

Vorteile

für den Nutzer

- Informationen können ohne direkten Kontakt mit dem DZ eingeholt werden
- Kontakte mit dem DZ können gezielt geplant und vorbereitet werden
- Verkürzung der Antwort- und Lieferzeiten über standardisierte Kontaktformulare (Online-Beratung)
- vereinfachte Antragstellung durch Einsatz interaktiver Formularlösungen mit
 - Benutzerführung
 - automatischer Vorbelegung bekannter Stamm- und logischer Folgedaten
 - eingebauten Plausibilitäten
- permanentes und stets aktuelles Download-Angebot aller benötigten Formulare und Fachinformationen (7 * 24)
- prägnante Darstellung von Abhängigkeiten, Zusammenhängen, Zuständigkeiten und Verwaltungsabläufen
- Sicherstellung eines einheitlichen Wissensstandes und höherer Transparenz
- reduzierte Transaktionskosten durch webbasierte Unterstützung des gesamten Workflows (geplant für weitere Ausbaustufen)

für die Verwaltung

- Entlastung dank eigenständiger Informationsbeschaffung durch die "Kunden"
- Reduzierung von Druckauflagen und Verteilvorgängen durch Online- und Downloadangebote
- Optimierung und Beschleunigung von Kontakten und Reaktionsprozessen durch vordefinierte E-Mail-Formulare
- gezielte, umfassende Information der Zielgruppen
- Sicherstellung einheitlicher Wissensstände
- umfassendes, strukturiertes Informations- und Serviceangebot für die vom DZ betreuten Verwaltungen (rd. 300 Bestandskunden)
- Präsentation der eigenen Produkte und Dienstleistungen an 365 Tagen im Jahr
- Gewinnung neuer, Bindung alter Kunden

Nutzer

Nutzer des Portals sind

- rd. 300.000 vom DZ betreute Empfänger von Personalleistungen (G2E / G2C),
- mehr als 300 zum Kundenstamm des DZ gehörende Behörden und öffentliche Institutionen (G2G / G2B),
- potentielle Interessenten, die eine Zusammenarbeit mit dem DZ anstreben bzw. in Erwägung ziehen (G2G / G2B),
- sonstige Interessenten (G2C).

Bereits im ersten Jahr nach Online-Stellung waren mehr als 5 Millionen Zugriffe auf das Portal zu verzeichnen.

Ausblick

Gegenwärtig befindet sich das Projekt in der Planungsphase für weitere Ausbaustufen.

Vorgesehen sind u.a. folgende Erweiterungen:

- Ausweitung der Internetanwendungen (u.a. Nettoberechnung der Bezüge)
- Einbindung weiterer Online-Transaktionsdienste (u.a. elektronische Antragstellung) i.V.m. dem Einsatz einer qualifizierten elektronischen Signatur
- Prüfung des Einsatzes eines E-Mail-Management-Systems (EMS), mit dem zuverlässig und schnell auf E-Mail-Anfragen reagiert werden kann
- Ausweitung des IT-gestützten Service „Reisevorbereitung“

Kontakt

Bundesamt für zentrale Dienste
und offene Vermögensfragen

- Dienstleistungszentrum -

Herr Olaf Just

Friedhofstraße 1
53225 Bonn

Telefon: 02 28 99 - 70 30 – 98 64
Telefax: 02 28 99 - 70 30 – 21 56
E-Mail: olaf.just@badv.bund.de
Internet: http://www.badv.bund.de
http://www.dz-portal.de



Bundesamt für zentrale Dienste
und offene Vermögensfragen



www.dz-portal.de

- ▶ Aktuelles
- ▶ Über uns
- ▶ Beihilfe
- ▶ Reisekosten
- ▶ Umzugskosten
- ▶ Trennungsgeld
- ▶ Kindergeld
- ▶ Bezüge
- ▶ Bezüge zentral
- ▶ COSINUS
- ▶ Service
- ▶ Anregungen / Kritik

Das Wissens-
und Dienst-
leistungsportal
zu den
Themengebieten
Personalkosten
und
Personalneben-
leistungen



Kurzprofil

Zentraler Dienstleister

Das Dienstleistungszentrum (DZ) des Bundesamtes für zentrale Dienste und offene Vermögensfragen garantiert als moderner, leistungsstarker und am Kunden orientierter Dienstleister der öffentlichen Verwaltung eine effiziente Aufgabenerledigung in allen Bereichen der Personalleistungen.

Mit dem Angebot verschiedenster Serviceleistungen aus einer Hand tritt das DZ immer stärker in den Mittelpunkt effektiven Verwaltungshandelns.

Unser Dienstleistungsangebot

Unsere Dienstleistungen erstrecken sich u.a. auf die Festsetzung, Berechnung und Zahlbarmachung von

- Beihilfen,
- Reisekosten,
- Umzugskosten,
- Trennungsgeldern,
- Bezügen,
- Kindergeld.

Ihre Vorteile

Die zentrale Erledigung von Personaldienstleistungen im DZ

- entlastet Sie von fachfremden Aufgaben und schafft Ihnen mehr Raum für die Erfüllung Ihrer Kernaufgaben,
- garantiert beständig kurze Bearbeitungszeiten
- stellt den Einsatz von besonders qualifiziertem Personal sicher,
- gewährleistet eine kompetente und umfangreiche Kundenbetreuung (Service-Hotline),
- ermöglicht die Abwicklung aller Personalleistungen „aus einer Hand“,
- erbringt in erheblichem Umfang Synergieeffekte personeller und finanzieller Art.

Sichern Sie sich diese Vorteile und die hohe Fachkompetenz eines erfahrenen Partners.

Internetportal www.dz-portal.de

Beschreibung der Dienstleistung

Das Wissens- und Dienstleistungsportal des DZ stellt Empfängern von Personalleistungen detaillierte Informationen u.a. zu den Themenbereichen Bezüge (Gehalt), Beihilfe, Reisekosten, Umzugskosten,



Trennungsgeld, Kindergeld und Personalmanagementsysteme unter Einbindung "intelligenter" Kommunikations- und Formularlösungen zur Verfügung.

Unsere Dienst- und Serviceleistungen im Einzelnen:

- Sicherstellung der informellen „Grundversorgung“ u.a. über:
 - Merk- und Informationsblätter zu rechtlichen Einzelfragen und zum Antragsverfahren
 - Hinweise zu Rechts- und Verfahrensänderungen
 - informative Datenbestände (z.B. Rechtsvorschriften, Nachschlagewerke, FAQ- und Linksammlungen usw.)
 - vielfältige Internet-Anwendungen (z.B. Selbstberechnung von Teilleistungen, Routenplaner, Fahrplanauskünfte, Online-Stadtpläne usw.)
 - detaillierte Informationen zu verfahrens- und programmtechnischen Fragen für die vom DZ betreuten Behörden und öffentlichen Institutionen
 - Newsletter
 - umfassende Selbstdarstellungen des DZ und seiner Fachbereiche mit Informationen zu den jeweiligen Produkt- und Dienstleistungsangeboten
- Online-Beratungsservice über standardisierte Kontaktformulare mit automatischer Weiterleitungsfunktion an die im Einzelfall zuständigen Fachbereiche

- Download- und Formularcenter mit integrierter Stichwort- und Volltextsuche



Die bereitstehenden Formulare verfügen zum großen Teil über Mechanismen zur automatisierten Vorbelegung bekannter Stamm- und logischer Folgedaten sowie über eingebaute Plausibilitäten.

Technik

Der Webauftritt berücksichtigt die Vorgaben des Corporate Design der Bundesregierung. Bei der technischen Realisierung ist konsequent auf die Trennung von Layout und Inhalt geachtet worden. Dabei ist ausschließlich Standard-Web-Technologie nach den Empfehlungen des WC3-Konsortiums (u.a. CSS, Verzicht auf Frames und aktive Scripting-Funktionen) verwendet worden. Die Erstellung und Pflege des DZ-Portals erfolgt unter Einsatz des Content-Management-Systems NPS5.

Weitere technische Details im Überblick:

- durchgehende Barrierefreiheit des Web-Auftritts, u.a.
 - variable Darstellung von Schriftgrößen
 - deutliche Farbkontraste
 - tastaturgestützte Navigation über Tabulatortaste
 - Seitenbedienung per **ACCESSKEY**
- automatische Anpassung des Seitenlayouts an unterschiedliche Bildschirmauflösungen
- automatisierte Druckaufbereitung (Wiedergabe des Inhaltsbereiches ohne störende Elemente wie z.B. Navigations- oder Identitätsbereich)
- „Warenkorb“ für Dokumente