

1. Überblick

VOGO® eBS für eVerwaltung ist die integrierte, KI-gestützte eVerwaltungs-Suite, die die Beziehung zwischen öffentlichen Institutionen, Bürgern, Unternehmen und autorisierten Fachleuten digitalisiert. Die Plattform bietet ein modernes Bürgerserviceportal — einen einheitlichen Zugang zu digitalen Diensten — ergänzt durch eine intelligente Formular-Engine (Forms), konfigurierbare Dienste (Services), konversationelle KI-Unterstützung und native mobile Anwendungen, alles in einem sicheren, skalierbaren, europäischen Standards entsprechenden Ökosystem integriert.

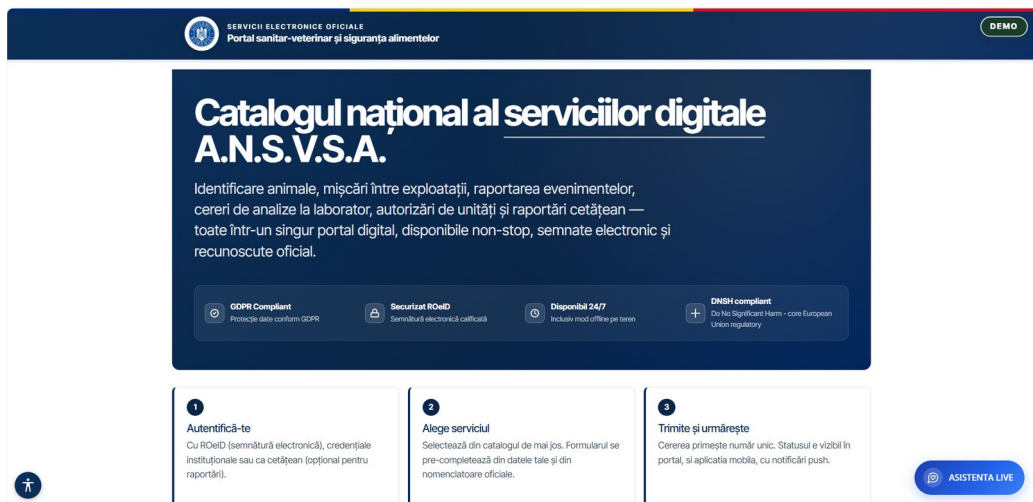


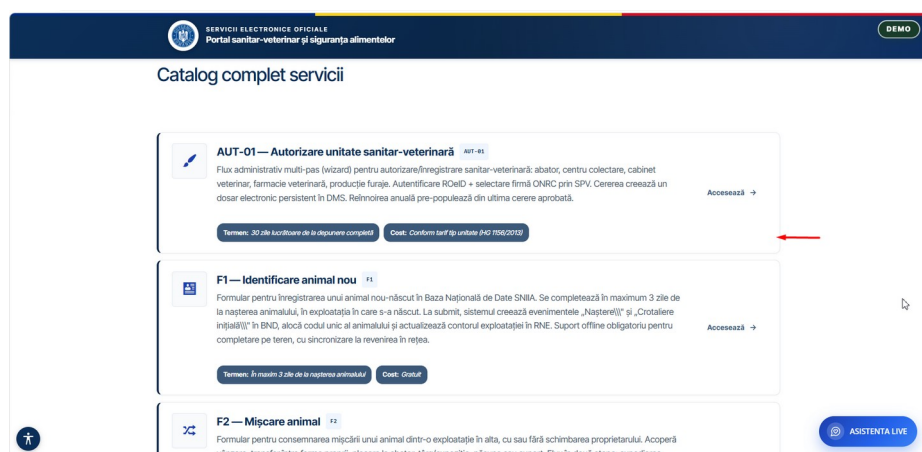
Abb. 1 — Beispiel eines nationalen digitalen Dienstleistungsportals: Startseite mit Dienstkatalog, ROeID-Authentifizierung und Live-KI-Assistent

2. Bürgerserviceportal

Einheitlicher Zugang & Dienstkatalog

Das Portal dient als einheitlicher Zugang für Bürger, Unternehmen und autorisierte Fachleute zu allen digitalen öffentlichen Diensten der Institution.

- ▶ Bietet einen vollständigen Katalog digitaler Dienste, nach Kategorien geordnet, mit Beschreibung, Fristen, Kosten und erforderlichen Unterlagen für jeden Dienst
- ▶ Ermöglicht den Zugang zu jedem öffentlichen Dienst über einen 4-Schritte-Assistenten: Beschreibung → Formular → Vorschau → Einreichen
- ▶ Zugänglich von jedem internetfähigen Gerät — Computer, Tablet, Mobiltelefon — mit vollständig responsivem Design, das automatisch an Bildschirmgrößen angepasst wird
- ▶ Bietet Mehrsprachigkeitsfähigkeiten für Benutzer aus unterschiedlichen sprachlichen Kontexten



Authentifizierung & Digitale Identität

- ▶ Integriert ROeID für die digitale Identifizierung natürlicher Personen, mit automatischer Vorfürdung der ROeID-Profilangaben in Formulare
- ▶ Integriert eIDAS für die Anerkennung elektronischer Identität auf europäischer Ebene
- ▶ Integriert ONRC für den automatischen Abruf von Unternehmensdaten (Name, Steuernummer, gesetzlicher Vertreter) über die SPV-Auswahl
- ▶ Implementiert differenzierte Konten nach Profil: Bürger, Tierarzt, Handelsunternehmen — mit profilspezifischen Funktionen und Informationen
- ▶ Ermöglicht Authentifizierung über Benutzername und Passwort oder anonymen Zugang, mit Möglichkeit zum Upgrade auf ein verifiziertes ROeID-Konto

Vollständiger digitaler Prozess — von der Anfrage bis zur Bestätigung

- ▶ Führt den Benutzer durch einen intuitiven mehrstufigen Assistenten mit visuellem Fortschrittsanzeiger
- ▶ Füllt Formularfelder automatisch mit Daten aus ROeID und ONRC vor und eliminiert redundante manuelle Eingaben
- ▶ Ermöglicht das direkte Anhängen erforderlicher Dokumente aus dem Browser, mit Validierung von Dateityp und -größe
- ▶ Enthält ein integriertes GIS-Kartenfeld für die geografische Verortung von Anfragen (Koordinaten werden automatisch beim Klicken auf die Karte ausgefüllt)

SERVICIILE ELECTRONICE OFICIALE
Portal sanitar-veterinar și siguranța alimentelor

1 2 3 4
DESCRERE FORMULAR PREVIUALIZARE TRIMITERE

AUT-01 — Autorizare unitate sanitar-veterinară

Descriere serviciu

Flux administrativ multi-pas (wizard) pentru autorizare/registrare sanitar-veterinară: abator, centru colectare, cabinet veterinar, farmacie veterinară, productie furaje. Autentificare ROeID + selectare firmă ONRC prin SPV. Cererea creează un dosar electronic persistent în DMS. Reînnoirea anuală pre-populează din ultima cerere aprobată.

Termen: 30 zile lucrătoare de la depunere completă

Cost: Conform tarif tip unitate (HG 1156/2013)

Atașamente necesare

- Cerere tip autorizare sanitar-veterinară (obligatoriu)
- Certificat Constatator ONRC

Abb. 3 — Schritt 1/4: AUT-01 Dienstbeschreibung mit Assistenten-Ablauf, Fristen und erforderlichen Anhängen

SERVICIILE ELECTRONICE OFICIALE
Portal sanitar-veterinar și siguranța alimentelor

Clică pe hartă pentru a alege locația. Coordonatele se completează automat mai jos.

Latitudine: 45.647590 Longitudine: 25.590287 [RESET]

CUI / CIF *
1672323
Companie activă în ONRC, fără insolvență.

Denumire comercială *
SC ABC SRL
Auto din ONRC.

Reprezentant legal — nume *
Popescu Mircea
Auto din ONRC, verificat ROeID.

Reprezentant legal — CNP *
188776655443d
Trebuie să fie cel autentificat ROeID. Mască.

Abb. 4 — Schritt 2/4: Formularausfüllung mit GIS-Karte, CUI/CIF automatisch aus ONRC- und ROeID-Daten befüllt

Digitale Handschriftliche Unterschrift & Abschluss

- ▶ Enthält ein digitales handschriftliches Unterschriftenmodul direkt im Browser, mit Maus oder Finger auf dem Touchscreen
- ▶ Ermöglicht die vollständige Vorschau des ausgefüllten und unterschriebenen Formulars vor der Einreichung
- ▶ Generiert automatisch das PDF der unterschriebenen Anfrage, zum Download oder per E-Mail-Zustellung verfügbar
- ▶ Bestätigt die Einreichung mit einer Registrierungsnummer und ermöglicht die Verfolgung des Anfragestatus

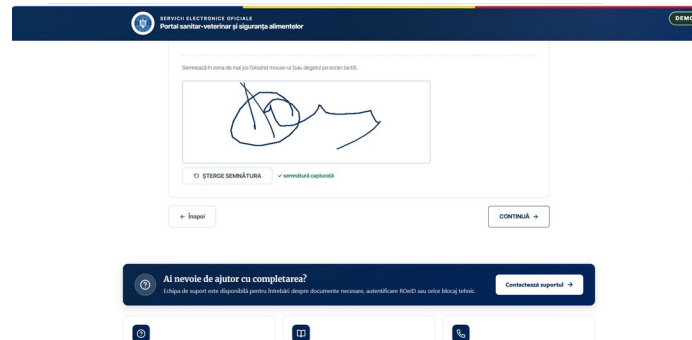


Abb. 5 — Digitale handschriftliche Unterschrift: direkt im Browser mit Maus oder Touchscreen erfasst

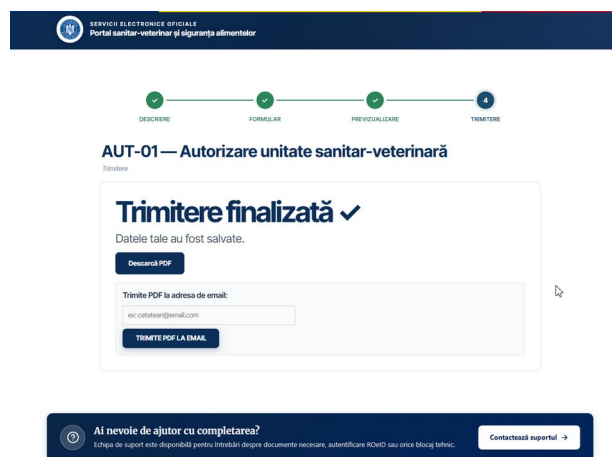


Abb. 6 — Schritt 4/4: Einreichung abgeschlossen — PDF-Download und E-Mail-Zustellung

3. WCAG-Barrierefreiheit & Live-KI-Assistent

Die Plattform entspricht dem WCAG-Standard für Web-Barrierefreiheit und enthält einen konversationellen KI-Assistenten, der dauerhaft für Benutzer verfügbar ist.

- ▶ Entspricht der Charta der Grundrechte der Europäischen Union und Art. 9 der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen
- ▶ Bietet ein umfassendes Barrierefreiheitsoptionen-Panel: Text-Zoom ein/aus, hoher Kontrast, Dunkelmodus, Graustufen, lesbare Schriftart, Links unterstreichen, großer Cursor, Animationen stoppen
- ▶ Unterstützt Bildschirmlesegeräte, reine Tastaturnavigation und einstellbaren Kontrast
- ▶ Enthält den Live-KI-Assistenten, der in der Seitenecke verfügbar, 24/7 aktiv und bereit ist, den Benutzer beim Abschluss jedes Dienstes zu führen
- ▶ Der KI-Assistent arbeitet im Human-in-the-Loop (HITL)-Modus: Er kann das Gespräch bei Bedarf an einen menschlichen Operator übergeben

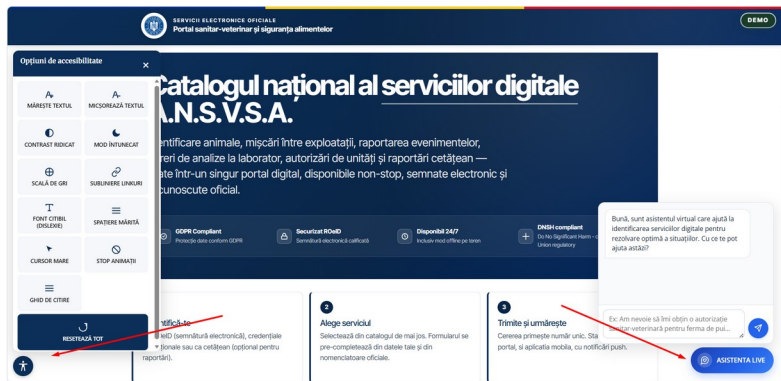


Abb. 7 — WCAG-Barrierefreiheitspanel und aktiver Live-KI-Assistent (HITL)

4. Administration & Backend — VOGO eBS Services

Die Plattform bietet Administratoren ein umfassendes Backend zum Erstellen, Konfigurieren und Veröffentlichen digitaler Dienste.

- ▶ Ermöglicht das Erstellen von Diensten aus vordefinierten Vorlagen oder von Grund auf, ohne Code schreiben zu müssen
- ▶ Konfiguriert Fristen, Kosten, erforderliche Dokumente, Formularvorlagen und Genehmigungsabläufe pro Dienst
- ▶ Verwaltet den Status jedes Dienstes: Entwurf → Veröffentlicht, mit granularer Sichtbarkeitskontrolle
- ▶ Bietet Werkzeuge zur Überwachung der Plattformleistung sowie Verkehrs- und Nutzungsberichte
- ▶ Ermöglicht die Verwaltung von Benutzerkonten, Berechtigungen und Zugriffsprofilen
- ▶ Enthält ein Content-Management-System (CMS) für die schnelle Aktualisierung öffentlicher Informationen ohne technischen Eingriff

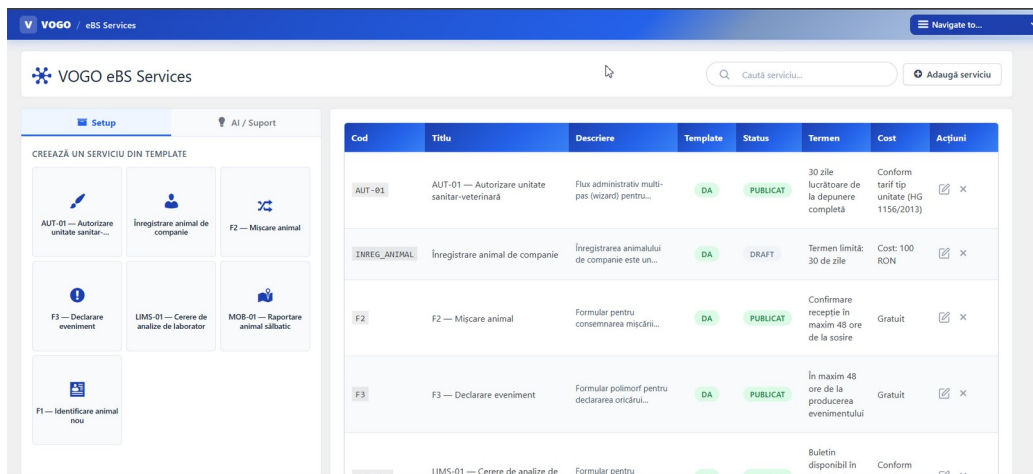


Abb. 8 — VOGO eBS Services Backend: Dienstverwaltung, Vorlagen, Status und Konfiguration

5. Mobile Anwendung — VOGO MAF (Mobile Application Framework)

VOGO eBS Gov Series™ enthält native iOS- und Android-Mobilanwendungen für Bürger, die mit demselben Portal-Ökosystem verbunden sind.

- ▶ Ermöglicht den Zugang zu allen relevanten öffentlichen Diensten des Portals direkt vom Mobilgerät
- ▶ Vollständig responsives Design, automatisch an die Bildschirmgrößen von Telefonen und Tablets angepasst
- ▶ Ermöglicht Offline-Arbeit: Dateneingabe und Ereignisse werden lokal auf dem Gerät gespeichert, mit automatischer Synchronisierung bei Wiederverbindung
- ▶ Sendet Push-Benachrichtigungen an den Bürger bei jeder Änderung oder jedem Fortschritt seiner Anfragen
- ▶ Gewährleistet die Kommunikation ausschließlich über sichere Kanäle (SSL/TLS) zwischen Terminal und Servern
- ▶ Ermöglicht die Authentifizierung von Landwirten über 3 Datenpunkte: Betriebscode, letzte Ziffern der Personalausweisnummer, Tierkennzeichnung aus dem Register
- ▶ Ermöglicht die Einsicht in das aktuelle Betriebsregister, auch im Offline-Modus
- ▶ Unterstützt digitale handschriftliche Unterschrift direkt auf dem Touchscreen des Mobilgeräts
- ▶ Generiert und sendet unterschriebene PDFs direkt per E-Mail aus der Anwendung



Responsives Design — Mobilansicht

6. Sicherheit & DSGVO-Konformität

- ▶ Implementiert robuste Authentifizierung und Autorisierung mit differenzierten Profilen: Bürger, autorisierter Fachmann, Handelsunternehmen
- ▶ Verschlüsselt alle Kommunikationen zwischen Benutzer und Servern über SSL/TLS
- ▶ Speichert persönliche und kommerzielle Daten sicher, mit regelmäßigen Audits und fortschrittlichen Überwachungsmechanismen
- ▶ Entspricht vollständig den DSGVO-Anforderungen zum Schutz personenbezogener Daten
- ▶ Gewährleistet ein vollständiges Prüfprotokoll aller Aktionen auf der Plattform
- ▶ Integriert ROeID und eIDAS für verifizierte digitale Identifizierung auf nationaler und europäischer Ebene

7. Unterstützte Integrationen

ROeID	Digitale Identifizierung natürlicher Personen, Vorfürfüllung von Formulardaten, maskierte Personalausweisnummer
eIDAS	Anerkennung elektronischer Identität auf europäischer Ebene
ONRC / SPV	Automatischer Abruf von Unternehmensdaten: Name, Steuernummer, gesetzlicher Vertreter
GIS Module	Interaktives Kartenfeld in Formularen, Adress-Geocodierung, Anfragestandort
DMS	Persistente elektronische Akte pro Antragsteller, in allen Plattformmodulen sichtbar
AI Chatbot	Live-24/7-Assistent, HITL, Formulareausfüllungsführung, Multi-Kanal-Unterstützung
Email / SMS	Automatische Anfragestatus-Benachrichtigungen, Zustellung unterschriebener PDFs, Bestätigungen
Zahlungssystem	Zahlung von Gebühren und Tarifen für Dienste direkt aus dem Portal

Branchen & Häufige Anwendungen

Das eVerwaltungsmodul wird am häufigsten in Organisationen angefordert, die eine intensive Beziehung zu Bürgern und dem Unternehmensumfeld pflegen — wo ein großes Volumen an repetitiven Interaktionen, standardisierbaren Formularen und Digitalisierungsdruck durch europäische Richtlinien besteht:

- ▶ **Lokale & Zentrale öffentliche Verwaltung;** Gemeinden, Kreisräte, Präfekturen — Ausstellung von Baugenehmigungen, Stadtplanungszertifikaten, Veranstaltungsregistrierung, Anfragen auf öffentliche Informationen, Online-Zahlung lokaler Steuern und Gebühren usw.
- ▶ **Öffentliche & Veterinärgesundheits;** Genehmigung von Einheiten, Krankenhäusern, Ärzten, Terminen, Berichterstattung, offizielle Inspektionen und Kontrollen, Dokumentenausstellung, Rückverfolgbarkeit, Elemente im Zusammenhang mit der öffentlichen Gesundheit.
- ▶ **Landwirtschaft & Umwelt;** Förderanträge, Erklärungen zu landwirtschaftlichen Flächen, Umweltberichte, Umweltgenehmigungen, Betriebsüberwachung, Verwaltung des Landwirtschaftsregisters.
- ▶ **Bildung;** Schulaufsichtsbehörden, Universitäten — Online-Einschreibung, Stipendienanträge, Diploma-Anerkennung, statistische Berichte, Kommunikation mit Eltern und Studierenden, Verwaltung akademischer Dokumente.
- ▶ **Menschliche Gesundheit;** Kreiskrankenversicherungskassen, öffentliche Krankenhäuser — Online-Termine, Erstattungsanträge, Registrierung von Gesundheitsdienstleistern, Vertragsberichterstattung mit der Krankenversicherungskasse.
- ▶ **Öffentliche Versorgungsunternehmen & Infrastruktur;** Wasser-, Heizungs- und Sanitärbetreiber — Anschlussanträge, Störungsmeldungen, Online-Zählerablesung, Rechnungszahlungen, Benachrichtigungen über Dienstunterbrechungen, öffentliches Bürgerportal.
- ▶ **Öffentliche Ordnung & Sicherheit;** Lokale Polizei, Notfalldienste, Zivilschutz — Genehmigungsanträge für Veranstaltungen, Vorfallmeldung, Genehmigungsanträge für Hochrisiko-Aktivitäten, Verwaltung von Interventionsakten.
- ▶ **Nationale Register & Berufszulassung;** Berufsverbände (Ärzte, Anwälte, Architekten, Apotheker) — Mitgliederregistrierung, Verlängerung von Zulassungen, CPD-Berichterstattung, Mitgliederkommunikation, Veröffentlichung öffentlicher Register.
- ▶ **Transport & Öffentliche Logistik;** Straßenbehörden, Hafen-/Flughafenbehörden, öffentliche Einrichtungen — Transportgenehmigungen, technische Inspektionen, Betreiberlizenzen, Vorfallmeldung, Fahrzeugkonformitätszertifikate.
- ▶ Fragen Sie nach weiteren Informationen, falls Ihre Branche oben nicht aufgeführt ist