



Es gibt (fast) nichts, was wir nicht können

—

Anwendungsbetreuung Serviceportal **Amt24**
zu Hause aufs Amt

GLIEDERUNG

1

Was ist das Serviceportal Amt24?

2

Zahlen und Fakten zu Amt24

3

Was macht die Amt24-Anwendungsbetreuung?

4

Gibt's noch mehr?

GLIEDERUNG

1

Was ist das Serviceportal Amt24?

2

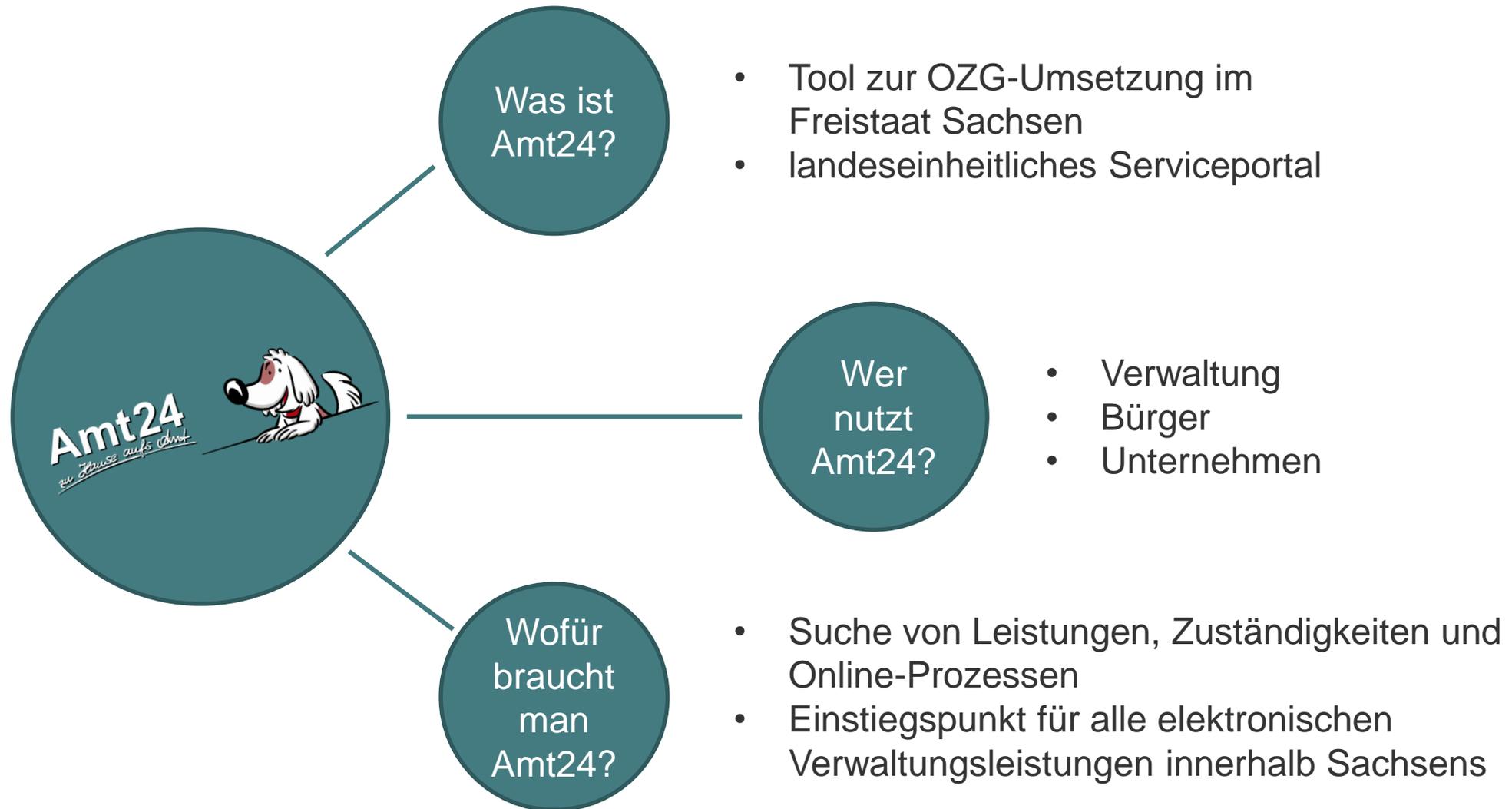
Zahlen und Fakten zu Amt24

3

Was macht die Amt24-Anwendungsbetreuung?

4

Gibt's noch mehr?



**Welche Vorteile bietet Amt24
für Bürger und
Unternehmen?**



Vorteile für Bürger

- zentrale Einstiegsmöglichkeit
- ein Ort mit allen notwendigen Informationen (Leistungen, Anträge, zuständige Behörde)
- 24/7 verfügbare Informationen
- kommunale & staatliche Anträge



Was bedeutet das für
staatliche und kommunale
Behörden?



Verwaltungssicht

- Tool zur OZG Umsetzung in Sachsen
- zentrale Information zu allen Leistungen der sächsischen Landes- und Kommunalverwaltung
- Verpflichtung von kommunalen / staatlichen Behörden zur Datenpflege
- Aktualisierung Behördendaten
- Online-Verfahren mithilfe von Dienstleistern oder eigenständig entwickeln



Ihre wichtigsten Informationsquellen

Das Serviceportal benötigt eine komplexe & anwenderspezifische Dokumentation.

- Informationen zur OZG-Umsetzung
→ <https://extranet.egovernment.sachsen.de/ozg.html>
- Informationen zu Amt24 und dem Entwicklungsprozess
→ <https://extranet.egovernment.sachsen.de/amt24.html>
- kommunale Informationsangebote
→ Informationen zu zentral bereitgestellten Online-Antragsassistenten (OAA)
→ <https://www.saechsisch-direkt.de/kommunen/>



Serviceportal machBAR

I zentrale Anlaufstelle für alle Fragen zur Entwicklung von Onlineanträgen in den Serviceportalen

- Dokumentation zur Prozessmodellierung
- Guidelines für nutzerfreundliche Anträge
- Q2A-Tool „Entwickler-Community“
- Übersicht zu laufenden Entwicklungen
- Kalender mit allen Release-Terminen

[ServiceportalmachBAR]

<https://serviceportal-machbar.de/>

Serviceportal-machBAR

Die Serviceportal-machBAR ist die zentrale Anlaufstelle für alle Fragen rund um die Online-Dienst-Entwicklung auf den Serviceportalen von Baden-Württemberg und Sachsen – service-bw und Amt24 – sowie dem OZG-Hub.

 Serviceportal
Baden-Württemberg

 Amt24
am 24. März 2014

 OZGHUB

Dokumentation



Benutzerhandbücher und Dokumentation für die Nutzung und die Entwicklung auf den Serviceportalen.

Zur Dokumentation

Entwicklungs-Jira



Hier finden Sie die aktuellen Stände zu laufenden Entwicklungen der Serviceportale und Online-Dienste.

Zum Entwicklungs-Jira

Entwicklungs-Community



Von der Konzeption von Online-Diensten über die Entwicklung bis hin zur Konfiguration einzelner Tasks – die Community hilft.

Zur Community

Serviceportale Guidelines



Die Guidelines geben Anleitung für die Erstellung nutzerfreundlicher Formulare auf service-bw, Amt24 und dem OZG-Hub.

Zu den Guidelines

Release-Termine



Hier finden Sie eine Übersicht der kommenden Release-Termine für die Weiterentwicklung der Serviceportale.

Zu den Release-Terminen

Ihre Ansprechpartner

- Projektleitung und Redaktion in der **Sächsischen Staatskanzlei**
 - Bereitstellung des Serviceportals Amt24
 - Steuerung der Weiterentwicklung im Sinne der verschiedenen Stakeholder
 - Redaktion und Lektorat von Lebenslagen und Leistungsbeschreibungen
- Anwendungsbetreuung beim **SID**
 - fachliche Unterstützung für staatliche und kommunale Behörden
 - technische Unterstützung bei Fehlermeldungen oder Nichtverfügbarkeit
 - zertifizierte Prozesse auf das Produktivsystem übertragen
- **Dienstleister** für staatliche und kommunale Behörden
 - Modellierung und Anbindung von Prozessen



GLIEDERUNG

1

Was ist das Serviceportal Amt24?

2

Zahlen und Fakten zu Amt24

3

Was macht die Amt24-Anwendungsbetreuung?

4

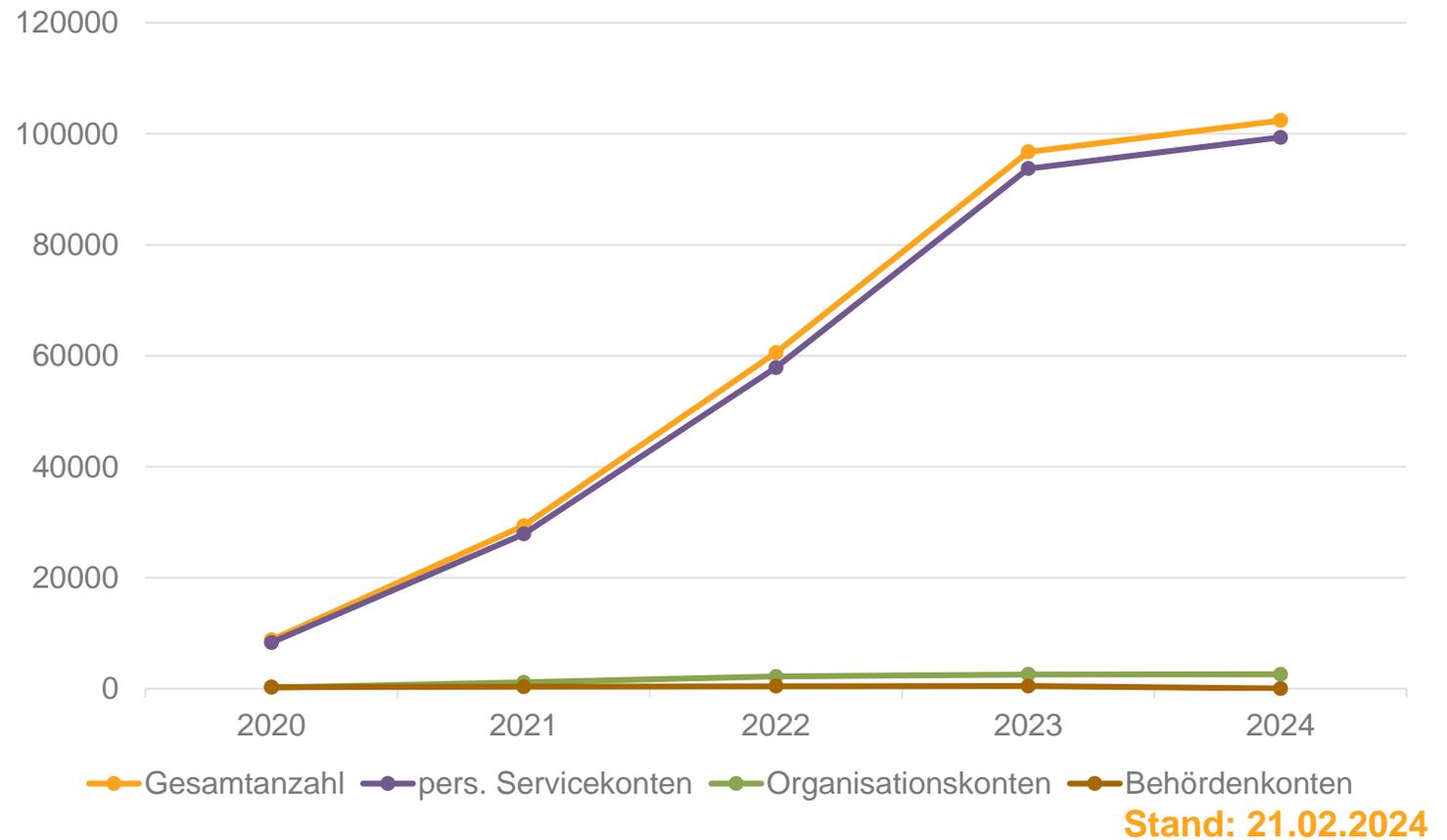
Gibt's noch mehr?

Wie viele Konten gibt es bei Amt24?

Gesamtanzahl: 102.408 Konten

- pers. Servicekonten: 99.358
- Behördenkonten: 479
- Organisationskonten: 2.571

Entwicklung Anzahl Servicekonten



Wie viele Online-Verfahren gibt es in Amt24?

Bereits

➔ **141 Mandanten** (kommunal und staatlich)

nutzen Prozesse in Amt24.

Es existieren

➔ **140 Prozessmodelle,**

die an insgesamt

➔ **142 Leistungstexte**

angehangen wurden.

Aktivierungen von Online-Verfahren

Aktivierung: Ein Prozessmodell wird in einzelnen oder verschiedenen Behörden / Kommunen zur Nutzung für Bürger und Unternehmen angeboten.

- Gesamtanzahl: 1.589
- kommunale Verfahren: 1.557
- staatliche Verfahren: 32

Stand 21.02.2024

GLIEDERUNG

1

Was ist das Serviceportal Amt24?

2

Zahlen und Fakten zu Amt24

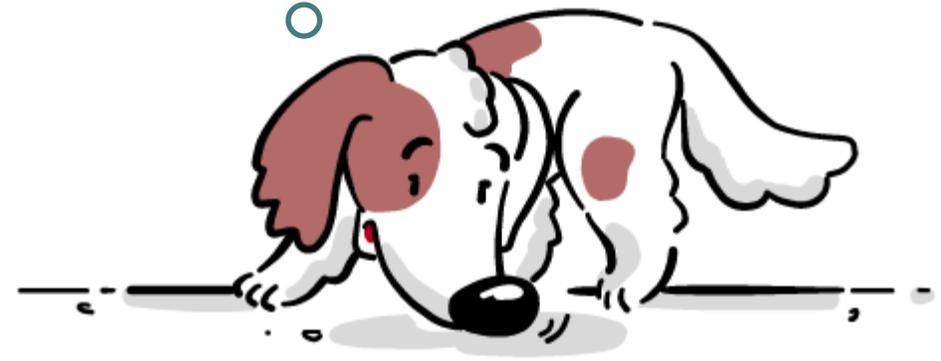
3

Was macht die Amt24-Anwendungsbetreuung?

4

Gibt's noch mehr?

**Wie können wir Bürger,
Unternehmen und Behörden bei
der Arbeit mit Amt24
unterstützen?**



Unterstützung von Bürgern und Unternehmen

I Hilfe bei **technischen Problemen**

- Fehlermeldungen
- Nichtverfügbarkeit

I Support bei **Zugriffsproblemen**

- Passwort / Nutzernamen vergessen

I Informationen zum Ansprechpartner bzw. der zuständigen Stelle

- „**Hilfe zur Selbsthilfe**“



Unterstützung der Verwaltung

- Unterstützung bei der ersten **Orientierung im Admincenter**
(*Wo finde ich was? Warum fehlen mir hier die Rechte?
Welche Daten muss ich pflegen und regelmäßig aktualisieren?*)
- Hilfe bei der **Datenpflege** (Organisationseinheiten, Adressen,
Kommunikationswege)
- Support bei der **Prozess- und Formularmodellierung** in Amt24
- Hilfe bei der **Bereitstellung und Verknüpfung der Prozesse**
- **Abstimmung von Anforderungen** (Kommunikation zwischen
Projektleitung, Nutzern, Prozessmodellierern und Entwicklern)

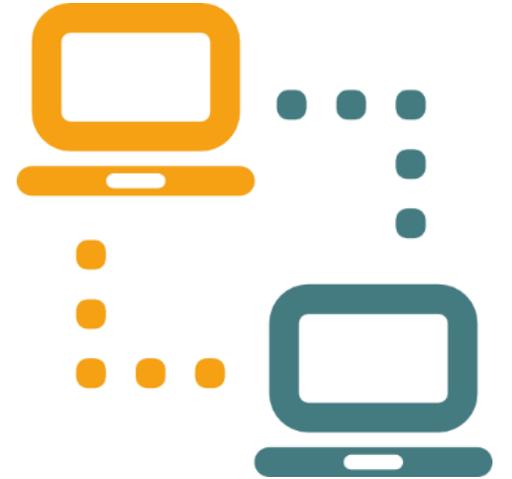


Was macht die
Anwendungsbetreuung sonst
noch?



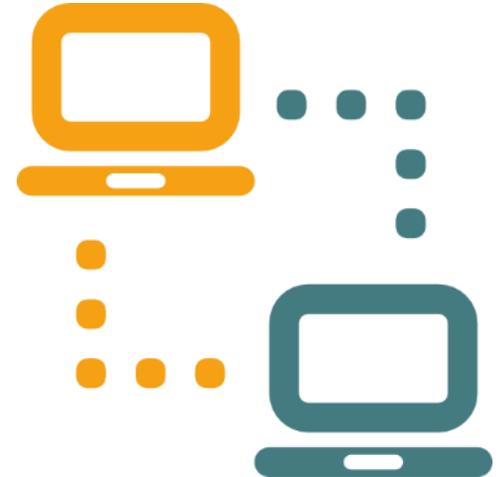
Weitere Tätigkeiten (1/2)

- **Unterstützung der Projektleitung** bei der Weiterentwicklung des Portals
- Mitarbeit in Fachworkshops zur Anforderungsanalyse
- **Koordination der Wartungsarbeiten** (inkl. Versand der Newsletter)
- statistische **Auswertungen** (Nutzerzahlen, Prozesse, aber keine Webstatistik)
- **Zugriffsverwaltung** für die REST-API (dient der Integration auf behördlichen Webseiten)
- **Anlegen von Fachverfahren** zur direkten Übermittlung eingehender Antragsdaten

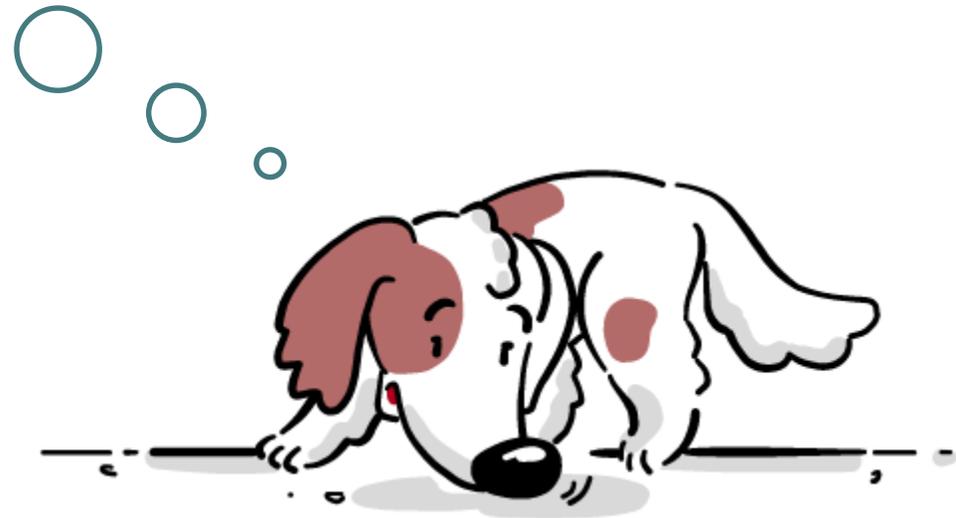


Weitere Tätigkeiten (2/2)

- **Monitoring** der einzelnen Microservices in Abstimmung mit dem Betriebsteam
- **Incident- und Problemmanagement** (Abstimmung mit Betrieb und / oder Entwicklern bei technischen Problemen)
- Erarbeitung von kontextbasierten **Handreichungen** (für Behörden und Bürger)
- Erstellung von **Berichten** (visuell aufbereitete Datenbankabzüge mit verschiedenen Inhalten)
- **Prüfung und Bearbeitung der Anträge** im Kontext der Behördenkonten (Vergabe der Rechte zum Beantragen der Konten, Genehmigung neuer oder geänderter Konten)



Was „kann“ die
Anwendungsbetreuung
nicht?



Was wir als AWB nicht „können“ und oft auch gar nicht dürfen

- Informationen zum **Bearbeitungsstand** einzelner Anträge übermitteln
- Beseitigung Fehler** in produktiven Prozessen (= Ihre Prozesse anpassen)
- Datenpflege für Behörden** (Nutzerverwaltung obliegt immer den Behörden, andere Inhalte werden nur in absoluten Ausnahmefällen angepasst)
- Zugriff** auf Behörden- oder Organisationskonten
- Einsicht in Zugangsdaten** nehmen oder diese ändern
- Datenschutzerklärungen** für Prozesse und Mandanten pflegen
- Pflege Prozessparameter** (Nur Sie kennen Ihre Prozesse und die notwendigen Angaben!)



GLIEDERUNG

1

Was ist das Serviceportal Amt24?

2

Zahlen und Fakten zu Amt24

3

Was macht die Amt24-Anwendungsbetreuung?

4

Gibt's noch mehr?

Gibt's noch mehr?

Workshop „Amt24 kurz erklärt:
Einfache Anträge mit dem
Blaupauseassistenten“

Heute, 14:30 Uhr:
Lounge 5

Morgen, 11:15 Uhr:
Lounge 9



Der Blaupauseassistent

- Nutzerkreis = Personen **ohne Erfahrung in der Prozessmodellierung** oder die lediglich das Layout der **Formular – Funktion von Amt24** verwenden möchten
- Eigenentwicklung des Formulars zur Dateneingabe
- automatische Erstellung und Zertifizierung des Prozessmodells mittels Antragsassistent

- Start Assistent direkt aus Admincenter

Prozessmodelle

- seit Ende 2023 integrierte Bezahlungsfunktion verfügbar



- Anleitung unter <https://github.com/Seitenbau/Amt24-Blaupauseprozess>

Weitere Features für Onlineanträge in Amt24

- Fachverfahrensanbindung (z.B. VIS.SAX)
- Medieninhalte in Formularen (z.B. Videos, Bilder)
- Einbindung der Basiskomponente Geodaten
- Online-Ausweisfunktion

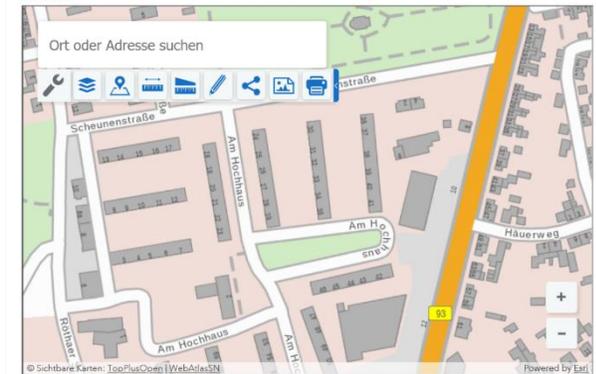


Bild mit Beschreibung



Für Bilder kann eine Bildunterschrift definiert werden

Geodaten

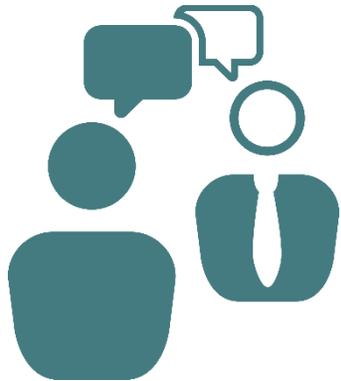


Die Features stehen nicht nur im Blaupauseassistenten zur Verfügung.



Noch Fragen?

Wir stehen Ihnen gern zur Verfügung!



Anwendungsbetreuung Serviceportal Amt24

STAATSBETRIEB SÄCHSISCHE INFORMATIK DIENSTE

Fachbereich 2.4 | E-Government

Standort Kamenz: Garnisonsplatz 13 | 01917 Kamenz

Standort Radebeul: Dresdner Straße 78A | 01445 Radebeul

amt24@sid.sachsen.de | <https://www.sid.sachsen.de/>