

Info Sprint 16 / 23 - Briefing

26. April 2023, 16-18:30 Uhr – “Automatisieren, aber richtig!”



Benno Häfliger (He/Him)

Passionate about Innovation and strong in Transformation

Automatisierung - Wo, wie und wieviel?

Einleitung

Intro Benno Häfliger

Die IT-Kosten werden weiter steigen! Verwaltungen hoffen, die Mehrkosten durch eine Reduzierung der Personalaufwendungen nach Optimierung der Geschäftsprozesse zu kompensieren. Der grösste Kostenblock sind weiterhin die Applikationen mit über 40% der Gesamtkosten. Durch die zunehmende Digitalisierung der Verwaltung und die wachsenden Anforderungen an die IT-Sicherheit werden die IT-Kosten noch weiter steigen. Also müssen diese prüfen, ob die Kosten durch Geschäftsprozess- Optimierungen im Zuge der Digitalisierung kompensiert werden können. Bürger:innen erwarten zu Recht eine moderne Verwaltung mit digitalen Angeboten und dadurch verkürzten Warte- sowie Bearbeitungszeiten. Auch der Fachkräftemangel zwingt die Verwaltungen, Geschäftsprozesse zu automatisieren. Mitarbeiter:innen erwarten einen Service, bei dem sie von verschiedenen Arbeitsplätzen (Homeoffice) auf Akten und Daten zugreifen und an Fällen oder Projekten arbeiten können. Um mehr Prozesse optimieren zu können, müssen sich Verwaltungen zusammenschliessen in sogenannten Prozessnetzwerken. Eine Instanz wie **zB. der Verein Suisse ePolice** übernimmt dabei die jeweilige Prozessverantwortung und stellt die optimierten Prozesse im Netz als “single point of entry” zur Verfügung.

Automatisierung in der Verwaltung - Problemstellung

- Viele Verwaltungen nutzen bereits **Robotic Process Automation**, um mittels Software-Robotern sich wiederholende, manuelle Vorgänge zu automatisieren. Das ist zwar ein guter Ausgangspunkt, aber **nur der Beginn der Modernisierung**.
- Mit steigender Anzahl von Aufgaben verlieren öffentliche Verwaltungen aus den Augen, **dass Bürger ihre Kunden sind**. Als solche erwarten diese ein modernes Kundenerlebnis, das sie auch von ihren privaten Shoppererlebnissen (No-Stop-Shop) kennen.
- Sie möchten Formulare online einreichen, **Antworten in Echtzeit** auch per Chat erhalten und Informationen automatisiert auf Grundlage früherer Eingaben ausgefüllt bekommen.
- Um diese Flexibilität gewährleisten zu können, ist eine hohe Geschwindigkeit bei der Beantwortung von Anfragen notwendig. Das funktioniert nur, indem öffentliche Verwaltungen auf **digitale, automatisierte Geschäftsprozesse umsteigen**.
- Auch der Einsatz **neuster Technologien wie AR/XR oder IoT** am Beispiel der Stadt Burgdorf können "helfen"

<https://www.srf.ch/news/schweiz/digitalisierung-der-gemeinden-wie-burgdorf-sogar-den-abfall-digitalisiert>

IDG Studie “Intelligent Automations 2023”

The icon depicts a stylized blue robotic arm with a gripper, positioned above a horizontal conveyor belt with several small white circles representing items. To the left of the arm is a circular graphic with a blue and orange border, containing three white gears of varying sizes.

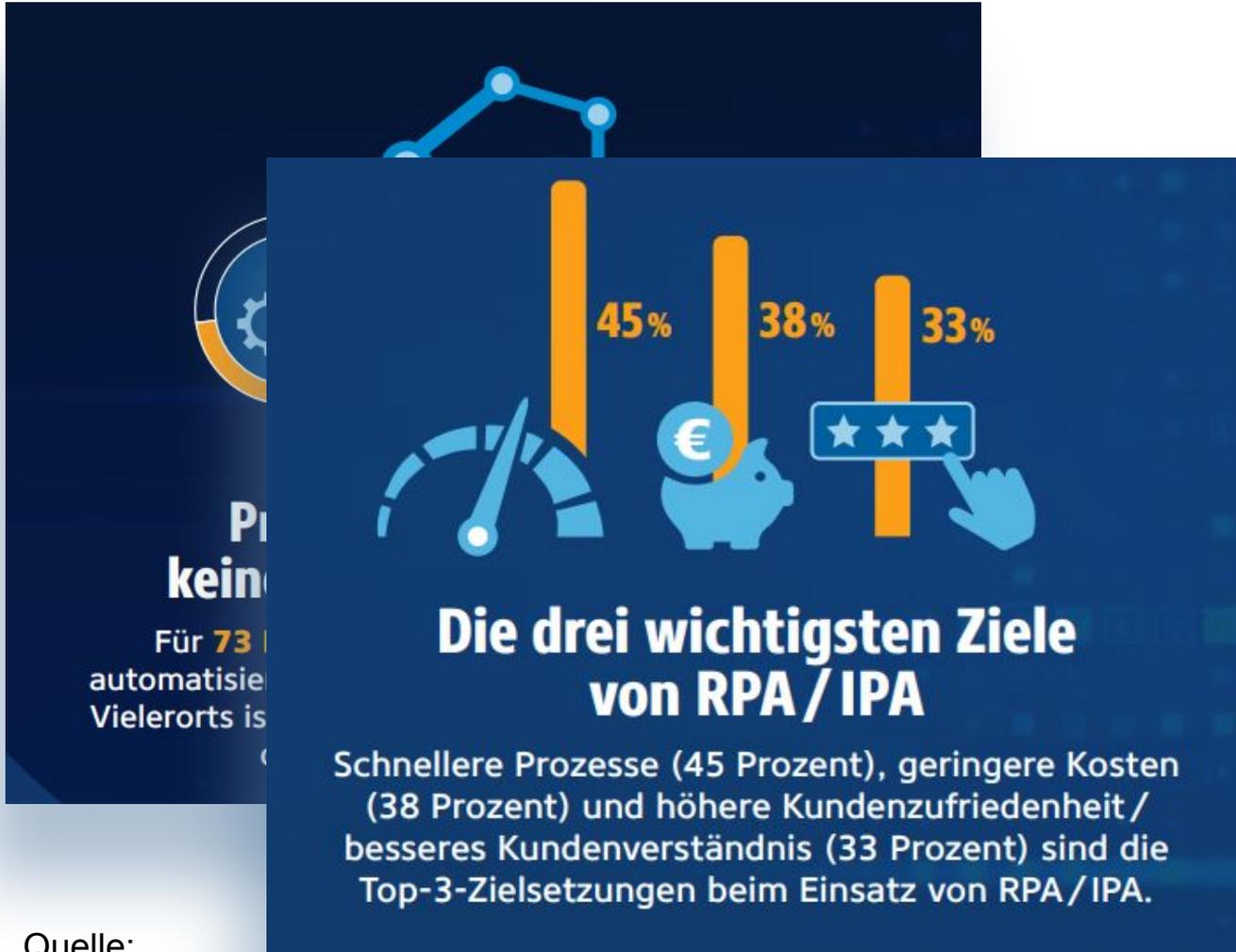
**Ohne End-to-End-
Prozessautomatisierung
keine digitale Transformation**

Für **73 Prozent** der Befragten hat die Prozessautomatisierung „sehr große“ oder „große“ Bedeutung. Vielerorts ist sie inzwischen auch integraler Bestandteil der strategischen Zielsetzungen.

Quelle:

<https://files.blueprism.com/uploads/resources/gated/IDG-Studie-2023-Whitepaper-SSC-Blue-Prism.pdf>

IDG Studie “Intelligent Automations 2023”



Quelle:

<https://files.blueprism.com/uploads/resources/gated/IDG-Studie-2023-Whitepaper-SSC-Blue-Prism.pdf>

IDG Studie “Intelligent Automations 2023”



Prozessautomatisierung braucht das Alignment aller Beteiligten

81 Prozent der Unternehmen haben im Rahmen ihrer Initiativen zur Prozessautomatisierung ein Alignment zwischen Vorstand / Geschäftsführung, IT und Fachbereichen installiert.

Quelle:

<https://files.blueprism.com/uploads/resources/gated/IDG-Studie-2023-Whitepaper-SSC-Blue-Prism.pdf>

Automatisierung in der Verwaltung (Denkanstösse)

- Jede Behörde oder Verwaltung hat ihre individuellen Anforderungen. Deshalb gibt es auch nicht **den einen perfekten Ansatz** für eine erfolgreiche Optimierung.
- Um komplexe Prozesse zu modernisieren, benötigen Behörden eine **durchgängige Plattform**, die eine **nathlose Automatisierung** mittels verschiedener Workflows ermöglicht.
- **Bessere Customer Experience wirkt gegen aussen UND gegen innen**
- **Datenplattformen und Cloud-Infrastrukturen** bilden das technische Rückgrat des digitalen Wandels. Trotzdem werden sie bislang zu wenig genutzt.

OneGov.ch

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme.

Wir freuen uns Sie auch am nächsten Anlass wieder begrüßen zu dürfen.

Einmal entwickeln - mehrfach nutzen und geniessen.

Prost zusammen.

