

Anlage 1 – Glossar

Abbruchquote	Synonym für Absprungrate (<i>bounce rate</i>). Im Verwaltungskontext steht die Abbruchquote für den prozentualen Anteil der Nutzerinnen und Nutzer, die einen Onlinedienst aufrufen, aber vor dem Absenden des ausgefüllten Onlinedienstes abbrechen.
BayernID	Die BayernID ist die Bürger ID für Bayern. Die BayernID ermöglicht die eindeutige Authentifizierung der Nutzerinnen und Nutzer und ist für viele digitale Verwaltungsleistungen im Freistaat einsetzbar.
Behördenwegweiser	Der Wegweiser enthält alle wichtigen städtischen Ansprechpartner und Adressen, Anträge und Onlinedienste sowie Beschreibungen städtischer Dienstleistungen.
Betriebskonzept	Das Betriebskonzept zeigt auf, wie die heutige E-Government-Infrastruktur zukünftig ausgestaltet und betrieben werden soll. Dazu gehören bspw. der Betrieb und die Betreuung der dazugehörigen Softwarekomponenten, um eine hohe Leistungsfähigkeit, Verfügbarkeit und Sicherheit der E-Government-Infrastruktur sicherstellen zu können.
Container-Orchestrierung	Kleine spezialisierte Programme werden in dazugehörigen Containern betrieben (Microservice-Architektur). Eine Software zur Container-Orchestrierung soll dafür sorgen, dass das Zusammenspiel verschiedener Microservices ohne Ausfälle und Störungen funktioniert. Dies soll die Skalierbarkeit, Überwachung, Vernetzung und Fehlerbehandlung von „Mein Nürnberg“ ausbauen und verbessern.
CRM-System	Das Kürzel CRM steht für Customer Relation Management. CRM-System ist die Bezeichnung für eine Software, die speziell für das Kundenbeziehungsmanagement ausgelegt ist. Grundsätzlich geht es beim Einsatz einer CRM-Technologie darum, Informationen über die Interaktion zwischen Nutzerinnen und Nutzern einerseits und dem Anbieter von Dienstleistungen bzw. Produkten andererseits systematisch zu erfassen und zu analysieren.
Elster-Unternehmenskonto	Unter einem Unternehmenskonto versteht man eine bundesweite Zugangsmöglichkeit für Firmen, um alle digitalen Dienstleistungen der staatlichen Verwaltungen nutzen zu können. Das ELSTER-Zertifikat dient dabei als technologische Basis für eine sichere Identifizierung und Authentifizierung.

EfA	"Einer für Alle" bedeutet, dass ein Bundesland eine Online-Lösung für eine Verwaltungsleistung einmal zentral mit einem Landes-IT Dienstleister entwickelt und betreibt sowie anderen Bundesländern zur Mitnutzung bereitstellt.
E-Government	Kurzform für den englischen Begriff <i>electronic government</i> . Unter E-Government versteht man das Regierungs- und Verwaltungshandeln auf Grundlage von IT-Technologien und mittels elektronischer Medien: Die Zusammenarbeit von Behörden untereinander sowie die Kommunikation von Behörden mit Bürgerinnen, Bürgern, Unternehmen und Organisationen erfolgen digital und medienbruchfrei.
eID	electronic identity – elektronischer Identitätsnachweis des Personalausweises im Scheckkartenformat, auch Online-Ausweisfunktion genannt. Sie ermöglicht es, sich und sein Gegenüber im Internet sicher und eindeutig mit dem Personalausweis zu identifizieren.
E-Payment	Kurzform für den englischen Begriff <i>electronic payment</i> , auf Deutsch als elektronischer Zahlungsverkehr oder Onlinezahlungsabwicklung bezeichnet. Unter dem Begriff E-Payment werden alle Zahlungsmittel im Onlinehandel (E-Commerce) subsumiert. Dazu zählen die klassischen Zahlungsmethoden Vorkasse, Zahlung auf Rechnung oder das elektronische Lastschriftverfahren und insbesondere die speziell für das E-Payment entwickelten Zahlungsmethoden wie PayPal, Sofortüberweisung via Giro-pay etc.
Identitätsmanagementsystem	Ist eine Software zur Verwaltung von Nutzerkonten sowie die Authentifizierung der Nutzerinnen und Nutzer in „Mein Nürnberg. Dazu gehört bspw. die Feststellung der Identität sowie die Bestimmung der Zugriffsberechtigungen.
Key Performance Indicator	Kurzform: KPI; der Begriff steht für Kennzahlen, mit denen sich die Aktivitäten einer Organisation quantifizieren und beurteilen lassen. Im Kontext von „Mein Nürnberg“ ist beispielsweise die Anzahl der neu registrierten Nutzerkonten eine wichtige Kennzahl.
Medienbruch	Wechsel von einem auf ein anderes Medium in der Übertragungskette eines Informationsprozesses. Der Grund für einen Medienbruch besteht in der Regel darin, dass elektronisch erfasste Daten nicht durchgängig weiterverarbeitet werden können. Ein typisches Beispiel für einen Medienbruch: Ein Onlinefor-

mular muss ausgedruckt und händisch unterschrieben werden, um es dann in Papierform an eine Behörde zu schicken.

Monolithisch

Ein monolithisches IT-System ist als untrennbare Einheit gestaltet. Nach diesem traditionellen Programmiermodell sind die Elemente eines Softwareprogramms miteinander verwoben und voneinander abhängig. Monolithische IT-Strukturen haben unter anderem den Nachteil, dass Softwaresysteme nur mit großem Aufwand erweiterbar oder modifizierbar sind.

Nutzerkonto

Speichert die persönlichen Daten registrierter Nutzerinnen und Nutzer (= Servicekonto)

Onlinedienste

Bei Onlinediensten handelt es sich um dialoggestützte elektronische Anträge, die bei Bedarf mit Anlagen und Bezahlung einer Gebühr sicher eingereicht werden können.

Portalverbund

Verknüpfung der Verwaltungsportale des Bundes, der Länder und der Kommunen unter Berücksichtigung der föderalen Strukturen, sodass Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen die von ihnen gewünschte Verwaltungsleistung einfach und sicher erreichen können – unabhängig davon, auf welchem Verwaltungsportal sie einsteigen.

Rückkanal

Nutzerinnen und Nutzer von Onlinediensten erhalten über den Rückkanal elektronische Post der Behörde. Bescheide oder Informationen können dann auf digitalem Weg zugestellt werden. Der Postversand entfällt. Im Kontext „Mein Nürnberg“ ist der Rückkanal ein Postfach, das dem Nutzerkonto auf der Serviceplattform angeschlossen ist.

Serviceplattform

Sie ermöglicht registrierten Nutzerinnen und Nutzern mit den Daten ihres Nutzerkontos die sichere elektronische Verfahrensabwicklung von der Antragstellung über das Bezahlen bis zur Übermittlung des Bescheides durch die Stadtverwaltung.

Single Sign-On

Lässt sich ins Deutsche mit „Einmalanmeldung“ übersetzen. Ein solches Authentifizierungsverfahren ermöglicht Nutzerinnen und Nutzern den Zugriff auf mehrere Anwendungen. Zur Veranschaulichung: Mit ein- und demselben Nutzernamen und Passwort könnte man sich bei allen städtischen Onlineangeboten anmelden.

Skalierbarkeit

Skalierbarkeit bezeichnet die Fähigkeit eines Systems, eines Netzwerks oder eines Prozesses zur Größenveränderung.

User Experience

Begriff aus dem Onlinemarketing, lässt sich mit Nutzererfahrung oder Nutzererlebnis übersetzen. User Experience steht für die erlebte bzw. wahrgenommene Qualität der Interaktion zwischen Nutzerinnen und Nutzern und einem Onlineangebot, beispielsweise der Gestaltung einer Internetseite oder dem Ausfüllen eines digitalen Formulars.