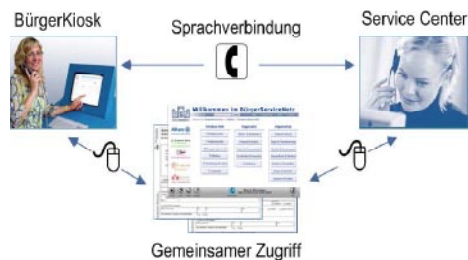




## Das Konzept: BürgerServiceNetz, BürgerKiosk und Service Center

Das BürgerServiceNetz (BSN) wurde an der Fachhochschule Brandenburg als strategisches Konzept entwickelt. In dem gleichnamigen Projekt werden bürgerorientierte elektronische Verwaltungsdienstleistungen gemeinsam mit kommerziellen elektronischen Angeboten über sog. BürgerKioske und konventionelle PCs ortsorientiert bereitgestellt und deren Nutzung über Chat- und Sprachverbindungen zu ServiceCentern unterstützt, um damit:

- der drohenden digitalen Spaltung entgegenzuwirken,
- für mehr Qualität, Quantität und schnellere Verfügbarkeit elektronisch angebotener Bürgerdienste zu sorgen, Synergieeffekte aus dem
- gemeinsamen Angebot von E-Health, E-Government- und privaten Dienstleistungen in einem Portal zu nutzen.



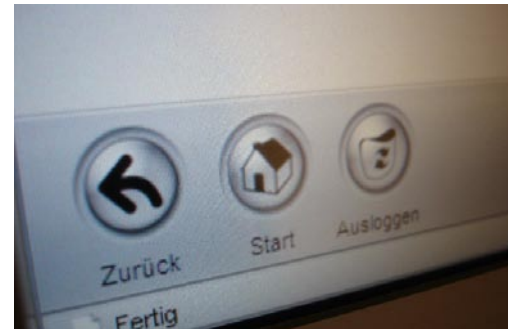
## Funktionen

Das technische Konzept des BSN bietet bzw. unterstützt Funktionen wie

- gemeinsames Navigieren (Co-Browsing) und Bearbeiten von Formularen im Dialog mit einem ServiceCenter,
- Verwendung der elektronischen Signatur\* für rechtssichere Transaktionen
- Authentifizierung\*, Autorisierung\* und verschlüsselte Übertragung für sichere Kommunikation
- Integration von Bezahlverfahren\* sowie
- Spezialdruck\* von Formularen und Dokumenten

und basiert zu wesentlichen Teilen auf den Komponenten einer spezifischen Netz-Architektur.

## Unser Partnernetz



## Was das BSN seinen Nutzern bietet

### Ämter & Behörden

Informationen über Zuständigkeiten, Kontaktdaten, Öffnungszeiten, Gebühren, Ausfüllen, Ausdrucken und Online-Übermittlung von Formularen und Anträgen

### Arbeit, Beruf & Kommunikation

Stellensuche in Jobbörsen, Online-Angebote der Volkshochschulen, E-Mail Abfrage

### Finanzen & Versicherungen

Informationen der Banken & Kreditinstitute, Online-Banking

### Freizeit & Kultur

Stadt- und Veranstaltungsinformationen, Kino- und Theaterprogramme, Tourismus, Bibliotheksrecherche

### Gesundheit & Medizin

Online-Angebote der Krankenkassen, Apothekensuche, Notdienste, Anwendungen der elektronischen Gesundheitskarte

### Regionale Angebote & Dienstleistungen

Branchenorientierte Auswahl und Kontakt zu regionalen Unternehmen

### Reisen & Urlaub

Fahrplanauskunft, Fahrkarten, Buchung von Hotels, Reisen, Flügen, Mietwagen etc.



## Wichtige Fakten im Überblick

Zielgruppe	Nutzer ohne (temporären) Internetzugang und Internethenutzer mit wenig Erfahrung
Ausstattung der BürgerKioske	Touchscreen, Tastatur, Ruftaste zum ServiceCenter, Sprech- und Höreinheit, Kartenleser*, Drucker
Internetanbindung	verschlüsselt; wahlweise über ISDN, DSL, UMTS, WLAN
Authentifizierung*	verschiedene Karten (Kredit-, EC-, Gesundheitskarte etc.), ggf. mit Signaturchip
Zahlungsarten*	Kreditkarte, EC-Karte, Geldkarte
Ausgabe	Ausdruck am Kiosk
Service Center	Verbindungsaufbau kontextbezogen über Ruftaste, Co-Browsing und Formularbearbeitung im Dialog
Sprachübermittlung	Internettelefonie (Voice over IP)
Zugang zu den Diensten	über die BürgerKioske bei Standort-Partnern oder über das Internet.
Wirtschaftlicher Betrieb	durch Synergieeffekte aus Anbieter- und Produktvielfalt

# BürgerKioskes



[www.bsn-kiosk.de](http://www.bsn-kiosk.de)

**COMplus Aktiengesellschaft**  
 Dipl. Ing. Holger Matho (GF)  
 Dipl. WI-Inform. (FH) Christine Mundt

**Adresse:**  
 COMplus AG  
 Unter den Platanen 24  
 14774 Brandenburg

**E-Mail:**  
[info@complus-ag.de](mailto:info@complus-ag.de)

**Telefon:**  
 03381 / 80 436 0

**Fax:**  
 03381 / 355-299

**WWW**  
[www.complus-ag.de](http://www.complus-ag.de)

---

**Projekt BürgerServiceNetz**  
 Prof. Dr. Dietmar Wikarski  
 Dipl. Ing. Michael Naumann

**Adresse:**  
 FH Brandenburg  
 Magdeburger Straße 50  
 14770 Brandenburg

**E-Mail:**  
[info@buergerservicenetz.de](mailto:info@buergerservicenetz.de)

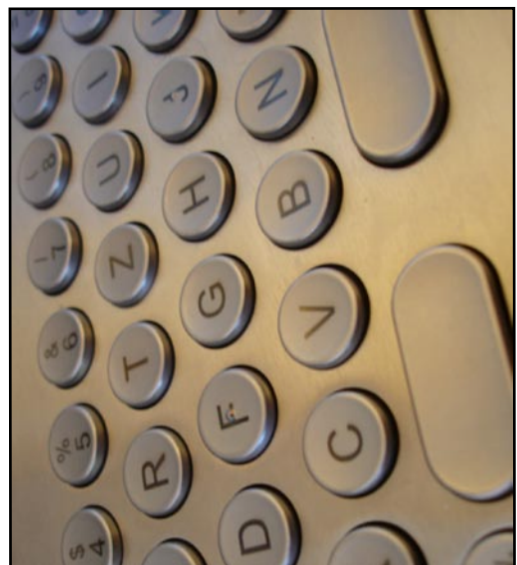
**Telefon:**  
 03381 / 355-558 (-277)  
 0160 / 74 82 730 (Frau Nemhuber)

**Fax:**  
 03381 / 355-299

**WWW**  
[www.buergerservicenetz.de](http://www.buergerservicenetz.de)

**Notizen:**

Stand März 2009



**BSN**  
 BürgerServiceNetz

**COMplus**  
 FACHHOCHSCHULE  
 BRANDENBURG

[www.buergerservicenetz.de](http://www.buergerservicenetz.de)

# Merkmale des

- Touchscreen  
19 Zoll
- 3 Säulen-Menü  
mit Standortbezug
- ServiceCenter-Ruf
- Druckausgabe
- Höhenverstellung
- Bewegungssensor
- Barrierefrei nach  
BIMK-Richtlinie
- individuelle  
Farbgebung
- Fernwartung



Standorte im  
 Land Brandenburg,  
 Sachsen Anhalt und  
 Mecklenburg Vorpommern