
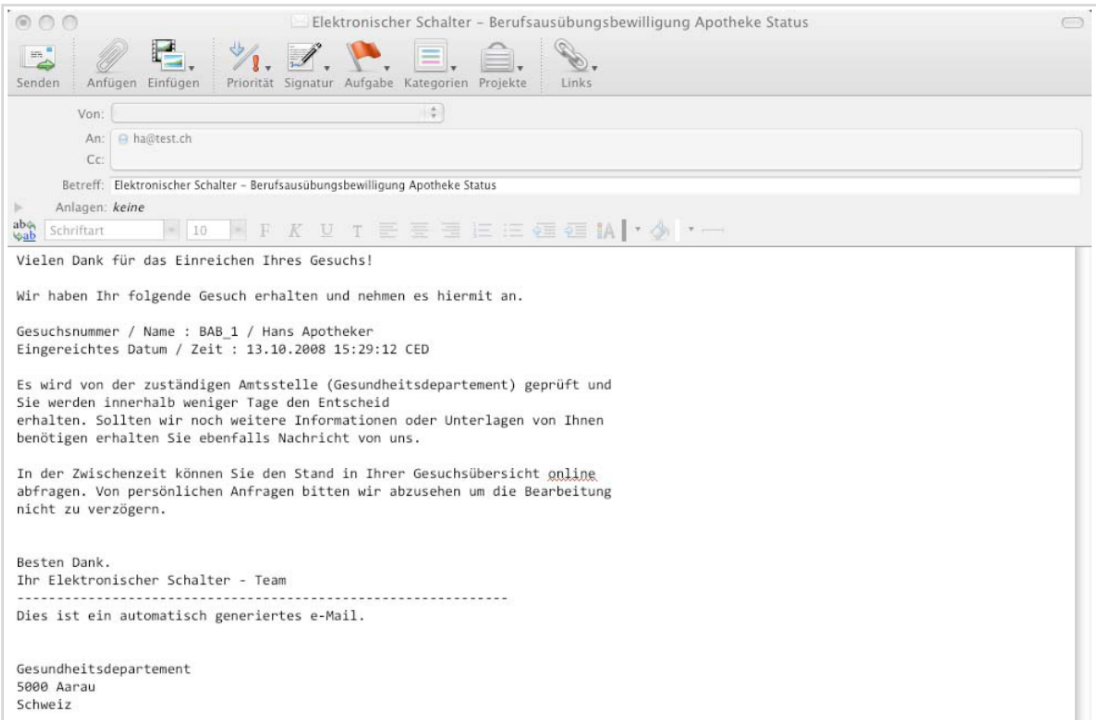


P27: E-Mail Bestätigung

V3.0, 11.12.08

Problem	Der Benutzer ist nicht sicher, ob der Prozess abgeschlossen wurde und seine Angaben am richtigen Ort angekommen sind.
Lösung	Der Benutzer wird mittels E-Mail informiert, dass alles seine formelle Richtigkeit hat und sein Antrag plaziert ist und weiter bearbeitet wird.
Beispiel	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">  <p>Vielen Dank für ihr Gesuch. In Kürze werden sie eine E-Mail mit der Bestätigung erhalten. Ihr Gesuch hat die Nummer BAB_1. Sie können den Status ihres Gesuches jederzeit überprüfen. Sie finden Ihr Gesuch weiterhin in den pendenten Gesuche.</p> <p>Zu pendente Gesuche gehen</p> </div> 
Wann einsetzen?	Die e-Mail Bestätigung wird eingesetzt, wenn die Verantwortung für den Prozess an eine andere, meist unbekannte Person weitergegeben wird und keine unmittelbare Reaktion (innert Sekunden) auf die Eingabe zu erwarten ist.
Wie?	Sobald Daten eines Prozesses den Client verlassen und an eine Behörde zur Bearbeitung übermittelt werden, wird die Bestätigung an den Kunden gesandt. Es ist auch möglich, diese Bestätigung im Verkehr zwischen den Behörden zu versenden, um die Nachvollziehbarkeit und Dokumentation des Prozesses auf beiden Seiten zu gewährleisten.
Weshalb?	Der Benutzer erhält eine explizite Bestätigung, dass seine Daten entsprechend seiner Vorstellung behandelt werden. Der Antragsprozess wird so "offiziell" beendet und dem Antragsbearbeiter übergeben. Dadurch, dass ein gebräuchlicher Kommunikationskanal gewählt wird, kann der Benutzer die Bestätigung im Rahmen seiner etablierten Ablage verwalten.
Weitere Beispiele	