

7. Fachkongress des IT-Planungsrats am 12./13. März 2019 in Lübeck

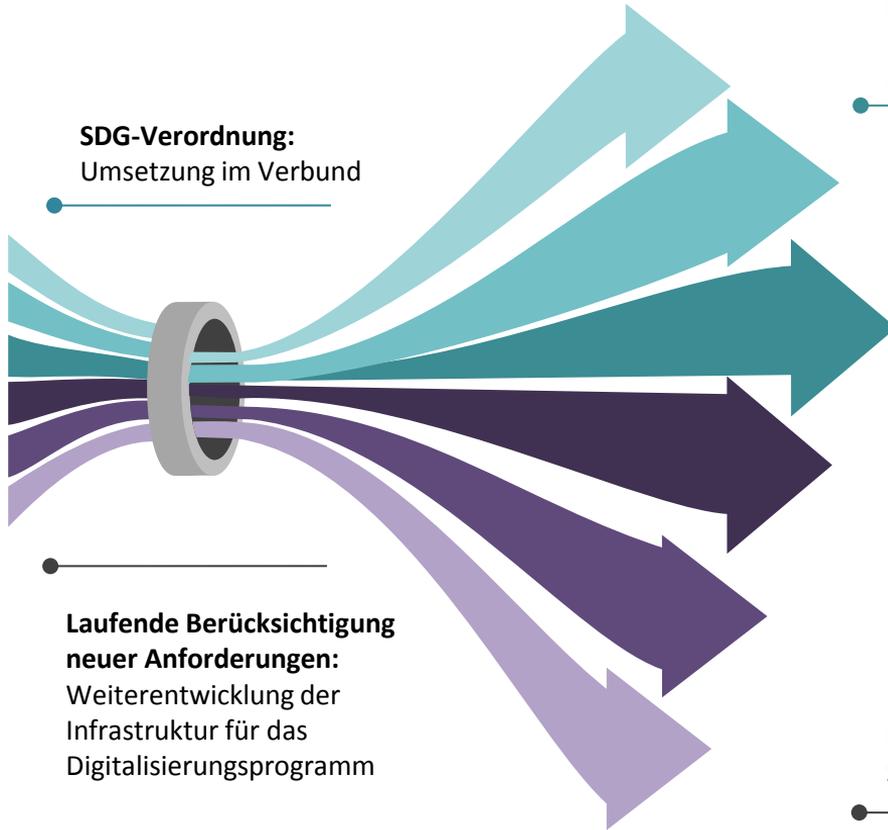


OZG live –  
Digitalisierung zum Anfassen

# Aktuelles zum Portalverbund

Frank-Rüdiger Srocke, Leiter des Referats DG II 3 im  
Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat

# Vorteile des Portalverbundes

A diagram illustrating the concept of a portal network. On the left, a grey ring represents a central hub. From this hub, several arrows of varying colors (light blue, teal, dark blue, purple) radiate outwards to the right, representing different portals or services. The arrows are arranged in a fan shape, with the top ones being light blue and the bottom ones being purple. The overall effect is one of expansion and connectivity.

**SDG-Verordnung:**  
Umsetzung im Verbund

**Laufende Berücksichtigung  
neuer Anforderungen:**  
Weiterentwicklung der  
Infrastruktur für das  
Digitalisierungsprogramm

**Nutzerzentrierung - über viele Portale:**  
Information über Verwaltungsleistungen  
und Aufruf der Online-Dienste

**Dezentraler Ansatz:** Berücksichtigt föderale Strukturen  
und Nachweis erfolgreicher Bund-Länder-Kollaboration

**Hochwertige Leistungsbeschreibungen:** Erstellung  
mit FIM-Methodik – Sammlung und Bereitstellung  
über Portalverbund

**Eigene Kompetenzen:** Ausführung des Online-Dienstes  
in Zuständigkeit des jeweiligen Anbieters

**Reduktion eigener Entwicklungsaufwände:**  
Nachnutzbare IT-Komponenten aus gemeinsamer  
Konzeption und Entwicklung

**Investitionssicherheit:** Standards und Vorgaben an IT-  
Sicherheit sichern einheitliches Qualitätsniveau

# Arbeitsprogramm Portalverbund



**IT-Planungsrat**

Digitale Zukunft gestalten

2019

2020

2021

2022

2023

## Baustein

- Verknüpfung der Portale (Bund und Länder) über ein Online-Gateway
- Suchfunktion über alle Leistungen von Bund, Ländern und Kommunen im Portalverbund
- Interoperables Nutzerkonto
- Postfach
- Kriterien für marktübliche Bezahlfunktionen
- Konzept Statusmonitor
- Konzept Datensafe (Dokumente)
- Standards/Schnittstellen, Sicherheitsvorgaben (§§ 4, 5, OZG)

§ SDG

§ SDG

§ OZG

§ OZG

§ OZG

Beschluss  
ITPLR

Beschluss  
ITPLR

§ OZG

Anforderungen von OZG und SDG-VO werden ausgewertet und prioritär umgesetzt.

Für weitergehende Funktionen werden fachliche und technische Schnittstellenbeschreibungen entwickelt und abgestimmt.

Legende:

§

Zieltermin (nach Rechtsnorm oder Beschluss)



# Nutzerkonten im Portalverbund

**27. Sitzung IT-PLR am 25.10.19 bzgl. der eID-Strategie beschlossen:**  
**„...erfolgt die Herstellung der Interoperabilität der Service (Nutzer) konten.**

## ERGEBNISSE DER PG eID-STRATEGIE

- Abschlussbericht inkl. umfangreicher Dokumentation
- Bereitstellung des Prototypen
- Prototyp bestätigt: Anbindung durchführbar
- **Empfehlung: Pilotierung zügig durchführen**

## NÄCHSTE SCHRITTE DER PG eID-STRATEGIE

- Aufbau Effektivumgebung und Start Pilot
- Erstellung TR durch BSI
- Fortschreibung Entwicklung Interoperabler Postfachdienste
- Anbindung der Nutzerkonten an die Justiz
- Nutzerfreundliches LogIn, nutzerfreundliche Identifizierungsmittel



## GEMEINSAME ZIELE

- ✓ Investitionen schützen
- ✓ Innovationskraft stärken
- ✓ Erfolge teilen

# Online Gateway des Portalverbunds

## Beschluss des IT-Planungsrates (Oktober 2018)

- 
- Die Portale (im Portalverbund) müssen über ein **Online-Gateway** verknüpft sein.
  - Sie müssen jeweils alle Informationen zu Leistungen und Links zu Online-Diensten in ihrem Zuständigkeitsbereich bereitstellen.
  - Diese Informationen müssen über den Sammlerdienst des Online-Gateways allen Teilnehmern am Portalverbund zur Verfügung gestellt werden und werden gleichzeitig auf diesem Wege im Dienstverzeichnis registriert.

*„Bei einem technischen und politischen Innovationsprojekt führen wir vor der allgemeinen Einführung einen Piloten durch, um die Akzeptanz, Wirtschaftlichkeit und Potenziale im Feldversuch zu erproben.“*



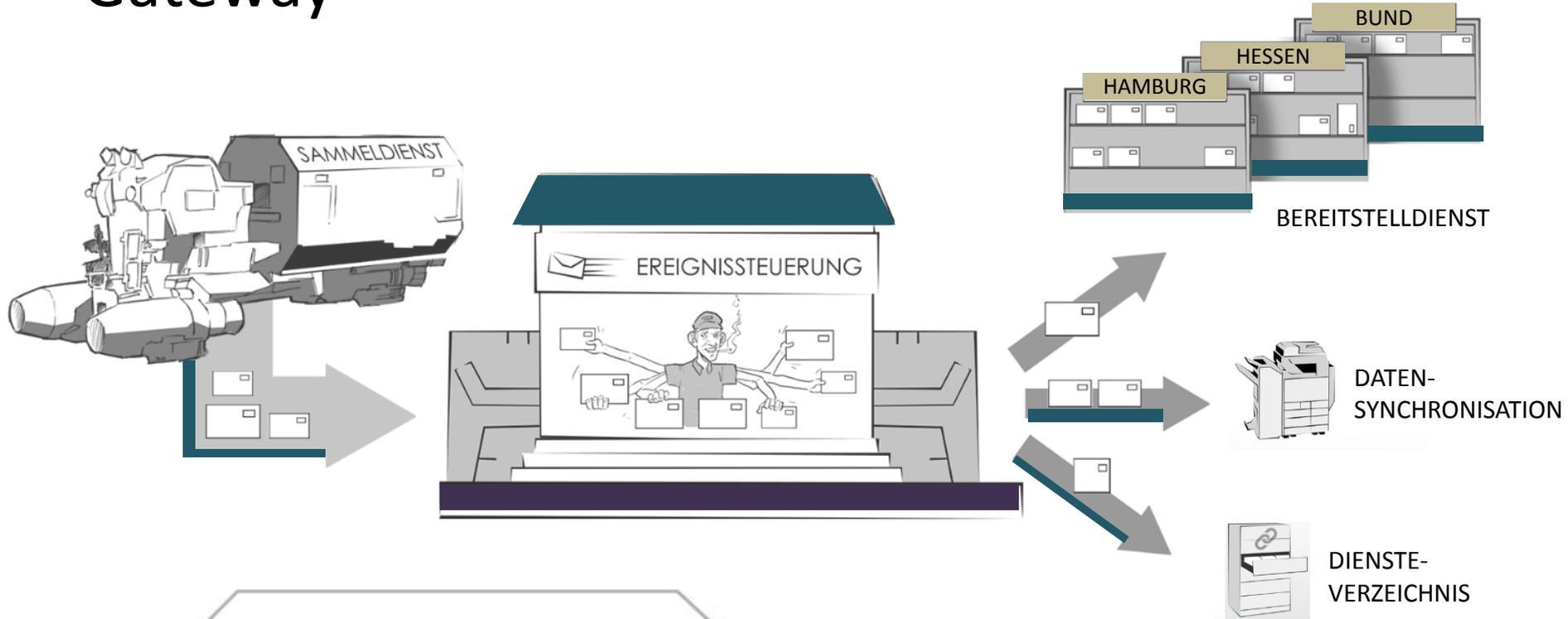
# Wie funktioniert das Online-Gateway?

Jörg Bräutigam, Referat DG II 3 im Bundesministerium des  
Innern, für Bau und Heimat

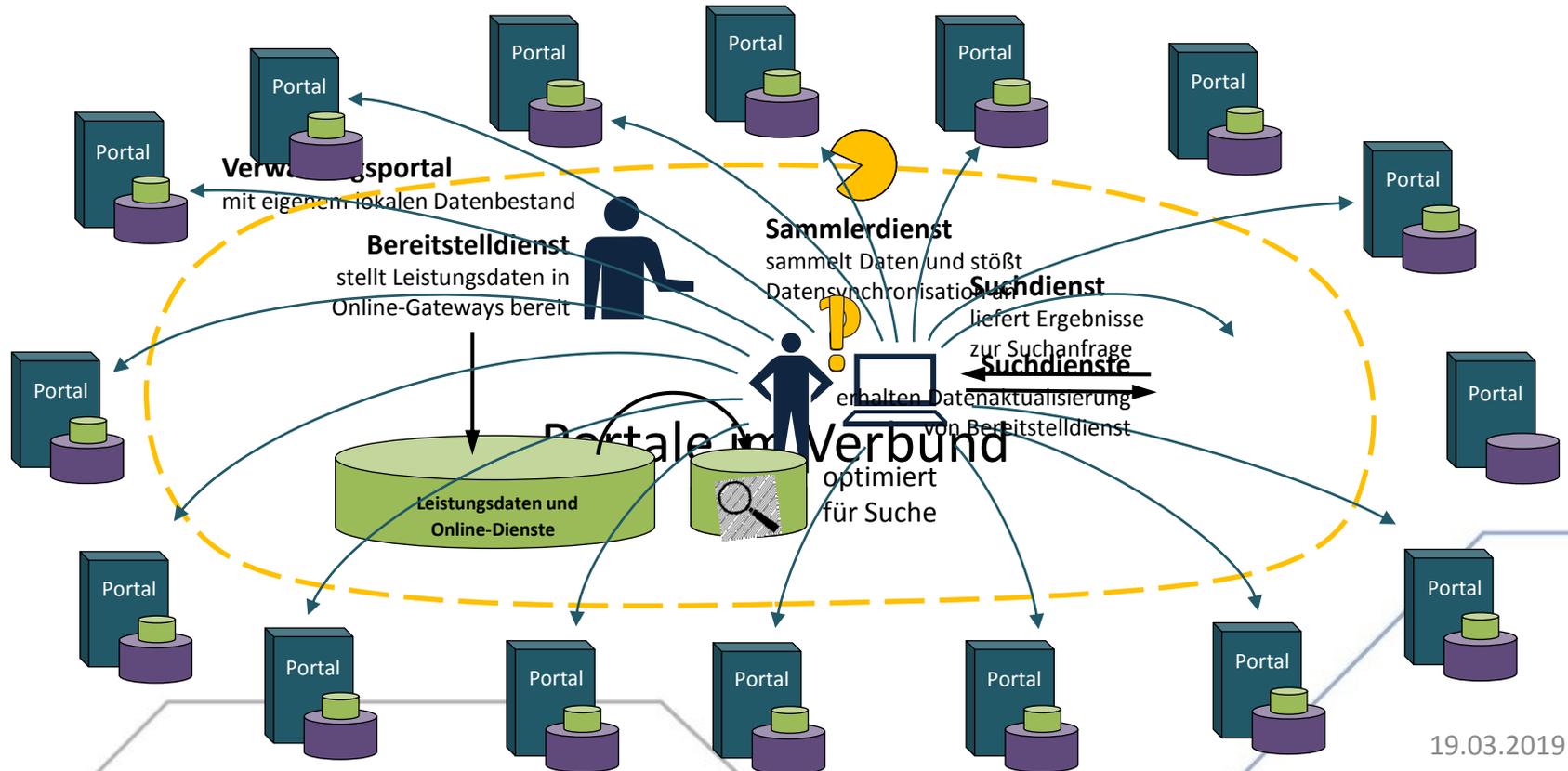
Heiko Glandt, Amt für IT und Digitalisierung  
Senat der Freien und Hansestadt Hamburg – Senatskanzlei



# So funktioniert das Online-Gateway



# Funktionsweise Portalverbund





# Vorteile des Online-Gateways

	<b>Schnell</b>	Wir schaffen einen hochwertigen Bestand strukturierter Daten und somit die Voraussetzung zur schnellen und nutzerfreundlichen Suche.	
	<b>Dezentral</b>	Wir schaffen kein Zentralsystem, sondern ermöglichen dezentral beliebig viele gleichgestellte Instanzen (Knoten), die Sie nutzen können.	
	<b>Skalierbar</b>	Durch die Wahl modernster Technologie ist unsere Plattform in der Lage, zu wachsen und leistungsfähiger zu werden.	
	<b>Sicher</b>	Durch Vorhaltung der dezentralen Datenbestände in verschiedenen Rechenzentren ist die Digitalisierungsplattform ausfallsicher.	
	<b>Frei</b>	Sie entscheiden frei, wie Sie am Portalverbund teilnehmen und welche Dienste Sie nutzen möchten.	
	<b>SDG-konform</b>	Entledigt Länder und Kommunen von den Anforderungen der individuellen SDG-Anbindung.	



# Demonstration



**Film nicht eingebunden!**



# Erkenntnisse aus der Pilotierung

Sammlerdienst

Einbindung der Verwaltungsleistungen aller Pilotteilnehmer  
Prüfung und Integration der Daten

Suchdienst

Maschinelle Schnittstelle, um Suchergebnisse in bestehende Portalsuchen integrieren zu können

Suchclient

Weboberfläche zum Suchen und Anzeigen von Verwaltungsleistungen  
Oberfläche und Design frei gestaltbar & integrierbar

Bereitstelldienst

Bereitstellung von Verwaltungsleistungsdaten und der zuständigen Organisationseinheiten



Onlinezugangsgesetz wird erfüllt



# Ergebnisse der Pilotierung



Es gibt vier Online-Gateways: BY, HH, HE und ITZBund



Wir haben einen Verbund aus drei Online-Gateways – durch die Synchronisierung der Datenbestände



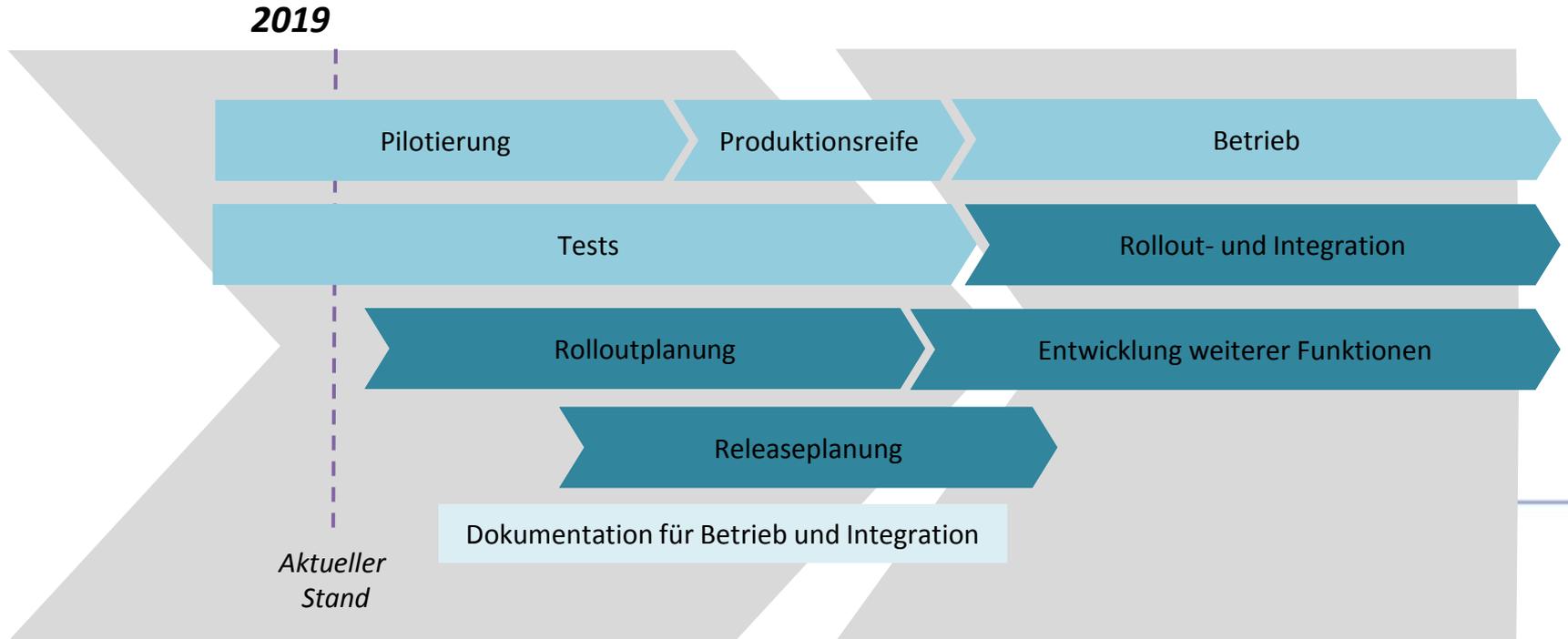
Erfolgreiche Entwicklung und Tests der Basisfunktionalitäten



Intensive Tests und Weiterentwicklung



# So geht es weiter





# Diskussion

Moderation: Christine Siegfried, Geschäftsstelle IT-Planungsrat  
im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat



# Wie wird Ihnen geholfen? Die Supportkomponente

Alexander Kober, Referat DG II 3 im Bundesministerium  
des Innern, für Bau und Heimat

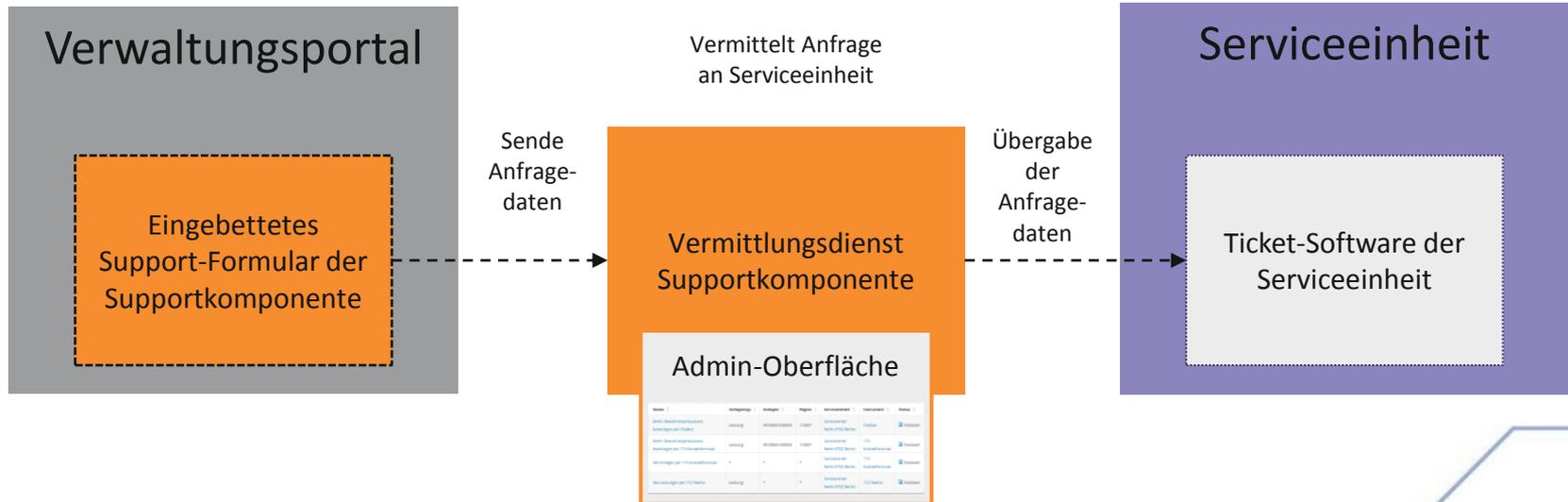
# Gute Portale – keine Frage(n)!?

- Anfrageinhalte verändern sich mit zunehmend digitalen Verwaltungsangeboten
- Portale als „Verwaltungszugangstor“ brauchen guten Support
- Ziel „Nutzerfreundlichkeit“
- Ziel „Wirtschaftliche Anfragebearbeitung“

# Die Supportkomponente

- Tool zur Verwaltung lokaler Servicebeziehungen  
„Portalinhalt → Serviceeinheit → Instrument “ plus Regeln
- Intelligentes Kontaktformular  
reagiert auf Kontext durch Voreinstellungen und Regeln
- Vorgaben berücksichtigt  
bspw. FIM-Datenfelder, XZuFi, XFall,  
Anforderungen Datenschutz, Barrierefreiheit

# Die Supportkomponente



## Service-Portal Berlin

- Dienstleistungen
- Standorte
- Terminvereinbarung
- Online-Verfahren
- App
- Themen



### Was möchten Sie erledigen?

Finden Sie Dienstleistungen, Standorte Behörden, Öffnungszeiten und vieles mehr!

- Dienstleistungen von A-Z
- Standorte von A-Z
- Behörden von A-Z



### Service-Konto

- Anmelden
- Registrieren



### Top-Dienstleistungen

- 1. Personalausweis beantragen [Termin buchen](#)
- 2. Reisepass beantragen [Termin buchen](#)
- 3. Anmeldung einer Wohnung [Termin buchen](#)
- 4. Schwerbehindertenausweis [Termin buchen](#)
- 5. Führungszeugnis [Termin buchen](#)

[Zur A-Z-Liste aller Dienstleistungen](#)

### Terminvereinbarung



Sie können hier einfach und schnell einen Termin vereinbaren. Die Terminbestätigung und Erinnerung erfolgt per E-Mail bzw. SMS. Das spart Zeit und Mühen.

[Weitere Informationen](#)

### Chatbot & Namenswettbewerb

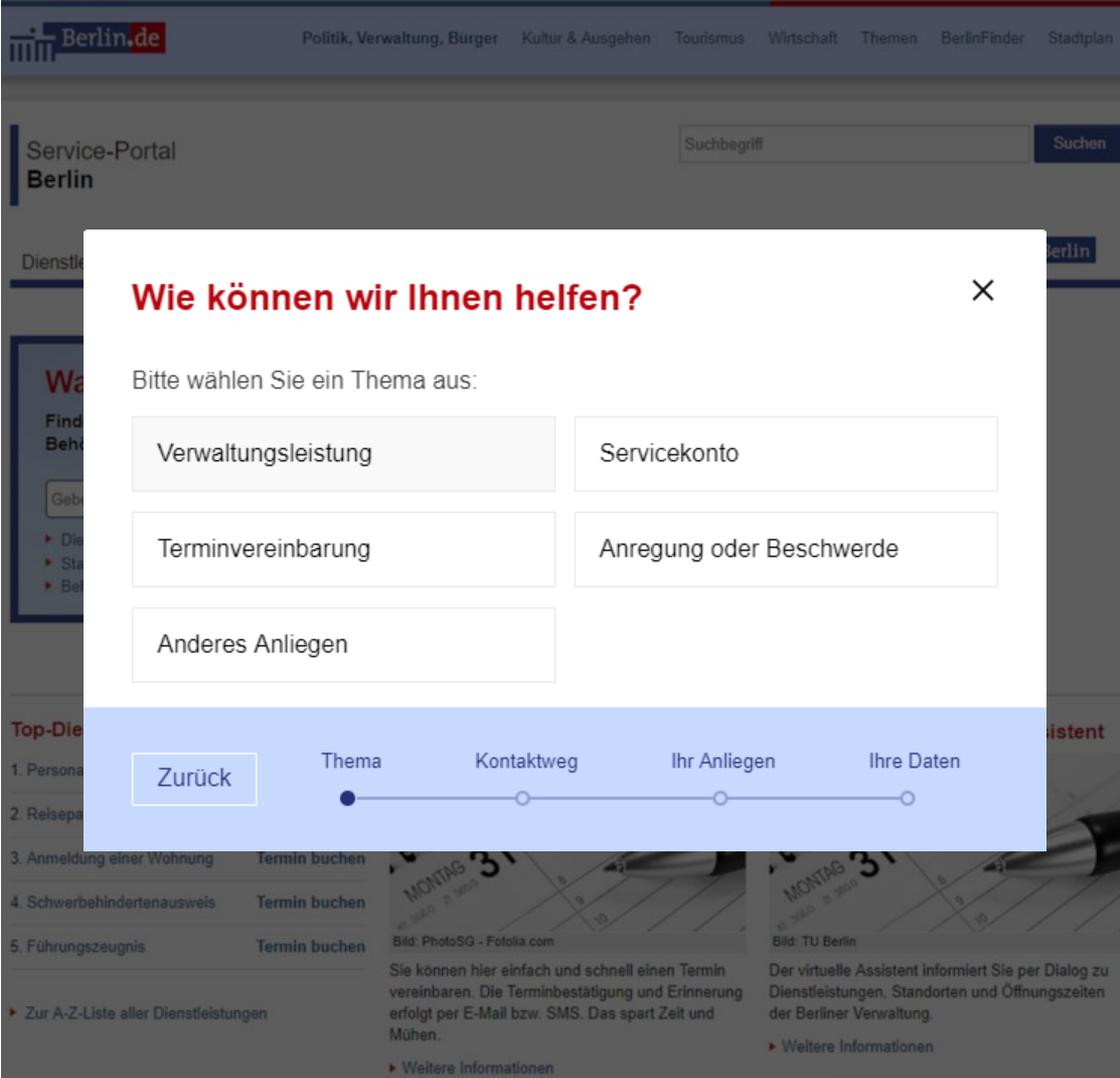


Geben Sie dem Chatbot einen Namen und beteiligen Sie sich am Wettbewerb! Der virtuelle Bürger-Service-Assistent (Chatbot) informiert Sie per Dialog zu Dienstleistungen, Standorten und Öffnungszeiten der Berliner Verwaltung.

[Weitere Informationen](#)

## Integration des Support-Formulars

- 1 Einbindung des Support-Buttons auf verschiedenen Seiten Ihres Verwaltungsportals (Startseite, Leistungsseite, Themenseite etc.)
- 2 Kontextinformationen werden von den Portalen in Form von Übergabeparametern zur Verfügung gestellt
- 3 Integration in Ihr Portal durch dynamische Einblendung als Overlay. Für den Aufruf des Support-Formulars erhalten Sie einen Code-Schnipsel



**IT-Planungsrat**

Digitale Zukunft gestalten

## Standardanliegen

### Themenauswahl

können Sie individuell konfigurieren, sinnvoll sind maximal 6-8 Anliegen

### Gestaltungsmöglichkeiten

des Layouts (Farben), um das Formular design an das jeweilige Webdesign des Portals anzupassen

### Usability und Nutzerführung

durch Visualisierung des Fortschritts und Unterteilung in einzelne Schritte

### Nutzung

ist einfach und barrierefrei und an die unterschiedlichen Endnutzer-Geräte angepasst

The screenshot shows the Berlin.de service portal interface. At the top, there is a navigation bar with categories like 'Politik, Verwaltung, Bürger', 'Kultur & Ausgehen', 'Tourismus', 'Wirtschaft', 'Lifestyle', 'BerlinFinder', and 'Stadtplan'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Geben Sie ein Stichwort ein' and a 'Suchen' button. A main menu lists 'Dienstleistungen', 'Standorte', 'Terminvereinbarung', 'Online-Verfahren', 'App', and 'Themen'. A large white dialog box is centered on the screen, titled 'Wie können wir Ihnen helfen?' in red. It contains two text input fields: the first contains 'Ich habe eine Frage zu "Bewohnerparkausweis"' and the second contains 'Ich habe ein anderes Anliegen.'. Below the inputs is a progress indicator with four steps: 'Thema', 'Kontaktweg', 'Ihr Anliegen', and 'Ihre Daten'. The 'Thema' step is currently active, indicated by a blue dot. At the bottom right of the dialog is a dark blue 'Kontakt' button. The background of the portal is dimmed, showing a list of services and a 'Kontakt' button at the bottom right.



**IT-Planungsrat**

Digitale Zukunft gestalten

## Beispiel einer Leistungsseite: Bewohnerparkausweis

**Erwartungskonforme** aber individuelle Platzierung des Kontakt-Buttons

**Einleitender Support-Dialog** nutzt Informationen aus dem Portalkontext durch bereitgestellte Übergabeparameter (Auswahl)

**PortalID**

**Anliagentyp** „Leistung“

**Anliegen** LeiKa-ID „99108001000000“ [Bewohnerparkausweis]

**Anliegenort** Regionalschlüssel „110000000000“ [Berlin]

**Aufruf-URL**

**Ihr Kontakt zu uns** ✕

**Fragen Sie unseren virtuellen Assistenten.**

Unserer virtueller Assistent steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung. Er informiert Sie per Dialog zu Dienstleistungen, Standorten und Öffnungszeiten der Verwaltung.

---

**Schreiben Sie uns eine Nachricht.**

Sie haben eine Frage oder einen Hinweis für uns? Schreiben Sie uns eine Nachricht – wir sind gerne für Sie da.

Zurück    Thema    Kontaktweg    Ihr Anliegen    Ihre Daten



# IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

## Auswahl der Kontakt- und Dialoginstrumente

### Kommunikationskanäle

wie Telefon, Gebärdentelefon, Kontaktformular und weitere sind möglich (z.B. virtueller Bürger-Service-Assistent in Berlin)

### Vermittlungsregeln

können Sie individuell für die Kommunikationskanäle konfigurieren

### Angezeigt im Support-Dialog

werden nur die Kommunikationskanäle, die Sie über die Regeln für das gewählte Anliegen definiert haben

### Feiertage, gepl. Ausfallzeiten, Servicezeiten

können separat eingestellt werden (z.B. außerhalb der Servicezeiten wird der Telefonkanal ausgegraut angezeigt)



## Ihre Kontaktdaten



Vorname:

Nachname:

Ihre E-Mail Adresse: \*

Datenschutz: \*

Ich bin mit der in der [Datenschutzerklärung](#) beschriebenen Datennutzung einverstanden und weiß, dass ich mein Einverständnis jederzeit widerrufen kann.

Zurück

Thema

Kontaktweg

Ihr Anliegen

Ihre Daten

Weiter

## Kontaktformular

### Betreff

wird automatisch durch die bereits getroffene Vorauswahl übernommen

### Anliegen

wird erfragt, bevor die Kontaktdaten aufgenommen werden

### Datensparsamkeit

da laut EU-DSGVO nur erforderliche Daten verpflichtend abgefragt werden sollten

### Datenschutzsicherung

durch Einwilligung des Nutzers mit Verlinkung auf die Datenschutzerklärung

## Anliegen absenden



Diese Seite ist eine Zusammenfassung der von Ihnen eingegebenen Daten. Sie können Ihre Daten noch einmal überprüfen. Sind alle Daten korrekt klicken Sie bitte auf den Button absenden. Möchten Sie noch etwas ändern, klicken Sie bitte auf bearbeiten.

### Themenauswahl

Bewohnerparkausweis

### Ihr Anliegen

[bearbeiten](#)

#### Betreff

Bewohnerparkausweis

#### Nachricht

Ich kann meine Zone nicht finden.

### Ihre Kontaktdaten

[bearbeiten](#)

#### Vorname

Manfred

#### Nachname

Müller

#### Ihre E-Mail Adresse

manfred.mueller@googlemail.de

#### Datenschutz

Ich bin mit der in der [Datenschutzerklärung](#) beschriebenen Datennutzung einverstanden und weiß, dass ich mein Einverständnis jederzeit widerrufen kann.

Zurück

Absenden



# IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

## Zusammenfassung

### Übersicht

für den Nutzer, um die Angaben vor dem Versand zu überprüfen und zu korrigieren

### Zielgerichteter Versand

an die zuständige Serviceeinheit anhand der zur Verfügung gestellten Schnittstellen

### Strukturierte Übergabe

der übernommenen Informationen aus dem aktuellen Portalkontext und des Nutzers

### Bestätigungsemail

kann von der Serviceeinheit oder der Supportkomponente versendet werden

# Vermittlungsregeln

## Ansicht im Administrationsbereich

Prio	Name	Anliegentyp	Anliegen	Region	Serviceeinheit	Instrument	Status
1	Berlin: Bewohnerparkausweis beantragen per Chatbot	Leistung	99108001000000	11000*	Servicecenter Berlin (ITDZ Berlin)	Chatbot	<input checked="" type="checkbox"/> Publiziert
2	Berlin: Bewohnerparkausweis beantragen per Kontaktformular	Leistung	99108001000000	11000*	Serviceeinheit Sondernutzung und Parken	Kontaktformular	<input type="checkbox"/> Geändert
3	Alle Anliegen per Kontaktformular	*	*	*	Servicecenter Berlin (ITDZ Berlin)	Kontaktformular	<input checked="" type="checkbox"/> Publiziert
4	Alle Leistungen per Telefon	Leistung	*	*	Servicecenter Berlin (ITDZ Berlin)	Telefon	<input checked="" type="checkbox"/> Publiziert

### Vermittlungsregeln definieren

um Standardanliegen (z. B. Leistung, Thema, anderes Anliegen) mit Instrumenten und zuständigen Serviceeinheiten zu verknüpfen

# Stand und Ausblick

## **Pilotierung der Supportkomponente**

- in den Serviceportalen von Berlin und Aachen sowie im Verwaltungsportal des Bundes.

## **Perspektive**

- Angebot der Supportkomponente als Baustein im Portalverbund, der durch Kommunen, Länder und Bund genutzt werden kann

## Weitere Informationen über die Supportkomponente (und die 115)

- heute und morgen am 115-Stand auf dem Fachkongress des IT-Planungsrates
- jederzeit per E-Mail an: [115@bmi.bund.de](mailto:115@bmi.bund.de)



# Was will die EU von uns?

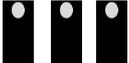
Aktueller Sachstand der Umsetzung der Verordnung (EU) 2018/1724 zum Single Digital Gateway (SDG-VO)

Susanne Kröger, Referat DG II 3 im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat

# Struktur für SDG-Umsetzung



- Aufsetzen der Strukturen für die SDG-Umsetzung (Bund/Länder/Kommunen) im Rahmen der OZG-Umsetzung bis April 2019 inkl. Einbeziehung Kommunen und FITKO.
- Der Bund (BMI) benennt im Rahmen der OZG Umsetzung den nationalen Koordinator (= Ansprechpartner der KOM)
- Alle Länder benennen bis 15. April 2019 einen Ansprechpartner für den nationalen Koordinator.



## EU Koordinierungsgruppe

Die aus den nationalen Koordinatoren bestehende Koordinierungsgruppe trifft sich i.d.R. zweimal im Jahr, um horizontale Fragen und Aspekte zu besprechen.

Darüber hinaus werden zwei Untergruppen der Koordinierungsgruppe eingerichtet.

### Unterarbeitsgruppe zur den Informationsbereitstellungspflichten

- führt die Arbeit des „Your Europe Editorial Board“ fort (BVA/Bund).
- Themen:
  - Sicherstellung der Vollständigkeit und Qualität der Informationen,
  - Vermeidung von Doubletten,
  - Darstellung und Präsentation von Informationen in der nutzerfreundlichsten online zugänglichen Art und Weise,
  - Übersetzungen,
  - Umsetzung des Arbeitsprogramms zum Bereich Informationen.
- Übernahme der Tätigkeit der EUGO Gruppe zur Informationsbereitstellung.

### Unterarbeitsgruppe „Technische Fragen und Aspekte“

Themen:

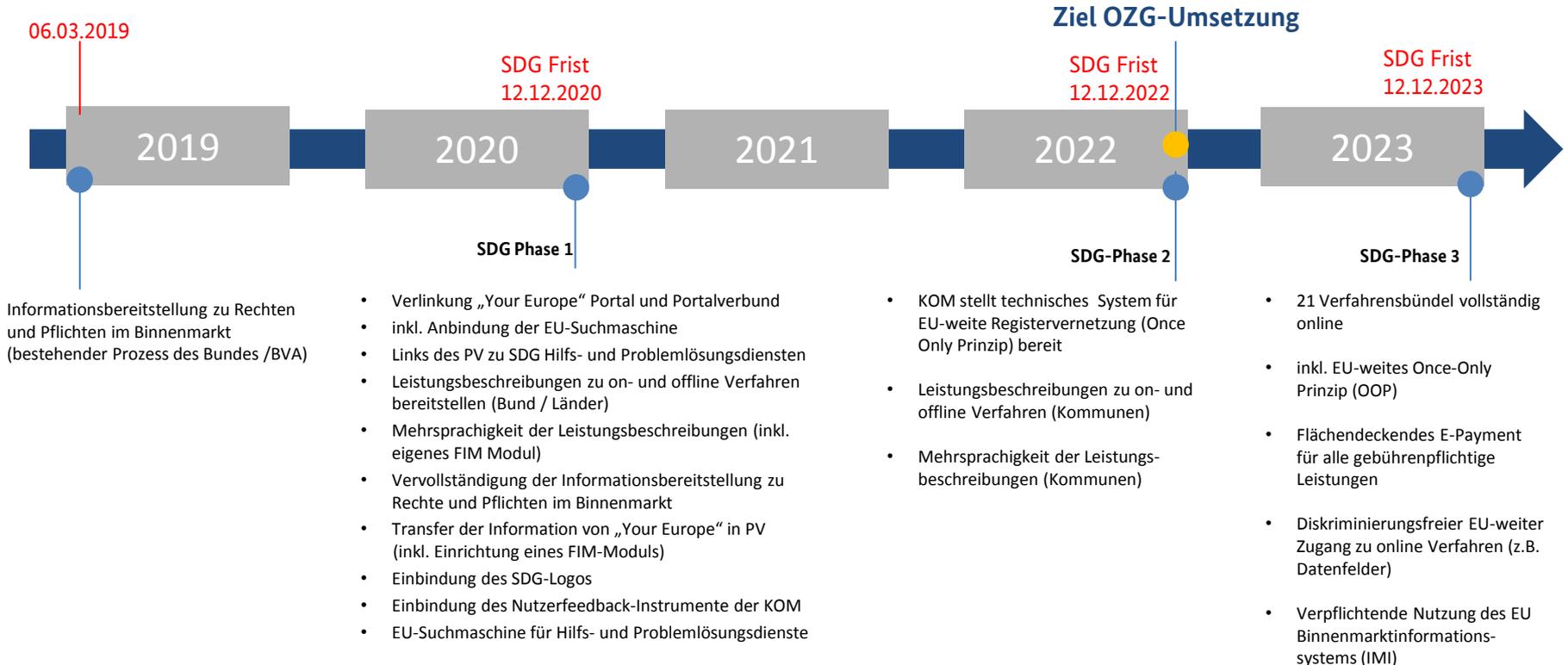
- Entwicklung von IT-Tools,
  - Digitalisierung von Verfahren,
  - grenzüberschreitenden Zugang zu online Verfahren, Nutzerfeedbackinstrumente und statistische Erhebungen,
  - Nutzung des EU Binnenmarktinformationssystems (IMI),
  - Prinzip der einmaligen Datenerfassung (sog. „Once Only Principle“)
- Umsetzung des Arbeitsprogramms im technischen Bereich.

# SDG-VO Anforderungen



**IT-Planungsrat**

Digitale Zukunft gestalten



# Vollständige Online-Bereitstellung von 21 Verfahrensbündeln



## **Elektronische Abwicklung aus der Ferne über einen Dienstkanal (d.h. Formular-Management-System – kein eingescanntes PDF) inkl.:**

- elektronische Identifizierung und Authentifizierung der Nutzer,
- online Bereitstellung von Informationen (i) zu Rechten und Pflichten sowie (ii) zu Verfahren gemäß SDG Qualitätskriterien,
- automatisierte grenzüberschreitende elektronische Übermittlung von Nachweisen (OOP),
- elektronische Signierung, endgültige Einreichung, automatische Empfangsbestätigung,
- elektronische Übermittlung des Ergebnisses des Verfahrens (ggf. physisch) an Nutzer,
- elektronische Benachrichtigung über den Abschluss des Verfahrens an Nutzer.
- Vorrübergehende Ausnahmen müssen den Mitgliedstaaten und der KOM angezeigt und begründet werden (ab 2023)

# Diskriminierungsfreie EU-weite Nutzung von Online-Verfahren



- **Mehrsprachigkeit der Informationen** („die von den Nutzern in der EU am häufigsten erlernte Fremdsprache“)
- **Strukturierter und diskriminierungsfreier online Zugang** (Formular-Management-Systeme mit Datenfeldern, die EU-weite Eingaben von Telefonnummern, Postleitzahlen, Anschriften, Firmenbezeichnungen erlauben)
- **Authentifizierung der Nutzer und elektr. Signierung** (gemäß eIDAS-VO)
- **automatisierte EU-weite Übermittlung elektronischer Nachweise**
- **Flächendeckendes ePayment** (EU-weit gängige Zahlungsmethoden wie SEPA, Kreditkarte)
  - Angabe wird bis 2020 in Leistungsbeschreibungen von Bund und Ländern benötigt

# Geplante Termine auf EU-Ebene



# SDG-VO schrittweise umsetzen



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

12/2020

Europa Portal und PV verknüpfen und Anbindung an die Suchmaschine der Kommission und Online-Gateway mit Links für die Linkablage der Kommission bereitstellen (vgl. Art. 19, 20 Annex IV)

Bund

Links zu Hilfs- und Problemlösungsangebote bereitstellen-> Leistungsbeschreibung in deutsch/ englischer Sprache bereitstellen (vgl. Art. 2, 7, 9 Annex II)

Bund/  
Länder

Informationen über Rechte, Pflichten und Vorschriften über Online- und Offline-Verfahren und Links zu Online-Verfahren bereitstellen (vgl. Art. 2, 4 Annex I)

Bund/  
Länder

Transfer der Information von Europe in PV (eigenes FIM-Modul)

SDG-Logo „Your Europe“ einbinden (vgl. Art. 22 Annex V)

Nutzerfeedback-Instrument zur Erhebung statistischer Daten in alle binnenmarktrelevanten Portale einbinden (vgl. Art. 25 Annex VII) - (6)

- Qualitätssicherung
- Freiwillige, anonyme Probleme und Schwierigkeiten melden

Hilfs- und Problemlösungsdienste müssen über eine gemeinsame Suchmaschine auffindbar sein (vgl. Art. 20 Annex IV)

12/2022

Kommission stellt technisches System für grenzüberschreitende Registervernetzung für den automatisierten Austausch bereit

Leistungsbeschreibungen zu Verfahren in englischer Sprache bereitstellen

Kommunen

12/2023

Verfahren vollständig\* online abwickeln können (für 21 Verfahren) (vgl. Art. 6 i.V.m. Annex II)

Flächendeckende Bezahlmöglichkeit für online Verfahren bereitstellen (vgl. Art. 13)

Diskriminierungsfreier grenzüberschreitender Zugang zu Verfahren für Bürger und Unternehmen in der EU (vgl. Art. 13 Annex II)

Zur Überprüfung der Echtheit der nicht automatisiert grenzüberschreitend übermittelten elektronischen Nachweise ist IMI (EU Binnenmarktinformationssystem) zu nutzen (vgl. Art. 15)



# Diskussion

Moderation: Christine Siegfried, Geschäftsstelle IT-Planungsrat  
im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat



# IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten