



Ein Fall für Geschäftsfälle

Veröffentlicht am 19. Oktober 2021

Tags: Erfolgsgeschichten, Öffentliche Verwaltung, Ausschreibung und Evaluation, Projektmanagement

Beim Kanton Bern werden mehr als 40 verschiedene Typen von Administrativgeschäften, von Gastgewerbebewilligungen über Bodenrechtsfragen und Beschwerdeverfahren bis zum Inventar im Todesfall in den Regierungsstatthalterämtern gemanagt. Jährlich werden über 40'000 Fälle mit höchster juristischer und fachlicher Präzision speditiv behandelt.

Modernisieren und digitalisieren

Die Arbeiten wurden bisher mit einer fast 20-jährigen Fachapplikation unterstützt, die Dossiers noch vollständig auf Papier geführt. Ziel war es nun, eine zeitgemässe digitale Lösung zu implementieren, als Basis für eGovernment: die umfassende Digitalisierung zugunsten der Einwohner:innen des Kantons.

Der Weg zum Ziel

Unter der Leitung eines erfahrenen APP-Beraters wurde eine neue Lösung gesucht und umgesetzt. Das Projekt wurde nach HERMES 5 geplant und realisiert. Zuerst wurde eine Studie über mögliche Lösungswege erarbeitet. Die Anforderungen an die neue Lösung wurden im Team erarbeitet. Ein WTO-Beschaffungsverfahren führte zur Wahl der neuen Fachapplikation. Die rund 40 Geschäftstypen wurden als Business Use Cases analysiert, für die Digitalisierung optimiert, eingehend spezifiziert und in der neuen Fachapplikation implementiert. Die Prozesse der zehn Verwaltungskreise wurden dabei harmonisiert, die vielen über die Jahrzehnte entstandenen Dokumentvorlagen vereinheitlicht.

Das neue Fallmanagement

Mit der kundenspezifisch-angepassten Fallmanagement-Applikation evidence der Firma GlauXSoft können die vielen Geschäftsfälle nun digital geführt werden. Automatische Schnittstellen zu Dokumentscannern, zur Gebührenfakturierung und zu Grunddatenbanken des Kantons erleichtern die Arbeit. Komplexe Dokumente wie Verfügungen oder Bewilligungen werden automatisch aus Vorlagen und erfassten Daten generiert und mit Textbausteinen angereichert.



Gezielte digitale Fragebogen für Gemeindekontrollen, eine sehr wichtige und regelmässige Aufgabe der Ämter, werden aus der Applikation angestossen und den Gemeinden digital übermittelt und bearbeitet. Weitere digitale Verbindungen zum eGovernment-Portal des Kantons, zum Staatsarchiv sowie zu anderen Datenquellen sind in Vorbereitung.

Der Gewinn für den Kanton Bern

Die neue Applikation wurde in drei Etappen, jeweils in zwei bis vier Ämtern, eingeführt. Die Daten aller bisherigen Fälle wurden dabei migriert. Die an Wochenenden durchgeführten Übergänge waren für die Benutzer:innen nahtlos. Die Arbeit der dezentralen Verwaltung wird neu effizienter unterstützt. Die digitale Kommunikation und Dossierführung werden die Kosten und den Arbeitsaufwand mindern. Auch die Betriebskosten der neuen Applikation sind wesentlich tiefer als bisher. Der Grundstein für die durchgehende Digitalisierung, ein umfassendes eGovernment, ist damit mehr als gelegt.

«Die Ablösung der alten Fachapplikation war eine höchst anspruchsvolle Herausforderung. Wir konnten alle technischen, organisatorischen und kulturellen Aufgaben dank der methodisch fundierten und vor allem pragmatischen Projektleitung seitens APP meistern.» Claudia Rindlisbacher, Regierungsrätin und Vorsitzende der IT-Betriebskommission Kanton Bern

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.