Stand: 08 | 2021

INFRASTRUKTUR-SCHNITTSTELLE

Bürgerservice-Terminal

Wir sagen den Warteschlangen im Bürgerbüro den Kampf an.

Was ist ein Bürgerserviceterminal?

Das Self-Service-Terminal bzw. Bürgerserviceterminal ist ein stationärer Computer innerhalb der Verwaltung mit dessen Hilfe Bürger*innen selbstständig Online-Formulare direkt im Bürgerbüro ausfüllen und einreichen können.

Übersicht der Anbindungen Bürgerserviceterminal

BUNDESDRUCKEREI

// buergerservice.org e.V.

Die heutige moderne Gesellschaft ist in vielen Bereichen des Lebens an automatische Prozesse und die damit verbundenen Vorteile gewöhnt. Alles soll schnell und einfach gehen und möglichst dann durchführbar sein, wenn man gerade Zeit und Lust dafür verspürt. Auf den Webseiten sind die Kunden von Form-Solutions meist schon mit zahlreichen intelligenten und medienbruchfreien Onlinediensten diesem Ideal ein ganzes Stück nähergekommen.

Mit der Anbindung des Antragsmanagements 4.0 an die Bürgerserviceterminals können Bürger*innen diese Vorteile jetzt auch direkt im Bürgerbüro genießen.

Die Digitalisierung und die damit verbundenen Vorteile schreiten weltweit in allen Branchen mit großen Schritten voran. Anders war es bisher im Bürgerbüro. Hier wird die Benutzerakzeptanz oft durch über Wochen im Voraus ausgebuchte Terminvereinbarungssysteme und lange Wartezeiten schwer strapaziert.

Bei der Beantragung von Identitätsdokumenten gewinnen Self-Service-Terminals daher schnell an Bedeutung. So können persönliche Daten, wie zum Beispiel Passbild und Fingerabdrücke, durch den Bürger selbst erfasst und danach automatisiert an den zuständigen Bearbeiter weitergeleitet werden. Für den Bürger bedeutet dies geringere Wartezeiten – für die Mitarbeiter Entlastung von zeitaufwändigen Routinetätigkeiten. Viele Städte setzen daher die Self- Service-Terminals bereits ein, wobei sich die Nutzung derzeit meist auf die Beantragung biometrischer Ausweisdokumente beschränkt.

Antragsmanagement 4.0 + Bürgerserviceterminal

Durch die nahtlose Integration des Antragsmanagement-Frameworks dürfte sich das jetzt schnell ändern. Neben den selbstentwickelten Applikationen der Verwaltungen ist nämlich auch das mehr als 1.300 Assistenten umfassende Verlagsportfolio von Form-Solutions am Terminal nutzbar.

Die intelligenten Antragsassistenten passen sich dabei sowohl optisch (responsive Layout) als auch funktional an die funktionsreduzierte Benutzeroberfläche des Terminals an. Schließlich gilt es, auch bei komplexen Antragsprozessen eine einfache und intuitive Bedienbarkeit sicherzustellen.

Neben der Authentifizierung am Kartenlesegerät des Terminals mittels Personalausweis wird auch das Entrichten der Verwaltungsgebühren elektronisch abgebildet. Dies garantiert eine komplette medienbruchfreie Verarbeitung der Benutzerdaten.

Mit im Leistungsumfang enthalten ist eine Verwaltungsapp, mit der die angebotenen Bürgerservices im Self-Service-Terminal eingepflegt werden können.

IHRE VORTEILE IM ÜBERBLICK!

Antragsmanagement + Bürgerservice-Terminal

- Reduzierung der Warteschlangen
- Effiziente Antragsbearbeitung
- Zufriedenere Bürgerinnen und Bürger
- Erhöhung der Servicequalität und-quantität
- Medienbruchfreie Datenverarbeitung
- Entlastung der Mitarbeiter von zeitaufwändigen Routinetätigkeiten
- Einsparung von personellen Ressourcen

Durch eine vollständige Prozessoptimierung am Schalter werden Mitarbeiter im Bürgerbüro erheblich entlastet und gleichzeitig die Servicequalität erhöht.

Einrichtung Selfservice-Terminal-Anbindung

So funktioniert´s!

Sie möchten in Ihrer Verwaltung die Self-Service-Terminal-Anbindung nutzen?
– Kein Problem. Bestellen Sie sich Self-Service-Terminals bei einem Anbieter Ihrer Wahl und buchen Sie bei Form-Solutions die Infrastrukturschnittstelle „Bürgerserviceterminal“.

Nach der Freischaltung können Sie im Antragsmanagement 4.0 eine Liste mit allen Online-Formularen hinterlegen, die den Bürgerinnen und Bürgern innerhalb des Self-Service-Terminals zur Verfügung stehen sollen. Am Terminal selbst muss die URL des Antragsmanagements hinterlegt werden. **Fertig!** Nun stehen Ihren Bürgerinnen und Bürgern auch auf dem Self-Service-Terminal Ihre Onlineofrmulare zum Ausfüllen bereit.

Sie haben Fragen zur Schnittstelle?
– Wir stehen Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite.

Technische Fragen
Telefon: +49 721 754055 700
E-Mail: support@form-solutions.de

Fragen zur Lizenzierung
Telefon: +49 721 754055 500
E-Mail: vertrieb@form-solutions.de

FORM-SOLUTIONS GMBH

Bahnhofstraße 10
76137 Karlsruhe

Tel.: +49 721 754055-0
Fax: +49 721 754055-717

E-Mail: info@form-solutions.de
www.form-solutions.de

FACEBOOK INSTAGRAM YOUTUBE TWITTER XING