Die Senatorin für Finanzen

Serviceportal – ITSB - Terminmanagement

Technisches Grobkonzept für die Schnittstelle zwischen dem Terminmanagement und dem IT-System Bürgerservice sowie der Veröffentlichung der Informationen im Serviceportal (und KoGIs)

Version vom Juli 2016

Freie Hansestadt Bremen

Impressum

Herausgeberin
Senatorin für Finanzen
Zentrales IT-Management und E-Government, Referat 02
Rudolf Hilferding Platz 1
28195 Bremen

Kontaktadresse
Senatorin für Finanzen
02 - Zentrales IT-Management und E-Government
Rudolf Hilferding Platz 1
28195 Bremen
E-Mail: office-ref02@finanzen.bremen.de
URL: www.finanzen.bremen.de
Autorin: Isabella Schicktanz

Creative Commons Namensnennung 4.0

Diese Lizenz ermöglicht *nicht* die Nutzung folgender ggf. enthaltener Inhalte

- Hoheits- und Wahrzeichen der Freien Hansestadt Bremen
- Titelbild
- Bildschirmfotos aus dem Internet
- Personenbezogene Daten
- Unrechtmäßig veröffentlichtes Material

1. Einführung und IST-Stand 4

2. Anzeige der aktuellen Wartezeiten: Statusmeldungsbox auf den Behördenseiten 6

3. Abfrage der persönliche Wartezeit auf den Seiten der Behörden und Dienstleistungsbeschreibungen (optionale Erweiterung) 12

4. Anzeige der Online Terminbuchung – bei Behördenseiten 13

5. Anzeige der Online Terminbuchung – bei Dienstleistungsbeschreibungen 15

5.1 Anzeige der Online Terminbuchung – bei Dienstleistungsbeschreibungen – rechte Seitenspalte 15

5.2 Anzeige der Online Terminbuchung – bei Dienstleistungsbeschreibungen – Zuständige Stelle 15

5.3 Erweiterung der IT-S Bürgerservice um Zwischentabelle 17

6. Übersicht der zu entwickelnden Module 19

6.1 Schnittstelle Terminmanagement, vom neuen Dienstleister für Performa Nord zu liefern 19

6.2 Dokumentation 22

7. Aktualisierungen 24

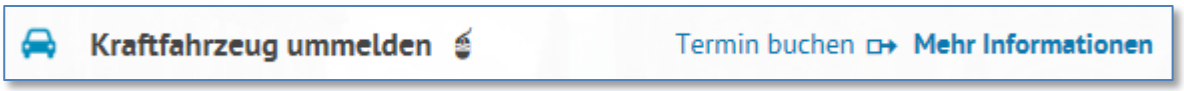
1. Einführung und IST-Stand

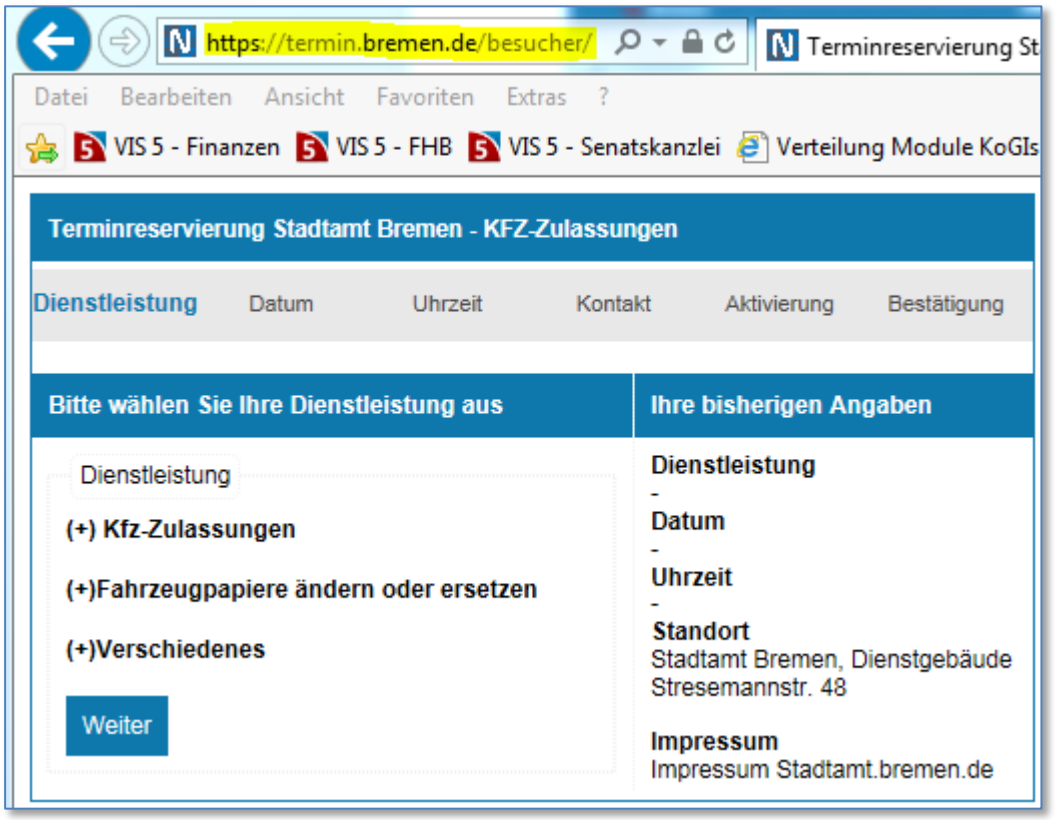
Bislang wird im Serviceportal unter www.service.bremen.de lediglich auf die eigene Anwendung des Terminmanagements verlinkt. Diese befindet sich außerhalb von KoGIs und stellt eine eigenständige Anwendung im Internet mit Zuständigkeit außerhalb von Referat 02 dar.

Für die Darstellung wurde im Serviceportal ein Menüpunkt „Terminvereinbarungen“ angelegt, der auf die Dienstleistungen mit Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung verlinkt.

Zusätzlich werden im Serviceportal einzelnen Dienstleistungen und Dienststellen, bei denen eine Online-Terminvereinbarung möglich ist, als solche gekennzeichnet.

Diese sind ebenfalls verlinkt und führen zur Startseite der externen Anwendung.



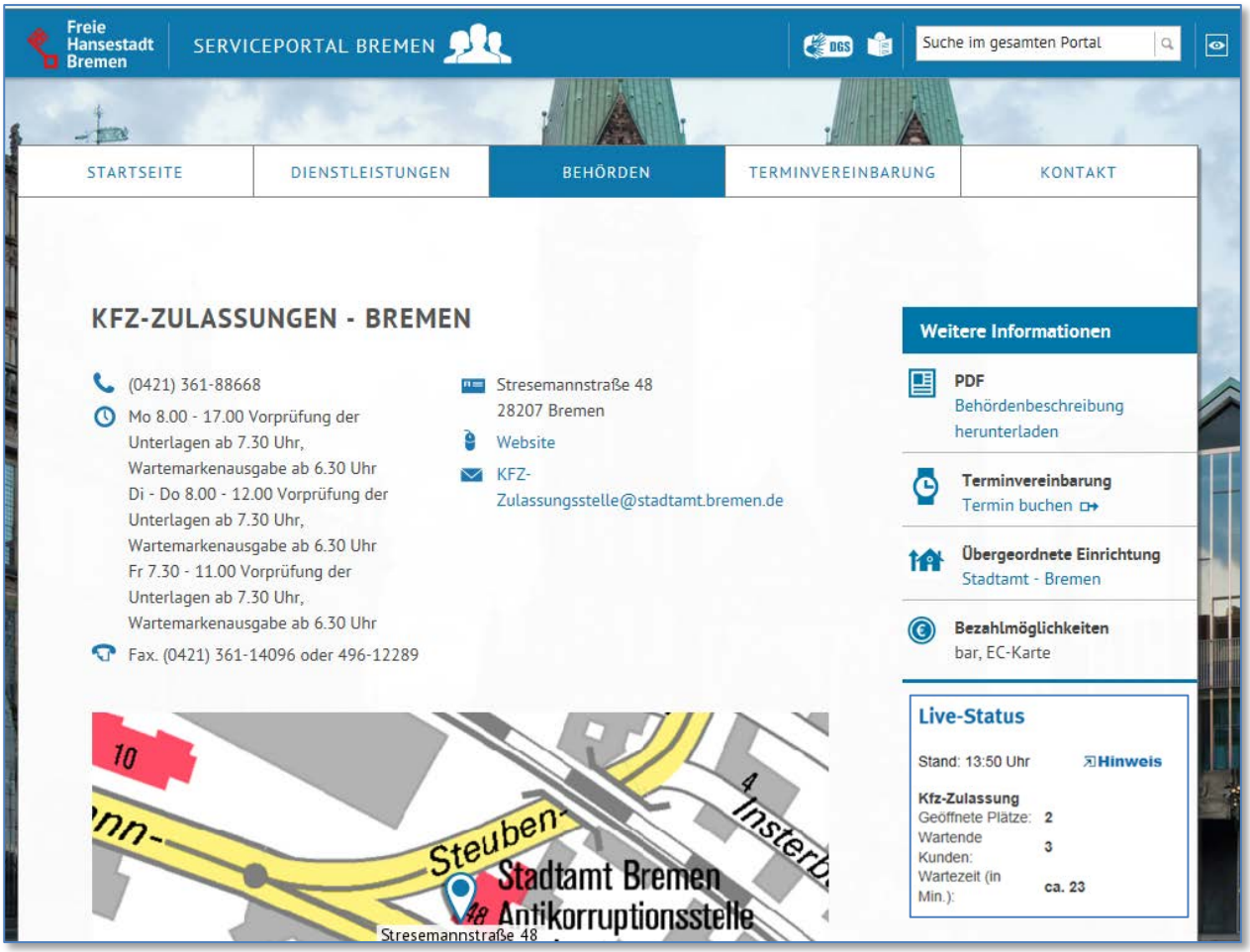


Durch die Neuausschreibung der Anwendung Terminmanagement sollen weitere Mehrwerte für die Bürger/innen geschaffen werden, indem aktuelle Informationen wie beispielsweise Auslastung der Behörden und Live-Statusmeldungen im Serviceportal eingeblendet werden können.

Im Folgenden werden die Anforderungen für eine Integration dieser zusätzlichen Funktionen der externen Anwendung Terminmanagement in das IT-System Bürgerservice und das Serviceportal sowie weitere KoGIs-Auftritte aufgeführt.

2. Anzeige der aktuellen Wartezeiten: Statusmeldungsbox auf den Behördenseiten

Auf der **Detailseite einer Behörde** (Beispiel: http://service.bremen.de/sixcms/detail.php?gsid=5bremen02.c.339250.de&asl=bremen02.c.734.de) sollen rechts in der Seitenspalte unterhalb der Bezahlmöglichkeiten in Form einer **Statusmeldungsbox** Informationen angezeigt werden.

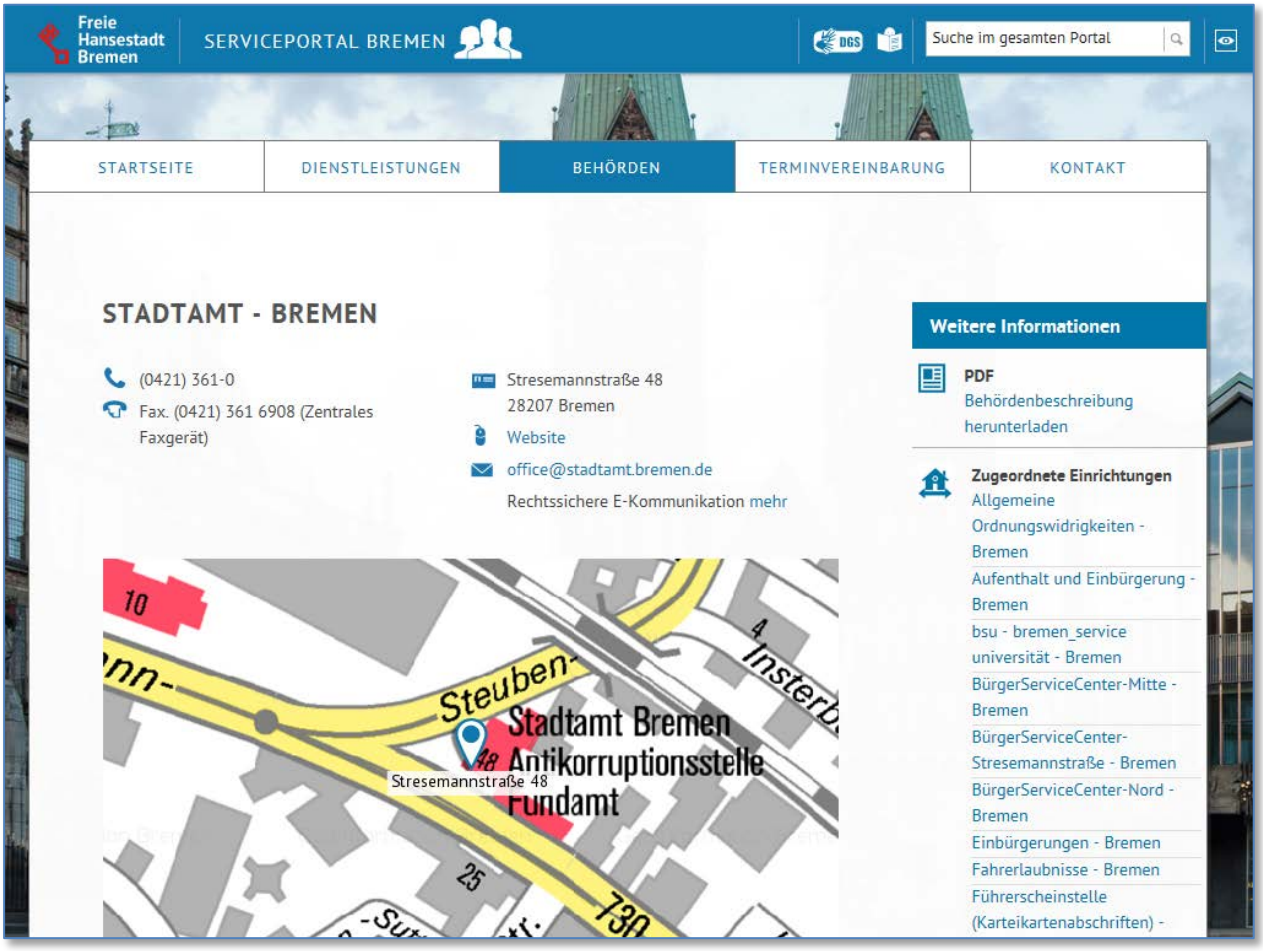


Die Statusmeldungsbox enthält laut Anforderung von Performa Nord (nachfolgend: PN) folgende Informationen:

- Stand der Daten (Uhrzeit mit Stunde und Minuten)
- Name der Behörde
- Anzahl der geöffneten Plätze
- Anzahl der wartenden Kunden
- Wartezeit (in Minuten oder textueller Beitrag wie „gering“)
- Link zu einem Hinweistext auf einer separaten Webseite des Terminmanagements (außerhalb des Serviceportals)

Einige Behörden sind sogenannte „oberste Behörden“ und verfügen über zugeordnete Einrichtungen (dies können auch Fachbereiche oder Abteilungen sein) bzw. bei senatorischen Behörden zugeordnete eigenständige Behörden.

Ein Beispiel für diese Behörde ist das Stadtamt, das aktuell 23 zugeordnete Fachbereiche/Abteilungen bzw. Einrichtungen aufweist.



Sollte eine Behörde weitere zugehörige Dienststellen/Einrichtungen/Bereiche beinhalten (Beispiel: http://service.bremen.de/sixcms/detail.php?gsid=5bremen02.c.344955.de), die ggf. Terminvereinbarungen erlauben, wird dennoch nur dann **eine** Statusmeldungsbox angezeigt, wenn die oberste Behörde selbst Terminvereinbarungen erlauben.

Die zu liefernden Informationen für die Schnittstelle des Terminmanagements müssen für jede einzelne Behörde anhand eines fest definierten Schlüssels, der vom IT-System Bürgerservice (nachfolgend ITSB) oder dem Serviceportal vorgegeben wird, die darzustellenden Informationen im Format JSON bereitstellen.

Nach Lieferung der Informationen im Format JSON erfolgt durch Bremen (Team KoGIs) die vollständige Einbindung in das Serviceportal sowie die KoGIs-Auftritte durch AJAX (asynchroner Zugriff auf Proxy der KoGIs-Server), die nachfolgenden Schritte sollen nur die Umsetzung durch das KoGIs-Team verdeutlichen:

Es ist vorgesehen, die Statusbox auch bereits Template-seitig einzubinden.

Um zu verhindern, dass Dritte die Daten, die der Proxy an den Ajax-Request sendet, auch nutzen können, ist die Verwendung einer Klasse auf den KoGIs-Servern vorgesehen, die einen zeitlich begrenzt gültigen Token erzeugt, der beim Abholen der Daten notwendig ist.

Der AJAX-Request erwartet ein fertiges HTML (alternativ auch aus einem durchgereichten JSON).

Der Proxy tritt über eine REST-Schnittstelle mit dem Server der Daten für das Terminmanagement per HTTPS/Post in Verbindung und beinhaltet eine Authentifizierung.

Ggf. ist auf Terminmanagement-Seite die Möglichkeit vorzusehen, dass der Zugriff immer von einem bestimmten IP-Adressen-Raum aus erfolgt.

Der REST-Proxy der KoGIs-Server erwartet als Antwort einen gültigen JSON String, der vom Proxy ausgewertet wird, mit Hilfe eines CMS-HTML-Templates zu HTML verarbeitet und an den AJAX-Request weiterreicht.

Das Schema für die JSON-Lieferung ist folgendermaßen festgelegt (auch als Anlage beigefügt; SPID = Serviceportal-Global-System-ID):


```
{
 "$schema": "http://json-schema.org/draft-04/schema#",
 "id": "tms",
 "type": "object",
 "properties": {
  "Status": {
   "id": "status",
   "type": "string",
   "description": "Angabe ob die Abfrage erfolgreich verarbeitet wurde: \"ok\" oder eine lesbare Fehlermeldung"
   },
  "Statusmeldungen": {
   "id": "Statusmeldungen",
   "type": "array",
   "items": {
    "type": "object",
    "properties": {
     "SPID": {
      "id": "SPID",
      "type": "string",
      "description": "Eindeutige Global-System-ID für Dienstelle / Behörde"
     },
     "Zeitpunkt": {
      "id": "Zeitpunkt",
      "type": "string",
      "description": "Stand der Daten (Angabe als Timestamp in ISO 8601)"
     },
     "Name": {
      "id": "Name",
      "type": "string",
      "description": "Name der Behörde"
     },
     "Offen": {
```

```
          "id": "Offen",
          "type": "integer",
          "description": "Anzahl der geöffneten Plätze"
        },
        "Kunden": {
          "id": "Kunden",
          "type": "integer",
          "description": "Anzahl der wartenden Kunden"
        },
        "Wartezeit": {
          "id": "Wartezeit",
          "type": "string",
          "description": "Wartezeit (in Minuten oder textueller Beitrag wie \"gering\")"
        },
        "Hinweis": {
          "id": "Hinweis",
          "type": "string",
          "description": "Vollständiger Link (inklusive Protokoll http://) zu einem Hinweistext auf einer separaten Webseite des Terminmanagements (außerhalb des Serviceportals)"
        }
       }
     }
   }
  },
  "required": [
    "Status"
  ]
}
```

Das Beispiel einer solchen Lieferung (auch als Anlage beigefügt):

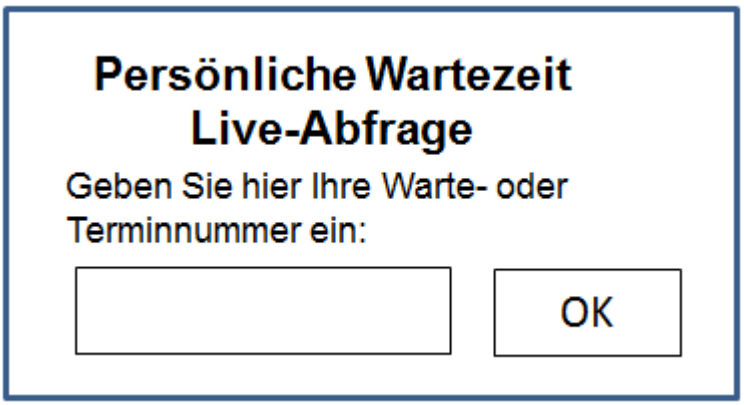

```
{
 "Status": "ok",
 "Statusmeldungen": [
  {
   "SPID": "4711",
   "Zeitpunkt": "2016-03-14T13:50:00.000Z",
   "Name": "Kfz-Zulassung",
   "Offen": 5,
   "Kunden": 1,
   "Wartezeit": "ca. 23",
   "Hinweis": "http://www.irgendwo.bremen.de/xyz"
  },
  {
   "SPID": "0815",
   "Zeitpunkt": "2016-03-14T13:50:00.000Z",
   "Name": "Meldestelle",
   "Offen": 2,
   "Kunden": 0,
   "Wartezeit": "keine",
   "Hinweis": "http://www.irgendwo.bremen.de/xyz"
  }
 ]
}
```


Neben der Lieferung der Informationen durch die externe Anwendung Terminmanagement muss das IT-System Bürgerservice um ein Flagfeld ergänzt werden „TM-Anzeige-live-status“. Nur wenn dieses Feld aktiviert ist, soll im Frontend der Live-Status-Block erscheinen.
Das Flagfeld „TM-Anzeige-live-status“ wird manuell durch die Redaktionsgruppen im IT-System Bürgerservice gepflegt.

3. Abfrage der persönliche Wartezeit auf den Seiten der Behörden und Dienstleistungsbeschreibungen (optionale Erweiterung)

Auf der Detailseite einer Behörde (Beispiel: http://service.bremen.de/sixcms/detail.php?gsid=5bremen02.c.339250.de&asl=bremen02.c.734.de) (nicht auf der Detailseite einer Dienstleistung) soll rechts unterhalb der Statusmeldungsbox ein Link eingebunden werden, der ein eigenes Fenster außerhalb des Serviceportals öffnet.

Das Fenster enthält eine kleine Eingabemaske, in der die Bürgerinnen und Bürger eine Vorgangsnummer eingeben können, um damit die eigene voraussichtliche Wartezeit abzufragen.



Die zu liefernden Informationen für die Schnittstelle des Terminmanagements müssen für jede einzelne Behörde anhand eines fest definierten Schlüssels, der vom ITSB oder dem Serviceportal vorgegeben wird, den Link liefern. Hierbei kann es sich auch um einen statischen Link handeln, der lediglich ein Popup öffnet.

Für die technische Realisierung im IT-System Bürgerservice und im Serviceportal wird die Information benötigt, ob eine Live-Abfrage möglich ist oder nicht (Flag-Feld, siehe vorheriges Kapitel Feld „TM-Anzeige-live-status“), damit der Link im Frontend angezeigt wird.

Zusätzlich wird im IT-System Bürgerservice noch ein Textfeld „TM-Wartezeit-Abfrage-URL“ benötigt, in dem die komplette URL zu der Live-Anfrage liegt.

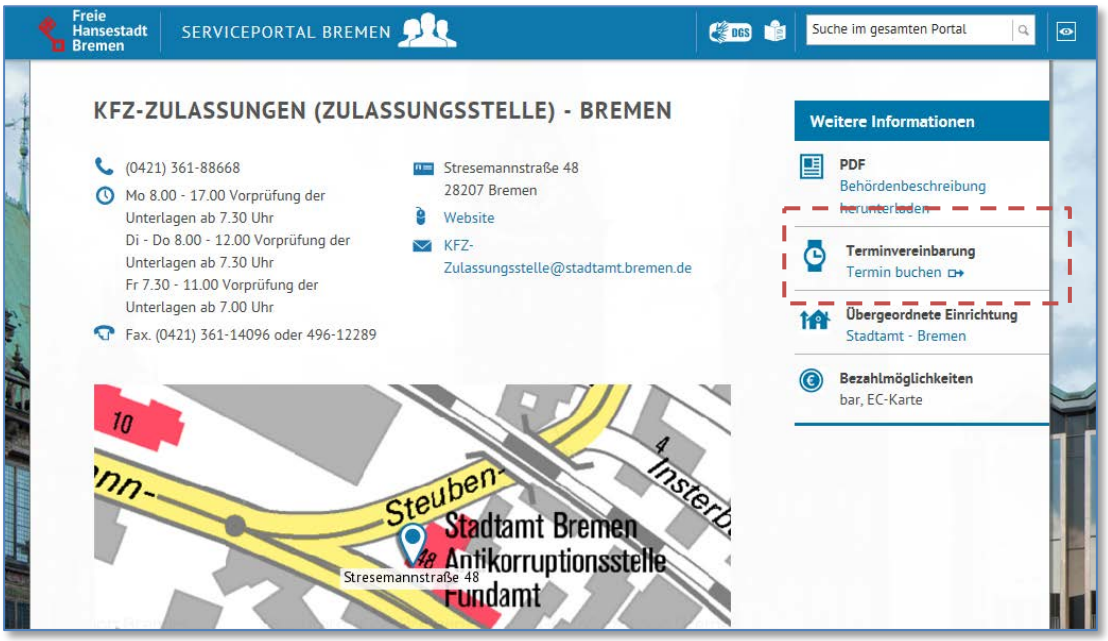
Das Textfeld „TM-Wartezeit-Abfrage-URL“ wird manuell durch die Redaktionsgruppen im IT-System Bürgerservice gepflegt. Nur wenn dieses Feld gefüllt ist, soll im Frontend der Link zu dem extra Fenster erscheinen.

Beispiel für diesen Link: https://termine.bremen.de/pwaiting.php?pre_loc={SPID}

4. Anzeige der Online Terminbuchung – bei Behördenseiten

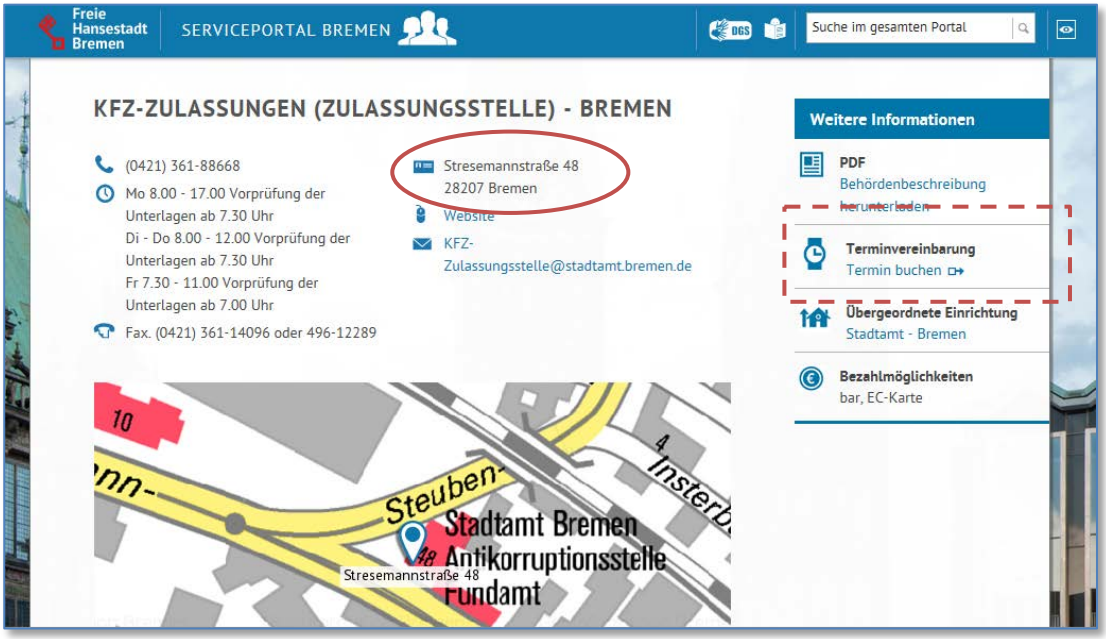
Wenn im IT-System Bürgerservice bei den Behörden (Container „System > ITS_Buergerservice > Dienststelle“) das Flagfeld „terminmanagement“ (Termin vereinbar) **und** bei den Dienstleistungsbeschreibungen (Container „System > ITS_Buergerservice > Dienstleistung“) das Flagfeld „terminmanagement“ (Termin vereinbar) aktiviert ist (bei mindestens einer Dienstleistung, die dieser Behörde zugewiesen ist), soll rechts in der Seitenspalte ein Link zur externen Anwendung Terminmanagement (zielgerichtet für diese Behörde, mit einer Auswahl an Dienstleistungen, für die eine Online-Terminvereinbarung möglich ist) angezeigt werden.

Der Link wird manuell im IT-System Bürgerservice gepflegt (ggf. bereits automatisch vorbelegt) und entspricht dem aktuellen Vorgehen. Der Link führt zu einer Einstiegsseite beim externen Terminmanagement, da sich hinter der Behörde ggf. unterschiedliche Anwendungen (für unterschiedliche Dienstleistungen) zur Terminvereinbarung befinden.



Beispiel für diesen Link: https://termine.bremen.de/pwaiting.php?pre_loc={SPID}

Anzeige der Online Terminbuchung – bei Behördenseiten



Das IT-System Bürgerservice muss dahingehend überprüft werden, ob die hier vorgestellte Logik die Anforderungen bereits erfüllt oder ggf. angepasst werden muss.

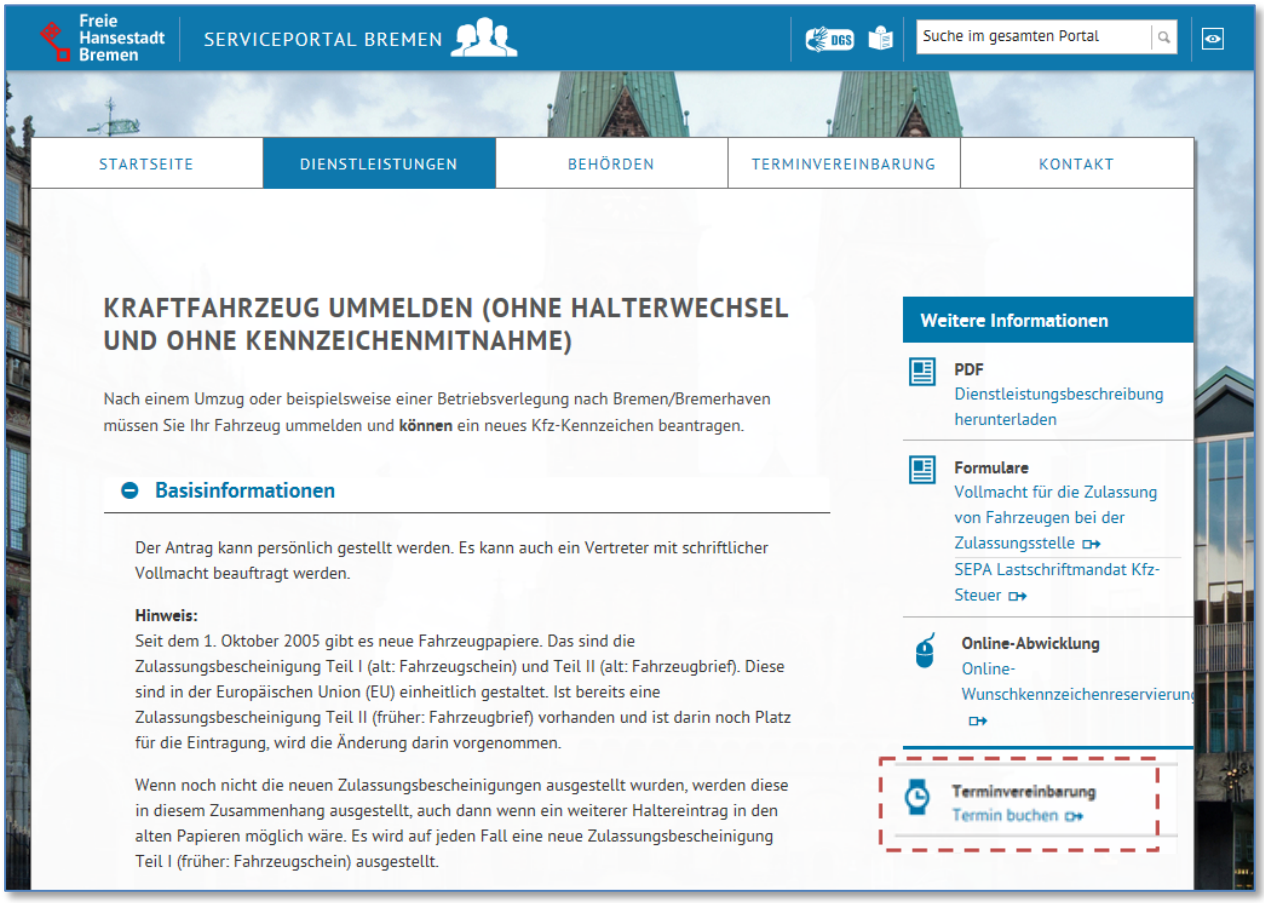
Hinweis: es findet im IT-System Bürgerservice keine Unterscheidung des geografischen Ortes einer Behörde statt (kein eigenes Merkmal). Das „Bürgerbüro Mitte“ wird im IT-System Bürgerservice lediglich als weitere Behörden zu „Bürgerbüro Nord“ geführt (kein Ortsbezug). Der geografische „Ort“ ist lediglich über die Adressdaten (siehe vorheriges Bildschirmfoto) erschließbar.

5. Anzeige der Online Terminbuchung – bei Dienstleistungsbeschreibungen

5.1 Anzeige der Online Terminbuchung – bei Dienstleistungsbeschreibungen – rechte Seitenspalte

Wenn im IT-System Bürgerservice bei den Dienstleistungsbeschreibungen (Container „System > ITS_Buergerservice > Dienstleistung“) **und** den zugehörigen Behörden (Container „System > ITS_Buergerservice > Dienststelle“) das Flagfeld „terminmanagement“ (Termin vereinbar) aktiviert ist, soll in der Seitenspalte ein Link zur externen Anwendung Terminmanagement (zielgerichtet für diese Dienstleistung, mit einer Auswahl an Behörden, in der eine Online-Terminvereinbarung möglich ist) angezeigt werden.

Der Link wird manuell im IT-System Bürgerservice gepflegt (ggf. bereits automatisch vorbelegt) und entspricht dem aktuellen Vorgehen. Der Link führt zu einer Einstiegsseite beim externen Terminmanagement, da sich hinter der Dienstleistung ggf. unterschiedliche Behörden zur Terminvereinbarung befinden.



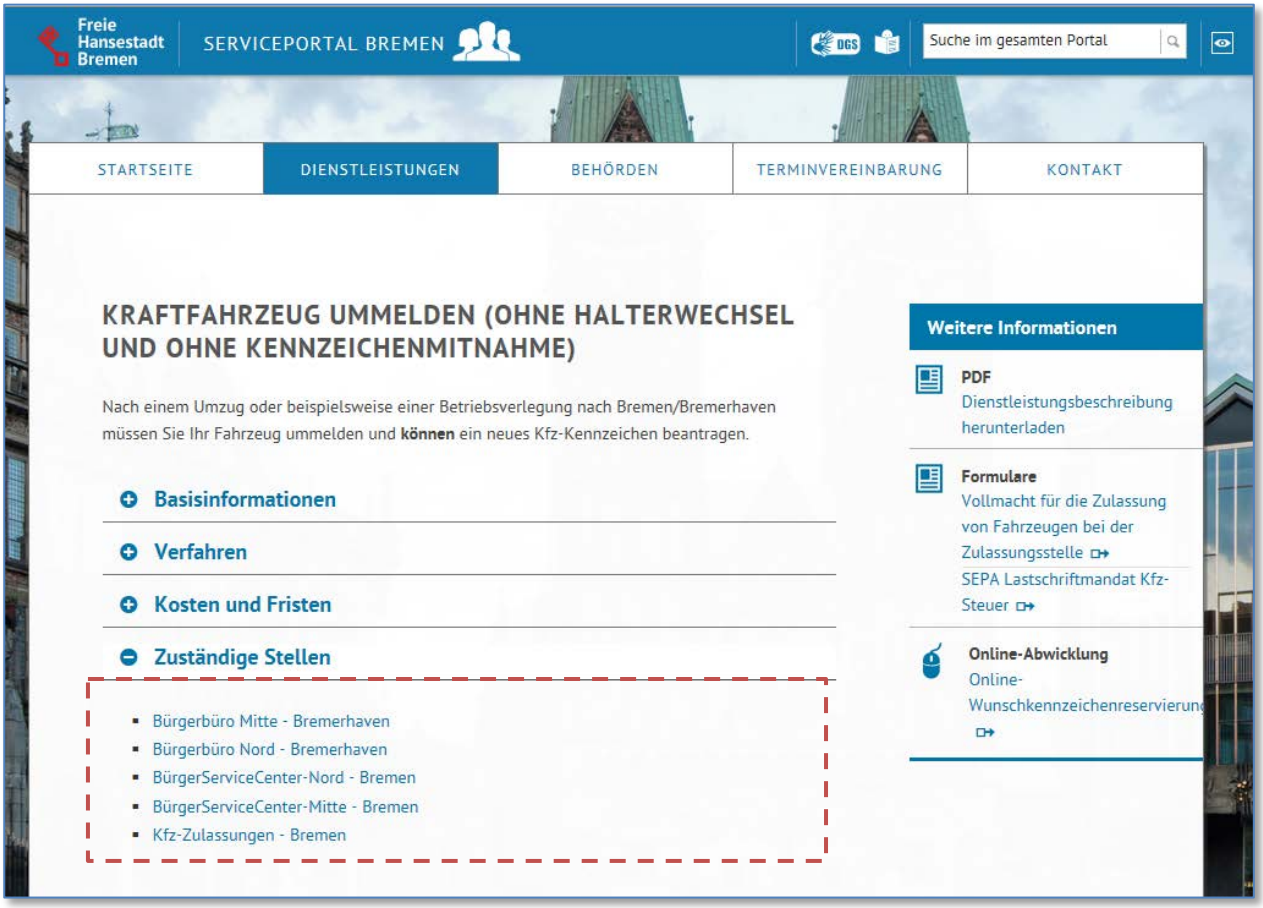
Beispiel für diesen Link: https://termine.bremen.de/pwaiting.php?pre_loc={SPID}

Das IT-System Bürgerservice muss dahingehend überprüft werden, ob die hier vorgestellte Logik die Anforderungen bereits erfüllt oder ggf. angepasst werden muss.

5.2 Anzeige der Online Terminbuchung – bei Dienstleistungsbeschreibungen – Zuständige Stelle

Zusätzlich soll neben der Anzeige in der rechten Seitenspalte auch im Bereich „Zuständige Stelle“ die Anzeige erweitert werden.

Anzeige der Online Terminbuchung – bei Dienstleistungsbeschreibungen



Neben der aufgelisteten Stelle soll – falls vorhanden – der Link zur Online-Terminbuchung angezeigt werden.

Die Erweiterung enthält folgende Informationen:

- Link pro Dienststelle – abhängig von gewählter Dienstleistung
- Nächster freie Termin mit Angabe von Datum und Uhrzeit

Beispiel für diese Links:

https://termine.bremen.de/index.php?pre_loc{SPID}&pre_dl={SPID}

https://termine.bremen.de/index.php?pre_loc{SPID}&pre_dl={SPID}&pre_date{Date}&pre_time{Time}

Die zu liefernden Informationen für die Schnittstelle des Terminmanagements müssen für jede einzelne Dienstleistung Informationen liefern anhand eines fest definierten Schlüssels, der vom IT-System Bürgerservice oder dem Serviceportal vorgegeben wird, die darzustellenden Informationen im Format JSON bereitstellen – analog zu Kapitel 2.

Das Schema für die JSON-Lieferung wird vorgegeben – analog zu Kapitel 2.
Das Beispiel einer solchen Lieferung wird vorgegeben – analog zu Kapitel 2.

Zusätzlich soll – abhängig von der gewählten Dienstleistung – der frühestmögliche Termin angezeigt werden.

Die Erweiterung „frühestmöglicher Termin“ enthält folgende verlinkte Informationen:

- Zuständige Stelle (Behörde) (Achtung: hier wird systemseitig keine Unterscheidung zwischen Bremen und Bremerhaven vorgenommen. Es kann also sein, dass als „frühestmöglicher Termin in Bremen:“ nur Ergebnisse aus Bremerhaven angezeigt werden.)
- Datum
- Uhrzeit

Die zu liefernden Informationen für die Schnittstelle des Terminmanagements müssen für jede einzelne Dienstleistung Informationen liefern anhand eines fest definierten Schlüssels, der vom IT-System Bürgerservice oder dem Serviceportal vorgegeben wird, die darzustellenden Informationen im Format JSON bereitstellen – analog zu Kapitel 2.

Das Schema für die JSON-Lieferung wird vorgegeben – analog zu Kapitel 2.
Das Beispiel einer solchen Lieferung wird vorgegeben – analog zu Kapitel 2.

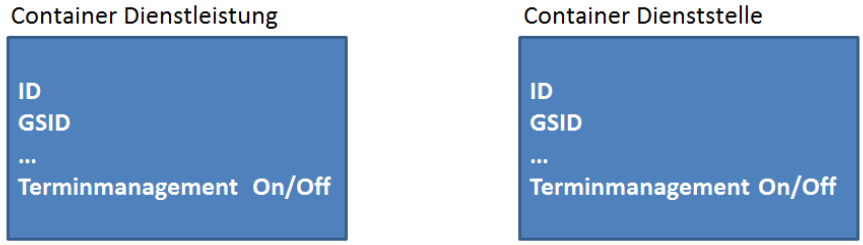
5.3 Erweiterung der IT-S Bürgerservice um Zwischentabelle

Die in 5.2 beschriebene Erweiterung lässt sich aktuell nicht vollständig umsetzten. Der Grund hierfür ist in der Datenbankstruktur des IT-System Bürgerservice zu finden:

In dem Container **Dienstleistungen** befindet sich das Flagfeld „terminmanagement“. Dieses steuert, ob für eine Dienstleistung ein (Online-)Terminmanagement (TM) verfügbar ist oder nicht und zwar unabhängig vom Ort. Eine sukzessive Ausweitung der Onlineverfügbarkeit kann nicht abgebildet werden.

In dem Container **Dienststellen** befindet sich das Flagfeld „terminmanagement“. Dieses steuert, ob für eine Dienststelle ein (Online-)Terminmanagement verfügbar ist oder nicht und zwar unabhängig von der Dienstleistung.

Aktueller Stand:



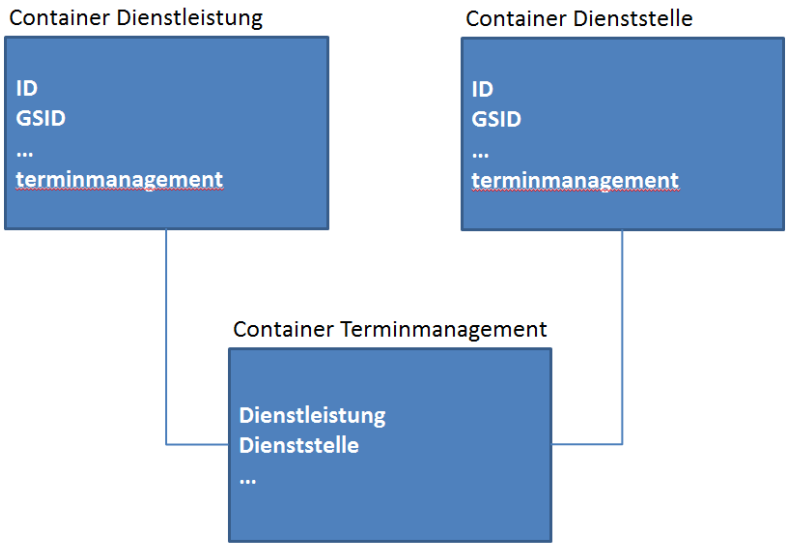
Für eine Dienstleistung mit eingeschalteten TM sind somit alle verknüpften Dienststellen mit ebenfalls freigegebenen TM verfügbar. Auf Kapitel 5.2 bezogen heißt dieses, alle Dienststellen, in der diese Leistung erbracht werden kann, werden dort aufgeführt. Sollte in einer dieser Dienststellen diese Leistung nicht über das TMS zugänglich sein, bietet diese Struktur keine Möglichkeit, dieses abzubilden.

Die Lösung besteht in der Einführung einer Zwischentabelle bzw. eines extra Containers **Terminmanagement**. Die Zwischentabelle steuert die Anzeige der in 5.2 aufgelisteten Dienststellen zu einer Dienstleistung, ebenso werden die tatsächlichen Online-fähigen Dienstleistungen korrekt angezeigt. Die Anzeige und damit die Buchung sind dann gegeben, sobald sich in der Zwischentabelle ein entsprechender Eintrag befindet.

Die Zwischentabelle soll nur zur Steuerung der Anzeige in 5.2 und ggf. auch in 5.1 sowie 4 dienen. Eine spätere Erweiterung für individuelle Eigenschaften einer Kombination von Dienststelle und Dienstleistungen ist denkbar.

Die Pflege der Einträge müssen durch die entsprechenden Redaktionsgruppen der Dienststellen sichergestellt werden.

Zwischentabelle zur Steuerung der Anzeige



6. Übersicht der zu entwickelnden Module

6.1 Schnittstelle Terminmanagement, vom neuen Dienstleister für Performa Nord zu liefern

Anzeige der aktuellen Wartezeiten: Statusmeldungsbox auf den Behördenseiten

/F1/

Auf der Detailseite einer Behörde sollen rechts in der Seitenspalte unterhalb der Bezahlmöglichkeiten in Form einer Statusmeldungsbox Informationen angezeigt werden. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F2/

Die Statusmeldungsbox enthält folgende Informationen:

- Stand der Daten (Uhrzeit mit Stunde und Minuten)
- Name der Behörde
- Anzahl der geöffneten Plätze
- Anzahl der wartenden Kunden
- Wartezeit (in Minuten oder textueller Beitrag wie „gering“)
- Link zu einem Hinweistext auf einer separaten Webseite des Terminmanagements (außerhalb des Serviceportals)

/F3/

Die zu liefernden Informationen für die Schnittstelle des Terminmanagements müssen für jede einzelne Behörde anhand eines fest definierten Schlüssels, der vom IT-System Bürgerservice oder dem Serviceportal vorgegeben wird, die darzustellenden Informationen im Format JSON bereitstellen.

/F4/

Die Einbindung in das Serviceportal sowie die KoGIs-Auftritte erfolgt durch AJAX (asynchroner Zugriff auf Proxy der KoGIs-Server). Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F5/

Es ist vorgesehen, die Statusbox auch bereits Template-seitig einzubinden. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F6/

Um zu verhindern, dass Dritte die Daten, die der Proxy an den Ajax-Request sendet, auch nutzen können, ist die Verwendung einer Klasse auf den KoGIs-Servern vorgesehen, die einen zeitlich begrenzt gültigen Token erzeugt, der beim Abholen der Daten notwendig ist.

/F7/

Der Proxy tritt über eine REST-Schnittstelle mit dem Server der Daten für das Terminmanagement per HTTPS/Post in Verbindung und beinhaltet eine Authentifizierung. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F8/

Ggf. ist auf Terminmanagement-Seite die Möglichkeit vorzusehen, dass der Zugriff immer von einem bestimmten IP-Adressen-Raum aus erfolgt. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F9/

Der REST-Proxy der KoGIs-Server erwartet als Antwort einen gültigen JSON String, der vom Proxy ausgewertet wird. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F10/

Das Schema für die JSON-Lieferung ist wie in diesem Grobkonzept vorgegeben, umzusetzen.

Abfrage der persönlichen Wartezeiten auf den Detailseiten der Behörden und Dienstleistungsbeschreibungen

/F11/

Auf der Detailseite einer Behörde soll rechts unterhalb der Statusmeldungsbox ein Link eingebunden werden, der ein eigenes Fenster außerhalb des Serviceportals öffnet.

Das Fenster enthält eine kleine Eingabemaske, in der die Bürgerinnen und Bürger eine Vorgangsnummer eingeben können, um damit die eigene voraussichtliche Wartezeit abzufragen. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F12/

Die zu liefernden Informationen für die Schnittstelle des Terminmanagements müssen für jede einzelne Behörde anhand eines fest definierten Schlüssels, der vom ITSB oder dem Serviceportal vorgegeben wird, den Link liefern. Hierbei kann es sich auch um einen statischen Link handeln, der lediglich ein Popup öffnet.

/F13/

Für die technische Realisierung im IT-System Bürgerservice und im Serviceportal wird die Information benötigt, ob eine Live-Abfrage möglich ist oder nicht (Flag-Feld, siehe vorheriges Kapitel Feld „TM-Anzeige-live-status“), damit der Link im Frontend angezeigt wird.

/F14/

Zusätzlich wird im IT-System Bürgerservice noch ein Textfeld „TM-Wartezeit-Abfrage-URL“ benötigt, in dem die komplette URL zu der Live-Anfrage liegt.

/F15/

Das Textfeld „TM-Wartezeit-Abfrage-URL“ wird manuell durch die Redaktionsgruppen im IT-System Bürgerservice gepflegt. Nur wenn dieses Feld gefüllt ist, soll im Frontend der Link zu dem extra Fenster erscheinen.

Beispiel für diesen Link: https://termine.bremen.de/pwaiting.php?pre_loc={SPID}

Anzeige der Online Terminbuchung – bei Behördenseiten

/F16/

Wenn im IT-System Bürgerservice bei den Behörden (Container „System > ITS_Buergerservice > Dienststelle“) das Flagfeld „terminmanagement“ (Termin vereinbar) **und** bei den Dienstleistungsbeschreibungen (Container „System > ITS_Buergerservice > Dienstleistung“) das Flagfeld „terminmanagement“ (Termin vereinbar) aktiviert ist (bei mindestens einer Dienstleistung, die dieser Behörde zugewiesen ist), soll rechts in der Seitenspalte ein Link zur externen Anwendung Terminmanagement (zielgerichtet für diese Behörde, mit einer Auswahl an Dienstleistungen, für die eine Online-Terminvereinbarung möglich ist) angezeigt werden. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F17/

Der Link wird manuell im IT-System Bürgerservice gepflegt und entspricht dem aktuellen Vorgehen. Der Link führt zu einer Einstiegsseite beim externen Terminmanagement, da sich hinter der Behörde ggf. unterschiedliche Anwendungen (für unterschiedliche Dienstleistungen) zur Terminvereinbarung befinden. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F18/

Die zu liefernden Informationen für die Schnittstelle des Terminmanagements muss eine gesamte Liste der URLs (für jede Behörde und für jede Dienstleistung) liefern, die im IT-System Bürgerservice angezeigt werden kann, um den Redaktionsgruppen die Arbeit zu erleichtern.

Anzeige der Online Terminbuchung – bei Dienstleistungsbeschreibungen – rechte Seitenspalte

/F19/

Wenn im IT-System Bürgerservice bei den Dienstleistungsbeschreibungen (Container „System > ITS_Buergerservice > Dienstleistung“) **und** den zugehörigen Behörden (Container „System > ITS_Buergerservice > Dienststelle“) das Flagfeld „terminmanagement“ (Termin vereinbar) aktiviert ist, soll in der Seitenspalte ein Link zur externen Anwendung Terminmanagement (zielgerichtet für diese Dienstleistung, mit einer Auswahl an Behörden, in der eine Online-Terminvereinbarung möglich ist) angezeigt werden.

/F20/

Der Link wird manuell im IT-System Bürgerservice gepflegt und entspricht dem aktuellen Vorgehen. Der Link führt zu einer Einstiegsseite beim externen Terminmanagement, da sich hinter der Dienstleistung ggf. unterschiedliche Behörden zur Terminvereinbarung befinden. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

Anzeige der Online Terminbuchung – bei Dienstleistungsbeschreibungen – Zuständige Stelle

/F21/

Neben der aufgelisteten Stelle soll – falls vorhanden – der Link zur Online-Terminbuchung angezeigt werden. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F22/

Die Erweiterung enthält folgende Informationen:

- Link pro Dienststelle – abhängig von gewählter Dienstleistung

- Nächster freie Termin mit Angabe von Datum und Uhrzeit

/F23/

Die zu liefernden Informationen für die Schnittstelle des Terminmanagements müssen für jede einzelne Dienstleistung Informationen liefern anhand eines fest definierten Schlüssels, der vom IT-System Bürgerservice oder dem Serviceportal vorgegeben wird, die darzustellenden Informationen im Format JSON bereitstellen – analog zu Kapitel F1 bis F14.

/F24/

Zusätzlich soll – abhängig von der gewählten Dienstleistung – der frühestmögliche Termin angezeigt werden. Die Voraussetzungen sollen durch die Schnittstelle erfüllt werden.

/F25/

Die Erweiterung „frühestmöglicher Termin“ enthält folgende verlinkte Informationen:

- Zuständige Stelle (Behörde) (Achtung: hier wird systemseitig keine Unterscheidung zwischen Bremen und Bremerhaven vorgenommen)
- Datum
- Uhrzeit

/F26/

Die zu liefernden Informationen für die Schnittstelle des Terminmanagements müssen für jede einzelne Dienstleistung Informationen liefern anhand eines fest definierten Schlüssels, der vom IT-System Bürgerservice oder dem Serviceportal vorgegeben wird, die darzustellenden Informationen im Format JSON bereitstellen – analog zu Kapitel F1 bis F14.

Erweiterung der IT-S Bürgerservice um Zwischentabelle

/F27/

Einrichtung der Zwischentabelle/Container.

/F28/

Einrichtung des Containers für die Zwischentabelle inkl. aller Relationen zu Dienststellen und Dienstleistungen im Serviceportal und auf den KoGIs-Auftritten.

/F29/

Anpassung der Indexierung/Logik für die Suchmaschine im Serviceportal (SOLR), damit im Suchergebnis der Link zum Terminbuchen korrekt angezeigt wird.

/F30/

Anpassung der Triggerfunktion auf der zentralen Bürgerservice-Instanz, damit die Einträge in der Zwischentabelle auch ans Serviceportal und an die KoGIs-Auftritte in die Queue für den Transfer geschrieben werden

6.2 Dokumentation

/F31/

Es ist eine technische Dokumentation aller Anpassungen im ITSB, im Serviceportal und in den KoGIs-Auftritten zu erstellen. Diese muss Aufschluss über alle Aspekte der Eigenentwicklung

geben und den KoGIs-Vorgaben entsprechen (siehe www.kogis.bremen.de > der Modulbaukasten > Nutzungsbedingungen).

/F32/

Es sind Handlungsleitfäden und Redaktionshandbücher zu erstellen oder anzupassen, die die redaktionellen Erweiterungen und Änderungen umfassen.

7. Aktualisierungen

Datum	Thema	Art	Seite
Juli 2016	Kapitel 5.3 Zwischentabelle und deren Auswirkungen	Überarbeitung nach Anforderung des BTB	17-23
Mai 2016	Alle	Überarbeitung nach Rückmeldung BTB	alle
April 2016	Alle	Neu erstellt	alle