



2.232.256

49.515

17.471

## 1 Jahr Portale der Stadt Aachen

### Evaluation

Norbert Dödtmann

Leitung Informations-und Kommunikationsmanagement

**stadt aachen**



# Ziele

- Personalisierter Zugang
- Besserer Informationsüberblick
- Optimierte Suche
- Bessere Themenstruktur
- Zusammenarbeit und Kommunikation fördern
- Verwaltungsprozesse optimieren
- Wissensmanagement ausbauen
- Innovatives Design

# Mitarbeiterportal Startschuss 04.04.2016

Das neue Mitarbeiterportal setzt auf intelligente Prozesse und Formularlösungen. Die vorhandenen Dokumente wurden und werden ersetzt durch Formulare, die logisch aufeinander aufbauen und den Benutzer/die Benutzerin leiten.

Weitere Vorteile der neuen Formular - und Prozesswelt sind

- mehrere Formulare wurden konsolidiert
- Vorausfüllung der Stammdaten aus dem Mitarbeiterprofil
- Nachverfolgbarkeit des Bearbeitungsstatus
- Abbildung von Prozessketten (medienbruchfreie Prozesse)

## Tipps und Tricks



04.05.2016

### Wussten Sie eigentlich schon...

... dass Sie von überall auf der Welt auf unser Portal zugreifen können?

27.04.2016 Schnellzugriff

20.04.2016 Aufgaben und Co.

13.04.2016 Persönliche Daten

07.04.2016 Das kleine "m"

04.04.2016 Profilbild



## Countdown

Noch drei Tage, dann begrüßt Sie an dieser Stelle unser neues Mitarbeiterportal! Was Sie dafür tun müssen? Rein gar nichts! Wie von Zauberhand wird über Nacht von unseren Fachleuten alles vorbereitet, damit Sie am **4. April** nicht nur einen neuen Startbildschirm sehen. Denn unser derzeitiges Mitarbeiterportal ist etwas in die Jahre gekommen. Nicht nur rein optisch hatte es schon lange eine Verschönerungskur nötig. In diesem Sinne: Seien Sie gespannt! Wir freuen uns, am Montag gemeinsam mit Ihnen eine neue Ära in unserer Stadtverwaltung einläuten zu können. Bei Fragen stehen wir Ihnen selbstverständlich via **portalprojekt@mail.aachen.de** zur Seite.

# Serviceportal Startschuss 23.11.2016



immer mal wieder nachjustiert werden muss. „Wir hoffen nun sehr auf eine große Resonanz in der Bevölkerung“, sagt Dezernent Markus Kremer und hofft, auf diesem Wege weitere Anregungen zu erhalten, wie das Portal weiter verbessert werden kann. Innerhalb eines Jahres, so wünscht sich die Verwaltung, sollen möglichst **10.000 Bürger** mit dem Online-Angebot erreicht werden.

## Neues Serviceportal: Mit wenigen Klicks geht's ins Bürgeramt

Von: Stefan Herrmann  
Letzte Aktualisierung: 23. November 2016, 17:17 Uhr

## Einmal einloggen – immer Zeit sparen...

24. November 2016 | Aktuell in der Region  
**Neues Serviceportal der Stadt Aachen ist online**

und läuft unter dem Motto "Einmal einloggen - Immer Zeit sparen"



Viele Dienstleistungen können nun problemlos über die neue Plattform erfolgen, die bereits vorhandene digitale Themen bündelt und neue Angebote ermöglicht.

Ob Sperrmülltermin, Bewohnerparkausweis, Hundeanmeldung oder amtliche Urkunde - einfach mal ausprobieren:  
[serviceportal.aachen.de](http://serviceportal.aachen.de)

Mehr Infos zum neuen Portal gibt es in der [Pressemitteilung](#) der Stadt Aachen.



Die Stadt hat ein neues Serviceportal gestartet. Foto: Stadt Aachen





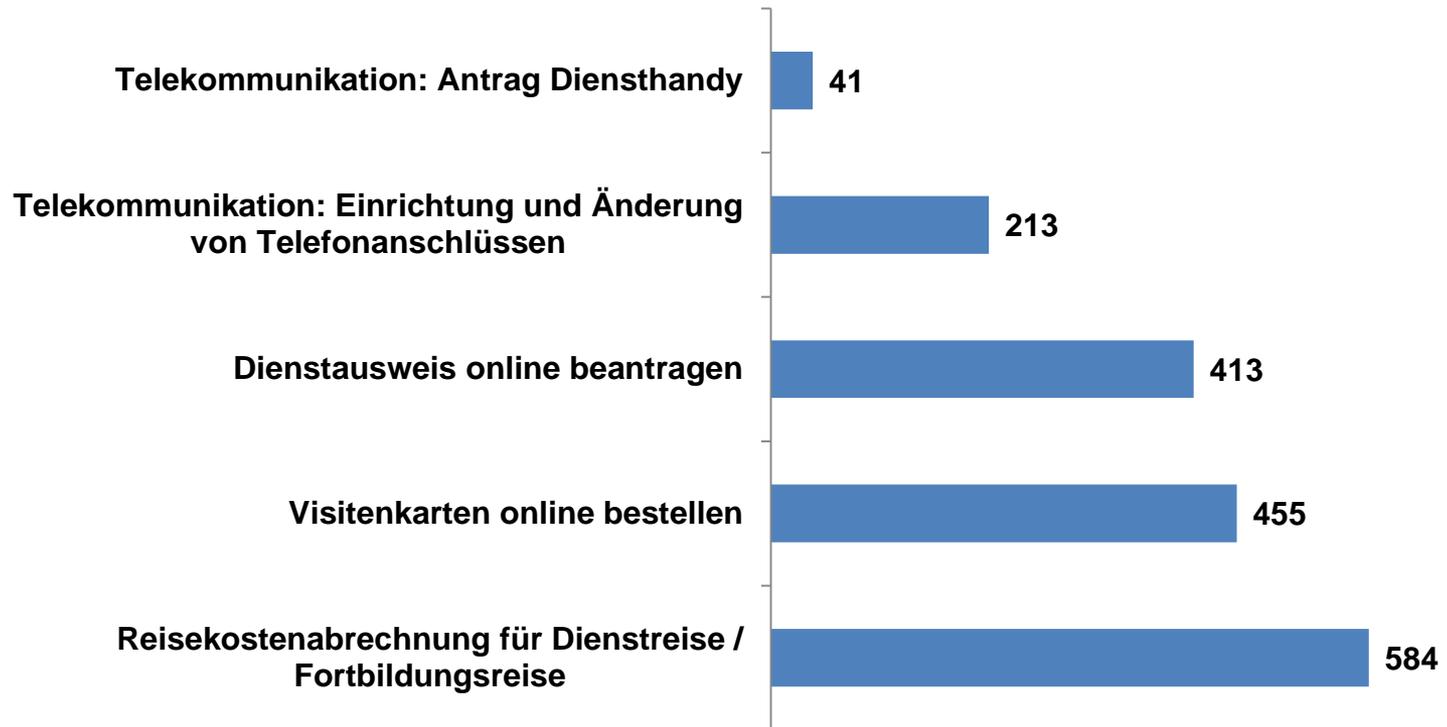
# Mitarbeiterportal - Nutzer

- › Stand: 08.01.2018: ca 2.300 PC-Arbeitsplätze
- › Durch das Extranet ist das Mitarbeiterportal auch von außen zu erreichen (647 registrierte Nutzer)
- › Noch offen ist der Zugriff über das Extranet auf die Formulare
- › Projekträume und Schwarzes Brett sind seit Dezember 2017 online

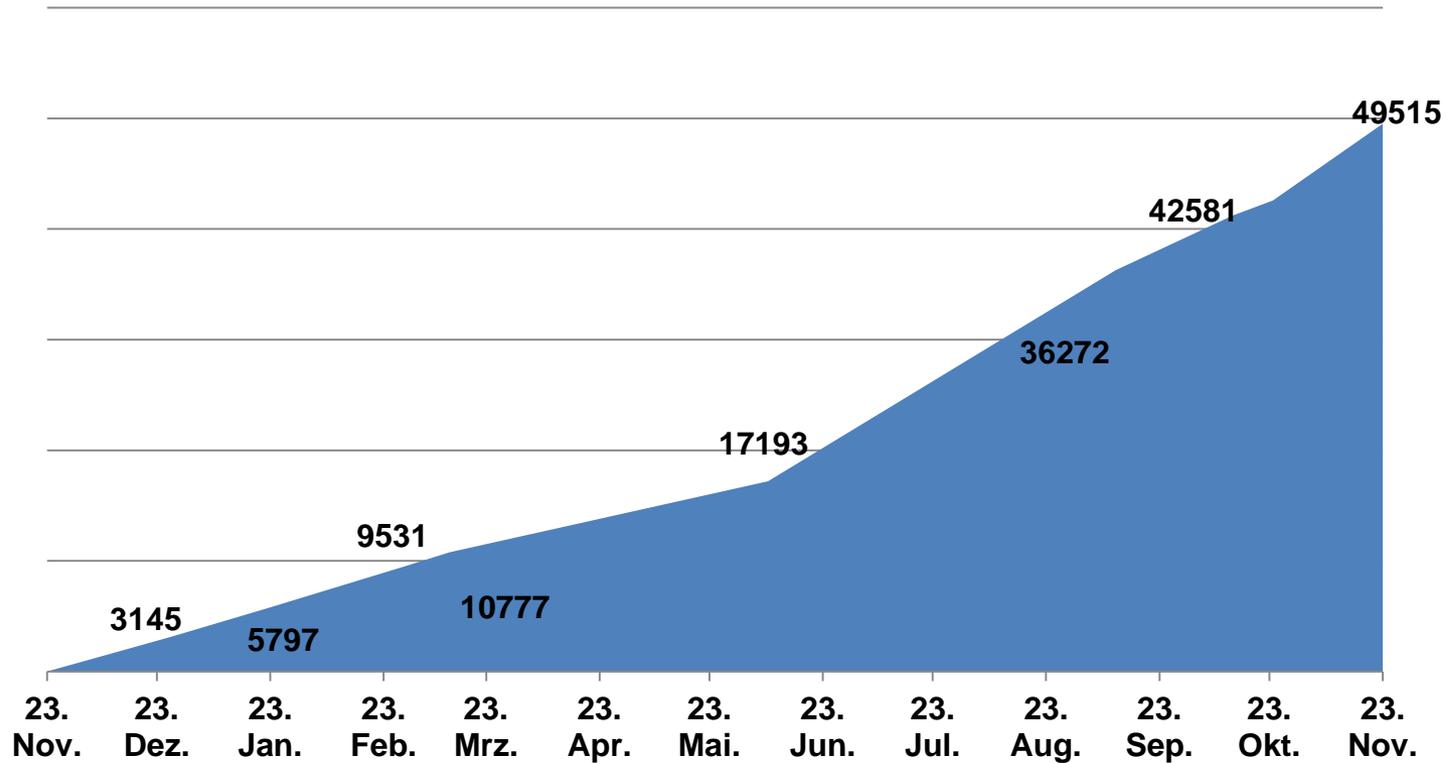
# Mitarbeiterportal - Formulare

- › Implementierung
  - › von 54 Formsolutionsformularen für die Kernverwaltung
  - › und 28 Formsolutionsformularen für die Eigenbetriebe
- 
- › Ausbau der Formularwelt aktuell in den Bereichen FB 36, FB 12 und FB 61

# Mitarbeiterportal TOP 5



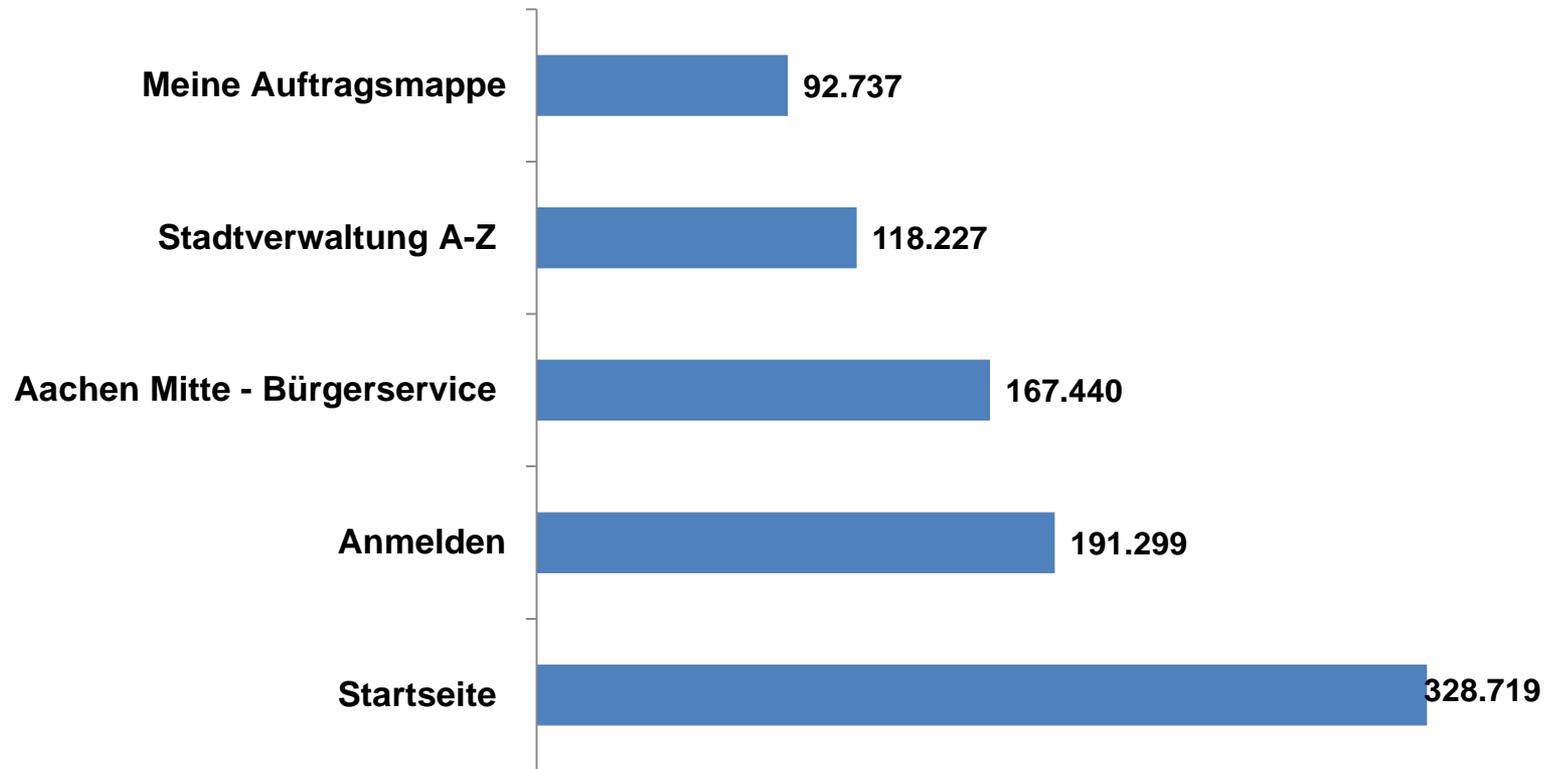
# Serviceportal – Resonanz



stadt aachen



# Serviceportal – Seitenansichten





# Serviceportal Impulse aus Seitenansichten

Abfallkalender, Abfallgebühren, Abfallentsorgung  
3596 Klicks



Einführung Abfallnavi Ende 2017

Kinderreisepass 3587 Klicks



Implementierung Formular Ende 2017

Ordnungswidrigkeitenverfahren 2989 Klicks



Anhörung Online seit Mitte 2017

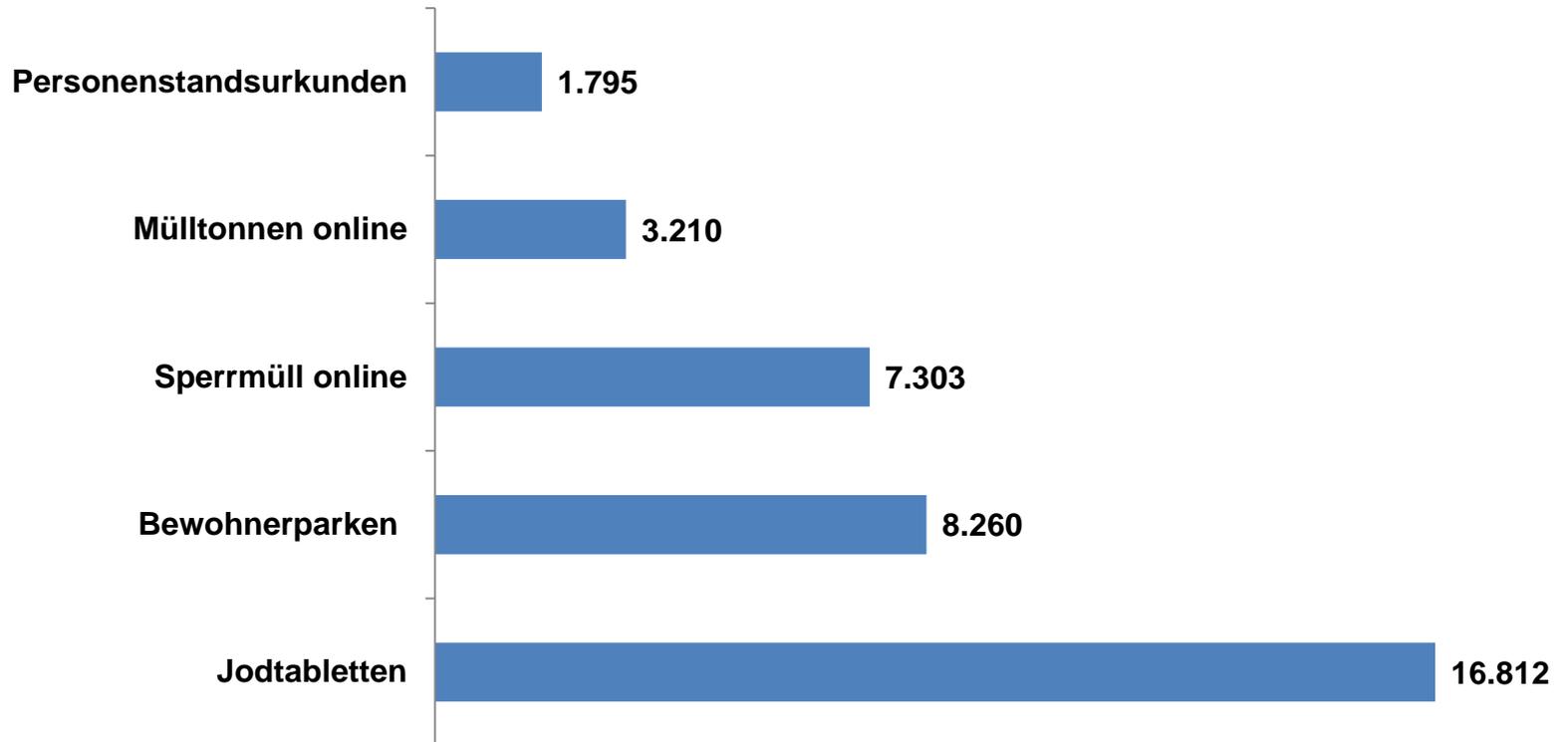
Wohnberechtigungsschein 9324 Klicks



Umstellung auf zuverlässigere  
Lösung im Backend, um Bürger  
Innen im Service besser bedienen  
zu können 2018

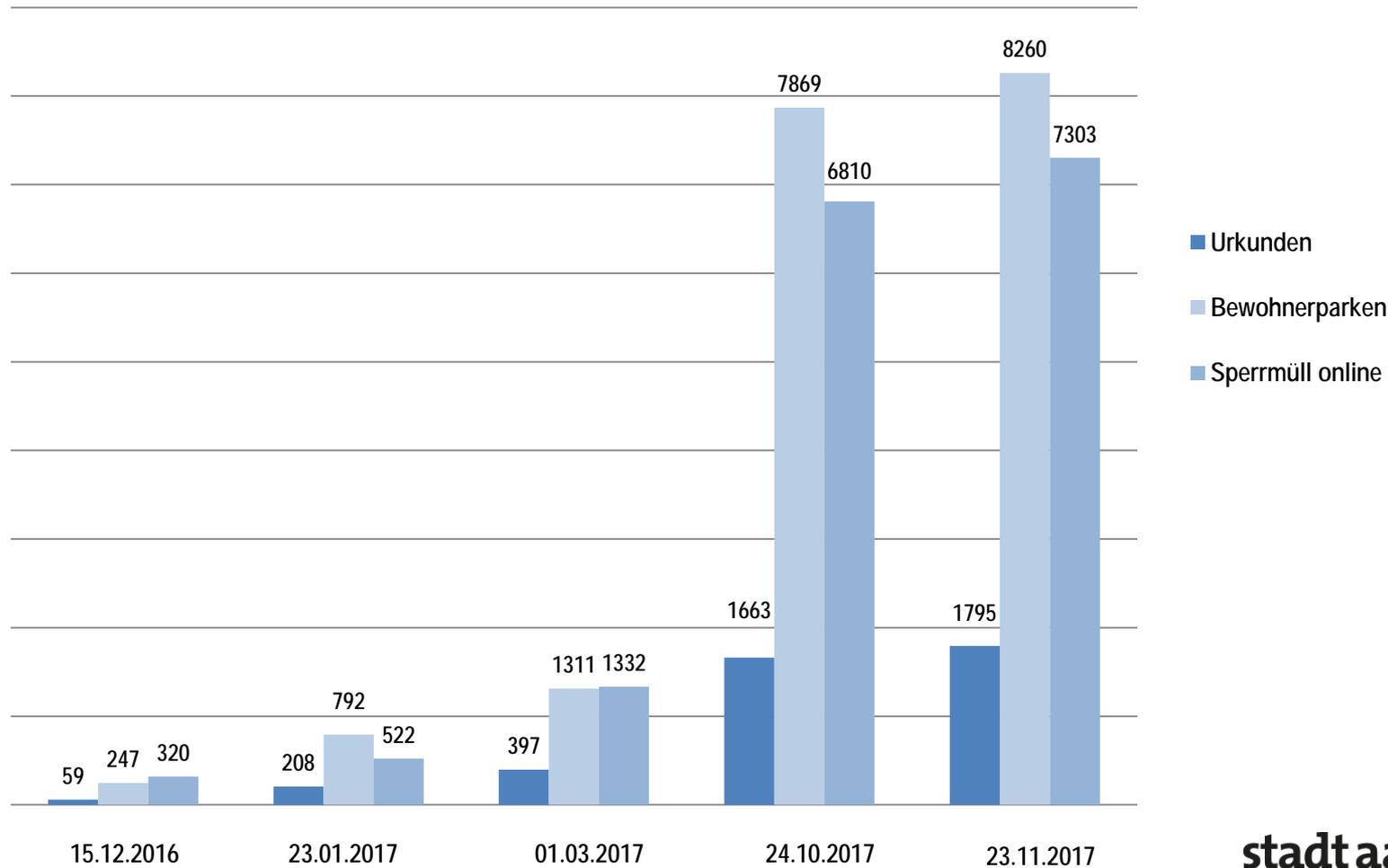


# ServicePortal TOP 5 Dienstleistungen





# Serviceportal TOP 3 ePayment Dienstleistungen



stadt aachen





# Kooperationen

**Städte Neuss & Düsseldorf**

-> Aushändigung der Prüfunterlagen für die Umsetzung der Onlineprozesse

**Stadt Potsdam**

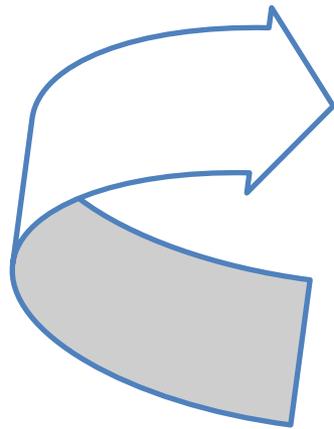
-> Austausch über gemeinsame Prozesse wie Onlinegewerbeanmeldung

**Städteregion Aachen**

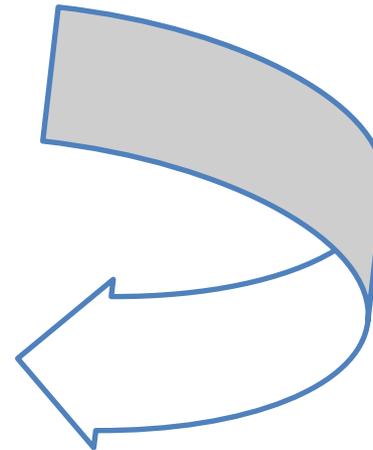
-> Identifizierung gemeinsamer Handlungsfelder um Ressourcen zu sparen



# Innovation



Mitarbeiterportal



Serviceportal

# Ausblick

- Ferienspiele Portal
- Digitale Beratung
- Online Terminbuchung Sperrmüll
- Gewerbean-, um und abmeldung online
- Gewerberegisterauskunft online
- Bezahlplattform
- Servicekonto
- Normenscreening



# Zitat

„1000 Dinge bewegen sich vorwärts,  
999 zurück.

Das nennt man Fortschritt.“

Henri-Frédéric Amiel

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.