

Zuwendungsempfängerin	Stadt Bielefeld
Vorhabensbezeichnung	Einführung des Serviceportals der Fa. regio iT bei der Stadt Bielefeld
Förderkennzeichen/Aktenzeichen	34.03.09-002/2019-023
Arbeitspaket	6 - Entwicklung und Einbindung von weiteren Prozessen bei der Stadt Bielefeld (unter besonderer Berücksichtigung des OZG)
ggf. Maßnahme	Onlineformular Bestellung / Änderung von Mülltonnen inkl. Bezahlung
Koordinator/in	Anja Günther

Geplante Arbeitsschritte und Ergebnisse
Konzeption mit Org. Einheit (Erhebung Anforderungen), Festlegung Datenfelder, Schnittstellen zu bestehenden Backend-Services z.B. Fachverfahren, E-Akten und weiteren Basisdiensten, Einsatz ePayment, Erstellung Online-Dienst, Test durch Org. Einheit, Freigabe des Prozesses, Go-Live Begleitung
Beschreibung der Vorgehensweise (kurze Darstellung der durchgeführten Arbeiten)
<p>Sichtung rechtl. Anforderungen / OZG (Internetrecherche), Prozessaufnahme mit Fachamt und Organisation</p> <p>Prüfung Eigenentwicklung Onlinedienst: Konzeption eines kundenfreundlichen Onlineprozesses (u.a. Voreinblendung von Daten, schlanker Prozess, Übergabe an Fachverfahren), Prüfung der Anbindung des konzipierten Onlineprozesses (Basis FormSolutions) an das Fachverfahren des Dienstleisters Axians Athos (u.a. Abgleich Formularfelder mit Fachverfahrensfeldern), → Ablehnung des Vorhabens durch Dienstleister</p> <p>Umsetzung Onlineformulare durch den Dienstleister Axians Athos nach Ablehnung der oben beschriebenen Vorgehensweise: Präsentation Onlineverfahren des Anbieters mit Verbindung zu einem Serviceportal, Vorbereitungen für Einholung Angebot: Sammlung Anforderungen der umzusetzenden Dienste (An- und Abmeldung sowie Veränderung von Abfallbehältern, Sonderleerung / Behälterreinigung gegen Gebühr, Sperrmüll Standardabfuhr mit Sperrgutrechner), Abfrage Angaben vom Dienstleister des Serviceportals regio iT zur Portalintegration (u.a. Serviceportal-Schnittstellen, Postkorb), Einholung Angebot für Onlinemodule und Portalintegration, detaillierte Angebotssichtung mit Eingrenzung auf erforderliche Module, Workshops zur Klärung Einzelheiten der einzelnen Module mit dem Dienstleister,</p> <p>Prüfung einer ersten Testversion für An-, Abmeldung und Veränderung Abfallbehälter sowie Basisfunktionen für die Anmeldung mit Zugangsdaten (ohne Anbindung an Testsystem), Erstellung umfangreicher Fehlerprotokolle, Erstellung Übersichten für die einzelnen Onlineformulare (Texte, Datenschutzerklärung) zur besseren Übersicht für den Dienstleister, Abstimmung Fehlerprotokolle mit Dienstleister Axians Athos, Prüfung einer ersten Testversion für Sonderleerung/ Behälterreinigung und Sperrmüll, Erstellung umfangreicher Fehlerprotokolle, Abstimmung mit Dienstleister Axians Athos, Umstellung auf die neue Testumgebung des Serviceportals, Anbindung Postkorb, erneute Tests mit Postkorbnachrichten, Einrichtung iFrame-Seiten durch Dienstleister regio iT, Tests für Import der Daten ins Fachverfahren Athos Newline, Erstellung umfangreiche Testprotokolle, Umstellung der Testumgebung auf das Produktiv-Serviceportal (ausgeblendete Sicht für Kund*innen, Zugriff nur für bei der regio iT registrierte User) für letzte Tests (mit Test-Kreditkartenzahlung), Erstellung unterschiedlicher Dienstleistungsbeschreibung für das Serviceportal, Freigabe des Verfahrens durch Fachamt, Freischaltung des Verfahrens im Serviceportal</p>

Ergebnisdarstellung

Online-Formulare Abfallbehälter

- **Anmeldung von Abfallbehältern**
- **Abmeldung von Abfallbehältern**
- **Veränderung von Abfallbehältern**

Die v.g. Services stehen nur Grundstückseigentümer*innen und deren Bevollmächtigten zur Verfügung.

- **Sonderleerung / Behälterreinigung mit Bezahlung**

Der v.g. Service steht Grundstückseigentümer*innen, deren Bevollmächtigten und Mieter*innen zur Verfügung.

- **Sperrmüll mit integriertem Sperrgutrechner mit Bezahlung**

Der v.g. Service steht Grundstückseigentümer*innen, deren Bevollmächtigten und Mieter*innen zur Verfügung.

Die Beantragung erfolgt über das Serviceportal der Stadt Bielefeld. Eine Anmeldung am Servicekonto.NRW ist zur Antragstellung zwingend erforderlich. Die Kund*innen erhalten weitere Informationen als Postkorbnachricht.

- **Zugangsverwaltung / Benutzername und Passwort anfordern**

Eine zusätzliche Registrierung (gesicherte Authentifizierung) der Grundstückseigentümer*innen und Bevollmächtigte mit Benutzername und Passwort ist für die Verwaltung ihrer Objekte / Müllbehälter erforderlich. Die Zugangsdaten können über ein weiteres Formular angefordert werden. Es erfolgt eine automatische Verknüpfung der Registrierung mit den Zugangsdaten, so dass bei der nächsten Anmeldung der Zugriff entsprechend gespeichert ist. Objekte können über die Zugangsverwaltung hinzugefügt bzw. gelöscht werden. Im Ergebnis können die Grundstückseigentümer*in bzw. deren Bevollmächtigte jederzeit die Behälter ihrer Objekte gesichert verwalten.

Grundsätzliche Führung Nutzer*innen nach zusätzlicher Registrierung / Authentifizierung

Voreinblendung Objekt, Voreinblendung Angaben zu Eigentümer*in bzw. Bevollmächtigter Person, Voreinblendung Anzahl gemeldeter Personen am Objekt hier: Veränderung Personenanzahl möglich, Voreinblendung vorhandener Behälterbestand am ausgewählten Objekt (Restabfallbehälter, ggf. Biotonne, ggf. Biosaisonzone, ggf. Eigenkompostierung, Wertstofftonne, Papiertonne mit jeweiligem Volumen, Leerungsturnus, Schwerkraftschloss)

Hinweise zu ausgewählten Behältergrößen (z.B. bei 60 Liter-Tonne - nur 1 Tonne pro Grundstück möglich), zu Unterschreitung Mindestbehältervolumen, bei Überschreitung des üblichen Volumens, bei Kosten Schwerkraftschloss, Textfeld für Hinweise zum Ablageort des Schlüssels, Auswahl Termin, Zusammenfassung der Angaben, Zusammenstellung der Angaben in einer Postkorbnachricht (Persönliche Daten, Objekt, beauftragte bzw. abgemeldete Behälter, Termin(e))

Auswahlfelder: Auswahlvarianten natürliche Person, juristische Person (Wohnungs- / Baugesellschaft, Wohnungseigentümergeinschaft etc.)

Zusätzliche Auswahl bei Behälteranmeldung:

Auswahl neue Objektadresse

Zusätzliche Auswahl bei Behälterabmeldung:

Grund der Abmeldung (Leerstand, Abriss, Verkauf)

Zusätzliche Auswahl bei Behälterveränderung:

Ggf. Abmeldung Behälter, Veränderung Volumen, Eigenkompostierung, Liefer- bzw. Abholtermin

Führung Nutzer*innen bei Sonderleerung / Behälterreinigung

Voreinblendung Kund*in, Objektadresse (aus Anmeldung am Servicekonto.NRW), Auswahl Natürliche bzw. Juristische Person, Auswahl Objekt, Auswahl Behälter

Bei Registrierung siehe oben: Voreinblendung

zusätzlich Auswahl Termin Sonderleerung bzw. Termin Reinigung, automatische Anzeige des jeweiligen Entgeltes und des Gesamtbetrages, Auswahl Zahlungsart, Zusammenfassung der Angaben, Zusammenstellung der Angaben in einer Postkorbnachricht (Persönliche Daten, Objekt, Beauftragung, Termin(e))

JAHR	2020						2021						2022						'23	
PLAN																				
IST																				

Erläuterung bei zeitlicher Abweichung

Eine zögerliche Umsetzung bei den Dienstleistern und die umfangreichen Entwicklungs- und Programmierungsarbeiten haben den Projektfortschritt sehr verzögert. Zudem fiel IT-technischer Unterstützungsaufwand durch die Stadt Bielefeld bei der Umsetzung durch den Dienstleister Axians Athos an. Programmierungen resultierend aus den umfangreichen Fehlerprotokollen haben immer wieder neue Updates erforderlich gemacht. Nach Einspielung der Updates stellten sich neue Fehler ein. Weitere umfangreiche Tests waren erforderlich.

Die Arbeiten konnten innerhalb des Serviceportalprojektes zufriedenstellend abgeschlossen werden und die Onlinedienste eingeführt werden.

Bielefeld, 22.06.2023

gez. Günther