



# eOperations Schweiz



## Inhalt

1. Zweck, Setup und Dienstleistungen von eOperations Schweiz
2. Auf dem Weg zur Digitalen Verwaltung
3. Information und Zusammenarbeit



# 01

## Zweck, Setup und Dienstleistungen



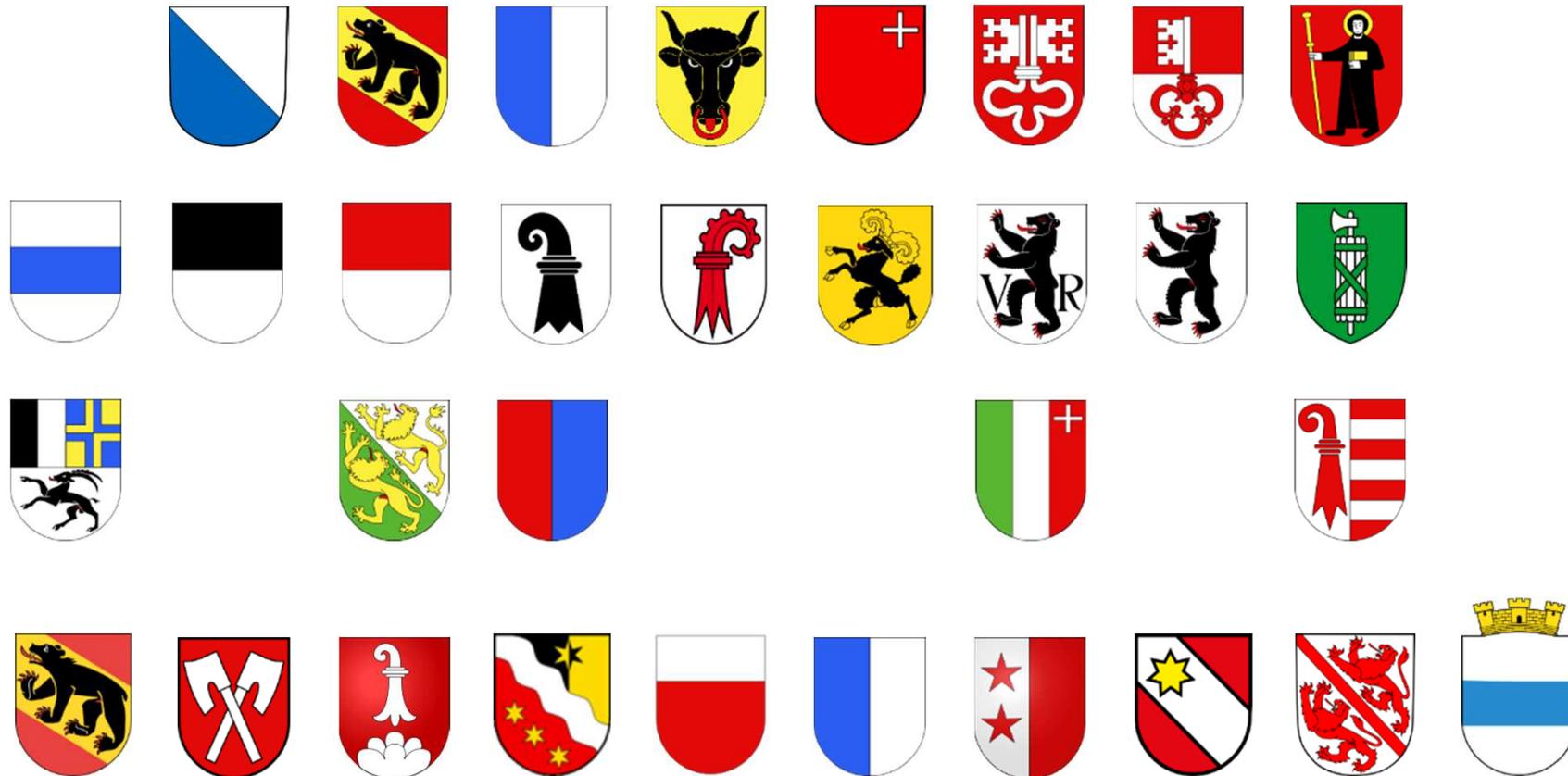
01 – Zweck, Setup und Dienstleistungen



## Zweck von eOperations Schweiz

«eOperations Schweiz ermöglicht **gemeinsame digitale Behördenleistungen für Bund, Kantone und Gemeinden.**»

# Aktionäre – Actionnaires - Azionisti



Schweizerische Informatikkonferenz  
Conférence suisse sur l'informatique  
Conferenza svizzera sull'informatica  
Conferenza svizra d'informatica

# Verwaltungsrat

- **RR Marcel Schwerzmann, LU**  
VRP, Präsident SIK
- **Peter Fischer, Bund**  
Vizepräsident VR und SIK
- **Robert Schneider, SG**  
Vorstandsmitglied SIK
- **Silvano Petrini, TI**  
Vorstandsmitglied SIK



01 – Zweck, Setup und Dienstleistungen



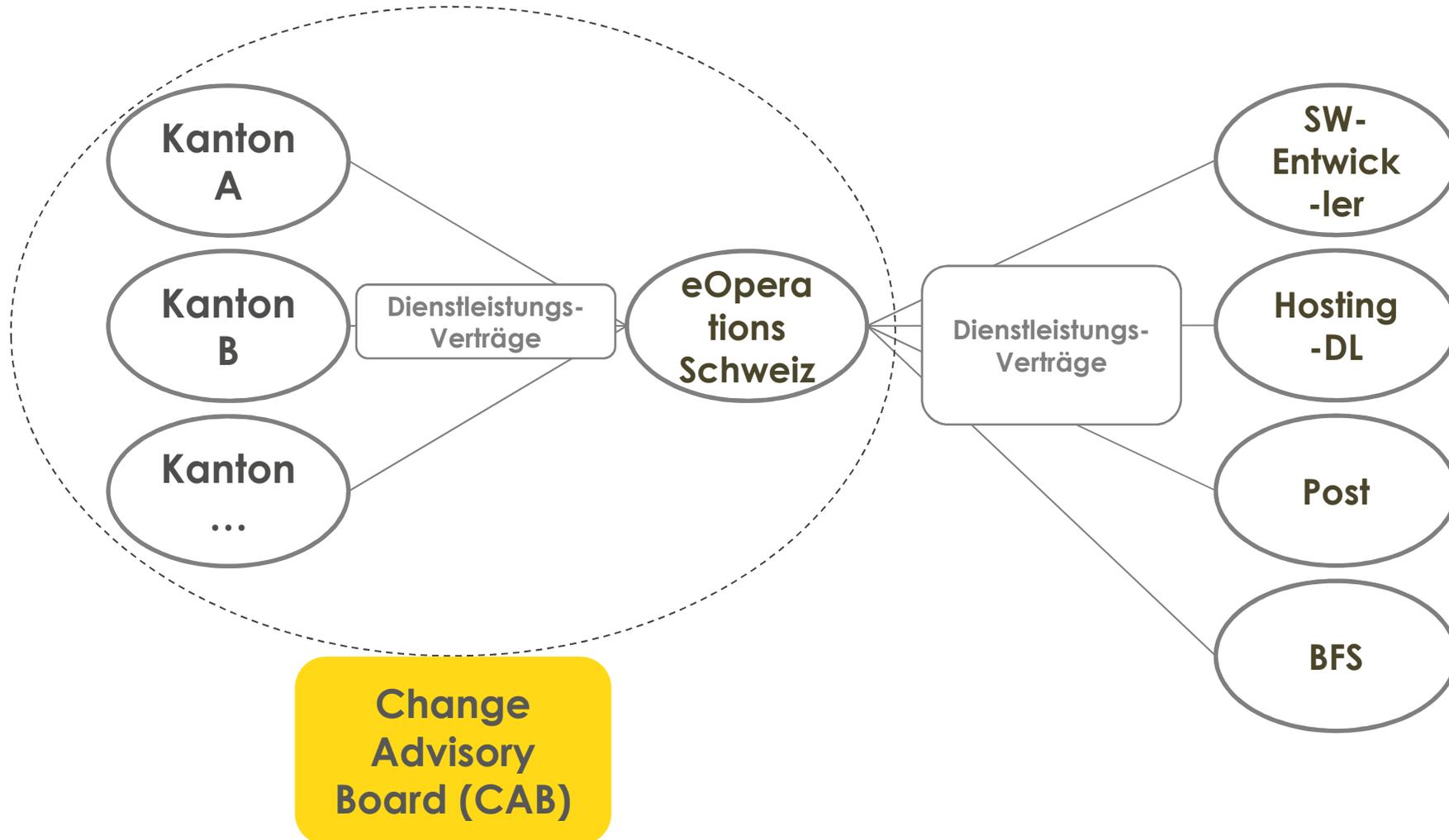
# Team



## Grundsätze

- **Dienstleisterin von und für Gemeinwesen:**  
Bund, Kantone und Gemeinden.  
Keine private Unternehmen als Kunden.
- Gemeinwesen können eOperations Schweiz **ohne Ausschreibung** beauftragen.
- Einkauf von Leistungen für die einzelnen Services **gemäss Beschaffungsrecht**. Kein eigener Serverbetrieb, keine eigene Softwareentwicklung.  
**Wettbewerbsneutrales Verhalten.**
- Nachhaltig kostendeckend, **nicht-gewinnorientiert**

# Trägerschaft am Beispiel eUmzugCH



# Geschäftsfelder eOperations Schweiz

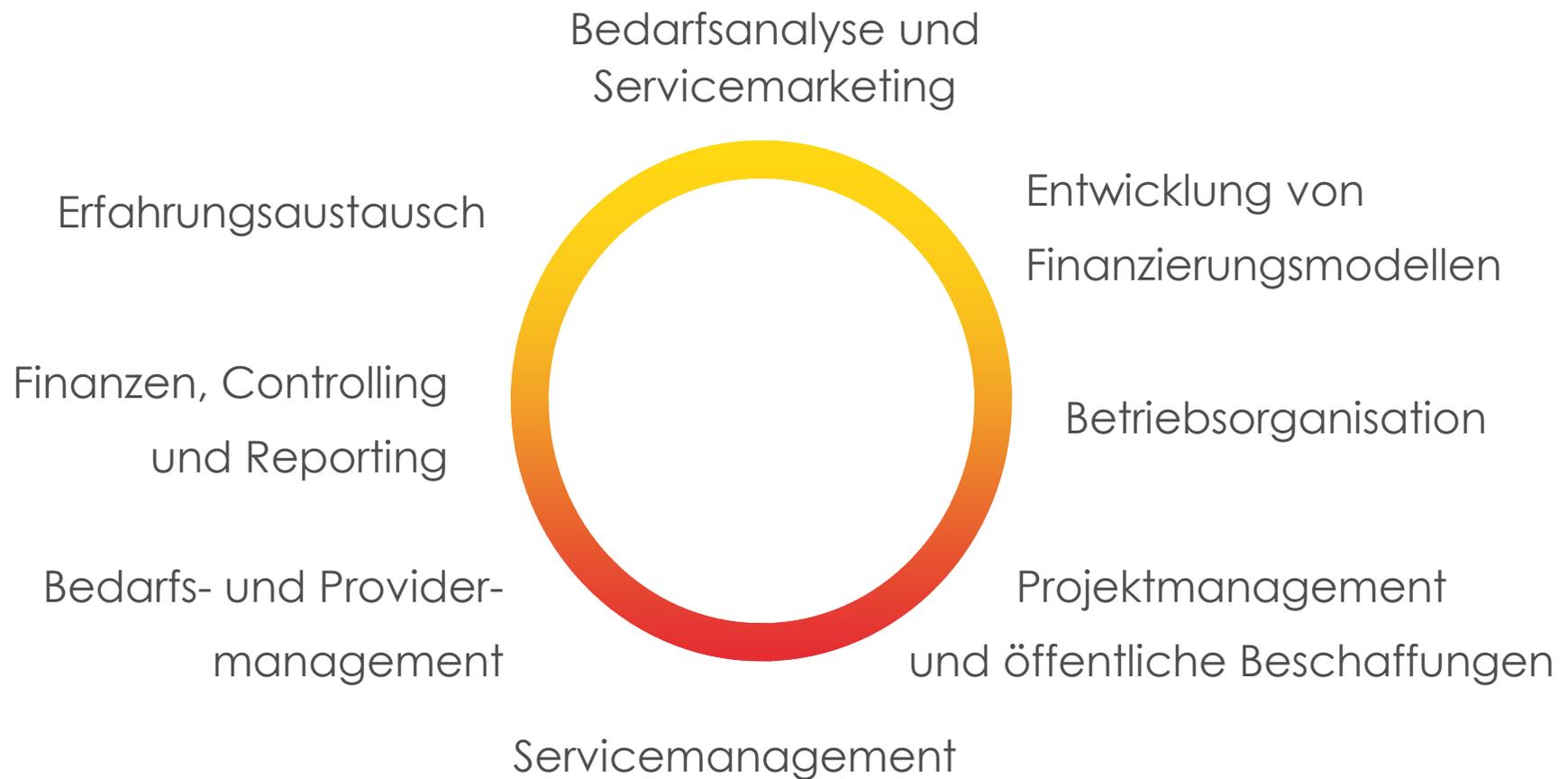
## 1. Aufbau und Betrieb von Services

- Fachapplikationen
- Basisdienste

## 2. Beschaffungen

- Gemeinsame Beschaffungsprojekte und Betreuung von Rahmenvereinbarungen

# Welche Dienstleistungen bietet eOperations Schweiz an?



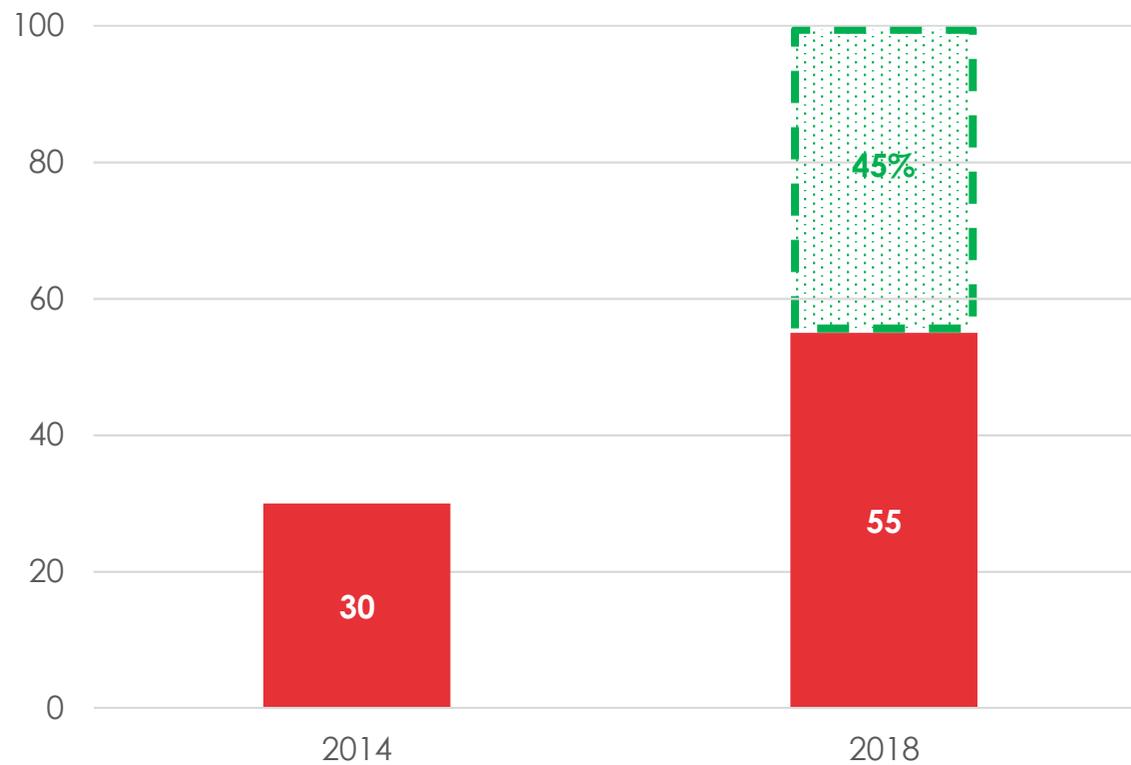


**02**

# Auf dem Weg zur digitalen Verwaltung

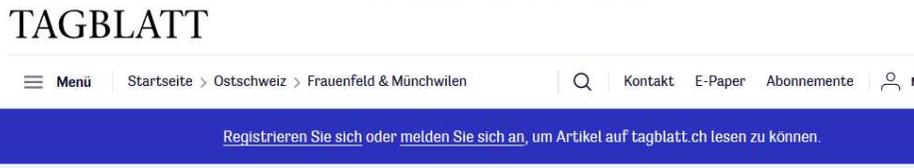


# Online-Angebote der Verwaltung sind zu wenig bekannt



Quelle: E-Government Monitor 2018, n = 1058

# Kommunikation eUmzugCH



DIGITALISIERUNG

## eUmzugCH nimmt in Aargauer Gemeinden langsam Fahrt auf

Auf den Einwohnerformulare werden jährlich über 700 000 Umzüge gemeldet, dank der Plattform eUmzugCH auch digital. Seit gut einem Jahr ist diese auch in der Aargauer Gemeinde Gland im Einsatz. Eine Zweisprachlerin:



**Wie reichten Sie die Möglichkeit bei den Einwohnerinnen und Einwohnern in Ihre Gemeinden?**  
Schnell. Wir haben mit einem Artikel in unserer Zeitung und die neuen Dienstleistungen in einem Newsletter mit unseren wichtigsten Informationen. Das heisst das «eUmzugCH»- oder «Meldereisen online»-Info-Infomaterial und anschaulich.

**Was hat sich für Sie in der Einwohnergemeinde geändert, was Sie noch «eUmzugCH» anbieten?**  
Bisher war es ein zweiseitiges System, meistens die Online- und persönliche Meldungen am Schalter und persönlich die Meldungen. Das ist über die Online-Plattform möglich. Und es sind auch die Meldungen, die wir von den Bewohnern bekommen, was wir am liebsten sehen.

**Sie werden mit dem System BEST (Bestimmungen der Behörden im eUmzugCH) arbeiten?**  
Richtig. Ja, die Behörden sind sehr zufrieden mit dem System. Das ist ein grosser Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.

**Was sind die Vorteile?**  
Schnell. Auch die Personen, die eine neue und auch ganz, können sie bei...

Kinder über Kinder Umzug von Eltern. Als sie ihre Kinder mitnehmen, sind die Züge auch...  
Zehn Minuten Aufwand statt drei Tage. So wird der digitale Umzug für alle leicht erlebbar. Einen weiteren Fortschritt hat das elektronische Zügeln, ganz ohne Vorlauf, möglich gemacht, oder er wird es in absehbarer Zeit noch ermöglichen. Der Kreis im Internet wird den Umzugsprozess weiter in den nächsten Generationen weiter...

Nach ist es ein meistein. Gemeinderat beim Zügeln folgenden Prozess. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.

**Einwohnerkontrolle in zehn Minuten erledigt**  
Nach Erfüllung von eUmzug sind die Vorgänge durch viel leichter zu machen. Man stellt sich zu Hause vor dem Computer und stellt die Online-Plattform ein. Die Bürgerinnen in Zusammenarbeit mit den Behörden, die die Online-Plattform einrichten. Die Online-Plattform ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.

**Einwohnerkontrolle in zehn Minuten erledigt**  
Nach Erfüllung von eUmzug sind die Vorgänge durch viel leichter zu machen. Man stellt sich zu Hause vor dem Computer und stellt die Online-Plattform ein. Die Bürgerinnen in Zusammenarbeit mit den Behörden, die die Online-Plattform einrichten. Die Online-Plattform ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.

**Einwohnerkontrolle in zehn Minuten erledigt**  
Nach Erfüllung von eUmzug sind die Vorgänge durch viel leichter zu machen. Man stellt sich zu Hause vor dem Computer und stellt die Online-Plattform ein. Die Bürgerinnen in Zusammenarbeit mit den Behörden, die die Online-Plattform einrichten. Die Online-Plattform ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.

**Einwohnerkontrolle in zehn Minuten erledigt**  
Nach Erfüllung von eUmzug sind die Vorgänge durch viel leichter zu machen. Man stellt sich zu Hause vor dem Computer und stellt die Online-Plattform ein. Die Bürgerinnen in Zusammenarbeit mit den Behörden, die die Online-Plattform einrichten. Die Online-Plattform ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.

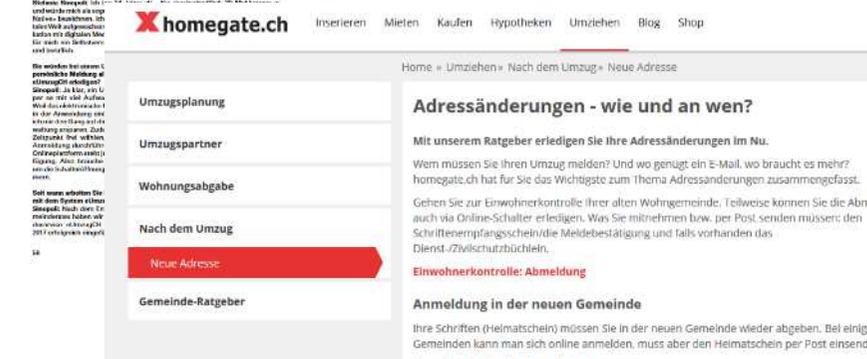
**Einwohnerkontrolle in zehn Minuten erledigt**  
Nach Erfüllung von eUmzug sind die Vorgänge durch viel leichter zu machen. Man stellt sich zu Hause vor dem Computer und stellt die Online-Plattform ein. Die Bürgerinnen in Zusammenarbeit mit den Behörden, die die Online-Plattform einrichten. Die Online-Plattform ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.

**Einwohnerkontrolle in zehn Minuten erledigt**  
Nach Erfüllung von eUmzug sind die Vorgänge durch viel leichter zu machen. Man stellt sich zu Hause vor dem Computer und stellt die Online-Plattform ein. Die Bürgerinnen in Zusammenarbeit mit den Behörden, die die Online-Plattform einrichten. Die Online-Plattform ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.

**Einwohnerkontrolle in zehn Minuten erledigt**  
Nach Erfüllung von eUmzug sind die Vorgänge durch viel leichter zu machen. Man stellt sich zu Hause vor dem Computer und stellt die Online-Plattform ein. Die Bürgerinnen in Zusammenarbeit mit den Behörden, die die Online-Plattform einrichten. Die Online-Plattform ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.

**Einwohnerkontrolle in zehn Minuten erledigt**  
Nach Erfüllung von eUmzug sind die Vorgänge durch viel leichter zu machen. Man stellt sich zu Hause vor dem Computer und stellt die Online-Plattform ein. Die Bürgerinnen in Zusammenarbeit mit den Behörden, die die Online-Plattform einrichten. Die Online-Plattform ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.

**Einwohnerkontrolle in zehn Minuten erledigt**  
Nach Erfüllung von eUmzug sind die Vorgänge durch viel leichter zu machen. Man stellt sich zu Hause vor dem Computer und stellt die Online-Plattform ein. Die Bürgerinnen in Zusammenarbeit mit den Behörden, die die Online-Plattform einrichten. Die Online-Plattform ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren. Das ist ein wichtiger Schritt, um die Verwaltung zu digitalisieren.





Julia, 28 Jahre

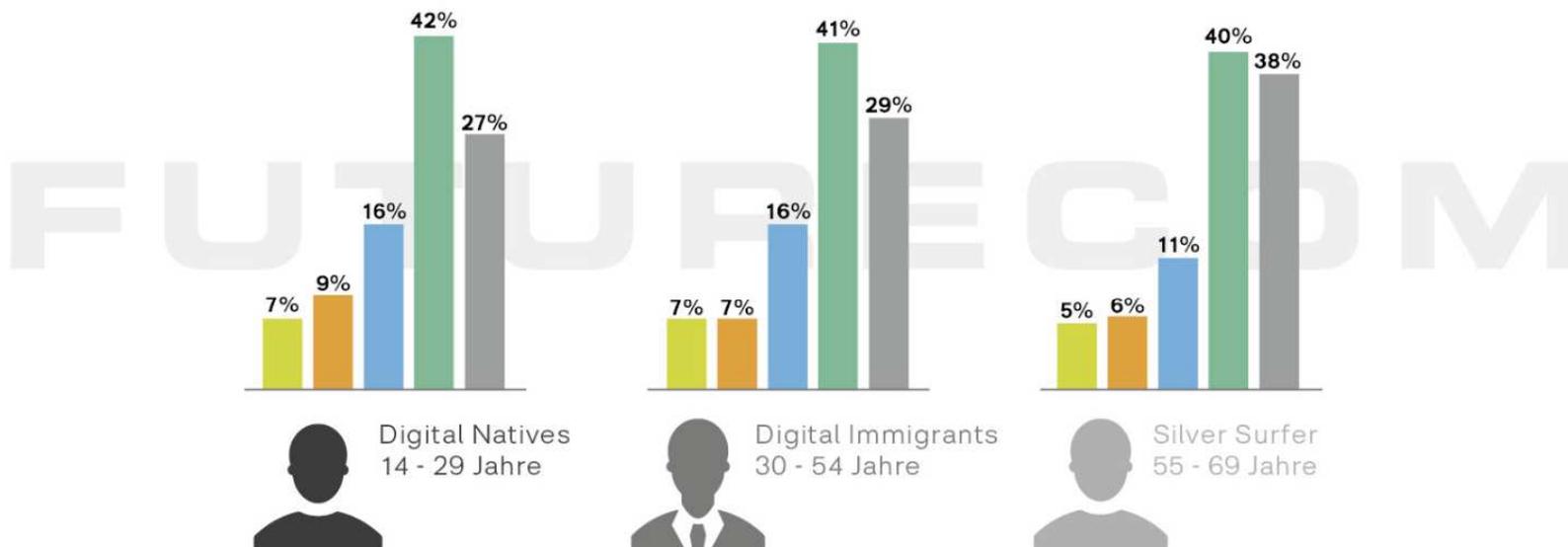
Füllt gerade ihren  
Kühlschrank auf.

Item	Status
Basket (Shopping List)	7:28
Apple	✓
Bottle of wine	✓
Bread	✓
Eggs	✓
Fish	✓
Pasta	✓
+	



# Private Unternehmen prägen Standards der digitalen Kundeninteraktion

■ Täglich      ■ Mehrmals die Woche      ■ Ca. 1 Mal im Monat  
■ 1-3 Mal pro Monat      ■ Seltener als 1 Mal im Monat



Frage: Wie oft kaufen Sie online Produkte und Dienstleistungen für sich persönlich ein (z.B. Bücher, Flüge, Reisen, Kleider, Tickets)?

Basis: Kernzielgruppe d.h. Personen, die online einkaufen.

Quelle: Futurecom E-Commerce Studie 2017

## Typische Standards der digitalen Kundeninteraktion

- **Einfaches Login**
- Einkaufen als **Gast, ohne Login**
- Bestätigungen mit **Zwei-Faktor-Verfahren**  
Bsp.: Kreditkartenzahlung
- **Fortschrittmeldungen** und **Erinnerungen**  
Bsp.: Airbnb-Buchung
- **Prozesssteuerung durch den Kunden**  
Bsp.: Paketlieferung durch die Post
- **Keine Medienbrüche**

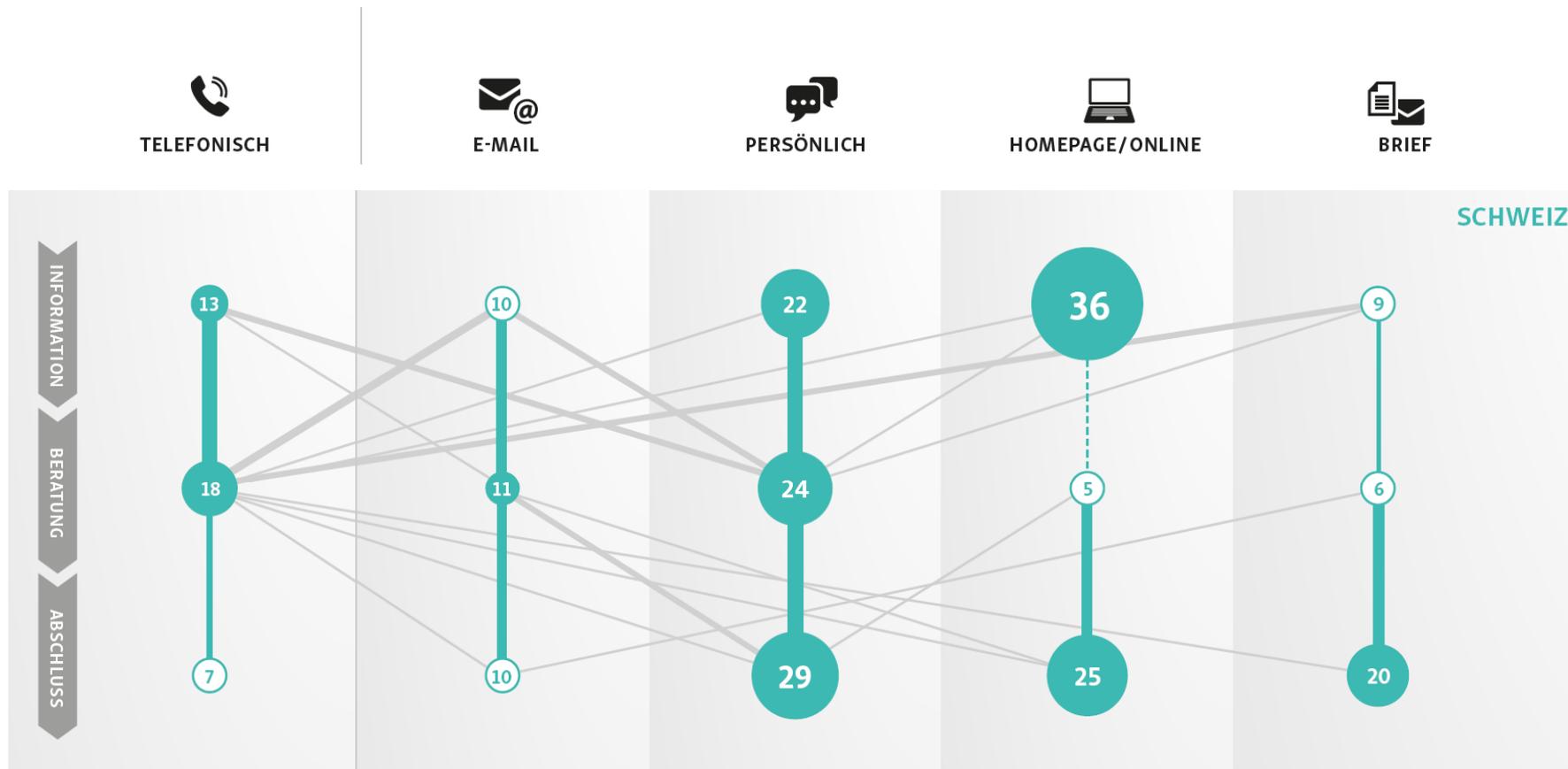
## 02 – Auf dem Weg zur digitalen Verwaltung



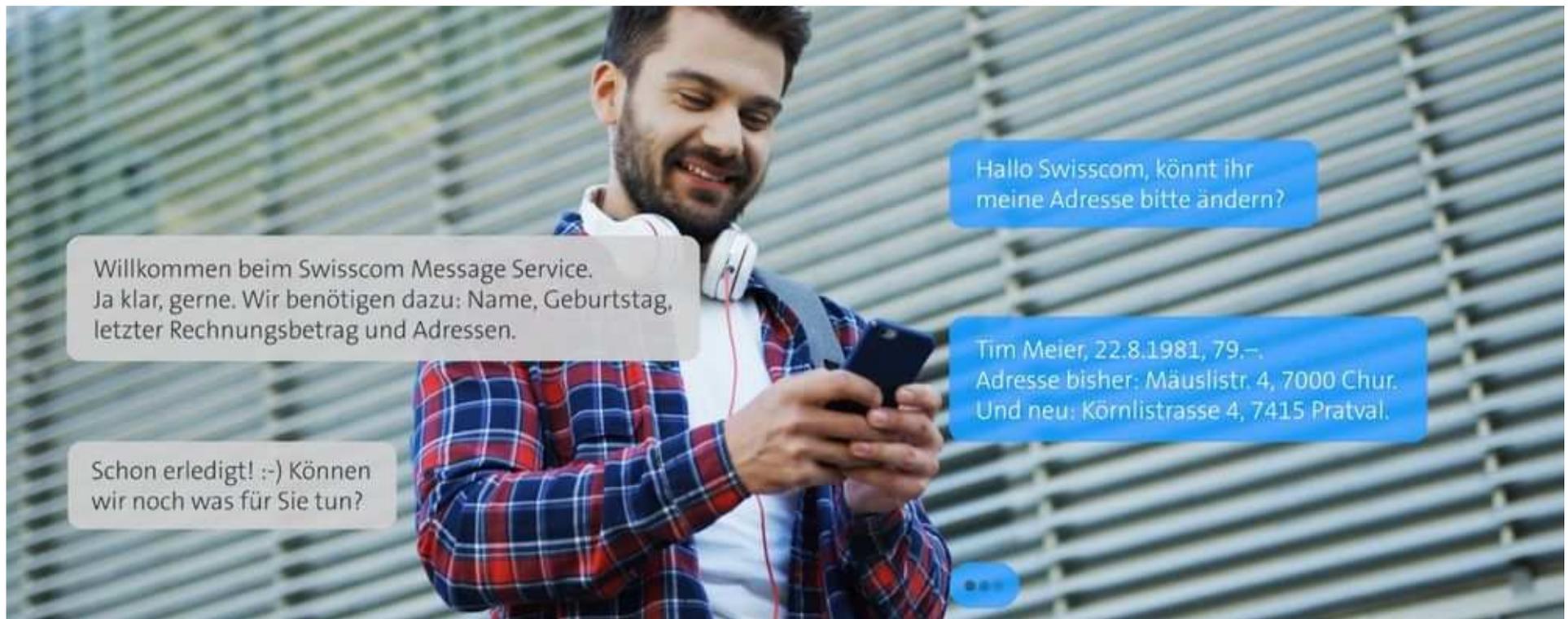
**«Meine Arbeit ist spannender geworden, seit ich Beratungsgespräche führe.»**

Celine Looser, Stadt Bern

# Omnichannel in Schweizer Verwaltungen: Der Anfang ist gemacht



# Chat als leistungsfähiger neuer Kanal





**03**

# Information und Zusammenarbeit



# Information über laufende Projekte



[Dienstleistungen](#) [eOperations Schweiz](#) [Team](#) [Offene Stellen](#) [Blog](#)

## Projekte

Diese Seite stellt die laufenden und in Abklärung befindlichen Projekte für bestehende und mögliche künftige Services von eOperations Schweiz dar. Sie dient der Information und Vernetzung mit weiteren Interessierten.

## Laufende Projekte

EUMZUGCH

**eUmzugCH**

SIGNATUR-VALIDATOR FÜR DIGITALE URKUNDEN

**Signatur-Validator für digitale Urkunden**

Link auf Projektübersicht

<https://www.eoperations.ch/dienstleistungen/projekte/>

### Newsletter

Abonnieren Sie den Newsletter von eOperations und erhalten Sie viermal pro Jahr Wissenswertes über neue Projekte, Services und Hilfen bei der Verwaltung.

Newsletter abonnieren

E-Mail



**Abo**  
[www.eoperations.ch/newsletter](http://www.eoperations.ch/newsletter)

### Archiv

06/2018: [Gründung von eOperations Schweiz AG](#)

## Zusammenarbeit mit Lieferanten

### Wir bieten

- Netzwerk (Bund, Kantone, Gemeinden)
- Konsolidierte Anforderungen, gebündelte Ausschreibungen
- Informationen über Gesetzesgrundlagen und Verwaltungsprozesse
- User centricity

### Wir suchen

- Information über Best practices und Technologie, branchenübergreifend
- Offene, interoperable Systeme
- IT-Lösungen mit eCH-Standards
- User centricity

# Kontakt



**Daniel Arber**

Geschäftsführer

T +41 31 320 00 83

M +41 79 292 62 23

[daniel.arber@eoperations.ch](mailto:daniel.arber@eoperations.ch)