



«Der Zeit vielleicht ein bisschen voraus»: Die Kommunikationsverantwortliche Vera Steinmann und ihr Live-Chat für Website-Besucher/-innen

Bürgernähe



Live-Chat auf der Gemeinde-Website: Wallisellen machts vor

Ob Versicherung, Online-Shop oder Bank: Immer mehr Firmen bieten Support via Chat. Die Gemeinde Wallisellen ist ganz vorne mit dabei: Seit April 2015 unterstützt sie die Besuchenden ihrer Website mit dem Chat- und Co-Browsing-Modul der i-web.

«Live-Chat» steht im blauen Feld mit Chat-Symbol am rechten Fensterrand von www.wallisellen.ch. Wallisellen übernimmt damit als Gemeinde eine Pionierrolle. «Wir signalisieren den Benutzerinnen und Benutzern, dass wir sie so gut wie möglich unterstützen möchten», erklärt die Kommunikationsverantwortliche Chat-Administratorin Vera Steinmann.



Einfach anklicken und los-chatten: Online-Support mit dem Chat-Modul der i-web



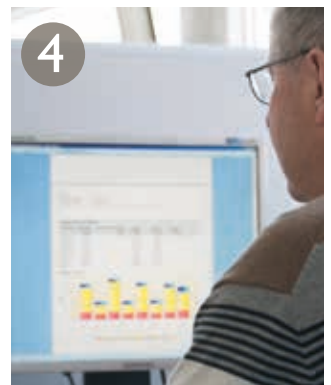
Erste Surferinnen und Surfer haben den Online-Support via Chat bereits ausprobiert: Einer suchte die Unterlagen zur nächsten Gemein-



Inhalt



Räume, Kurse, Kommunikation – unser **Vollservice für Sportanlagen**



Rechnungen, Verbrauchszahlen, Meldeformulare – das **ePortal** der Regionalwerke AG Baden



Neuer Webauftritt und **elektronische Sitzungsdokumentation** in der Stadt Wil – der Informatikleiter ist begeistert



650 Kunden, 79 neue Webauftritte und Designs



Editorial

Der Ladenbesitzer übermittelt sein Fahrbewilligungsgesuch für die Altstadt und bezahlt online. Die Verwaltung prüft und bewilligt das Erstgesuch, die Fahrbewilligungsapplikation die monatliche Verlängerung. Das i-Payment-Modul bucht das Geld beim Bewilligen vom Konto ab. Die Verbuchungsschnittstelle übergibt die Transaktionsdaten an die Buchhaltung:

Der Service-Level im elektronischen Bürger- oder Kundenkonto ist beträchtlich. Intelligente Schnittstellen mit innovativen Fachapplikations-Anbietern machen es möglich: Der Energieversorger liefert seinen Kunden Rechnungen und Verbrauchszahlen aus der Fachapplikation ins elektronische Kundenportal. Krankenkassen erhalten Adressaukünfte in ihr Firmenkonto im Gemeinde-Webauftritt.

«Mit i-web sind wir endlich so effizient, wie wir sein wollen», sagen uns Sportzentren, Bestattungsämter, Einbürgerungsverantwortliche. Bewusst setzen sie auf unsere modellierten Prozessapplikationen der maximalen Zeitsparklasse. Diese verschicken ihre E-Mails und Faxe, managen die Informationen und Pendenzen, berechnen Wohnsitzvoraussetzungen für Einbürgerungen oder benötigte Sachkundenachweise für Hundebesitzer.

Zeitsparklassen und Service-Levels:

Nach diesen Kategorien bewerten wir neu unsere Produkte, um diese in beiden Bereichen zusammen mit Ihnen fokussiert weiterzuentwickeln.

S. Schnetzler

Ihr Steff Schnetzler, Vorsitzender der Geschäftsleitung

deversammlung. Andere hatten Fragen zur elektronischen An- oder Abmeldung beim Umzug. «Einige wollten aber auch einfach ausprobieren, ob der Chat funktioniert», schmunzelt die Chat-Administratorin. Den Hauptvorteil des Angebots sieht sie in der Niederschwelligkeit: Kundinnen und Kunden können sich unkompliziert bei der Gemeinde melden, ohne zum Telefon greifen zu müssen, und erhalten direkt eine Rückmeldung. Längerfristig könnte der Chat so die Telefonzentrale etwas entlasten, hofft sie. Für kompliziertere Fälle bietet der Chat auch

eine Co-Browsing-Funktion. Damit kann die Chat-Administratorin Hilfesuchenden aus der Ferne in einem gemeinsamen Browserfenster zeigen, wo sie die gewünschten Inhalte finden. Beide können abwechselnd die Kontrolle über das Geschehen übernehmen. Wichtig für die Gemeinde: Der Datenschutz bleibt gewährleistet. «Wir sehen nur das aktuelle Browser-Fenster und nicht etwa den gesamten Desktop der Benutzer», so Steinmann.

Der Chat als Support-Instrument im Internet befinde sich noch in Entwicklung, sagt Vera Steinmann. Die Gemeinde habe bewusst eine Dienstleistung eingeführt, «die zeitgemäss ist, oder der Zeit vielleicht sogar ein bisschen voraus». Als Dienstleistungsunternehmen setze Wallisellen bewusst auf die elektronische Kommunikation und trage damit den Bedürfnissen der modernen Welt Rechnung, erklärt der Gemeindepräsident Bernhard Krismer. Dabei setzt die Gemeinde die Latte hoch: «Wir haben uns vorgenommen, Chat-Anfragen innerhalb von höchstens drei Minuten zu beantworten», sagt die Kommunikationsverantwortliche. Auch bei kurzen Pausen übernimmt deshalb eine Stellvertreterin den Dienst. ●



Bernhard Krismer, Gemeindepräsident in Wallisellen, sieht die Gemeinde als modernes Dienstleistungsunternehmen

Zeitsparklassen und Servicelevels

Zeit ist Geld: Das spüren heute all unsere Kunden. Und vermehrt erwarten sie von ihren IT-Dienstleistern und -Lieferanten Unterstützung, um den zunehmenden Aufgabenberg effizient zu bewältigen. Es kann doch nicht sein, dass wir wertvolle Zeit mit Routineaufgaben verbringen, sagen sich immer mehr öffentliche Verwaltungen und Einrichtungen, Schulen, Energieversorger und Sportzentren. Ihnen ermöglichen wir mit unseren prozessorientierten Applikationen, mit unseren eGovernment-Lösungen und mit Schnittstellen zu Fachapplikationen Zeiteinsparungen. Um diese sichtbar zu machen, bewerten wir unsere Applikationen und Lösungen künftig mit Zeitspar-Punkten. Je nach Einsparung erhalten die Produkte einen Punkt 🐷⁺ bis maximal fünf Zeitsparschwein-Punkte 🐷⁺⁺⁺⁺⁺.

Zugleich steigen die Erwartungen der Bevölkerung rasant: Dienstleistungen sollen heute jederzeit elektronisch abgewickelt werden können, Informationen sollen online verfügbar sein und der Gang zum Schalter wird als Zumutung empfunden. Moderne Verwaltungen und Dienstleister stellen sich dieser Herausforderung. Mit unseren eGovernment-Lösungen und Applikationen bieten Sie Ihren Privat- und Firmenkunden einen komfortablen Online-Service. Um diesen Kundenservice-Level auszuweisen und kontinuierlich zu verbessern, qualifizieren wir unsere Applikationen und Lösungen künftig nach Service-Levels: Je nach der erzielten Kundenservice-Optimierung erhalten die Produkte einen Punkt 🐷⁺ bis maximal 5 Service-Punkte 🐷⁺⁺⁺⁺⁺.



*Sportanlagen optimal
auslasten und effizient
managen – wir
unterstützen Sie dabei*

RBS

Sportanlagen-Management: Kurse, Räume, Kommunikation und mehr

Viele Sportzentren und Gesundheitsparks bewirtschaften ihre Infrastruktur mit dem RBS. Immer mehr automatisieren auch ihr Kurs-Management und ihre Kundenkommunikation.

Ob Schwimmbad-Bahn, Eisfeld-Patch oder Mehrfachhalle: Das Reservations- und Bewirtschaftungssystem RBS ist bei Sportämtern, Sportzentren und Gesundheitsparks beliebt. Es bietet ihnen auch für besondere Bedürfnisse massgeschneiderte Lösungen. Durch Online-Belegungspläne verbessert es ihren Kundenservice für die Sportvereine, durch Online-Reservierungen die Anlagen-Auslastung.

Doch Sportzentren managen nicht nur Anlagen. Oft verwalten sie auch Kurse, und auch dafür suchen sie vermehrt Unterstützung bei i-web: Mit der Kursverwaltung informieren sie über ihr Kursangebot, bieten eine Anmeldeplattform, automatisieren die Rechnungsstellung und optimieren den Kundenservice.

Kursleitende erzeugen Teilnehmerlisten, Beurteilungsbögen und Kursprogramme. Das Benutzerkonto liefert den Teilnehmenden persönliche Kurspläne, Kursbe-

stätigungen und Kursanerkennungsnachweise für Krankenkassen.

Zusammen erlauben das RBS und die Kursverwaltung dem Sportzentrum ein ganzheitliches Management seiner Angebote und Infrastrukturen und eine automatisierte Kundenkommunikation: Kurse erzeugen Reservationen. Der Belegungsplan steuert die Eisfeld-Temperaturen. Das zentrale Adressverzeichnis verschickt individuell zugeschnittene Informationen und Anfragen.

Kursteilnehmende erhalten automatisch erzeugte Kursbroschüren, die ihren Interessen entsprechen. Vor dem Semesterende fragt das System sie an, ob sie die angefangene Kursserie weiterführen möchten. Der i-Screen informiert im Sportzentrum vor Ort auf Grossbildschirmen über die Belegungen und Anlässe. ●



Kurzberichte

Behördenverwaltung erweitert

Zusammen mit Verwaltungen haben wir unsere Behördenverwaltung ausgebaut. Benutzer/-innen erfassen die Sitzungsteilnahmen, rechnen Sitzungsgelder ab und managen die Behördenwahlen. Auch die Schnittstellen zu BrainCONNECT wurden ausgebaut. BrainCONNECT lässt sich ebenfalls in der sicheren eGovCloud von i-web und Swisscom betreiben.



eGovPost: ePostfach und Bürgerkonto

i-web erweitert zusammen mit Swisscom das Bürgerkonto im Webaufritt und in der i-App der öffentlichen Hand: Einwohner/-innen lassen sich Antworten auf eGovernment-Dienste und weitere Post der Verwaltung digital in einen sicheren Briefkasten in Kombination mit Docsafe zustellen. Das Bürgerkonto eignet sich so neu auch für die digitale Ablage persönlicher Dokumente.



Immobilien und Jobs

Viele Gemeinden haben in ihren Webaufritt und in ihre i-App neu eine Immobilien-Rubrik eingebaut. Dabei nutzen sie das moderne Immobilien-Modul der i-web mit den lokalen Immobilien-Angeboten von ImmoScout24. Wohnungssuchende speichern hier ihren Suchfilter und abonnieren Angebote per E-Mail. Analog sind auch für das Stellen-Modul Drittdaten erhältlich. So stärkt die Gemeinde den Standort und die Wirtschaft.

i-Box

Grosse Dateien sicher und einfach an Externe übergeben. Die Power-Point-Datei der Schulpflege entgegennehmen, ohne auf ausländische Clouddienste zurückzugreifen: Via i-Box der i-web teilen i-web-Kunden grosse Dateien per Einmal-link mit Dritten. Die Daten bleiben dabei in den sicheren Rechenzentren der i-web in der Schweiz.

SuisseID im Aufwind

Bei der Neukonzeption der eID erhält die SuisseID einen wichtigen Platz. Neu bietet i-web zusammen mit der Schweizerischen Post die mobil einsetzbare SuisseID zum Signieren von Dokumenten durch mehrere Personen an.





Rolf Gyga, Ressortleiter Netz- und Energieservice, Regionalwerke AG Baden: «Mit dem ePortal stellen wir uns bewusst der Zukunft.»

Energieversorger



ePortal – 7x24-Stunden-Service im Online-Kundenportal der Regionalwerke AG Baden

Die Regionalwerke AG Baden (RWB) versorgt 12'000 Kunden mit Strom, Wasser, Erdgas und Fernwärme. Für rund 70 Gemeinden pflegt sie Geodaten. Mit dem ePortal hat sie ihren Kundendienst ausgebaut. i-web hat mit dem Ressortleiter Netz- und Energieservice gesprochen.



Das Gebäude der Regionalwerke AG Baden

i-web: Die Regionalwerke AG Baden hat sich 2014 dazu entschieden, zusammen mit ihrem neuen Webauftritt auch ein elektronisches Kundenportal einzuführen.

Rolf Gyga: Wir wünschten uns seit Längerem ein Kundenportal, waren aber von den bestehenden Lösungen nicht überzeugt. Durch unsere Fachapplikations-Lieferantin transformIT erfuhren wir vom ePortal, das sie zusammen mit i-web realisierte. transformIT ist unser langjähriger Software-Partner. Es besteht ein Vertrauensverhältnis. transformIT und i-web hatten mit der Umsetzung des ePortals bereits begonnen.

i-web: Warum war Ihnen dies wichtig?

Rolf Gyga: Wir möchten für unsere vielfältigen IT-Anforderungen von den Stärken der spezialisierten Anbieter profitieren. Also muss zwischen den verschiedenen Software-Welten ein Austausch stattfinden. Das klappt aber oft nicht sehr gut. Jeder sagt, der andere müsse sich zuerst bewegen.

i-web: Was bedeutet Ihnen der Datenschutz im Kundenportal?

Rolf Gyga: Wir haben uns in Sachen Datenschutz intern strenge Regeln auferlegt. Aus unseren Kundendaten ergeben sich Verbraucherprofile, aus denen man zum Beispiel ablesen kann, wann jemand zu Hause ist. Solche Informationen dürfen nicht in fal-

sche Hände gelangen. i-web ist als Spezialistin für die öffentliche Verwaltung für den Datenschutz besonders sensibilisiert.

i-web: Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Kundenportal gemacht?

Rolf Gyga: Die Erfahrungen waren gut. Wir haben noch kaum für das Kundenportal geworben. Trotzdem haben bereits 160 Personen ein Benutzerkonto eröffnet, und wir haben bereits mehrere hundert Formulare via Portal erhalten.

«Das Prozedere via ePortal ist deutlich einfacher.»

i-web: Wieweit erhoffen Sie sich durch das ePortal eine administrative Entlastung?

Rolf Gyga: Natürlich ist das eines der Ziele. Früher erhielten wir Umzugsmeldungen oft per E-Mail. Dann druckten wir sie aus, verarbeiteten sie, visierten sie und übergaben sie an die Aktenablage. Auch Briefe und Faxen werden abgelegt. Im Vergleich dazu ist das Prozedere via Kundenportal deutlich einfacher: Das Kundenportal übergibt die Umzugsmeldungen auto-

matisch an unsere Fachapplikation IS-E. Die Aktenablage entfällt. In Zukunft werden wir gewisse Datenverarbeitungen in der Fachapplikation noch stärker automatisieren. Einen letzten Kontrollblick wird es aber wohl immer brauchen.

i-web: Sie arbeiten seit 16 Jahren für die Regionalwerke AG Baden. Wie hat sich in dieser Zeit die Beziehung zu den Kunden verändert?

Rolf Gyga: Anfangs erfolgte ein Grossteil der Meldungen telefonisch. Heute haben

viele Menschen keinen Festnetzanschluss mehr oder sind dort tagsüber nicht erreichbar. Die Mobile-Nummern sind oft nicht öffentlich zugänglich. Wir kommunizieren deshalb vermehrt per E-Mail oder nun neu per ePortal.

Mit dem ePortal stellen wir uns bewusst der Zukunft. Ich möchte aber betonen, dass wir uns nicht vom persönlichen Kontakt zurückziehen möchten. Dieser ist uns weiterhin sehr wichtig. ●

eTV

Die St. Gallisch-Appenzellischen Kraftwerke SAK nutzen zusätzlich zum ePortal das Modul «eTV» der i-web. Dieses Modul authentifiziert die Digitalfernseh-Kunden, damit ihnen auf jedem Gerät rund um die Uhr ihre lizenzierten Dienste und die von ihnen gespeicherten Filme angezeigt werden.



«i-web ermöglicht uns eine medienbruchfreie Verbindung von der Fachapplikation zum Kunden und zurück.»

Ezio Festini, Leiter Kundencenter SAK

Die Widgets des ePortals



Das Widget **eKundendaten** zeigt die Kundenadresse an.



eRechnungsübersicht zeigt den Kunden ihre Rechnungen und den Zahlungsstatus.



Unter **eVereinbarungen** sehen und ändern die Kunden ihre Produktwahl, die Art der Rechnungsstellung oder die Zahlungsart.



Unter **eUmzüge** melden Kunden den Umzug.



Unter **eKundenmeldungen** melden Kunden Störungen, Anfragen und Wünsche.



Unter **eZählerstandserfassung** melden Kunden den selbst abgelesenen Zählerstand.



eKosten/eMengen liefert den Kunden die persönlichen Verbrauchs- und Kostenzahlen und veranschaulicht sie grafisch.

Der **ePreisrechner** berechnet die zu erwartenden Kosten mit unterschiedlichen Produkten. Dabei greift er auf tatsächliche Verbrauchszahlen oder auf Durchschnittswerte zurück.

VersorgerWeb und Versorger-App

i-web bietet den Energie- und Wasserversorgern auch eine Lösung für den Webauftritt: Das VersorgerWeb ermöglicht ihnen einen modernen Auftritt im Internet und speist die Versorger-App.

Mit dem VersorgerWeb erstellen Energieversorger ihren Webauftritt. Sie präsentieren ihre Abteilungen und Mitarbeitenden, die Angebote, Produkte und Beratungsleistungen.

Online-Information

Das VersorgerWeb schafft für die verschiedenen Benutzergruppen separate Zugangswege. Privatkunden zum Beispiel benötigen Informationen und Dienstleistungen zu Stromprodukten, Stromsparen und eTV. Sie erhalten Beratungsangebote, Angaben zu Pikett- und Störungsdiensten, Entsorgungspläne und Gebührenlisten. Die Geschäftskunden interessieren sich für den Lieferantenwechsel, das Anlagencontracting oder die Möglichkeiten von Solaranlagen. Installateure und Architekten

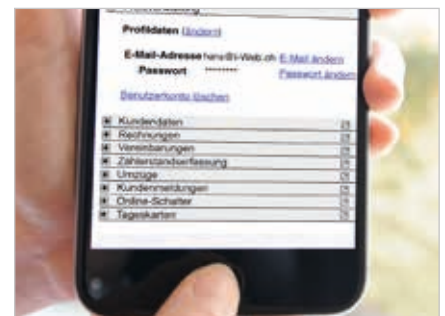
wünschen Planauskünfte und Dienstleistungen rund um Hausinstallationskontrollen und Baumeldungen.

Versorger-App

Eine optionale Ergänzung zum VersorgerWeb ist die i-App für Energieversorger. Sie übernimmt die Inhalte aus der Datenbank des Webauftritts. Sie ist in separaten Versionen für iPhones, iPads und Android-Smartphones und -Tablets erhältlich. Sie enthält die wichtigsten Informationen zu den Angeboten des Energieversorgers. Daneben bietet sie viele praktische Funktionen:

Im mobilen eGovCenter sind Online-Meldungen und -Anfragen möglich. Das mobile

ePortal bietet die Funktionen des Online-ePortals in der App. Der Push-Service erlaubt Sofort-Meldungen an interessierte App-Benutzer. Der QR-Scanner erlaubt schnelle Webzugriffe via QR-Codes. ●



Energieversorger-Service für unterwegs: Das ePortal auf dem Smartphone



Kurt Hanselmann: «Wenn die Papiere nicht gedruckt werden, muss man sie auch nicht entsorgen.»

Kurt Hanselmann, Leiter Informatik der Stadt Wil, ist begeistert von den Vorteilen der elektronischen Dokumentation.



IntraNet/ExtraNet

Verwaltung und Behörden elektronisch dokumentiert

Der Stadtrat Wil verzichtet an seinen Sitzungen auf Papier und setzt auf ExtraNet und Sitzungsapp. Bald erhält auch die Verwaltung eine webbasierte Kommunikationsplattform. i-web hat mit dem Informatikleiter der Stadt über die Produkte gesprochen.



i-web-Produkte in Wil:

- GemWeb/City-Web, Online-Schalter, Bürgerkonto
- Notify, Reminder
- SuisseID-Login, i-Payment
- Ratsinformationssystem
- Gesetzessammlung
- conTAKT-net-Modul
- ExtraNet für Behörden, Sitzungsapp
- IntraNet für Verwaltungen

Der Wiler Stadtrat dokumentiert sich seit 2014 mit dem ExtraNet und der Sitzungsapp elektronisch. Wie kam es dazu?

Kurt Hanselmann: Der Stadtrat selber wollte den Papierkrieg verringern. Wir haben einen jungen Stadtrat mit einer dynamischen Stadtpräsidentin. Die Mitglieder sind sich gewohnt, mit elektronischen Medien umzugehen.

i-web: Welche Erfahrungen haben Sie mit dem neuen System gemacht?

Kurt Hanselmann: Wir sind ausserordentlich zufrieden. Wir arbeiten mit dem Geschäftsverwaltungssystem Axioma. Das ExtraNet und die Sitzungsapp übernehmen die Inhalte. Alles ist sehr professionell organisiert. Wir sparen viel Arbeit und Papier. Dies ist auch ökologisch wertvoll. Zudem entfällt so die Frage nach der geordneten Entsorgung der Papiere, die bei den Mitgliedern zuhause landen. Wenn die Papiere gar nicht gedruckt werden, muss man sie auch nicht entsorgen!

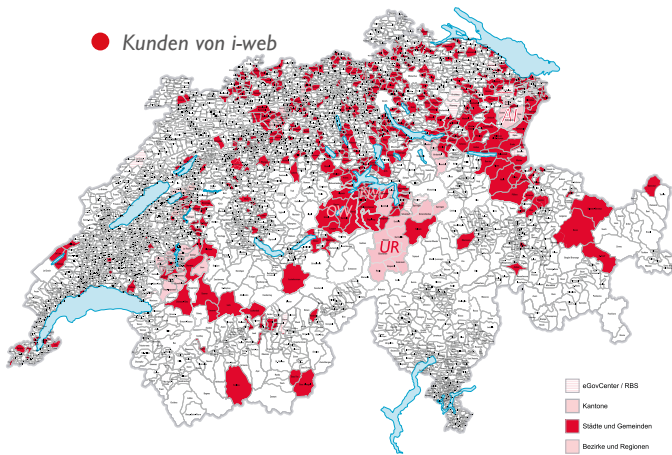
Inzwischen haben noch drei weitere Behörden auf eigenen Wunsch auf die elektronische Dokumentation umgestellt. Die Vorteile sind frappant. Wir sind stolz auf unsere fortschrittlichen Behörden. Andere Gemeinden beneiden uns um sie.

i-web: Verändert sich durch die elektronische Dokumentation auch die Arbeitsweise der Gremien?

Kurt Hanselmann: Die Sitzungen seien eher kürzer geworden, sagt unser Rat. Man feile heute weniger an Sätzen herum. Analog zu den Behörden führt nun die Wiler Verwaltung mit dem IntraNet der i-web eine webbasierte Kommunikationsplattform für das Personal ein. ●

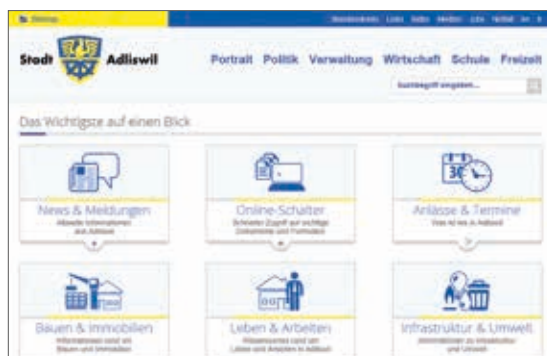
Online-Schalter und mehr

Die Stadt Wil hat 2014 mit dem GemWeb/CityWeb der i-web einen neuen Webauftritt aufgebaut. Einen besonderen Fokus legte sie dabei auf den Ausbau des eGovernment-Angebots. Schon heute bietet Wil im Online-Schalter rund 50 Dienste vollständig elektronisch an, ohne Gang zum Verwaltungsschalter und mitsamt Online-Zahlung. «Man ist froh, wenn man gleich bezahlen kann. Dann hat man das erledigt», betont Kurt Hanselmann. Der Informatikleiter möchte das Angebot im Online-Schalter weiter ausbauen. Manchmal denken die Abteilungen, sie dürften einen Dienst nicht online anbieten, weil sie dafür eine handschriftliche Unterschrift bräuchten. Doch die Unterschrift sei meist nicht gesetzlich notwendig, sagt Hanselmann: «Im schlimmsten Fall bezahlt einmal jemand eine Gebührenrechnung nicht. So gross ist dieser Schaden nicht.»



650 Kunden, darunter fünf Kantone und rund 450 Gemeinden aus 24 Kantonen, betreiben ihr Webangebot mit i-web.

Beispiele neuer Webauftritte



Die Stadt Adliswil neu mit i-web online



Die Gemeinde Russikon im neuen Design von i-web



Die Schule Goldach im neuen Design von i-web

Kunden-News

+48

Online-Schaltungen

Seit dem Redaktionsschluss des letzten Newsletters (Juni 2014) sind 48 Kunden neu mit i-web online gegangen:

32 Gemeinden/Städte: Adliswil, Affoltern am Albis, AndGo! 2016 (Andwil Gossau Fusion), Berneck, Bürglen UR*, Chancy, Cugy, Düringen*, Egnach, Emmen*, Gampel-Bratsch, Granges-Paccot, Kappel am Albis, Luthern, Mandach, Meilen, Nesslau, Ottenbach, Pfäfers, Puidoux, Quarten, Ramsen, Rapperswil, S-Chanf, Schmerikon, Schöfflisdorf*, Schübelbach, Steg-Hohtenn, Teufen*, Vétroz, Wil, Zumikon

10 Schulen: Schule Buochs, Musikschule Horw, Schule Jonschwil-Schwarzenbach, Schule Oensingen, Schule Rothenburg, Schule Schänis, Schule Stans, Schule Stansstad, Schule Wolfenschiessen, Schule Zumikon

6 weitere Kunden: Korporation Kerns, Elektrizitätswerk Lindau, Elektrizitätswerk Rümlang, Stützpunktfeuerwehr Stans, Regionalpolizei Wettlingen-Limmattal, Region ZürichseeLinth

+31

Redesigns

31 Kunden haben das Design ihres Internetauftritts aufgefrischt:

22 Gemeinden/Städte: Andeer, Collonge-Bellerive, Courgenay, Dielsdorf, Elgg, Full-Reuenthal, Gaiserswald, Henggart, Huttwil, Kerns, Küblis, Lutzenberg, Neckertal, Oberembrach, Oberweningen, Oensingen, Russikon, Solothurn, Villmergen,

Wahlen, Wallisellen, Wohlen

4 Schulen: Sekundarschule Birnmensdorf-Aesch, Schule Goldach, Schule Grenchen, Schule Russikon

5 weitere Kunden: Haus für Betreuung und Pflege Kirchfeld Horw, Bereich Gesundheit und Alter Kloten, evangelisch-reformierte Kirchgemeinde March, Soziale Dienste Mittelrheintal, Gemeindepräsidentenverband Zürich

+41

Neue i-CMS-Kunden

Weitere 41 Kunden haben sich für ein neues Online-Angebot mit i-web entschieden:

24 Gemeinden/Städte: Adliswil, Blauen, Blonay*, Château-d'Oex, Egnach, Emmen*, Erlenbach, Granges-Paccot, Halten, Hausen am Albis, Hüttlingen, Laupersdorf, Meggen, Oberbuchsen, Ossingen, Raron*, Renens*, Rolle*, Sempach, Sissach, St-Prex, Truttikon, Wollerau, Zell LU

9 Schulen: Schule Bäretswil, Schule Bauma, Musikschule Dielsdorf, Schule Fällanden, Schulgemeinde Gams*, Schulgemeinde Kreuzlingen*, Heilpädagogische Schule Limmattal, Schule Oberwil-Lieli, Schule Sennwald

8 Weitere Kunden: Elektrizitätswerk Altdorf AG*, Regionalwerke AG Baden*, Feuerwehr Corsier, Regionalpolizei Unteres Fricktal, Technische Betriebe Glarus Süd*, Technische Betriebe Goldach*, Elektrizitätswerk Lindau, Technische Betriebe Wil SG*

* eGovCenter/ePortal

> Aktuelle Listen der i-web-Kunden: www.i-web.ch/referenzen

Demnächst online: Portal Uri



Der Kanton Uri, die Urner Gemeinden und Uri Tourismus haben neu eine gemeinsame Einstiegsseite: www.uri.ch ist responsiv, voll verlinkt und dynamisch.

Meldungen aus der Schweiz



Bundesrätin Simonetta Sommaruga

«eGovernment ist mehr als nur Technik!»

(anlässlich des eGovernment-Symposiums 2014 in Bern)

Internet in der Schweiz

Bereits 84 Prozent der erwachsenen Schweizer/-innen nutzen das Internet. Immerhin 47 Prozent sind in den sozialen Netzwerken aktiv. Dies ergab die Erhebung 2014 des Bundesamts für Statistik.
> www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/medienmitteilungen.html?pressID=9887

Website-Performance: OW, UR und AI Spitze

Die drei i-web-Kunden Obwalden, Uri und Appenzell-Innerrhoden belegen in einer Performance-Studie im Auftrag der IT-Zeitschrift

«Computerworld» die ersten drei Plätze.
> www.computerworld.ch/marktanalysen/studien/artikel/schweizer-kantonswebseiten-im-stresstest-66943

Strom-Messung: Deutschland schont Normalverbraucher

Wer unter 6000 Kilowattstunden jährlich verbraucht, muss sich mit elektronischen Zählern ausrüsten, aber nicht mit teuren intelligenten Messsystemen. Dies empfiehlt die deutsche Bundesregierung.
> www.bmwi.de/DE/Presse/pressemitteilungen,did=689540.html



Lorenz Ilg, Leiter Marketing und Mitglied der Geschäftsleitung

Digitale Diskrepanz

Die Schweiz hat eine hervorragende IT-Infrastruktur, doch das Serviceangebot der öffentlichen Hand liegt dahinter zurück.

Der Anteil der Erwachsenen, die das Internet im Verkehr mit der öffentlichen Verwaltung nutzen, ist von 71 (2010) auf 79 Prozent (2014) gestiegen. 2014 haben gemäss der Studie Omnibus IKT des BFS bereits rund die Hälfte der Einwohner/-innen der Schweiz mindestens einmal ein Online-Formular der Verwaltung ausgefüllt.

Eine positive Entwicklung. Dennoch liegt die Schweiz damit massiv hinter dem internationalen Durchschnitt zurück, und dies kontinuierlich seit 2001. Dabei lag die Schweiz innerhalb der OECD-Länder hinsichtlich Breitband-Internetanschlüssen 2014 auf dem Spitzenplatz. Warum diese Diskrepanz?

Erstens scheinen die öffentlichen Gemeinwesen in der Schweiz nach wie vor genügend finanzielle Mittel zu haben, um ihre Dienstleistungen in aufwändiger Papiermanier statt online anzubieten. Der Spardruck machte andere Länder innovativer: Estland zum Beispiel musste aus Budgetgründen bereits vor 20 Jahren die meisten Dienstleistungen online anbieten.

Zweitens gehören die lokalen Entscheidungsträger oft noch nicht zur Digital-Native-Generation. Sie schliessen möglicherweise von sich auf den Rest der Bevölkerung und vergessen, dass die unter 30 Jährigen das Internet rund 20 Prozent häufiger regelmässig nutzen als die über 50 Jährigen, oder gar 30 Prozent häufiger als die über 60 Jährigen.

Events Ausblick

Veranstaltungen 2015/2016 – Herzlich willkommen!

eGov-Veranstaltungen:

09.09.2015 – Luzern
12.11.2015 – Zürich
25.11.2015 – Bern
27.01.2016 – St. Gallen

Infoveranstaltungen:

Reservations- und Bewirtschaftungssystem RBS:
12.11.2015 – Zürich
ePortal und VersorgerWeb/
WerkeWeb, SchulenWeb:
04.11.2015 – Zürich

Fachveranstaltungen am

02.12.2015 in Zürich:
• Todesfall/Friedhof/Grab
• Parkkarten-/Fahrbewilligungen
• Einbürgerungen
• Hundekontrolle
• Sitzungsapp/Extranet
• Fundbüro
• eServices: eSteuerkonto, eSteuerfristverlängerung, eAdressauskunft, eBescheinigungen, eBewilligungen, eSelbstablesung



> www.i-web.ch/workshops

Schulungen – persönlich für Sie

Schulungen i-CMS:

Neuanwender/-innen:
15.09.2015, 29.09.2015
Fortgeschrittene:
16.09.2015, 30.09.2015

Schulungen RBS Setup:

Neuanwender/-innen:
29.09.2015, 06.10.2015
Fortgeschrittene:
30.09.2015, 07.10.2015

Schulungen Fachapplikationen:

Parkkarten und Fahrbewilligungen: 06.10.2015
Todesfall- und Grabverwaltung: 13.10.2015
Einbürgerungssystem: 21.10.2015



Schulungsort: Zürich

> www.i-web.ch/schulungen

Events Rückblick

i-web an den InfoSocietyDays

Am Swiss eGovernment Forum vom 3. und 4. März 2015 im Rahmen der InfosocietyDays informierte i-web über die mit Swisscom lancierte eGovPost mit dem ePostfach. Zudem zeigte sie die Möglichkeiten der Integration der Verwaltungskunden in die Verwaltungsprozesse an den Beispielen von eSteuerkonto, eBescheinigungen und eAdressauskunft

Impressum

Herausgeberin: Innovative Web AG (i-web), Weinbergstrasse 72, 8006 Zürich, Tel. 044 366 90 91, Fax 044 366 90 98, info@i-web.ch, www.i-web.ch
Fotos: Tina Steinauer, Franca Quaglia; EJP, Sebastian Magnani (BR S. Sommaruga)