

## Historische Entwicklung der Internet-Technologie bei der Handwerkskammer der Pfalz (Teil 3 - 2008)

Die Beschreibung der Entwicklung im Umfeld der Internet-Technologie Teil 3 wird unter dem Header „Historische Entwicklung“ fortgesetzt. Mit der Inbetriebnahme hat bereits unsere „neue Version“ einen historischen Charakter.

An dieser Stelle sollte auch nicht unerwähnt bleiben, dass sich in der Vergangenheit diese Technologie nicht nur rasant in unseren Betrieben entwickelte, sondern auch insgesamt in der Handwerksorganisation.

Der gescheiterte Versuch des ZdH (Zentralverband des Handwerks) mit der Plattform „handwerk.de“ ein übergeordnetes Portal zu schaffen, hatte den Vorteil, dass sich auf der Ebene der Handwerkskammern die „Initiative handwerkskammer.de“ entwickelte.

**Gemeinsam einen Schritt voraus...** nach dem Leitbild: „Modern, leistungsstark, mitglieder- und kundenfreundlich, dienstleistungsorientiert“ haben sich bis zum 22.07.2008, 45 Handwerkskammern der Initiative „handwerkskammer.de“, mit dem Ziel die „Marke Handwerkskammer“ zu etablieren zusammengeschlossen.

Es gilt die digitalen Medien sowie die Printmedien CD/CI-gerecht (Corporate Design/Corporate Identity), gemäß den Vereinbarungen der Initiative zu gestalten. Die IHK'n mit ihrem übergeordneten Portal [ihk.de](http://ihk.de) praktizieren dies in ähnlicher Form bereits seit Jahren.

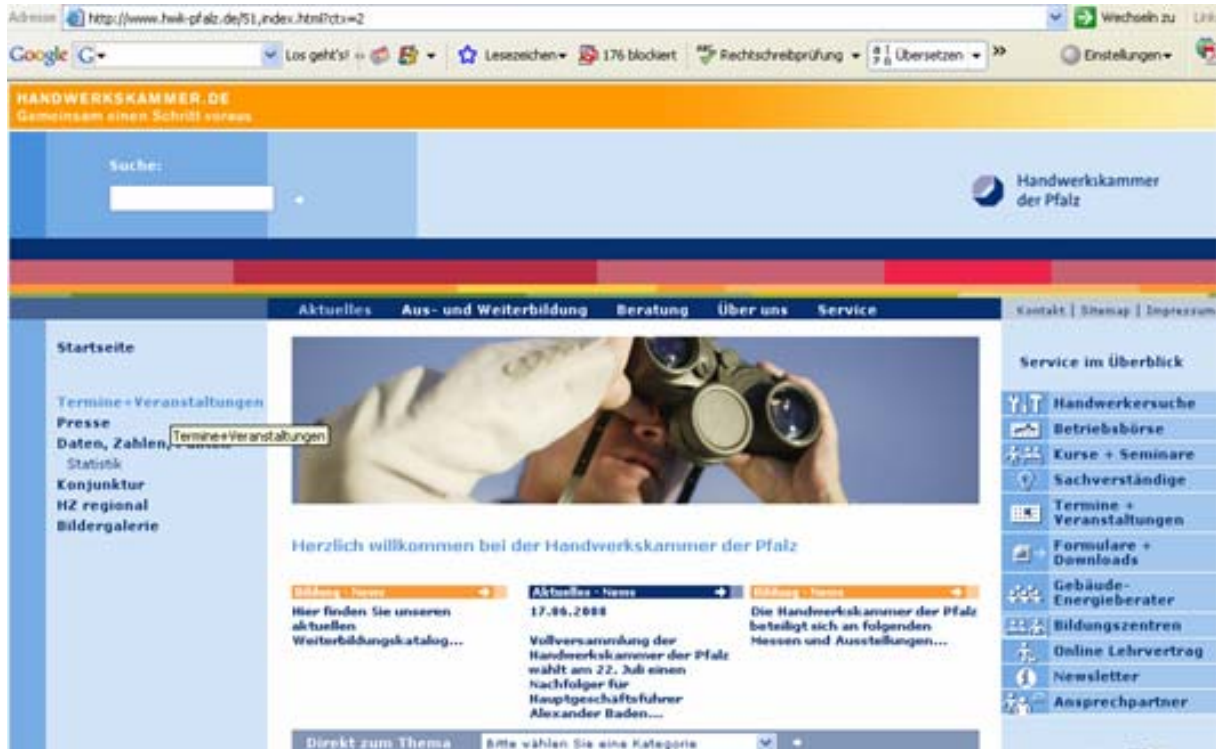
[www.ihk.de](http://www.ihk.de) (Gesamtportal)



[www.handwerkskammer.de](http://www.handwerkskammer.de) (Gesamtportal)



Version 3 (Release 3) wurde am 22.07.2008 in der Vollversammlung durch H. Präsidenten Dech „online“ geschaltet.



## Inhalte

Inhaltlich werden sich die Bereiche dahingehend ändern, dass sich die Verwaltungs- und Internet-Datenbestände vernetzen werden. In der Folge sind die Module und die Optionen erläutert.

### Betriebsdatenbank > Handwerkerkatalog

A screenshot of the 'Handwerkersuche' (Handworker Search) form. The form is titled 'Handwerkersuche' and includes a sub-header 'Finden Sie Handwerk-Unternehmer und Ihre Angebote'. It contains several input fields: 'Leistung/Produkt', 'Landkreis', 'Beruf', 'Firma/Name', 'PLZ/St.', and 'Betriebsgebiet aus'. There are also dropdown menus for 'Landkreis' and 'Betriebsgebiet aus'. At the bottom, there are buttons for 'Suche starten' and 'Ergebnis löschen'.

Die Internet-Betriebsdatenbank (Handwerkerkatalog) in der Form von „pfalzhandwerk24“ wird abgelöst werden. Die betrieblichen Leistungsdaten, -profile, Kommunikationsdaten wurden in die Betriebsdatenbank der Handwerksrolle übernommen. Die in der Handwerksrollen-Datenbank harmonisierten Daten werden dann für den zukünftigen „Internet-Handwerkerkatalog“ aus dieser generiert. Durch die Zusammenführung stehen immer aktuelle Daten im Internet zur Verfügung. Es wird eine doppelte Datenpflege zukünftig vermieden und somit Verwaltungs-Arbeitsprozesse optimiert.

## Elektronischer Lehrvertrag



In diesem Bereich wird eine neue Internetanwendung entwickelt und mit der Verwaltungsanwendung verschmolzen. Betriebe werden die Möglichkeit haben, sich einen gesicherten Zugang zu beschaffen um bei der „Online-Erfassung“ eines Lehrvertrages direkt auf ihre Betriebsdaten (Adressen, Kommunikations- und Ausbilderdaten) zurückzugreifen. Die Daten werden bereits in das „Online-Formular“ eingefügt und somit die Eingaben erspart. Es erfolgt am Ende der Bearbeitung sofort eine Zwischenspeicherung bei der Handwerkskammer. Der Betrieb kann die Vertragsexemplare vorort ausdrucken, unterschreiben und an die Kammer weiterleiten. Nach Eingang der Vertragsexemplare können die Daten automatisch durch die Mitarbeiter(innen) direkt in die Lehrlingsrolle integriert werden.

## Lehrstellenbörse

Betriebe können über diese „Online-Anwendung“, Anzeigen aufgeben und verwalten und hier ihre Lehrstellen anbieten. Diese Möglichkeiten wurden von der Handwerkskammer bisher nicht zur Verfügung gestellt, zukünftig wäre die Nutzung dieses Modules optional möglich.

## OneStopShop (Starterzentren)

Ähnlich wie im Bereich der Berufsbildung können Existenzgründungen „online“ vorgenommen werden. Im „Online-Verfahren“ kann der Existenzgründer alle relevanten Meldeformulare, Mitteilungen mit einer einmaligen Datenerfassung erledigen, diese ausdrucken und sie digital oder auf postalischem Wege weiterleiten.

Die erfassten Daten werden dann letztendlich in einer „Vormerkdatenbank“ bei der Kammer gespeichert und nach Eingang des Antrages auf Eintragung, von dort aus automatisch in die Handwerksrolle übernommen.

Analog gestaltet sich der Existenzgründungsprozess bei Präsenz vorort in der Handwerkskammer.

Die bisher aufwendigen Einzelprozesse für den Existenzgründer, wie auch in der Handwerkskammer werden zu beidseitigem Nutzen optimiert und beschleunigt.



## Weiterbildungskatalog > Kurse+Seminare



Bisher war auch hier eine doppelte Datenpflege notwendig. Im Bereich des Angebotes mussten Kurs-, Seminar- und Veranstaltungsdaten im Online-Weiterbildungskatalog erfasst werden.

Die gleichen Daten mussten ein zweites Mal bei der Kursdurchführung für die Abwicklung von Verwaltungsvorgängen (Einladung, Abrechnung, usw.) nochmals erfasst und gepflegt werden.

Zukünftig wird die Datenverwaltung ausschließlich in den Verwaltungsanwendungen vorgenommen und über automatisierte Prozesse für die Online-Darstellung im Internet unter „Kurse+Seminare“ vorbereitet.

## Newsletter-System

Das bisher textorientierte System wird durch ein System ersetzt, das die Newsletter auch optisch in grafischer Form darstellen kann. Die Newsletter-Themen werden analog der horizontalen Navigationsstruktur der Internet-Anwendung gruppiert. Die dazu notwendigen Kommunikationsdaten (e-Mail-Adressen) werden aus den Verwaltungsanwendungen (Handwerksrolle, Personendatenbank, Lehrlingsrolle, Datenbank der Bildungsteilnehmer) importiert und somit entfällt auch hier eine mehrfache Datenpflege.

## Online-Umfragen

In die neue Internet-Plattform können ohne großen Aufwand situative „Online-Umfragen“ integriert werden und die Ergebnisse werden sofort auf einem Server bei unserem Dienstleister ausgewertet.

## Extranet

Das Extranet ist ein geschlossener Bereich für den man einen Zugang und ein Passwort benötigt. Beispielsweise könnten Informationen für die Vollversammlungsmitglieder auf dieser Plattform zur Verfügung gestellt werden.

Für konkrete, innovative Themen könnten „geschlossene Anwendergruppen“ gebildet und spezielle Kommunikationsplattformen gebildet werden. (s.auch Ausblick)

## Formulare+Downloads

Alle Formulare, Merkblätter wurden überarbeitet und vereinheitlicht. Sie können alle am PC bearbeitet, gedruckt, gespeichert werden. Insgesamt stehen ca. 120 verschiedene, teilweise mehrseitige Dokumente, sogenannte „Downloads“ zur Verfügung.

## Struktur und Aufbau

Die Strukturierung wurde gemäss den Kernbereichen „Aus- und Weiterbildung“ (ca. 60 verschiedene Themen), „Beratung“ (ca. 60 verschiedene Themen) und „Handwerk“ (ca. 50 Themen) aus Aktuelles, Über uns und Service ausgerichtet.

Der Service-Bereich wurde durch die Platzierung in der Service-Box, sowie durch die Anordnung im horizontalen Navigationsbereich, besonders in den Vordergrund gerückt.

„Formulare+Downloads“ wurden aus Erfahrung so ausgerichtet, dass einerseits der themenorientiert suchende Kunde die Formulare findet. Zusätzlich sind diese noch nach Themen-Gruppen in „Downloadcentern“ gebündelt im „Service-Bereich“ dargestellt.

## Statistik und Auswertungstools

Besucherstatistiken sowie das Nutzerverhalten können zukünftig detailliert analysiert werden, um daraus wertvolle strategische Schlüsse zu ziehen.

## PDA und internetfähiges Handy (<http://mobile.hwk-pfalz.de>)

Die Handwerkskammer der Pfalz hat zusammen mit der Fa. ODAV den Termin- und Veranstaltungskalender für die Nutzung von mobilen Geräten (Handy, PDA) optimiert.

Diese Technologie wird zukünftig immer mehr in den Vordergrund rücken und kann auf andere Bereiche unseres Portals übernommen werden. Damit kann man eine frühe Kundenbindung insbesondere bei Lehrlingen erreichen.



## **Technik**

Die Technik ist ähnlich der Vorgängerversion, jedoch mit dem Vorteil, dass die Schnittstellen zu den Verwaltungsdatenbanken von unserem Dienstleister zur Verfügung gestellt werden und somit in die IT-Landschaft der Handwerkskammer der Pfalz passen. Der Dienstleister, die Fa. ODAV übernimmt zukünftig auch das Hosting und die Datensicherung.

## **Nutzer, Anwender, Besucher**

Es kann davon ausgegangen werden, dass die Internetplattform zunehmend bei Kunden, Besuchern, sowie auch im Verwaltungsbereich der Handwerkskammer weiter an Bedeutung gewinnen wird. Eine Steigerung der derzeitigen monatlichen Besucherzahlen wird durch die Integration der vorgenannten Online-Anwendungen erwartet.

Um Jugendliche dauerhaft an unser Portal zu binden ist dem Ausbau von „mobilen Funktionen“, eine hohe Priorität einzuräumen. Für Abrufe mit internetfähigem Handy oder PDA sollten weitere Informationsbereiche wie beispielsweise Video-Clips mit Ausbildungsthemen integriert werden.

## **Ausblick und Zielsetzung**

Ein wichtiges Thema wird die elektronische Signatur werden, denn mit ihr können Prozesse, wie beispielsweise Formularbearbeitungen, wesentlich beschleunigt werden. Durch den möglichen digitalen Versand mit Unterschrift, können Vorgangsbeschleunigungen von mindesten 3-5 Tagen (Abwicklungsdauer postalischer Weg) erreicht werden.

Dieses Thema werden wir besonders im Focus behalten.

Die Extranet-Funktionen für geschlossene Benutzergruppen werden zukünftig an Bedeutung gewinnen. Im Bereich der Ausbildung könnte man Lehrlingsgruppen mit Ausbildungsinhalten, -unterlagen und -informationen virtuell versorgen. Im Rahmen der betrieblichen, überbetrieblichen und schulischen Ausbildung könnten Nachhilfeaktivitäten, Klassenarbeits- und Prüfungsvorbereitungen, unter Beteiligung aller Akteure auf der Plattform angeboten werden.

Die eingeleiteten Ansätze der mobilen Funktionen zur Zeit „Termine+Veranstaltungen“ (<http://mobile.hwk-pfalz.de>) müssen auf weitere Anwendungen übertragen werden.

Bernd Schäfer  
EDV- und Kommunikationstechnik  
Abteilungsleiter

Kaiserslautern, 17.07.2008