



Kanton Zürich  
Staatskanzlei

# Personenzentriertes Service Engineering

**Franziska Moser und Lukas Weibel**

Business Engineering und Projekte, Digitale Verwaltung und E-Government

4. März 2020

- Kunde
- User Experience UX
- «Front Office»
- Strategie & Prinzipien



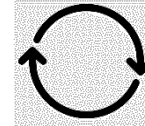
- E-Gov-Relevanz

**Einheitlicher Vertriebskanal  
E-Government**

- Abstimmung
- Architektur



- Appl. Services
- Service-Katalog



**Service Innovation**

**Service Design**

**Service Abstimmung**

**Service Konzeption  
& Entwicklung**

**Service Betrieb  
& Erneuerung**

## **Service Innovation**

## **Service Design**

## **Service Abstimmung**

## **Service Konzeption & Entwicklung**

## **Service Betrieb & Erneuerung**

### *Standardisiertes Vorgehen:*

- Phasen im Gesamtverlauf
- Methoden
- Arbeitsmittel und Werkzeuge
- Aufgaben und Aktivitäten
- Ergebnisse
- Rollen
- Entscheide
- Prinzipien und Vorgaben

# Service Innovation

# **Service Innovation**

**Nutzerbedürfnisse kennenlernen und verfolgen**

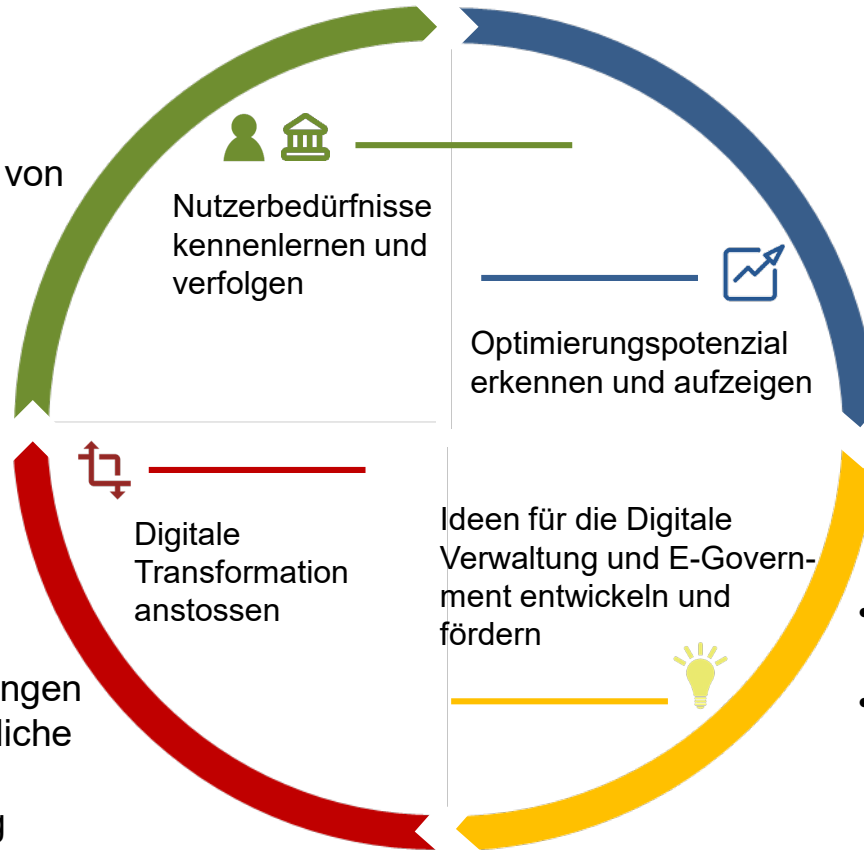
**Optimierungspotenzial erkennen und aufzeigen**

**Ideen für die digitale Verwaltung und  
E-Government entwickeln, fördern und  
unterstützen**

**Digitale Transformation anstossen**

- Nutzungsanalyse des Webauftritts
- Monitoring des Nutzung von eServices
- Bei Bedarf: Erhebungen durchführen

- Unterstützen in Digitalisierungsbestrebungen im Hinblick auf ganzheitliche Transformation
- Keine 1:1-Digitalisierung
- Auf Strategie, (Legislatur-)Ziele und Geschäftsarchitektur-Zielbild ausrichten



- Möglichkeiten kennen und vermitteln
- Wiederverwendungspotenzial erkennen
- Prozesse vereinfachen und standardisieren
- UX-Spezialisten beiziehen

- Kulturwandel: es gibt keine «falschen» Ideen
- Ideen nicht durch Fakten (Recht, Technologie) im Keim ersticken lassen

# Service Design

# **Service Design**

**Beschreibung und Design aus Sicht der  
Nutzenden und Mitarbeitenden**

**Geschäftsprozesse gestalten und beschreiben**

**Einfache Nutzbarkeit herausarbeiten**

**Digitale Durchgängigkeit sicherstellen**

**Thematische Eingliederung vornehmen und mit  
bestehenden Services abstimmen**



# Unsere Prinzipien

# Wir stellen die Nutzerinnen und Nutzer ins Zentrum

1. Die Nutzerinnen und Nutzer zuerst – dann Design, dann die Technologie
2. Unsere Dienstleistungen sind verständlich, einfach und zugänglich
3. Transparenz und Ermächtigung – Die Nutzerinnen und Nutzer entscheiden darüber, wie ihre Daten verwendet werden

# Wir streben nach Dienstleistungsexzellenz

4. Bedürfnisse antizipieren – wir gehen auf die Nutzerinnen und Nutzer zu
5. Die Nutzerinnen und Nutzer informieren sich und vollziehen Dienstleistungen am gleichen Ort
6. Omnikanal – wir begleiten die Nutzerinnen und Nutzer optimal physisch und elektronisch (Service / eService)

# Wir erschaffen Dienstleistungen für die Zukunft

7. Digital bedeutet Kultur, Arbeitsweise, Prozesse und Technologie der Internet-Ära anwenden, um auf die Anforderungen der Gesellschaft einzugehen
8. Offen, lernfähig und ressourcenbewusst – wir veröffentlichen, teilen und verwenden Prozesse, Technologie und Erfahrungen voneinander
9. Wir bilden entscheidungskompetente interdisziplinäre Teams

# Service Abstimmung

# **Service Abstimmung**

**Rechtsgrundlagen prüfen**

**Anpassungsbedarf erkennen und anstossen**

**Service an geltenden Strategien und Zielen ausrichten**

**Richtlinien und Prinzipien prüfen und  
Umsetzungsmöglichkeiten ausloten**

**Vorhandene und wiederverwendbare Software-  
Komponenten erkennen, Einsatz prüfen und anstossen**

# Service Abstimmung

- Methoden
- Arbeitsmittel und Werkzeuge
- Aufgaben und Aktivitäten
- Ergebnisse
- Rollen
- Entscheide

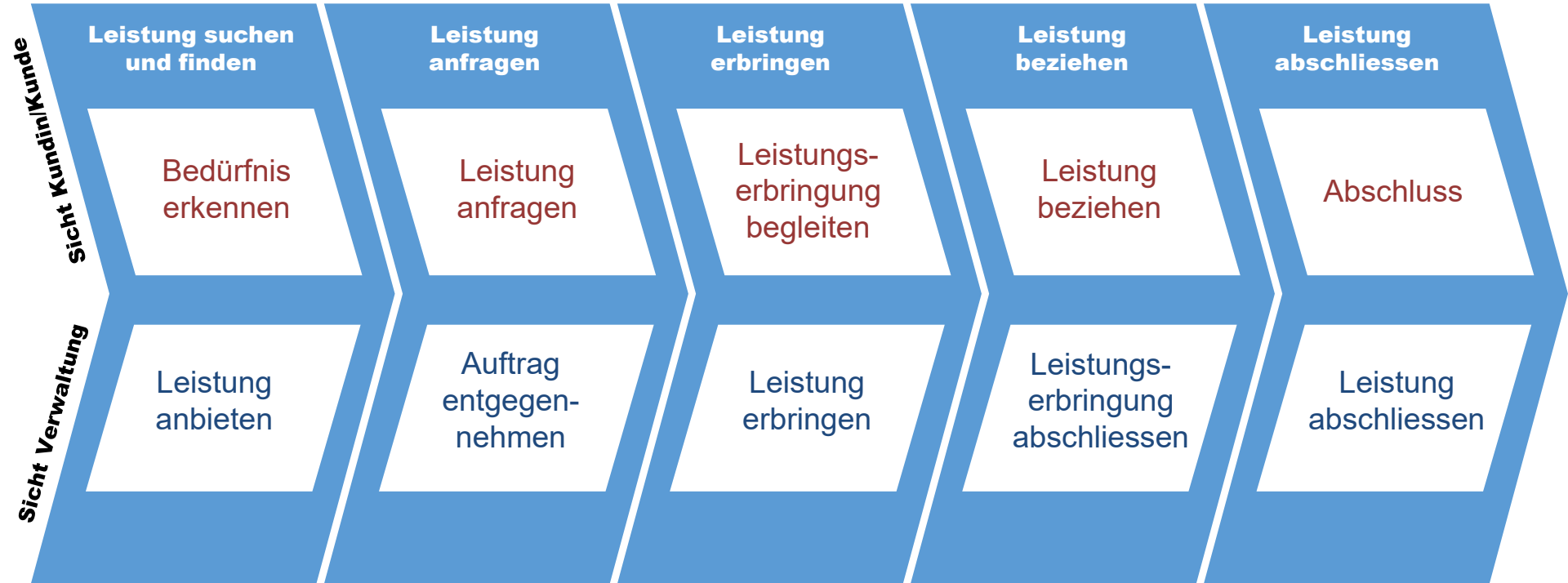
**Referenzprozess**  
**Geschäftsarchitektur**  
**E-Government**

**Prinzipien**

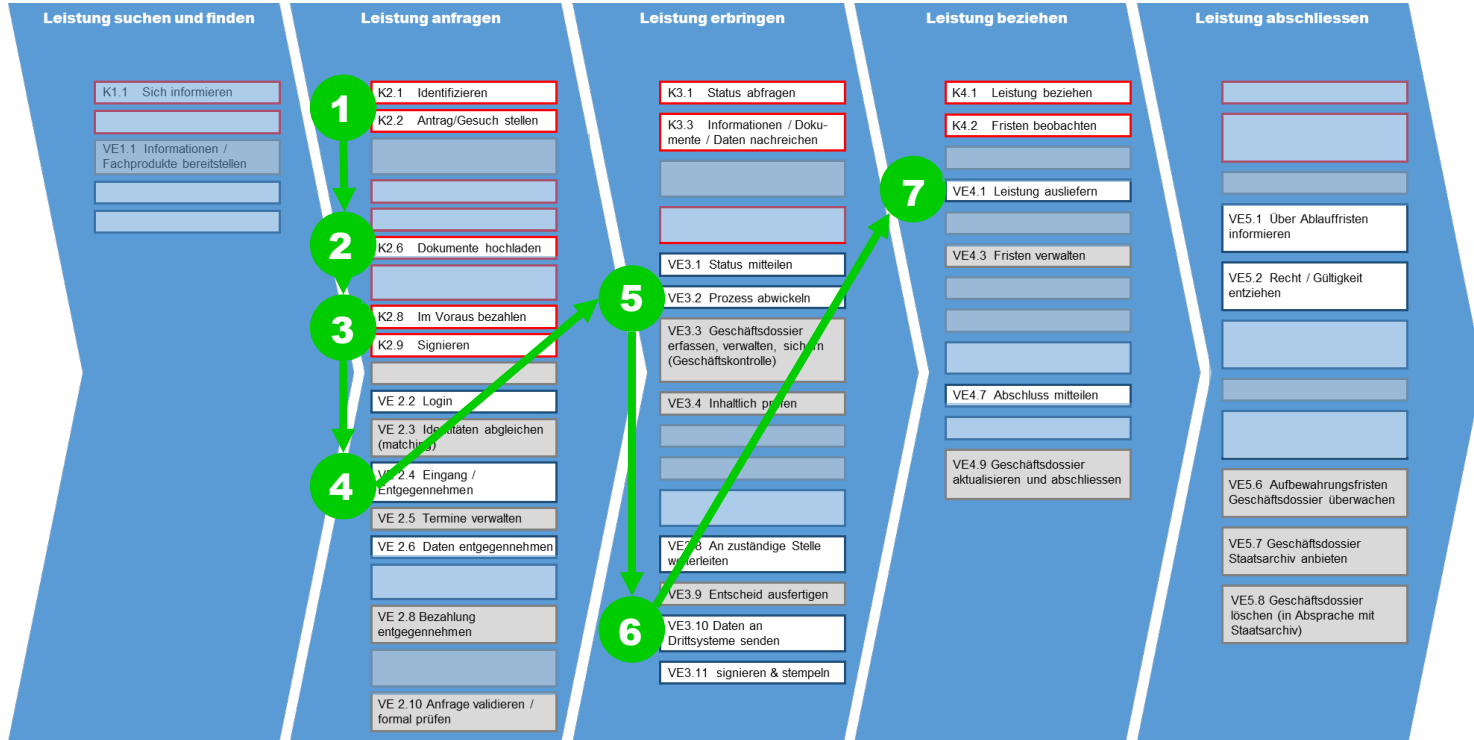
**Fachliche Funktionen**

**Integration in HERMES**

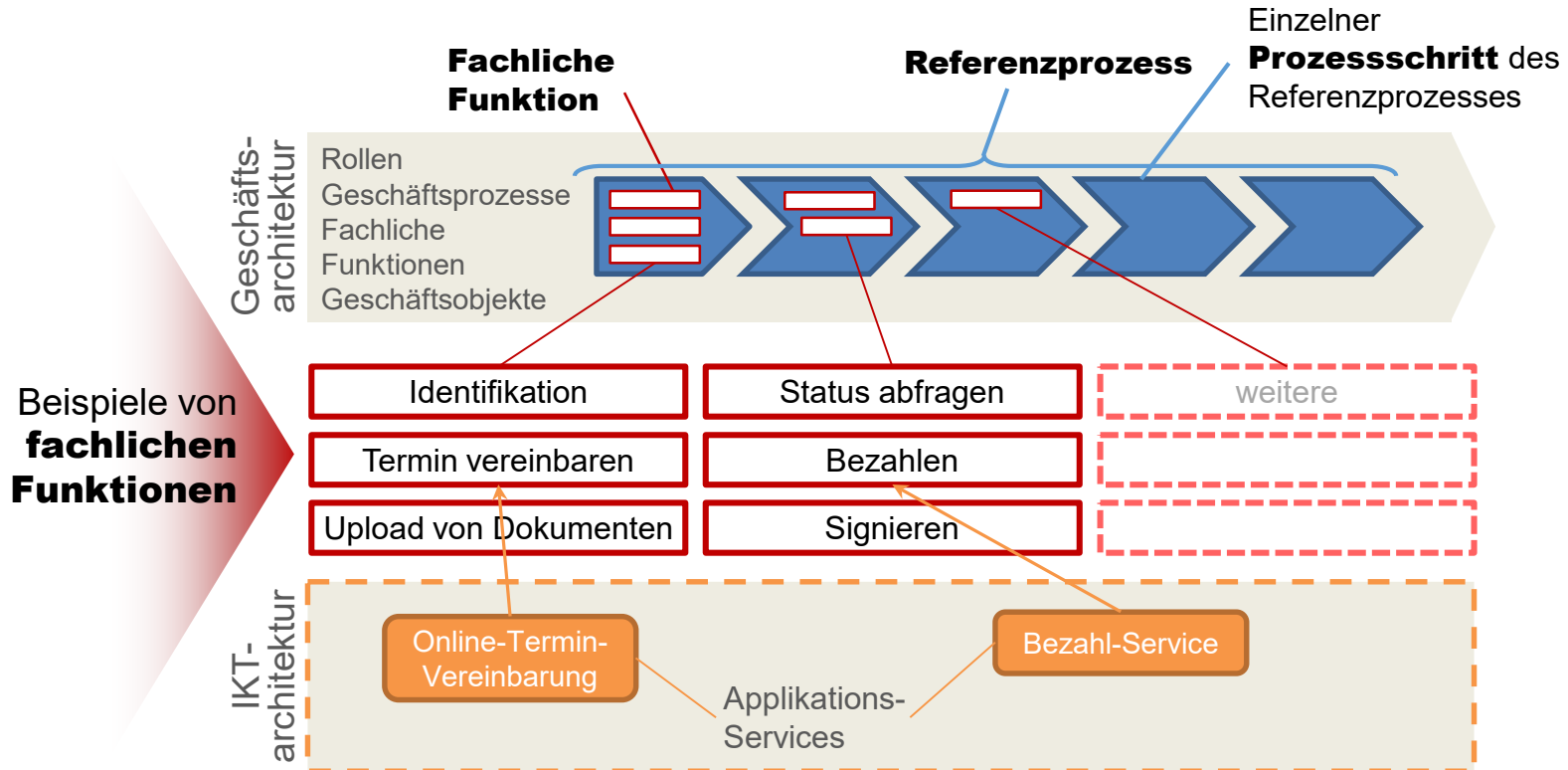
**eServices auf**  
**ZHservices**



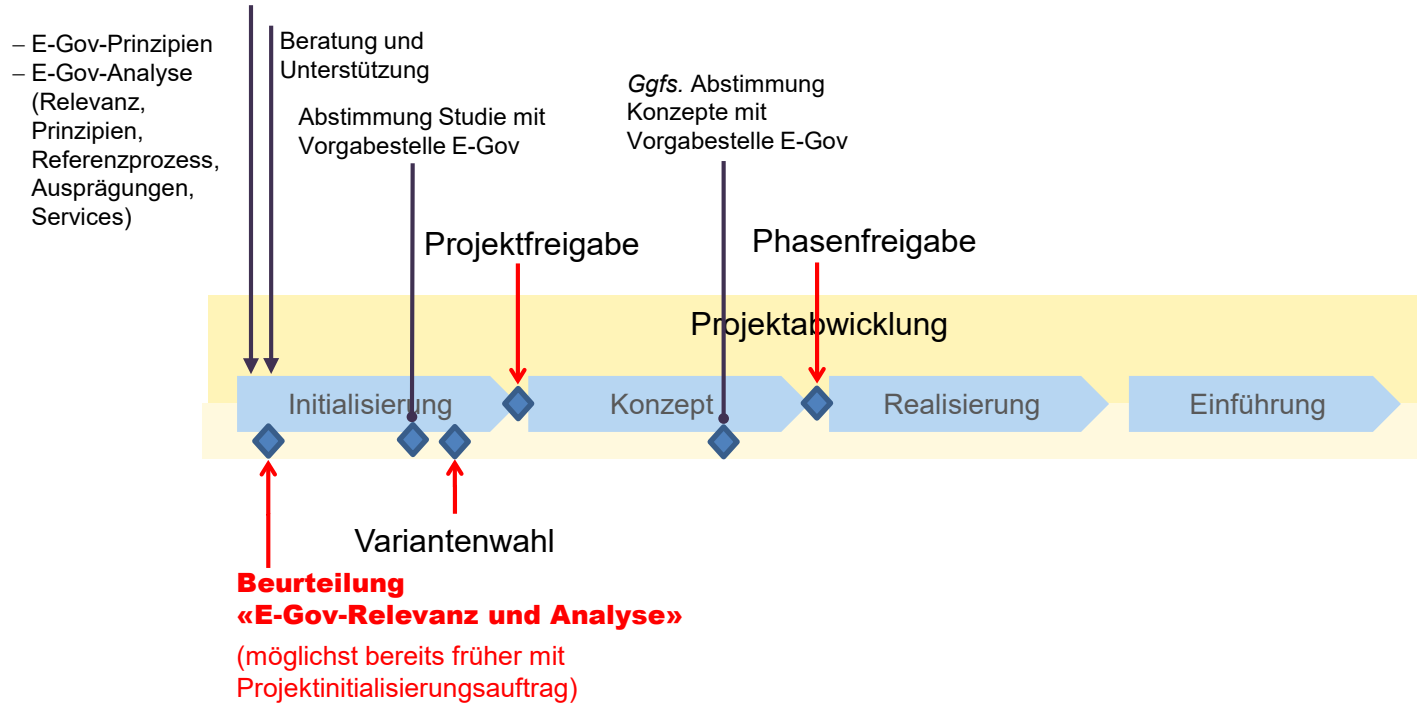




# Fachliche Funktionen



# Integration in HERMES



# **Service Konzeption & Entwicklung**

# **Service Konzeption & Entwicklung**

**Projektinitialisierung anstossen**

**Fachliche und technische Service-Konzeption (IT, Kultur, Organisation)**

**Kauf, Konfiguration, Entwicklung von eServices oder Komponenten davon**

**Prototypen entwickeln, testen, auswerten**

**System einführen, an Betrieb übergeben**

# GA E-Gov im Kontext von Plan-Build-Run

Unternehmens-  
planung («Plan»)

Umsetzung («Build»)

Nutzung («Run»)

Steuerung

**Vorsitz Steuerung Digitale Verwaltung und IKT SDI** (mit SDI-Organ)

Analyse + Bewertung

Zielbild + Planung

Beratung und Umsetzung

Analyse + Bewertung

**Architekt E-Government und Digitale Transformation** (mit Arbeitsausschuss GA E-Gov)

◆ Initialisierung ◆ Konzept ◆ Realisierung ◆ Einführung ◆

Verantwortliche/-r Digitalisierung

Auftraggeber

Verantwortliche/-r Digitalisierung

Geschäftsprozessverantwortlicher

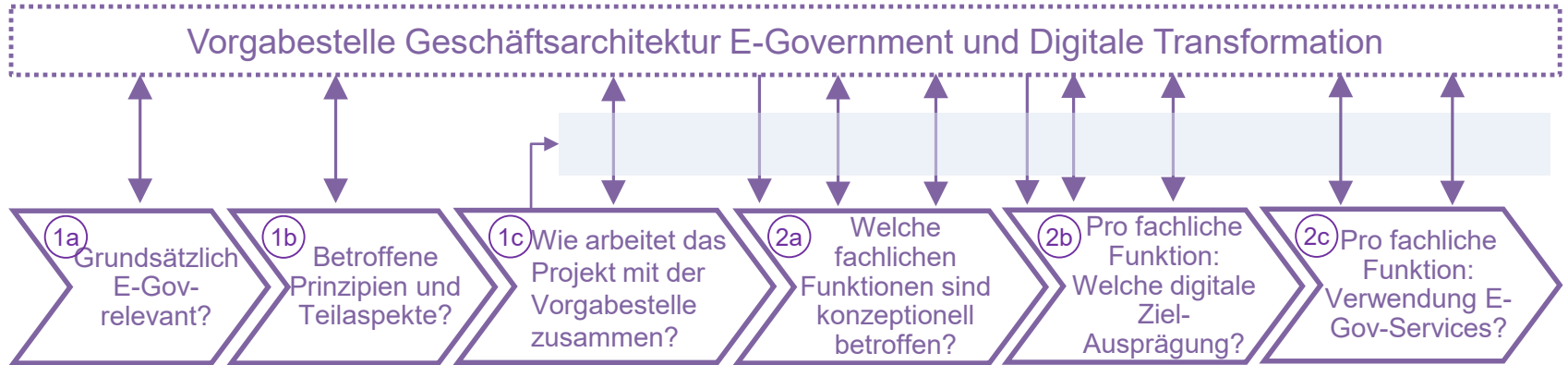
Projektleiter

Geschäftsprozessverantwortlicher

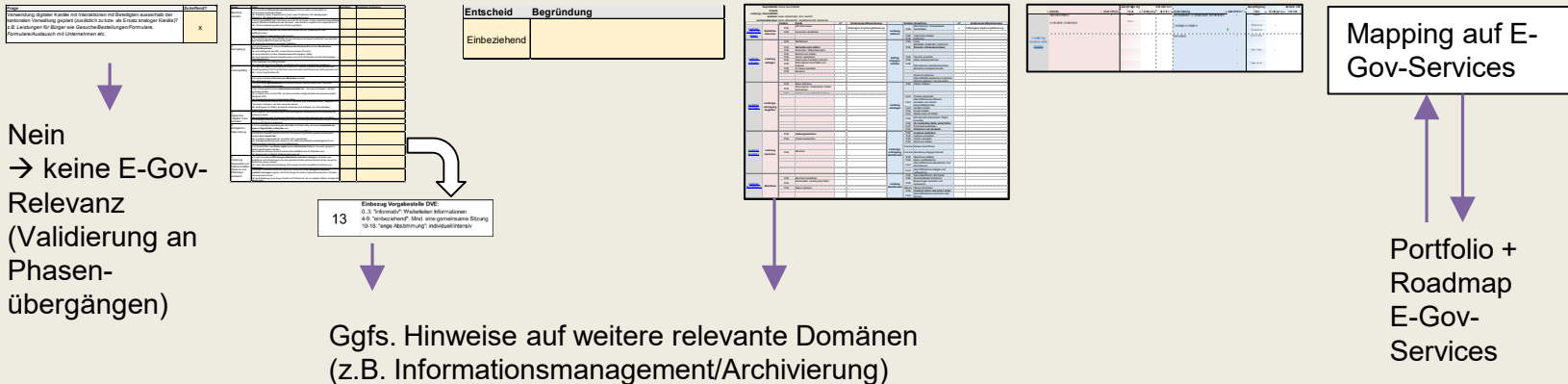
Businessanalyst

Unterstützung

# E-Gov-Relevanz und Analyse



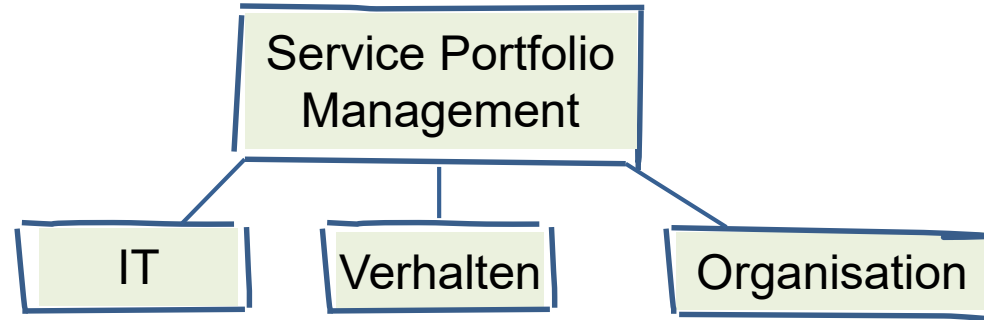
## E-Gov-Analyse.xlsx



# **Service Betrieb und Erneuerung**



# Service Betrieb und Erneuerung



**Service betreiben und betreuen**

**Service laufend den neuen Bedürfnissen anpassen**

**Lebenszyklus der Software, des Datenmodells und der Betriebsorganisation planen**

**Erneuerung anstossen**





**Kanton Zürich**