E-Government erfolgreich gestalten

Veröffentlicht am 4. November 2021

Ihre Ansprechpersonen: Damian Josi

Tags: Fachbeiträge, Öffentliche Verwaltung, Ausschreibung und Evaluation, Projektmanagement, Prozessoptimierung und -management, Strategieberatung

Unter E-Government (kurz E-Gov) versteht man den Einsatz von digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien, damit die Bevölkerung und die Wirtschaft ihre Geschäfte mit der öffentlichen Verwaltung digital abwickeln bzw. die entsprechenden Behördenleistungen digital beziehen können.

Zur vollständigen digitalen Abwicklung von Behördengeschäften reicht eine Website für Onlinegesuche mit einem elektronischen Kontaktformular jedoch nicht aus. Der Schlüssel zur End-to-End-Digitalisierung liegt in integrierten E-Gov-Plattformen mit zwei zentralen Komponenten:

- Online Portal als **Frontoffice** zur benutzerfreundlichen digitalen Abwicklung eines Geschäfts. Das Portal dient den Geschäftspartnern (Bevölkerung, Unternehmen, andere Verwaltungseinheiten) als digitaler Zugangspunkt zum Bezug der angebotenen Behördenleistungen.
- Internes **Backoffice** mit integrierter Workflow-Engine zur digitalen Abwicklung der verwaltungsinternen Prozesse und Dokumentenverwaltung.

Das Potenzial von E-Gov-Plattformen ist riesig. Geschäfte der Verwaltung können zeit- und ortsunabhängig sowie bei entsprechender Integration von Front- und Backoffice medienbruchfrei abgewickelt werden. Zudem führen optimierte digitale Abläufe zu schnelleren Durchlaufzeiten und dadurch zu geringerem Ressourcenbedarf.

Die Entwicklung und Einführung einer E-Gov-Plattform und den angebotenen Behördenleistungen birgt viele Herausforderungen. Beispiele sind die Vielzahl von involvierten Stakeholdern, die zeitlich volatilen Anforderungen aufgrund politischer Prozesse oder gesetzliche Grundlagen, welche strikte Rahmenbedingungen vorgeben können.

Ihre E-Gov-Herausforderung – unsere Lösung

Wir unterstützen Bund, Kantone und Gemeinden bei der Umsetzung von E-Gov-Vorhaben in diversen Projekten. Folgende zentrale Erfolgsfaktoren haben sich dabei in der Praxis bewährt:

- Agiles Vorgehen bei der Entwicklung (Scrum)
- Etablierung einer einheitlichen Methodik zur Ausgestaltung von neuen Behördenleistungen und dem damit verbundenen Requirements Engineering
- Skalierbarer Aufbau der Plattform zwecks effizienter Implementierung von neuen Behördenleistungen

Unser Einsatzgebiet reicht von der Business Analyse, Prozessmanagement, Schulung, Strategieberatung und Ausschreibung/Evaluation bis hin zur Übernahme der Projektleitung. Wir unterstützen Sie dabei, die Herausforderungen der Digitalisierung erfolgreich zu meistern. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf, wir sind gerne für Sie da.

Dieser Fachartikel erscheint in leicht angepasster Form ebenfalls im Wirtschaftsflash Solothurn, Ausgabe November 2021 .

Checkliste zur Umsetzung eines E-Government-Vorhabens

Die kostenlose APP Checkliste hilft Ihnen dabei, Ihr E-Government-Vorhaben erfolgreich zu gestalten.

Zur Checkliste