



# Mit eCivis zum erfolgreichen Citizen Issue Management

infoSprint "Automatisieren, aber richtig!"

# Engenius Kernkompetenzen.



## Digitale Transformation

Flexible und homogene Information Processing Solutions für eine stabile, assistierende und zukunftsorientierte Digitalisierung.



## Prozessanalyse & Workflow Management

Change Management mit den wesentlichen Vorteilen eines reduzierten Time-to-Market; Agilität, Effizienz und Berechenbarkeit.



## Task & Issue Management

Eingangskanal-unabhängiges Tool für die Erfassung und Bearbeitung von Einwohneranliegen.



## Signatory Management

Konzernweit effiziente Verwaltung rechtsverbindlicher Unterschriften.



## Dokumenten-Management

Effiziente Informationsverarbeitung ohne Prozessunterbrüche und Datensilos (Eingang bis Ausgang).



## Omnichannel Kommunikation (OMS/CCM)

Kundenzentrierte und personalisierte Interaktion, unabhängig von Output- und Kommunikationskanal.

# Herausforderung in den Gemeinden



Service für  
Einwohner verbessern

Effizienzsteigerung  
und  
Kostenoptimierung

Statusmeldung  
zum Einwohner  
bleibt aus

Diverse  
undokumentierte  
Eingangskanäle  
für Anliegen

Tracking nicht  
aktenrelevanter  
Bürgeranliegen  
fehlt

Brennpunkte  
werden kaum  
erkannt

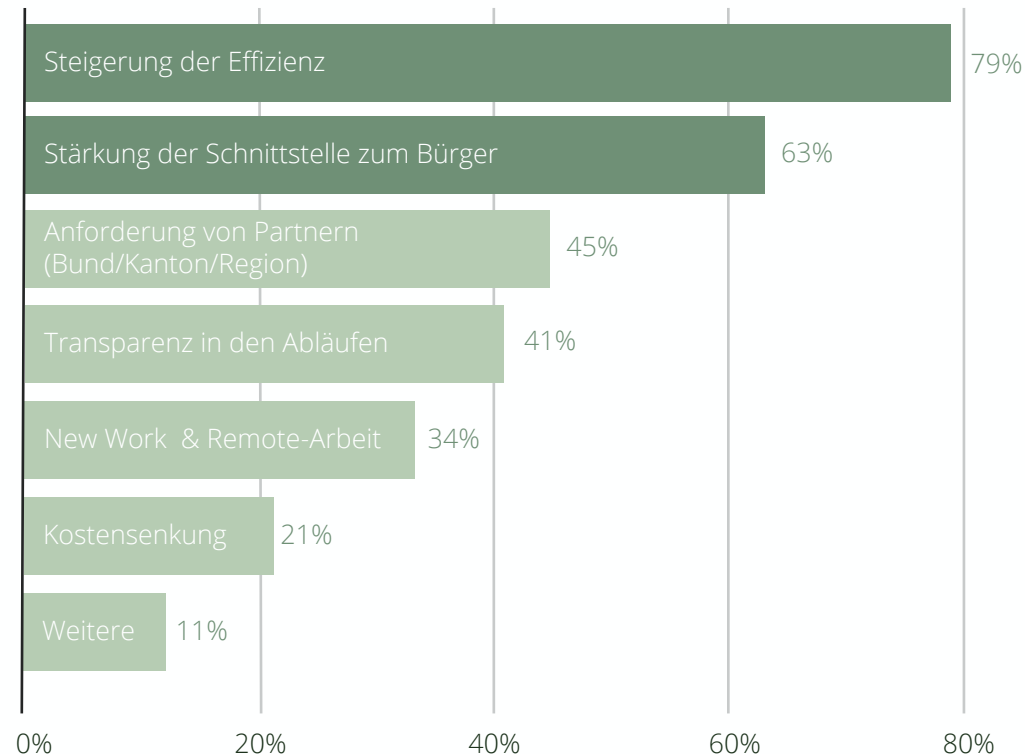
# Aktuelle Situation Bürger/Gemeinden

Studie Zufriedenheit in Gemeinden, Mai 2021, Intervista AG

**MEISTGENANNTER Punkt**  
für Gründe zur  
**Unzufriedenheit**  
in Wohngemeinden  
ist die  
**GEMEINDEVERWALTUNG**  
selber

**SCHLECHTE FÜHRUNG**  
**ZU WENIG KOMMUNIKATION**

## Gründe für Digitalisierungsmassnahmen



Gemeindebefragung 2021 durch "Myni Gmeind" | Suisse Public Bern, 10. Juni 2021

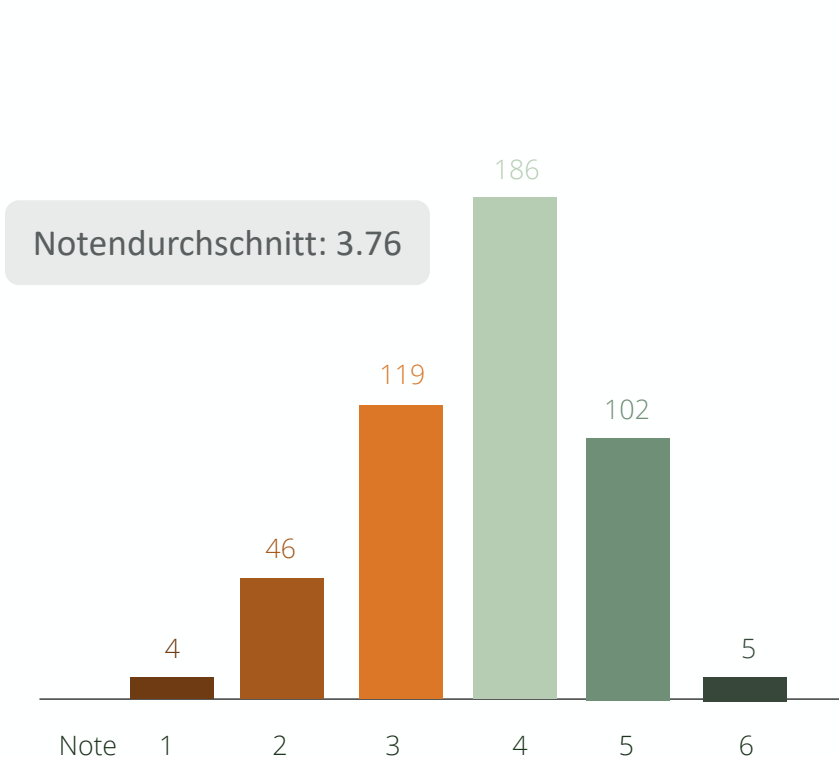
# Hand aufs Herz!

- Wo stehen Sie in Punkto Digitalisierung?
- In wieweit haben Sie die digitale Transformation bereits vollzogen?
- Und wie messen Sie den Grad der aktuellen Digitalisierung?

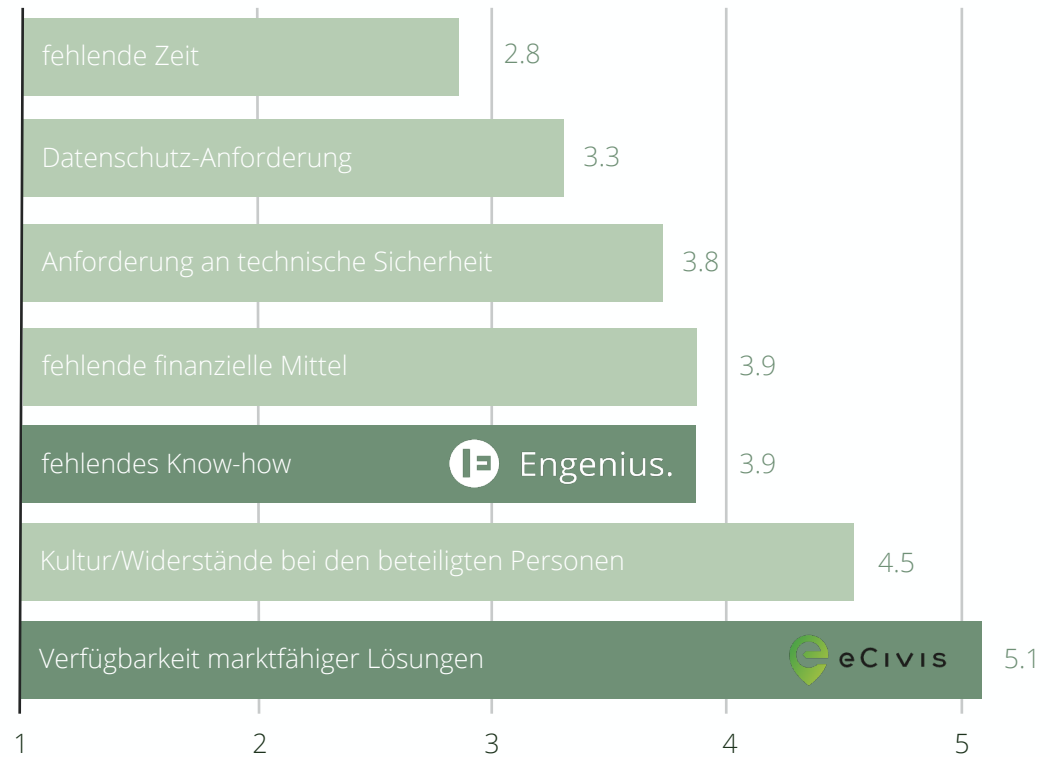


# Digitalisierungsstand und -hürden

## Digitalisierungsstand



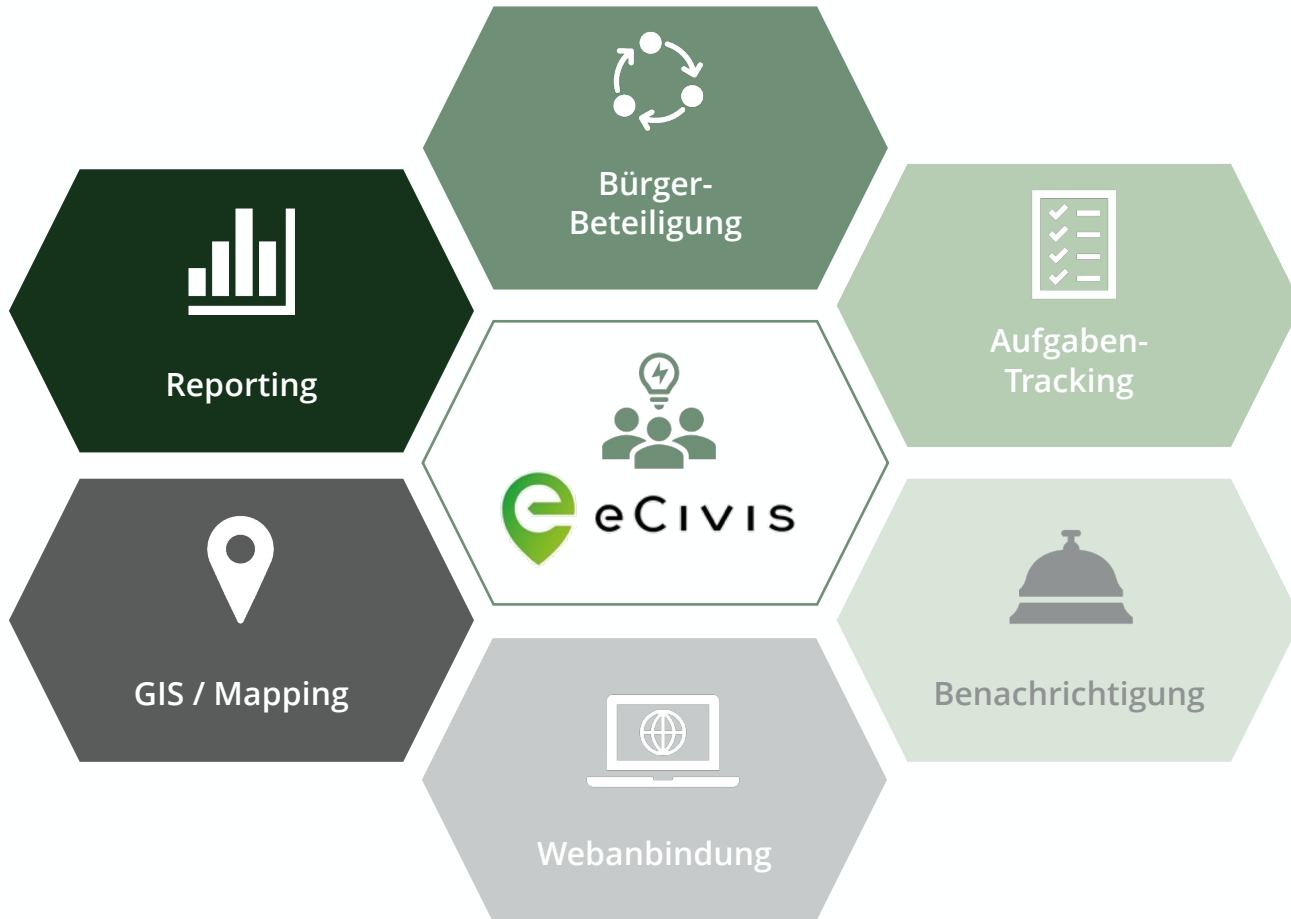
## Digitalisierungshürden



Gemeindebefragung 2021 durch "Myni Gmeind" | Suisse Public Bern, 10. Juni 2021



# eCivis – Bürger im Zentrum



- Beziehungs-Management
- Anliegenhistorie mit Status
- Kontaktsegmentierung

- Erstellen, Verfolgen, Zuordnen und Verwalten von Anliegen
- Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit

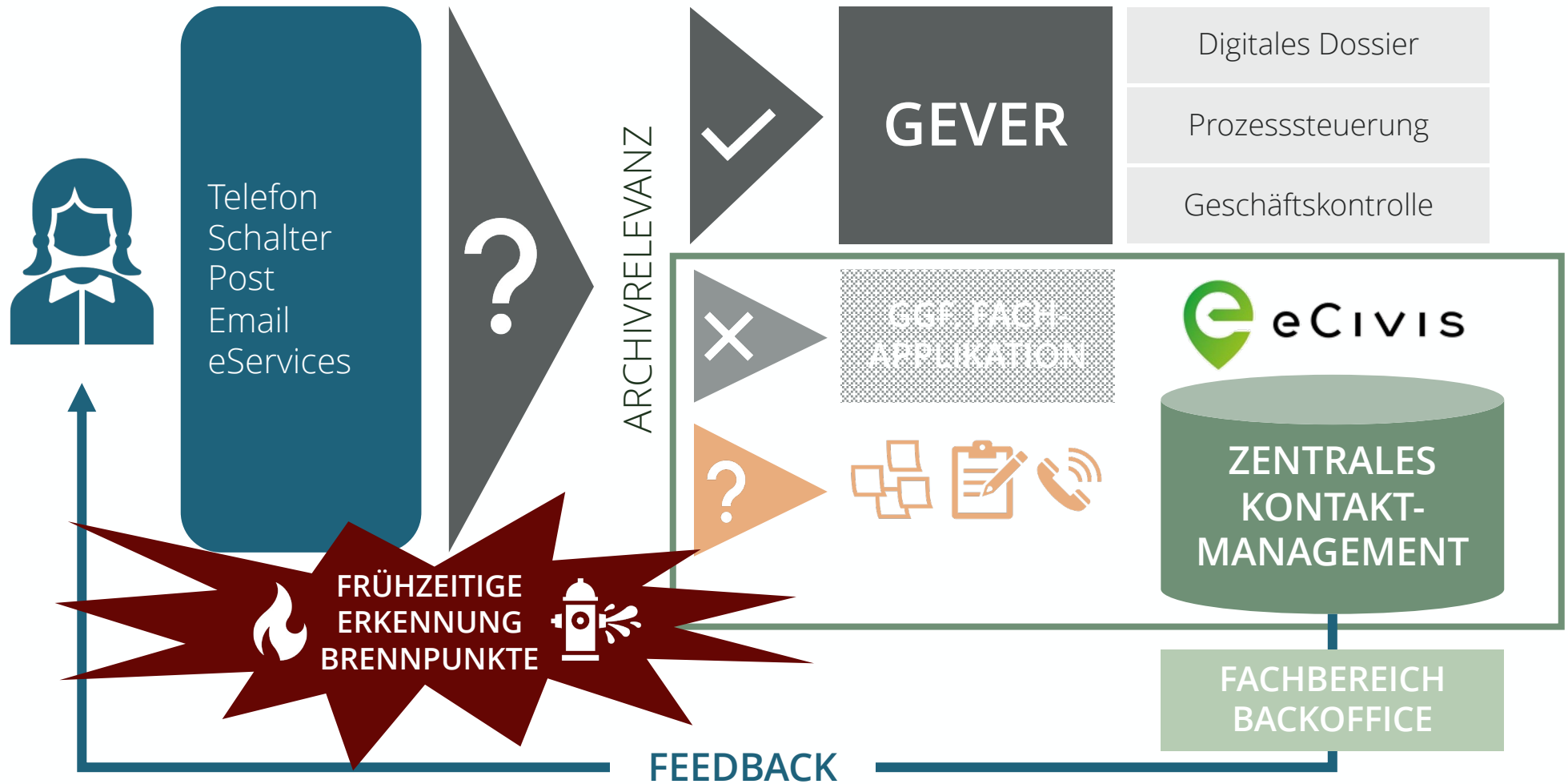
- Automatisierter Prozess
- Benachrichtigung Task-Zuweisung
- Feedback Einwohner aktiv/passiv

- Intuitives Webformular für Meldungen und Anliegenerfassung
- Webportal Einwohner/Gemeinde

- Exakte Standortbestimmung
- Erkennung von „Hotspots“
- Zusammenfassende „Heat Maps“

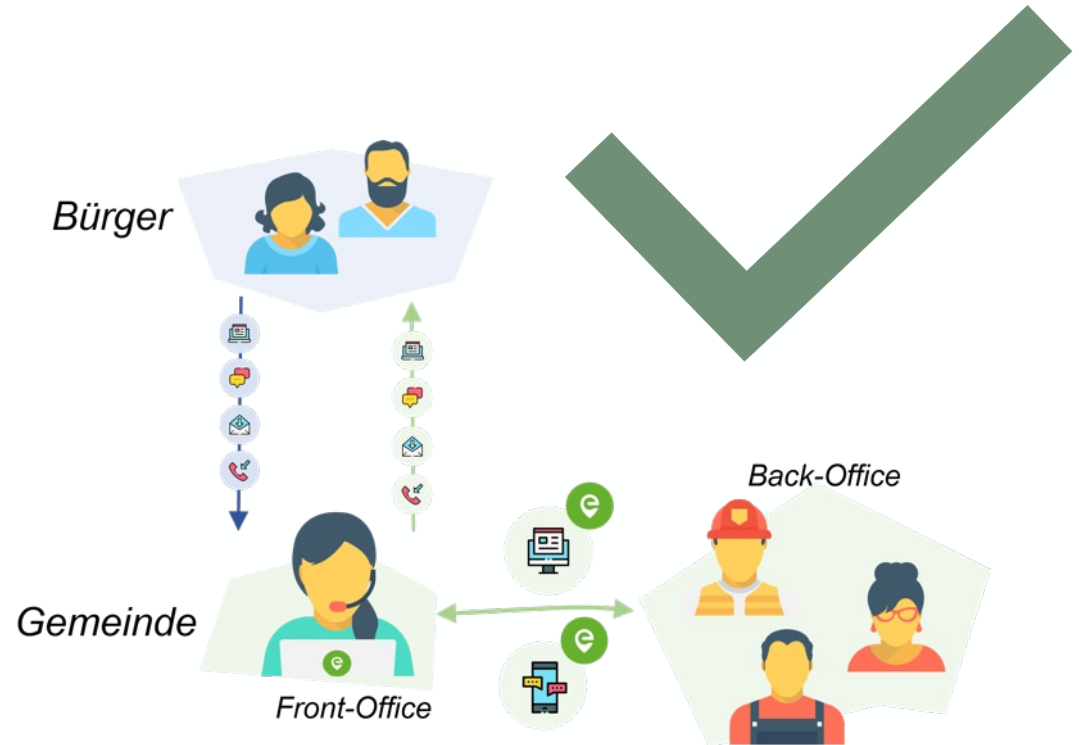
- Assistent zur Berichterstellung
- Vorkonfigurierte Berichte

# eCivis – Positionierung Applikationsumgebung





# eCivis – effektives Citizen-Issue-Management





# eCivis in der Praxis

# eCivis – Ready-to-use in 3 Tagen!

1 Definition interner Arbeitsablauf & Verantwortlichkeiten

Kommunalverwaltung

2 Gemeinde-spezifische Einrichtung der Applikation  
(Layout, Formulare, Kategorien, Einbindung, etc.)

Engenius

3 Schulung der Verwaltungs-Mitarbeiter

Engenius

4 Ready-to-use mit Integration Ihrer Bürger

Bürger



# eCivis – Anbindung & Packages



## STRUCTURE

- SaaS-Modell
- 1-jährige Vertragslaufzeit, unbeschränkt verlängerbar
- Hosting/Datenhaltung in der Schweiz



## SECURITY

- Datenschutz- und Nutzungsbedingungen Vertragsbestandteil
- SLAs für Betrieb, Wartung und Verfügbarkeit



## PRICING

- Einmalige Einrichtungsgebühr (Initialkonfiguration)
- Jährliche Jahresgebühr (Lizenz)
- 3 Packages nach Gemeindegrösse (6'500 | 10'000 | 20'000 Einwohner)

# eCivis – Issue & Beziehungs-Management

## zentrale Eigenschaften und Funktionen



Speziell entwickelt für Gemeinden / Adaptiert auf Schweizer Markt



Eingangskanal-unabhängige Erfassung und Bearbeitung von Anliegen



Frühzeitige Hotspot-Erkennung



Einbindung Formulare und Online-Schalter



Layout adaptierbar auf Gemeinde



Mobile App für Verwaltungs-Mitarbeiter



Offene API

# Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Bewerben Sie sich als  
Referenzgemeinde...

(auch geografisch benachbarte  
Kooperationen möglich)

...oder  
Kooperationspartner!

# Nähere Informationen auf [www.ecivis.ch](http://www.ecivis.ch)







Engenius.

# Gerne beantworten wir Ihre Fragen!

**Engenius GmbH**

Winernstrasse 20

5430 Wettingen

Switzerland

Phone: +41 44 585 22 26