



Innovative Reform der Verwaltung dank Kundenbedürfnissen? Der Weg zum kundenzentrierten Einwohnerportal^{PLUS}

E-Government Information vom 30.8.2019 in Aarau

Gérald Strub



Der Weg zum kundenzentrierten
Einwohnerportal^{PLUS}

Agenda

 **egovernmentaargau.ch**
Für interaktive Verwaltungsleistungen



**Was bisher
geschah?**



Wie weiter?

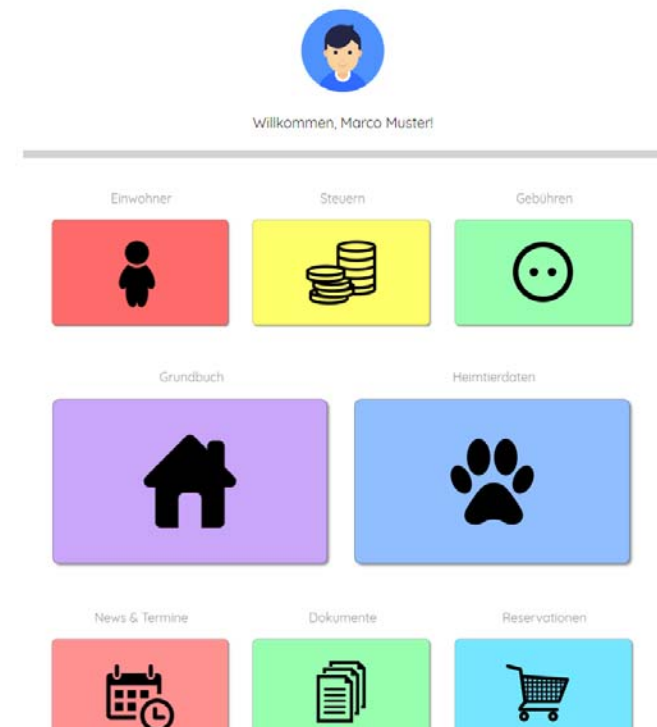


Was kannst Du
tun?

Was bisher geschah

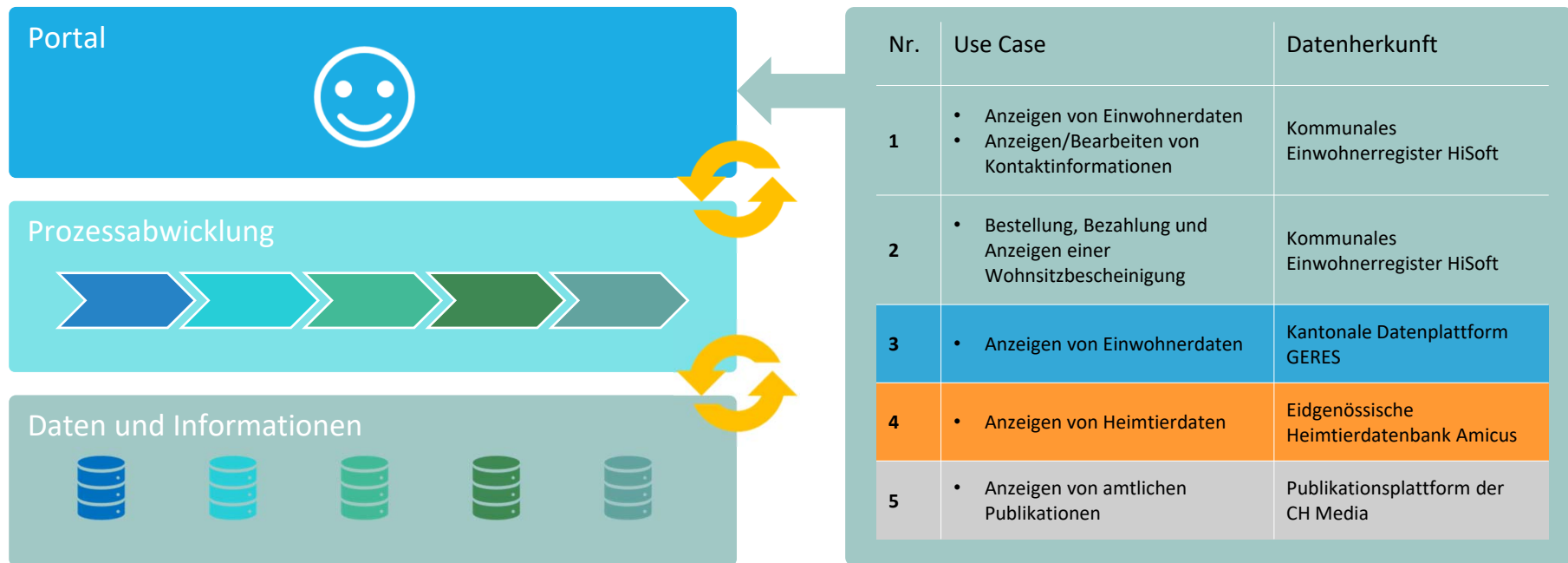
Zukunft E-Government Aargau

- ⚙️ Vorstellung Konzept Einwohnerportal durch Manuel Bruder
- ⚙️ Angewendete Grundsätze
 - Kunde steht im Zentrum
 - Regelmässige Berührungspunkte
 - Unabhängig von Zuständigkeitsfragen
 - Ungeachtet von heutigen Silos
 - Transparenz & Vertrauen erhöhen
 - Einblick in Daten, die der KundIn gehören
 - Vernetzung von Informationen
- ⚙️ Klick-Dummy [Link](#)



Was bisher geschah

Use Cases umgesetzt



Was bisher geschah

Transformationsplan mit Personas



Paul Vonmorgen



Ingrid Impension



Eva Digital



Pablo Piano



Karin Kohle



Peter Schreiber



Ruedi Rastlos

Transformationsplan Hauptziele

1.

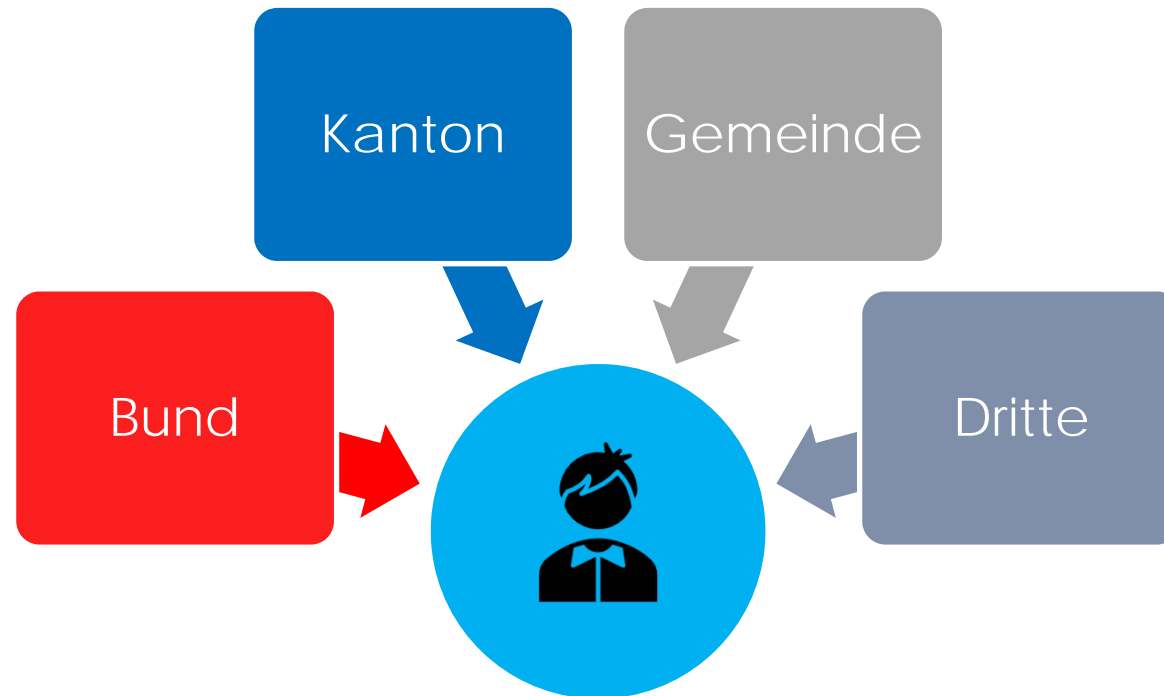
Ab dem Jahr **2021** besteht ein **kundenzentriertes Einwohnerportal** für Leistungen der Aargauer Gemeinden, des Kanton Aargau, des Bundes und für Dritte, welches die notwendigen **Grundfunktionalitäten** und **erste Funktionalitäten** bietet.

2.

Bis ins Jahr **2023** soll das Einwohnerportal **laufend mit neuen Services und Funktionen** ausgebaut werden, so dass **80 % aller Leistungen** aus Sicht des Kunden digital über das Einwohnerportal^{PLUS} der Verwaltung bezogen werden können.

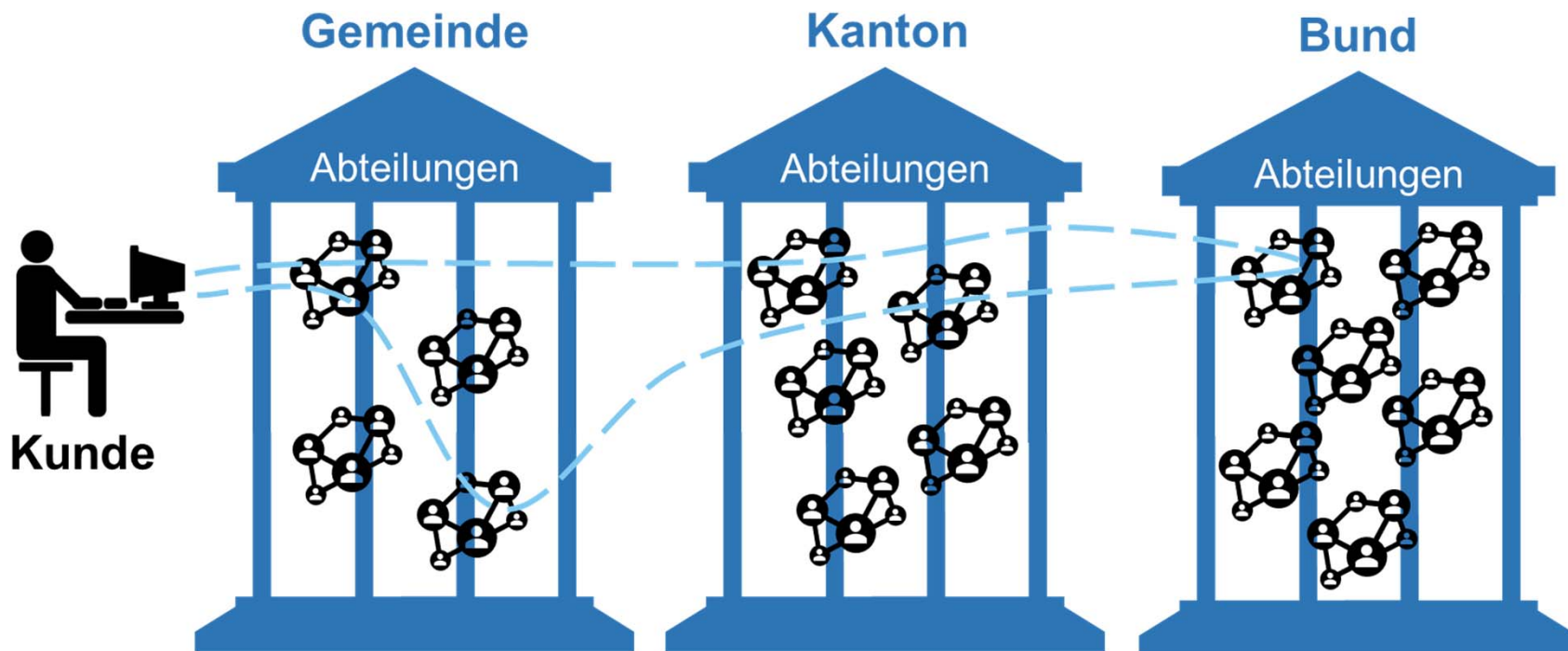
Was bisher geschah

Von «Verwaltung im Zentrum» hin zu «Kunde im Zentrum»



Was bisher geschah

End-to-End-Prozess



Was bisher geschah

Informationspaket

- 03.07.2019: Infoveranstaltung für Gemeinden inkl. Budgetinformation
- 05.07.2019 Versand Infopakete



Der Weg zum kundenzentrierten
Einwohnerportal^{PLUS}
Agenda



Was bisher
geschah



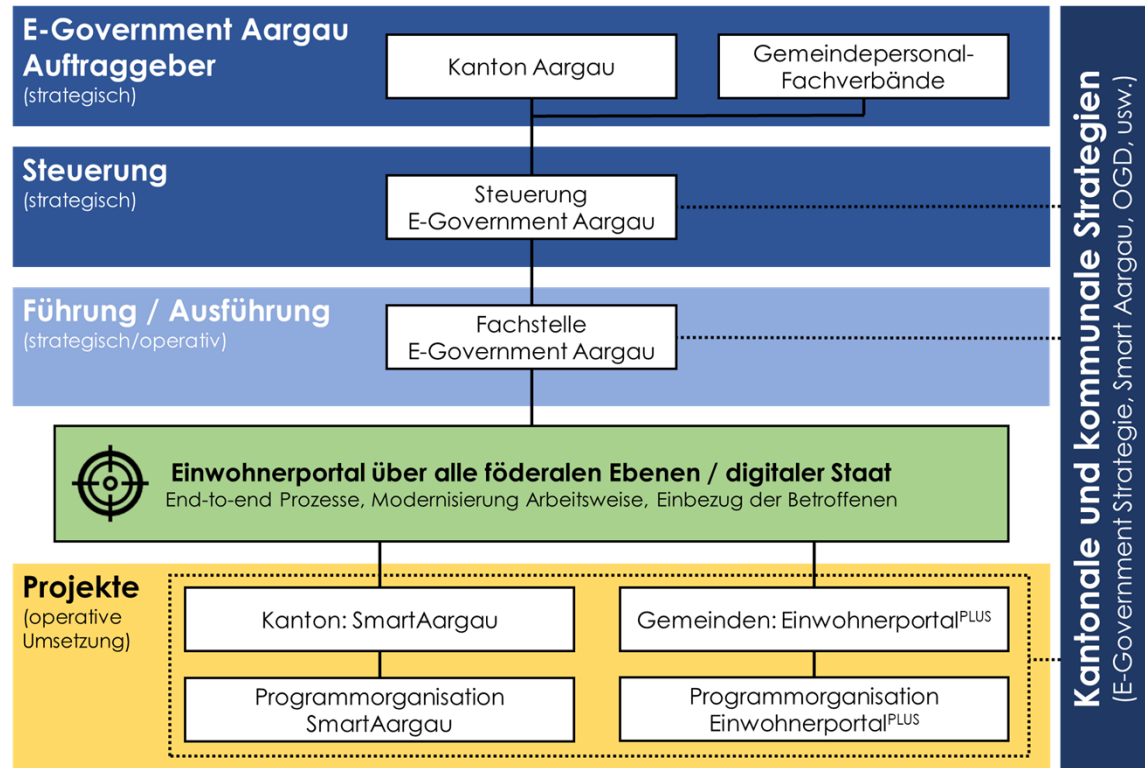
Wie weiter?



Was kannst Du
tun?

Wie weiter?

Verschiedene Projekte – dasselbe Ziel



Wie weiter?

Budget 2020 Gemeinden

- ⚙ Rückmeldungen Gemeinden bis Ende August 2020 erwartet
- ⚙ Zwischenstand Rückmeldungen
 - Rückmeldungen von 83 Gemeinden
 - Ja – 68 Gemeinden mit rund 240'000 EW

Wie weiter?

Weitere Arbeiten der Auftraggeber

- ⚙️ Besprechung mit Präsidenten-Konferenz Mitte September 2019 festgelegt
- ⚙️ Themen
 - Public Innovator Konzept
 - Kommunikationskonzept
 - Organisationshandbuch

Wie weiter?

Weitere Arbeiten der Fachstelle

- ⚙️ Blue-Print für die Umsetzung der Portallösung
- ⚙️ API-Konzept für die Schnittstellen-Umsetzung
- ⚙️ User Experience Anbieter für das neue Portal
- ⚙️ Bündelung der Portalaktivitäten mit zwei kantonalen Abteilungen

Der Weg zum kundenzentrierten
Einwohnerportal^{PLUS}
Agenda



Was bisher
geschah



Wie weiter?



**Was kannst Du
tun?**

Was kannst Du tun?

Sei ein «Ermöglicher» und ...

- ⚙ ... gehe selber voran als Public Innovator
- ⚙ ... erzeuge ein offenes Klima für Veränderungen
- ⚙ ... hinterfrage Bestehendes mit Blick auf den Kundennutzen
- ⚙ ... nimm Bedenken und Ängste ernst
- ⚙ ... bleibe neugierig



egovernmentaargau.ch
Für interaktive Verwaltungsleistungen

Vielen Dank für Ihre
Unterstützung.

Gerne beantworten wir Ihre Fragen.

