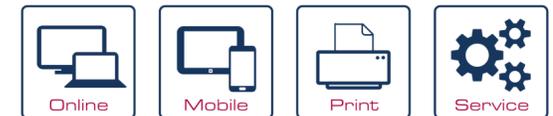


# Online-Services für GEVER intelligent einführen

Swiss eGOVERNment Forum, 27. Juni 2023  
Marvin Behrendt

AFORMSOLUTION  
formserver



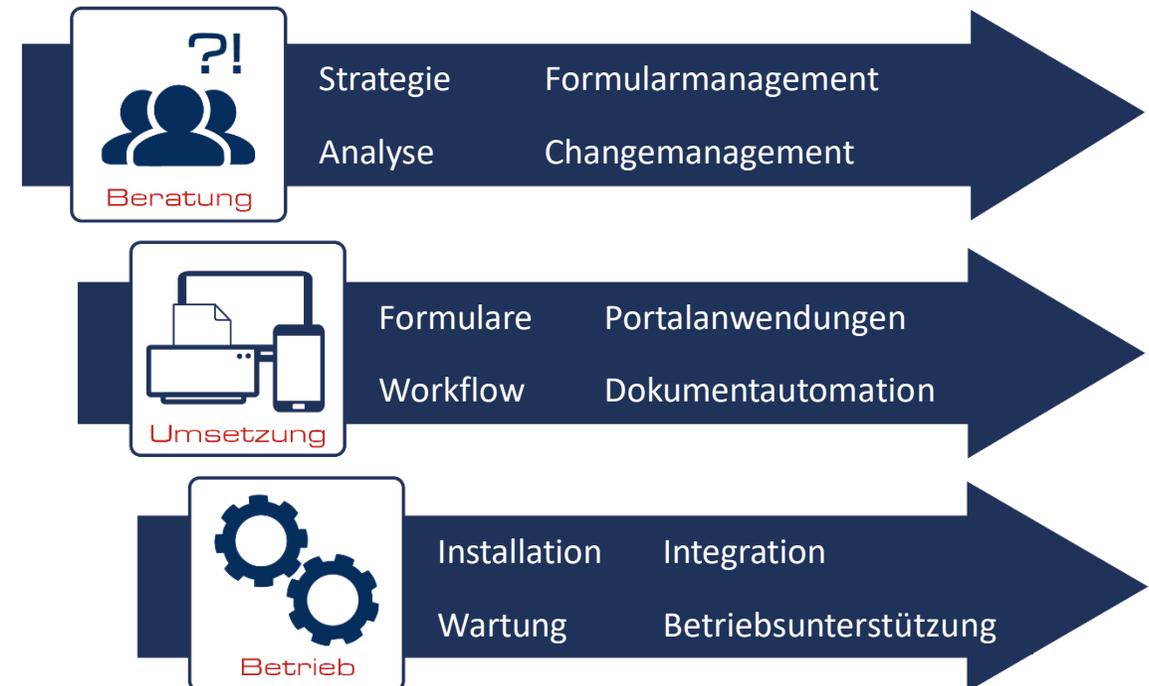
# aforms2web: Komplettdienstleister zu Online-Services

- **ProduktHersteller AFORMSOLUTION (AFS)**
- Beratung Digitale Transformation
- Umsetzung
  - Einzelformularen -> grosse Formularbestände
  - von Portal- & Workflowlösungen
  - Dokumentautomation
- Betrieb

## Zahlen und Fakten

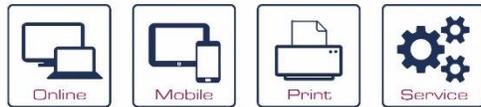
- Sitz in Wien, Bern und Vaduz
- Gegründet 2007
- 41 MitarbeiterInnen (2022)
- Umsatz >4 Mio. CHF (2022)

AFORMSOLUTION  
formserver

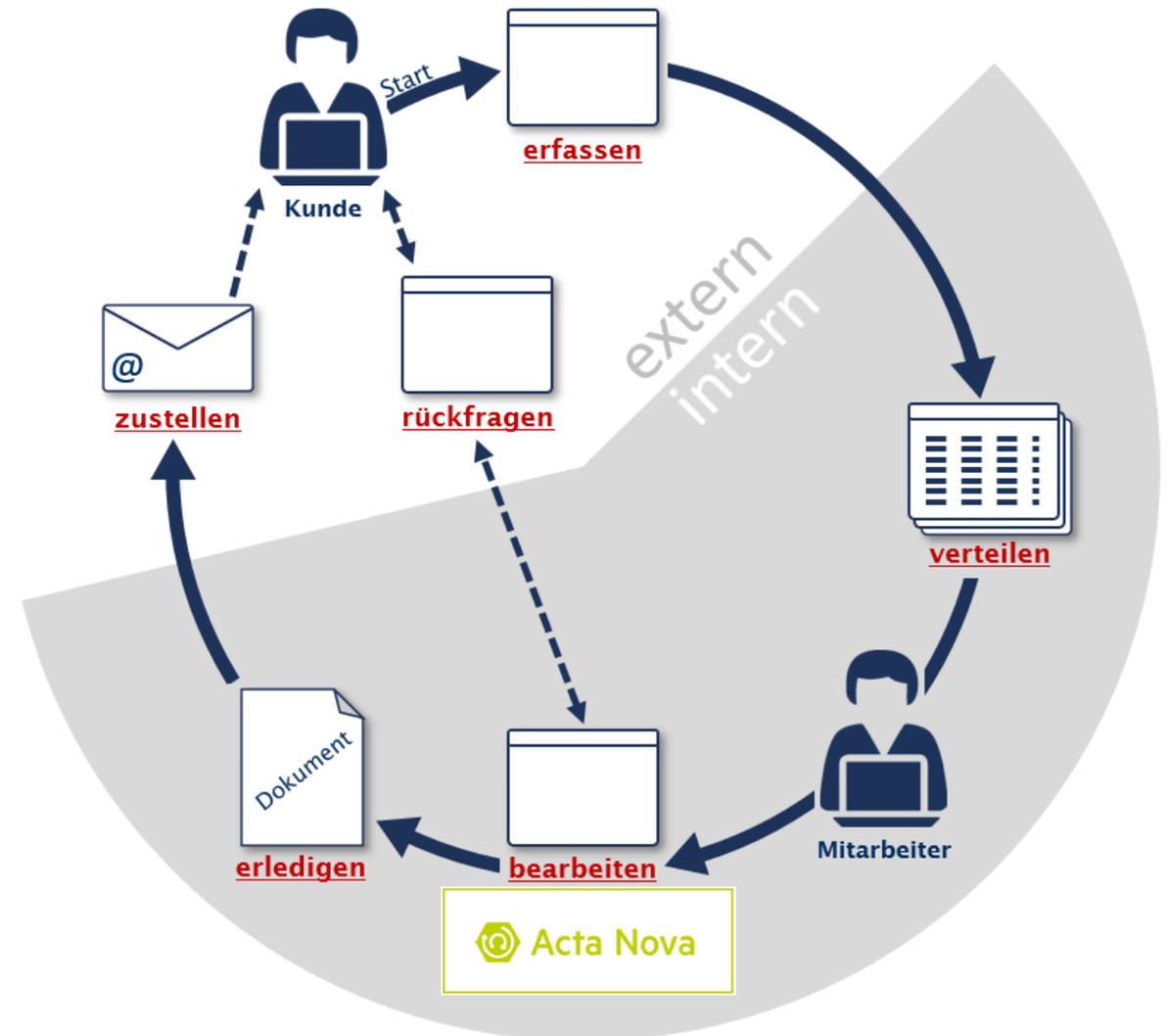


# Online-Services

AFORMSOLUTION  
formserver



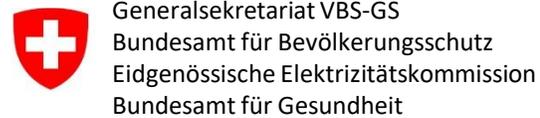
Mobile / Desktop  
Portale  
E-Payment  
Signatur  
Formulare  
GEVER  
barrierefrei  
Dokumentgenerierung  
Identität



# Referenzen

## Schweiz

- 4 Bundesstellen
- 8 Kantone
- Städte, Gemeinden
- Sozialversicherungen
- Energieanbieter



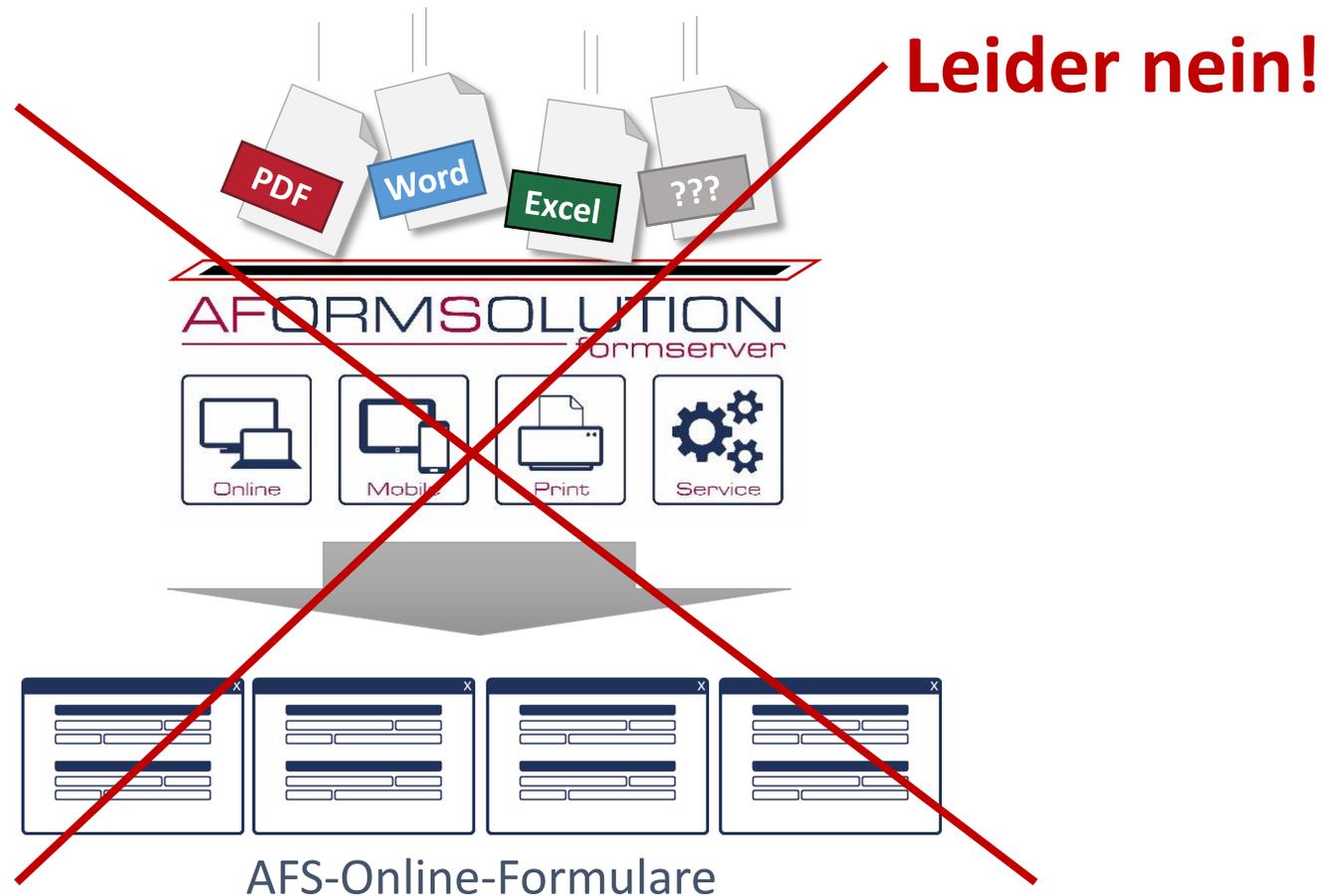
## Liechtenstein

- Landesverwaltung
- Finanzmarktaufsicht
- Sozialversicherung



# Online-Services für GEVER intelligent einführen der „schnelle“ Weg...

alle bestehenden Formulare automatisch zu Online-Formularen umwandeln:



**“Alte Wege mit neuen Karren befahren“**

# Formulartransformation = Input Management neu denken

## neu denken

- Positionierung elektronische Eingangskanäle
- Potentiale erkennen und nutzen
- Interne Prozesse verbessern

## neu gestalten

- hinterfragen
- vereinheitlichen
- reduzieren
- Optimieren

## neu umsetzen

## Mut zum „Beta“



**1. Ziele & Strategie bestimmen**

**2. Vorgehen planen (inkl. Change)**

**3. Prozesse & Formulare analysieren**

**4. Neue Online-Services iterativ umsetzen**

**5. Lernen & verbessern**



Acta Nova

 GEVER

# 1. Ziele & Strategie bestimmen

Online-Services für GEVER **intelligent** einführen

# Ziele & strategische Fragen klären

Vorklärung und Leitplanken für eine breite Umsetzung

- Breite vs. Tiefe
- „Best of Breed“-Strategie
- Standards
- Identifikation
- CMS oder Portal
- Leistungsbeschreibung
- Strukturierung Formulare
- Strukturdaten & Register
- Beilagen
- Alternative Nutzung
- mobile first
- Papierformulare
- Einreicharten
- Andere Basisdienste
- Zusatzanforderungen
- Einsatzszenario

# Breite versus Tiefe?

Alle Formulare umsetzen oder einzelne Eingabeprozesse optimieren?

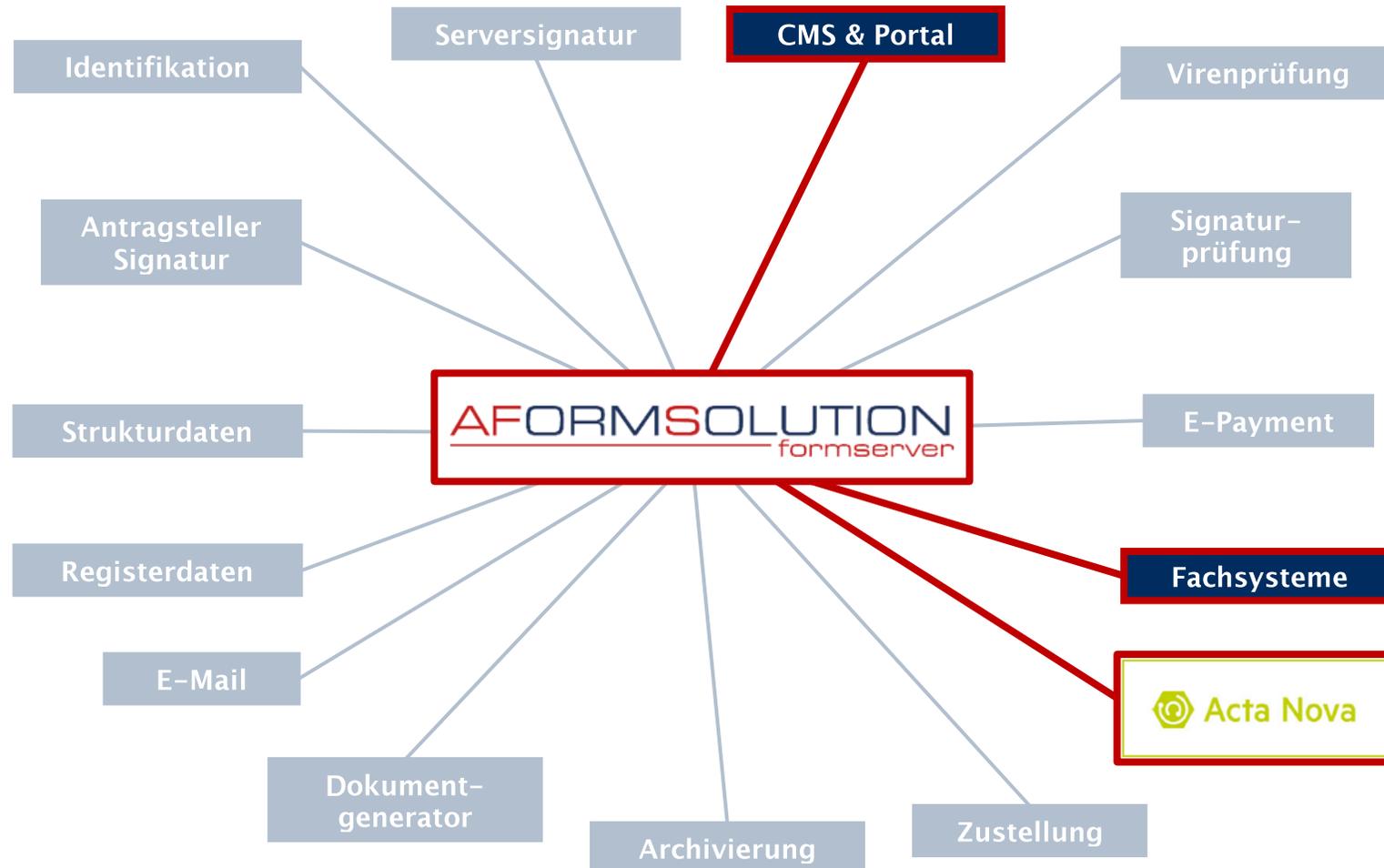


→ **Setzen Sie (zuerst)  
auf Breite**

- alle Leistungen als Online-Services verfügbar
- Basis für die interne Transformation

# „Best of Breed“-Strategie

Softwaresilos oder modulare eGovernment Architektur?



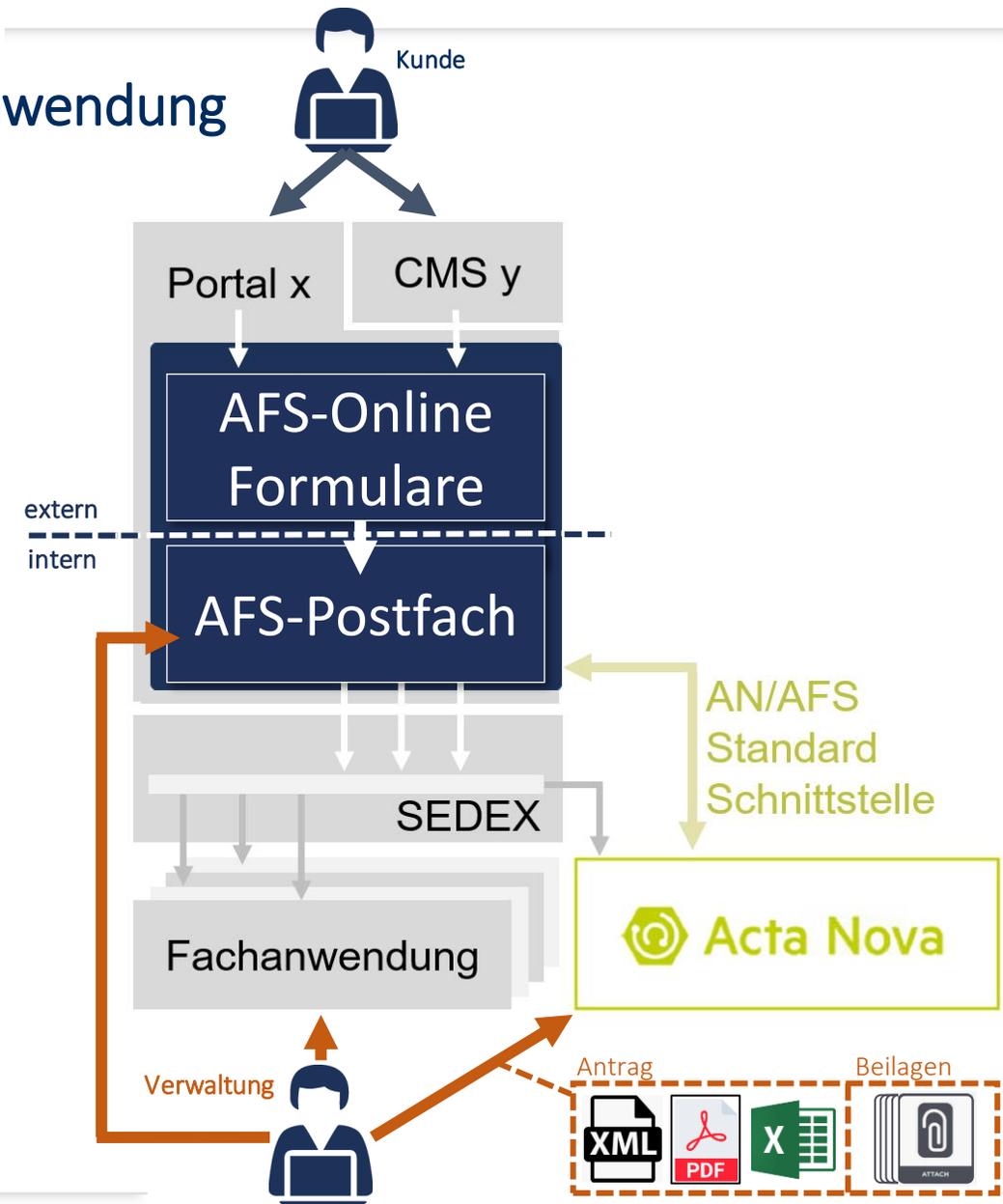
→ **Setzen Sie auf die besten Bausteine ihrer Art** und eine serviceorientierte Architektur

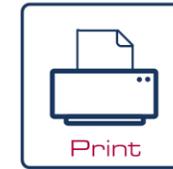
- Anforderungen 1x implementieren
- Hersteller-Unabhängigkeit

# „Best of Breed“-Strategie

CMS/Portal, Formularservice, GEVER, Fachanwendung

- Aufruf aus unterschiedlichen CMS und Portalen **oder** Portaleinbettung z.B.:
  - EGOV-Portal UVEK
  - iGov.ch
  - Liferay
  - OneGov
  - ...
- Unabhängige Formulare
- Voransicht, Validierung und Triage im AFS-Postfach
- Übergabe Antragsdaten an Acta Nova und Fachanwendungen mittels Acta Nova Standardschnittstelle **oder** SEDEX





Acta Nova

 GEVER

## 2. Vorgehen und Change-Management planen

Online-Services für GEVER **intelligent** einführen

# Projektphasen und Inhalte

## 1 Definition – Entscheidungen & Kommunikationssetup

- Grundlegende Entscheidungen (Strategie, Leitplanken)
- (Vervollständigung) Formularlandkarte
- Planung Information (Führungskräfte, Formularverantwortliche)

## 2 Vorbereitung – Voraussetzungen schaffen (parallel zu 1)

- Systemarchitektur und Aufbau Infrastruktur
- Strukturierung des Formularbestands
- Erstellen Rahmenlayout

## 3 Pilot – Erprobung Vorgehen mit Pilot-Fachbereichen

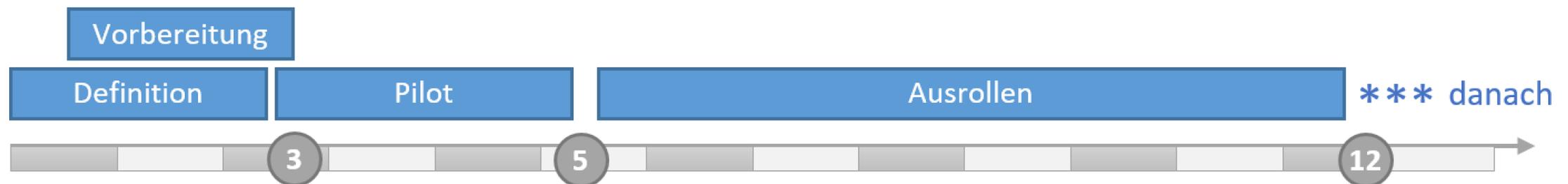
- Informationsveranstaltungen für Führungskräfte und Formularverantwortliche
- Pilot erstellt (Analyse, Umsetzung, iterative Fertigstellung)
- Ergänzung Informationsfolien/Vorgehen aus Erfahrungen

## 4 Ausrollen – Breite Umsetzung

- Breite (parallele) Formular-Analyse und Umsetzung
- Mut zum Beta

## Danach - Weiterentwicklung des Formularbestandes

- Nutzenanalyse (Formularstatistik)



Typische Durchlaufzeit in Monaten

## Warum Change Management?

- Papierformulare seit 100erten von Jahren  
Danach Einsatz von PDF und Office-Formulare als elektronisches Abbild des Papiers
- Mit Online-Services werden Formulare zu (Web-)Anwendungen  
Widerstand gegen Neues, Unbekanntes, rechtliche Bedenken
- Lokale Erstellung/Anpassung wird durch Projekt-Vorgehen ersetzt  
Widerstand gegen Abhängigkeit, Angst vor Kontrollverlust
- Elektronische Datenerfassung ermöglicht Rationalisierung  
Angst vor Aufgaben- oder Arbeitsplatzverlust  
Angst für Prozess-Änderungen

# Change Management über die Projektphasen 1/2



## In der **Definitionsphase** (1)

- Klärung rechtlicher Fragestellungen und Dokumentation
- Identifikation „problematischer“ und „progressiver“ Organisationseinheiten
- Vorbereitung der Kommunikation zum Projekt
- Gewinnen wichtiger EntscheidungsträgerInnen (Politik, AbteilungsleiterIn, Keyplayer)

## In den **Umsetzungsphasen** (3 Pilot, 4 Ausrollen)

- Einführungsveranstaltungen ODER 30min Einführung bei jeder Analysesitzung (Beispielfolie folgt)
- Zeit nehmen für Formularverantwortliche gemeinsam optimalen Prozess/Formular finden
- ...

## Change Management über die Projektphasen 2/2



In den **Umsetzungsphasen** (3 Pilot, 4 Ausrollen)

- Nicht drängen der Formularverantwortlichen  
Projektmitarbeit erfolgt **NEBEN** der Verwaltungsarbeit
- Rasche erste Umsetzung  
Formularverantwortliche brauchen laufendes Formular zur Anschauung/Sicherheit
- Agiles Vorgehen (iterative Fertigstellung)  
gemeinsame Verbesserung des Formulars ohne Suche nach „Schuldigen“

Nach dem Einsatz (Danach)

- Rückfrage bei Formularverantwortlichen nach Erfahrungen
- Erfolgsanalyse



Acta Nova

 GEVER

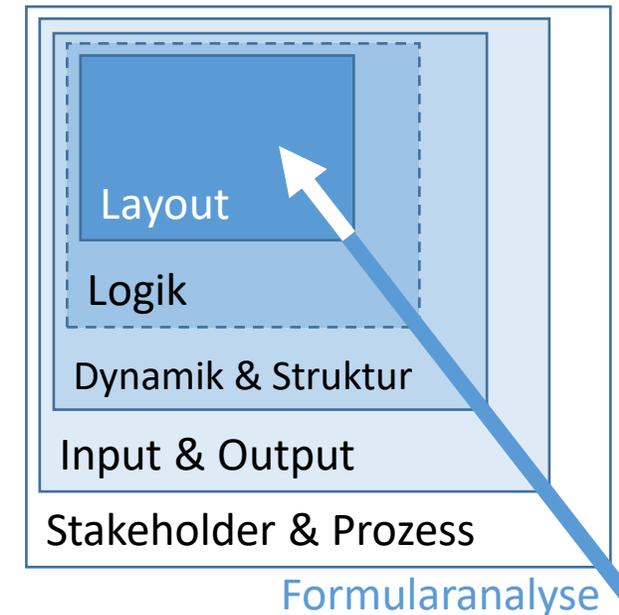
## 3. Prozesse & Formulare analysieren

Online-Services für GEVER **intelligent** einführen

## Analyseverfahren im Detail

- Stakeholder (extern / intern)
- aktueller Eingabe- und Bearbeitungs- Prozess
- Vision zukünftiger Prozess
  - Nutzung neuer Möglichkeiten
  - Vereinfachungen / Abkürzungen
  - medienbruchfreie Lösung
  - only once
- Zusammenlegen von Formularen
- Quell- und Zielsysteme
  - Eingangs- und Zieldokumente
- Bearbeitungsprozess

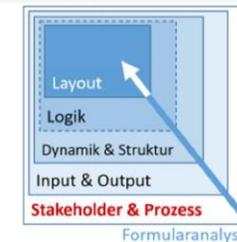
„über den Tellerrand schauen“



# Detailanalyse – Frage-Set

## Stakeholder und Prozess

- Allgemeiner Zweck des Formulars?
  - Welcher Formulsammlung ist das Formular zuzuordnen?
  - Gibt es ähnlich strukturierte Formulare mit ähnlichem Zweck?
- Wo findet Ihr Kunde das Formular?
  - Zugang nur über geschützten Bereich (Portal) oder in CMS?
  - Ist hier die Leistung beschrieben?
- Wer ist der Kunde des Formulars? Wie ist die Situation der Verwendung?
  - Typischer Benutzer (Skills, Einschränkungen)?
  - In welchem Kontext (im Büro, zuhause, unterwegs)?
  - Wie oft (einmal, wiederholt, periodisch)?
  - Wie wird das Formular verwendet (in einem Durchlauf, springend (z.B. mehrere Benutzer))?
- Identifikation und/oder Signatur erforderlich?
  - erforderlich, erwünscht, nicht notwendig?
  - Wie wird das Formular gesendet (direkt, Mail/TAN-Bestätigung, physisch mit Unterschrift, Dual, wahlweise/nur elektronisch signiert)?
- Gibt es eine alternative Nutzung?
  - z.B. Sachbearbeiter mit Kunden, Vertreter mit/für Kunden?
- Wie funktioniert der interne Bearbeitungsprozess?
  - Wer bearbeitet den Antrag?
  - Stufen des Bearbeitungsprozesses?
  - Typische Rückfragen/Klärungsbedarf





Acta Nova

 GEVER

## 4. Online-Services iterativ umsetzen

Online-Services für GEVER **intelligent** einführen

# aforms2web Standardvorgehen



## Information betroffener Fach- & Leitungspersonen

Transformation von selbst zu pflegenden Offline-Formularen zu zentral erstellten und gewarteten Online-Formularen.  
Vorteile und Potentiale der Online-Dienstleistungen erläutert.

## Verständnis des Verwaltungsprozesses & Planung

der Transformation Papier/PDF → Online-Formular  
Analyse mit Formularverantwortlicher Person von Dynamisierung, Zusammenlegung, Eingabevalidierung, Businesslogik, Beilagen, Abschluss, Ausdruckdokument, Potentiale für die Datenanbindung.

## Initiale Version des Formulars

Entsprechend der erhobenen Online-Formularskizze wird in sehr kurzer Zeit (wenige Tage) eine initiale, voll funktionstüchtige Version des Online-Formulars dem Fachbereich zur Ansicht bereitgestellt.

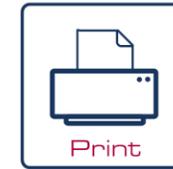
## Bereitstellung zum Feedback

## Iterative Fertigstellung

Mit der fachlich zuständigen Person wird das Online-Formular immer weiter verbessert. Es ist vorgesehen, dass...

- der Fachbereich Anpassungen & Verbesserungen einfordert.
- nicht alle fachlichen Ausführungen sofort verstanden wurden.

## Bereitstellung zur Abnahme



Acta Nova

 GEVER

## 5. Lernen & verbessern

Online-Services für GEVER **intelligent** einführen

# Erfolg messen

Befragung der Fachbereiche ca. ½ Jahr nach Einführung

- Kundenzufriedenheit
  - Entwicklung der Transaktionszahlen
  - Feedbacks
- Interne Zufriedenheit
  - Datenqualität / Rückfragen
  - Dauer zur Bearbeitung eines Geschäftsfalls
- Verbesserungsbedarf

# Analyse Verbesserungsbedarf AFS-Statistik

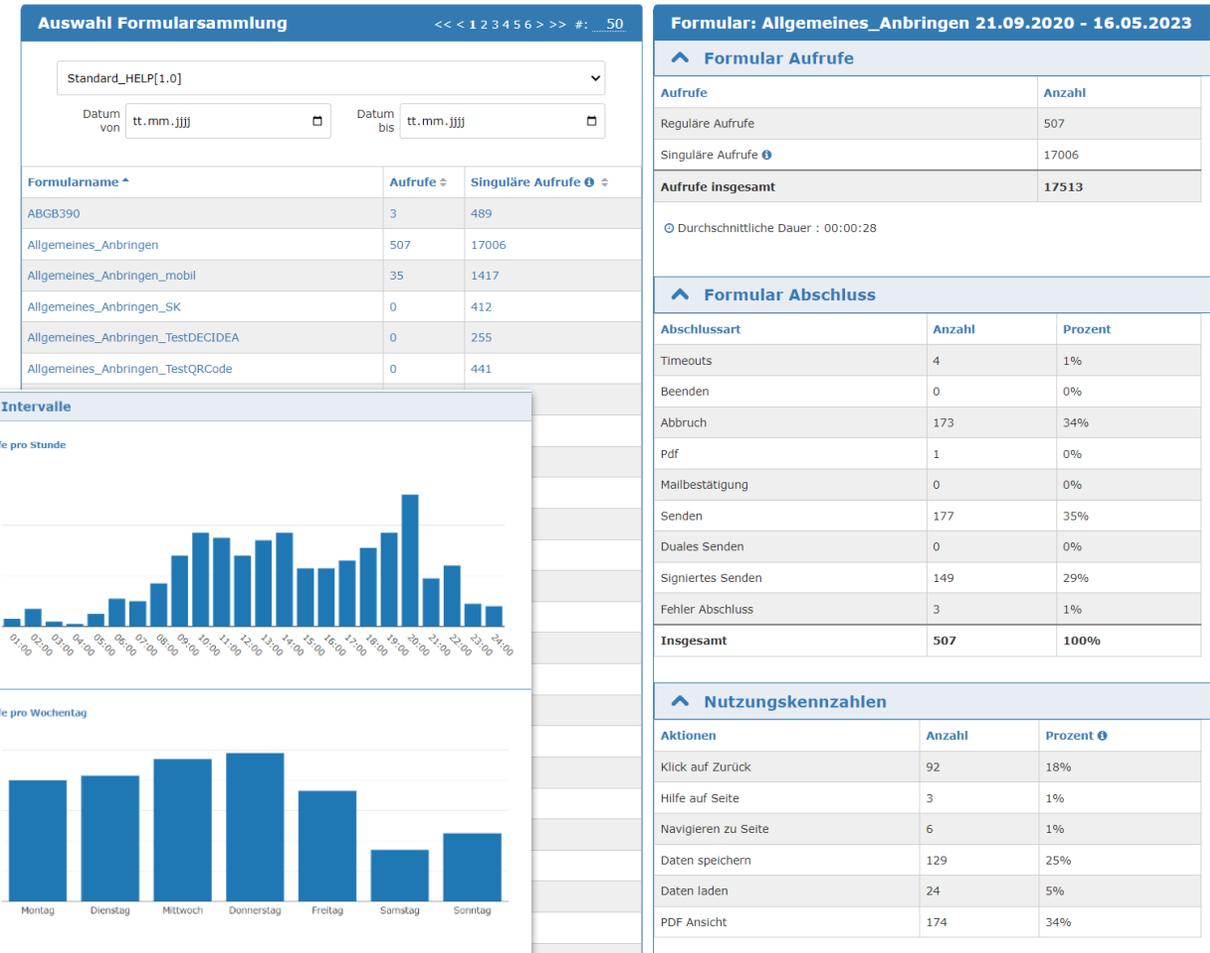
analysiert die Formularbenutzung **anonymisiert**  
in einem **Zeitraum**

Für alle Formulare einer Formulsammlung wird  
angezeigt:

- Anzahl Aufrufe (jedes Formulars)
- Durchschnittliche Sitzungsdauer
- Abschlussart  
(Timeout, Beenden, Senden, Signiertes Senden, ...)

## Intervalle

- Uhrzeit
- Wochentag
- Tag im Monat



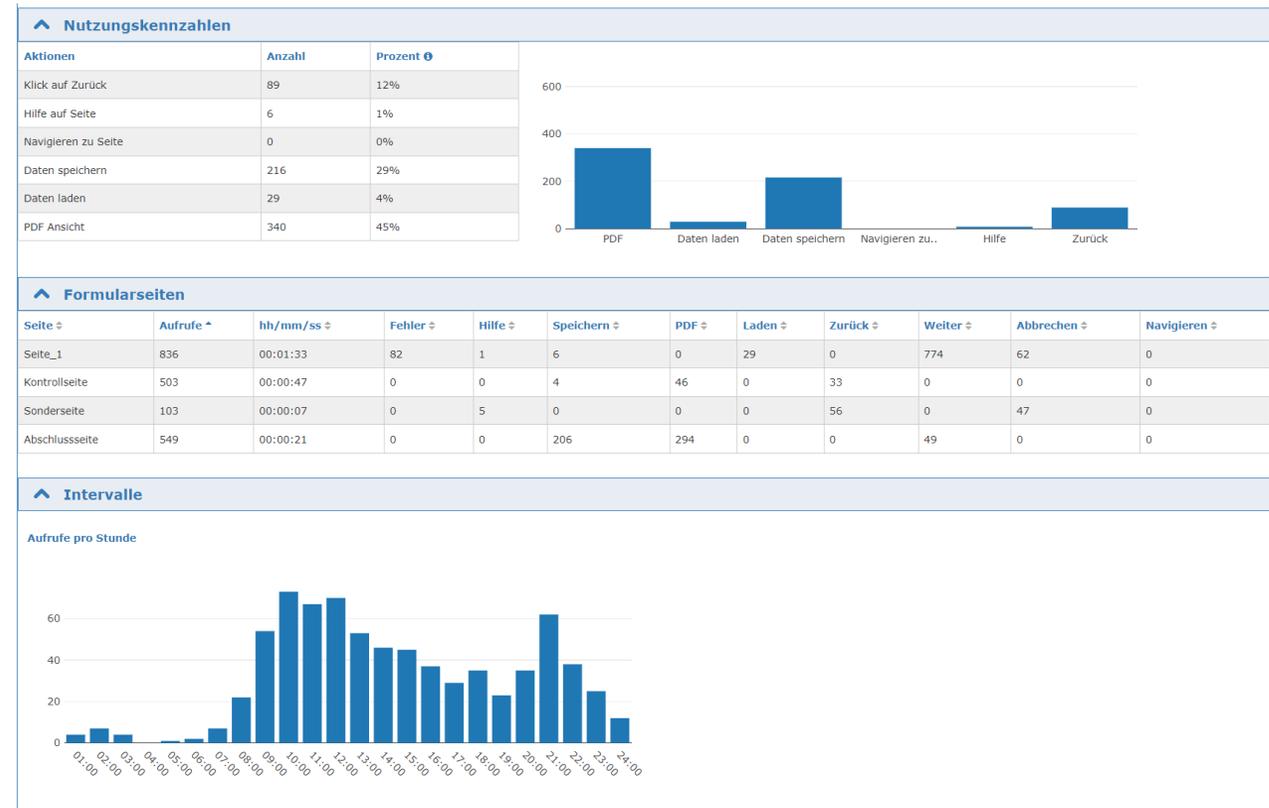
# Analyse Verbesserungsbedarf

## AFS-Statistik

analysiert die Formularbenutzung  
**anonymisiert** in einem **Zeitraum**

Für alle Sitzungen eines Formulars  
werden angezeigt:

- Aufrufe (jeder Seite)
- Verbleib auf der Seite (Dauer)
- Anzahl der angezeigten Fehler
- Anzahl Aufrufe Hilfe
- Anzahl Aufrufe Speichern/Laden
- Anzahl Aufrufe PDF
- Anzahl Klick auf Weiter/Zurück/Abbrechen
- Anzahl Klick auf Navigation





Vielen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit

Marvin Behrendt

+41 (0)79 545 99 16

marvin.behrendt@aforms2web.com