



## Ausgangssituation

Wir haben ein offenes Ohr für Ihre Ideen, Anregungen und Beschwerden!

Die Landeshauptstadt Düsseldorf bietet einen zusätzlichen Service an, der es allen Bürgerinnen und Bürger ermöglicht, sich in Anregungs- und Beschwerdeangelegenheiten, die die Landeshauptstadt Düsseldorf betreffen, an die Ombudsleute des Büros Oberbürgermeister oder direkt an die Fachämter zu wenden.

## Praktischer Einsatz

Die Software AOB - Auftragsmanagement ermöglicht es, die Anregungen und Beschwerden, die im Büro 01 oder in den Fachämtern eingehen, technisch unterstützt als Arbeitsaufträge zu erfassen, zu bearbeiten, zu recherchieren und auszudrucken.

Die neue, mandantenfähige Version des Verfahrens AOB ist im Büro des Oberbürgermeisters (Büro 01), des Dezernatsbüros 03 sowie in den Ämtern 63 und 68 im produktiven Einsatz.

Bei der technischen Umsetzung dieser neuen Version wurde insbesondere die Datensicherheit und Anwenderfreundlichkeit berücksichtigt. So erfolgt der Datenbankzugriff nicht direkt über ein Login auf der DB2, sondern wird über das Verfahren AOB mittels einer individuellen Berechtigungsverwaltung gesteuert.

Der Anwender benötigt zudem kein weiteres Passwort, da er sich mit dem aktuell gültigen Novell (NDS) Passwort bei AOB anmeldet.

AOB bietet somit eine effektive Arbeitsunterstützung für alle Fachbereiche, die das Beschwerdemanagement für die Bürgerinnen und Bürger durchführen!

## Leistungsbeschreibung

Das Verfahren AOB - Auftragsmanagement gliedert sich in folgende Teilbereiche:

- Wiedervorlageliste der noch offenen Aufträge
- Neuanlage und Bearbeitung eines Auftrags
- Detailansicht eines Auftrags
- Drucken und Löschen eines Auftrags
- Listendruck der auftragskennzeichnenden Daten
- Löschen der personenbezogenen Daten nach Ablauf eines zuvor festgelegten Zeitraums
- Statistische Auswertungen durch Export der über AOB erstellten Textdatei und Import in MS Excel
- Administrationsdialoge zur Anlage und Pflege der Benutzer- und Rechteverwaltung sowie der Listboxinhalte zur Auftragsspezifizierung
- Benutzerrecht- und Versionsinformation

Alle Dialoge sind übersichtlich und anwenderfreundlich konzipiert.

Die Dateneingabe wird durch folgende Funktionalitäten vereinfacht:

- Hilfe-Funktion incl. Stichwortverzeichnis
- Automatische Fristberechnung (überschreibbar)
- Datumsvervollständigung und Kalenderfunktion
- Auswählbare Texte (in Listboxen hinterlegt)
- Tab-Fasten-Funktion
- Komfortable Suchfunktion inkl. Freitextsuche

## Umfeld / Schnittstellen

AOB wurde mit Hilfe der Programmiersprache Delphi erstellt und ist unter Windows XP lauffähig.

Das Systemumfeld umfasst:

- IBM DB2 auf der RS/6000
- LDAP-Schnittstelle derzeit in Düsseldorf mit NDS-Anbindung

Folgende Schnittstellen sind vorhanden:

- Internet-Browser (für den Einzelauftrags- und Listendruck)
- Textdatei (für statistische Auswertungen)