

# infostelle.ch – Informationsplattform und Micro-Payment im Sozialwesen

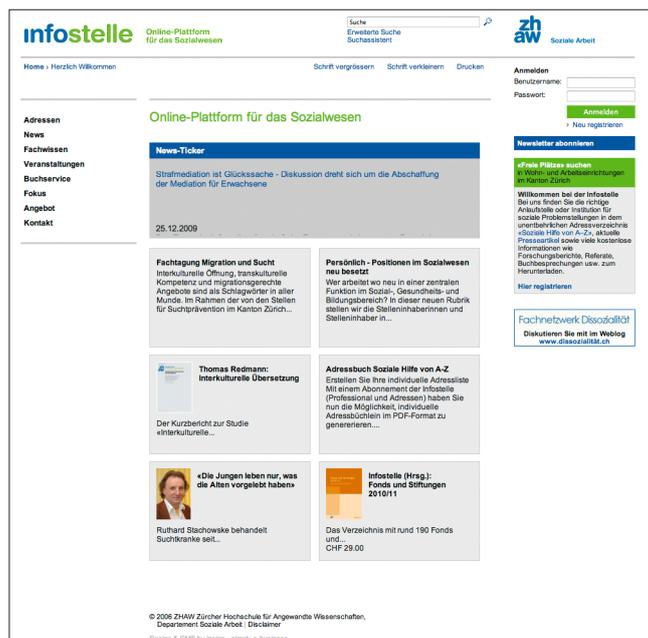
Die HSSAZ (Hochschule für Soziale Arbeit Zürich) lanciert eine umfassende Informationsplattform von und über das öffentliche Sozialwesen im Kanton Zürich. Zielkunden sind nebst den eigenen Studenten primär alle Organisationen im Sozialwesen, in- und ausserhalb des Kantons Zürich sowie an sozialen Themen interessierte Menschen. Mit der mächtigen Suchfunktion kann der User tief in das Gebiet des Sozialwesens vordringen. Die aufzufindenden Informationen werden von fachkompetentem Personal aus relevanten Quellen sorgfältig ausgewählt, nach deren Objektivität bewertet, wenn nötig überarbeitet und online gestellt. Aus dem Anspruch an Professionalität und Objektivität entsteht dadurch eine Kostenpflicht für die vom User recherchierten und angeforderten Daten. Die icms E-Business-Plattform steuert die Inhaltsverwaltung, die komplexen Suchfunktionen, Abonnentenverwaltung, Zahlungsflüsse etc. und sorgt im Bereich der Schnittstellen für eine nahtlose Anbindung an die externen Sales Logix CRM und ABACUS ERP Anwendung von infostelle.ch.

## Argumente, die überzeugen:

- + Umfassende Informationsplattform über soziale Themen. Mit über 3500 wichtigen Adressen umfangreichstes Register im Zürcher Sozialwesen
- + Mächtige Suchfunktionen mit geführten Assistenten und geographischer Suche
- + Zentrale Wissensverwaltung
- + Online-Shop für Fachliteratur mit Lieferantenanbindung
- + Umfangreiche Abonnementsverwaltung und Preismodelle
- + Innovatives Micro-Payment für kostenpflichtige Inhalte
- + Schnittstellen zu Sales Logix CRM und Abacus ERP
- + Online-Auskunft und FAQ
- + Performance, Benutzerfreundlichkeit, Accessibility

## Informationen aus erster Hand

Auf der Website kann sich der User mit einer Fülle von Daten aus dem Sozialbereich wie z.B. Forschungsberichte, Referate, Musterbriefe, Vorlagen und Hilfsmaterialien, etc. eindecken. Zudem bietet die Plattform Kontakt- und Hintergrunddaten zu mehr als 3500 öffentlichen, privaten und kirchlichen Organisationen an und ist damit das grösste Adressregister des Sozialwesens im Kanton Zürich. Dem User steht weiterhin ein Online-Shop mit einschlägiger Literatur zur Verfügung. Infostelle.ch veröffentlicht in Form von Radiotipps auch wichtige Radiosendungen und gibt Hinweise auf kommende Beiträge. Die Website wird laufend erweitert und ist im Sinne des Service-Gedankens ständig auf dem aktuellsten Stand.



The screenshot shows the homepage of infostelle.ch. At the top, there is a search bar and the logo for 'zhaw Soziale Arbeit'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Online-Plattform für das Sozialwesen'. It features a 'News-Ticker' with a headline about 'Strafmedation ist Glückssache'. There are several featured articles or services, such as 'Fachtagung Migration und Sucht', 'Persönlich - Positionen in Sozialwesen neu besetzt', and 'Adressbuch Soziale Hilfe von A-Z'. A sidebar on the right contains a login form, a 'Neu registrieren' button, and a 'Fachnetzwerk Dissozialität' section. The footer includes copyright information for 2008 zhaw and design credits to insign.

Einstiegsseite infostelle.ch

## Mächtige Suchfunktionalität

Bei der gewöhnlichen Volltextsuche kann es passieren, dass die Liste der Suchergebnisse zu umfangreich ist, bzw. dass man die Nadel im Heuhaufen sucht. Hilfreich wäre es nun, die Suche z. B. thematisch einzuschränken. Die sogenannte «erweiterte Suche» lässt den User über alles, in Adressen, News oder Fachwissen auf die Suche nach gewünschten Daten gehen. Möchte man jedoch eine regionale oder auf Schlagwörter getrimmte Suche anwenden, bedient man sich des Suchassistenten, der die Suchfunktionalität in zwei Hauptdimensionen unterteilt: Schlagwortsuche und Kartensuche.

### Erweiterte Suche

Sie haben die Möglichkeit, nur in einzelnen Bereichen zu suchen. In jeder ausgewählten Rubrik erhalten Sie weitere Auswahlmöglichkeiten, damit Sie Ihre Suche optimal eingrenzen können. Wählen Sie das entsprechende Register aus:

Über alles | Adressen | News | Fachwissen

Suchbegriff

Sortieren nach  Relevanz  Datum  Titel

© 2006 ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften,  
Department Soziale Arbeit | Disclaimer  
Design & CMS by insign - simply e-business

Die erweiterte Suche mit vier Themenbereichen.

## Suche mit Schlagwörtern

Die Schlagwortsuche bietet dem User hierarchische Schlüsselwörter und Kategorien an, mit denen er seine Suche konfigurieren kann. In jeder Kategorie findet er neue Schlüsselwörter, nach denen er die sonst zu generelle Suche einschränkt, um ein möglichst punktuelles Suchresultat zu erhalten. Mit einer smarten Glossar-Funktion, die über das icms gepflegt wird, kann sich der User zudem eingehend über die Bedeutung der einzelne Schlagwörter informieren. Die Kategorien verstehen sich quasi als ein Such-Workflow. Wenn er als erstes Schlüsselwörter in der Kategorie «Problembezug» ankreuzt, erhält er in der nächsten Kategorie «Systembezug» bereits eine eingeschränkte und relevante Auswahl an weiteren Schlüsselwörtern angezeigt. Weiter kann er durch die nächsten Kategorien «Altersbezug» und «Interventionsform» noch stärker auf sein Interessensgebiet fokussieren und das Ziel mehr und mehr einkreisen.

### Suchassistent

Der Suchassistent führt Sie gezielt zu den für Sie relevanten Informationen. Wählen Sie diejenigen Stichworte aus, nach denen Sie suchen möchten. Sie erhalten sofort die Angaben zu den Anzahl Treffern. Wenn Sie mehrere Stichworte auswählen, heisst das, dass die gewünschte Information sämtliche Stichworte enthalten muss. Das Resultat wird damit eingeschränkt und somit treffsicherer.

Freie Plätze suchen

(Mit dieser Option können Sie die Suche deaktivieren oder aktivieren.)

Schlagwortsuche

Kartensuche

Ihre Auswahl hat bisher **427 Fachinformationen** geliefert. [Anzeigen.](#)  
Ihre Auswahl hat bisher **673 Adressen** geliefert. [Anzeigen.](#)

#### Problembereich

- Behinderung
- Beruf/Arbeit
- Bildung
- Chancengleichheit
- Gender
- Gewalt und Dissozialität
- Krankheit
- Materielle Existenzsicherung/Armut
- Migration/Interkulturalität
- Psychische Störungen
- Sozialisation/Vergesellschaftung
- Suchtverhalten
- Wohnen

#### Zielgruppen

- Alleinerziehende
- Alleinstehende (Singles)
- Arbeitgeber
- Ausbildungsbereich
- Familien
- Freiwillige
- Paare
- Schulbereich

#### Alter

- Erwachsene (26-60)
- Jugendliche (15-18)
- Junge Erwachsene (19-25)
- Kinder (7-14)
- Kleinkinder (0-6)
- Ältere Menschen (61- )

#### Angebot

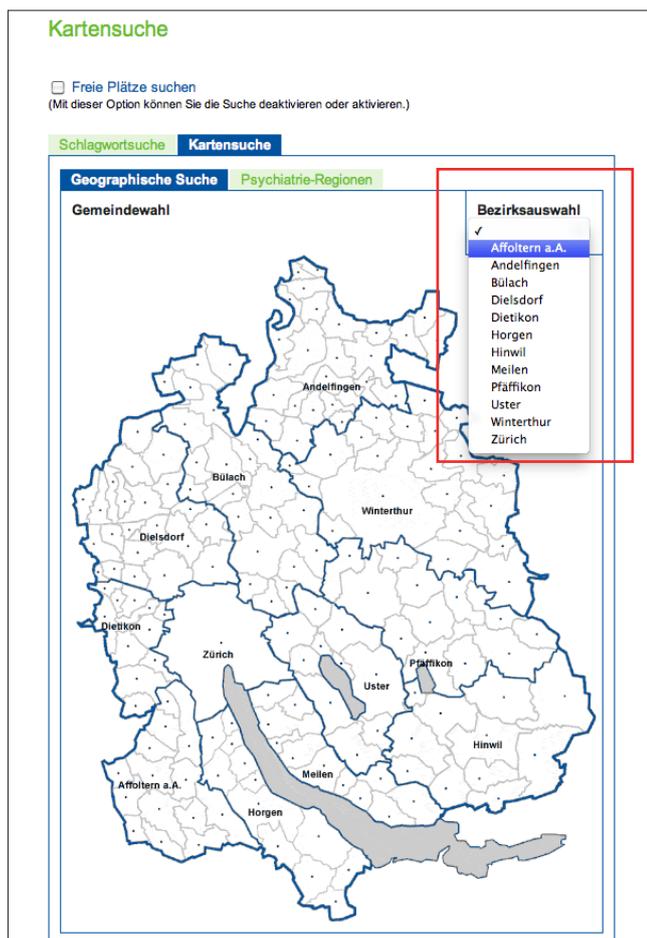
- 01 Kultur/Sport/Freizeit
- 02 Bildung/Arbeit
- 03 Gesundheit
- 04 Soziales
- 05 Umwelt/Tierschutz
- 06 Gemeinwesen/Wohnungswesen
- 07 Justiz/Politik
- 08 Stiftungs- und Spendenwesen
- 09 Internationales
- 10 Religion
- 11 Wirtschafts- und Berufsverbände, Gewerkschaften
- 12 Behörden, Verwaltungen

[Neue Suche beginnen](#)

Der Suchassistent ermöglicht ein schrittweises Suchen

## Suche nach geografischen Standorten

Die Kartensuche präsentiert dem User einen Gesamtüberblick über den Kanton Zürich, seine Bezirke und Gemeinden und ist in zwei Nutzen erweiternde Suchdimensionen aufgeteilt: Einerseits die «geografische Suche» und andererseits die fachspezifische «Psychiatrie-Regionen – Suche». Die interaktive Karte ermöglicht dem User eine Auswahl an Bezirken zu treffen, diese in einer dynamisch generierten separaten Suchliste anzuzeigen und innerhalb dieser nach Adressen und Institutionen zu suchen. Sucht der User explizit nach den Zuständigkeitsgebieten der Zürcher Psychiatrien, bzw. deren Verwaltungen, so bedient er sich der Suchdimension «Psychiatrie-Regionen». Die Suche nach einer bestimmten Institution in der eigenen Wohngemeinde wird dadurch massgebend erleichtert. Ist keine entsprechende Institution vorhanden, lässt sich dank dieser Funktionalität schnell herausfinden, ob die Nachbargemeinde über eine solche verfügt.



Die Karte bietet Ihnen optimale Übersicht über sämtliche Bezirke und deren Institutionen. Ihre Auswahl können Sie weiter in der dynamisch generierten Liste bearbeiten.

### Technik:

- Die Plattform basiert auf dem icms Software Framework der insign gmbh
- Erweiterte Inhaltspflege mittels der icms::cms Content-Management Lösung
- Subscription Modul für Abonnementsverwaltung und Micro-Payment
- Shop- und Payment Module für den Buchshop, online Zahlung und die Rechnungsverwaltung
- Die komplexe Suche wurde individuell auf die Bedürfnisse entwickelt und kombiniert Daten aus CMS und Sales Logix
- Flexibel gestaltbare Preismodelle für «paid Content»
- Individuelle Abonnements-, Preis- und Abrechnungsmodelle
- Integrierte Rechnungsverwaltung und PDF Rechnungen
- Schnittstellen zu Sales Logix CRM, Abacus ERP, Datatrans Payment sowie externen Lieferanten
- MySQL-Datenbankserver synchronisieren im laufenden Betrieb
- Suchmaschinenfreundliche URLs; keine Datenbankparameter in Webadresse

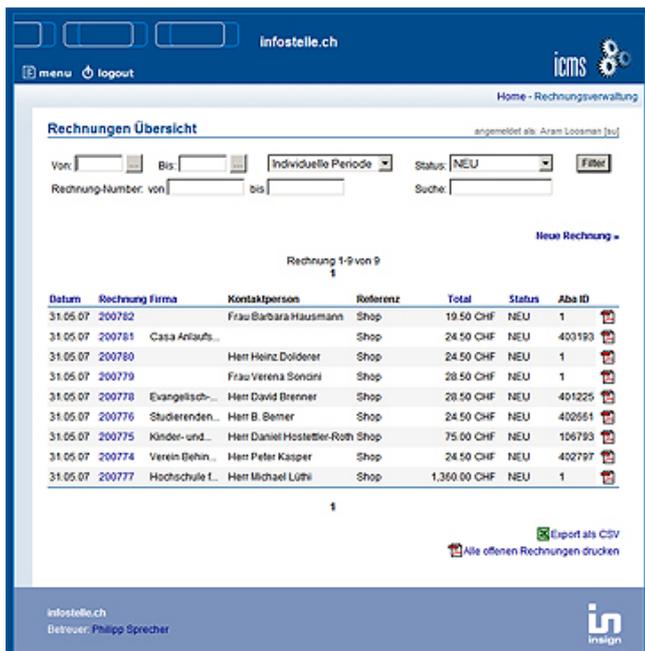
### CRM Interface

Die Adressdaten wie auch die strukturierten Schlüsselwörter werden aus dem intern gepflegten Sales-Logix CRM der HS-SAZ bezogen. Die flexible und performante icms E-Business-Plattform ist verantwortlich für die Aggregation und Synchronisierung dieser umfangreichen Datenbestände und bündelt die Inhalte je nach Suchparameter für deren sinnvolle und zielgerichtete Ausgabe auf dem Bildschirm. Die externen Daten können auf der Webplattform durch die Administratoren je nach Bedarf mit weiteren Metadaten und Schlüsselwörtern versehen werden.

## Preismodell, Billing, Monitoring, Micro-Payment

Dem User stehen verschiedene Preismodelle zur Verfügung. Er kann sich als privater Nutzer für gelegentlichen Gebrauch (Student, Schüler, Interessent) registrieren und sein virtuelles Konto mit einem Betrag via Kreditkarte aufladen. Danach stehen ihm die kostenpflichtigen Inhalte per Micro Payment zur Verfügung. Organisationen können ein Abo mit einer gewissen Laufzeit für sich beanspruchen. Je nach Anzahl Mitarbeiter wird der Organisation ein spezifisches Preismodell zugeteilt. Jeder Mitarbeiter erhält ein individuelles Login und kann durch seine Recherche-Arbeit vom Abteilungs-Budget zapfen. Diese Lösung ist somit auch im Stande, die Budgetverwaltung einzelner Abteilungen und Mitarbeiter innerhalb von Organisationen zu berücksichtigen und einzeln abzurechnen. Die icms E-Business-Plattform generiert dynamisch im Backend Rechnungen im PDF-Format, die von der infostelle.ch Verwaltung an die Leistungsempfänger der Abos verschickt werden. Es verschafft der infostelle.ch Administration dank Monitoring der Leistungsbezüge auch eine Übersicht über das Nutzerverhalten der registrierten User. Diese Daten ermöglichen die gezielte Ansprache des Kunden, bzw. Kundenpflege, Optimierung des Angebotes, und nicht zuletzt die Rechnungsstellung.

Die icms E-Business-Plattform besitzt ausserdem eine aussagekräftige Statistikfunktion mit deren Hilfe sich die Nutzung der Inhalte ausweisen und optimieren lässt.



Datum	Rechnung	Firma	Kontaktperson	Referenz	Total	Status	Aba ID
31.05.07	200782		Frau Barbara Hausmann	Shop	19.50 CHF	NEU	1
31.05.07	200781	Casa Anlaufs...		Shop	24.50 CHF	NEU	403193
31.05.07	200780		Herr Heinz Doldener	Shop	24.50 CHF	NEU	1
31.05.07	200779		Frau Verena Sondani	Shop	28.50 CHF	NEU	1
31.05.07	200778	Evangelisch...	Herr David Brenner	Shop	28.50 CHF	NEU	401225
31.05.07	200776	Studierenden...	Herr B. Berner	Shop	24.50 CHF	NEU	402651
31.05.07	200775	Kinder- und...	Herr Daniel Hostettler-Roth	Shop	75.00 CHF	NEU	106793
31.05.07	200774	Verein Behin...	Herr Peter Kasper	Shop	24.50 CHF	NEU	402797
31.05.07	200777	Hochschule L...	Herr Michael Lüthi	Shop	1.350.00 CHF	NEU	1

Rechnungsverwaltung im icms-Backend, mit voll dynamisierter PDF-Generierung für Abonnements-Rechnungen.

## Subscription Modul

Die soeben erwähnten Aufgaben sind grundsätzlich Leistungsaspekte eines normalen ERP-Programmes. Weil dieses im Geschäftsmodell der infostelle.ch nicht vorgesehen war, musste die Funktionalität der Website um eine entsprechende Software ergänzt werden. insign gmbh wagte sich an die anspruchsvolle Aufgabe und erweiterte ihre icms E-Business-Plattform mit der Eigenentwicklung „Subscription Modul“. Dieses baut auf der icms Benutzerverwaltung auf und erweitert diese um die klassische Debitor-Management Funktionalität. Die hohe Skalierbarkeit der icms E-Business-Plattform ist Zeugnis dessen, dass auch komplexe Erweiterungen wie die elektronische Buchhaltung und vieles mehr problemlos integriert werden kann.

## Form und Inhalt

Für gewöhnlich werden Websites mit zusammenhangslosem, oberflächlichem Inhalt und schlechter Benutzerführung nur aufgrund ihres optischen Erscheinungsbildes als zweckmässig und benutzerfreundlich bewertet. insign gmbh setzte den Anspruch von infostelle.ch an Objektivität und Professionalität mit einem schnörkellosen, funktionalen und aussagekräftigen Screendesign um. Die Diskretion, welche beim Umgang mit sensiblen intimen Themen wie den des Sozialwesens von Nöten ist, sollte sich auch im Web-Layout widerspiegeln. Statt Verwirrung durch üppige grafische Tunings führt die Website den User gezielt zu seinem gesuchten Themenbereich und schafft eine Umgebung von vertrauenswürdiger Kompetenz.

## Doris Aebi, Geschäftsführerin infostelle.ch

*«Zusammen mit insign gmbh schufen wir eine Plattform, die es Fachleuten aus dem Sozialwesen, Studierenden sowie interessierten Privatpersonen einfach macht, schnell, unkompliziert und gezielt an sachverständige Informationen zu kommen.»*

*«Das Zusatzmodul „Micro-Payment“ von der insign gmbh liess uns in den Bereich E-Commerce vordringen. Es ergänzt unser Debitoren-Management optimal und erlaubt uns dank seines Monitorings des Nutzerverhaltens den Kunden gezielt anzusprechen und auf dessen Bedürfnisse einzugehen.»*