



# 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



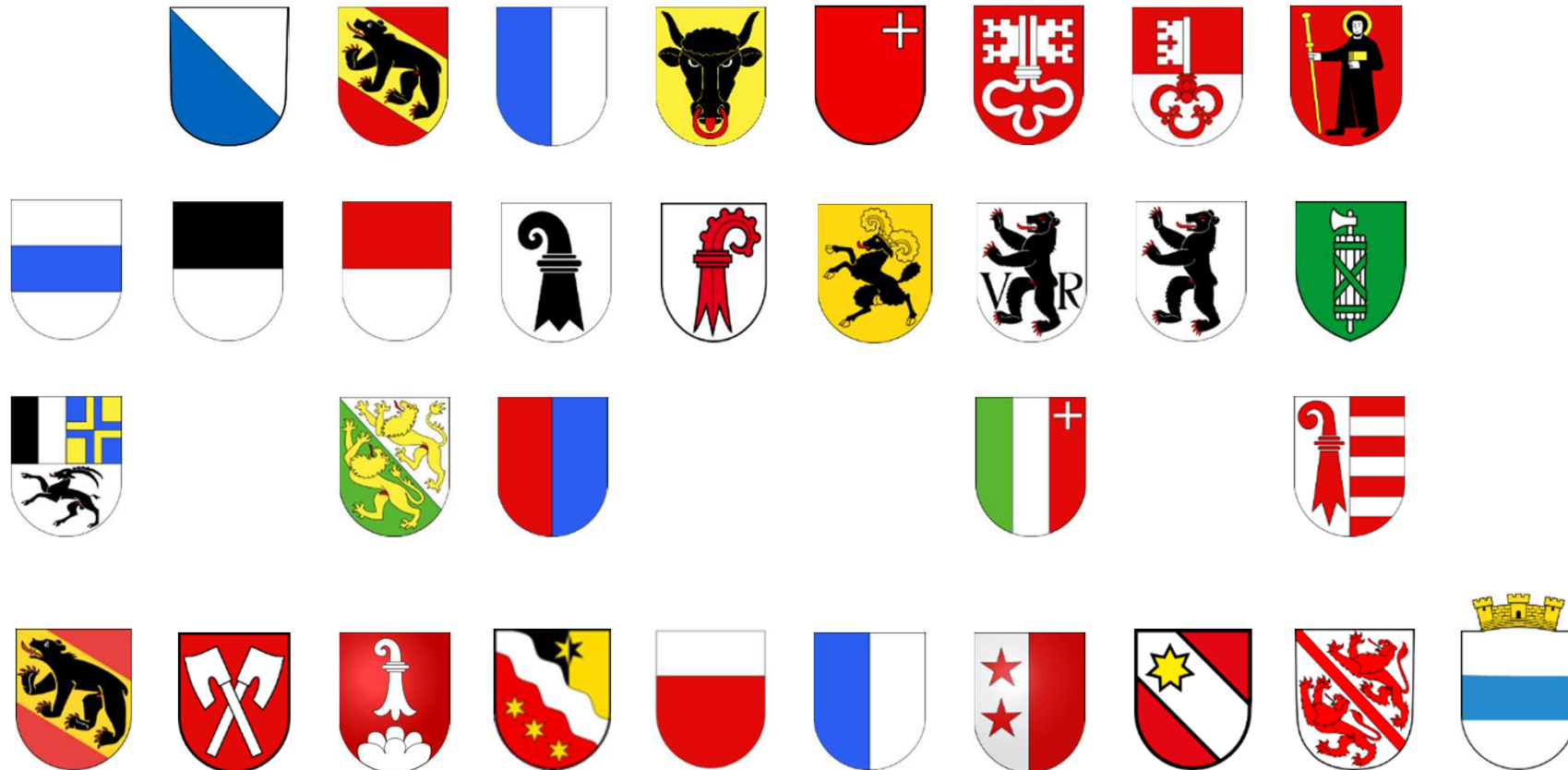
01 – Zweck, Setup und Dienstleistungen



## 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

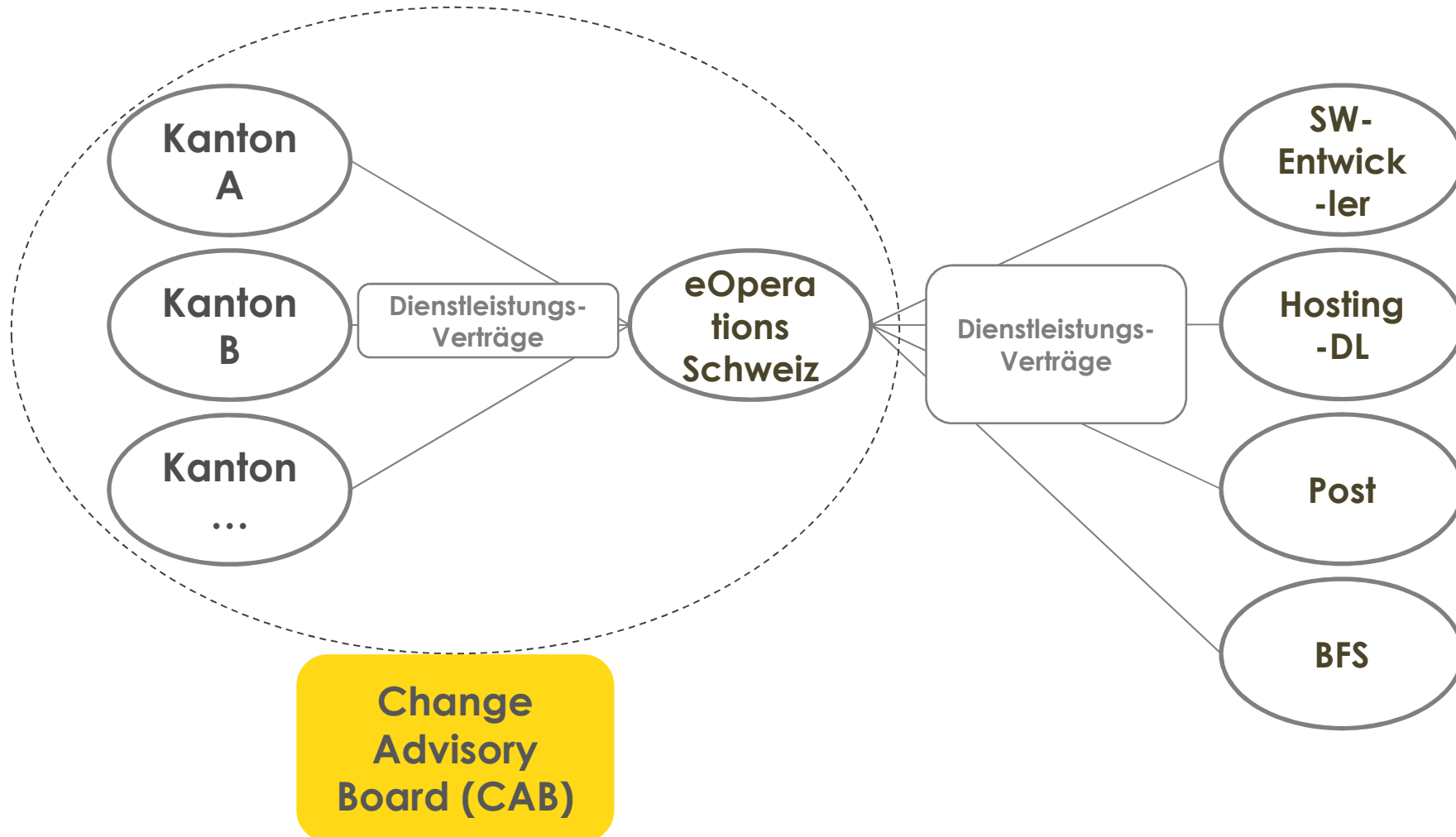


## Grundsätze

- **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

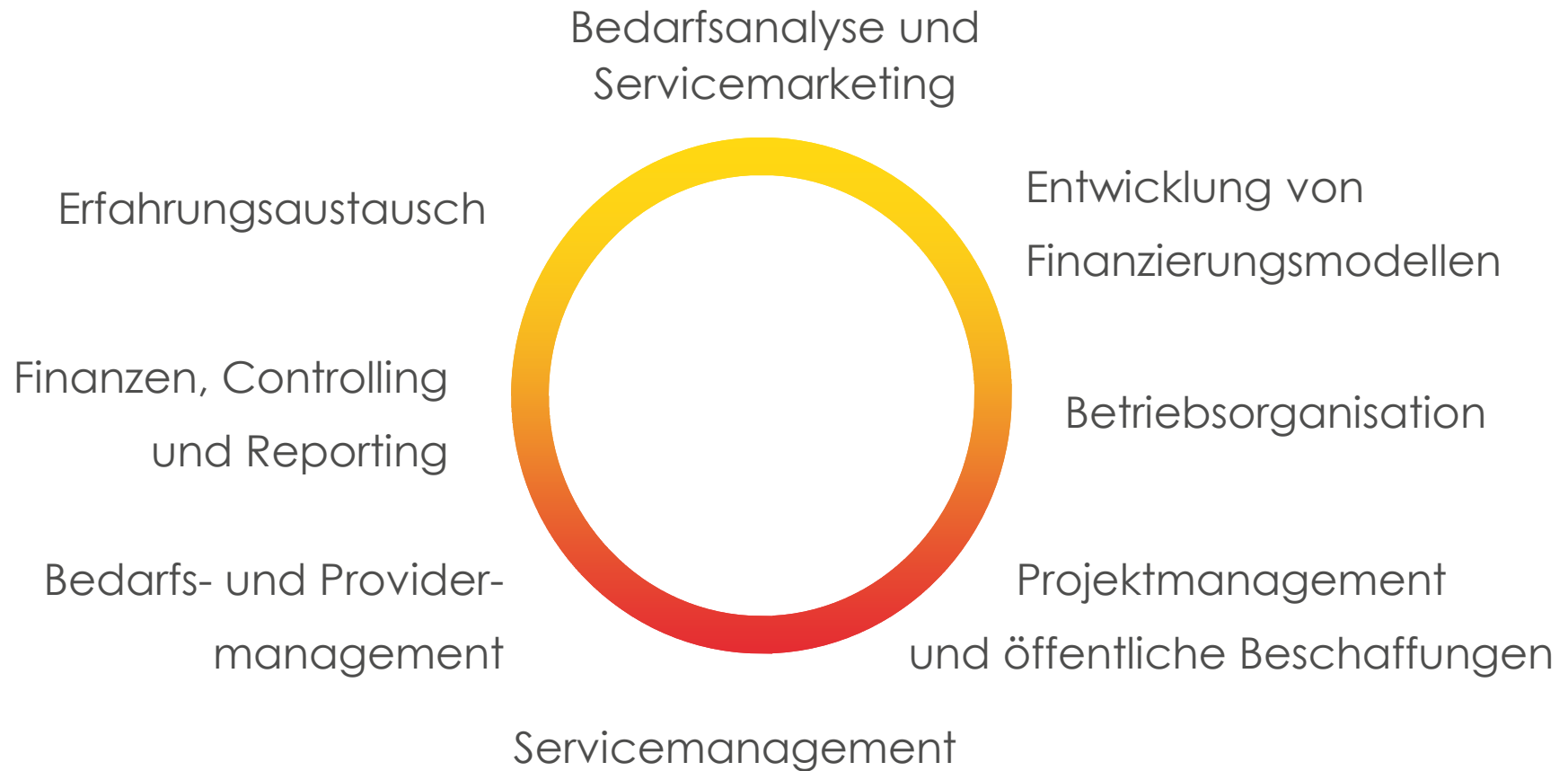
## 1. Aufbau und Betrieb von Services

- Fachapplikationen
- Basisdienste

## 2. Beschaffungen

- Gemeinsame Beschaffungsprojekte und Betreuung von Rahmenvereinbarungen

# Welche Dienstleistungen bietet eOperations Schweiz an?



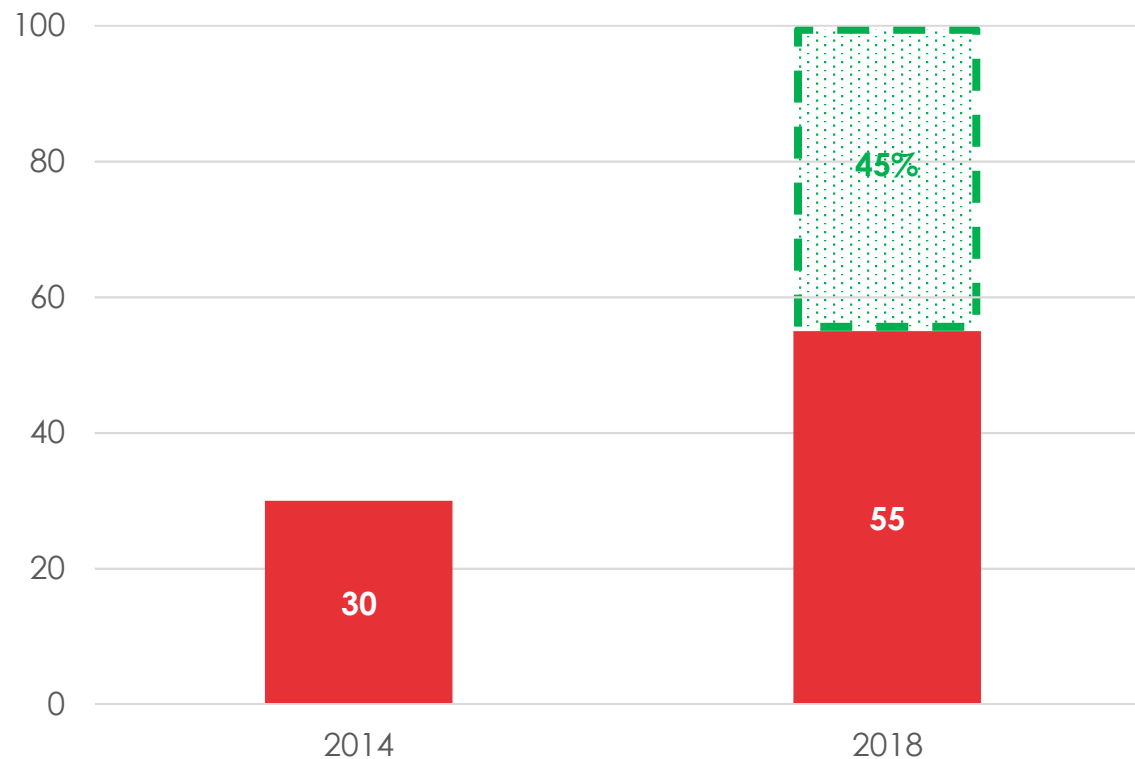


**02**

# Auf dem Weg zur digitalen Verwaltung



# Online-Angebote der Verwaltung sind zu wenig bekannt



Quelle: E-Government Monitor 2018, n = 1058

# Kommunikation eUmzugCH



Kinder über Kinder Umzug von links. Als... So wird der digitale Tagelöffel für alle... Zügeln tun fast alle, und in aller Regel nicht mit grosser Freude...

Screenshot of TAGBLATT website showing navigation menu, search bar, and article preview for 'EUMZUG: Appenzell Ausserrhoden führt elektronischen Umzug ein'.

### DIGITALISIERUNG

## eUmzugCH nimmt in Aargauer Gemeinden langsam Fahrt auf

Auf den Einwandererformen werden jährlich über 700 000 Umzüge gemeldet, dank der Multiplattform eUmzugCH auch digital. Seit gut einem Jahr ist diese auch in der Aargauer Gemeinde Grenchen im Einsatz. Eine Zwischenbilanz.



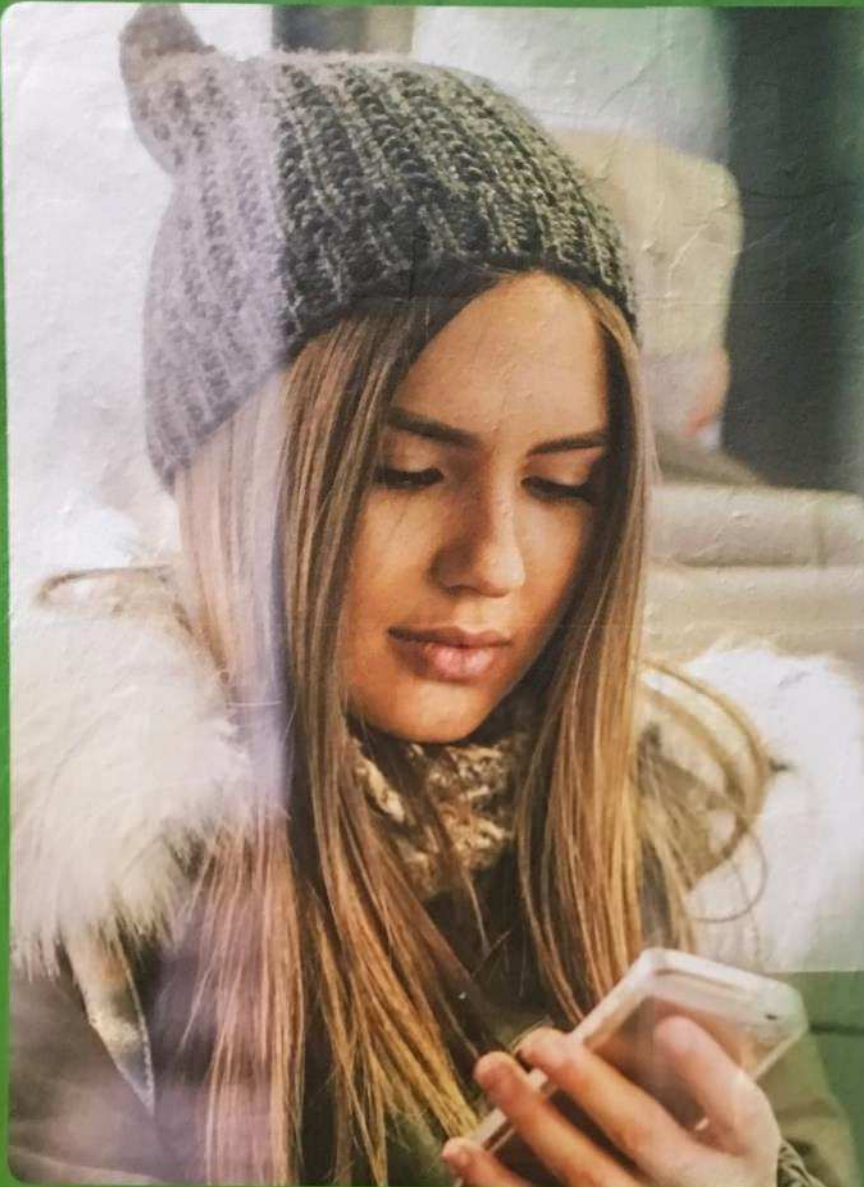
Wir realisieren Sie die Möglichkeit bei den Einwohnerinnen und Einwohnern in Ihre Gemeinde zu kommen? Sie haben sich mit einem Artikel in unserer Zeitung und Sie haben dabei... Was hat sich für Sie in der Einwohner...

Nach ist es... Nach Erfüllung von... Auch wenn jemand innerhalb der gleichen Gemeinde umzieht, muss er die Einwohnerkontrolle... So fix geht Zügeln... So wird der digitale Tagelöffel für alle... Zügeln tun fast alle, und in aller Regel nicht mit grosser Freude...

Article content for 'Thurgau: Den Umzug im Pyjama melden'. Subtitle: 'Ab Dezember bieten die ersten der 80 Thurgauer Gemeinden die Dienstleistung eUmzug an. Damit entfällt beim Zügeln der persönliche Gang ins Gemeindehaus.' Author: Sebastian Keller, 27.11.2018, 05:00 Uhr.

homegate.ch website navigation and content. Includes menu items like 'Umzugsplanung', 'Umzugspartner', 'Wohnungsabgabe', 'Nach dem Umzug', 'Gemeinde-Ratgeber'. Main content: 'Adressänderungen - wie und an wen?' with a 'Neue Adresse' button.

MEISTGELESEN IM RESSORT Kult\_Witzzecher Oliver Gimberl



Julia, 28 Jahre

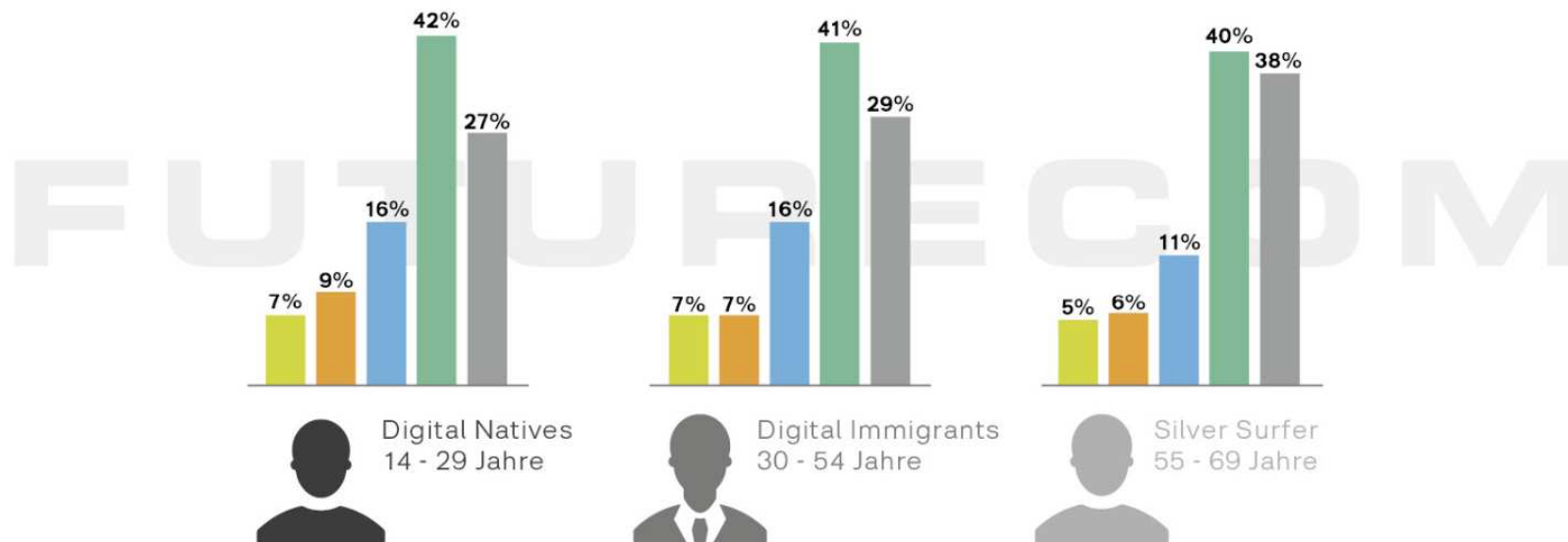
Füllt gerade ihren  
Kühlschrank auf.

Shopping Basket	7:28
🍏 ✓	🍷 ✓
🍞 ✓	🥚 ✓
🐟 ✓	🍲 ✓
+	



# 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**

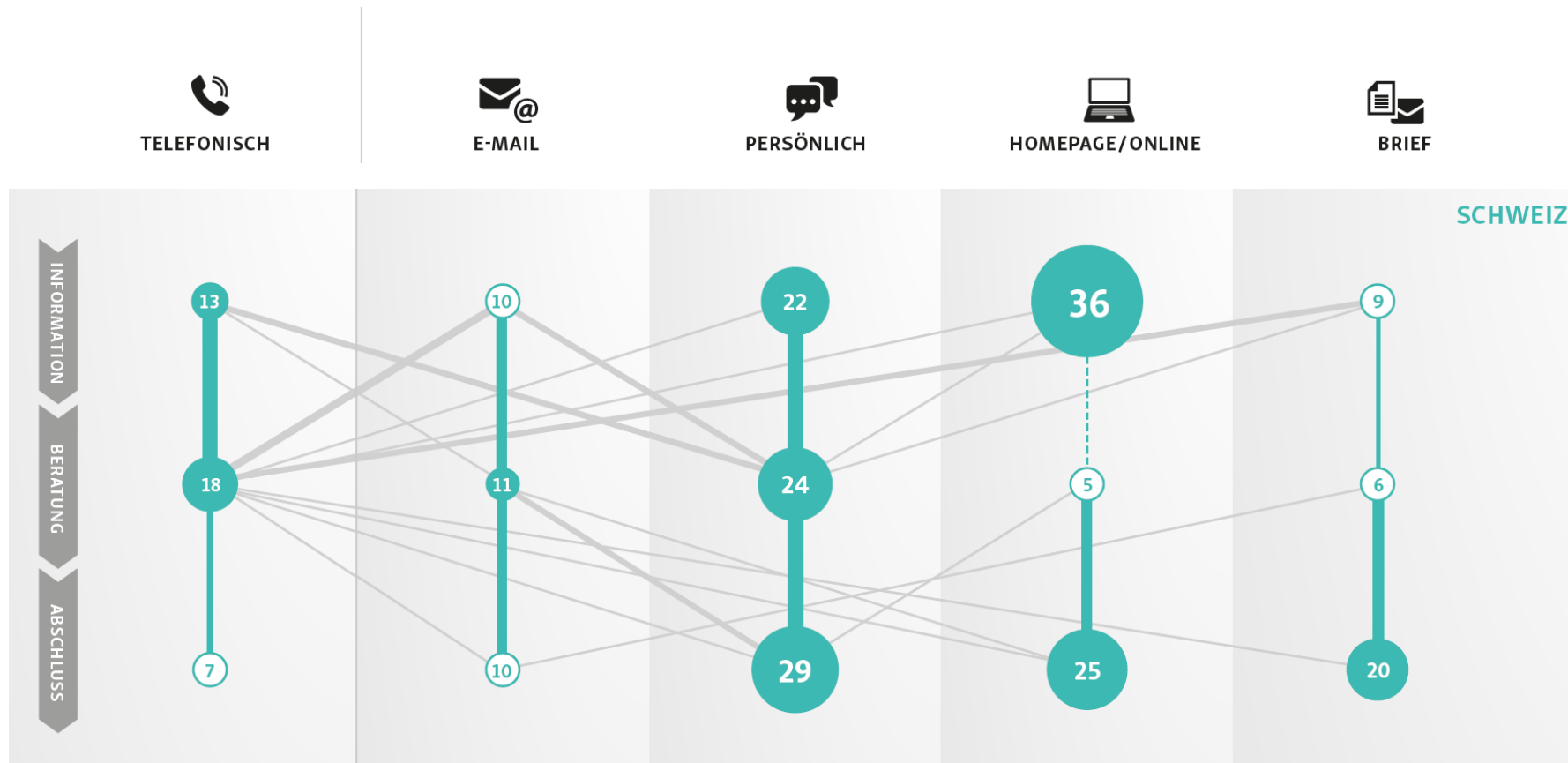
## 02 – Auf dem Weg zur digitalen Verwaltung



**«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)