

# DigitaleGemeinde

das digitale Innovationsprogramm  
der Luzerner Gemeinden

## Herzlich willkommen zum Public Innovators Event

Video-Konferenz, 17. Juni 2021





# Begrüßung und Zielsetzung

Gérald Strub



# Agenda

1. Begrüssung und Zielsetzung
2. Eröffnung
3. Zusammenarbeit mit dem Kanton und DigitaleGemeinde
4. Unsere Motivation: Moderne Verwaltung / Kundenzentrierung
5. Unser Weg: Public Innovators in der Schlüsselrolle
6. Unser Werkzeug: Prozesse aus der Praxis
7. Kollaborationsplattform
8. Weiteres Vorgehen
9. Schlusswort

# who is who

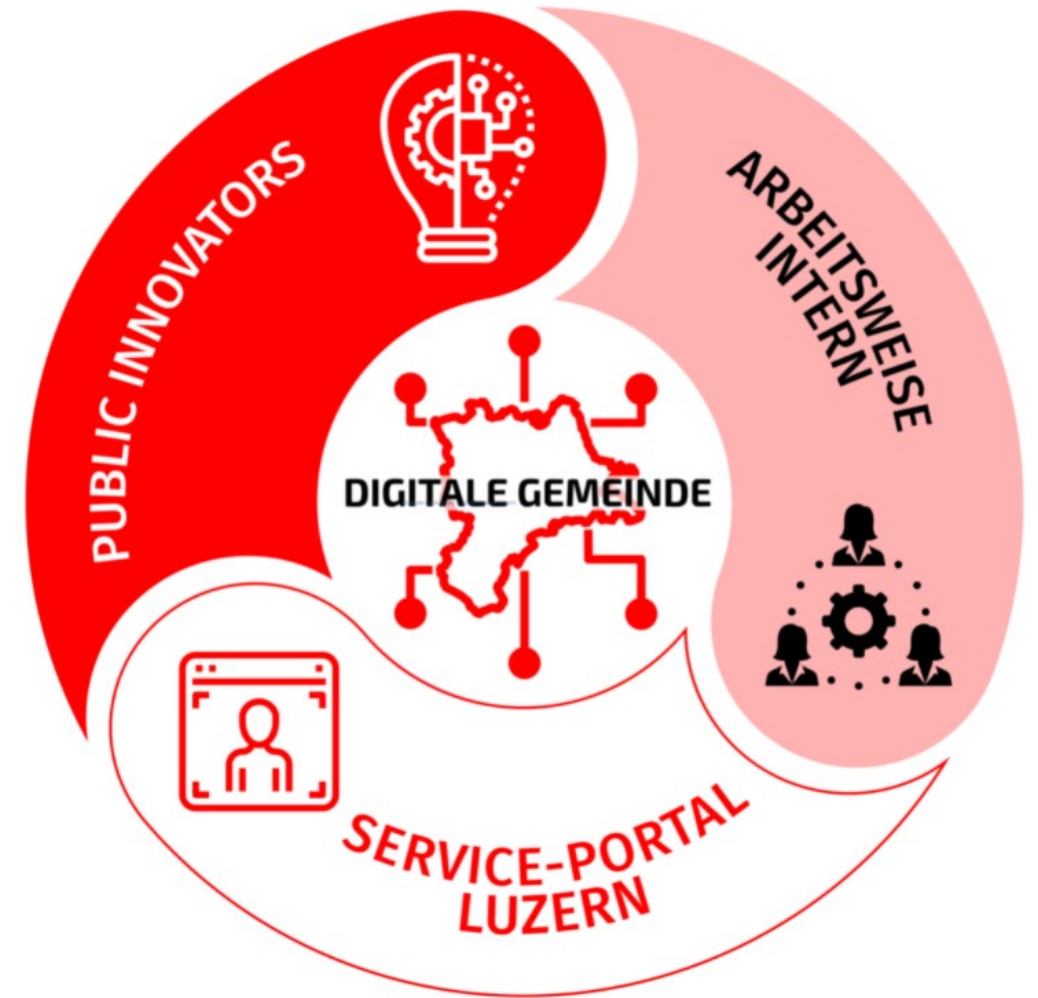
- **Sibylle Boos-Braun**, Präsidentin VLG, Gemeindepräsidentin Malters
- **Martina Winiger**, Vorstandsmitglied VLG, Leiterin VLG-Bereich Prozesse und Informatik, Leiterin Ausschuss Digitale Gemeinde
- **Manuel Bruder**, Projektleiter Digitale Gemeinde
- **Samantha Müller**, Projektleiterin Digitale Gemeinde
- **Andreas Schmid**, Stv. kommunaler Beauftragter E-Government Luzern und Stv. Programmleiter Digitale Gemeinde
- **Gérald Strub**, kommunaler Beauftragter E-Government Luzern und Programmleiter Digitale Gemeinde



Alleine können wir so wenig  
erreichen, gemeinsam  
können wir so viel erreichen.



E-Government muss so  
einfach werden wie Online-  
Shopping.





# Eröffnung

**Sibylle Boos-Braun**, Präsidentin VLG, Gemeindepräsidentin Malters





# Sibylle Boos- Braun

Präsidentin Verband Luzerner Gemeinden  
Kantonsrätin  
Gemeindepräsidentin Malters





# Zusammenarbeit mit Kanton Digitale Gemeinde

Gérald Strub



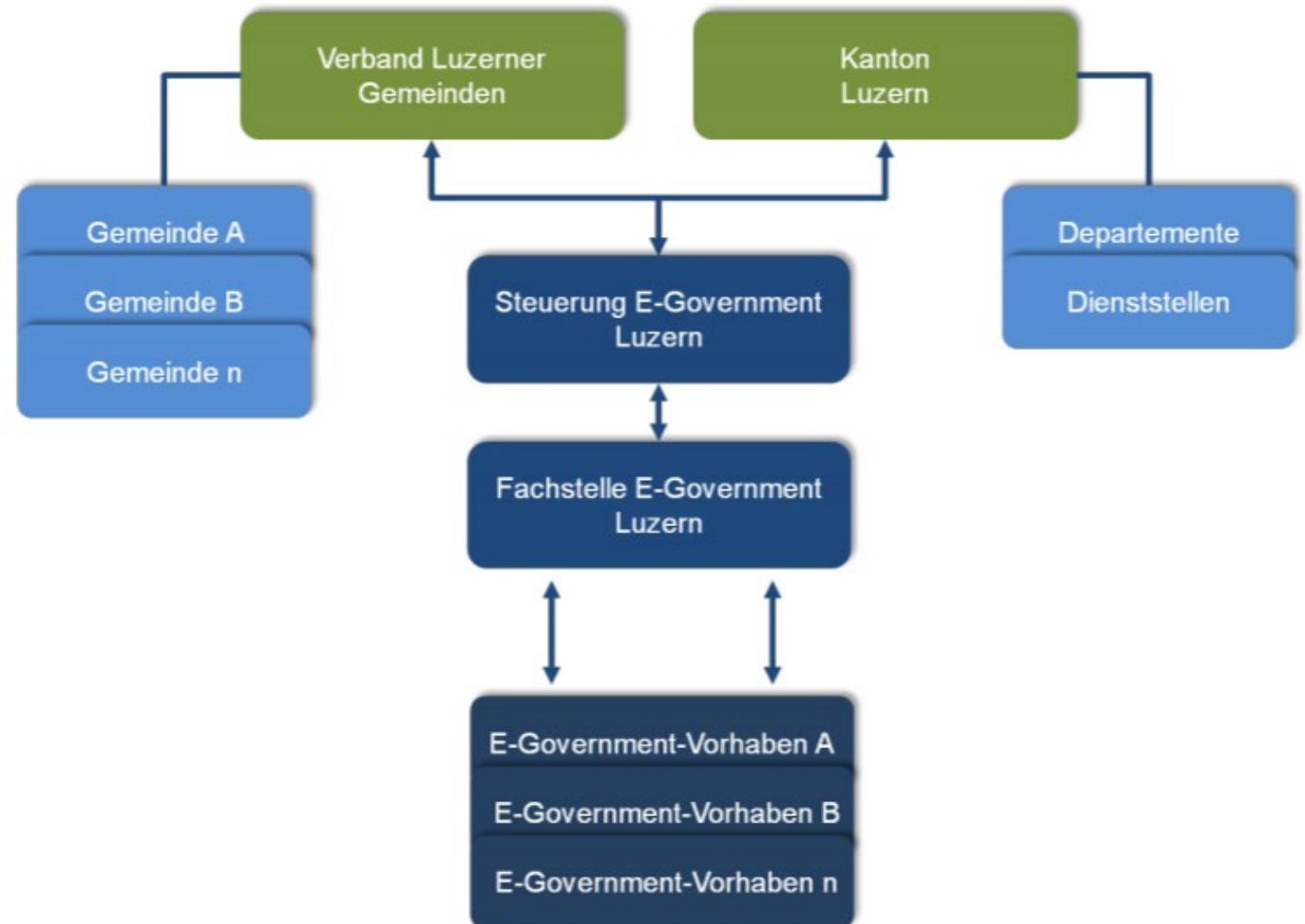
# Zusammenarbeit Gemeinden – Kanton



- Rahmenvereinbarung Gemeinden – Kanton wurde im 2010 abgeschlossen
- Mittels Projektvereinbarung stärkere Ausrichtung auf Zusammenarbeit und Service-Portal Luzern
- Finanzierung des gemeinsamen Service-Portal Luzern

# Zusammenarbeit Gemeinden – Kanton

- Rahmenvereinbarung zwischen Kanton und Verband Luzerner Gemeinden



# E-Government Strategie

## Luzerner Gemeinden und Kanton Luzern



- 6 Leitlinien: Gemeinsam, Kundenzentriert, Standardisiert
- 3 Ziele
  - Kunden- und dienstleistungsorientierte Verwaltung
  - Prozessoptimierung
  - Voraussetzungen schaffen
- 13 Schwerpunkte: Leistungsangebote, Leistungserbringung, Voraussetzungen
- Umsetzungsplan mit 15 Vorhaben und Projekte
- Projektvereinbarung für die Umsetzung des Einwohnerportal Luzern vom Juni 2020

# Digitale Gemeinde

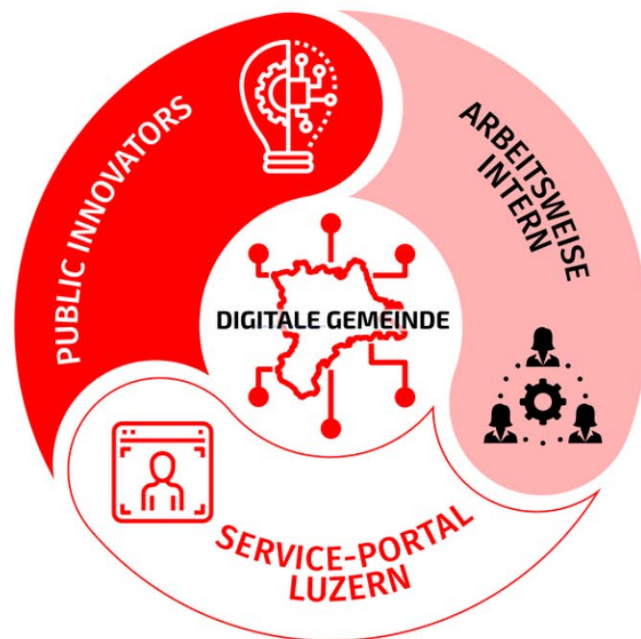


lu.ch

Das Gegenstück der Gemeinden zum kantonalen Digitalisierungsprogramm «Digitaler Kanton» heisst «Digitale Gemeinde». Im Zentrum steht grundsätzlich die **gemeinsame Umsetzung des Service-Portals Luzern**. Das Service-Portal Luzern ist eine Online-Plattform, auf welchem sich der Kunde zuerst einloggt und anschliessend zentral Verwaltungsleistungen bestellen oder

behördliche Informationen einsehen kann. Die Einwohnerinnen und Einwohner müssen sich nicht mehr darum kümmern, welche Verwaltungseinheit oder welche Behörde für eine Dienstleistung zuständig sein könnte. Verwaltungsprozesse, in welche mehrere Behörden, auch auf unterschiedlichen Staatsebenen, involviert sind, werden durch das Service-Portal Luzern kundenzentriert gesteuert. Dies führt zu mehr Kundenfreundlichkeit, schnelleren Prozessen, Transparenz und zu einer Entlastung der Verwaltung.

Was sich für den Verwaltungskunden oder die Verwaltungskundin nun sehr attraktiv anhört, ist für die Verwaltung eine grosse Herausforderung. Die Umsetzung des Service-Portals Luzern wird in der kantonalen wie auch in der kommunalen Verwaltung Veränderungen mit sich bringen. Deshalb umfasst das Programm «Digitale Gemeinde» neben der Umsetzung des Service-Portals Luzern auch die beiden Dimensionen «Arbeitsweise Intern» und «Public Innovators». Während in der Dimension «Arbeitsweise Intern» der Fokus auf den organisatorischen



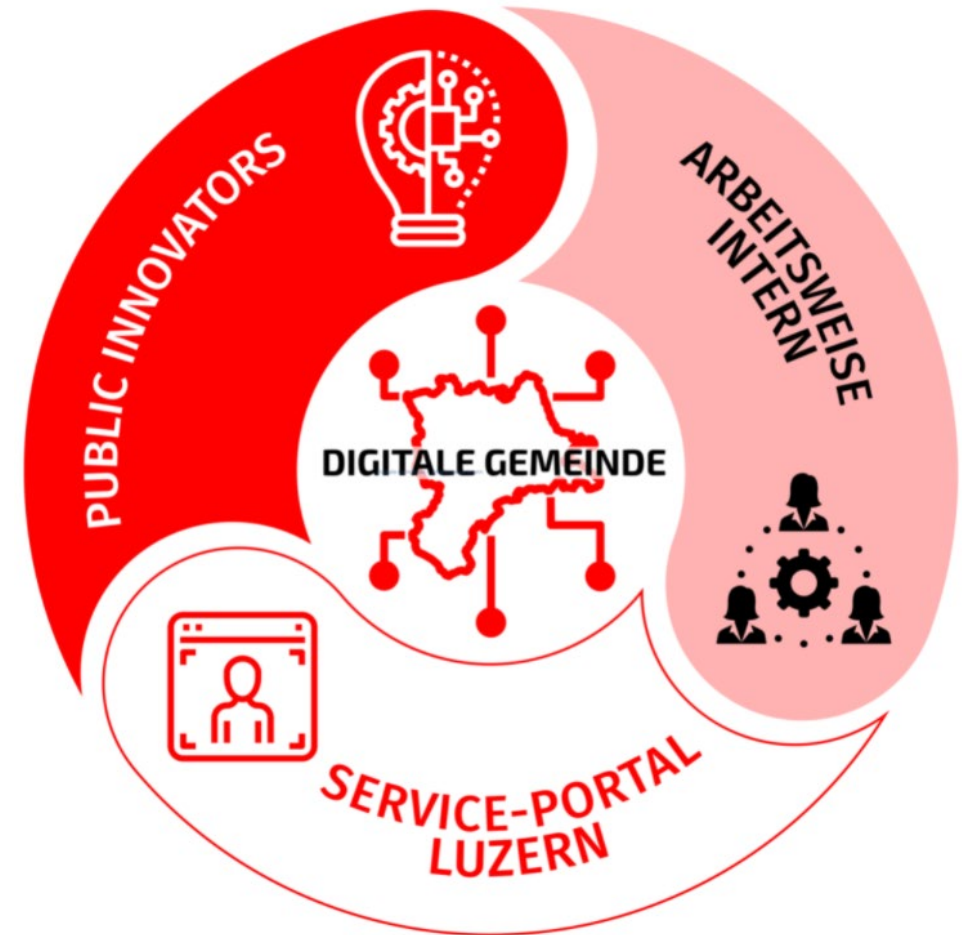
und strukturellen Veränderungen in der kommunalen Verwaltung liegt, beschäftigt sich die Dimension der «Public Innovators» mit

# Digitale Gemeinde Hauptzielsetzungen

- Ab dem Jahr **2022** besteht ein kundenzentriertes Einwohnerportal für Leistungen der Luzerner Gemeinden, des Kantons Luzern, des Bundes und von Dritten, welches die notwendigen Grundfunktionalitäten und erste Services für Einwohner bietet.
- Bis ins Jahr **2024** soll das Einwohnerportal laufend mit neuen Services und Funktionen ausgebaut werden, so dass 80 % aller Verwaltungsleistungen aus Sicht des Kunden digital über das Einwohnerportal bezogen werden können.

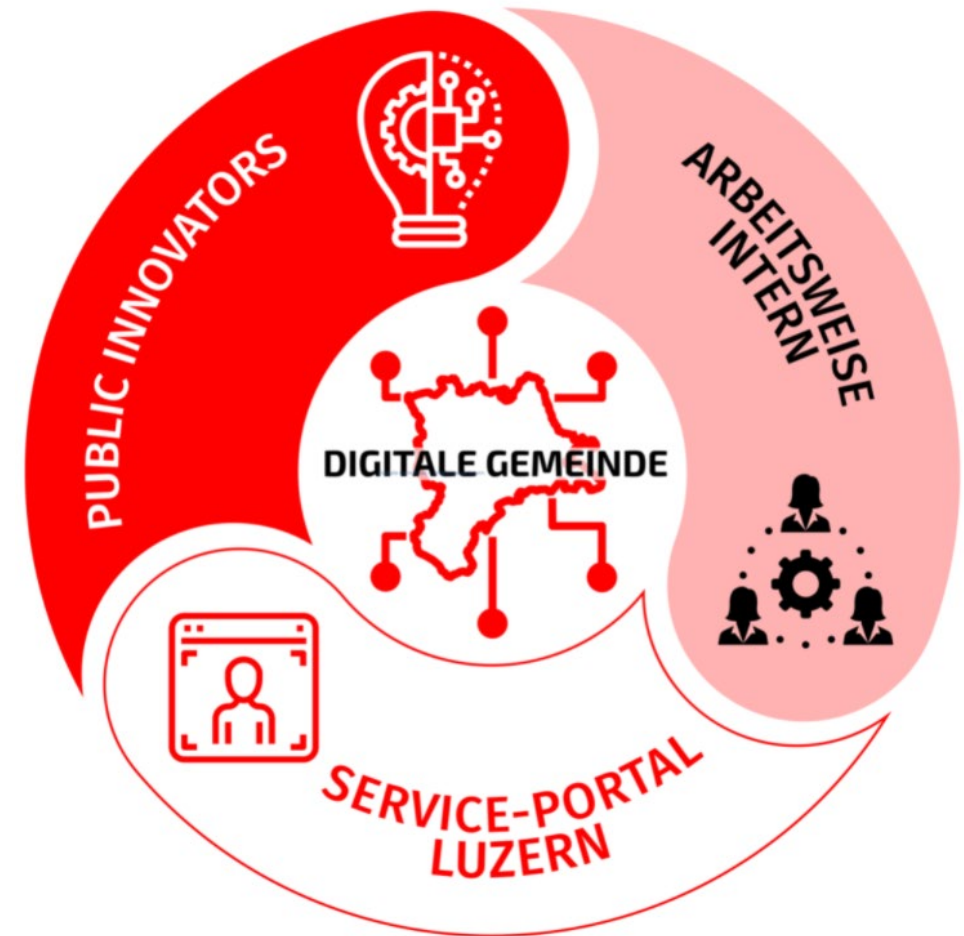
# Service-Portal Luzern

«Ein Portal für alle Verwaltungsleistungen. Der Verwaltungskunde bestellt und bezieht alle Verwaltungsleistungen über das kundenzentrierte Service-Portal Luzern, unabhängig von der zuständigen Staatsebene oder Abteilung».



# Arbeitsweise intern

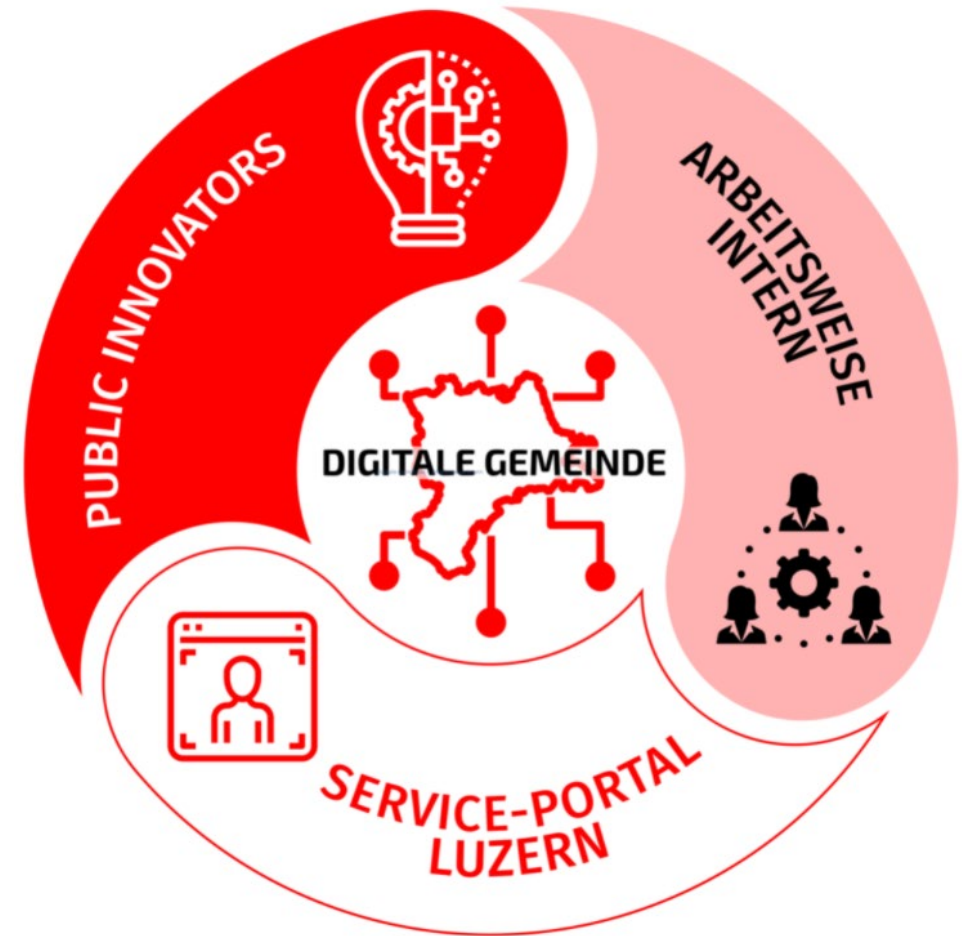
«Die Digitalisierung der Verwaltung verändert auch die interne Arbeitsweise. Eingespielte und bisher funktionierende Prozesse verändern und überholen sich. Zuverlässigkeit und das Vertrauen der Mitarbeitenden sind zentral für neue Arbeitsweisen».



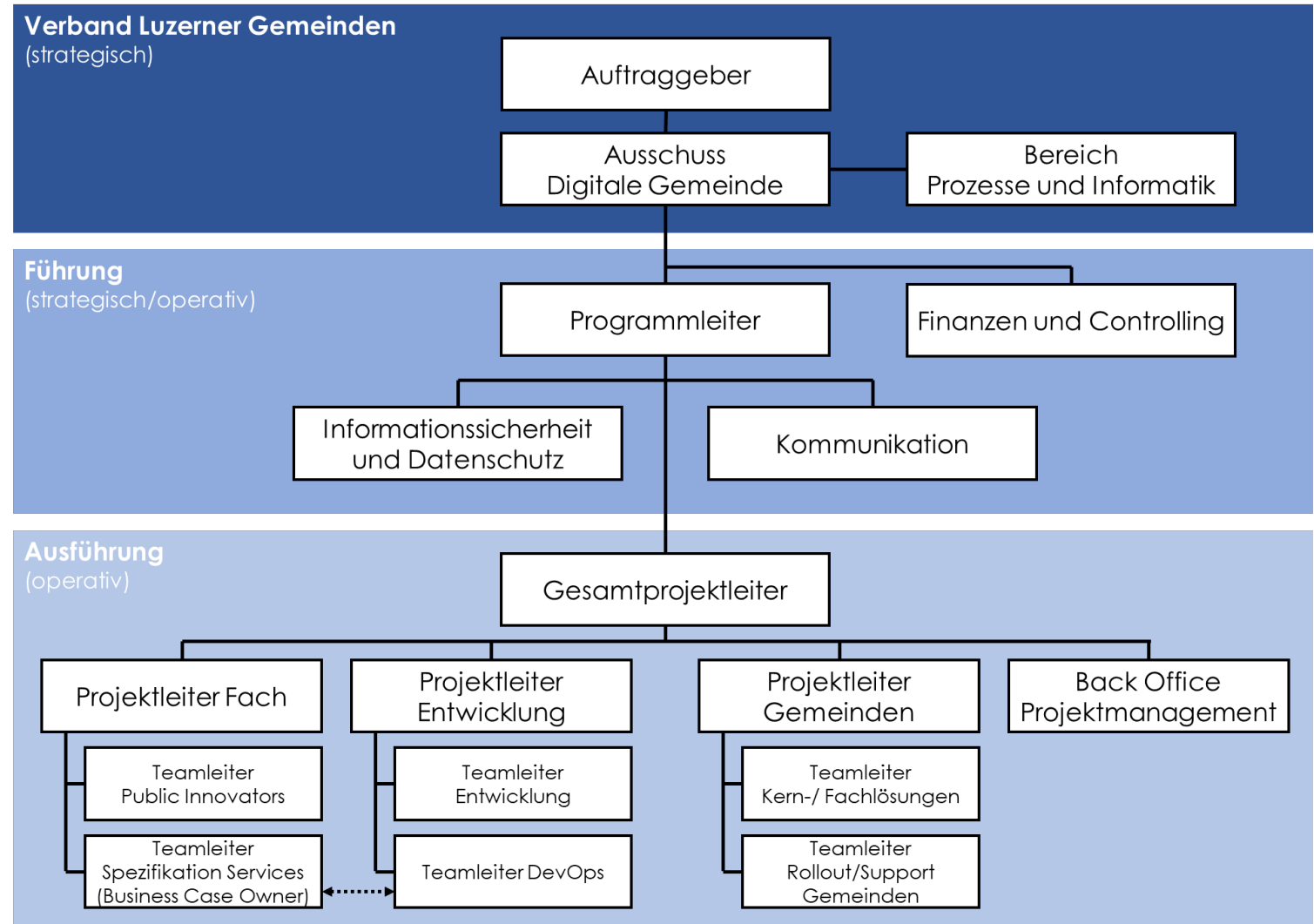


# Public Innovators

«Die Digitalisierung verändert die Erwartungen der Verwaltungskunden und –mitarbeitenden. Der daraus resultierende und notwendige Kulturwandel braucht einen offenen Diskurs und eine aktive Gestaltung».

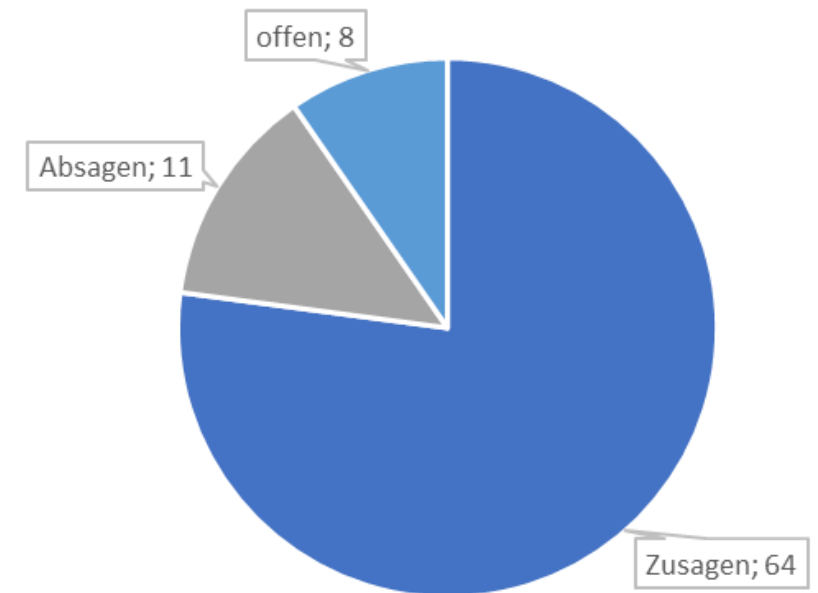


# Organisation Digitale Gemeinde



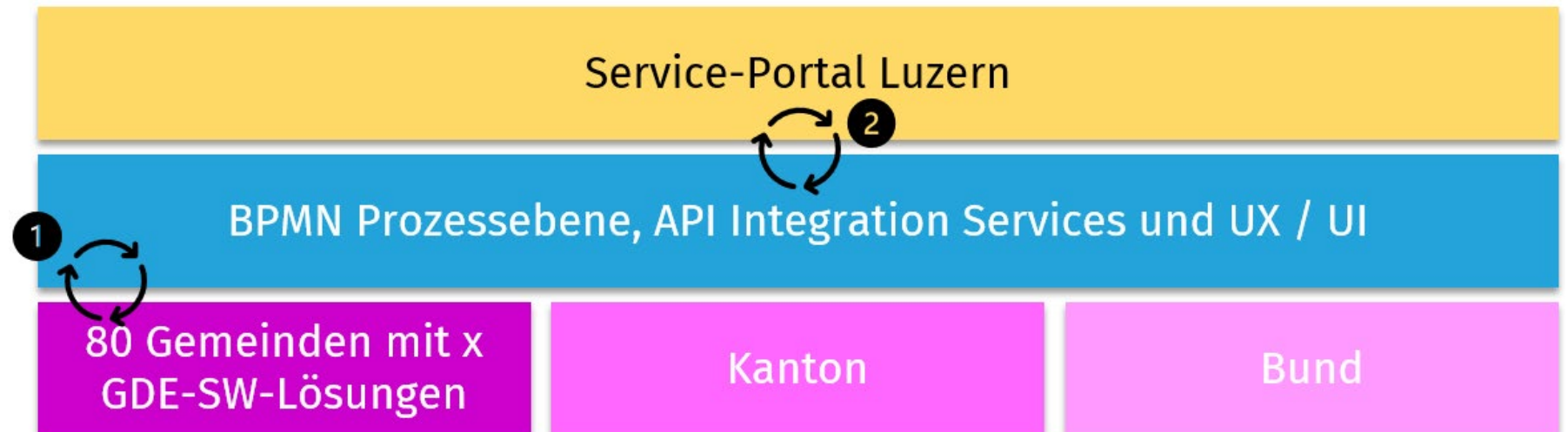
# Mitwirkungsgrad der Gemeinden 2020

- Freiwilliger Beitrag in der Höhe von CHF 2.50 (CHF 1.25 im Jahr 2021) pro Einwohnerin und Einwohner durch die Luzerner Gemeinden
- Zwischenstand Gemeinden (Basis 83 Gemeinden):
  - 64 Zusagen
  - 8 Offen
  - 11 Absagen
- Die 64 zusagenden Gemeinden decken rund 82 % der Bevölkerung ab

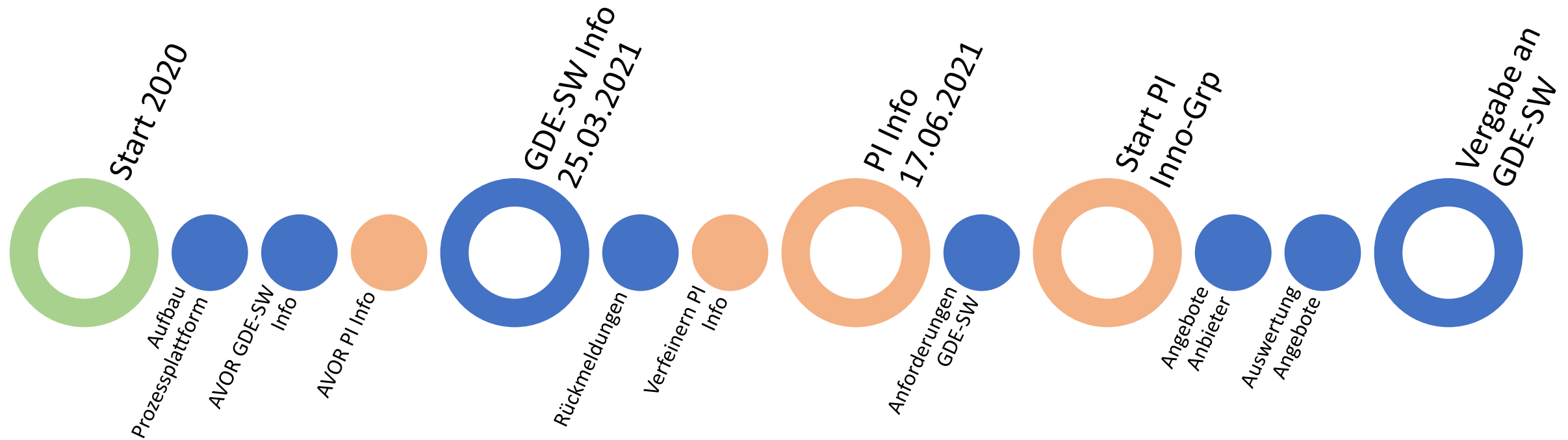


# Zusammenarbeit Gemeindesoftware-Anbieter

- Die Zusammenarbeit mit den Gemeindesoftware-Anbietern ist für den Aufbau des Service-Portal Luzern wichtig
- Digitale Gemeinde Luzern will den Gemeindesoftware-Anbietern die Möglichkeit geben, deren Business-Modelle zu erweitern
- Partnerschaftliche Zusammenarbeitsform ist aufgrund der Anforderungen der Einwohnenden notwendig und vorgesehen



# Meilensteine und Termine 2021



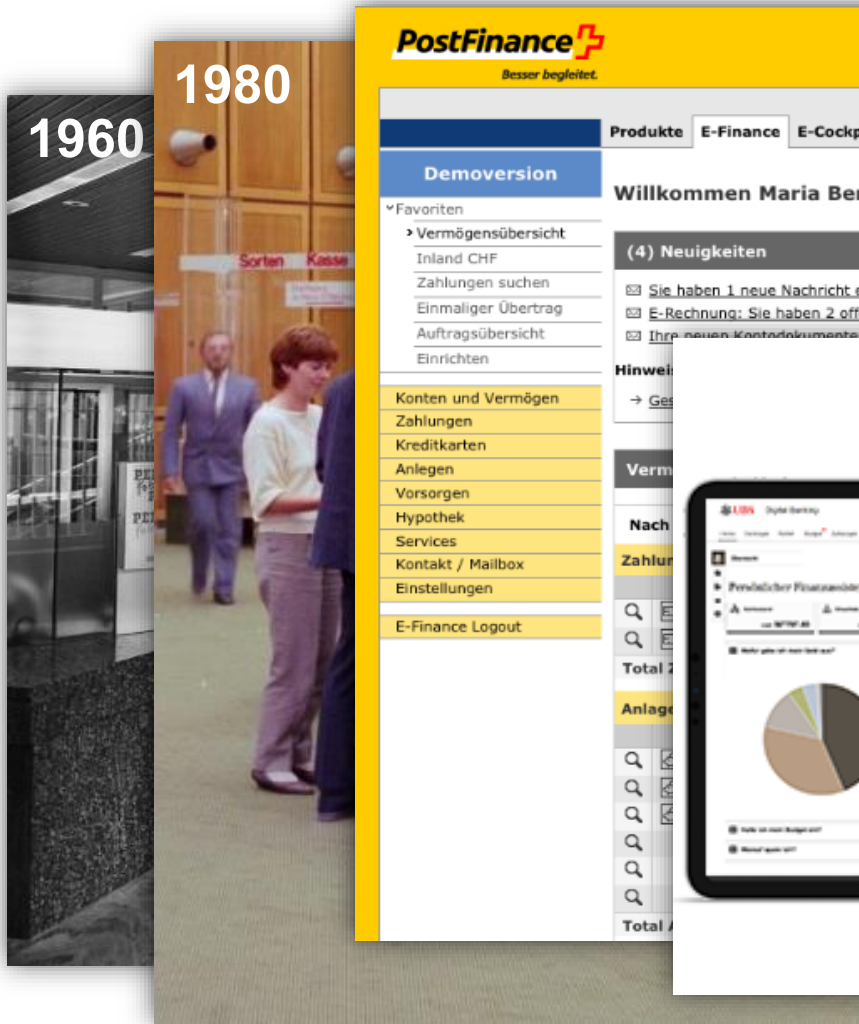


# Moderne Verwaltung & Kundenzentrierung

Manuel Bruder



# Der Wandel geht weiter...



Wir haben es mit der größten Arbeitsmarktumwälzung seit der industriellen Revolution zu tun.

**65%** Prozent der Kinder, die jetzt mit der Schule beginnen, werden Jobs innehaben, die es heute noch nicht gibt  
QUELLE: World Economic Forum, The Future of Jobs, Chapter 1 - The Future of Jobs and Skills, 2016

**90%** Aller zukünftigen Jobs erfordern Digitalkompetenzen, die die Mehrheit der Arbeitskräfte bislang nicht haben  
QUELLE: World Economic Forum, The Future of Jobs, Chapter 1 - The Future of Jobs and Skills, 2016

**12 Mio.** der existierenden Arbeitsplätze in Deutschland können bis 2030 durch „Künstliche Intelligenz“ übernommen werden  
QUELLE: McKinsey-Studie Smartering up with Artificial Intelligence (AI), 2017

**13 Mio.** Beschäftigte müssen erheblich umlernen, um ihren Job zukünftig erledigen zu können  
QUELLE: McKinsey-Studie Smartering up with Artificial Intelligence (AI), 2017

**20%** Aller Jobs können zukünftig durch Roboter übernommen werden  
QUELLE: OECD-Studie, 2016

**70%** Der Studierenden wissen nicht oder eher nicht, welche Kompetenzen sie benötigen, um im Zuge der Digitalen Transformation eine gestaltende Rolle zu spielen  
QUELLE: Studie zur Zukunft der Kompetenzen der TH Nürnberg, 2017

# Nur 8 Jahre Unterschied



Papstwahl 2005 (Benedict) – Papstwahl 2013 (Franziskus)



# E-Government Monitor 2020

▼ Vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie: Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu?

Ich kann mir gut vorstellen, (auch) **zukünftig**  
**öfter** Behördengänge digital durchzuführen



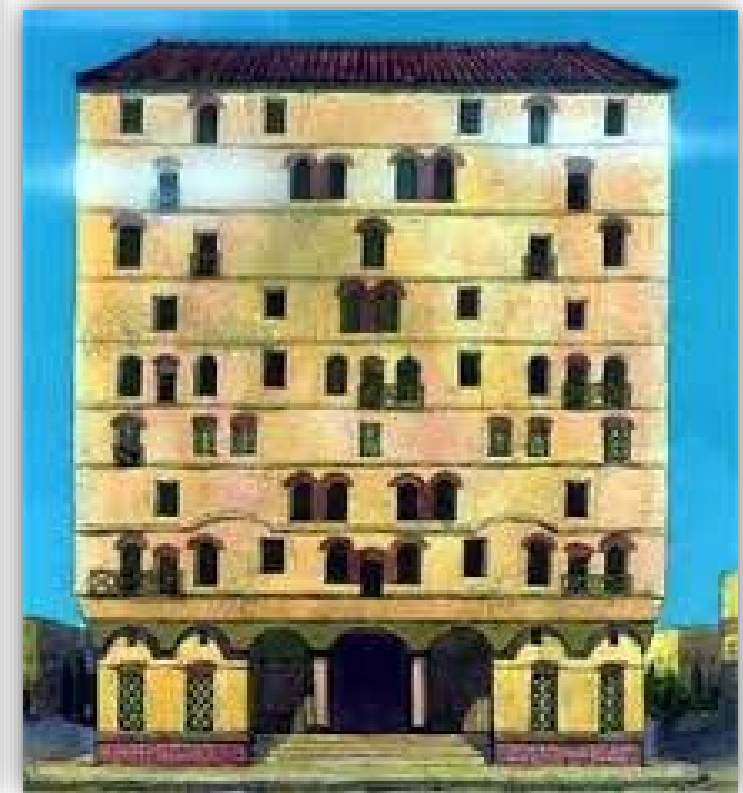
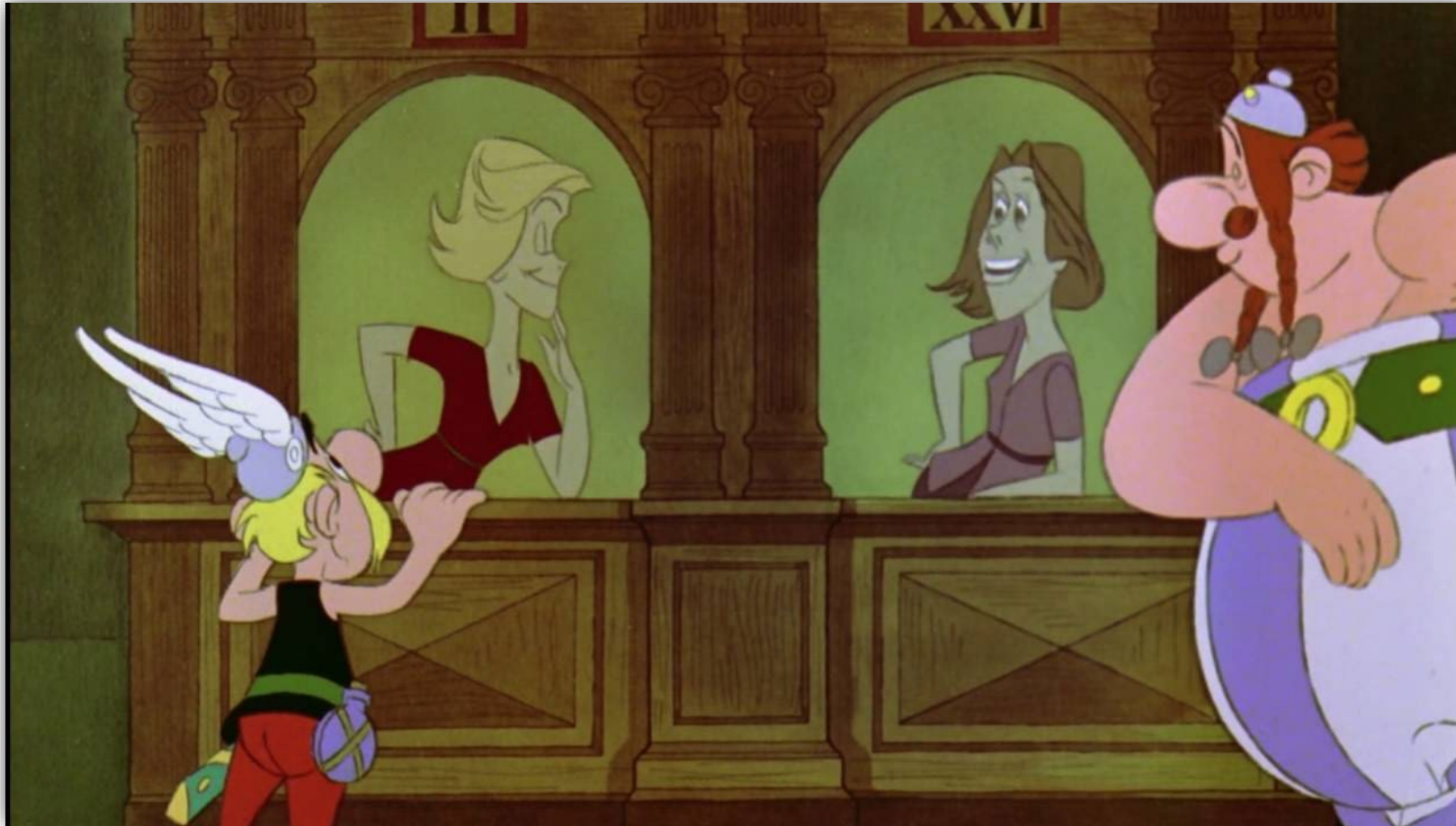
Die digitale Abwicklung ist eine **Erleichterung**  
gegenüber dem Gang zum Amt



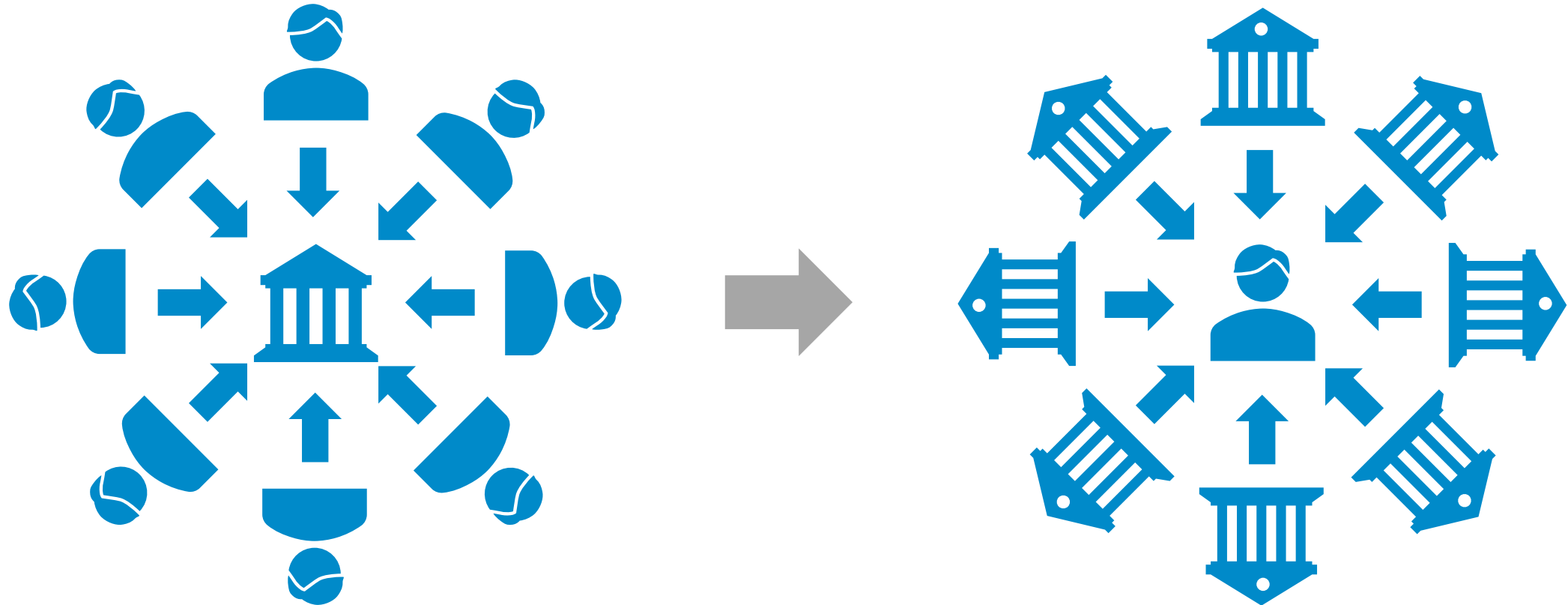
**BASIS:** Alle Befragten – DE (n=1.005), AT (n=1.008), CH (n=1.002);  
Angaben in Prozent; Top2-Boxes: stimme voll und ganz zu, stimme eher zu

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

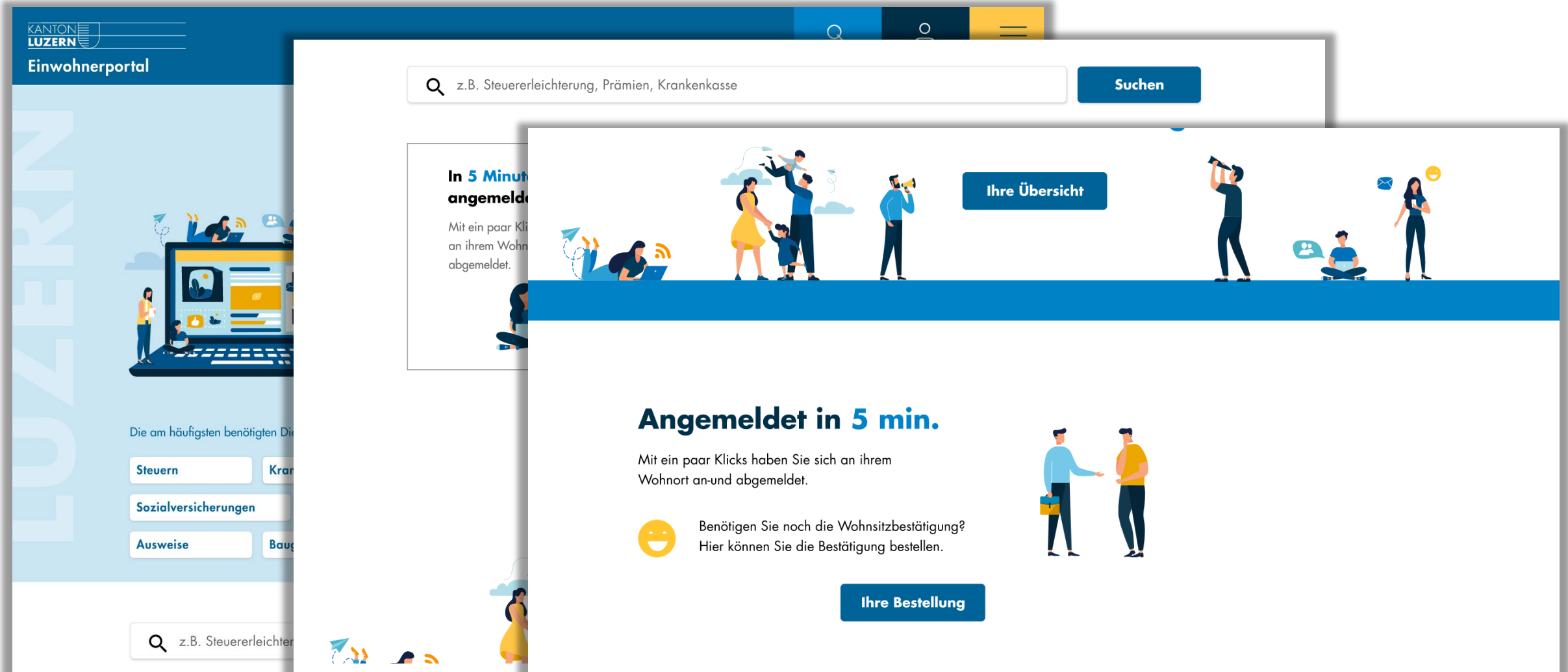
# Kundenerwartungen



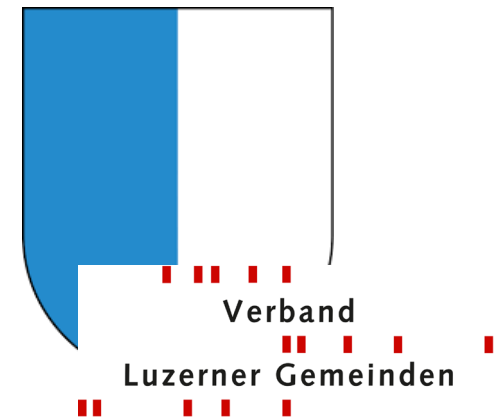
# Verwaltungszentriert >> Kundenzentriert



# Wie kann das Service-Portal aussehen?



# Portale in anderen Kantonen



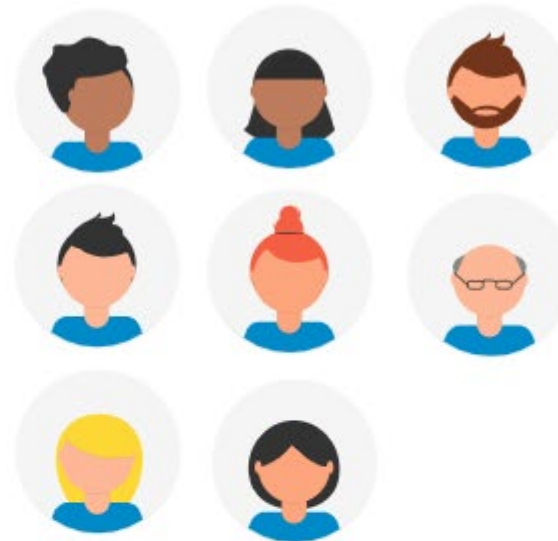
A screenshot of a web browser displaying the website of the Canton of St. Gallen. The browser's address bar shows "my.so.ch/Pages/Default.aspx". The website header includes the text "Kanton St.Gallen" and a search icon. The main content area features a large image of a lake at sunset. At the bottom of the page, there is a red button that says "Anmelden für die Impfung im Impfzentrum" and a link "Mehr lesen →". The browser's sidebar menu is visible on the left, listing various categories like "Arbeit und H", "Umwelt und", "Persönliches", "Geld und Ste", "Staat, Recht", and "Werkzeuge".

# Menschen im Zentrum



## Für die Kundinnen und Kunden

Die Verwaltung dient den Kundinnen und Kunden. So ist auch die künftige Ausgestaltung der Service- und Dienstleistungserbringung konsequent auf die Anforderungen und Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchsgruppen auszurichten.



## Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Digitalisierung bringt Veränderungen in den Abläufen einer Gemeindeverwaltung. Das bedingt, dass das Vertrauen und die Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung in hohem Masse vorhanden sein muss.



# Unser Weg

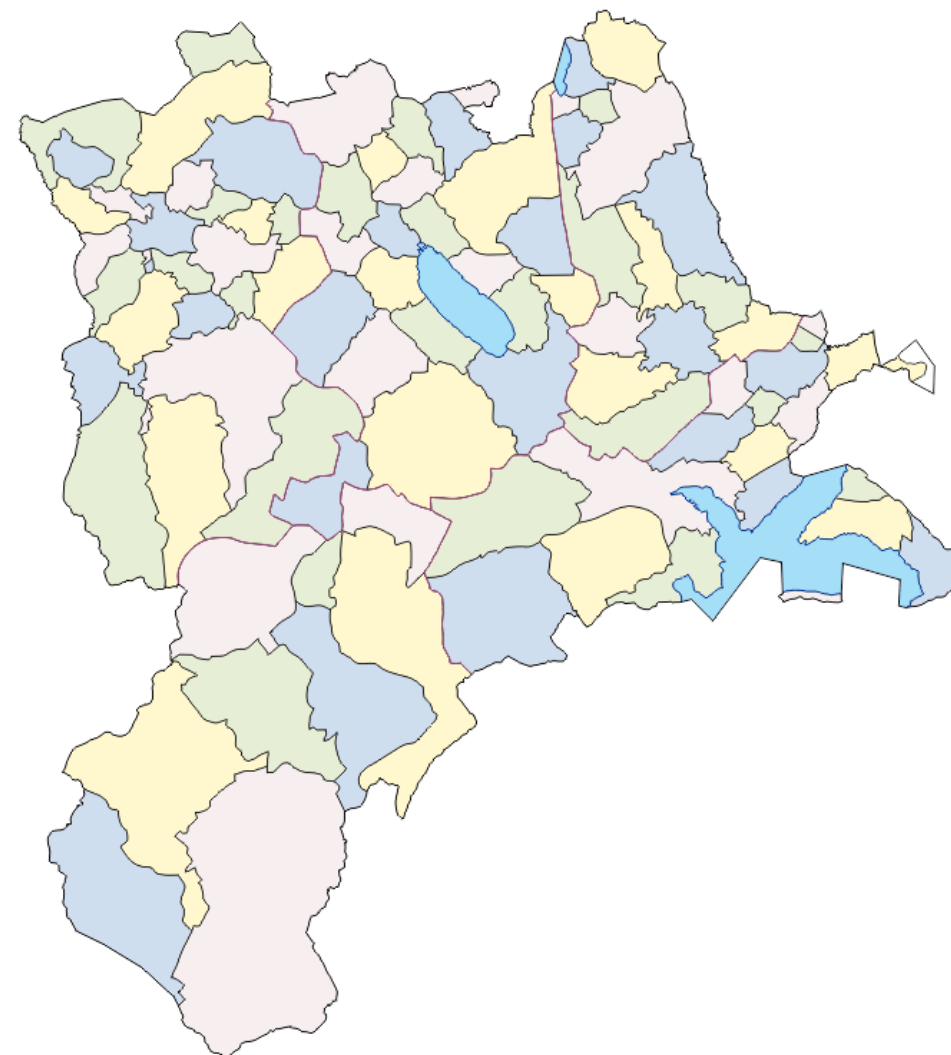
## Public Innovators in der Schlüsselrolle von Digitale Gemeinde

Manuel Bruder



# Kanton der Regionen und Gemeinden

- 80 Luzerner Gemeinden  
Kleine und grosse Gemeinden  
401 und 82'257 Einwohner  
3 und ~600 Angestellte  
350k und 320,9 Mio Steuerertrag  
Allrounder und Digital Manager





# Weshalb braucht es die Public Innovators?

- Von Betroffenen zu Beteiligten
- Akzeptanz, Verständnis, Vertrauen
- Reformatoren und Sprachrohr
- Gemeinsam sind wir stärker



# Vorne hui – und hinten?



Portal = Fenster nach aussen

Aber: Wir haben **Kunden-** und **Verwaltungs**prozesse im Blick!

# So wollen wir vorgehen

- Kein Big Bang
- Kunden- und Verwaltungsprozess Schritt um Schritt umsetzen.
- Beispiel: Bestellung eines Dokuments

Kundenprozess

**Dokument bestellen**

Verwaltungsprozess

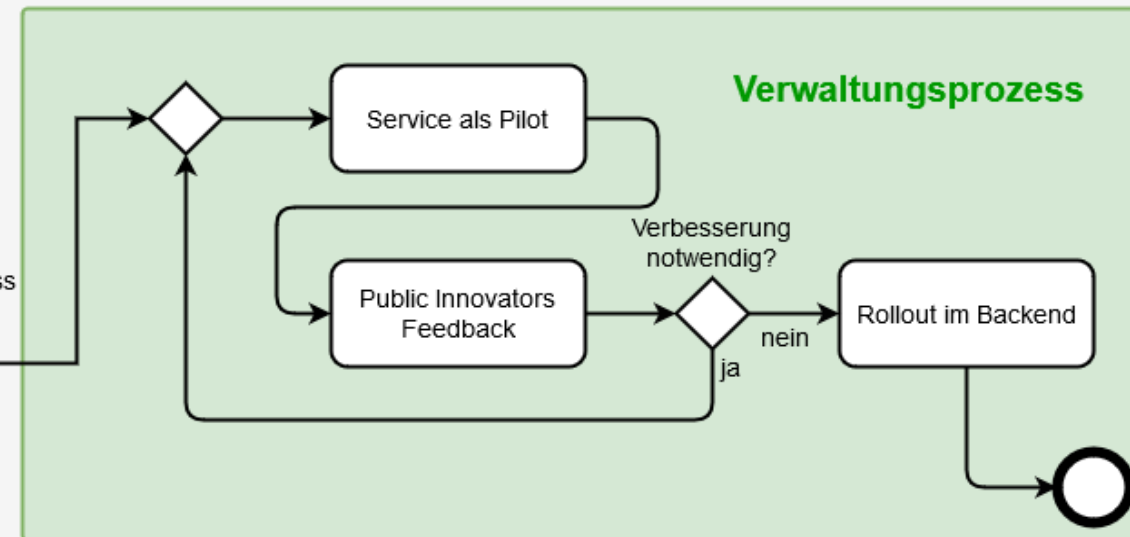
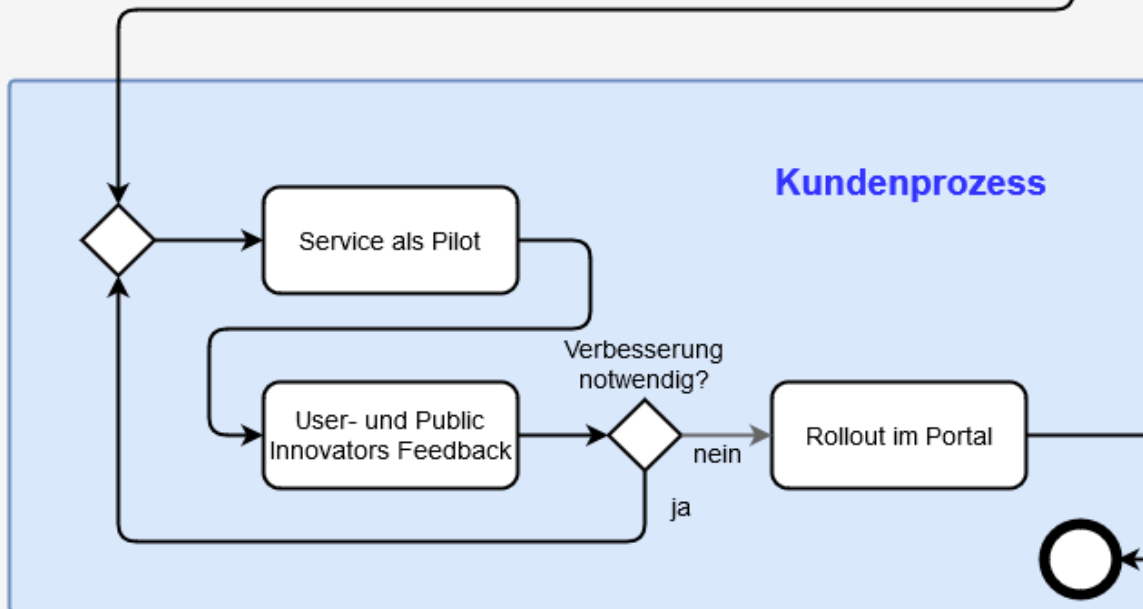
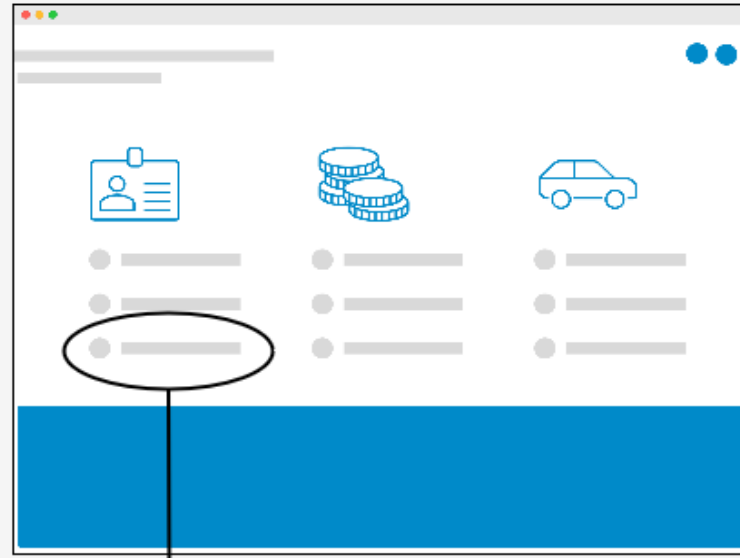
**Dokument erstellen**

Kundenprozess

## Dokument bestellen

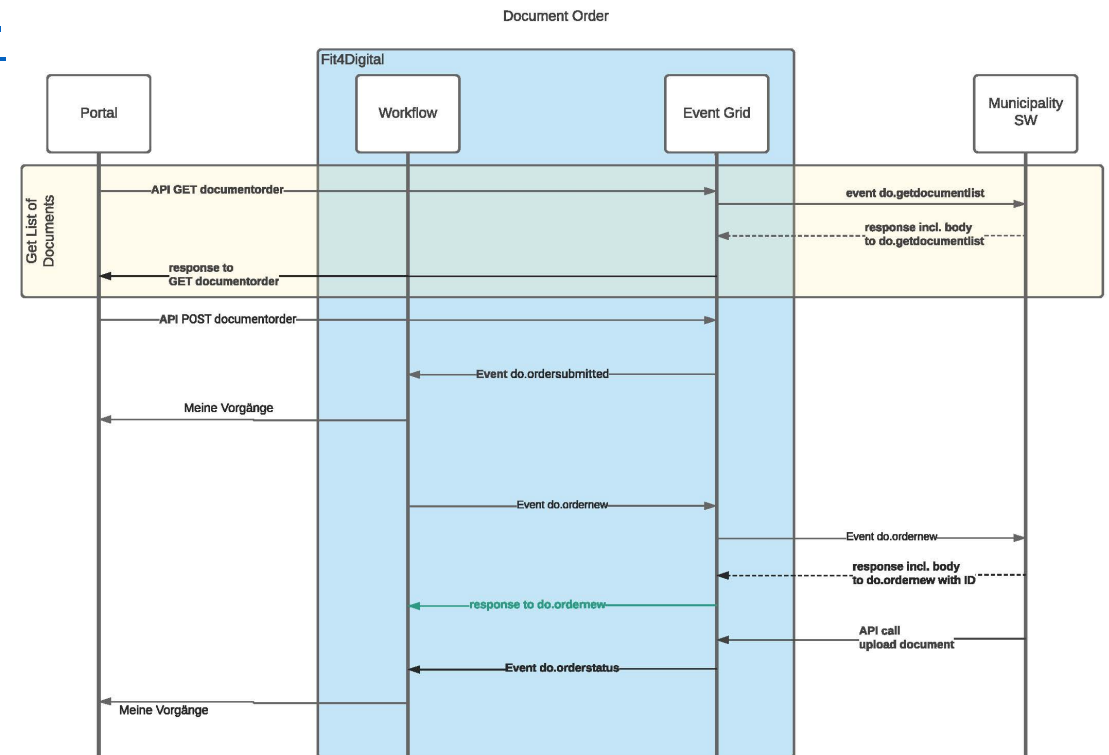
Verwaltungsprozess

## Dokument erstellen



# Einbezug SW-Anbieter

- Kickoff vom 25. März 2021
- Technische und kommerzielle Session
- Musterprozesse (siehe [Entwickler-Seite](#) auf f4d.ch)
- Fragen & Antworten
- Weiteres Vorgehen



# Teilnehmende SW-Partner Musterprozesse

- Diartis AG, Lenzburg
  - Subventionen Kinderbetreuung (KiBeG)
- Talus Informatik AG, Seedorf
  - Abruf von Informationen aus der Gemeindesoftware
  - Bestellung von Mobilien und Waren
- Hürlimann Informatik AG, Zufikon
  - Wasseruhrprozess
  - Generischer Bestellprozess

# Rückmeldung der Gemeindesoftware-Anbieter

- **Roman Hagenbuch**, Teamleiter Kundenbetreuung HISoft, Hürlimann Informatik AG  
*«Die Anbindung und Integration unserer bestehenden digitalen Prozesse konnten unkompliziert umgesetzt werden. Unser Aufwand als Hersteller der Gemeindefachlösung HISoft war äusserst gering.»*
- **Daniel Pulfer**, Business Developer, Diartis AG  
*«Die Zusammenarbeit mit Digitale Gemeinde war jederzeit konstruktiv, pragmatisch und zielorientiert. In diesem Umfeld gelang die Einbindung von KLIBnet ins Service-Portal Luzern unkompliziert und in kurzer Zeit.»*
- **Daniel Eisner**, Entwicklung & Support, Talus Informatik AG (NEST/Abacus)  
*«Der Aufbau der Schnittstelle war einfach und koordiniert. In der Zusammenarbeit begegnete man sich unkompliziert und auf gleicher Ebene.»*

# Leistungen

- Wer bestimmt, welche Leistungen überhaupt digitalisiert werden sollen?
- Wer setzt welche Prioritäten?
- Wer legt die Grundlagen fest?

→ **Du**



# Deine Vorteile

- Mitgestalten und –bestimmen
- Vernetzung
- Persönliche Weiterentwicklung / Befähigung
- ErmöglicherIn

# Prinzipien

- **Offen und positiv**
  - Alles, was wir tun, stellen wir anderen offen zur Verfügung.
  - Ist der notwendige Wille da, kann beinahe alles verändert werden.
- **Praktische Massnahmen**
  - «Es gibt nichts Gutes, ausser man tut es.»
  - Unsere Resultate bringen einen spürbaren Mehrwert.
- **Experimentieren und wiederholen**
  - Wir agieren wie eine lernende Organisation.
  - Wir lernen aus der offenen Diskussion über Fehler und Misserfolge.
  - Wir haben keine Angst vor Fehlern und sind bereit, Dinge mehrmals zu probieren.

## ■ Vielfalt

- Nur mit Inputs aus allen Fachbereichen und Hierarchiestufen gelingt es uns, Probleme ganzheitlich zu verstehen und die entsprechenden Lösungen zu schaffen.

## ■ Kundenfokus

- Unser Denken und Handeln richten wir auf den Verwaltungskunden aus.
- Deshalb ist es wichtig, auch einen intensiven Dialog mit den Einwohnerinnen und Einwohner zu fördern und aufrechtzuerhalten.

## ■ Technologie

- Wir setzen auf die neusten Technologien.
- Für unsere Zusammenarbeit nutzen wir digitale Tools, die uns helfen, uns schneller, intelligenter und datenorientierter zu vernetzen.



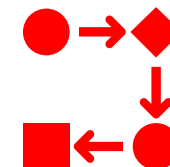
# Unser Werkzeug

## Prozesse aus der Praxis digital umgesetzt

Andreas Schmid



# Public Innovators Koordinator





Aargau > Mein Konto > SmartServicePortal > Subvention Kinderbetreuung

### Subvention Kinderbetreuung abrechnen

#### Kontaktangaben

Vorname Anna  
Name Fuchsia-Rot  
Strasse Sonnenstrasse  
Hausnummer 24  
PLZ 5600  
Wohnort Lenzburg 1  
E-Mailadresse anna.fuchsia@gmail.com

Ändern

Telefon (Privat) 062 111 22 77

Ändern

Telefon (Geschäftlich) +41 62 444 55 66

Ändern

Handy-Nummer +41 079 111 22 33

Ändern

Verfügung	Gültigkeit Beginn	Gültigkeit Ende	Verfügbare Betrag	Sachbearbeiter
Subventionen KiBeG	01.08.2020		3204	09 Mitarbeiter
Subventionen KiBeG	01.10.2019	31.07.2020	4645	04 Mitarbeiter

Abrechnen

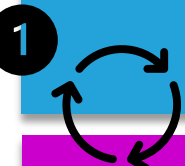
Abrechnen

# Public Innovators in der Schlüsselrolle

Service-Portal Luzern



BPMN Prozessebene, API Integration Services und UX / UI

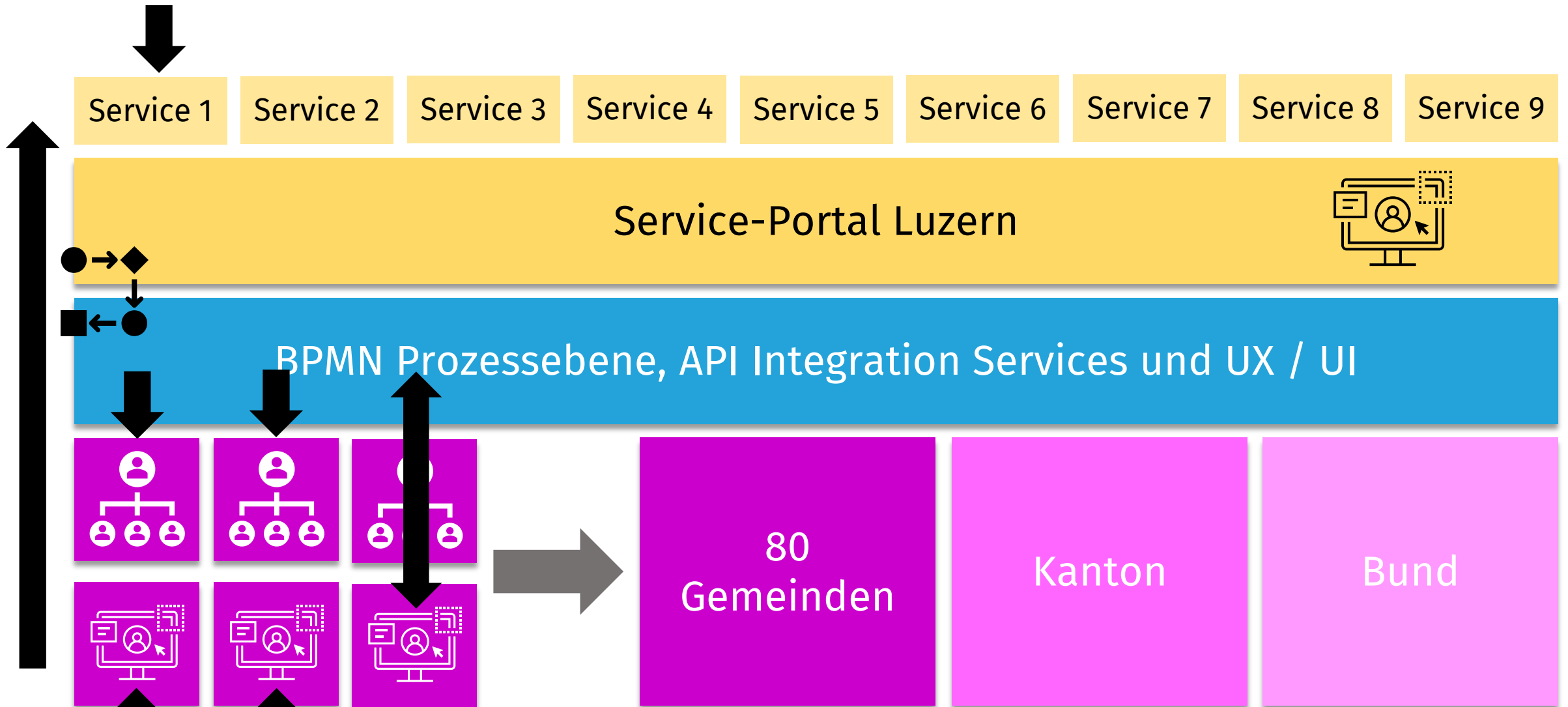


80 Gemeinden mit x  
GDE-SW-Lösungen

Kanton

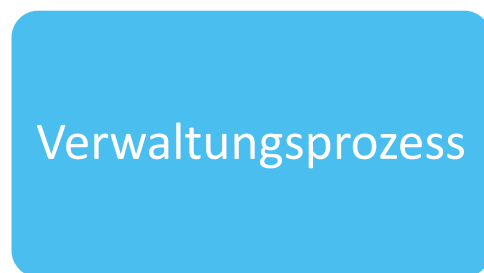
Bund

# Public Innovators in der Schlüsselrolle



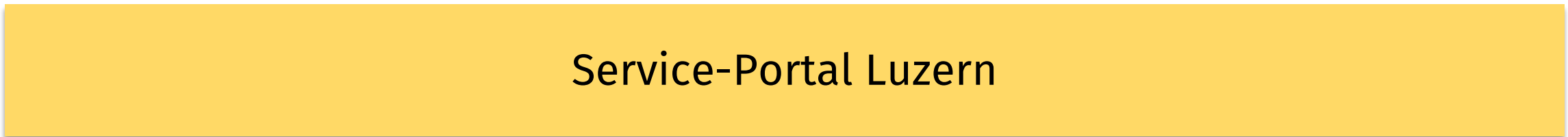
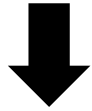


# Innovationsprozess im Überblick



- Prozessidentifikation und Grobbeschreibung
- Definition der involvierten Abteilungen
- Definition der eingesetzten Fachlösungen
- Prozess-Steckbrief
- Prozess-Modellierung nach BPMN
- Gestaltung der Formularvorlage
- Spezifikation der Schnittstellen in Fachlösungen
- Definition der Aufgaben in Prozess-Umgebung
- Anforderungen an die Organisation/Arbeitsweise

# Public Innovators in der Schlüsselrolle



# Prozessidentifikation und Grobbeschreibung

padlet

Andreas Schmid • s

## 4. Gesundheit & Soziales

4.1 AHV / IV	4.2 Behinderung	4.3 Krankenversicherung	4.4 Lebensmittelsicherheit	4.5 Prävention
+	+	+	+	

Kinderbetreuung - Subvention abrechnen

☆ BEWERTEN

Kommentar hinzufügen

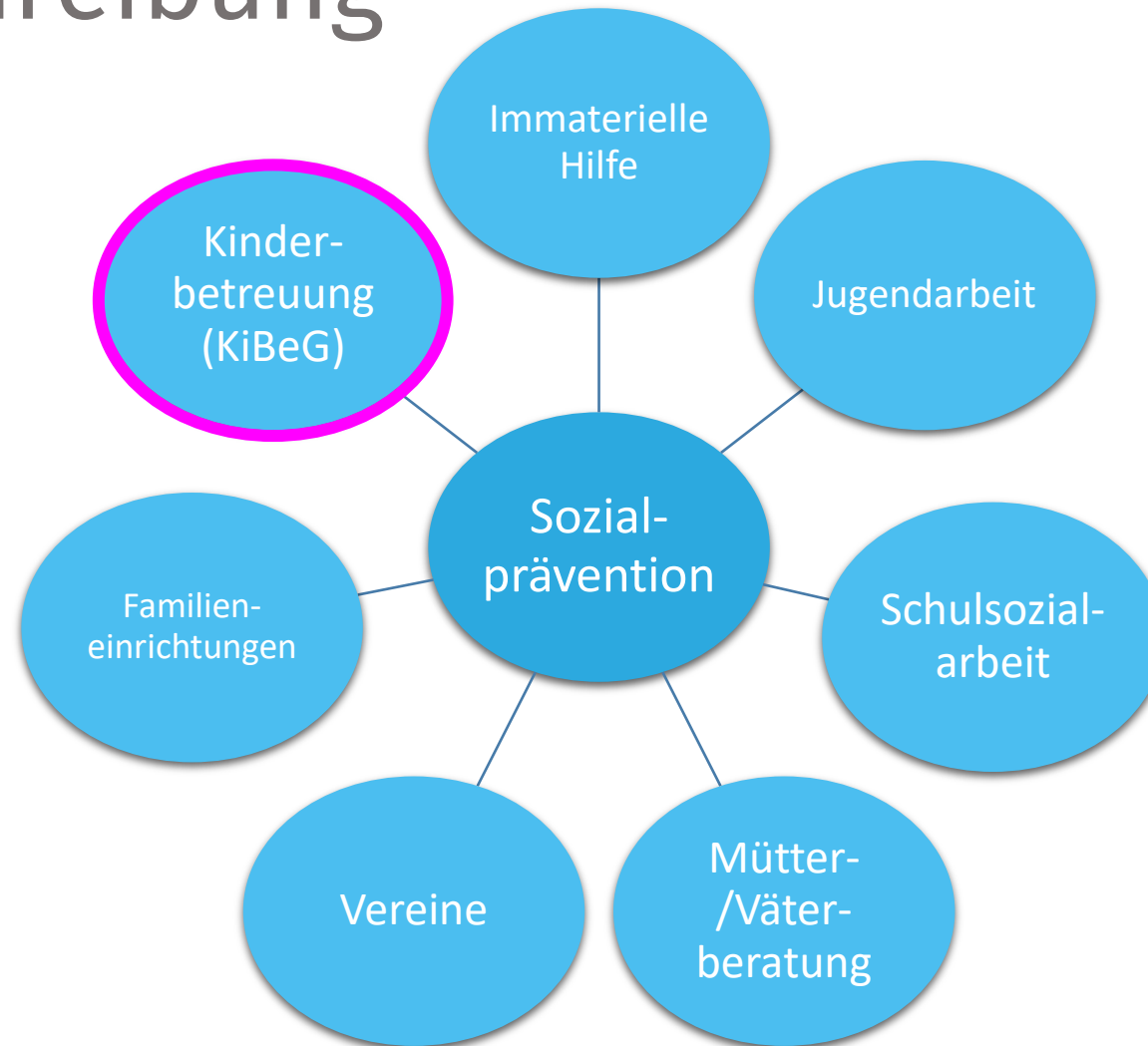
+



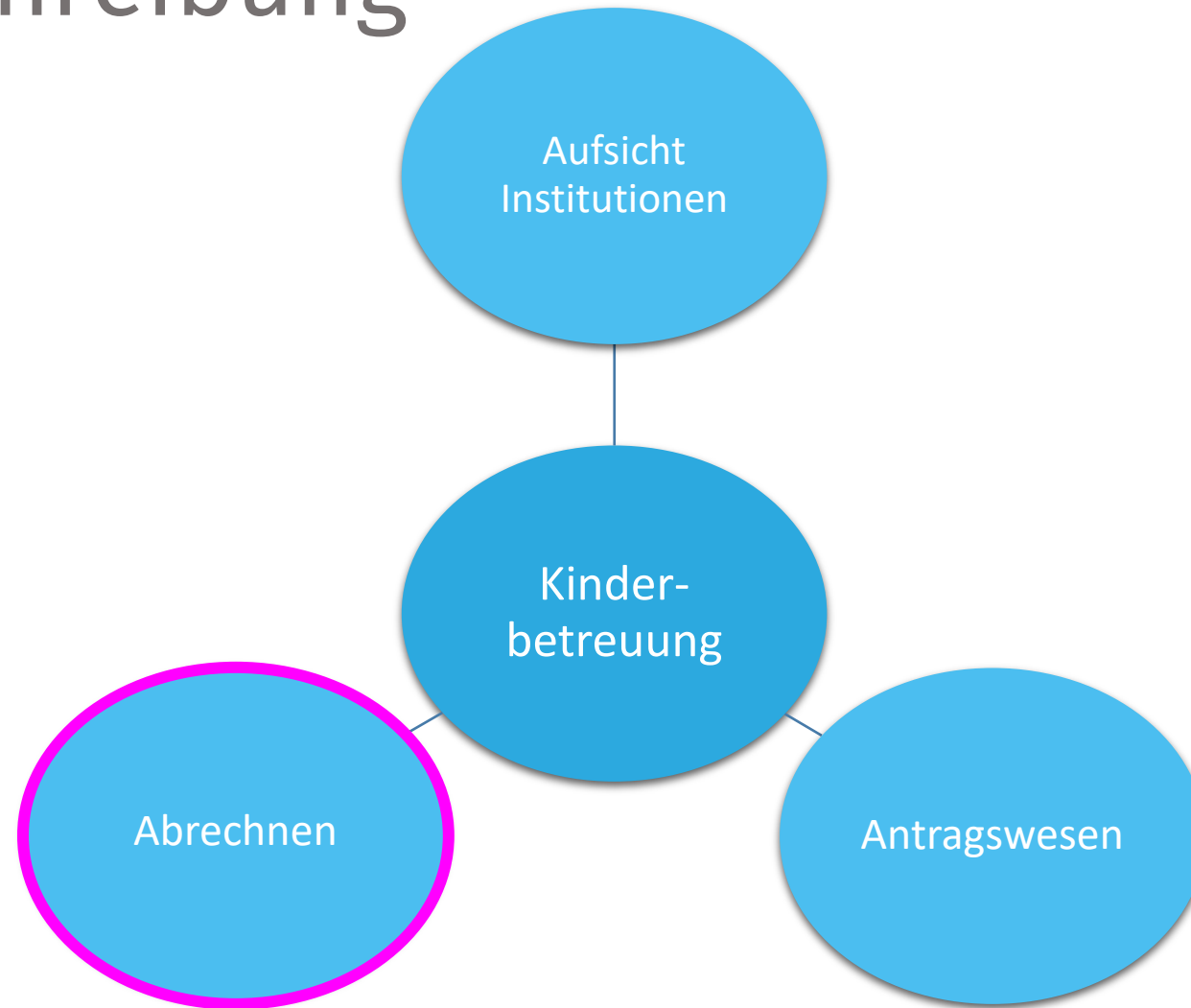
# Prozessidentifikation und Grobbeschreibung



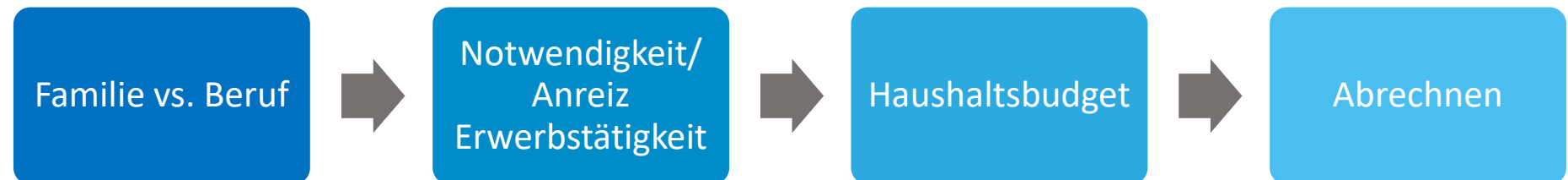
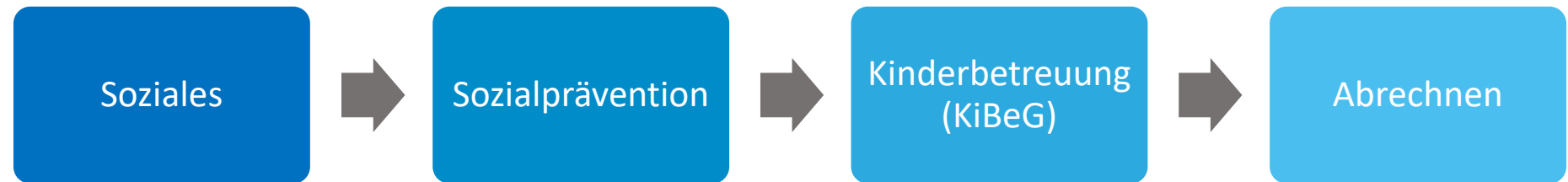
# Prozessidentifikation und Grobbeschreibung



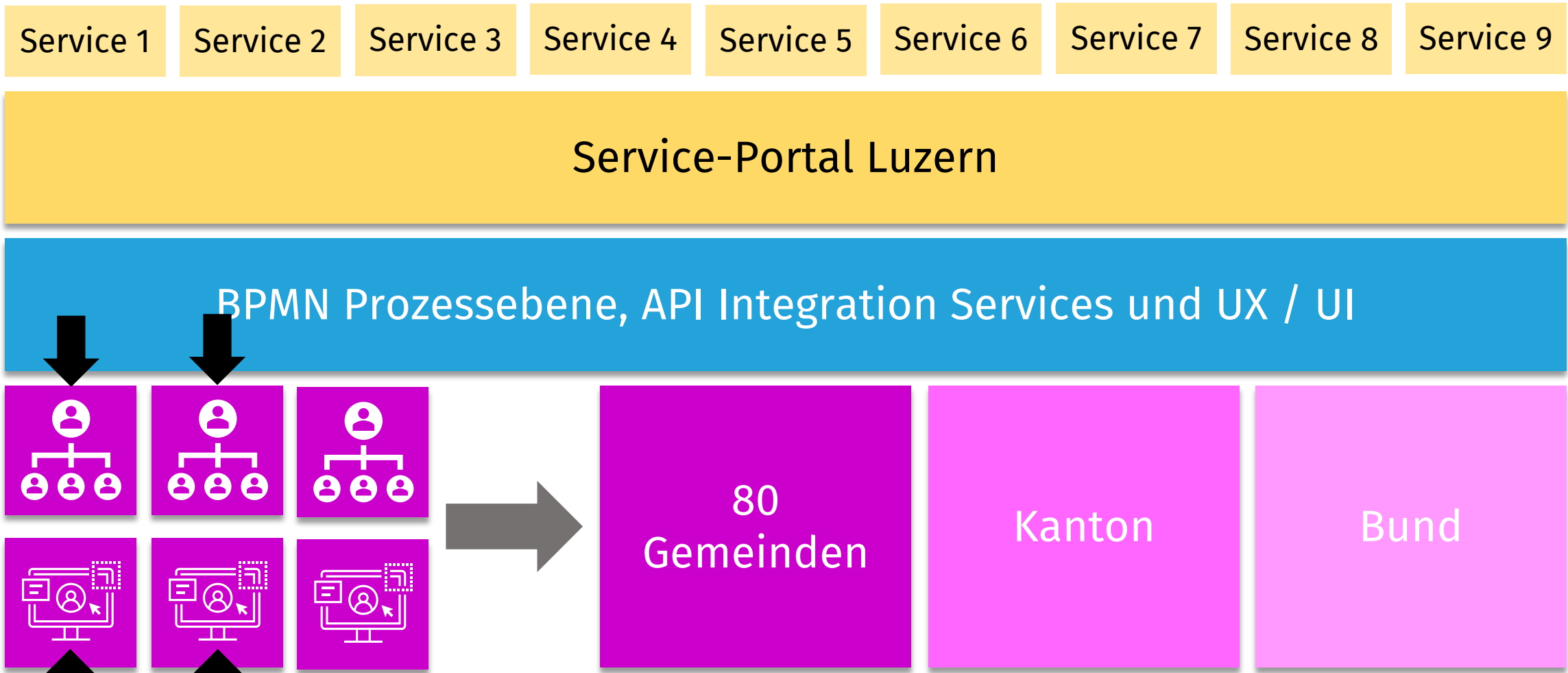
# Prozessidentifikation und Grobbeschreibung



# Überprüfung Kundenzentrierung

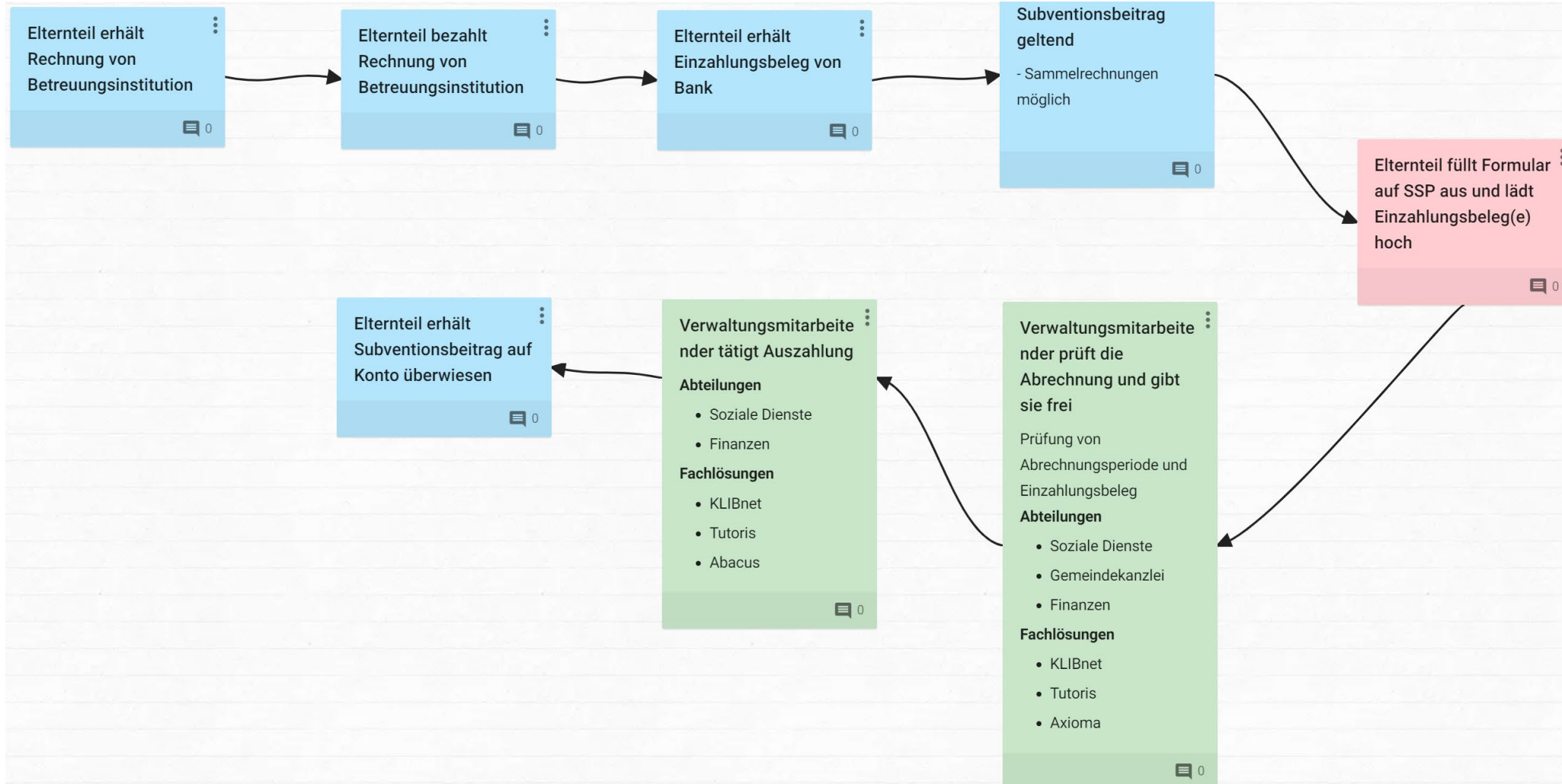


# Public Innovators in der Schlüsselrolle





# Grobbeschreibung Prozess (Variante 1)

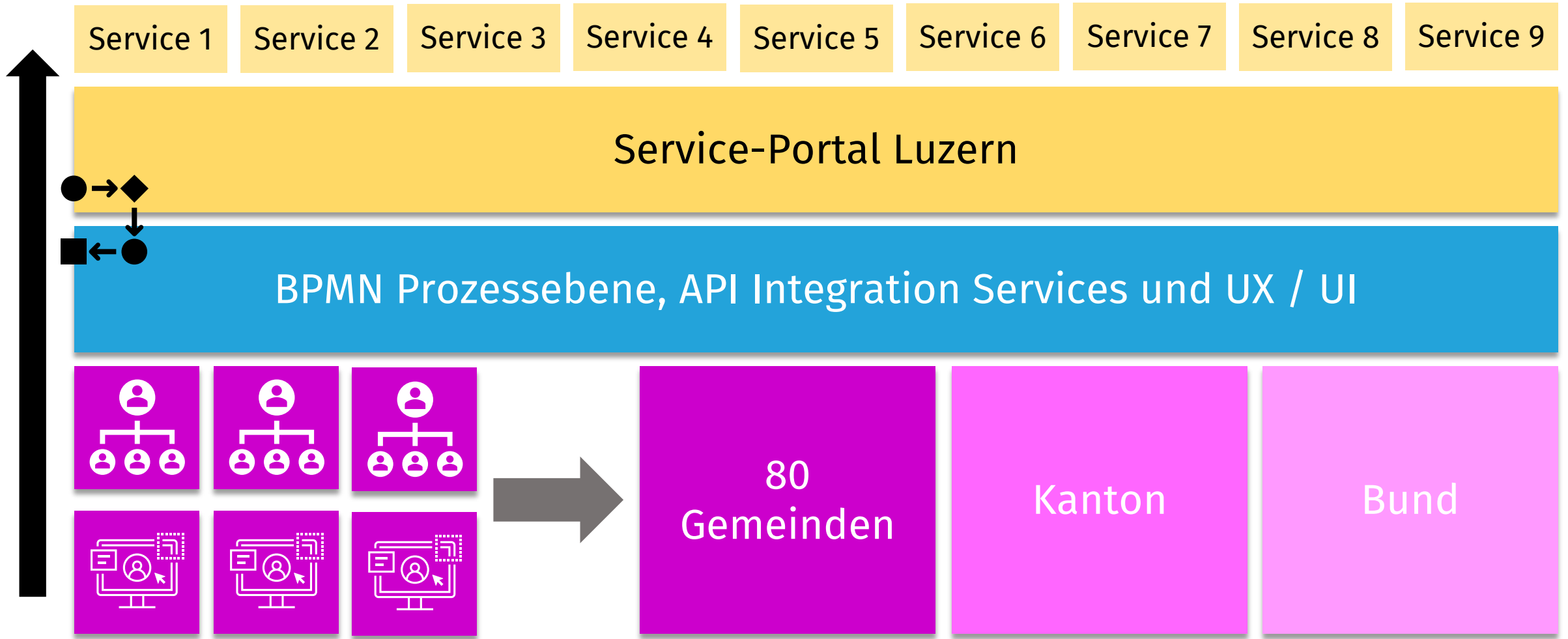


# Grobbeschreibung Prozess (Variante 2)



Nr.	Prozessschritt (Kundensicht)	Verwaltung	Abteilung	Fachlösung
1	Elternteil erhält Rechnung			
2	Elternteil bezahlt Rechnung			
3	Elternteil erhält Einzahlungsbeleg			
4	Elternteil beantragt Rückerstattung über das Service-Portal Luzern (Webformular) und lädt zusätzlich Einzahlungsbeleg als Nachweis hoch	X	Soziale Dienste Gemeindekanzlei Finanzen	KLIBnet Tutoris Axioma Abacus
5	Elternteil erhält Rückerstattung gemäss Verfügung	X	Soziale Dienste Finanzen	KLIBnet Tutoris Abacus

# Public Innovators in der Schlüsselrolle



# Prozesssteckbrief freigeben

## Prozesssteckbrief

### Allgemeine Prozessinformationen

Status	
Name des Prozesses	Musterprozess
Beschreibung	
Prozessart	Kundenprozess / Verwaltungsprozess
Zugehörige Prozesse	
Fachliche Prozessverantwortung	z.B. Soziale Dienste
Prozessziele	z.B. Bearbeitung Gesuche, Berechnung Anspruch Alimentenbevorschussung, Verfügung, Auszahlung
Prozessrichtlinien	z.B. SPG und SPV
Verortung Lebenslage	z.B. Soziale Sicherheit

### Input & Output

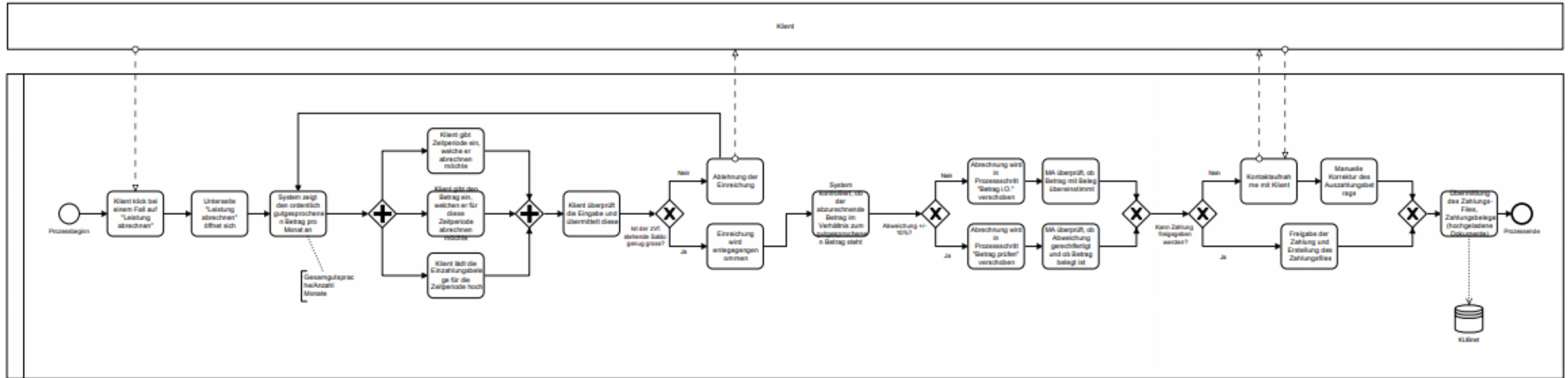
Beschreibung	Kommentar / Bemerkung
<b>Auslöse-Ereignis</b> Prozessstart → Input	z.B. Nachricht, Gesuch, Zeitpunkt
Output →	z.B. Auszahlung des monatlichen Anspruches auf Alimentenbevorschussung, Einleitung des d...

## Prozessablauf

Beschreibung der Tätigkeiten / Arbeitsschritte	Zuständigkeit (Prozess-Rolle)	Organisations-Einheit	Bemerkung, zusätzliche Informationen
1 Entscheidung des Gesuch um Bevorschussung, Kontrolle auf Vollständigkeit der Unterlagen Dokumente: Gesuch um Bevorschussung	Mitarbeitende im Bereich	Soziale Dienste	Wichtig: Unterschrift, Rechtskraftbescheinigung auf dem Rechtstitel, Unterlagen gemäss Checkliste Gesuch
2 Die Sachbearbeiterin «Alimentenbevorschussung» eröffnet den Fall im KLIH-Systemtrag in Sozial (Budgetliste)	Sachbearbeitung	Sozialdienste	Falleröffnung = Datum Eingang Gesuch
3 Die Sachbearbeiterin «Alimentenbevorschussung» berechnet den Anspruch auf Bevorschussung Dokumente: Gesuch um Bevorschussung inkl. Beilagen	Sachbearbeitung	Soziale Dienste	Berechnung nach § 27 SPV  Falls kein Anspruch = Rückzug Gesuch oder PA Ablehnung Falls nur Teilanspruch = zusätzlich Gesuch um Inkassohilfe einfordern
4 Die Sachbearbeiterin «Alimentenbevorschussung» erfasst den Antrag an den Stadtrat im CMI (KLIH-Vorlage), Berechnung Anspruch, Gesuch inkl. Beilagen werden im CMI zur Einsichtnahme zur Verfügung gestellt	Sachbearbeitung	Soziale Dienste	Bevorschussung ist drei Monate rückwirkend möglich
5 Genehmigung des Antrages durch den Stadtrat Dokumente: (KLIH-Vorlage), Bescheid, Gesuch	siehe Bemerkung	Stadtrat	Stadtratssitzung
6 Versand und Verteiler des Beschlusses durch Stadtkanzlei – Unterlagen Druck an Soziale Dienste	Sachbearbeitung	Stadtkanzlei	Elektronischer PA wird durch Stadtkanzlei auf Laufwerk (U:) Beschlüsse Stadtrat gestellt
7 Die Sachbearbeiterin «Alimentenbevorschussung» verarbeitet den PA im KLIH, Antrag in die Liste, Pendenzenverwaltung Die Sachbearbeiterin «Alimentenbevorschussung» sendet einen Brief an den Untereinkassanten, Info Übergabe Inkasso an Alimenteninkassostelle Mittelland GmbH, Zahlungen sind nur noch an dieser Stelle möglich	Sachbearbeitung	Soziale Dienste	Pendenzenverwaltung via KLIH <del>Autorenreferenz</del>
8 Dokumente: «Ali Brief an Vater» (KLIH Vorlage), Kopie Abtretung / Vollmacht	Sachbearbeitung	Soziale Dienste	Briefkopie an Alimenteninkassostelle Mittelland GmbH und <del>Autorenreferenz</del>
9 Die Sachbearbeiterin «Alimentenbevorschussung» erstellt im KLIH einen Auszahlungsbeleg und lässt diesen von der Abteilungsleitung visieren – Abgabe an Buchhaltung Dokumente: PA und Berechnungsblatt	Sachbearbeitung	Soziale Dienste	Einzelauftrag oder Dauerauftrag möglich. Daueraufträge per Ende Jahr oder PA befristen (Indexierung)



# Prozessmodellierung nach BPMN



# Public Innovators in der Schlüsselrolle

Service 1

Service 2

Service 3

Service 4

Service 5

Service 6

Service 7

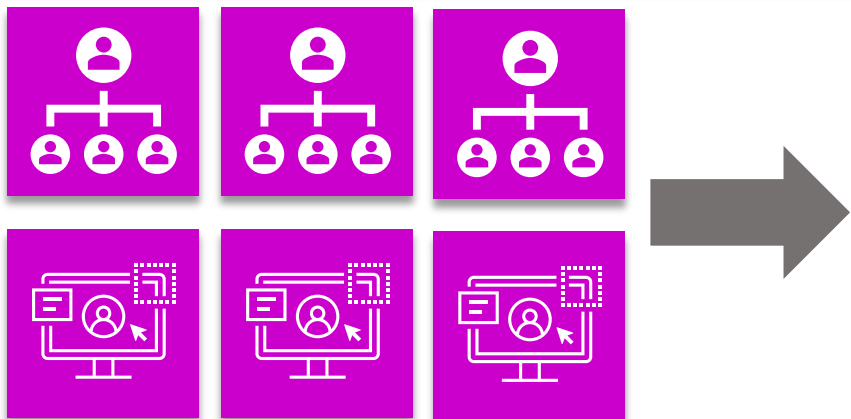
Service 8

Service 9

Service-Portal Luzern



BPMN Prozessebene, API Integration Services und UX / UI



80  
Gemeinden

Kanton

Bund

# Design Wireframe Service-Portal Luzern



## Subvention Kinderbetreuung abrechnen

### Kontaktangaben

**Vorname** Anne (nicht mutierbar)  
**Name** Musterfrau (nicht mutierbar)  
**Strasse** Bahnhofstrasse (nicht mutierbar)  
**Hausnummer** 2 (nicht mutierbar)  
**PLZ** 5600 (nicht mutierbar)  
**Wohnort** Lenzburg (nicht mutierbar)

**E-Mailadresse** [anne.musterfrau@muster-alt.ch](mailto:anne.musterfrau@muster-alt.ch)  
**Telefon (Privat)** +41 62 875 22 12  
**Telefon (Geschäftlich)** +41 56 875 25 41  
**Handy-Nummer** +41 79 123 45 78

Ändern
Ändern
Ändern
Ändern

Verfügung	Gültigkeit Beginn	Gültigkeit Ende	Verfügbare Betrag	Sachbearbeiter	
KiBeG-Subventionen	01.10.2019	31.07.2020	CHF 20.30	Hans Mustermitarbeiter	<input type="button" value="Abrechnen"/>
KiBeG-Subventionen	01.08.2020	31.07.2021	CHF 3'512.20	Hans Mustermitarbeiter	<input type="button" value="Abrechnen"/>

# Design Wireframe Service-Portal Luzern



## Abrechnung einreichen

### Verfügung

Gültigkeit Beginn

Gültigkeit Ende

Verfügbare Betrag

Betrag

Zeitraum - Von

Zeitraum - Bis

Einzahlungsbeleg

Übermitteln

KiBeG-Subventionen

01.08.2020

31.07.2021

CHF 3'512.20

CHF 505.20

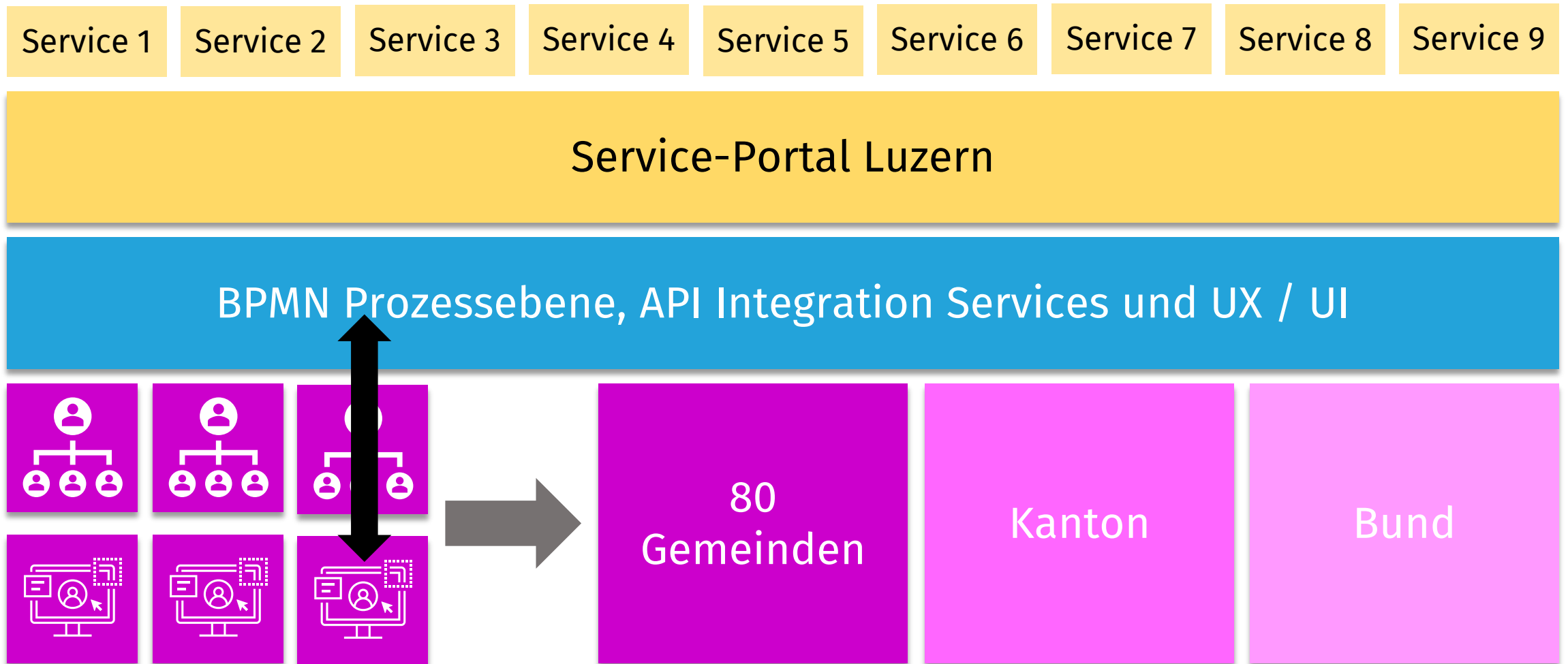
01.01.2021

28.02.2021

Hochladen



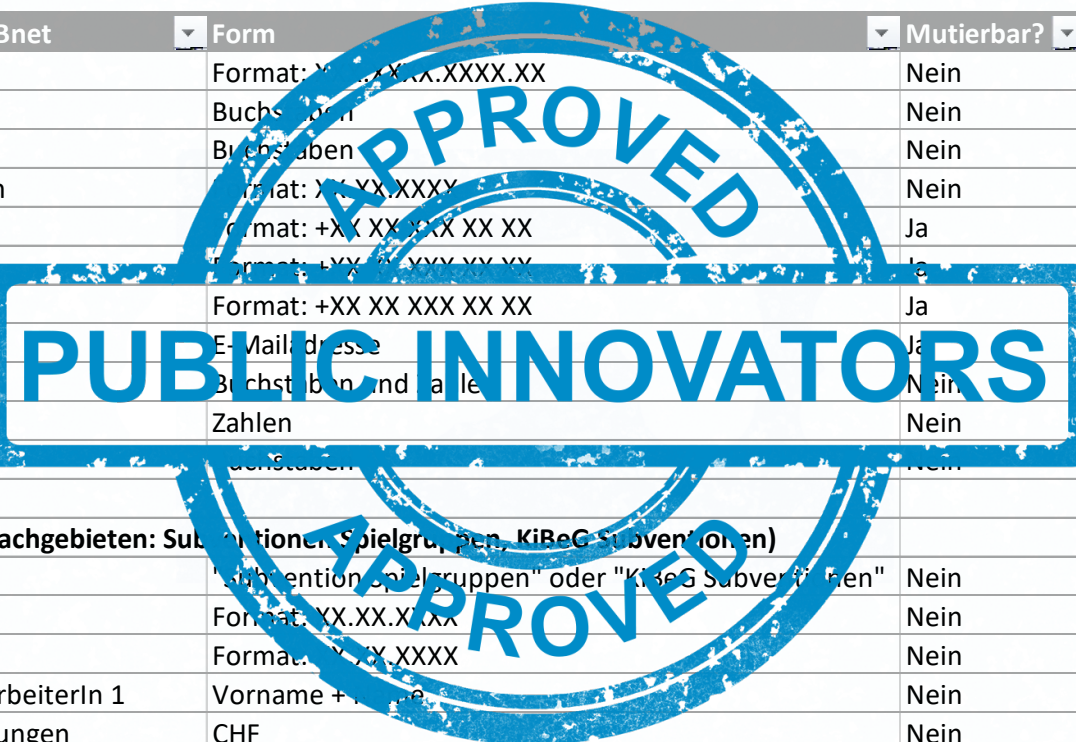
# Public Innovators in der Schlüsselrolle



# Spezifikation der Schnittstelle in Fachlösung



Datenfeld Portal	Datenfeld KLIBnet	Form	Mutierbar?	Muss/Kann	Bedingungen	Bemerkungen
Versichertennummer	AHV-Nr. neu	Format: XXXX.XX	Nein	Muss		
Name	Name	Buchstaben	Nein	Muss		
Vorname	Vorname	Buchstaben	Nein	Muss		
Geburtsdatum	Geburtsdatum	Format: XX.XX.XXXX	Nein	Muss		
Telefon (Privat)	Telefon P	Format: +XX XX XX XX XX	Ja	Kann		
Telefon (Geschäftlich)	Telefon G	Format: +XX XX XX XX XX	Ja	Kann		
Handy-Nummer	Mobil	Format: +XX XX XXX XX XX	Ja	Kann		
E-Mailadresse	Email	E-Mailadresse	Ja	Kann		
Strasse inkl. Hausnummer	Adresse	Buchstaben und Zahlen	Nein	Muss		
PLZ	ges. Wohnsit	Zahlen	Nein	Muss		
Wohnort	ges. Wohnsit	Buchstaben	Nein	Muss		
<b>Fallübersicht (Auflistung aller Fälle mit den Fachgebieten: Subventionen, Spielgruppen, KiBeG-Subventionen)</b>						
Fall	Fachgebiet	"Subvention Spielgruppen" oder "KiBeG-Subventionen"	Nein	Muss		
Beginn	Fallaufnahme	Format: XX.XX.XXXX	Nein	Muss		gem. Verfügung
Ende	Fallabschluss	Format: XX.XX.XXXX	Nein	Muss		gem. Verfügung
Zuständige Sachbearbeiter*in	Zust. SachbearbeiterIn 1	Vorname + Nachname	Nein	Muss		
Offener Betrag	siehe Bemerkungen	CHF	Nein	Muss		



# Aufgaben in Prozess-Umgebung



Kanton Aargau | Straatos | https://pinbox.diaris365.com/re/ | cumuluspro.net/task-details/26323/6053222b996a2f60c17ffc47

**Antrag 10314753**

**ABRECHNUNG** PERSON

Fachgebiet	Betrag *
Subventionen KiBeG	500
Fallaufnahme	Zeitraum - Von
01.08.2020	01.02.2021
Fallabschluss	Zeitraum - Bis
	28.02.2021
Ausstehender Betrag	
3204	
Zust. Sachbearbeiterin 1	
09 Mitarbeiter	

**Belastungsanzeige E-Banking**

**Gutschrift an:**  
Kindertagesstätte Drachensonne  
Bahnhofstrasse 1  
5600 Lenzburg

**Eingezahlt von:**  
Anna Fuchsia-Rot  
Sonnenstrasse 24  
5600 Lenzburg

**Ausführungsdatum:**  
05.03.2021

**Betrag:**  
CHF 1000.00

**Genehmigen** **Antrag abgelehnt**

**Genehmigen** **Antrag abgelehnt**



Pause





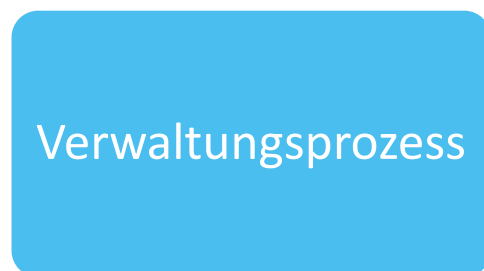
# Jetzt geht es los!

## Erste Tätigkeit in den Innovationsgruppen

Samantha Müller, Andreas Schmid, Gérald Strub

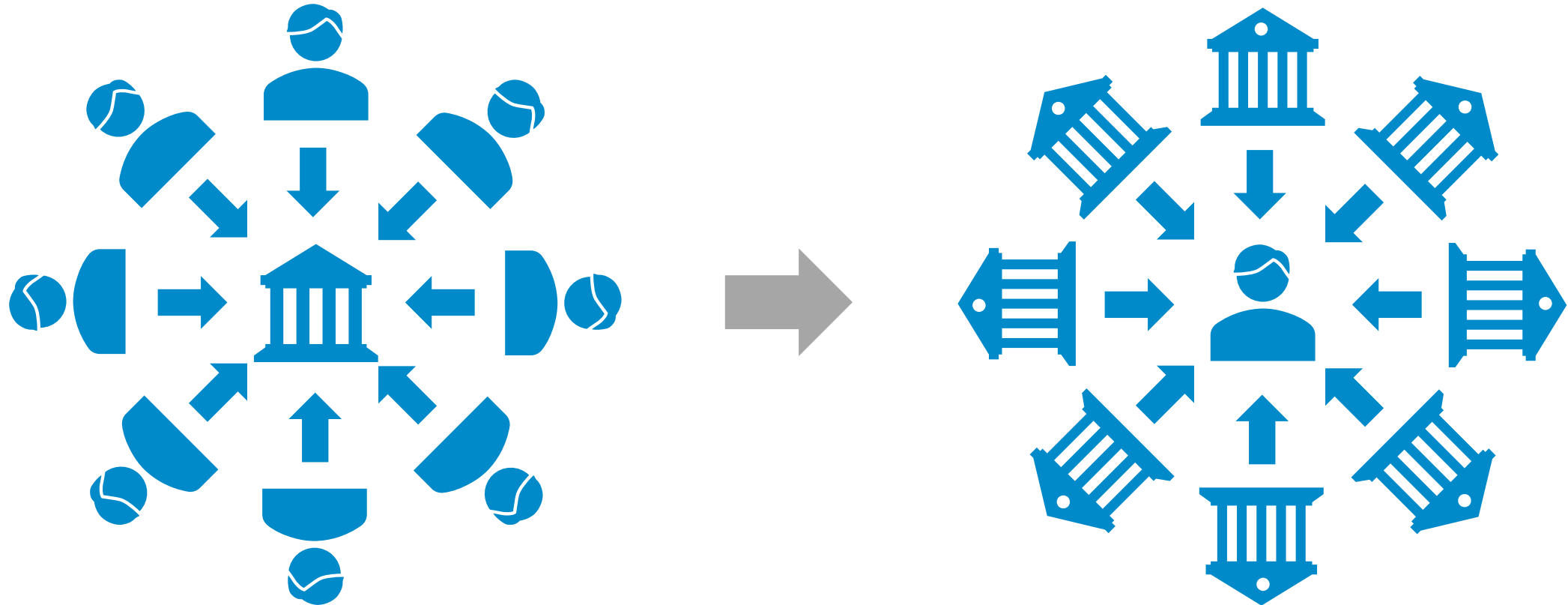


# Innovationsprozess im Überblick



- Prozessidentifikation und Grobbeschreibung
- Definition der involvierten Abteilungen
- Definition der eingesetzten Fachlösungen
- Prozess-Steckbrief
- Prozess-Modellierung nach BPMN
- Gestaltung der Formularvorlage
- Spezifikation der Schnittstellen in Fachlösungen
- Definition der Aufgaben in Prozess-Umgebung
- Anforderungen an die Organisation/Arbeitsweise

# Verwaltungszentriert >> Kundenzentriert



**Prozessbenennung:** → Aktion «Ein Gesuch **einreichen.**»

# Prozessidentifikation nach Lebenslagen

Hi, **Andreas**

Ich hoffe, du hast einen schönen Tag!

+ EIN PADLET ERSTELLEN

BETEILIGE DICH AN EINEM PADLET

GALERIE

Name Datum

Neueste Aktivitäten

Erstellte	1. Arbeit t4i Andreas Schmid vor 4 Minuten	10. Sicherheit t4i Andreas Schmid vor 3 Minuten	11. Steuern t4i Andreas Schmid vor 2 Minuten	12. Tiere t4i Andreas Schmid vor 2 Minuten
Geteilt				
Gelikt				
Grobprozesse				
Lebenslagen	2. Bauen und Umwelt t4i Andreas Schmid vor 3 Minuten	3. Bildung t4i Andreas Schmid vor 3 Minuten	4. Gesundheit & Soziales t4i Andreas Schmid vor 9 Minuten	5. Kultur t4i Andreas Schmid vor 2 Minuten
Archiviert				
NEUER ORDNER	6. Mobilität t4i Andreas Schmid vor etwa einer Minute	7. Persönliches t4i Andreas Schmid vor etwa einer Minute	8. Politische Rechte t4i Andreas Schmid vor wenigen Sekunden	9. Reservationen t4i Andreas Schmid vor wenigen Sekunden



# Prozessidentifikation nach Lebenslagen

padlet

Andreas Schmid • 4m

## 2. Bauen und Umwelt

Abfall	Baubewilligungen	Energie	Grundbuch	Input
Abfallkalender einsehen ☆ BEWERTEN t4i Kommentar hinzufügen	Baugesuch einreichen - Abbruchgesuch ★(1) BEWERTEN t4i Kommentar hinzufügen	Verbrauch abfragen - Wasser - Strom - Gas ☆ BEWERTEN t4i Kommentar hinzufügen		
		Rechnung bezahlen ☆ BEWERTEN t4i Kommentar hinzufügen		
		Naturstrom bestellen ☆ BEWERTEN t4i Kommentar hinzufügen		



# Kollaborationsplattform

Gérald Strub



# Kollaborationsplattform

- Plattform ist im Aufbau
- Jeder Public Innovator erhält Zugang
- Kollaboration
- Termine
- Informationen / News
- Projektfortschritt
- Pflege der Prozessdokumentationen der Public Innovators

**Willkommen im Team der Public Innovators**

Die «Public Innovators» sind die Aargauer Gemeinschaft, die sich auf die vertiefte Reform des öffentlichen Sektors durch praktische Massnahmen konzentrieren. Gemeinsam und geleitet von einer Reihe von Grundsätzen wollen sie die öffentlichen Dienstleistungen verbessern und ihre Arbeitsweise der Entwicklung anpassen. Dabei liegt der Fokus weniger bei der IT-Infrastruktur, sondern vielmehr bei der Weiterentwicklung der Arbeitskultur und dem Überdenken bzw. Überarbeiten von Verwaltungsprozessen.

Auf dieser Plattform können Sie in Echtzeit mitverfolgen, was sich im Vorhaben tut. Ebenso haben Sie die Möglichkeit, sich mitzuteilen, neue Ideen einzureichen, sich für Innovationsgruppen anzumelden, News zu konsumieren oder sich über Aus- und Weiterbildungsangebote zu informieren.

Thema	Datum	Idee	Status
"Digitalisierung ist kein Projekt, sondern Mindset und Kultur"	28.07.2020	Idee Z - Das und das verbessern	GENEHMIGT
Neue Swisscom-App für die Sperrmüll-Daten	29.07.2020	Idee A - Das und das verbessern	OFFEN
Wie die Digitalisierung des Autos begann	02.08.2020	Idee Y - Das und das verbessern	ANALYSE

**Termine**

Termin	Datum
E-Government Information Aargau: Kickoff Public Innovators	Freitag, 28.08.2020, 09.00 bis 10.00 Uhr

**Aus- und Weiterbildung**

Der Kanton Aargau hat u.a. im Rahmen des Projekts "SmartAargau" ein umfassendes Bildungsangebot auf die Beine gestellt, das auch von den Aargauer Gemeinden in Anspruch genommen werden kann. Speziell im Zusammenhang mit Digitalisierungsfragen möchten wir Sie auf Angebote wie "Digitale Transformation ganzheitlich verstehen", "Verhaltensmuster brechen und Potenzial entfalten" oder "vom Gewinn einer gesunden Fehlerkultur" hinweisen.

Hier geht's zum Bildungsangebot des Kantons Aargau.  
In Zukunft werden hier weitere Angebote publiziert.

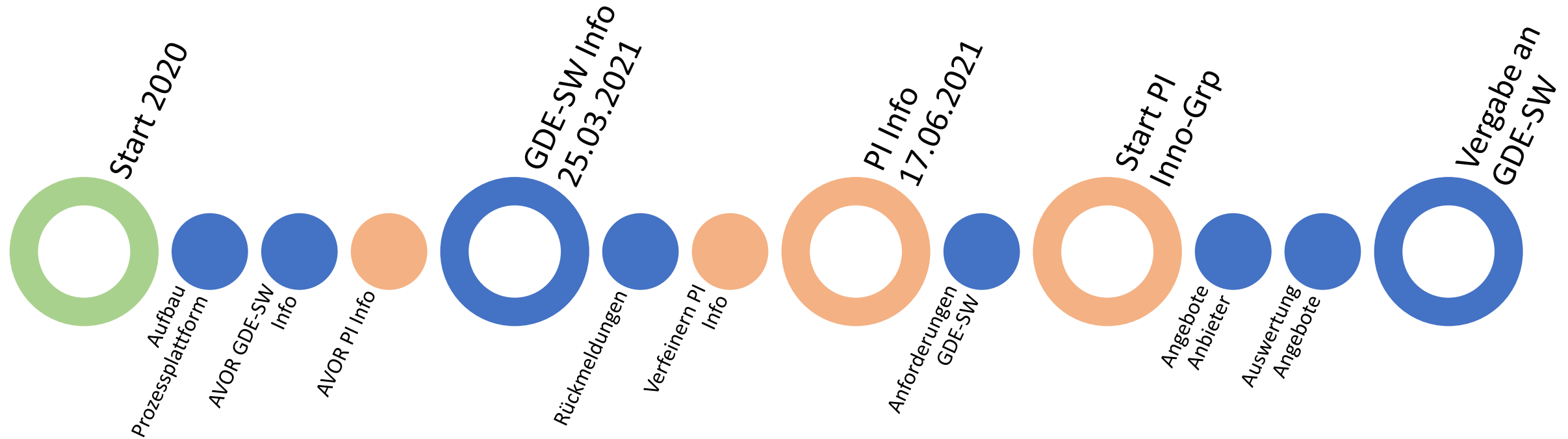


# Weiteres Vorgehen

Gérald Strub



# Meilensteine und Termine 2021 generell



# Weiteres Vorgehen Gemeindesoftware-Anbieter vom 25.03.2021

- Bis **09.04.2021**: Fragen und Rückmeldungen zur Veranstaltung durch die Teilnehmer
- Bis **16.04.2021**: Beantwortung der Fragen durch die Veranstalter
- Bis **30.06.2021**: Erarbeitung des Anforderungskatalog für die Offertstellung der Gemeindesoftware-Anbieter
- Bis **30.09.2021**: Einreichung der Angebote durch die Gemeindesoftware-Anbieter
- Bis **12.11.2021**: Auswertung der Angebote durch F4D
- Bis **17.12.2021**: Vergabe der Aufträge durch F4D an die Gemeindesoftware-Anbieter
- Ab **01.01.2022**: Umsetzung der Arbeiten

# Hauptziele Public Innovators

## Ziel 2021

Identifikation von ersten Kundenprozessen

Detailbeschreibung von ersten Kundenprozessen

Grobbeschreibung von ersten Verwaltungsprozessen

## Ziel 2022

Kundenprozesse mit Gemeindesoftware-Anbieter umsetzen

Identifikation und Detailbeschreibung von weiteren Kundenprozessen

Detailbeschreibung von Verwaltungsprozessen

## Ziele 2023 und 2024

Kundenprozesse laufend verfeinern

Verwaltungsprozesse umsetzen

# Weiteres Vorgehen Public Innovators

- Bis **01.07.2021**: Fragen und Rückmeldungen zur Veranstaltung durch die Public Innovators an [samantha.mueller@strubpartner.ch](mailto:samantha.mueller@strubpartner.ch)
- Bis **09.07.2021**: Beantwortung der Fragen durch die Veranstalter
- Grundsätzlich gilt die agile Vorgehensweise – Methoden und Verfahren werden bei Bedarf angepasst
  
- Aufteilung in themenorientierte Innovationsgruppen
- Public Innovators Innovationsgruppen Meetings alle 6 Wochen
- Public Innovators Infoveranstaltung (Save the Date: **4.11.2021**) nach Sommerferien mit erster Ergebnisübersicht
- Laufender Kontakt über die Kollaborationsplattform



# Public Innovators Toolbox

- Public Innovators Toolbox ist im Aufbau



# Entschädigung

- Entschädigungsreglement
- Arbeit der Public Innovators wird mit CHF 60.00 pro Sitzung entschädigt
- Auszahlung erfolgt bei Gemeindemitarbeitenden an die zuständigen Gemeinden



# Schlusswort

Martina Winiger, Vorstandsmitglied Verband Luzerner Gemeinden und  
Gemeindeschreiberin Wikon





# Martina Winiger

Vorstandsmitglied Verband  
Luzerner Gemeinden

Leiterin Ausschuss Digitale  
Gemeinde

Geschäftsführerin und  
Gemeindeschreiberin Wikon

# Zusammen machen wir Digitalisierung

- Die konsequente Kundenzentrierung ist ein wichtiger Erfolgsfaktor
- Bestehende Strukturen nutzen und Menschen involvieren
- Tun ist wie wollen, nur krasser!



**Annahme:**  
«Alles ist möglich!»



**Frage:** «Wie kann  
Deine Gemeinde in  
Zukunft ein attraktiver  
Arbeitgeber und  
Dienstleister sein?»



# Abschluss

Wir laden Dich ein,  
noch einen Moment zu bleiben.

