreren Fachverfahren möglich ist, steht das Serviceportal im Grunde sehr schnell. Die nahtlose Übernahme der Daten aus dem Online-Formular in das Fachverfahren ist sichergestellt. Aber sind auch die Anforderungen der Nutzer an ein einheitliches Aussehen aller angebotenen Dienste und die funktionale Integration in das Design der Website umgesetzt? Beide Punkte sind wichtig für die Wahrnehmung eines E-Government-Dienstes als vertrauenswürdig, werden aber oft vernachlässigt.

Oberfläche und Fachlichkeit zukunftsfähig verbinden

Deutlich wird also, dass Serviceportale von beiden Seiten zu betrachten sind, sowohl von der Technik als auch von der Oberfläche. Es reicht dabei nicht aus, die IT-Verantwortlichen, die Internet-Redakteure und die Fachverantwortlichen an einen Tisch zu bringen – auch wenn das schon eine Herausforderung an sich sein kann. Der Blick in andere Branchen wie Online-Banking oder elektronische Hotelbuchungssysteme zeigt, dass es für ein funktionales Serviceportal ein weiteres technisches Puzzlestück einzufügen gilt. Wie

sieht nun eine zukunftsfähige Verbindung zwischen Oberfläche und dahinterliegender Fachlichkeit, zwischen CMS und Fachverfahren aus? Online-Shops oder Online-Banking-Angebote werden nicht allein aus dem CMS heraus betrieben. Noch stellen Online-Shops ihr Warenwirtschaftssystem mit einer Web-Oberfläche für Nutzer ins Netz. In diesen Fällen gibt es eine vermittelnde Komponente, die den Spagat zwischen nutzerfreundlicher Oberfläche und Funktionalität schafft. Shop-Systeme, Buchungsmaschinen und Transaktions-Engines vermitteln zwischen Content-Management-Systemen und dahinter liegenden Anwendungen. Ein weiterer Vorteil dieser Intermediäre: Die Anbindung von Payment, Servicekonto, Authentifizierung und Postfach kann anwendungsübergreifend erfolgen. Online-Transaktionen lassen sich so medienbruchfrei abwickeln.

Online-Transaktionen medienbruchfrei umsetzen

Der Spezialist für Zahlungssysteme init hat eine solche Lösung als Basiskomponente Antragsmanagement für den Freistaat Sachsen entwickelt. Mit dem daraus resultierenden Produkt „AntOn – Antrag Online“ können Online-Transaktionen in der Verwaltung medienbruchfrei, nutzerfreundlich und einfach umgesetzt werden. Der Grundgedanke der Lösung ist es, als integrierende Zwischenschicht die Verbindung zwischen CMS, Fachverfahren und Basisdiensten wie Payment, Servicekonto und Postfach flexibel herzustellen – also die Transaktionsmaschine für Verwaltungsservices zu sein. Das Antragsmanagement-System als zentrale Komponente generiert einheitliche, bedienerfreundliche Formulare, die direkt in die bestehende Fachverfahrenslandschaft und Portalarchitekturen integrierbar sind. Mit einem WYSIWYG-Editor (What you see is what you get) können Sachbearbeiter unterschiedlichste Antragsverfahren ohne Programmierkenntnisse selbst erstellen, Workflows festlegen und anpassen. Ein smartes Rollen- und Rechtesystem ermöglicht die feingranulare Steuerung des Zugriffs für Redakteure und fachliche Administratoren. Für Nutzer steht in AntOn ein Servicekonto mit Antragsübersicht und Postfach bereit, über das Nachfragen zu Anträgen gestellt oder Nachweise nachgeliefert werden können. Für die nahtlose Integration in die bestehende Fachverfahrenslandschaft sorgen unterschiedliche Web-Service-Schnittstellen auf Basis von XFall. Ebenfalls können Payment-Dienste und Authentifizierungsverfahren mit dem neuen Personalausweis angebunden werden. Mit dieser Lösung wird E-Government zwar nicht unbedingt zum Online-Shopping, kommt dem aber so nahe wie möglich.

()

Dieser Beitrag ist in der Juli-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt E-Formulare erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, E-Formulare, E-Payment