

Das Magazin der Innovative Web AG

The background image is a high-angle aerial photograph of a Swiss valley. On the left, a tall, narrow waterfall cascades down a dark, craggy rock face. The valley floor is a lush green, with a small river or stream winding through it. A small village with several houses and barns is nestled in the valley. In the background, steep, rocky mountains rise up, partially covered in green vegetation. A red paraglider with a white cross on its canopy is seen flying over the valley. The overall scene is a beautiful representation of the Swiss Alps.

Usability und Sicherheit

Schweizer Städte und Gemeinden gehen voran

Künstliche Intelligenz
Drei Jahre erfolgreich im Einsatz

Reservationssystem
Intuitiv und mobile



Editorial

Die Turnhalle online reservieren, die Turnhallen-Türe digital öffnen. Das Grab meines verstorbenen Freundes online finden. Das Restaurant online buchen. Das kantonale Login auch für die Anmeldung meines Hundes oder für die Bestellung des Betreiberregisterauszugs nutzen.

Dies und vieles mehr ermöglichen unsere Kundinnen und Kunden der Bevölkerung und Wirtschaft direkt in ihrem Webauftritt. In dieser Ausgabe berichten wir darüber.

Was einfach tönt, ist dabei oft Frucht eines langjährigen Digitalisierungsprozesses: Interne Kernprozesse wie Todesfallmeldungen und Bestattungen oder Hallen- und Saalreservierungen wurden modelliert. Belegungszeiten und Reservationsbedingungen, Abhängigkeiten und Preissysteme oder Grabpläne wurden digitalisiert. Datenschnittstellen wurden zwischen Softwarepartnern konzipiert, getestet, verfeinert und ins Monitoring integriert.

Die Digitalisierung verlangt engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Front, die ihre Visionen formulieren und ihr Prozesswissen einbringen. Und sie verlangt eine interdisziplinäre

Kommunikation über Unternehmensgrenzen hinweg.

Basis für neue Online-Angebote und für die Neumodellierung von Benutzeroberflächen sind oft Umfragen und Usability-Tests mit Benutzerinnen und Benutzern. Sie garantieren, dass die Angebote realen Bedürfnissen dienen. Und sie sorgen dafür, dass die Funktionen von Benutzenden verstanden und mühelos genutzt werden.

Bei der Benutzerführung in Webangeboten kann auch die künstliche Intelligenz eine wertvolle Hilfe leisten. Mit dieser Vermutung starteten wir 2020 unsere Untersuchungen unter dem Titel «Künstliche Intelligenz in der Verwaltung». Die Ergebnisse waren eindrucksvoll.

Sie führten zur Lancierung unseres i-Chatbot und der AI-Suche (AI = artificial intelligence). Als Datenquelle dient dabei der Datenschatz im Webauftritt unserer Kundinnen und Kunden. Das Entwicklungspotenzial ist enorm. Applikationen und Informationen werden so einfacher gefunden. Verbesserungen des Webaufttritts verbessern auch gleich die AI-Instrumente.

Steff Schnetzler
Vorsitzender der Geschäftsleitung

Inhalt

- 2 Stadt Thun als Digitalisierungsvorbild**
Mit viel Drive und guter Vorbereitung in 4,5 Monaten online.
- 4 Der Reiz der Kacheln**
Card-Designs überraschen und motivieren zum Weiterlesen.
- 6 Raumreservierungen neu gedacht**
Einfach und praktisch online reservieren, auch auf dem Phone
- 8 Stadt Zug: Online reservieren, digital aufschliessen**
Mehr Komfort bei Reservationen dank Schliesssystem-Schnittstelle
- 9 Professionelle E-Mails aus Webinhalten**
Maximal automatisieren oder maximal gestalten? Beides ist möglich.
- 10 Mobile-first-Designs**
Überzeugend auf jedem Gerät
- 12 Den Datenschatz der Website erschliessen**
Gewünschte Auskunft finden dank künstlicher Intelligenz
- 14 Online-Grabsuche und digitaler Friedhof**
Luzern erweiterte das digitale Bestattungs- und Friedhofmanagement
- 16 KMU-Verzeichnis mit Reservationsknöpfen**
KMUs aus dem digitalen Telefonbuch local.ch dank Localcities-Modul
- 18 Kunden-News**
Neue Webauftritte und Redesigns
- 19 Meldungen**
ePublikations-Schnittstelle, eAdressauskunft, Dossierschnittstelle
- 21 Wir unterstützen Sie gern**
Individuelle Dienstleistungen nach Mass



Innovativ voran Stadt Thun als Digitalisierungsvorbild

Viereinhalb Monate: So lang brauchte die Stadt Thun für ihren neuen Webauftritt. Wir fragten nach, wie dies zu schaffen war.

Die eindrückliche Thuner Altstadt aus der Luft mitsamt Schloss, Stadtmauer und See. Die Navigation in ruhigem Türkisblau, Suchfeld und Schnelllinks in frischem Olivgrün, mit dezentem Schatten. Ein eleganter Schriftzug, schlichte Icons mit feinem Strich. Ein Stimmungsbild aus der geschäftigen Altstadt, mit Bistros, Menüschild, Laube.

Design als Schlüssel

Wer den Webauftritt der Stadt Thun heute besucht, stellt rasch fest, dass hier nichts dem Zufall überlassen wurde. «Das Design war uns sehr wichtig», bestätigt Fabio Burri aus der Kommunikationsabteilung. Als Ko-Projektleiter war er zusammen mit dem Webspezialisten Marc Baumann seit 2021 für den Relaunch von thun.ch verantwortlich.

Anspruchsvoll, ja «pingelig» seien sie gewesen. Das Design habe ihnen sofort sehr gefallen. Umso mehr sollte jedes Detail sitzen.

Enger Fahrplan

Projektstart im Mai 22, online im September 22: Mit dieser sportlichen Vorgabe startete Thun Ende 2021 die Ausschreibung für den Relaunch des Webauftritts.

«Es war uns klar, dass es knapp werden würde. Aber wir waren gut vorbereitet. Und wir freuten uns, das Projekt mit i-web als Marktführerin mit so vielfältigen Möglichkeiten durchführen zu können», so die Projektleiter.

Grosser Umfang

Der Umfang war beträchtlich. Die Inhalte sollten überarbeitet, der Online-Schalter erneuert, mit einer Auftragsverwaltung ergänzt und an mehrere Fachapplikationen angebunden werden.

Die Ratsinformationen des Stadt- und Gemeinderats sollten aus der Geschäftsverwaltung übernommen werden. Auch eine intelligente Suche, eine Bild-datenbank, ein Reservations- und ein Anmeldungssystem gehörten zum Projekt.

Schlanke Leitung

Als Projektleiter hätten sie Hand in Hand gearbeitet und sich in

den Spitzenzeiten des Projekts täglich ausgetauscht, sagt Fabio Burri. Beide Projektleiter konnten die Ressourcen ihrer jeweiligen Abteilung nutzen. Eine rund achtköpfige «Echo-Gruppe» mit Vertreterinnen und Vertretern der Abteilungen arbeitete in Workshops mit und gewährleistete die Kommunikation mit den weiteren Abteilungen.



Marc Baumann, Webspezialist und Chief Digital Officer, und Fabio Burri, Projektleiter Kommunikation bis Mai 23, trieben das Projekt gemeinsam vorwärts



Bild: Christoph Gerber

Beachtliche Teamleistung

Viele Mitarbeiter/-innen haben zum überzeugenden Ergebnis beigetragen: Die Abteilungen entwarfen Texte. Die Webmasterin Cilia Julen brachte sie in eine leicht verständliche, einheitliche und ansprechende Form.

Ein interner Fotospezialist dokumentierte Menschen in Aktion und bei der Arbeit. Als Rubrik-

bilder bereichern sie nun den gesamten Webauftritt. «Klicken Sie sich mal durch», schwärmen die Projektleiter.

Auftritt für das Parlament

Schon früher erschienen die Parlamentsgeschäfte des Stadtrats im Webauftritt. Heute sind sie mit den Sitzungen und Kommissionen verknüpft und haben eine eigene Suchmaschine. Der neue Auftritt widmet zudem jedem Behördenmitglied eine eigene Seite mitsamt Porträtbild und eigenen Vorstössen. Die neue öffentliche Sichtbarkeit mache den Stadtratsmitgliedern sicher Spass, meinen die Projektverantwortlichen.

BE-Login und mehr

«Das Webangebot soll der Bevölkerung dienen», wiederholen Baumann und Burri immer wieder. Für die Anmeldung im Benutzerkonto sollte deshalb das kantonale BE-Login angebunden werden, das viele Thunerinnen und Thuner bereits hatten.

Der Kanton habe überrascht, aber positiv reagiert. Inzwischen biete er den Gemeinden die Anbindung ans BE-Login auch offiziell an.

Vorreiterin im Oberland

Thun war bei der Nutzung des BE-Logins also Vorreiterin. Ist das typisch für Thun? Die Antworten sind ausweichend. «Wir bemühen uns, digital modern unterwegs zu sein», räumt der IT-Projektleiter und heutige Chief Digital Officer dann doch ein. Dabei helfe nicht zuletzt die Grösse: Kurze Entscheidungswege und schlanke Teams erleichtern Innovationen.

i-web-Produkte in der Stadt Thun

- GemWeb/CityWeb, Online-Schalter mit Auftragsverwaltung, Benutzerkonto, Anbindung BE-Login, i-Payment
- eBescheinigungen, eAdressauskunft, eHunde
- Themen-Modul
- Ratsinformationssystem, AXIOMA-Schnittstelle
- Barrierefreie Zusatz-Website
- Ortsplan, Bildarchiv
- AI-Suche
- Reservations- und Bewirtschaftungssystem RBS, Kursmodul



Card-Design

Der Reiz der Kacheln

Wenn Bilder im Zentrum stehen, sind oft Kachel-Designs gefragt. Sie lassen uns visuell «aufhören» und motivieren zum Weiterlesen.

Sieht das tatsächlich so aus in diesem Museum? Solche Gassen voll von Strassen-Cafés wie am Mittelmeer gibt es in dieser Stadt? Was macht die Frau mit dem traurigen Gesicht auf dieser Bühne?

Neugierig machen

Wer solche Fragen weckt, hat geschafft, was immer anspruchsvoller wird: Überraschen, Aufmerksamkeit wecken, emotional ansprechen, neugierig machen. Moderne Benutzeroberflächen

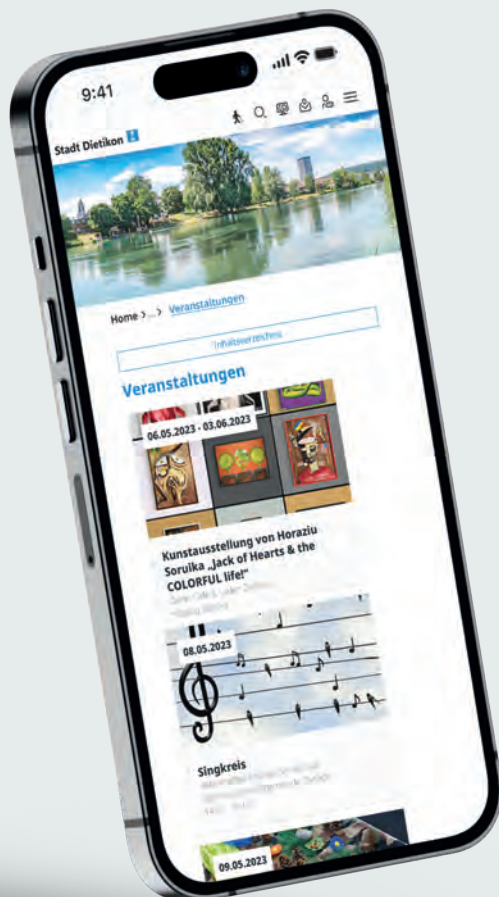
nutzen Bilder, Symbole und Knöpfe, um die Benutzerinnen und Benutzer mit allen Sinnen anzusprechen, zu begleiten und zu führen.

Reizvolle Kacheln

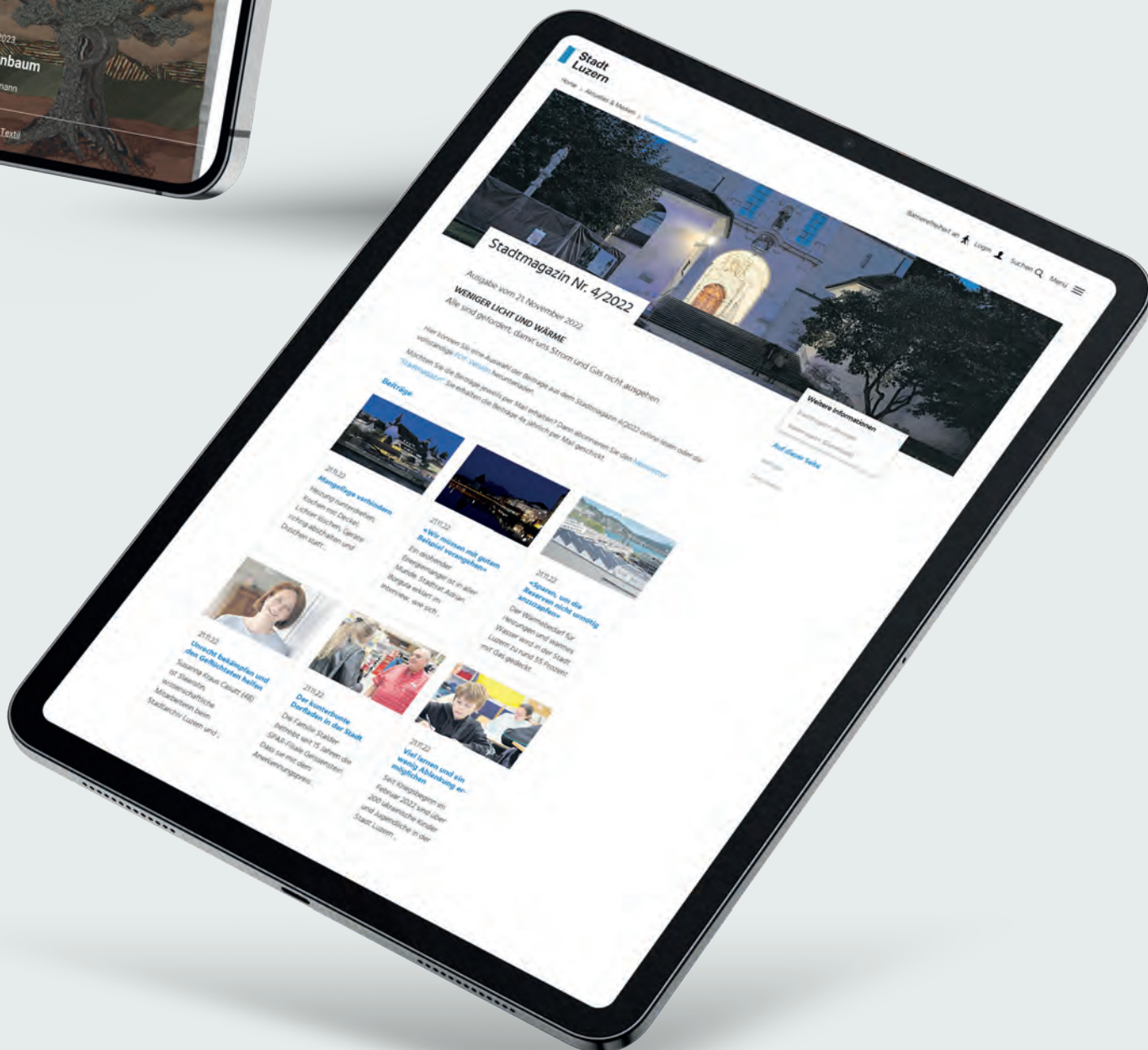
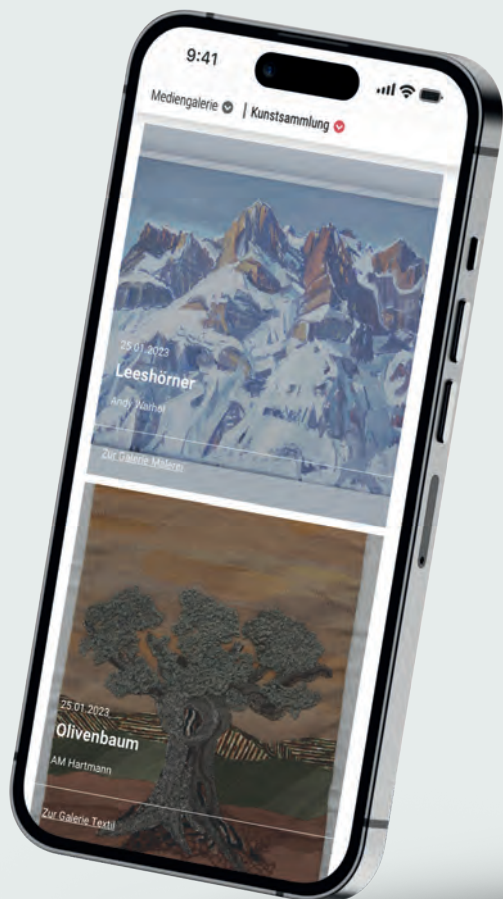
In neuen Modulvarianten der i-web kommen oft so genannte «Kacheln» zum Einsatz: Boxen, die ein attraktives Bild ins Zentrum stellen. Wichtige Bereiche des Webauftritts sprechen so alle Sinne an und wecken dank Bildern das Interesse für gehaltvolle Hintergrundinformationen.

Zielgruppenorientiert

Eine Themenseite, ein Veranstaltungskalender oder das Rundgang-Modul werden so zu attraktiven Einstiegspunkten für bestimmte Zielgruppen. Eltern, Touristinnen und Touristen, Kulturinteressierte oder Sportfans zum Beispiel sollen sich so zur Vertiefung in ein Thema motivieren oder zu Ausflügen und Events inspirieren lassen. Surfen soll noch intuitiver werden und noch mehr Spass machen.



«Auf unseren Abteilungsseiten sollen direkt die Porträtfotos unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erscheinen.» «Wir hätten für diese Themenseiten gern ein exklusives Design, das die Neuigkeiten hervorhebt.» Diese und ähnliche Wünsche erfüllen die neuen Card-Designs der i-web.



RBS auf dem Phone

Raumreservierungen neu gedacht

Räumlichkeiten, Säle und Sportanlagen mitsamt Zubehör und Zusatzleistungen auch per Smartphone einfach online reservieren: Das neue RBS 7 macht's möglich. Die Benutzeroberfläche wurde basierend auf UX-Tests komplett überarbeitet.

Finde ich in der Stadt noch einen Raum mit gediegener Ambiance mitsamt Küche und Musikanlage für mein Geburtstagsfest in wenigen Wochen? Gibt es in der Gemeinde irgendwo genügend Platz mitsamt den benötigten Anlagen und Geräten für den grossen Sportanlass unseres Vereins?

Solche Fragen stellen sich oft ausserhalb der Bürozeiten. Wer sie sich stellt, hat oft ein Smartphone in der Hand.

Bewährt und beliebt

Das Reservations- und Bewirtschaftungssystem RBS der i-web ist das führende System für die Online-Reservation und die Bewirtschaftung von Objekten aller Art der Städte und Gemeinden.

Aufgrund seiner grossen Flexibilität und den vielfältigen ausgereiften Funktionen kommt die Applikation für einfache wie auch für komplexe Reservationsprozesse zum Einsatz. Über 800'000 Reservationen pro Jahr werden mit der Applikation RBS abgewickelt.

Benutzeroberfläche komplett erneuert

Damit sich das RBS auch auf Mobilgeräten optimal bedienen lässt, wurde die Benutzeroberfläche komplett überarbeitet und die Prozessführung neu modelliert. Grundlage für die

Neugestaltung bildeten umfassende UX-Studien im Rahmen von Fachhochschullehrgängen unserer auf User Experience spezialisierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dabei wurden auch Usability-Tests mit Benutzenden durchgeführt.

Raum finden

Welcher Saal in der gewünschten Grösse ist zum gewünschten Zeitpunkt noch frei? Im neuen RBS lässt sich dies mit Suchfiltern nun noch einfacher ermitteln.

Reservation starten

Wer das gewünschte Objekt gefunden hat, startet den Reservationsprozess. Der Ablauf ist dank der klaren Benutzerführung noch einfacher zu überblicken. Schritt für Schritt wählen die Benutzenden mit weniger Fingertipps das gewünschte Zubehör, die Optionen und Zusatzleistungen wie Catering oder erforderliche Bewilligungen.

Reservation abschliessen

Das RBS berechnet automatisch den Reservationspreis und zeigt die Reservationszusammenfassung an. Die Benutzerin kontrolliert die Reservation und legt sie in den Warenkorb. Sie fügt weitere Reservationen oder Reservationskopien hinzu und beendet den Reservationsprozess.

Zusammenspiel mit Backend

Das RBS verfügt über ein eigenes Backend mit umfangreichen Funktionalitäten für das Reservations-Management, von der Reservationsprüfung und -bestätigung bis hin zur Rechnungsstellung und zu statistischen Exporten. Für

Betriebsverantwortliche sowie für Bewilligungsinstanzen gibt es separate Zugänge mit eigenen Funktionen. Die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen den Beteiligten wird direkt durch das System sichergestellt.

✓ Objekte filtern

Smartphone screen showing the filter interface. The top bar includes a red circular icon with a white checkmark, and navigation links: LOGIN, SUCHE, MENU. The filter section includes: Filter (dropdown), Objektnamen (text input), Anfang (date/time picker: 23.09.2023 16:45), Ende (date/time picker: 24.09.2023 16:45), Standort (dropdown), and Kategorie (dropdown: Turnhallen). A red button 'Filter zurücksetzen' is below the category dropdown. At the bottom, there are buttons 'Kacheln', 'Karte', and a shopping cart icon with a red notification bubble. The status '4 Objekte gefunden' is at the very bottom.

✓ Objekt auswählen

Smartphone screen showing the details of a selected object. The top bar includes a red circular icon with a white checkmark, and navigation links: LOGIN, SUCHE, MENU. The main content area shows a large image of a hall, the title 'Turnhalle Dorf (Süd)', and the address 'Universitätstrasse 105, 8006 Zürich'. Below the address is a 'Turnhallen' category tag. At the bottom, there are buttons 'Details' and 'Verfügbarkeit'. A smaller image of the hall is shown at the bottom of the screen.

✓ Verfügbarkeit überprüfen

Smartphone screen showing the availability calendar for a selected object. The top bar includes a red circular icon with a white checkmark, and navigation links: LOGIN, SUCHE, MENU. The main content area shows the title 'Turnhalle Dorf (Süd)', the address 'Universitätstrasse 105, 8006 Zürich', and the category 'Volleyball'. Below the address is a tag 'Öffentlicher Anlass'. The calendar shows the dates '5 - 12. Juni 2023' and a 'Woche' button. The calendar grid shows the days of the week (Mo. to So.) and the time slots (08 Uhr to 14 Uhr). The availability status is indicated by colored blocks: red for 'Verfügbare Zeit' and blue for 'Reservierte Zeit'.

✓ Objekt reservieren

Smartphone screen showing the reservation form for a selected object. The top bar includes a red circular icon with a white checkmark, and navigation links: LOGIN, SUCHE, MENU. The main content area shows the title 'Turnhalle Dorf (Süd)', the address 'Universitätstrasse 105, 8006 Zürich', and the category 'Volleyball'. Below the address is a tag 'Öffentlicher Anlass'. The reservation form includes fields for 'Datum/Zeit', 'Adresse', 'Preiskarte', 'Anlassstiel', 'Datum *', 'Datum (von)', 'Zeit (von)', 'Zeit (bis)', and a 'Reservieren' button.

Schliesssystem-Schnittstelle

Online reservieren, digital aufschliessen

Wer ein Objekt reserviert hat, möchte dieses zum Reservationszeitpunkt auch betreten. Dank einer Schliesssystem-Schnittstelle klappt dies in der Turnhalle Oberwil der Stadt Zug nun ohne physischen Schlüssel.

Hauswart einen spontanen Notfalleinsatz leisten.

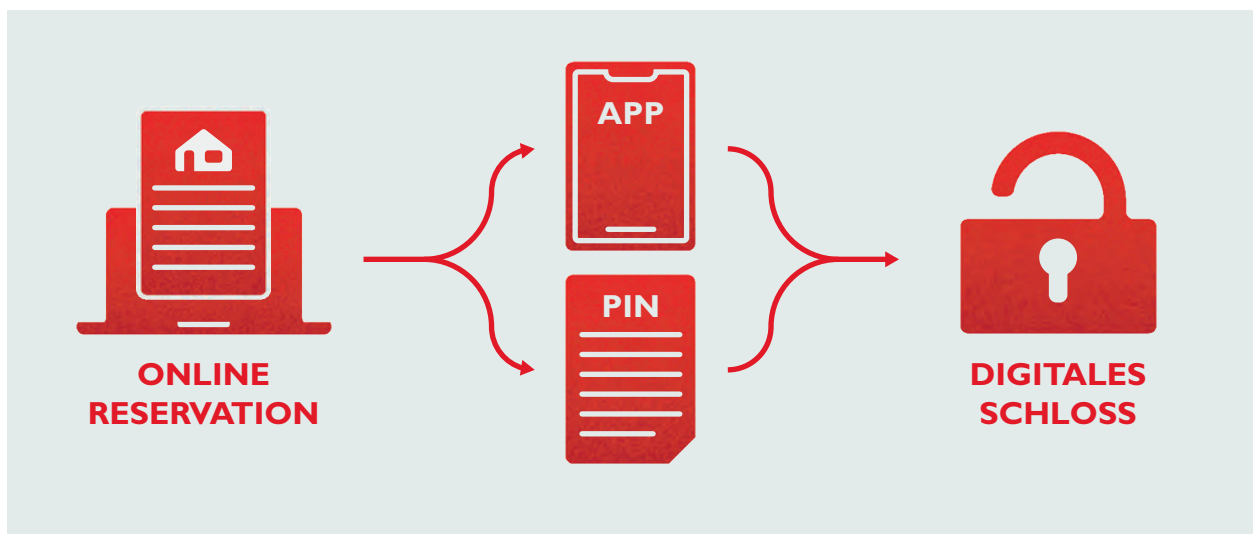
Digitaler Schlüssel

Ein möglicher Weg zur Überwindung solcher Tücken sind digitale Schliesssysteme. Sie sind dazu in der Lage, bestimmten Personen zu bestimmten Zeiten

system an die Reservierenden sowie ans Schliesssystem. Dieser ermöglicht den Zutritt zum Objekt zum vereinbarten Zeitpunkt.

i-web und dormakaba

Die Schliesssystem-Schnittstelle wurde von i-web zusammen mit der Schliesssystemanbieterin



Mit dem RBS wird Benutzerinnen und Benutzern oft eine selbstständige Online-Reservation von Objekten ermöglicht, und das Reservationsmanagement wird digitalisiert.

Türen bleiben physisch

Noch nicht digital ist aber oft das Zugangsmanagement: Wer ein Objekt ausserhalb der Büro- oder Öffnungszeiten betreten will, braucht oft einen physischen Schlüssel.

Und dann passiert: Das eine Vereinsmitglied mit Schlüssel erkrankt, das andere verreist und ein drittes verlegt den Ersatzschlüssel. Wenn das Training nicht im Regen stattfinden oder kurzfristig abgesagt werden soll, muss die Hauswartin oder der

über einen Code oder einen Freigabemechanismus per Smartphone den Zutritt zu gewähren.

Kommunikation mit dem RBS

Als sich die Stadt Zug im Rahmen ihrer Digitalisierungsstrategie für ein digitales Schliesssystem in der Turnhalle Oberwil entschied, stand für den Projektleiter Raphael Rogenmoser fest: «Wir brauchen eine Schnittstelle zum RBS. Schliesslich werden die Reservationen im RBS gebucht, entweder konventionell oder über unsere eZug App.»

Damit die Reservationszeiten kein zweites Mal eingepflegt werden müssen, übergibt eine Schnittstelle zusammen mit den Reservationszeiten auch einen Code aus dem Reservations-

dormakaba umgesetzt. Inzwischen ist sie bereits seit einem Jahr erfolgreich in Betrieb. Eine Erweiterung des Projekts auf ein weiteres RBS-Objekt ist geplant.

Für den Hauswart der Halle Oberwil biete die neue Lösung einen echten Mehrwert, besonders an Abenden und an Wochenenden, sagt Raphael Rogenmoser. Der Reservationsverwalter der Zuger Sportanlagen betont aber auch: «Ein Ersatz für die Hauswartin oder den Hauswart ist das digitale Schliesssystem nicht.»

Newsletter

Professionelle E-Mails aus Webinhalten

Wichtige Inhalte gehören in den Webauftritt: Diese Devise gilt heute in den meisten Städten, Gemeinden und Institutionen. Oft können sich Interessierte diese Inhalte aber auch schicken lassen.

Viele Gemeinden und Institutionen möchten ihren Zielgruppen einen elektronischen Newsletter anbieten, der den Datenschutz sicherstellt. i-web bietet dafür verschiedene Möglichkeiten:

Professionelles Design

Einmal publizieren, hundertfach verschicken. Nach diesem Prinzip funktionieren die klassischen Notify- und Reminder-Dienste in den Webauftritten der i-web-Kunden.

Jede und jeder abonniert diejenigen Inhalte, die für sie oder ihn wichtig sind. Der Webauftritt erstellt dann automatisch einen Newsletter mit den gewünschten Inhalten, im professionellen Design mit Logo des Absenders und mit den von diesem konfigurierten Einleitungs- und Schlusstexten. Der Webauftritt übernimmt auch automatisch den Versand ins E-Mail-Postfach der interessierten Empfängerinnen und Empfänger.

Manuelle Gestaltung

Newsletter vollautomatisch verschicken lassen: Was viele praktisch finden, ist anderen zu einfach. Sie möchten ihren Newsletter manuell aufbereiten, eigene Schwerpunkte setzen und eine passende Einleitung hinzufügen. Automatisch geladene Webinhalte finden sie zwar praktisch, sie möchten diese aber überprüfen und ergänzen,

Der dynamische Newsletter bietet eine Plattform für dieses Be-

dürfnis. Die Vorlage und die Datenübernahme aus dem Webauftritt richtet sich nach individuellen Bedürfnissen. Die Gestaltungsmöglichkeiten sind vielfältig. Der Versand wird manuell terminiert.

Individueller Service

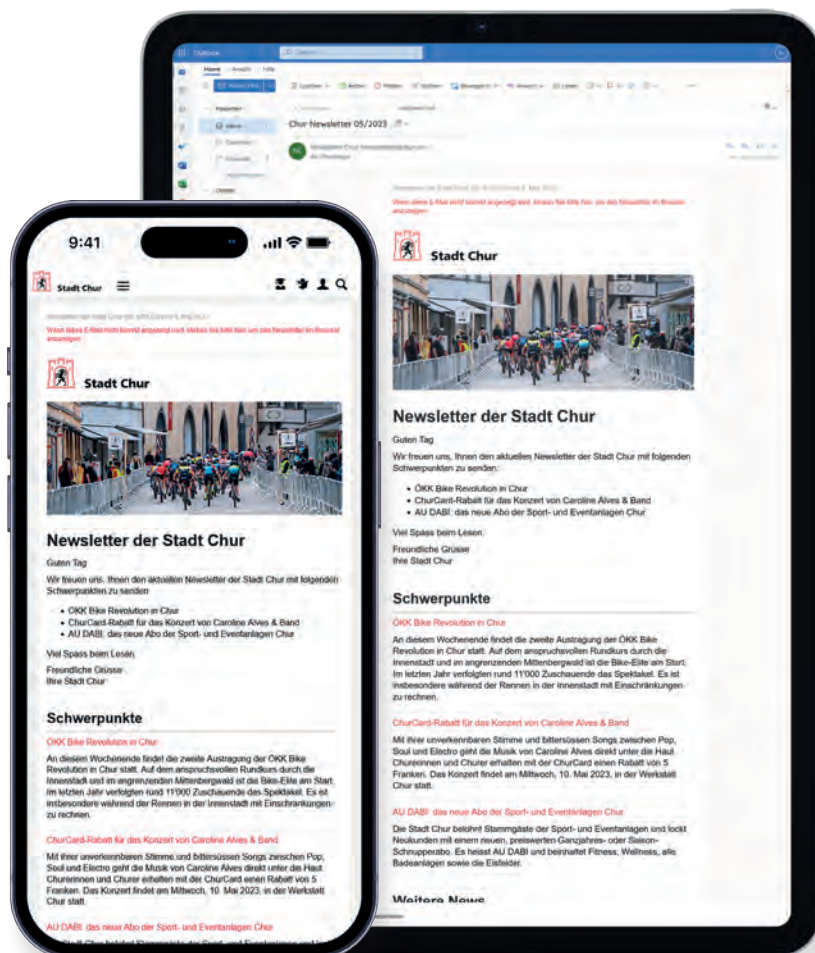
Während bei den Notify- und Reminder-Diensten die Empfänger/-innen wählen, was sie erhalten möchten, unterstützt der dynamische Newsletter Kategorien. Jede Kategorie lässt sich separat abonnieren. Die Inhalte, die Unterschrift und die Versandfrequenz können je nach Vorlage variieren.

Datenschutz gewährleistet

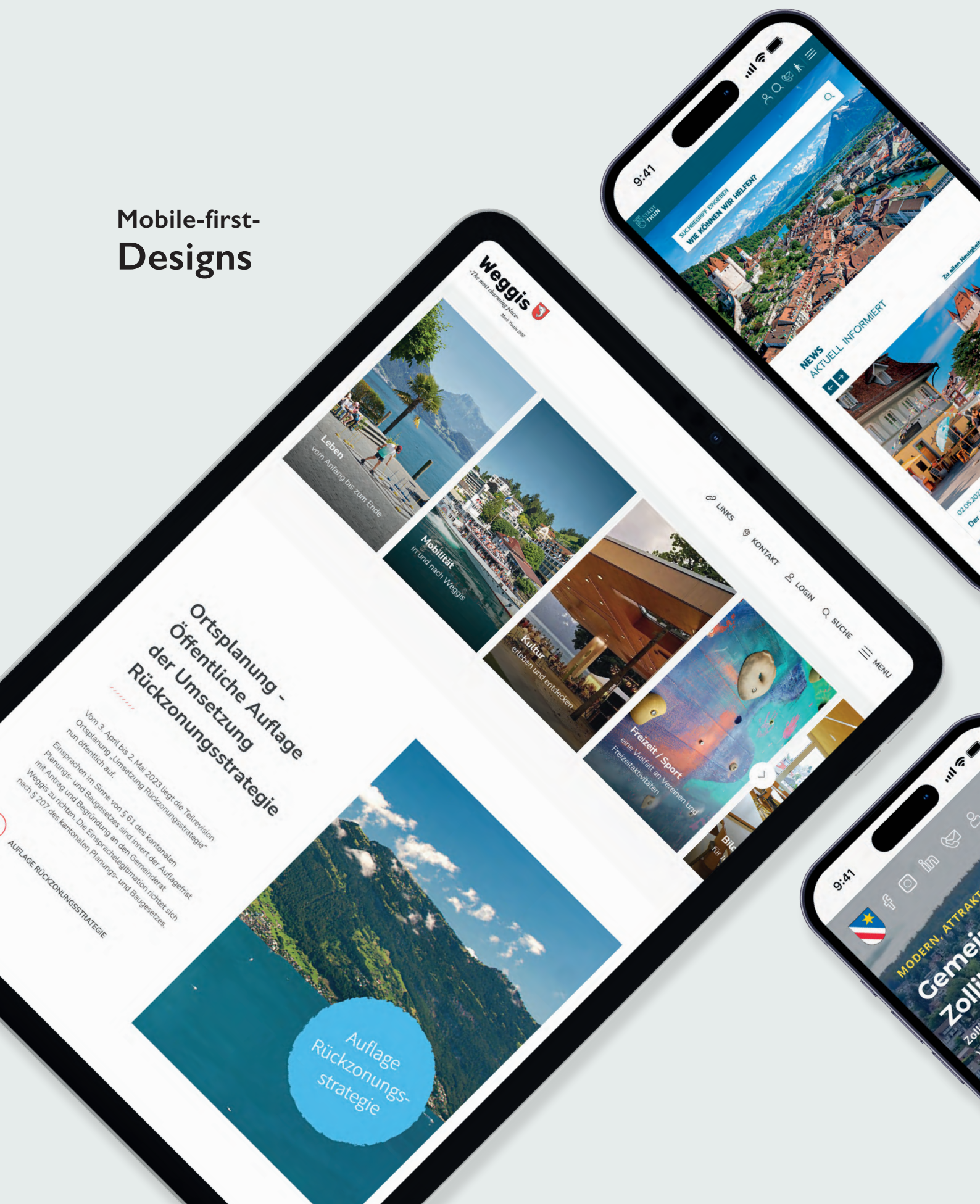
Beim Versand erzeugt die Applikation eine Webversion des

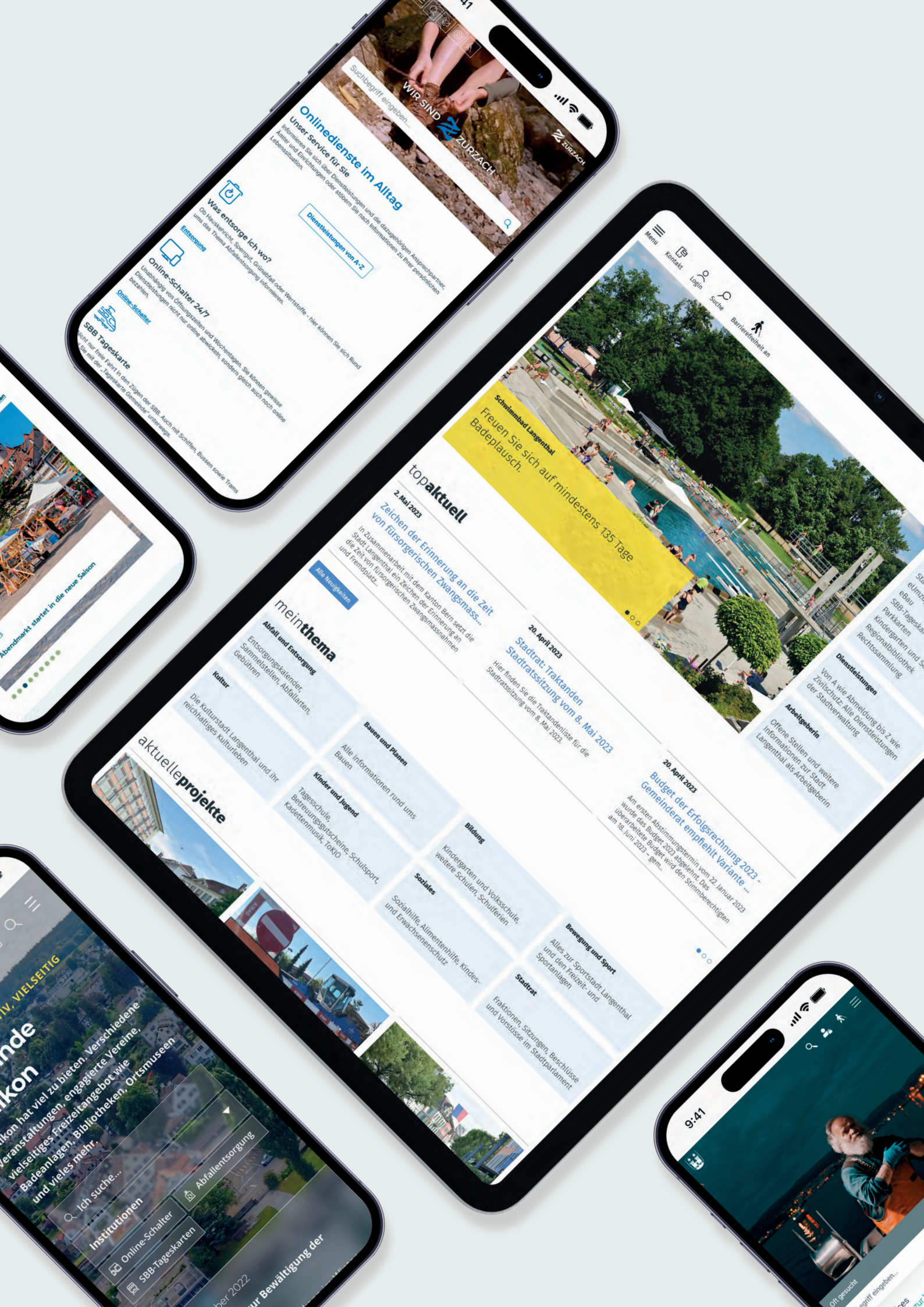
Newsletters und stellt sie online zur Verfügung.

Die Versandplattform ist in die Administrationsumgebung des Webauftritts integriert. Sie gibt keine Empfängerdaten weiter und gewährleistet den Datenschutz. Empfänger/-innen können sich jederzeit selbstständig vom Dienst abmelden, wie vom Gesetz verlangt.



Mobile-first- Designs





Künstliche Intelligenz

Den Datenschatz der Website erschliessen



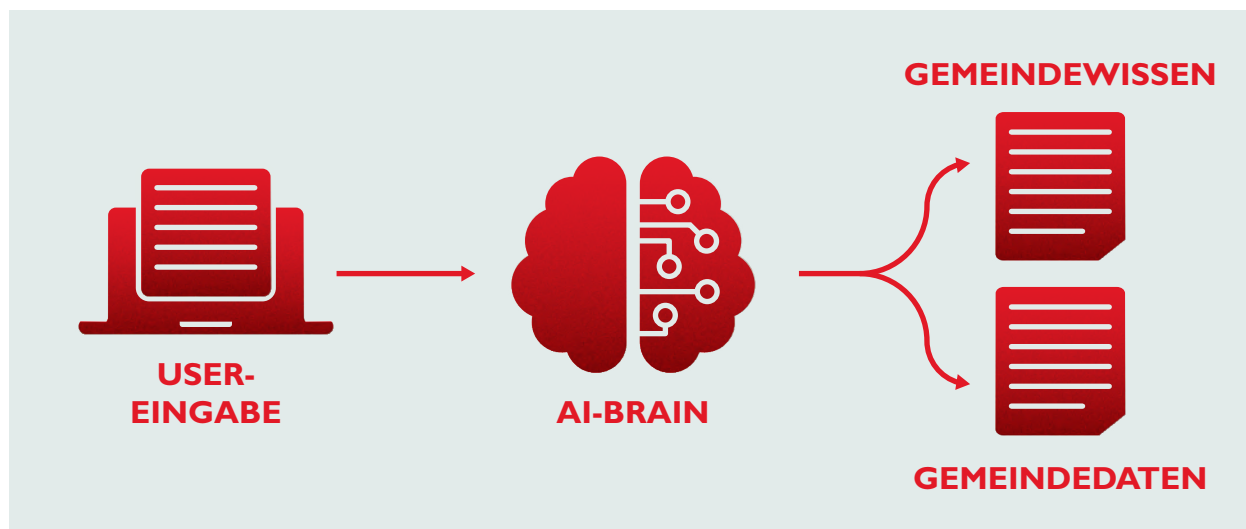
Künstliche Intelligenz erleichtert weniger geübten Benutzenden den Weg zu den gesuchten Inhalten des Webauftritts und führt sie einfach durch Prozesse. i-web hat deshalb 2020 den i-Chatbot und die AI-Suche lanciert.

wirklich zugute kommen? Diese Frage beschäftigt viele Kundinnen und Kunden der i-web.

Unter dem Titel «Künstliche Intelligenz in der Verwaltung» untersucht i-web diese Frage deshalb seit 2020 intensiv. Ergebnisse dieser dreijährigen

- die gefundenen Treffer optimal zu präsentieren.

Die Algorithmen und ihr Zusammenspiel mit dem semantischen Datennetz des Webauftritts werden laufend weiterentwickelt und verfeinert.



Ein guter Webauftritt einer Stadt, Gemeinde oder Institution birgt

Arbeiten sind der i-Chatbot und die AI-Suche. AI steht dabei für

Qualität statt Junk

Seit ChatGPT wissen wir: Künstliche Intelligenzen sind so gut oder schlecht wie ihre Datenquellen. Die AI-Suche und der i-Chatbot setzen dabei auf höchste Qualität. Sie decken den gesamten Wissens- und Dienstleistungsbereich des Webauftritts ab, verzichten aber auf ungeprüfte Datenquellen Dritter.



«Die AI-Suche und der i-Chatbot bedienen unsere Bevölkerung auch ausserhalb der Öffnungszeiten.»

Patrick Müller; Gemeindeschreiber / Verwaltungsleiter; Gemeinde Urdorf

einen grossen Wissensschatz. Das gilt für Webauftritte mit i-web ganz besonders. Wer den Webauftritt mit einem i-CMS-System erstellt, füllt nämlich nicht einfach Texte in Webseiten ein, sondern erstellt ein strukturiertes Netz von klar definierten Inhalten.

KI seit drei Jahren

Wie stellen wir sicher, dass all unsere Services, all das Wissen und all die Intelligenz, die in unserem Webauftritt stecken, der Bevölkerung und Wirtschaft auch

«artificial intelligence» oder künstliche Intelligenz (KI).

AI-Suche: Die Kraft der Algorithmen

Die AI-Suche und der i-Chatbot setzen an drei Punkten an, um die Benutzerinnen und Benutzer noch besser zu den benötigten Inhalten zu führen. Sie versuchen,

- die Fragen und Bedürfnisse noch besser zu verstehen
- das semantische Datennetz des Webauftritts optimal zu erschliessen

i-Chatbot: Zumutung oder Service?

Dürfen wir es unserer Bevölkerung zumuten, sie mit einem unpersönlichen Chatbot zu bedienen? Viele Städte und Gemeinden schrecken zunächst vor diesem Entscheid zurück.

Doch erste Pioniere haben den Nutzen dieser Werkzeuge für ihre Bevölkerung früh erkannt. In der Stadt Olten und in der Gemeinde Urdorf ist der i-Chatbot bereits seit 2020 im Einsatz. Heute wissen wir: Solchen Instrumenten gehört die Zukunft.

Stadt Luzern

Online-Grabsuche und digitaler Friedhof

Der Friedhof der Stadt Luzern ermöglicht Besuchenden seit Ende 2021 mit i-web die selbstständige Grabsuche rund um die Uhr. Die Daten stammen aus der Todesfall- und Grabverwaltung, die Luzern seit bald zehn Jahren nutzt.

Wo ist das Grab meines Angehörigen oder Freundes? Mit dieser Frage sind Friedhofbesucherinnen und -besucher ausserhalb der Bürozeiten üblicherweise allein. Die Stadt Luzern entschied 2021 im Rahmen ihrer digitalen Transformation, dies zu ändern.

Online-Grabsuche

Schon seit bald zehn Jahren arbeitet Luzern mit der Todesfall- und Grabverwaltung der i-web. Sämtliche Verstorbenen- und Grabdaten waren somit digital vorhanden. Doch die Daten waren von aussen nicht zugreifbar.

Wer ein gesuchtes Grab nicht fand, musste sich per Telefon, per E-Mail oder persönlich zu Bürozeiten am Schalter melden. «Das ist nicht kundenfreundlich», fand der Leiter Friedhof, Pascal Vincent. Zusammen mit i-web und der Luzerner «Dienst- abteilung Digital» wurde deshalb im Webauftritt eine Online-Grabsuche umgesetzt, die rund um die Uhr zur Verfügung steht.

Daten schützen

Dürfen Personendaten Verstorbener öffentlich zugänglich sein? Mit dieser Frage befassten sich die Luzerner Projektverantwortlichen zusammen mit dem städtischen Datenschützer intensiv. Mit diversen Sicher-

heitsfunktionen und einer Sperrmöglichkeit für Angehörige konnte die Grabsuche schliesslich umgesetzt werden. Rund 20 von etwa 9000 aktiven Gräbern sind heute für die Online-Grabsuche gesperrt.



«Der Online-Friedhofplan ist ein wertvoller Zusatzservice für unsere Besucherinnen und Besucher.»

Pascal Vincent, Leiter Friedhof, Stadt Luzern

Echtes Bedürfnis

Die Friedhofbesuchenden schätzen den neuen Service und bewegen sich heute zielstrebig auf dem Friedhof, beobachtet Pascal Vincent. Die Webstatistik zeigt rund 400 Online-Grabsuchen pro Monat. Früher waren es rund 120 Schalteranfragen. Die Hemmschwelle ist offenbar heute tiefer.

Dass eine Online-Grabsuche gewünscht wird, hatte bereits eine Umfrage im Vorfeld gezeigt. Durch die Vielfalt der Grabarten nehme das Bedürfnis noch zu, sagt Pascal Vincent. «Heute reicht es nicht mehr, die Reihen-gräber abzusuchen, um eine verstorbene Person zu finden.»

Auch für Mitarbeitende nützlich

Neben Besuchenden profitierten auch interne und externe Gärtner/-innen und Bildhauer vom neuen, modernen «Gadget», stellt der Friedhofleiter fest. Mitarbeitende an der «Front» mussten Personen, die nach einem Grab fragten, früher an den

Schalter schicken. Heute zücken sie ihr Smartphone.

Digitalisierter Friedhof als Basis

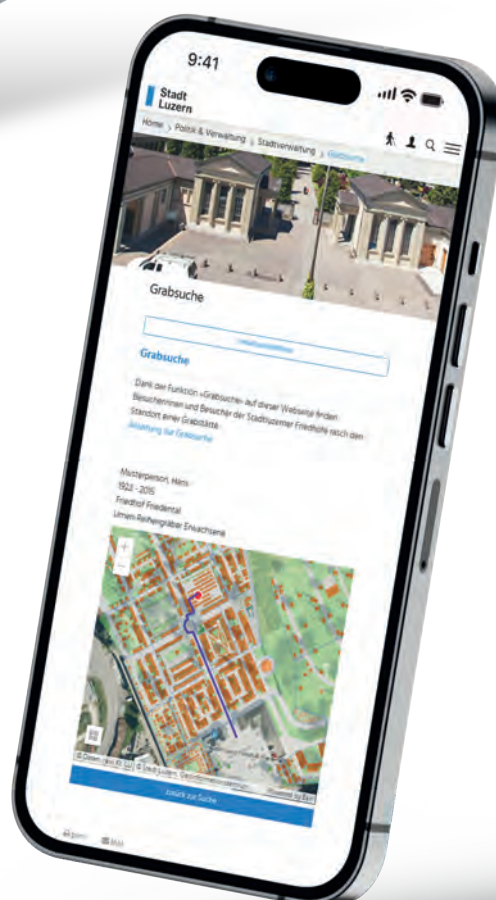
Pascal Vincent erhält immer wieder Anfragen von Städten und Gemeinden zur Online-Grabsuche. Doch nicht alle verfügen

über die komfortable Ausgangslage, die der Stadt Luzern 2021 eine einfache Umsetzung ermöglichte: einen komplett «digitalisierten Friedhof» mit den nötigen Datenbanken und geolokalisierten Gräbern.

Todesfall- und Grabverwaltung

Mit der Todesfall- und Grabverwaltung der i-web begleiten schweizweit viele Bestattungsämter zusammen mit den Friedhofverantwortlichen Angehörige bei Todesfällen professionell. Die Applikation übernimmt Adressen aus dem Einwohnersystem, unterstützt bei der Erhebung aller benötigten Daten und bei der Bestattungsplanung, reserviert das Grab, erzeugt und druckt oder schickt per Mausclick die benötigten Dokumente und Meldungen, dokumentiert den Prozess im Dossier und übergibt die Daten an den Friedhof.

Die Friedhofverantwortlichen nutzen die Applikation unter anderem für das Management der Bestattung, der Grabpflege und der Grabaufhebungen bei abgelaufener Grabesruhe.



Local first

KMU-Verzeichnis mit Reservationsknöpfen

Im Rahmen des schweizweiten Informationsverbunds Localcities wurde ein attraktives neues KMU-Verzeichnis für Städte- und Gemeinde-Webauftritte lanciert, das direkte Reservations- und Buchungen erlaubt. Die Daten stammen aus dem digitalen Telefonbuch local.ch.

Gibt es in meiner Gemeinde eine Kita? Flickt mir in meiner Gemeinde jemand den Abfluss? Wo bekomme ich in meiner Gemeinde das beste Steak oder das beste Sushi?

Lokale Adressen von local.ch

Ob Kinderkrippe, Sanitär oder Gartenrestaurant: Mit dem neuen KMU-Verzeichnis im Rahmen des Localcities-Modul findet

man sie alle. Sämtliche lokalen Unternehmen und Dienstleister aus dem digitalen Telefonbuch local.ch werden vollautomatisch in den Webauftritt der Gemeinde oder Stadt importiert.

Buchen, reservieren, bestellen

Und nicht nur das: Das Firmenverzeichnis ermöglicht den Suchenden neu die direkte Online-Interaktion mit dem gesuchten Angebot. Oft werden zum Beispiel Knöpfe zum Reservieren von Tischen oder zum Bestellen einer Offerte angeboten.

So finden Einwohnerinnen und Einwohner wie auch Firmen nun im Gemeindeauftritt rasch und zuverlässig den gewünschten Anbieter aus der Region und kontaktieren ihn mit nur einem Klick.

Win-Win-Win

Finden und gefunden werden: Das Verzeichnis der lokalen Anbieter im Webauftritt ist für die Einwohner/-innen und Gäste ausgesprochen praktisch. Die KMUs werden nämlich nicht nur im Verzeichnis selber, sondern auch in der Suchmaschine des Webauftritts gefunden. Der Informationsgehalt und Nutzen des Webauftritts steigt damit erheblich.

Für das lokale Gewerbe, für Restaurants, Hotels und Handwerker andererseits ist die Präsenz und Reichweite im Internet wichtig. Mit der Integration aller Unternehmen aus dem elektronischen Telefonbuch local.ch in das Firmenverzeichnis erweitert die Gemeinde ihre Unterstützung für das lokale Gewerbe. Alle Unternehmen werden berücksichtigt und sind künftig auf der Gemeinde-Website auffindbar.

Nicht zuletzt profitiert auch die Gemeinde selbst: Schliesslich fliesst ein Teil der Einnahmen über die Steuern an sie zurück. Zudem wird ihre Wirtschaftsförderung öffentlich sichtbar und steigert die Zufriedenheit.

Aktuelle und vollständige Daten

Auch weitere Informationen wie zum Beispiel Parkplätze, Haltestellen, Mobility-Standorte oder Spielplätze fliessen auf Wunsch in die Gemeindewebsite ein. Die Beteiligung am Informationsverbund Localcities bringt somit grosse Vorteile für den Gemeindeauftritt.

Umgekehrt halten die Webmaster/-innen bei der Datenpflege in ihrem Webauftritt dank einer Datenspiegelung auch gleich die öffentliche Localcities-Plattform (Web und App) auf dem neusten Stand, mit Verwaltungsabteilungen, Vereinen, aktuellen News und Events.

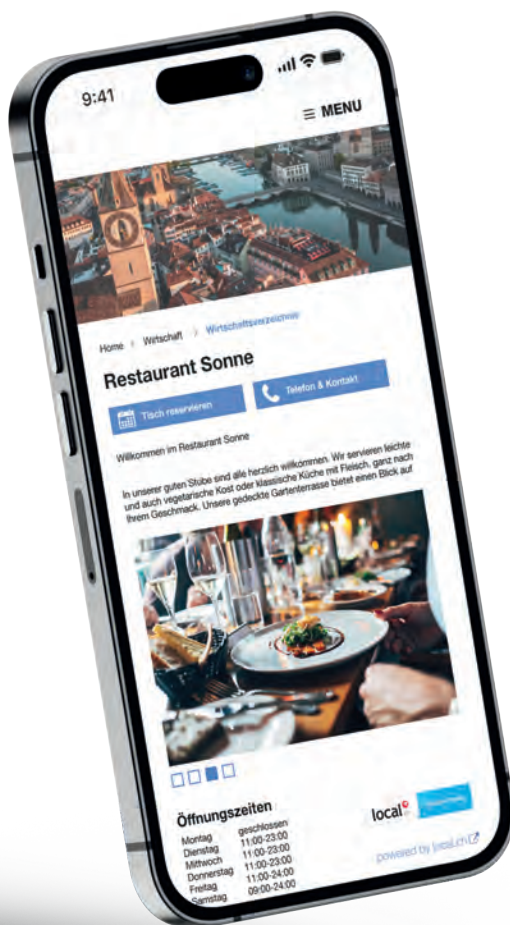
Gemeinde-Events für alle

Kinderfest, Jugendtreff, Sportturnier, Plauder-Café oder Turnen für Jung und Alt: In Jenifers Gemeinde ist für jeden was los. Die zehnjährige Jenifer weiss das aus ihrer Gemeinde-App von Localcities, die sie sich vor Kurzem auf das Smartphone geladen hat. Die Gemeinde-App wiederum weiss es vom kommunalen Webauftritt.

Jenifer findet die Gemeinde-App cool. Ihre Freundin Sara findet das auch. Den Gemeinde-Webauftritt kennen die beiden Mädchen noch nicht.

Einwohnerservice dank Localcities

Jenifers Mutter Julia hat sich schon länger die schweizweite



Localcities-App auf ihr Smartphone geladen. Sie hat hier die Entsorgungstermine ihrer Mutter aus der Stadt St. Gallen abonniert, diejenigen ihres Schwiegervaters im Goms und diejenigen ihrer eigenen Gemeinde. Schon manches Mal fand so ein Papier- oder Kartonbündel noch rechtzeitig den Weg an den Strassenrand.

Vereine unterstützen

Jennifers Mutter Julia kennt Localcities schon länger. Sie ist nämlich Vorstandsmitglied eines Musikvereins.

Für die Mitgliederverwaltung nutzt Julias Verein seit einiger Zeit die Vereinsverwaltungs-Software Localclubs von Localcities. Julia findet Localclubs vor allem für die Mitgliederverwaltung und für Versände

super-praktisch. Von der früheren Bewirtschaftung per Excel hatte sie die Nase voll.

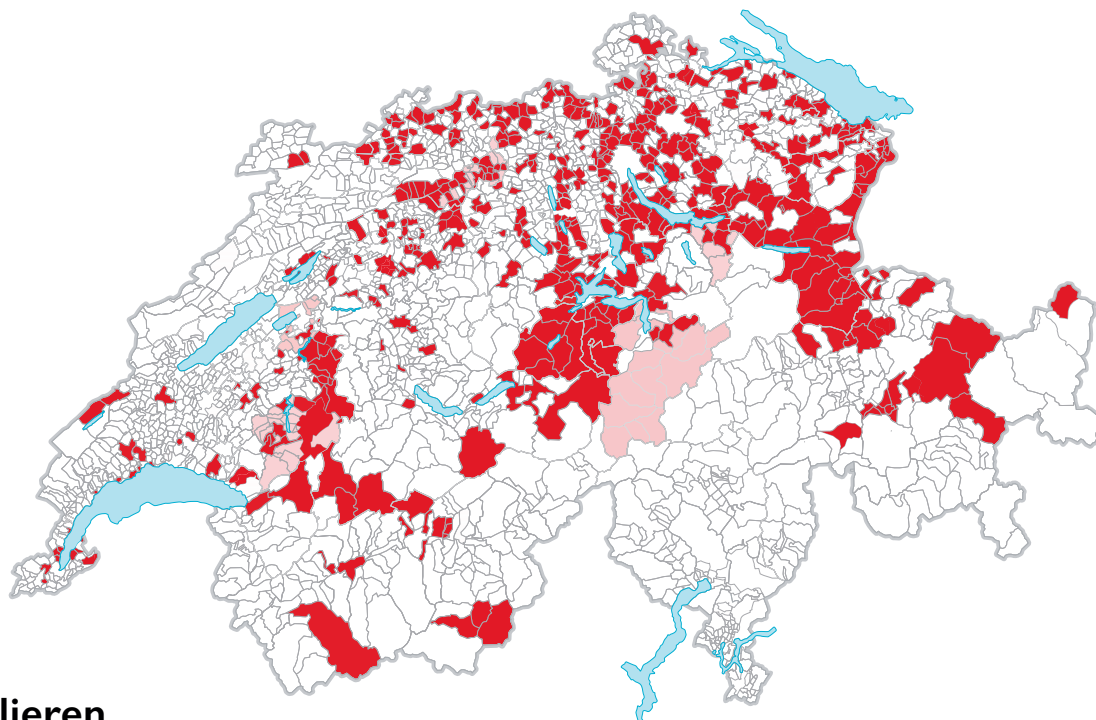
Local first

Swisscom Directories entwickelt mit Localcities eine nationale Vereins- und Gemeindeplattform, die per Web und App verfügbar ist. Localcities bietet zu jeder Stadt oder Gemeinde Informationen wie Wetter, Events, Ferien und Feiertage, Karte mit

Points of Interest, Vereine oder Notfallnummern.

local.ch, search.ch, map.search.ch, localcities.ch ...: Der digitale Wissensschatz der Swisscom Directories AG ist eindrücklich. Durch die Zusammenarbeit der i-web mit Swisscom Directories erhalten Städte und Gemeinden die Möglichkeit, von diesem Wissensschatz zu profitieren.





Wir gratulieren Kunden-News: 131 Neuauftritte

Rund 800 Gemeinden, Städte, Schulen, Versorger und weitere (ca. 3 Mio Einwohner) betreiben ihr Webangebot mit i-web. Viele Redesigns und Webauftritte wurden seit der letzten Ausgabe neu online geschaltet.

Städte und Gemeinden

Aedermannsdorf, Aeugst am Albis*, Andeer, Bezirk Appenzell, Bad Ragaz, Bauma, Berneck, Böztal, Brienz, Buttwil, Conters, Cornol, Corsier, Dachsen, Däniken, Dättlikon, Davos, Dielsdorf, Dulliken, Dully, Ebnet-Kappel, Embrach, Emmetten, Gampel-Bratsch, Giffers, Giswil, Greifensee, Gy, Hägglingen, Hausen am Albis, Heitenried, Henggart, Herbetswil, Hinwil, Hittnau, Hofstetten-Flüh, Jonschwil, Kappelen, Kirchberg BE, Kleinlützel, La Neuveville, Langenthal, Leuggern, Liestal, Lüsslingen-Nennigkofen, Lutzenberg, Malans, Marbach, Bezirk March, Meikirch, Mellikon,

Mels, Metzerlen*, Mörschwil, MuttENZ, Oberembrach, Region Prättigau-Davos, Puidoux, Rafz, Rain, Risch-Rotkreuz*, Stadt Rheineck, Rodersdorf*, Root, Rümlang, Safenwil, Salmsach, Samnaun, Sarnen, Schleithelm, Schnottwil, Schöfflisdorf, Sennwald, Seuzach, Sevelen, Speicher, Steg-Hohtenn, Stein AG, Steinhausen*, Tamins, Stadt Thun, Thunstetten, Triengen, Twann Tüscherz, Volken, Stadt Wallisellen, Wangen-Brüttisellen, Weggis, Wuppenau, Zell LU, Zwingen

Schulen

Schulen Baar, Schulen Bärenswil, Schule Bremgarten, Schule Büsserach, Schule Ebnet-Kappel, Sekundarschule Embrach, Schulen Galgenen, Schule Gerlafingen, Primarschule Greifensee, Schule Herisau, Schule Horgen, Schule Ingenbohl, Schulen Jonschwil-Schwarzenbach, Schule Olten,

Schule Rafz, Kreisschule Safenwil-Walterswil, Schule Schänis, Schule Sennwald, Schule Speicher, Schule Teufen, Schule Vordemwald, Schule Weggis, Schulen Widnau, Schulen Zell ZH, Schule Zuzgen

Weitere Kunden

Bibliothek Baar, Mediothek Dällikon, Alters- und Gesundheitszentrum Dietikon, Bürgergemeinde Dulliken, Stiftung Wohnen im Alter Hinwil, Werke Mellingen*, EWN Neuenhof*, Personalvorsorgekasse Obwalden, EW Oftringen*, Gemeindewerke Schübelbach, Altersheim Sevelen, KJAT Teufen, Gemeindewerke Villmergen, Sport- und Freizeitanlagen Wattwil, Feuerwehr Zug

* eGovCenter/ePortal

Stand: 15. Mai 2023

Meldungen

ePublikations-Schnittstelle

Amtspublikationen beim Kanton und beim Bund publizieren und doch keine wichtigen Inhalte aus dem eigenen Webauftritt verlieren? Die neue ePublikations-Importschnittstelle macht dies möglich. Sie importiert die Gemeindegänge aus dem Kantons- oder Bundesportal in das Amtspublikations-Modul im Webauftritt. Sie sind somit physisch im vertrauten Webauftritt der Stadt oder Gemeinde vorhanden und über die Suchmaschine auffindbar.

Auch die Abo-Dienste werden beliefert und schicken Interessierten die gewünschten Amtspublikations-Kategorien per E-Mail. Erste Zürcher Gemeinden haben die neue Schnittstelle in Einsatz genommen.

eAdressauskunft

Der eService «eAdressauskunft» automatisiert die Abwicklung von Adressauskunfts-Einzelfragen im Einwohneramt. Wer eine Adressauskunft benötigt, stellt und begründet die Anfrage via Onlineschalter. Die Anfrage wird medienbruchfrei ans Einwohnersystem übermittelt. Dort prüfen Mitarbeitende die Anfrage und suchen mit wenigen Klicks die benötigten Daten. Das Auskunftsdokument wird direkt im Einwohnersystem erzeugt und elektronisch an das Benutzerkonto ausgestellt.

Anbindung BE-Login und andere eIDs

Die Stadt Thun hat als erste Berner Gemeinde die Anmeldung im Benutzerkonto ihres Webauftritts an das kantonale BE-Login angebunden. Sie macht ihre digitalen Angebote so für die Bevölkerung noch praktischer.

Die Anbindung an das BE-Login ist eine sog. Single-Sign-on-Lösung (SSO). i-web hat schon diverse SSO-Lösungen mit Drittanbietern umgesetzt. Dabei tritt die eine Seite als Identitätsprovider (IdP) auf und übergibt die Identitätsangaben signiert an den anderen Service-Provider. Dieser validiert die Identitätsdaten und erlaubt den Zugriff.

Dossierschnittstelle AXIOMA

Online-Schalter-Geschäfte direkt in der Geschäftsverwaltung verarbeiten: Die Dossierschnittstelle CMI AXIOMA macht dies möglich. Sie erstellt in der Geschäftsverwaltung pro Geschäftsfall automatisch ein Dossier zur weiteren Bearbeitung. Je nach Art der Schnittstelle wird in CMI AXIOMA ein generisches, allgemeines Dossier oder ein Fachdossier (z.B. Zivilstandsamt) erstellt. Ein Fachdossier ermöglicht eine spezialisierte weitere Bearbeitung durch die zuständige Stelle.

i-CMS-Administration: MFA mittels TOTP

Immer mehr Web-Administratorinnen und -Administratoren nutzen die neue moderne Administrationsumgebung des i-CMS. Für die Anmeldung besteht neu die Möglichkeit einer Multi-Faktor-Authentisierung (MFA) mittels TOTP (Time-based One-Time-Password). Beim TOTP-Verfahren erzeugen sich die Benutzer/-innen als zusätzlichen Sicherheitsfaktor in einer App (Smartphone, Laptop/Desktop) für jedes Login einen sicheren zeitbasierten Einmal-Code.



GA-Reservationssystem



Parkkartenverwaltung



Bewilligungssystem



Wichtige Applikationen

AI-Suche

Die AI-Suche optimiert die Suchmaschine mittels künstlicher Intelligenz.

Bewilligungssystem

Anlässe, Verkaufs- und Standaktionen, Lotto/Tombola, Lärm usw.

Kurs-Modul

Kursausschreibung, Online-Anmeldung, Anmeldungsadministration

eServices Neu

eBetreibungsregistrauszug, eBescheinigungen, eSteuerfrist, eSteuerkonto, Versorger-ePortal, Rechnungs-/Verbuchungsschnittstellen, eAdressauskunft, Dossierschnittstelle

i-Chatbot

Der Chatroboter beantwortet Fragen 7/24 h.

i-Melder

Schadensmeldungen entgegennehmen und verarbeiten

Parkkartenverwaltung, Fahrbewilligungssystem

Parkbewilligungen oder Spezialfahrbewilligungen erteilen, verlängern und kontrollieren

Reservations- und Bewirtschaftungssystem RBS

Online-Reservationsen, Reservations-Management, Objekt-Verwaltung

Todesfall- und Grabverwaltung

Todesfallmeldungen verarbeiten, Begräbnis planen, Gräber verwalten und bepflanzen, Rechnungen erstellen und exportieren

Online-Grabsuche

Friedhofbesucher/innen finden das gesuchte Grab 7/24.

Secure-Login / MFA

Absicherung des persönlichen Benutzerkontos im Webaufttritt oder Kundenportal mit einer Multi-Faktor-Authentisierung mittels TOTP

dormakaba-Schnittstelle Neu

Reservationsbestätigungen mitsamt PIN-Übergabe zur Türöffnung

i-Versiegelung Neu

Bescheinigungen, Bewilligungen, Rechtserlasse oder Amtspublikationen rechtsgültig digital ausstellen

Einbürgerungs-
System



Todesfall-
und Grab-
verwaltung



Reservations- und
Bewirtschaftungs-
System RBS



i-Melder



Kurs-Modul





Fredi Lienhardt, Leiter Beratung, Produkt- und Business-Management

Im Dialog Wir unterstützen Sie gern

«Unser Online-Schalter wird noch zu wenig genutzt. Wie können wir das ändern?» «Wir möchten, dass noch mehr Einwohnerinnen und Einwohner die Informationen selbstständig intuitiv im Webauftritt finden. Was können wir tun?»

Solche oder ähnliche Fragen beschäftigen viele unserer Kundinnen und Kunden. Sie wünschen sich eine persönliche Beratung, eine Analyse ihrer Inhalte oder ihrer eGovernment-Angebote oder eine erweiterte auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Projektbegleitung. Leistungen, die über den Support im täglichen Betrieb oder über die Begleitung beim Redesign oder Neuauftritt hinausgehen.

«Kann uns i-web solche individuellen Dienstleistungen überhaupt anbieten?», lautet die Frage oft. Ja, das können wir, und das tun wir gern. Unser engagiertes Service-Center-Team verfügt über eine langjährige Erfahrung in der Begleitung bei Webprojekten und bei der Pflege der Webangebote. Diese Ressourcen stellen wir Ihnen gern auch für Dienstleistungen zur Verfügung, die im Support oder Redesign nicht inbegriffen sind.

Durch unsere Dienstleistungen möchten wir Ihnen helfen, wertvolle und begrenzte Res-

ourcen möglichst effizient und zielgerichtet einzusetzen. Wir unterstützen Sie bei der Standortbestimmung und beraten Sie bei der Weiterentwicklung. Zugleich erhalten wir von Ihnen Feedbacks und Impulse, die für die Weiterentwicklung unserer Produkte sehr hilfreich sind.

Die Bedürfnisse sind ausgesprochen individuell, ebenso das Vorwissen. Nur Sie kennen Ihre Situation, Ihre Dienstleistungen und Inhalte. Wir unterstützen Sie dort, wo Ihnen unser Wissen und unsere Erfahrung dient. Wir begleiten Sie also auf dem Beifahrersitz und beraten bei der Routenwahl. Sie bleiben am Steuer.

Unsere Dienstleistungen

- Erweiterte Projektbegleitung
- Projekt-Voranalyse
- Health-Check (Online-Schalter, Suche, Gesamtwebauftritt)
- Kundenspezifische Beratungen
- Spezialschulungen



«Professionelles Gestalten heisst für mich, mit den Kund(inn)en ein Team zu bilden. Das Design soll durch Ästhetik und Funktionalität begeistern und verbinden.»

Jeannette Ueltschi
UX-Designerin, Creative Director

«Hohe Qualitätsanforderungen unserer Kunden und komplexe technische Sachverhalte fordern mich heraus und machen den Alltag spannend.»

Miro Vogt
Produktmanager, Leiter Frontend-Entwicklung



Impressum

Herausgeberin: Innovative Web AG (i-web), Haltenweg 2, 8832 Wilen
Tel. 044 366 90 91, Fax 044 366 90 98, info@i-web.ch, i-web.ch

Grafiken: Seiten 8 und 13: Nicola Tröhler, Foto Seiten 2/3: Christoph Gerber

