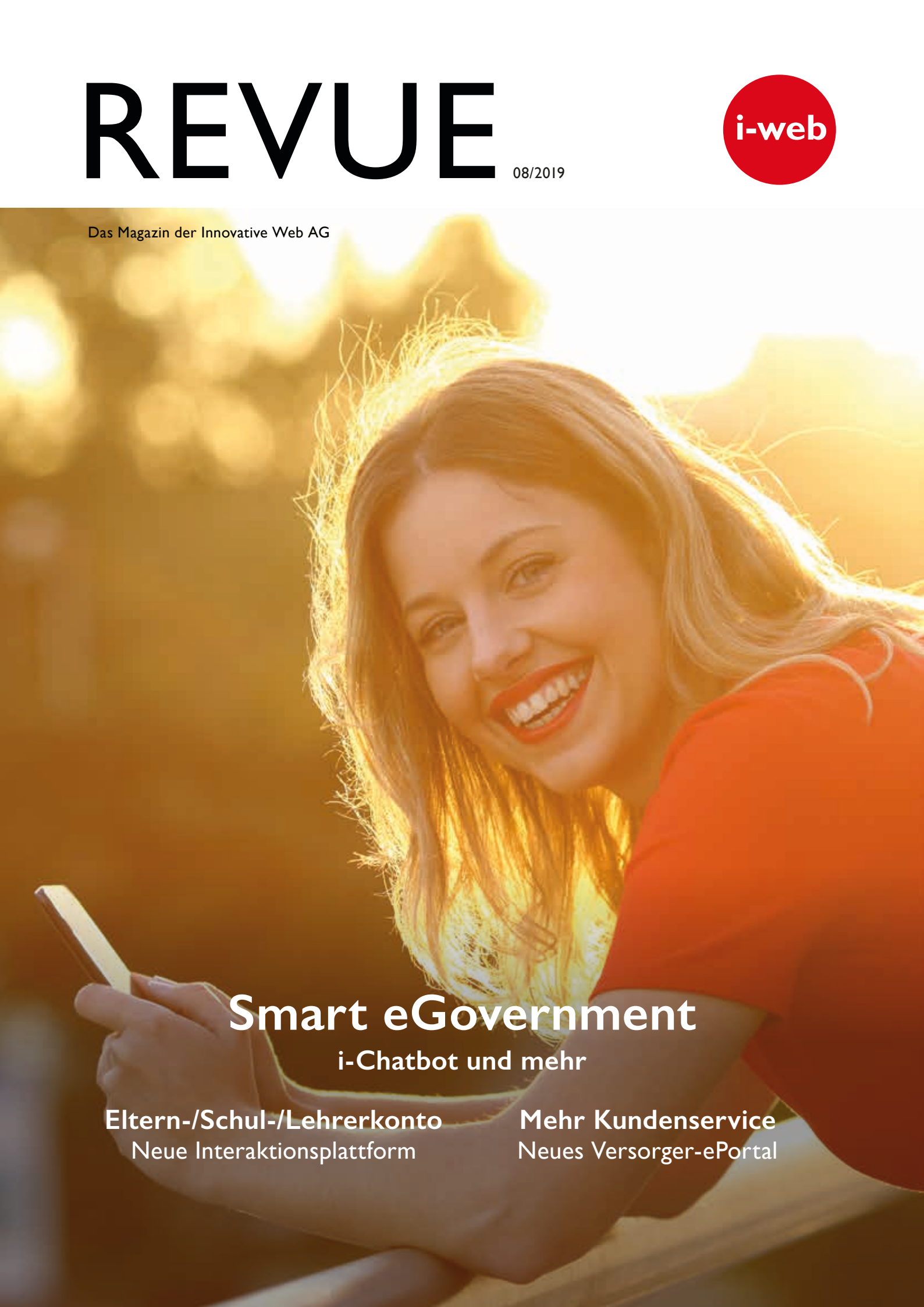


Das Magazin der Innovative Web AG

A woman with long blonde hair, wearing a red top, is smiling and looking at her smartphone. The background is a warm, golden bokeh of light, suggesting a sunset or sunrise setting.

Smart eGovernment

i-Chatbot und mehr

Eltern-/Schul-/Lehrerkonto
Neue Interaktionsplattform

Mehr Kundenservice
Neues Versorger-ePortal



Editorial

Viele Städte und Gemeinden befinden sich auf dem Weg zur «Smart City». Intelligentes Ressourcen-, Raum- und Mobilitätsmanagement, Sharing-Economy und Bürgerbeteiligung sind entsprechend genutzte Schlagworte.

Die Bewohnerinnen und Bewohner der Smart City wünschen sich auch komfortable digitale Kommunikationswege. Meldungen sollen einfach möglich, Informationen rasch auffindbar sein. Dienstleistungen sollen sich schlank abwickeln lassen.

Öffentliche Organe sollen zudem den Online-Dialog mit und zwischen den Menschen fördern. Smart eGovernment ist deshalb die Antwort der i-web als Teil der Entwicklung zur Smart City. Das Smart eGovernment beschränkt sich dabei keineswegs auf den Webauftritt im engeren Sinn. Soziale Netzwerke, neue Applikationen wie Chat und Chatbot,

Datenquellen wie Stromzähler/ Smartmeter oder Fachapplikationen verbinden sich mit dem Webauftritt zu digitalen Austausch- und Integrationsportalen.

Technologien rücken in den Hintergrund und Menschen ins Zentrum. Das Portal des Webauftritts wird zur Kommunikations- und Interaktionsplattform. Online-Marktplätze führen Menschen mit Hilfsbedarf und solche mit freien Kapazitäten zusammen. Über Anzeigebildschirme oder Bodenstelen informieren Sie die Menschen auch vor Ort.

In dieser Ausgabe unserer Revue erfahren Sie, wie sich unsere Smart-eGovernment-Produkte im praktischen Alltag bewähren.

Steff Schnetzler
Vorsitzender der Geschäftsleitung

Inhalt

- 2 i-Chatbot**
Der digitale Assistent erweitert Ihren Kundenservice.
- 5 i-Touchscreen und i-Screen**
Das i-CMS verteilt Inhalte gezielt an verschiedenste Standorte.
- 6 Rapperswil-Jona**
Mit dem i-CMS 7 zur Smart City
- 8 Neu erschienen**
Gelungene Designs mit dem i-CMS 7
- 10 Eltern-/Schulen-/Lehrerkonto**
Neue Interaktionsplattform ermöglicht neue Kommunikationswege.
- 11 Schule Rapperswil-Jona: Einheit in der Vielfalt**
Viele Schuleinheiten unter einem Dach
- 12 Raumbewirtschaftung RBS: Erfolgreiche Applikation für viele Fälle**
Sportanlagen, Plakatwände, Waldhütten, Säle, Werkhof, Bäder
- 14 Kunden-News**
Neue Webauftritte, Redesigns
- 15 Meldungen**
Barrierefreie Zusatz-Website, Social-Media-Manager, i-Melder
- 16 Versorger-ePortal: Kundenservice digitalisieren**
Der Beitrag der Energieversorger zur Smart City
- 17 Smart-eGov: Vielseitig kommunizieren**
Kolumne



i-Chatbot

Automatischer Assistent

Digitale Assistenten entlasten Verwaltungen und Institutionen von häufigen Routineanfragen. Der i-Chatbot der i-web bedient Ihre Zielgruppen auch ausserhalb der Öffnungszeiten und verbessert Ihren Kundenservice.

20.30 Uhr: Theresa Smith hat soeben die Kinder zu Bett gebracht. Sie macht es sich mit der Kaffeetasse auf dem Sofa gemütlich. Da war doch noch was? Ach ja: die Geburtsscheine für die Kinderzulagen. Doch wo genau erhält man sie, und wie? Von der Gemeindeverwaltung?

Verwaltungen und Institutionen erhalten eine grosse Zahl von Fragen per Telefon oder E-Mail. Offensichtlich finden diese Menschen die benötigten Antworten im Webauftritt nicht oder sie versuchen dies nicht. Sie scheinen es vorzuziehen, ihre Anliegen in ihrer eigenen Sprache zu formulieren.

Natürliche Sprache

Der i-Chatbot ist für Fragen in natürlicher Sprache spezialisiert. Mit Methoden des so genannten Natural Language Understanding versucht er, das Anliegen zu ermitteln. Bei Bedarf stellt er

sprochen komplex und verlangen ein grosses Spezialwissen. Solchen Fragen werden bis auf Weiteres nur erfahrene Spezialistinnen und Spezialisten aus Fleisch und Blut gewachsen sein.

Wenn der i-Chatbot die richtige Antwort nicht kennt, weiss er vielleicht, wer für die Frage zuständig ist. In diesem Fall vermittelt er die Kontaktinformationen. Manchmal führt er die Benutzer/-innen auch zur passenden Seite oder Applikation im Webauftritt.

Kombination mit Live-Chat

Oft kommt der i-Chatbot in Kombination mit einem Live-Chat zum Einsatz. Er übergibt das Anliegen dann mitsamt bereits erhobenen Daten an die Mitarbeitenden. Wenn kein Live-Chat vorhanden ist oder dieser gerade nicht bedient wird, werden die Fragen per E-Mail weitergeleitet.



«Ich sehe den i-Chatbot als Ergänzung zu den bestehenden Kommunikationswegen. Er vereinfacht den Zugang zu unseren Diensten für die Kunden.»

Felix Oberhänsli, Gemeindeschreiber und Vorsitzender der Geschäftsleitung, Gemeinde Horgen

Aufstehen mag Theresa nun nicht mehr. Sie angelt sich ihr Handy vom Salontisch und besucht den Webauftritt der Gemeinde. «Geburtsscheine müssen beim Zivilstandsamt des Ereignisortes ...», liest sie. Zivilstandsamt? Ereignisort? «Besser morgen anrufen», sagt sich Theresa. Und Theresa ist nicht allein. Viele andere denken ähnlich.

Rebekka Müller dagegen ist am nächsten Morgen allein auf dem Zivilstandsamt. Clara hat Termine, Sandro Kurs und Franco die Grippe. Und das Telefon klingelt und klingelt.

Der i-Chatbot hilft

Es sind Situationen wie die eben beschriebene, die der i-Chatbot der i-web lindern kann. Der i-Chatbot ist ein praktischer Service. Er richtet sich besonders an Personen, die den Webauftritt nicht nutzen oder sich dort nicht zurechtfinden und lieber per Chat kommunizieren.

Rückfragen, bis er schliesslich die Frage «versteht», also zuordnen kann.

Die Menschen formulieren ihre Fragen sehr unterschiedlich. Damit der i-Chatbot damit zurechtkommt, wird er mit verschiedensten Formulierungsvarianten versorgt. Anhand hinterlegter Kommunikationsbeispiele trainiert er seine Fähigkeiten.

Möglichkeiten und Grenzen

Der i-Chatbot ist kein Alleskönner. Er versteht nicht alle Fragen

Künstliche Intelligenz

Der i-Chatbot kann Verwaltungen und andere Organisationen und Institutionen von einfachen, häufigen Anfragen stark entlasten. Er ist rund um die Uhr erreichbar. Oft gelingt es zudem, auf diesem Weg zusätzliche Benutzergruppen anzusprechen.

Der i-Chatbot wird zusammen mit i-web-Kunden entwickelt und laufend erweitert. Viele fortschrittliche Verwaltungen schätzen den sanften Einstieg in die Welt der künstlichen Intel-



«Mögliche Spezialgebiete für einen Chatbot des Kantons Uri sind Bereiche wie Strassenverkehrsamt, Passbüro, Patentaussgabe oder Steuern.»

Adrian Zurfluh, Informationsbeauftragter und Landschreiber des Kantons Uri

und kann die meisten Fragen nicht oder nicht vollständig beantworten. Viele Fragestellungen in der Verwaltung sind ausge-

lizenziert und die Erfahrungen mit der modernen Technologie.

Zentrale Datenquelle i-Touchscreen und i-Screen

Die Module «i-Touchscreen» und «i-Screen» bringen Inhalte des Webauftritts näher zu den Zielgruppen. Sie stellen ausgewählte Inhalte des Webauftritts vor Ort auf digitalen Anzeigebildschirmen dar:

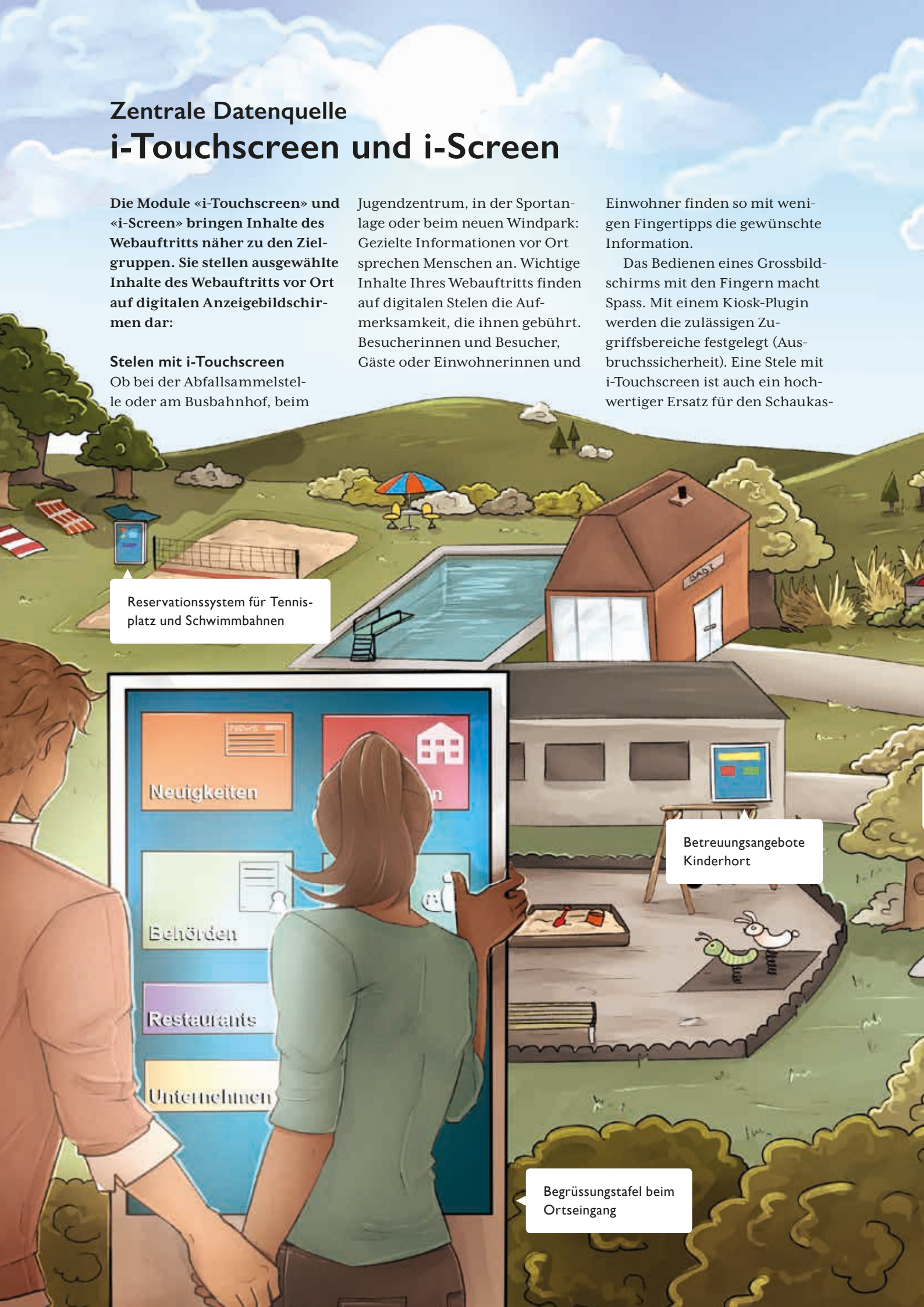
Stelen mit i-Touchscreen

Ob bei der Abfallsammelstelle oder am Busbahnhof, beim

Jugendzentrum, in der Sportanlage oder beim neuen Windpark: Gezielte Informationen vor Ort sprechen Menschen an. Wichtige Inhalte Ihres Webauftritts finden auf digitalen Stelen die Aufmerksamkeit, die ihnen gebührt. Besucherinnen und Besucher, Gäste oder Einwohnerinnen und

Einwohner finden so mit wenigen Fingertipps die gewünschte Information.

Das Bedienen eines Grossbildschirms mit den Fingern macht Spass. Mit einem Kiosk-Plugin werden die zulässigen Zugriffsbereiche festgelegt (Ausbruchssicherheit). Eine Stele mit i-Touchscreen ist auch ein hochwertiger Ersatz für den Schaukas-



Reservationssystem für Tennisplatz und Schwimmbahnen

Betreuungsangebote Kinderhort

Begrüssungstafel beim Ortseingang

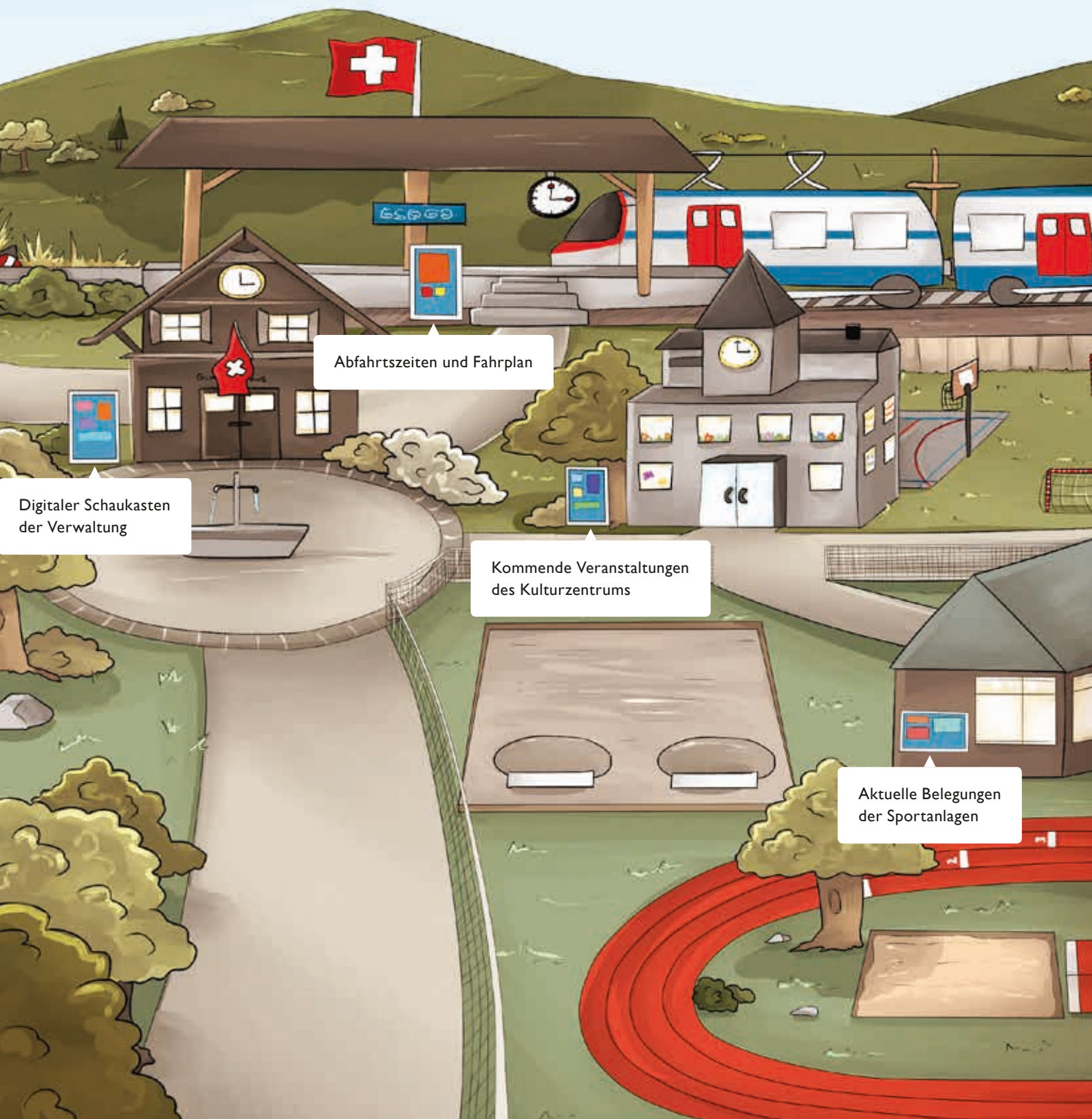
ten der Stadt oder Gemeinde und lässt sich zudem bequem jederzeit von überall online mit neuen Beiträgen aktualisieren.

i-Screen

Digitale Wandbildschirme für eine Bildschirmanzeige mit

automatischem Bildwechsel sind heute kostengünstig erhältlich. Das i-Screen-Modul liefert Ihnen die nötigen Inhalte. Es informiert zum Beispiel über die Belegungen einer Sportanlage oder eines Kongresszentrums. Die Informationen übernimmt es aus dem

Reservations- und Bewirtschaftungssystem RBS, aus beliebigen anderen Modulen des Webauftritts oder aus Drittquellen. Auch zusätzliche Spezialinhalte lassen sich jederzeit mittels i-Screen abbilden.





i-CMS 7 Rapperswil-Jona: Mit dem i-CMS 7 zur Smart City

Im April 2019 ging die Stadt Rapperswil-Jona mit dem i-CMS 7 und einem modernen Mobile-First-Design online. Der Stadtschreiber und der Informatikleiter geben Auskunft.

Nein, negative Rückmeldungen zum früheren Auftritt hätten sie kaum erhalten, sagt der Stadtschreiber, Hansjörg Goldener. Der Webauftritt habe nämlich schon früher das geboten, was die Menschen sich vom Webauftritt einer Verwaltung in erster Linie wünschen: Online-Dienste. Eine Wohnsitzbescheinigung bestellen, die Abgabefrist für die Steuerklärung verlängern, ein Gesuch für eine Tombola- oder Lottoveranstaltung einreichen: All dies erledigen Einwohner/-innen und Unternehmen in Rapperswil-Jona schon seit Langem online.

Auch das Raumreservationsystem und die Abo-Dienste sind beliebt. Gegen 15 Prozent der Bevölkerung nutzen die Dienste mit einem persönlichen Benutzerkonto.

Mobile First

Trotzdem war es Zeit für eine Veränderung. Immer mehr Be-

suche erfolgten nämlich per Smartphone, beobachtete der Informatikleiter Mario Göldi. Der bisherige Webauftritt war für diese Zugriffe wenig geeignet.

Die Stadt entschied sich für einen i-CMS-7-Upgrade mit fluid-responsiver Designerneuerung

Die meisten Designelemente dienen dazu, die Benutzenden zu den gesuchten Inhalten zu führen.

(Redesign). Der Stadtschreiber ist froh, diesen Schritt gemacht zu haben: Der Aufwand war klein. Nur die Inhalte fürs neue Themen-Modul mussten neu erfasst werden. Der neue Auftritt war schnell online, er ist professionell, überzeugt und kommt gut an. Andere befanden sich mit ihren Entscheidungen noch am Anfang. «Man kann auch zu viel überlegen», sagt Hansjörg Goldener.

Bildsprache

Noch wichtiger als früher ist für den Informatikleiter im neuen Webauftritt die Bildsprache. «Bilder transportieren mit wenig Aufwand viel Inhalt», sagt Mario Göldi. «Unsere professionelle Fo-

tografin hat einen grossen Anteil am Erfolg des neuen Auftritts», bestätigt Hansjörg Goldener.

Natürlich trug auch das Fotosujet selber zum Erfolg bei. Rapperswil-Jona hat so viele Facetten: Kulturstadt, Sportstadt, Tourismusdestination

mit historischer Schlossanlage, Naturstadt umgeben von Wasser, Standort der Fachhochschule für Technik, des Kinderzoos, einer Eishalle mitsamt (Wieder-) Liga-A-Verein, mehrerer Hallenbäder, einer Sportschule und von Musik-Talentklassen. Eine urbane Stadt mitten in der Natur, mit über 300 Vereinen. «Es gibt nichts, was man hier nicht tun könnte», schwärmen die beiden Gesprächspartner.

Im Dienste des Benutzers

Das neue Design ist modern und bewusst vielfarbig gehalten. Im täglichen Gebrauch entfaltet es seine volle Wirkung. Die meisten Designelemente dienen dem Zweck, die Benutzenden zu den



Bild: Stadt Rapperswil-Jona

gesuchten Inhalten zu führen, erläutert Mario Göldi. Da sind die lose angereihten, farbigen Quicklinks unter dem Titelbild, der prominente Suchschlitz mit den hierarchischen Suchvorschlägen und das Such-Icon am Seitenrand, das ebenfalls zur Suchmaschine führt. Weiter unten die Links zu den wichtigsten Dienstleistungen und eGovernment-Angeboten sowie die Quicklink-Kacheln. Und ganz wichtig: Das Design funktioniert auf Geräten aller Grössen und ist optimiert für Smartphones.

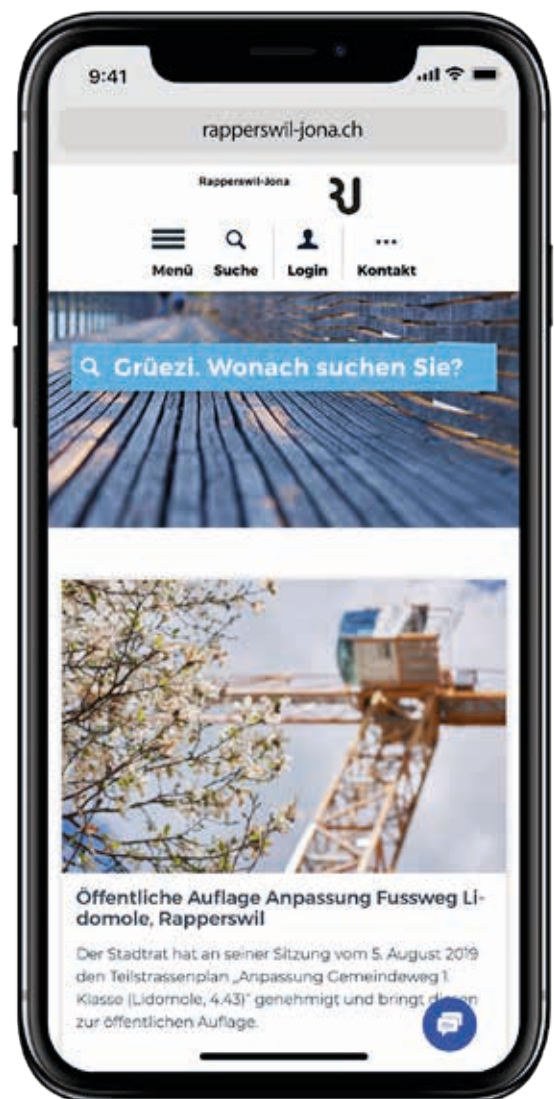
Social Media und Live-Chat

Die Stadt Rapperswil-Jona kommuniziert seit 2019 auch auf Twitter, Instagram und Facebook. Eine Social-Media-Wall integriert all die Tweets und Posts in den Webauftritt. Ebenfalls neu: Ein Live-Chat, bedient von der Kanzlei, bietet den Benutzenden rasche Hilfe. Man staune über die Vielfalt der Fragen und darüber, zu welchen Zeiten die Menschen online seien, sagt Hansjörg Goldener. Die Versuchsphase wird analysiert und dient als Ausgangspunkt für Folgeprojekte wie zum Beispiel einen Chatbot.

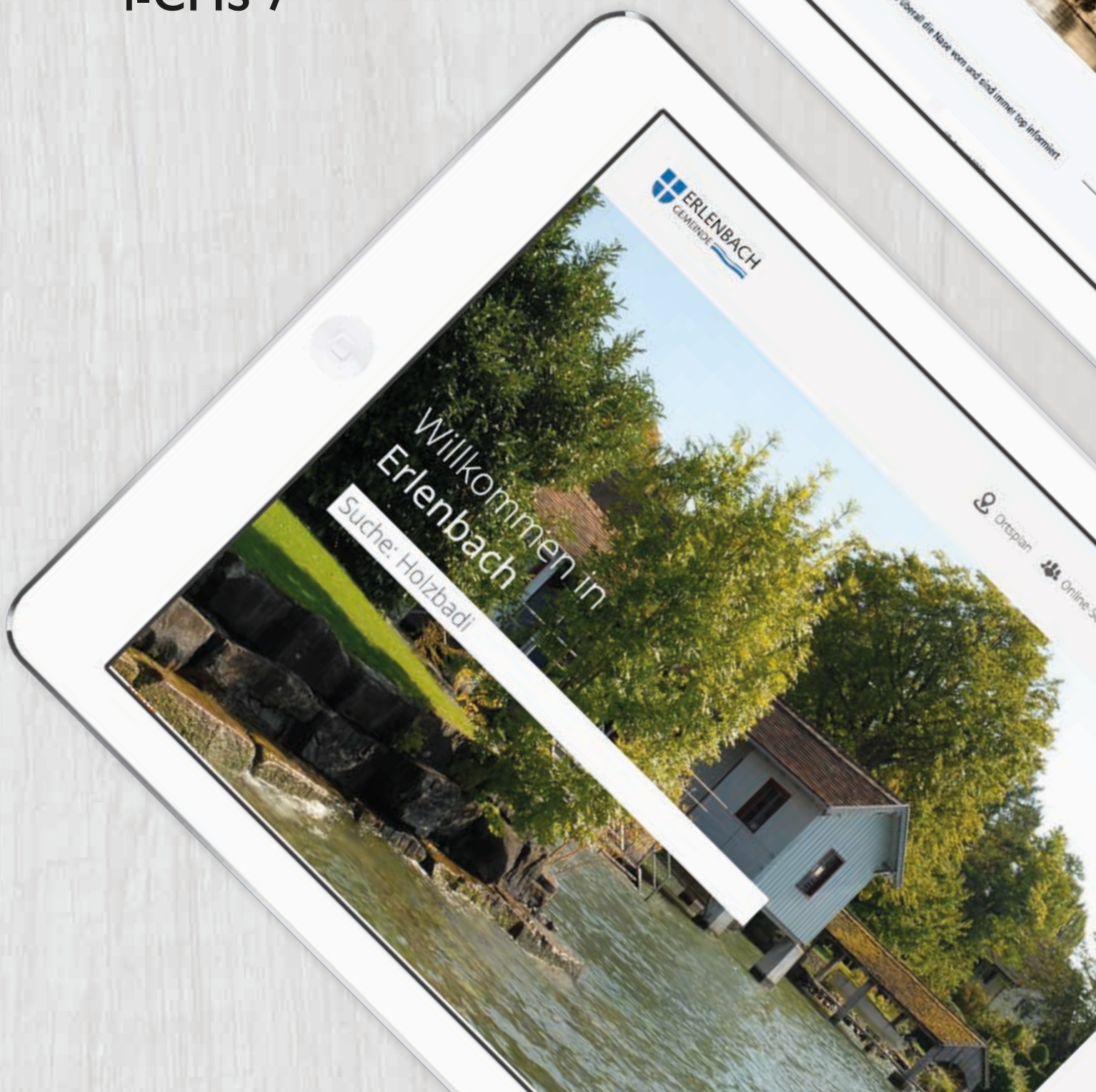
Daten und Smartcity

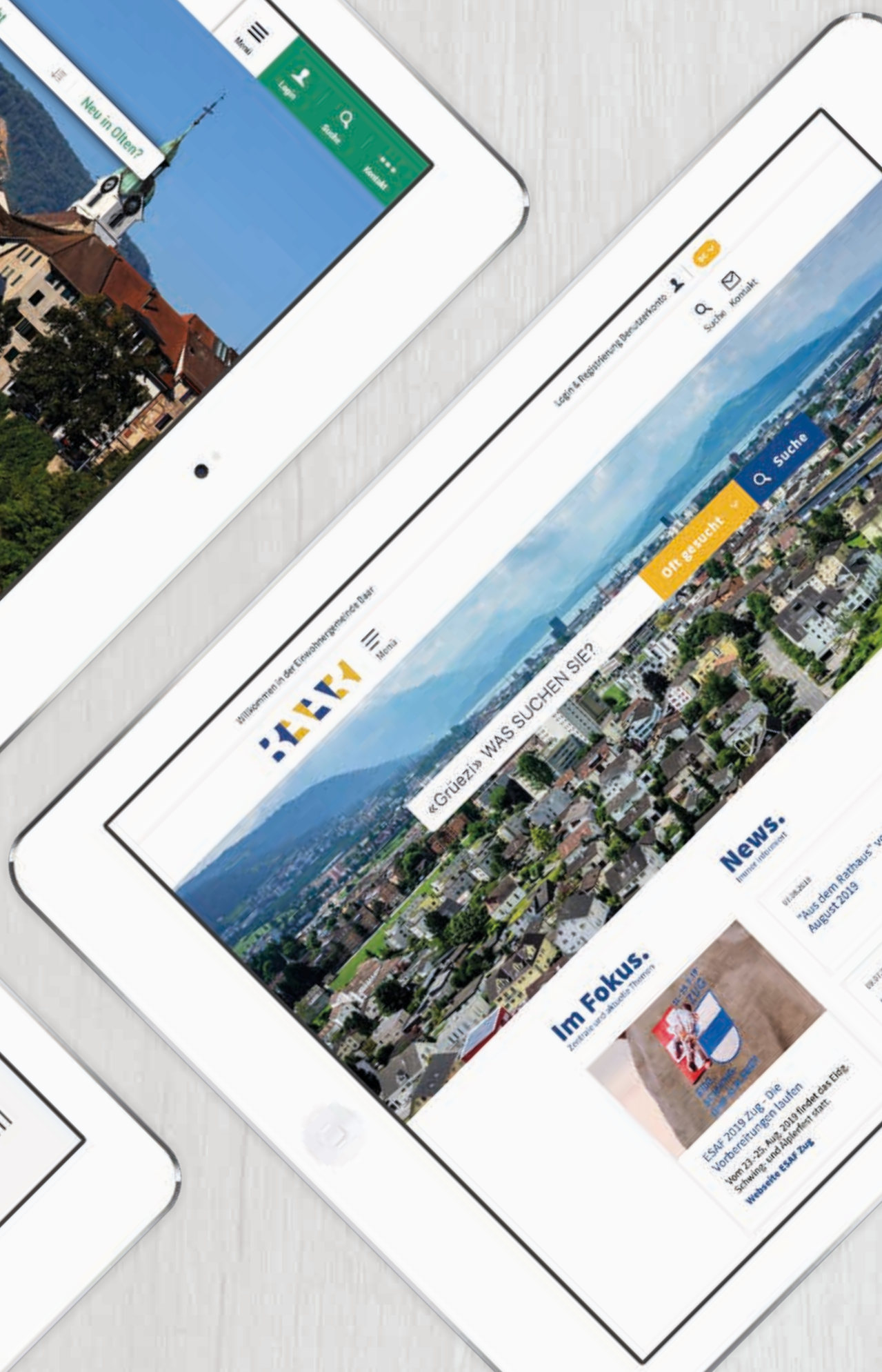
Evaluation, Datenanalyse, Beobachten des Benutzerverhaltens: Für die Webverantwortlichen in Rapperswil-Jona sind dies wichtige Stichworte. Beim nächsten Redesign des Webauftritts werde man die Bevölkerung auch direkt nach ihren Bedürfnissen fragen, sagt Hansjörg Goldener. «Wir meinen immer, wir wüssten, was für die Einwohner gut sei.» Ein weiterer Schritt sei danach der individualisierte Webauftritt, der jedem nur noch diejenigen Inhalte anzeigt, die ihn interessieren.

Parallel zur Arbeit am chatten-den, individualisierten Webauftritt der Zukunft entwickelt sich Rapperswil-Jona auch in anderen Bereichen schrittweise zur «Smart City». Abfallbewirtschaftung, Waste-Management, Parkier- und Verkehrsmanagement, kommunizierende Abfalleimer: Auch in diesen Bereichen setzt Rapperswil-Jona auf Digitalisierung und künstliche Intelligenz.



Aktuelle Designs mit i-CMS 7







Eltern-/Schul-/Lehrerkonto: Die neue Interaktionsplattform

Viele unserer rund 150 SchulenWeb-Kunden wünschen sich eine Plattform zur schnellen, einfachen und transparenten Kommunikation zwischen Schüler(inne)n, Eltern, Lehrpersonen und Schulverwaltung. Die Spezifikation wird bei i-web durch Fredi Lienhardt, Produkt- und Business-Manager, geleitet. Wir haben ihn befragt.

Du hast diesen Frühling einen Workshop zum neuen Eltern-/Schul-/Lehrerkonto mit Schulen durchgeführt. Was war das Ziel?

Das Eltern-/Schul-/Lehrerkonto ist eine neue Plattform, die den Austausch zwischen Eltern und Schule im Alltag unterstützt. Ein solches Produkt braucht nicht nur eine gute Technologie. Es muss einen echten Mehrwert bieten. Natürlich habe ich vieles recherchiert. Ich führte auch Einzelgespräche mit Schulen. In einem Workshop mit mehreren Schulen wollte ich nun aber die Erkenntnisse im interdisziplinären Austausch überprüfen und erweitern. Alle Zielgruppen aus verschiedenen Pilotschulen waren vertreten: Eltern, Lehrpersonen, Schulverwaltung, Betreuung und Schulpflege.

Es braucht Mut, sich in einer solch heterogenen Ad-hoc-Gruppe auf einen echten Austausch einzulassen. Aber wenn es gelingt, treten alle Beteiligten in

einen Veränderungsprozess ein und sind in der Lage, Neues zu schaffen. Die Teilnehmenden waren topmotiviert und haben wertvolle Beiträge geleistet.

Wie wird der Workshop das Produkt konkret verbessern?

Wir fragten uns zum Beispiel, ob es in einem Lehrer-Blog für die Klasse eine Kommentarfunktion braucht. Teilnehmende berichteten über schlechte Erfahrungen mit gehässigen Elternkommentaren. Schliesslich kamen alle gemeinsam zum Schluss, den Umfang der Elternkommunikation zunächst klar zu begrenzen und in der Erstversion nur strukturierte Mitteilungen zuzulassen.

So werden die Funktionalitäten genau auf die Bedürfnisse abgestimmt. Zugleich steigt die Akzeptanz bei der produktiven Einführung.

Welche Funktionen werden in der Pilotversion umgesetzt?

In der ersten Pilotphase zeigt die Plattform den Beteiligten individuelle Stundenpläne. Sie unterstützt die gesamtheitliche Absenzenverwaltung für Jokertage und Krankheit. Sie ermöglicht das An- und Abmelden für Anlässe und den Mittagstisch. Zudem können sämtliche Beteiligten in einem geschützten Bereich direkt kommunizieren.



i-CMS 7 Schule Rapperswil-Jona: Einheit in der Vielfalt

Zusammen mit der Stadt erhielt im April 2019 auch die Schule Rapperswil-Jona ein neues i-CMS-7-Design. Zwar trat die Schule schon bisher im gleichen Design auf wie die Gemeinde. Doch bei der Designerneuerung stellten sich manche Fragen neu.

Für Rapperswil-Jona als Einheitsgemeinde stand es ausser Frage, dass zeitgleich mit der Stadt auch die Schule mit dem neuen i-CMS 7 online geschaltet werden sollte. Doch diese Aufgabe erwies sich als anspruchsvoll:

Viele Wünsche

«Ich war überrascht über die vielen verschiedenen Wünsche und Anliegen», sagt Mario Göldi, Informatikleiter der Stadtverwaltung. Immerhin wird die Schule täglich von rund 400 Lehrpersonen und 27'000 Schülerinnen und Schülern in 14 Schuleinheiten gelebt. Jede Schuleinheit hat individuelle Bedürfnisse. Dabei handle es sich nicht etwa um überhöhte Ansprüche, sondern um legitime Wünsche aufgrund besonderer Merkmale. Die Musikschule zum Beispiel bietet nicht nur Kurse für Schü-

lerinnen und Schüler an. Die Sportschule hat einen besonderen Fokus auf Schülererfolge. «Es war eine Herausforderung, dieser Vielfalt gerecht zu werden», so Göldi.

Eigene Startseiten

Um den Schuleinheiten einen individuellen Auftritt zu ermöglichen, wurde entschieden, dass jede Schuleinheit eine eigene Startseite erhalten sollte. Im i-CMS 7 sind separate Startseiten für einzelne Schuleinheiten möglich, mit eigenen Frontseiten-Elementen und eigenem Navigationsbaum.

Das neue Design erlaubt es jeder Schuleinheit in Rapperswil-Jona, auf ihrer eigenen Startseite einen so genannten «Slider» zu platzieren: eine Serie prägnanter Bild-Text-Kombinationen, die sich durchblättern lässt. Die Schuleinheiten zeigen hier wichtige Ereignisse und Themen mit Bild und Text und erlauben so zusätzliche Schnelleinstiege zu ihren Inhalten.

Das Befüllen der Gefässe sei Sache der Schuleinheiten und werde ihnen nicht abgenommen, betont Mario Göldi. «Wir stellen

sicher, dass Interessierten die gewünschten Instrumente zur Verfügung stehen, und wir helfen bei Fragen.» Die Arbeit sei einfach. Die Schulsekretariate seien gut geschult. Weil kein Systemwechsel erfolgte, waren keine Umschulungen erforderlich.

Einheit in der Vielfalt

«Wir sind eine Stadt», lautet das Motto der Einheitsgemeinde Rapperswil-Jona. Für die Webverantwortlichen der Stadt war es wichtig, das neue Webdesign als Markenzeichen für die Stadt und die Schule gleichermassen zu verwenden. Vor die Startseiten der Schuleinheiten wurde eine gemeinsame Startseite mit Kacheln pro Schuleinheit vorgeschaltet. Oberhalb der Kacheln erscheinen wiederum die farbigen, lose angeordneten Schnell-Verlinkungen. Die Wichtigste: Schulferien!

Raumbewirtschaftung

RBS: Erfolgreiche Applikation für viele Fälle

Wie managen Sie Ihre Sportanlagen, Kulturräumlichkeiten, Waldhütten, Festbänke oder Plakatstellen? Wenn Sie genug haben von sich überkreuzenden und veralteten Exceldateien, von Doppelbuchungen oder von komplizierten E-Mail- und Telefonanfragen, sollten Sie unser Reservations- und Bewirtschaftungssystem RBS kennenlernen.

Räumlichkeiten wie Turnhallen, Aulen oder Mehrzweckhallen sind vielerorts ein knappes Gut. Ein reges Vereinsleben, aktive Senioren, ein hohes Gesundheitsbewusstsein, vielfältige Schulaktivitäten, die wachsende Bevölkerung und knappe Steuer-gelder erhöhen den Druck. Nicht zuletzt benötigen auch Privatpersonen und Firmen oft grössere Räumlichkeiten für Geburtstags-, Familien- oder Jubiläumsveranstaltungen verschiedenster Art.

Dank seiner hohen Funktionalität entwickelte sich das

Reservations- und Bewirtschaftungssystem RBS der i-web in den letzten Jahren zum führenden Reservationssystem für Städte und Gemeinden. Rund 5000 Objekte und 700'000 Reservationen werden heute bereits mit dem RBS gemanagt.

Mit dem RBS verwalten Sie Ihre Räumlichkeiten sowie Sport-, Freizeit- und Kulturanlagen effizient und professionell. Pro Objekt werden die Reservationen stets topaktuell im zentralen Belegungsplan aufgezeichnet.

Auf der webbasierten Verwaltungsplattform verrichten alle Objekt-Verwaltenden zentral die administrativen Verwaltungsarbeiten – von der Reservation selber über die Reservationsbestätigung bis hin zur Rechnungsstellung und zu statistischen Gesamtauswertungen. Auch die Objektverantwortlichen (Hauswarte, Badmeister, hauswirtschaftliche Betriebsleitende usw.) werden einbezogen und profitie-

ren von den vielfältigen Zusatzfunktionen des Systems.

Für jedes zu verwaltende Objekt werden Belegungsmöglichkeiten, Zubehör, Nutzungsbedingungen und Preismodelle im System hinterlegt. Aufgrund dieser Angaben modelliert die Applikation den passenden Reservationsprozess. Wenn das Objekt für die Ansicht oder Reservation über das Internet freigegeben ist, informieren sich die Interessent(inn)en jederzeit online über die Verfügbarkeiten. Vereine finden abends selbstständig den passenden Termin für ihren Vereinsanlass und reservieren das Objekt mit wenigen Mausklicks.

Das RBS verfügt über Mechanismen zur Verwaltung mehrfach vorkommender Objekte wie Festbänke, Bootsplätze oder Schwimmbahnen. Die intelligente Applikation eignet sich auch für Objekte wie Plakatstellen, eBikes oder Marktstände (siehe unten).

Viele Anwendungsgebiete

Sportanlagen

Turnhallen, Fussballplätze, Leichtathletik- und Skateranlagen, Eishallen, Garderoben

Plakatwände

Kulturplakate, öffentliche Plakatstellen

Waldhütten

Waldhütten für Familien- und Vereinsanlässe, Lagerhäuser für Kinder- und Jugendlager

Säle

Säle, Mehrzweckhallen und Aulen für Konzerte, Theater, Kunst, Feste, Versammlungen

Werkhof

Festbänke, Tischgarnituren, Marktstände, Turnhallen

Bäder

Hallenbäder, Schwimmbahnen, Schwimmbecken, Sprunganlagen, Freibäder

Applikationen im Überblick

Bewilligungssystem

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

Einbürgerungssystem

Gesuchsprüfung, Anfragen externer Stellen, Dossierführung

Fahrbewilligungssystem

Tages- oder Jahresfahrbewilligungen ausstellen oder verlängern

GA-Reservationssystem

SBB-Tageskarten online reservieren, Reservationen verwalten

Kurs-Modul

Kursausschreibung, Online-Anmeldung, Anmeldungsadministration

Hundemanagement

Onlinemeldungen, Meldungsverarbeitung, Gebührenabrechnung, Sachkundenachweis-Management, Abgleich mit ANIS-Datenbank

i-Chatbot Neu

Der spezialisierte Chatroboter beantwortet ausgewählte Fragen 7/24 h.

i-Melder Neu

Schadensmeldungen entgegennehmen und verarbeiten

Parkkartenverwaltung

Parkbewilligungen erteilen, verlängern und kontrollieren

Pendenzenverwaltung Plus Neu

Pendenzen abgeben, weiterleiten, exportieren oder auswerten

Reservations- und Bewirtschaftungssystem RBS

Online-Reservationen, Reservations-Management, Objekt-Verwaltung

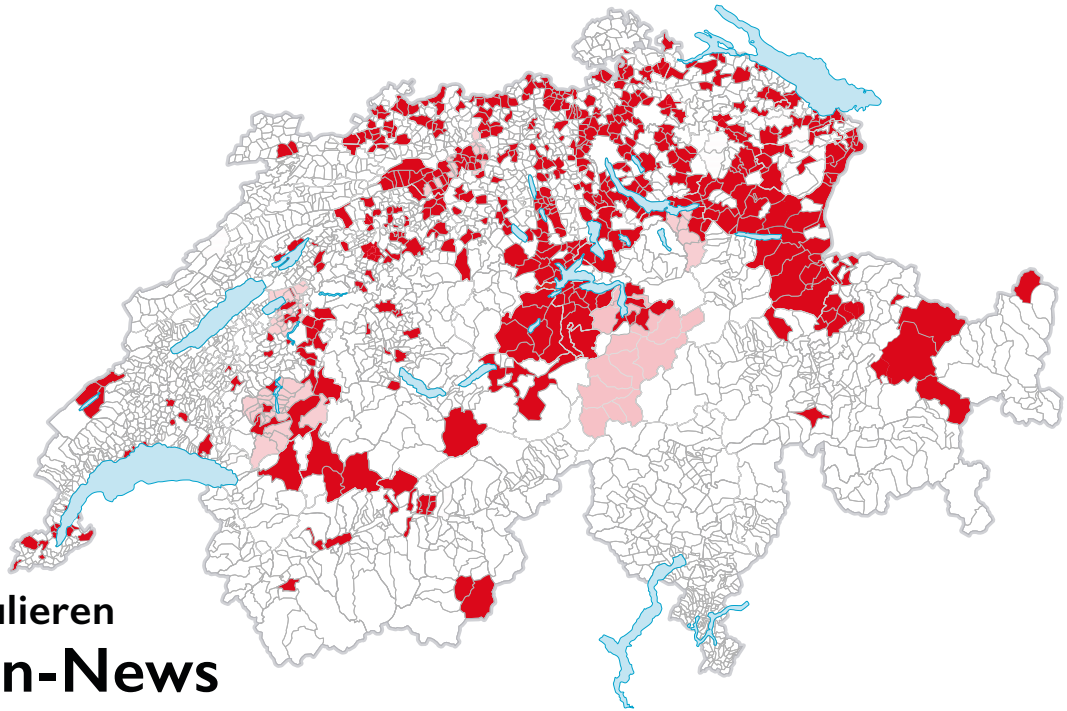
Social-Media-Manager Neu

Social-Media-Konten bespielen und Stimmungen in öffentlichen Medien beobachten.

Todesfall- und Grabverwaltung

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

Wir gratulieren Kunden-News



Viele neue Webauftritte und Redesigns wurden seit der letzten Ausgabe online geschaltet oder in Arbeit genommen.

24 Online-Schaltungen

12 Gemeinden: Avry, Egg, Herbetwil, Kleinlützel, Gemeindeverband Koppigen, Schnottwil, Schwellbrunn, Stammheim, Uezwil, Urdorf, Wallbach, Gemeindeverband Verwaltung2000

9 Schulen: Primarschule Affoltern am Albis, Schule Bad Zurzach, Schule Luterbach, Schule Othmarsingen, Schule Rheinfelden, Schule Sempach, Schule Stammheim, Schulen Oberuzwil, Oberstufe Unteres Aaretal OSUA

1 Energieversorger: ePortal EW Nidwalden*

1 weiterer Kunde: Ortsgemeinde Goldach

58 Redesigns

41 Städte und Gemeinden: Stadt Adliswil, Stadt Affoltern am Albis, Altdorf, Stadt Amriswil, St. Antoni, Baar, Bäretswil, Bottighofen, Buchrain, Stadt Buchs SG, Stadt Bulle, Stadt Chur, Ebnet-Kappel,

Erlenbach, Gaiserwald, Gruyères, Hermance, Hausen AG, Horgen, Hunzenschwil, Kaiseraugst, Stadt Kloten, Langnau am Albis, Lichtensteig, Münchenstein, Oberuzwil, Stadt Olten, Préverenges, Stadt Rapperswil-Jona, Schönenwerd, Sisikon, Tafers, Thürnen, Stadt Uster, Vétroz, Stadt Wädenswil, Wald ZH, Stadt Wil SG, Wollerau, Zollikon, Zollikofen

7 Schulen: Sekundarschule Dielsdorf, Schule Ebnet-Kappel, Schule Horgen, Primarschule Magden, Schule Rapperswil-Jona, Primarschule Uster, Schule Wädenswil

4 Energieversorger: Dorfkorporation Ebnet-Kappel, Werkbetriebe Frauenfeld*, EWS Energie AG Reinach, Werke Wädenswil

3 Schutz- und Sicherheitsdienste: Feuerwehr Brienz, Feuerwehr Olten, Regionalpolizei Wettlingen-Limmattal

1 Heim: Altersheim Wädenswil

47 Neue i-CMS-Kunden

25 Gemeinden: Avry, Bürglen, Chavornay, Dägerlen, Dornach,

Egg ZH, Egolzwil, Eiken, Fahrwangen, Grindel, Luterbach, Madiswil, Meltingen, Menznau LU, Neuheim, Pfaffnau*, Stadt Rorschach, Schafisheim, Schwyz, Thundorf, Villeneuve, Villnachern, Wegenstetten, Zeiningen, Stadt Zofingen*

16 Schulen: Schulgemeinde Appenzell, Schule Buchs SG, Schule Bürglen, Schule Dornach, Schulgemeinde Egg ZH, Primarschule Hausen a.A., Schule Kappel a.A., Schule Luterbach, Schule Malters, Schule Neuheim, Schule Oberkirch, Schulen Oberuzwil, Schulgemeinde Schwyz, Schule Rorschach, Schulen Windisch, Schule Wynau

5 Energieversorger: Elektra Berg SG*, Technische Gemeindebetriebe Bischofszell, Werkbetriebe Frauenfeld, Horw*, Gas Wasser Thalwil*

1 weitere Kundin: Ortsbürgergemeinde Rheinfelden

* eGovCenter/ePortal

Zeitraum: Mai 2018 bis August 2019

Meldungen

Barrierefreie Zusatzwebsite in Arbeit

Eine erste Version der barrierefreien Zusatzwebsite befindet sich in Arbeit. Sie wird danach von der Stiftung «Zugang für alle» geprüft.

Social-Media-Manager

Mit dem Social-Media-Manager managen Sie zentral Ihre Auftritte in sozialen Netzwerken. Sie publizieren Beiträge, überblicken Rückmeldungen und beobachten öffentliche Stimmungen zu bestimmten Themen in öffentlichen Medien.

SwissID gestartet

Die elektronische Identität SwissID von SwissSign wurde lanciert und ist bei ersten Anbietern einsetzbar. Ermöglichen auch Sie nun das Login im i-web-Bürgerkonto mit der neuen digitalen Identitätskarte.

Folgende Unternehmen sind dabei: SBB, Schweizerische Post, Swisscom, Banque Cantonale de Genève, Credit Suisse, Entris Banking, Luzerner Kantonalbank, Raiffeisen, Six Group, UBS, Zürcher Kantonalbank, Axa, Baloise, CSS, Helvetia, Mobiliar, SWICA, Swiss Life, Vaudoise und Zürich.

Sharing: Freiwilligenarbeit und Marktplatz

Mit den Modulen «Freiwilligenarbeit» und «Marktplatz» schaffen Sie Kommunikations- und Austauschplattformen für Ihre Bevölkerung. Menschen bieten freie Kapazitäten an oder suchen Hilfe. Andere tauschen, teilen oder leihen sich gegenseitig Produkte aller Art.

i-Melder: Stadt- und Gemeindemelder

Mit dem i-Melder der i-web bieten Sie der Bevölkerung einen einfachen und direkten Weg für Meldungen aller Art zur Infrastruktur im öffentlichen Raum. Eine verwüstete Haltestelle, ein ausgebrannter Abfalleimer: Anstatt mehrfach per Facebook, E-Mail oder Telefon erhalten Sie solche Meldungen dank der neuen Plattform einmalig, strukturiert, lokalisiert und sachlich.

Wer einen Schaden oder Vorschlag melden möchte, prüft auf der Plattform, ob bereits eine Meldung vorhanden ist. Wenn nicht, trägt er oder sie den Standort ein, wählt die Kategorie und fügt eine Beschreibung und optional ein Bild hinzu.

Der i-Melder übergibt die Meldung zur Bearbeitung und Weiterleitung an die Verwaltung. Direkt in der zentralen Plattform werden die zuständigen Personen zugewiesen. Der i-Melder informiert zentral alle Beteiligten und überwacht den Bearbeitungsstand bis zum Fallabschluss.

Ihre Werkdienst-Mitarbeitenden erfahren so, wo es sie am meisten braucht. Ihr Einsatz wird geschätzt. Die Unterhaltsarbeiten bleiben dokumentiert und werden statistisch auswertbar.

Meldende erhalten eine Rückmeldung. Sie fühlen sich ernst genommen und mitverantwortlich und melden Ihnen künftig auch potenzielle Gefahrenquellen wie etwa ein loses Scharnier auf dem Spielplatz frühzeitig.

KUNDENTAGUNG

17. März 2020

20 Jahre i-web



A young child with curly hair, wearing a blue and white checkered shirt, stands in a green field with arms outstretched, looking up at a clear blue sky.

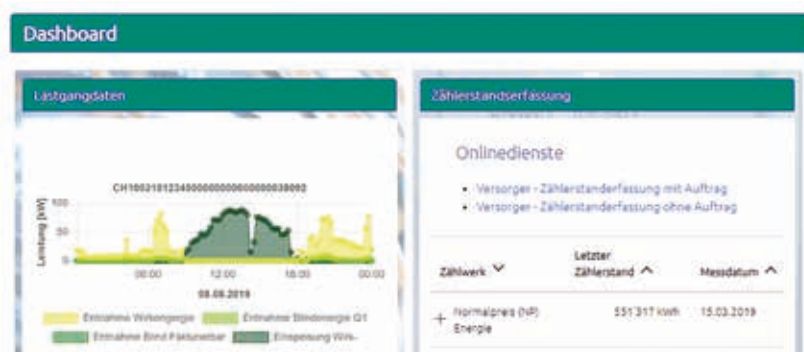
Versorger-ePortal
Kundenservice digitalisieren

Digitale Informationszentrale
90 Prozent der schweizerischen
Bevölkerung nutzen heute min-
destens einmal pro Woche das
Internet, 85 Prozent mehrmals.
Mit dem ePortal erlauben Sie es

Automatische Verarbeitung

Dashboard und Mobile first

Zusammen mit unseren Kunden haben wir das ePortal und das Dashboard für Smartphones optimiert. Damit wird das ePortal der zunehmenden Zahl von Mobile-Nutzerzahlen noch besser gerecht.



Lastgangdaten-Widget und Ausschnitt aus dem neuen Dashboard im ePortal (Version i-CMS 7)



Kolumne **Smart-eGov:** **Vielseitig kommunizieren**

Kundenorientiert kommunizieren, Bedürfnisse verstehen und Menschen einbeziehen: Dies sind seit Langem Ziele öffentlicher Verwaltungen und öffentlicher Einrichtungen. Der Webauftritt ist eines der digitalen Instrumente, das diese Bürgernähe unterstützen und fördern soll.

Vermehrt fragen sich die Verwaltungen: Welche Kommunikationskanäle machen Sinn? Erreichen wir wirklich alle Menschen, die wir erreichen wollen? Nutzen wir die neuen digitalen Medien genügend effizient?

Zunehmend äussern auch die Menschen selber das Bedürfnis, sich einzubringen und ihre nächste Umgebung mitzugestalten. Sie möchten Mitmenschen unterstützen und das Zusammenleben in der Gemeinde aktiv und umweltschonend gestalten.

Der öffentlichen Verwaltung und den öffentlichen Einrichtungen kommt hier eine wichtige Rolle zu. Die neuen Medien helfen ihnen dabei, diese neue Rolle wahrzunehmen. Neue digitale Hilfsmittel verringern den Kommunikationsaufwand, verbreitern die Wirkung und bringen die Informationen und Dienstleistungen näher zu den Menschen.

Vom Gemeinde-Webauftritt zur digitalen Bevölkerungs-Plattform. Von der Schul-Website zum smarten Kommunikationsportal via Eltern-, Lehrer- und Schulenkonto. Vom statischen Versorgerportal zur persönlichen Informations-Plattform mit automatisierten eServices. Auf diesem Weg möchten wir Sie mit unseren Produkten und Dienstleistungen begleiten:

Das i-CMS 7 macht Ihr Webangebot auch auf Smartphones zum Erlebnis. Dank rechtsgültigen digitalen Amtspublikationen und den passenden Abo-Diensten werden Einwohner/-innen auch in diesem Bereich schnell, ressourcenschonend und interessenbasiert informiert. Der i-Chatbot und der Social-Media-Manager helfen Ihnen, die Menschen wahrzunehmen und ihre Bedürfnisse zu verstehen. Der i-Melder oder das Absenzenmanagement im Eltern-, Lehrer- und Schulenkonto schaffen neue, standardisierte Kommunikationswege und vereinfachen die Prozesse.

Lester Thompson
Leiter Verkauf und Marketing,
Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung



«Die vielen einzigartigen i-CMS-7-Designs überzeugen auch anspruchsvolle Kundinnen und Kunden.»

Raphael Höpli
Marketing und Verkauf

«Bei i-web gehört voller Einsatz zur Firmenkultur. So macht Arbeiten Spass.»

Tanja Schwitter
Verkauf und Operations



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
Fotos: Deckblatt, Seiten 6, 10 und 13: stock.adobe.com,
Illustration Seiten 4/5: Nathalie Krebs, Seite 16: © yarruta/123RF.com

