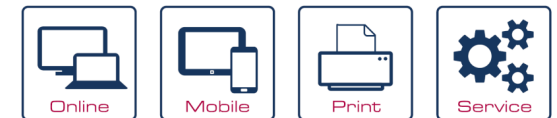


Online-Services für GEVER intelligent einführen

Swiss eGOVERNment Forum, 27. Juni 2023
Marvin Behrendt

AFORMSOLUTION
formserver



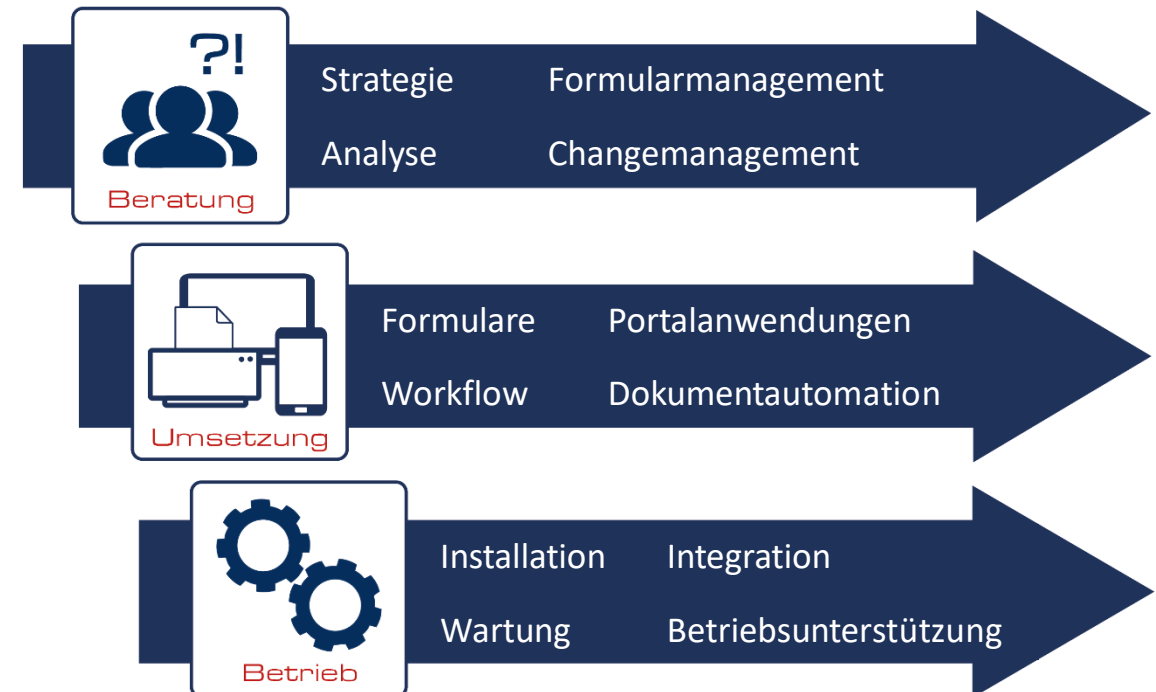
aforms2web: Komplettdienstleister zu Online-Services

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

Zahlen und Fakten

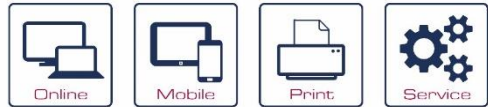
- Sitz in Wien, Bern und Vaduz
- Gegründet 2007
- 41 MitarbeiterInnen (2022)
- Umsatz >4 Mio. CHF (2022)

AFORMSOLUTION
formserver

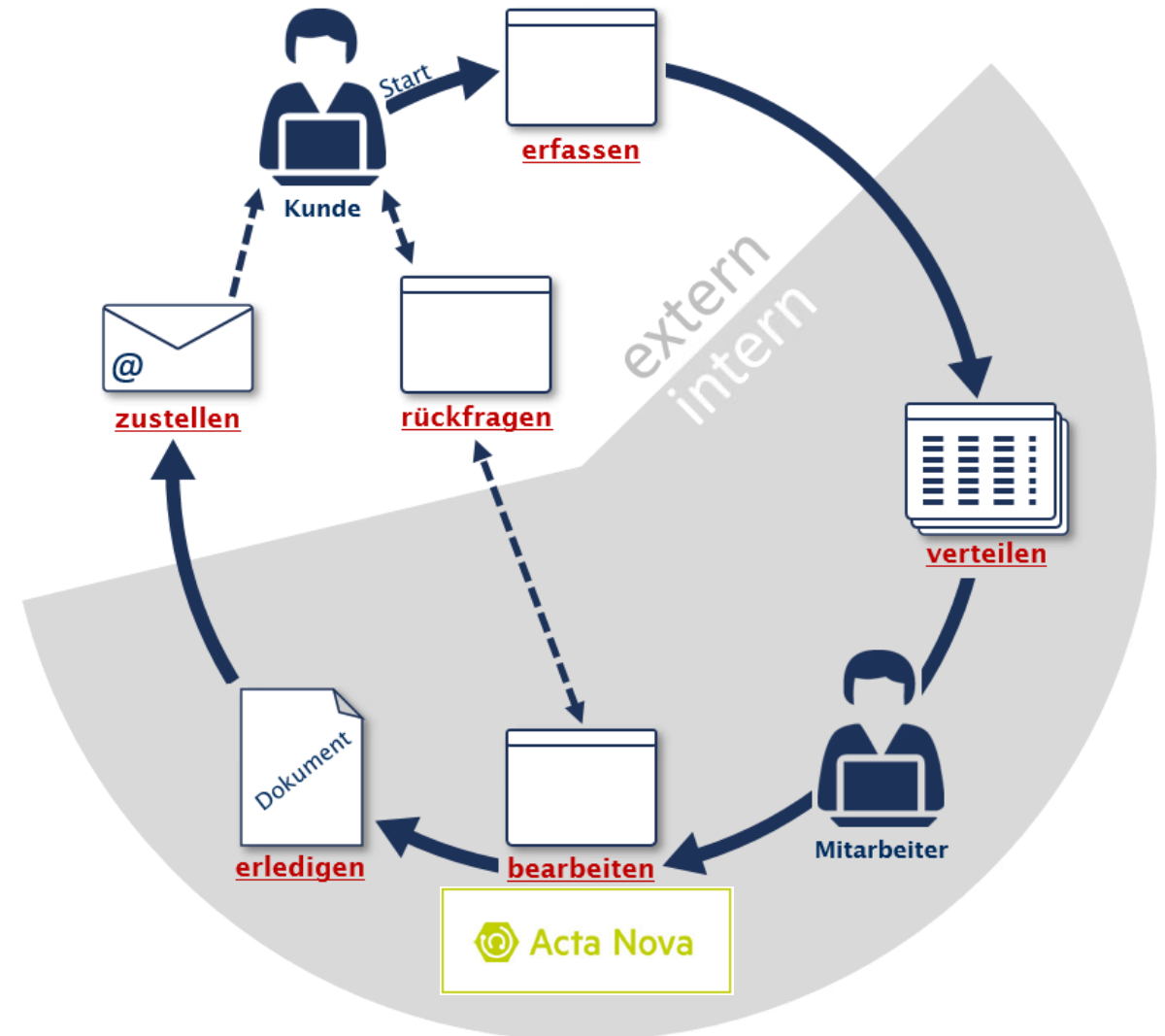


Online-Services

AFORMSOLUTION
formserver



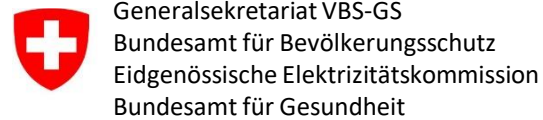
Mobile / Desktop
Portale
E-Payment
Signatur
Formulare
GEVER
barrierefrei
Dokumentgenerierung
Identität



Referenzen

Schweiz

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



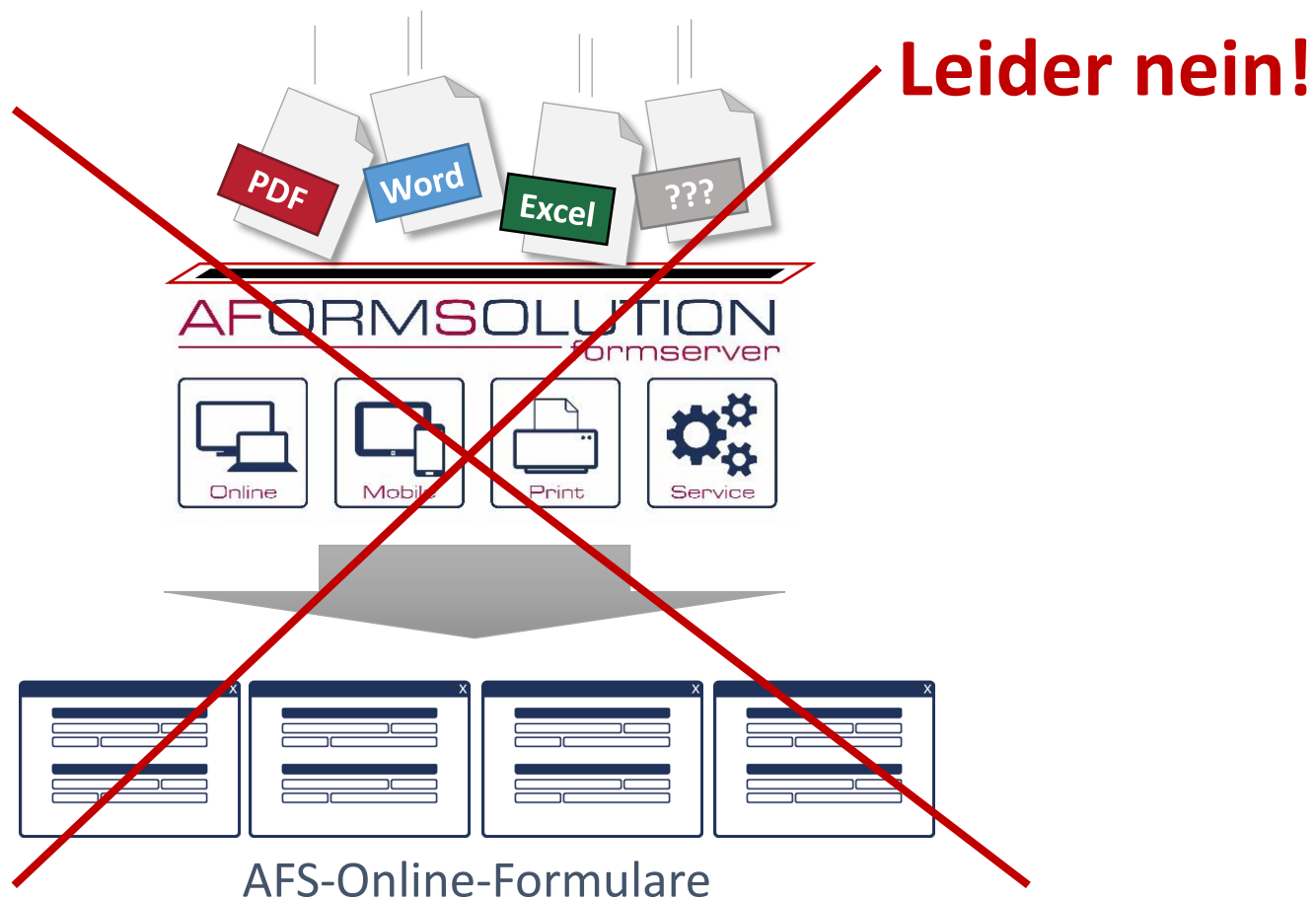
Liechtenstein

- 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

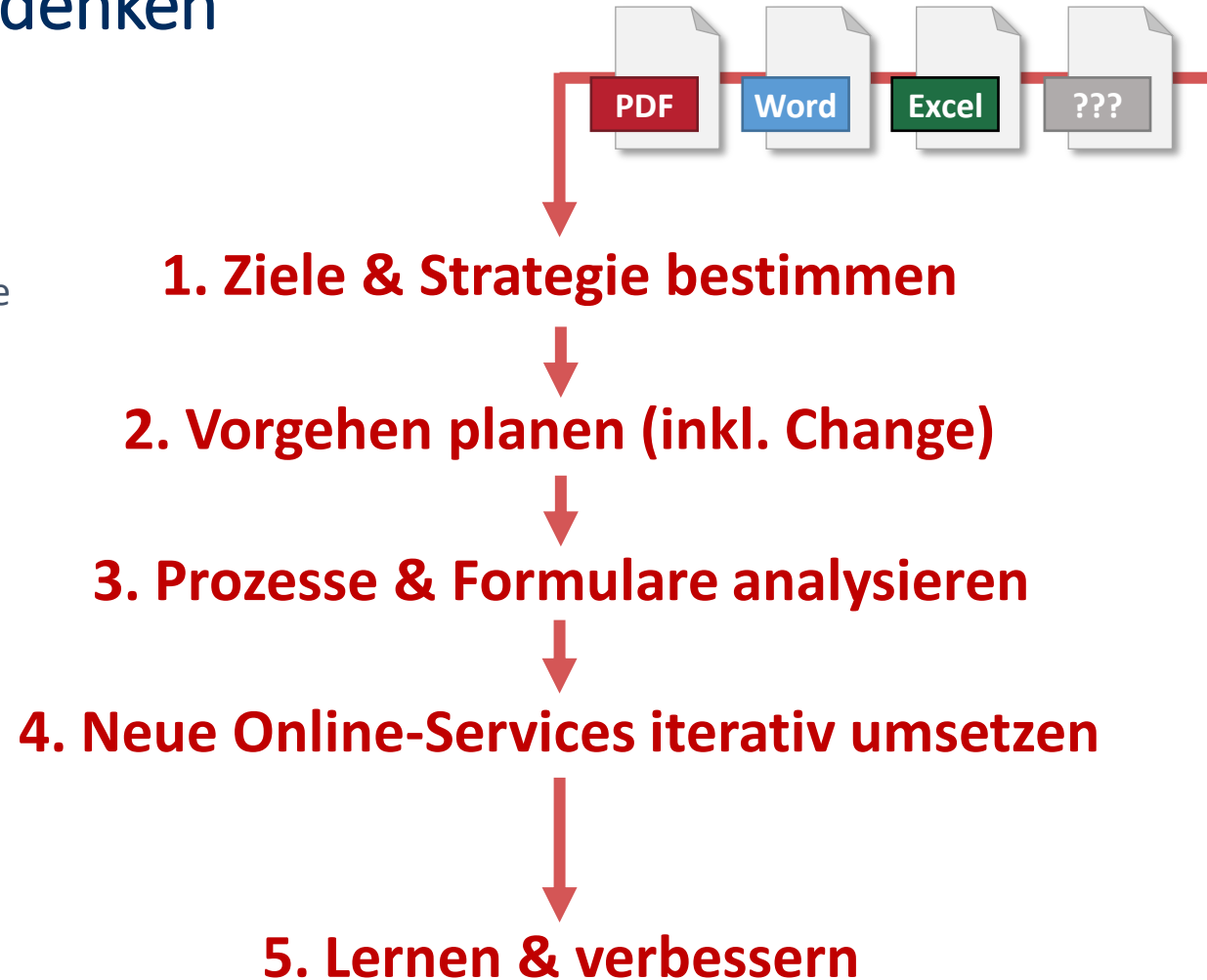
- Positionierung elektronische Eingangskanäle
- Potentiale erkennen und nutzen
- Interne Prozesse verbessern

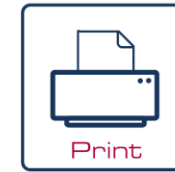
neu gestalten

- hinterfragen
- vereinheitlichen
- reduzieren
- Optimieren

neu umsetzen

Mut zum „Beta“





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?

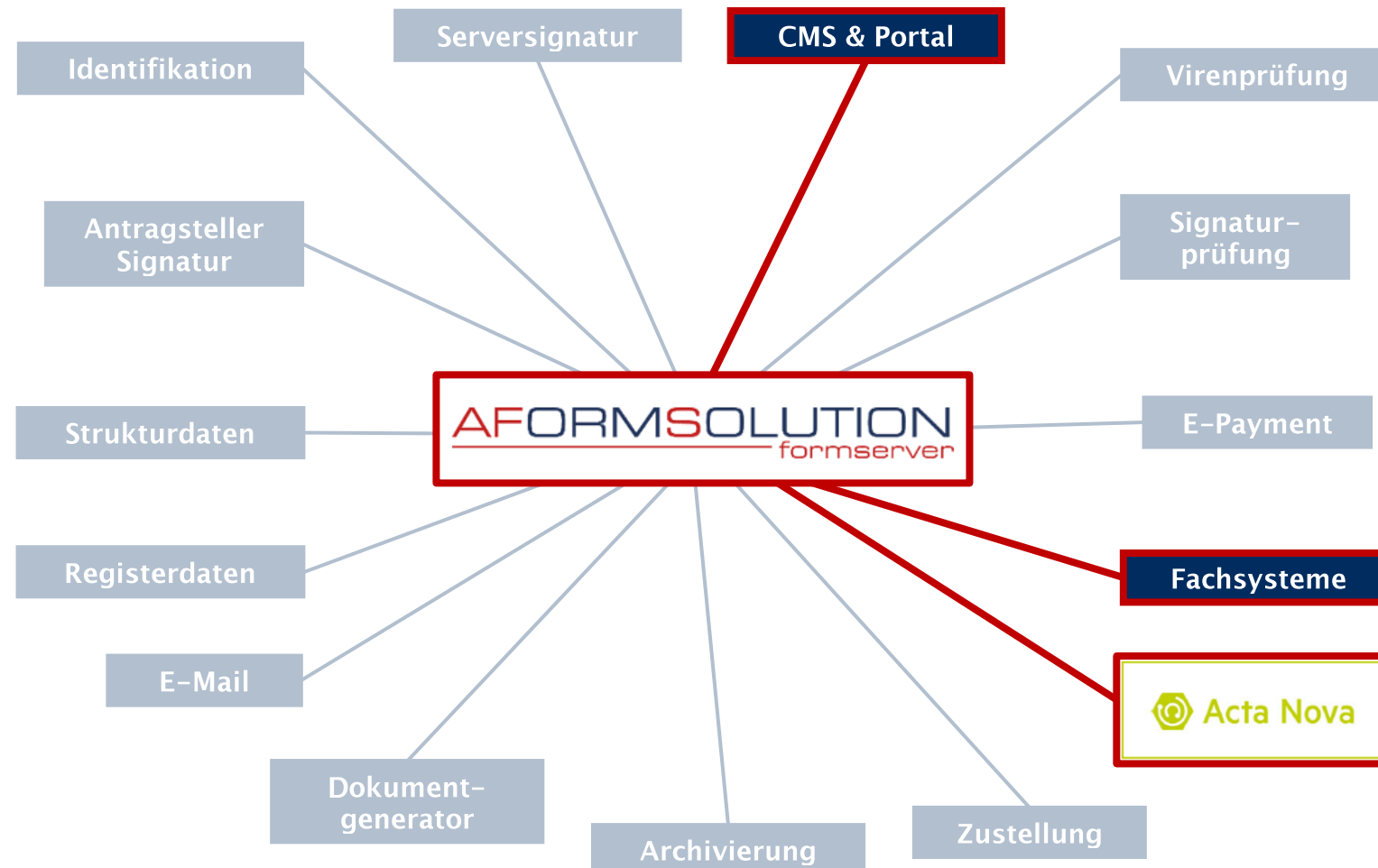


→ **Setzen Sie (zuerst)
auf Breite**

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

„Best of Breed“-Strategie

Softwaresilos oder modulare eGovernment Architektur?



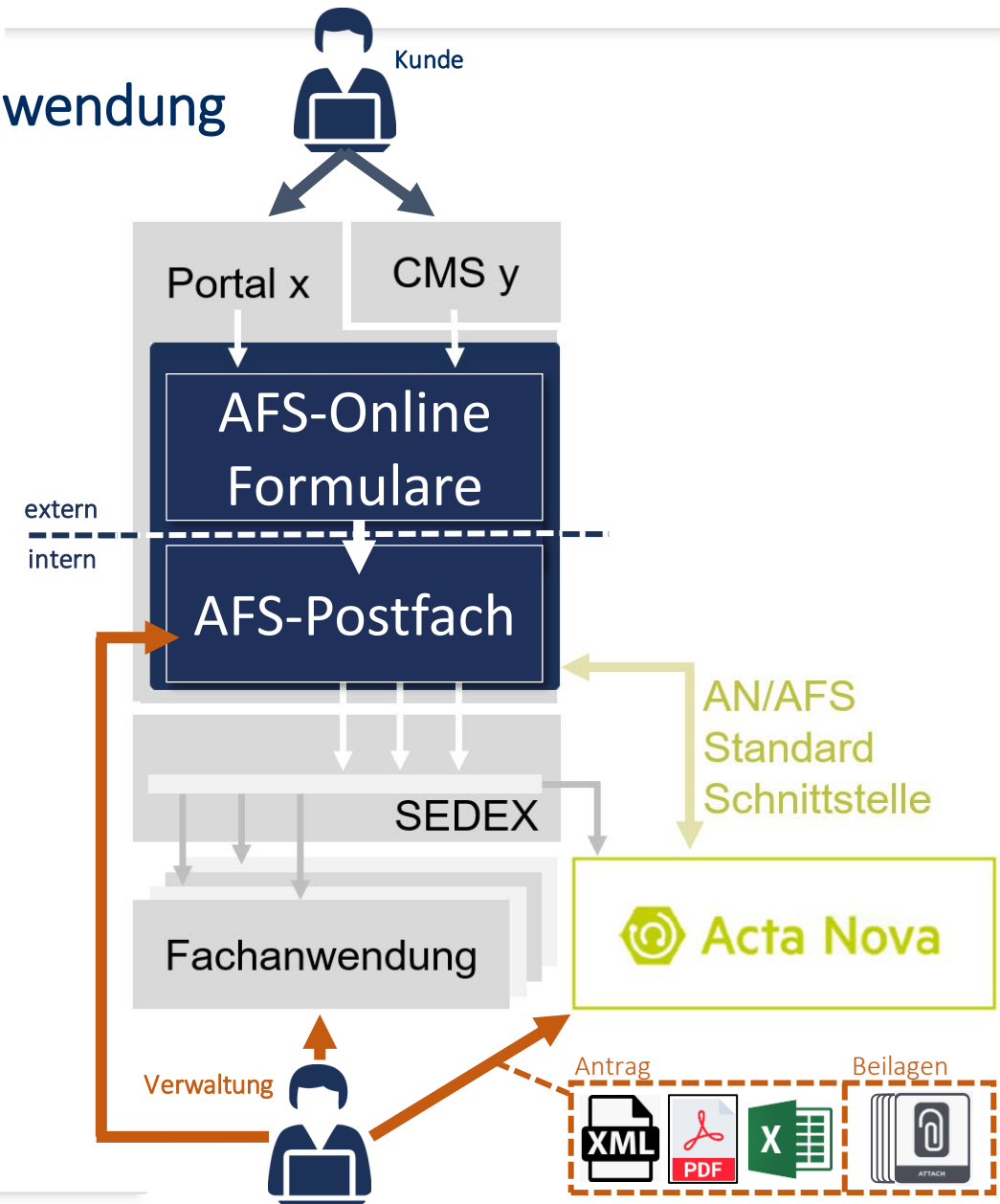
→ **Setzen Sie auf die besten Bausteine ihrer Art** und eine serviceorientierte Architektur

- 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

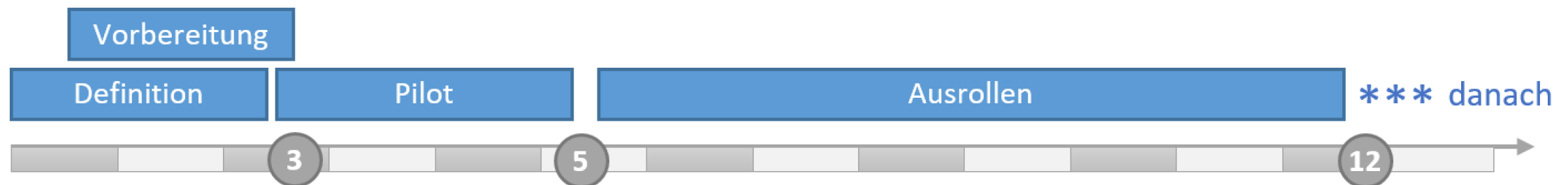
- Informationsveranstaltungen für Führungskräfte und Formularverantwortliche
- Pilot erstellt (Analyse, Umsetzung, iterative Fertigstellung)
- Ergänzung Informationsfolien/Vorgehen aus Erfahrungen

4 Ausrollen – Breite Umsetzung

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

Danach - Weiterentwicklung des Formularbestandes

- Nutzenanalyse (Formularstatistik)

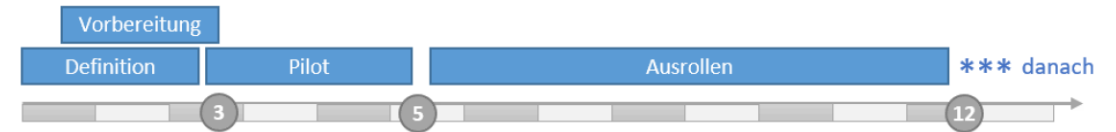


Typische Durchlaufzeit in Monaten

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



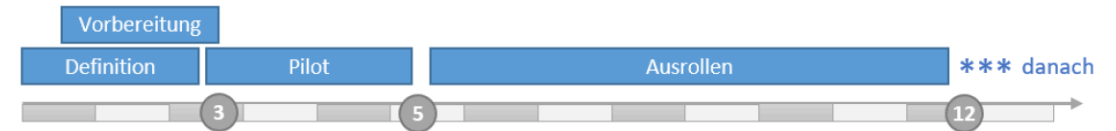
In der **Definitionsphase** (1)

- 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

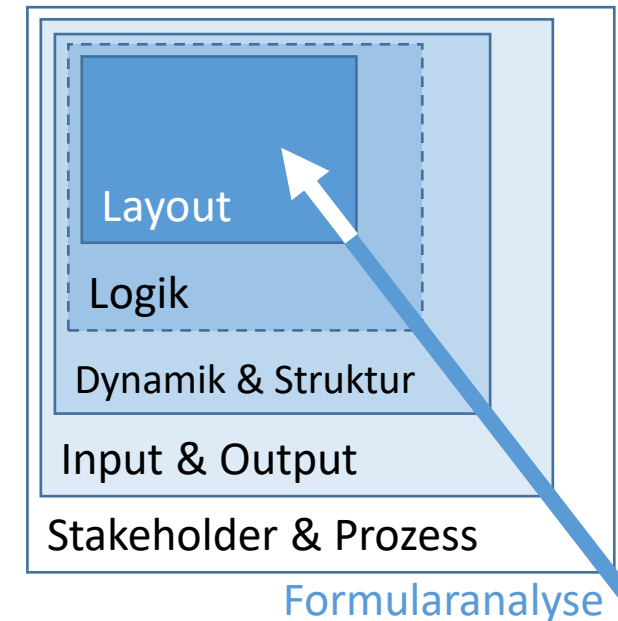
3. Prozesse & Formulare analysieren

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

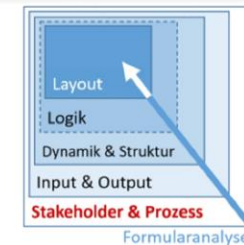
„über den Tellerrand schauen“

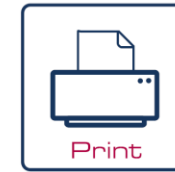


Detailanalyse – Frage-Set

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





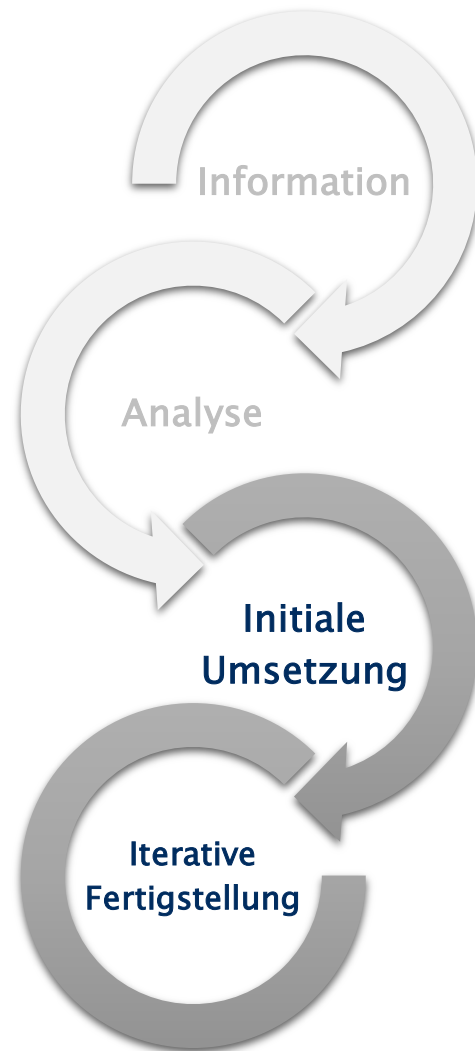
Acta Nova

 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

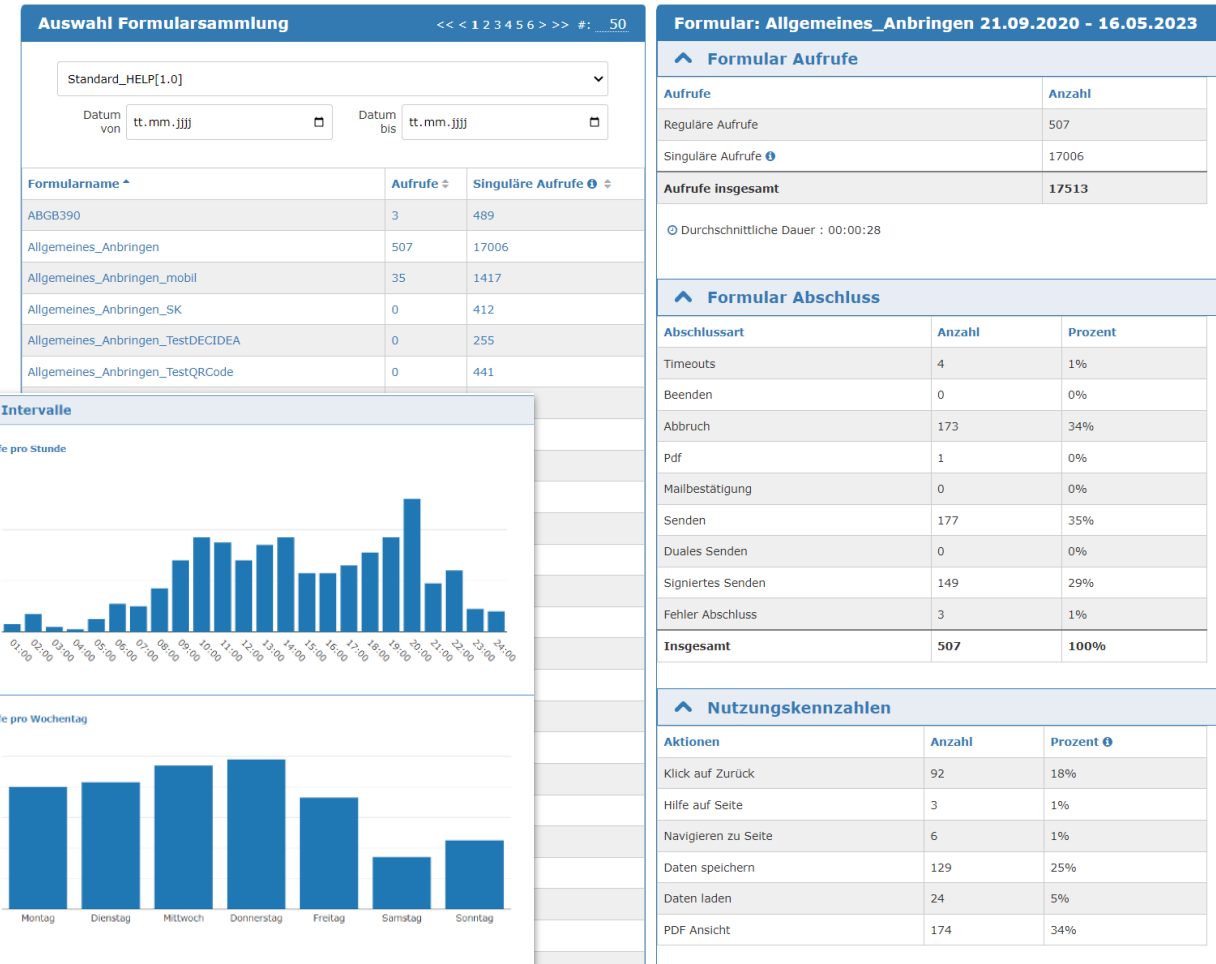
analysiert die Formularbenutzung **anonymisiert**
in einem **Zeitraum**

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



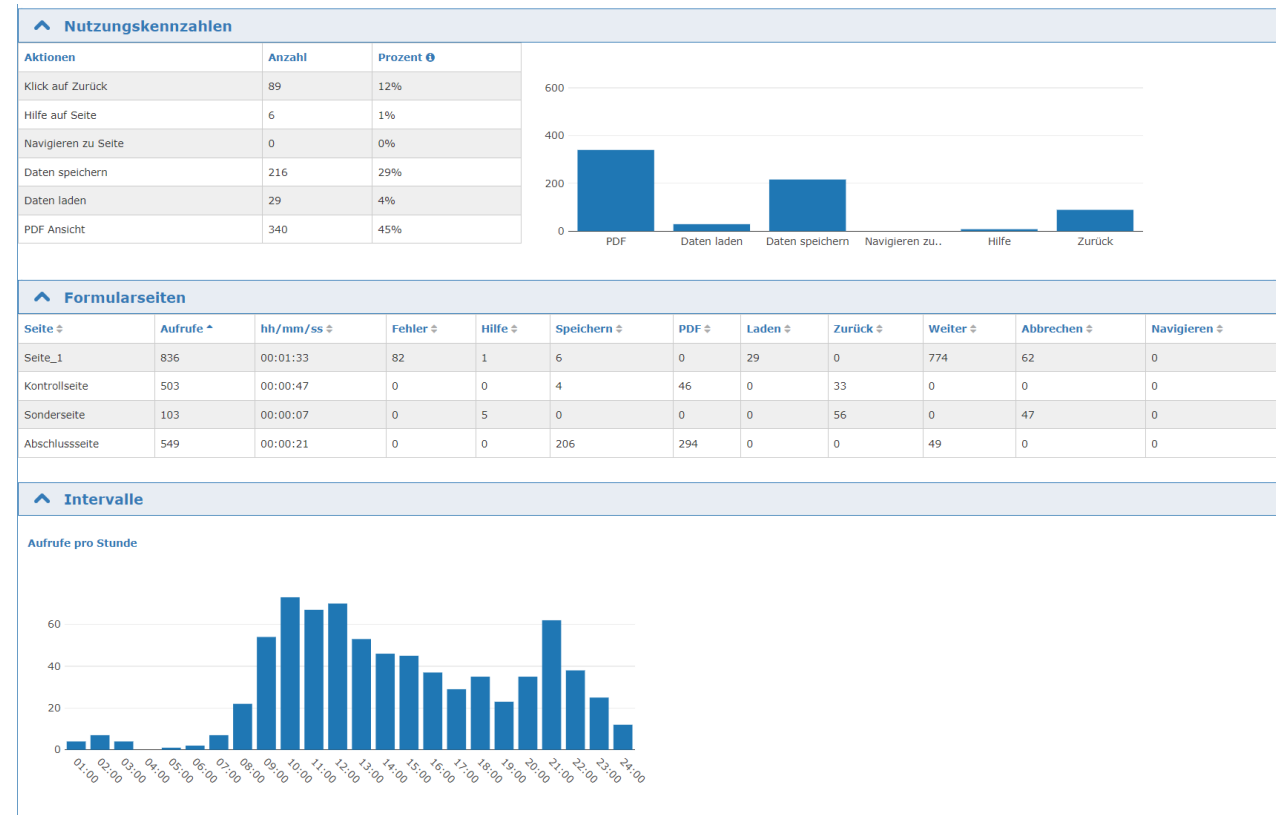
Analyse Verbesserungsbedarf

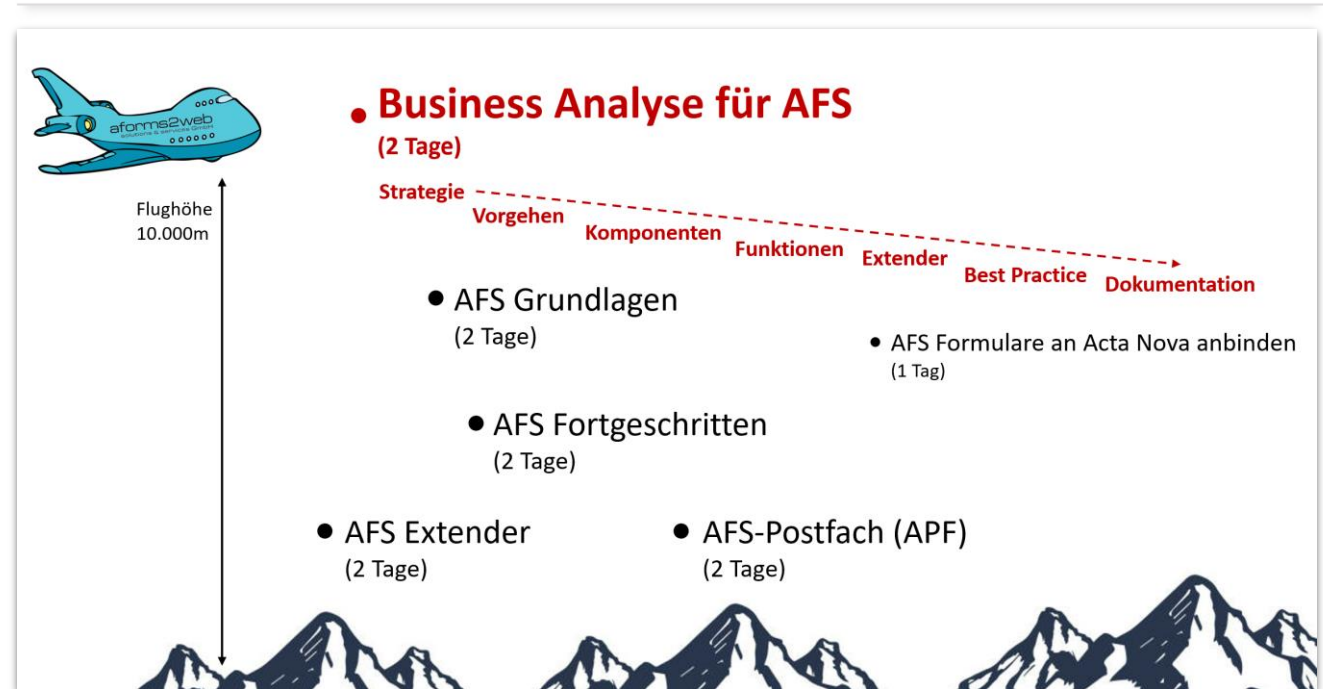
AFS-Statistik

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