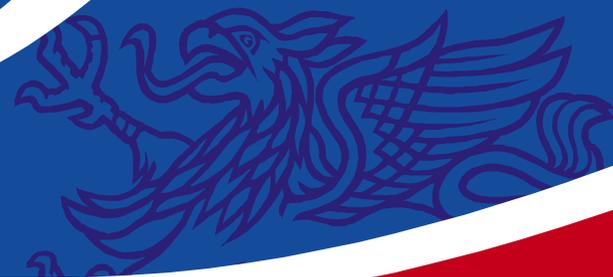


# Klarschiff.HRO

Außendienstmanagement mittels mobilen Client  
im Kontext des CitySDK Projektes

Hansestadt Rostock  
Dr. Detlef Neitz



# Klarschiff "Biotop" - Ausbreitung

Aus **Klarschiff.HRO** wird **Klarschiff.MV**

- Klarschiff.HRO 28.03.2013
- Klarschiff.HGW 02.03.2015
- Klarschiff.SN 1.Q./2016

...

The collage shows three versions of the Klarschiff web application:

- Klarschiff.HRO (Hansestadt ROSTOCK):** Features a navigation menu with 'Karte', 'API', 'Hilfe', 'Datenschutz', and 'Impressum'. A 'Statistik' box shows 375 new reports last month, 157 resolved last month, and 17367 new reports since March 28, 2012. A 'Karte aufrufen' button is visible.
- Klarschiff.HGW (Universitäts- und Hansestadt Greifswald):** Features a navigation menu with 'Karte', 'Hilfe', 'Datenschutz', 'Impressum', and 'Nutzungsbedingungen'. A 'Statistik' box shows 46 new reports last month, 36 resolved last month, and 367 new reports since February 2, 2015. A 'Karte aufrufen' button is visible.
- Klarschiff.SN (Landeshauptstadt SCHWERIN):** Features a navigation menu with 'Startseite', 'Hilfe', 'Datenschutz', 'Impressum', and 'Nutzungsbedingungen'. It includes a 'Klarschiff.SN - Bürgerbeteiligung' section and an 'Achtung!' warning box.



# Klarschiff "Biotop" - Artenvielfalt



Karte API Hilfe Datenschutz Impressum Nutzungsbedingungen

**Klarschiff.HRO – Bürgerbeteiligung**  
Rufen Sie die Karte auf → setzen Sie Ihre Meldung an die passende Stelle → beschreiben Sie Ihre Meldung kurz → verfolgen Sie, wie die Stadtverwaltung die Bearbeitung übernimmt.  
Eine genaue Anleitung finden Sie [hier](#).

**Neuigkeiten**  
27.10.2015 – Klarschiff.HRO ist auch über eine Programmierschnittstelle (API) ansprechbar! Somit können von Drittanbietern problemlos im Portal interagieren. Mehr dazu in Sie [hier](#).

**Statistik**  
375 neue Meldungen letzten Monat  
157 Meldungen erledigt letzten Monat  
17367 neue Meldungen seit 28.03.2012

**Adressensuche**  
Ortsteil, Straße oder Adresse eingeben...  
Karte aufrufen

**Kürzlich gemeldet**  

- Vandalismus/Schmiererei
- Beschädigung/Markierung
- Verkehrsunfall/Belichtung
- Belichtungsschadhaft
- Müll/Schmutz
- Elektroschrott
- Gehweg/Radweg/Strade
- Belichtungsschadhaft

Desktop Client



Mobile Client



PPC Client

**Klarschiff HRO**

Vorgangsübersicht

Startseite Suche Übersicht Bearbeiten Misbrauchsmeldungen Karte Foto Verlauf

Vorgänge 19642 01.12.2015 Müll/Schmutz Sperrmüll a73\_umweltaufsicht (+) (-) sr\_entsorgung Beschreibung mittel

Delegationen  
Außendienst  
neuer Vorgang  
abmelden

Administration  
Dokumentation  
Service  
Impressum

**Vorgangsdaten**

Typ: Problem  
Hauptkategorie: Müll/Schmutz Unterkategorie: Sperrmüll  
Beschreibung: 1 Matratze wurde vor über 2 Wochen neben den Mülltonnen abgeladen und liegt seitdem dort!  
Adresse: Borwinstr. 4 Flurstücksigentum: Hansestadt Rostock  
Erstellung: 01.12.2015 15:08 Autor: mvs1@outlook.de

Hinweis: Die textlichen Angaben der Adresse und des Flurstücksigentums werden anhand der Position des Vorgangs auf der Karte automatisch durch das System hinzugefügt. Diese beiden textlichen Angaben stammen also nicht vom Autor des Vorgangs.

**Status**  
In Bearbeitung öffentliche Statusinformation Der Vorgang wurde zur Beräumung des Sperrmülls an die Stadtentsorgung weitergeleitet!

**Zuständigkeit**  
a73\_umweltaufsicht (+) (-) sr\_entsorgung

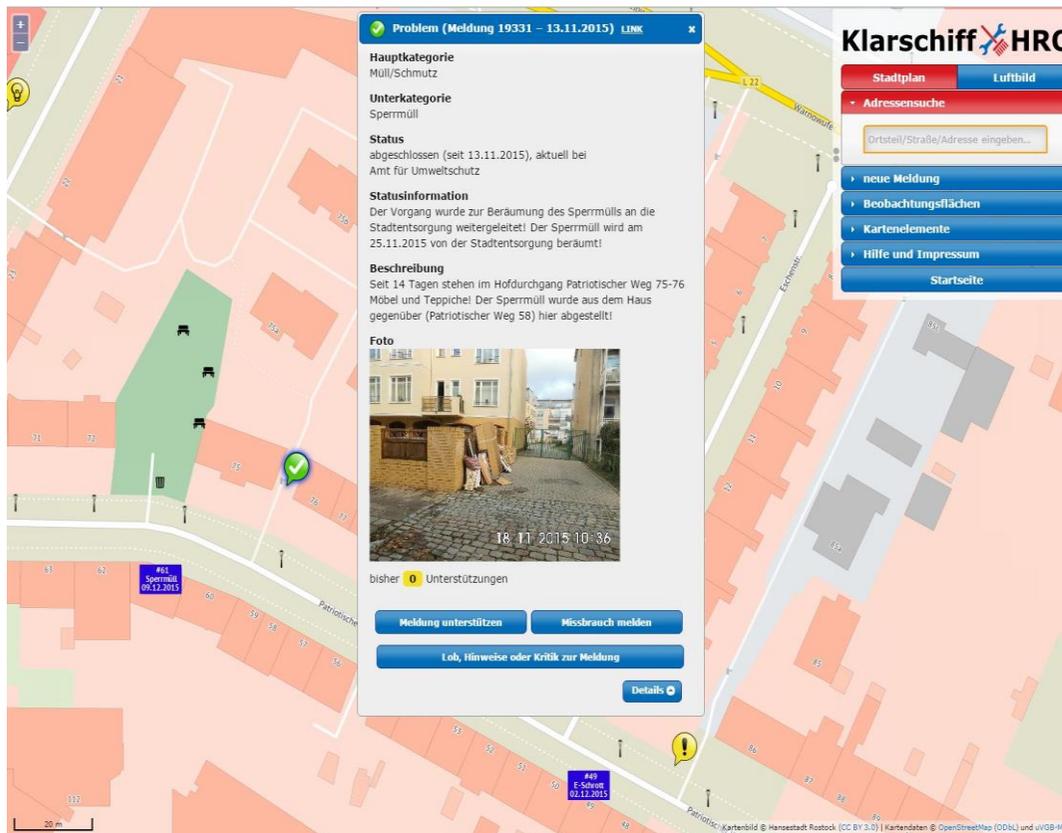
**Priorität**  
mittel

**Karte**

Backend Client



## Transparenz & Offenheit



**Verwaltungshandeln muss transparent, nachvollziehbar und in Kommunikation mit Bürgern erfolgen**

- Kartensymbole für Probleme / Ideen
- Bearbeitungsstatus: Symbolfarbe
- Zusatzinfo's (z.B Sperrmülltermine Hsnr. genau )
- Tooltip mit Information zu:
  - + Meldungsdetails
  - + Bearbeitungsablauf mit Zeitstempel
  - + Link Zustimmung, Missbrauch
  - + E-Mail mit Lob/Kritik direkt an Bearbeiter
  - + Info von Verwaltung
- jede Meldung über Link direkt erreichbar

**Hauptkategorie**

Müll/Schmutz

**Unterkategorie**

Sperrmüll

**Status**

abgeschlossen (seit 13.11.2015), aktuell bei  
Amt für Umweltschutz

**Statusinformation**

Der Vorgang wurde zur Beräumung des Sperrmülls an die  
Stadtentsorgung weitergeleitet! Der Sperrmüll wird am  
25.11.2015 von der Stadtentsorgung beräumt!

**Beschreibung**

Seit 14 Tagen stehen im Hofdurchgang Patriotischer Weg 75-76  
Möbel und Teppiche! Der Sperrmüll wurde aus dem Haus  
gegenüber (Patriotischer Weg 58) hier abgestellt!

**Foto**



bisher **0** Unterstützungen

Meldung unterstützen

Missbrauch melden

Lob, Hinweise oder Kritik zur Meldung

Details



## Transparenz & Offenheit

**Verwaltungshandeln muss transparent,  
nachvollziehbar und in Kommunikation mit  
Bürgern erfolgen**

- Kartensymbole für Probleme / Ideen
- Bearbeitungsstatus: Symbolfarbe
- Zusatzinfo's (z.B Sperrmülltermine Hsnr. genau )
- Tooltip mit Information zu:
  - + Meldungsdetails
  - + Bearbeitungsablauf mit Zeitstempel
  - + Link Zustimmung, Missbrauch
  - + E-Mail mit Lob/Kritik direkt an Bearbeiter
  - + Info von Verwaltung
- jede Meldung über Link direkt erreichbar

# Klarschiff.HRO in OpenData.HRO

OpenData.HRO – Portal für offene Daten der Hansestadt Rostock [Feedback](#)

Suche Kategorien Tags Nutzung API Datensatzanfragen



## Klarschiff.HRO-Meldungen

 **Ansicht**
 **Ressourcen (9)**
 **Apps & Ideen (1)**
 **Versionen**
 **Datennutzer?**

Dieser Datensatz umfasst die Meldungen in Klarschiff.HRO, dem Portal zur Bürgerbeteiligung der Hansestadt Rostock, mit Informationen zu Nummer, Typ, Hauptkategorie, Unterkategorie, Status, Info der Verwaltung, Unterstützungen, Beschreibung, Foto, Erstellungsdatum, letztem Änderungsdatum und aktueller Zuständigkeit. Die Ressourcen werden in der Regel im folgenden Zeitabstand aktualisiert: 3 Tage

### Lizenz



Open Data Commons Attribution License

### Ressourcen

	Klarschiff.HRO-Meldungen	CSV
	Klarschiff.HRO-Meldungen	XLSX
	Klarschiff.HRO-Meldungen	GeoJSON
	Klarschiff.HRO-Meldungen	KML
	Klarschiff.HRO-Meldungen	GML
	Klarschiff.HRO-Meldungen	WMS
	Klarschiff.HRO-Meldungen	WFS
	Klarschiff.HRO-Meldungen	GeoRSS
	Klarschiff.HRO-Meldungen	CitySDK

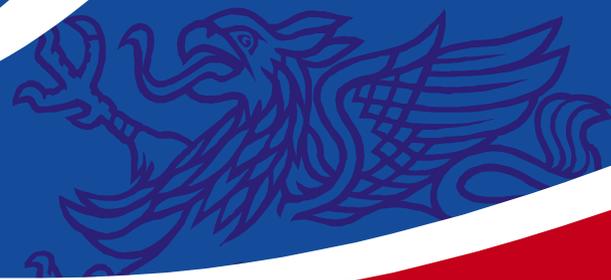
### Tags

- [Bürgerbeteiligung](#)
- [Kommunale Beteiligung](#)
- [Kommunalverwaltung](#)
- [Stadtverwaltung](#)
- [Statistik](#)
- [Verwaltung](#)

### Kategorien

- [Öffentliche Verwaltung, Haushalt und Steuern](#)





# Werbung für Klarschiff.HRO

**Gezielte Werbemaßnahmen sind auch für eGovernment-Angebote notwendig!**

**Poster, Flyer, Postkarten**

z.B. in Ortsämter, SBZ, Schulen, Uni ...



c 2015, Valeria Reinders, Medien colleg rostock, CC BY SA 3.0

Max

Überall liegt Müll rum, das nervt! 😡

Kennst du nicht die Seite [www.klarschiff-hro.de](http://www.klarschiff-hro.de)?

Nein, kenn ich leider nicht!

Auf dieser Seite kannst du den Standort angeben, wo Müll rumliegt, z.B. Elektroschrott, und dann wird er beseitigt.

Geht ganz einfach! 😊

Cool 😊 das mach ich!

Klarschiff.HRO, das Online-Meldeportal der Hansestadt Rostock: [www.klarschiff-hro.de](http://www.klarschiff-hro.de)

c 2015, Angie Loose, Medien colleg rostock, CC BY SA 3.0

**Werbemarken**

z.B. auf Briefkopf, im Stadtanzeiger ...

Rostock soll noch schöner werden?

Hansestadt Rostock

DER OBERBÜRGERMEISTER  
Peterschell • Hansestadt Rostock • 18050 Rostock

Dienststelle  
**Kataster-, Vermessungs- und Liegenschaftsamt**  
Abteilung Kataster  
Höbelnplatz 14  
18069 Rostock

Auskunft erteilt  
Zimmer @userzust@ @userzimmer@

Datum und Zeichen Ihres Schreibens Antragsnummer Kontakt Datum  
@aufin@ Telefon +49 (0)381 381-@userrel@ @datum@  
Bei Nachfragen bitte immer angeben! E-Mail +49 (0)381 381-@userfax@ @useremail@

Der soll weg?

Wir erhören Ihre Bitte!

Das nervt?

Dann melden Sie es uns! Mit **Klarschiff.HRO**, dem Online-Portal der Hansestadt Rostock: [www.klarschiff-hro.de](http://www.klarschiff-hro.de)

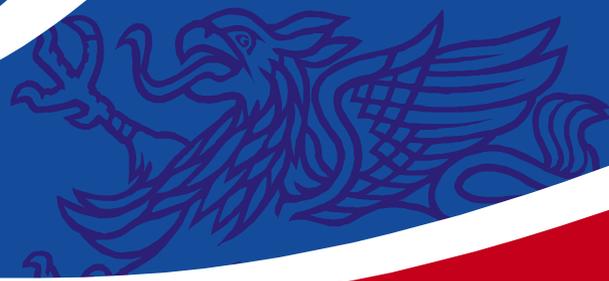


## Was passiert im Hintergrund?

### Highlights des Backends

- Selbstlernender Zuständigkeitsfinder übernimmt Routing der Meldungen
- Komplexe Workflow-Steuerung
- Autom. Zuordnung nächstgelegener Adresse und Eigentümer (anonymisiert)
- Verknüpfung der Meldung - Geodatenportal
- Autom. regelbasiertes Qualitätsmanagement
- **Offene CitySDK-API ermöglicht Anbindung fremder Client's**
- **Komfortables Außendienstmanagement**





# CitySDK



Europaweites Projekt fokussiert auf **urbane Technologien** (Start mit 8 Städten)

## Ziel:

Entwicklung von Programmierschnittstellen, Tools und Anwendungen zur digitalen Servicebereitstellung in Kommunen/Regionen

## Vorteil:

**offene, lizenzfreie Schnittstellenstandards** - nicht jede Kommune / Firma eigene Schnittstellen



unterstützt Anwendungsentwicklungen kleiner innovativer Firmen



## CitySDK-API

- **CitySDK Participation**

- abwärts kompatibel mit Open311 GeoReport-API und Inquiry-API
- Bürgerbeteiligung und 311 FAQ (D115 FAQ ?)

- **CitySDK Tourism**

- Points of Interest (Museen, Denkmäler, Hotels...)
- Veranstaltungshinweise
- Routenvorschläge für die Planung von Themenwanderungen

- **CitySDK Linked Data**

- Daten können über URI identifiziert und darüber direkt per HTTP abgerufen werden
- einheitlicher, direkter Zugang zu offenen Transport-, Mobilitäts- und Geo-Daten der Verwaltung, Firmen und Community (z.B. Modul für CKAN basierte OpenData Portale)

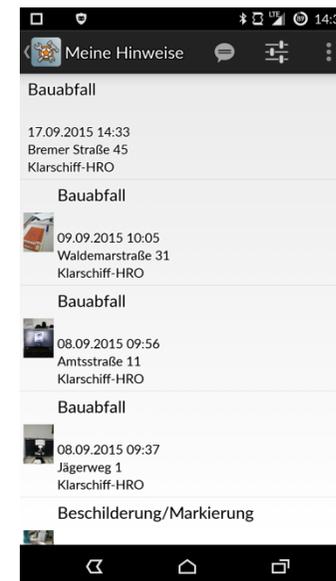
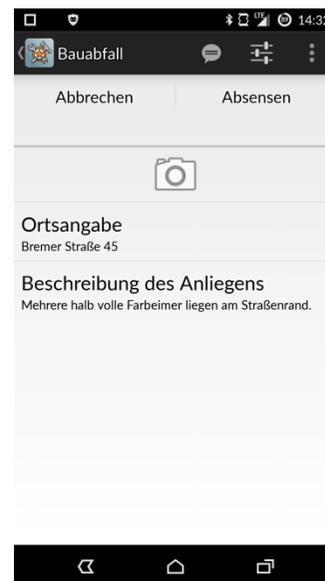
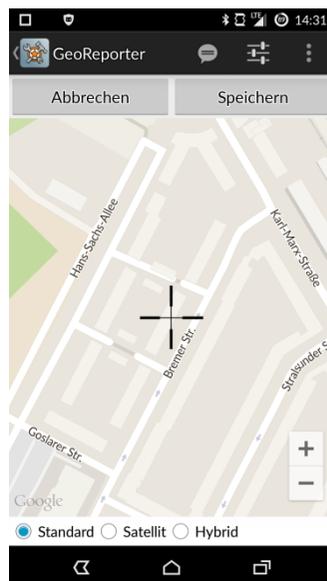
- *Census CitySDK*

- Zugriff auf Daten der US Statistikbehörde

# Klarschiff.HRO jetzt mit CitySDK-Participation-API



CitySDK-Smart-Participation-Server ermöglicht Kommunikation beliebiger API nutzender Anwendungen mit dem Klarschiff – Backend (Doku unter <http://www.klarschiff-hro.de/api.php>)



Meldungen mit Georeporter APP in Klarschiff.HRO



# Prinzip City-API Anliegenmanagement

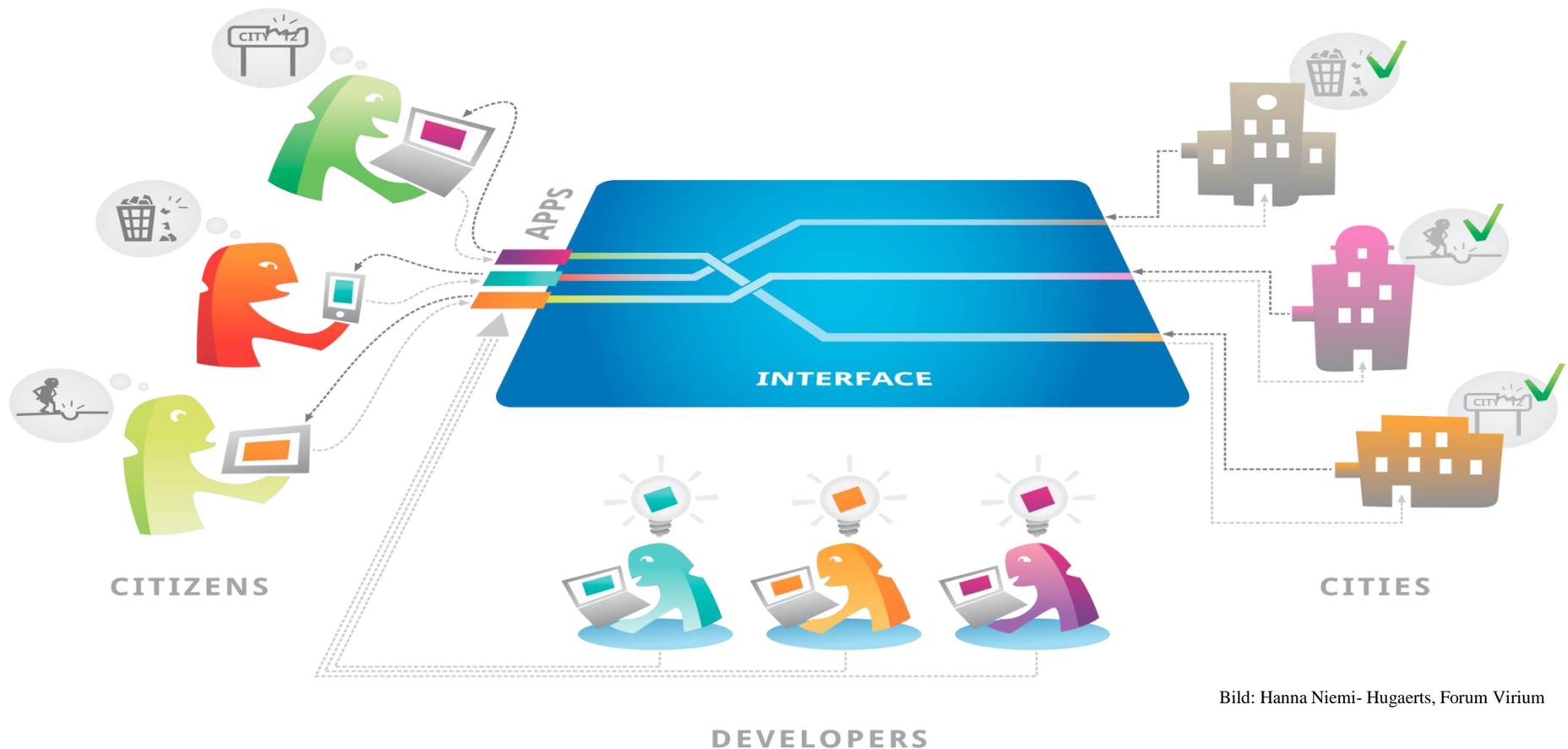


Bild: Hanna Niemi- Hugaerts, Forum Virium



## Mobiler Prüf- und Protokoll-Client PPC

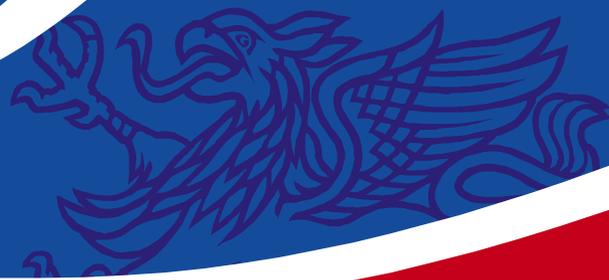
- Kommunikation über CitySDK Participation API  
Ziel: Etablieren des CitySDK-Standards in HRO (MV)
- Aufgaben und Termine interaktiv übermitteln  
Ziel: Modernes Außendienst-Management (Koordinator – Außendienst)
- Aufträge elektronisch abwickeln incl. Reporting  
Ziel: Medienbrüche reduziert und damit kürzere Bearbeitungszeiten  
(Meldungen und Zusatzinformationen nicht mehr ausdrucken)
- Meldungen effizient erstellen  
Ziel: Arbeitserleichterung durch Komfortfunktionen

## Wer soll den mobilen PPC nutzen?

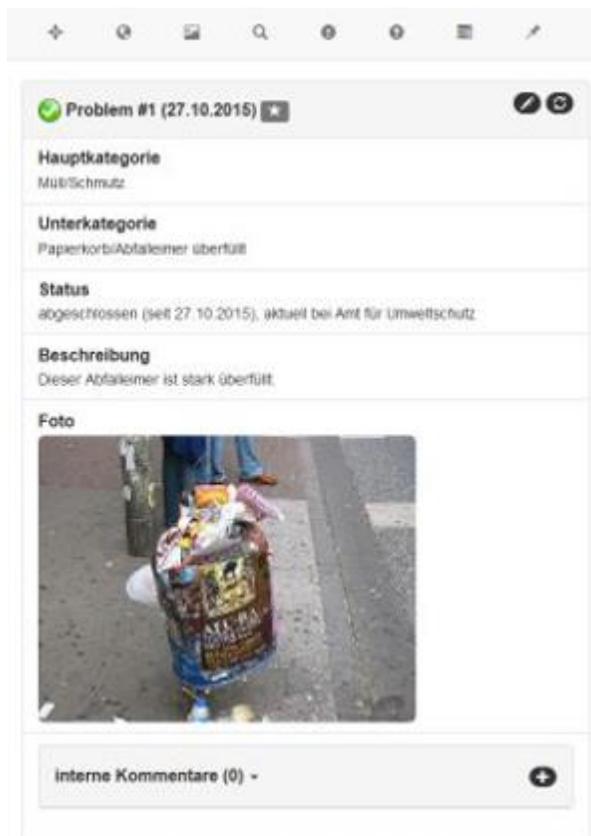
- Kommunalen Ordnungsdienst  
Neuerfassung, Ergänzung (Fotowunsch, Protokoll ...) und Kontrolle von Meldungen
- „Klarschiff-Mobil“ des Amtes für Umweltschutz  
Prüfen und Entsorgung von Sperrmüll für eingehende Meldungen
- Außendienst des Amtes für Stadtgrün, Naturschutz und Landschaftspflege  
Vor-Ort-Termin zum Prüfen und Bewerten von Meldungen
- Radwegewart des Amtes für Umweltschutz
- Straßenaufsicht des Tief- und Hafenbauamtes ...

## Funktionen des mobilen PPC

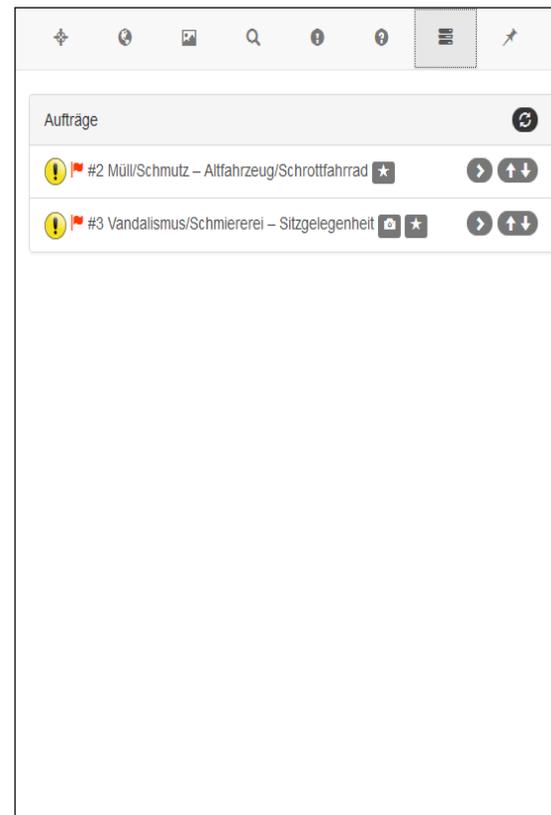
- Anzeige/Bearbeitung der abzuarbeitenden Meldungen in **Auftragslisten und Karte**
- **Editierung bestehender Meldungen** (betrifft auch Fotos)
- Möglichkeiten zur Einsicht und Erstellung **interner Kommentare**
- Meldungen des Außendienstes **besonders kenntlich** machen
- Meldungen des Außendienstes **automatisch redaktionell freischalten**
- Information an Außendienst **Foto erwünscht zu bestehender Meldung**
- Möglichkeiten zur Erstellung von „**Multi-Meldungen**“
- Erstellen von **Protokollen zu Meldungen**



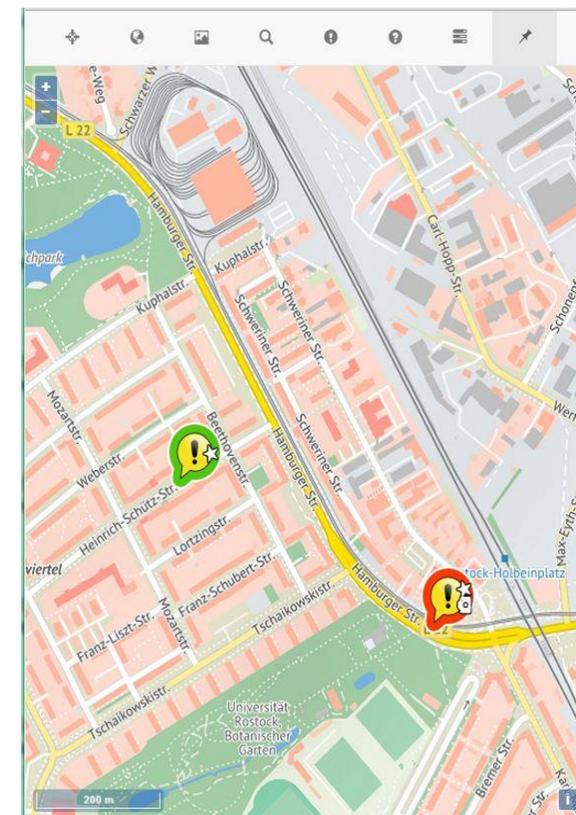
# Mobiler Prüf- und Protokoll-Client PPC



Vorgang bearbeiten



Auftragsliste



Aufträge in Karte



# Außendienstmanagement im Backend

**Klarschiff HRO**

Vorgänge

Suche

zur einfachen Suche wechseln  
zur erweiterten Suche wechseln

**Suchfilter**

Freitext:

Zuständigkeit:  Typ:

delegiert an:  Hauptkategorie:

Status:  offen  in Bearbeitung  wird nicht bearbeitet  Duplikat  abgeschlossen

Erstellung:  -

Unterstützungen:

archiviert:  Unterstützungen:

Nummer:  Priorität:

Ortsteil:  Suchen

#	🗄️	Typ	Erstellung	Haupt- und Unterkategorie	Status	Adresse	Unterstützer	Zuständigkeit	Team	Datum
19642	🗄️	!	15:08:19	Müll/Schmutz Sperrmüll	!	Borwinstr. 4	0	a73_umweltaufsicht (→ sr_entsorgung)		
19634	🗄️	!	10:43:35	Müll/Schmutz Sperrmüll	!	Thomas-Müntzer-Platz 8	0	a73_umweltaufsicht (→ sr_entsorgung)		
19633	🗄️	!	09:06:29	Müll/Schmutz Sperrmüll	✅	Ottostr. 15	0	a73_umweltaufsicht (→ sr_entsorgung)		
19632	🗄️	!	09:02:40	Müll/Schmutz Altfahrzeug/Schrottfahrrad	!	Niklotstr. 14	0	a73_altfahrzeuge		
19631	🗄️	!	08:49:16	Müll/Schmutz Nebenablagerungen an Recycling-Container	!	Maßmannstr. Ecke Ulmenstr.	0	a73_container		

Ergebnisse pro Seite: 5 10 15 20 25 | Seite 1 von 22

**Außendiensteinheiten-Team zuweisen**

Team:

Datum:

Aufträge zuweisen

Suchergebnis  als Excel-Tabelle exportieren  auf Karte anzeigen

## Auftragsmanagement:

- räumliche + fachliche Filterung
- Selektion der Meldungen
- Auswahl des Außendienstteams
- Terminauswahl über Datepicker



# Außendienstmanagement im Backend

## Außendienst

Startseite | Vorgänge | Delegationen | **Außendienst** | Aufträge | neuer Vorgang | abmelden

Benutzerübersicht | Rollenübersicht | Dokumentation | Impressum

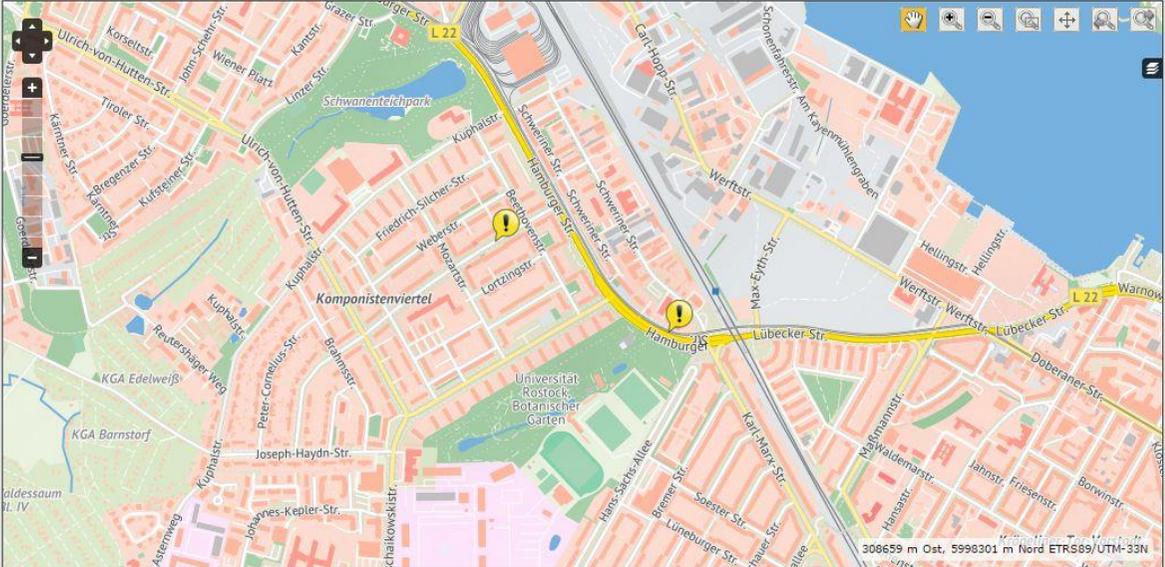
aussendienst\_team\_1 | aussendienst\_team\_2 | aussendienst\_team\_3 | aussendienst\_team\_4 | aussendienst\_team\_5

Datum: 03.12.2015

Anzeigen

#	Typ	Erstellung	Haupt- und Unterkategorie	Vorgangstatus	Auftragsstatus	Aktionen
3	!	05:05:32	Vandalismus/Schmiererei Sitzgelegenheit	!	🚫	🔄 🗑️
7	!	14:35:22	Müll/Schmutz Altfahrzeug/Schrottfahrrad	!	🚫	🔄 🗑️

Aufträge nach Erstellung aufsteigend sortieren



## Auftragsmanagement:

- Übersicht je Tag / Team
- Online Synchronisation



## Ausblick

### **Verknüpfung des PPC mit dem DMS *d.3 mobile***

Workflowstart/ -teilnahme bei Prüfung/Neuerfassung von Meldungen vor Ort  
am Beispiel der Bearbeitung von Meldungen der Kategorie *Altfahrzeug/Schrottfahrrad*

### **Desktop- und Mobilen Client umstellen auf CitySDK – Schnittstelle**