

Vom Papier/PDF/Word/Excel-Formular zum E-Service

Zielsetzung, Vorgehen und Erfolgsfaktoren

aforms2web E-Government Frühstück am 12. Oktober 2017

Peter Marvin Behrendt, MSc. MBA

Inhalt

Vom Papier zum PDF-/Word-/Excel-Formular zum Online-Service Von Evolution und Revolution

Transformation - was ist das Ziel und was der Nutzen?

Zielsetzung und Versprechen von E-Services

Wie - erreicht man dieses Ziel?

Warum Technik nur ein (kleiner) Aspekt der Lösung ist

Erfolgsfaktoren

Auf den Weg – Schlüsselaspekte aus erfolgreichen Transformationsprojekten

Was bisher (vielfach) geschah...

- gewachsene Papierformular-Bestände wurden digitalisiert
- Als elektronisches Format wurde PDF / Word / Excel gewählt
- Papierformular-Inhalte wurden 1:1 übernommen
- Elektr. Formulare eventuell um „Logik“ angereichert
- das Ergebnis zum Download angeboten

The image shows a detailed paper form for AQHA registration. It includes fields for 'STALLION'S REGISTERED NAME', 'AQHA REGISTRATION NUMBER', and 'DATEI HAVE WAS EXPOSED'. A large table with 12 rows and multiple columns is used for recording data. Below the table, there are sections for 'FEES (SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE)' and 'CHECKS / MONEY ORDER'. The form is dense with text and checkboxes, typical of a traditional paper-based administrative document.

1:1



Kennen Sie diese Probleme?

- Kunden benötigen spezielle Anzeige-Software
- Gefahr von Makroviren (Office Dokumente)
- Kunden verwenden alte Formular-Versionen
- „Dumme“ Formulare oder
- interne „Experten“
- Abtippen der Antragsdaten
- Keine Standard-Konformität (z.B. Barrierefreiheit)

Evolution vs. Revolution



Evolution

Langsame, bruchlos fortschreitende Entwicklung besonders großer oder geräumiger Zusammenhänge*

Revolution

Umwälzende, bisher Gültiges, Bestehendes verdrängende, grundlegende Neuerung, tief greifende Wandlung*

*Quelle: <http://www.duden.de>

Revolution?

Kommunizieren

- Einheitliche strukturierte **Verfahrensbeschreibung** über alle Dienstleistungen
- Integrierte **Wegleitungen** (Assistenten) und **umgangssprachliche Suche**

Erfassen

- **Dynamische** Formulare
- Einsatz von **Funktionen** (z.B. Rechnen im Formular)
- Einbindung von **Registern** (z.B. Vorbefüllung nach Identifikation)

Bearbeiten

- **Unverzögliche Erledigung** (z.B. mit E-Payment mit sofortiger Erledigung)
- Automatische **Antrags-Datenübername** in Fachsysteme
- Transparenz durch **Statusinformationen**
- Abwicklung **ohne Medienbruch** (z.B. Zustellung)



Albert Einstein von 1902 bis 1909 als Beamter am eidg. Patentamt in Bern

Inhalt

Vom Papier zum PDF-/Word-/Excel-Formular zum Online-Service

Von Evolution und Revolution

 **Transformation - was ist das Ziel und was der Nutzen?**
Zielsetzung und Versprechen von E-Services

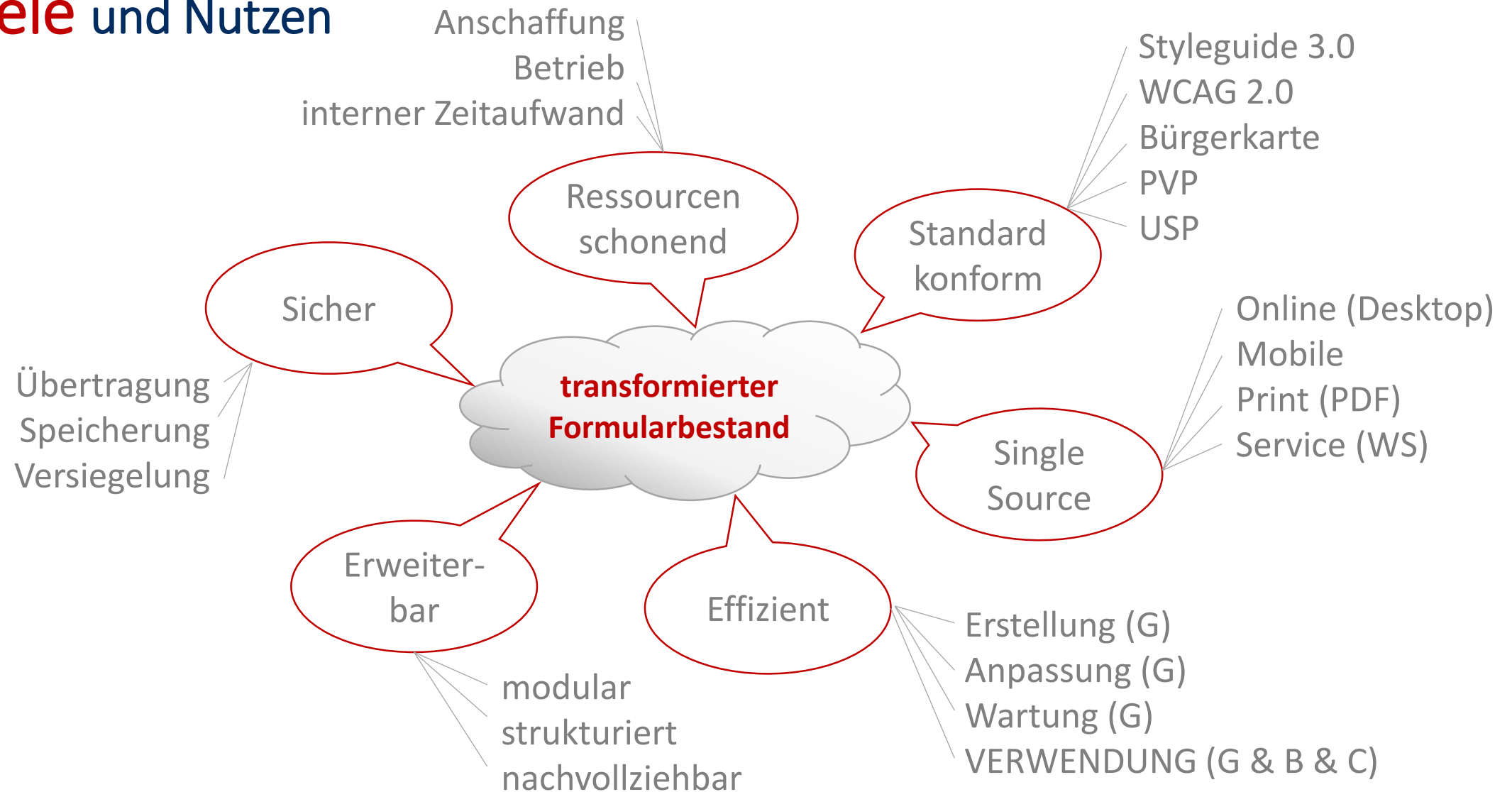
Wie - erreicht man dieses Ziel?

Warum Technik nur ein (kleiner) Aspekt der Lösung ist

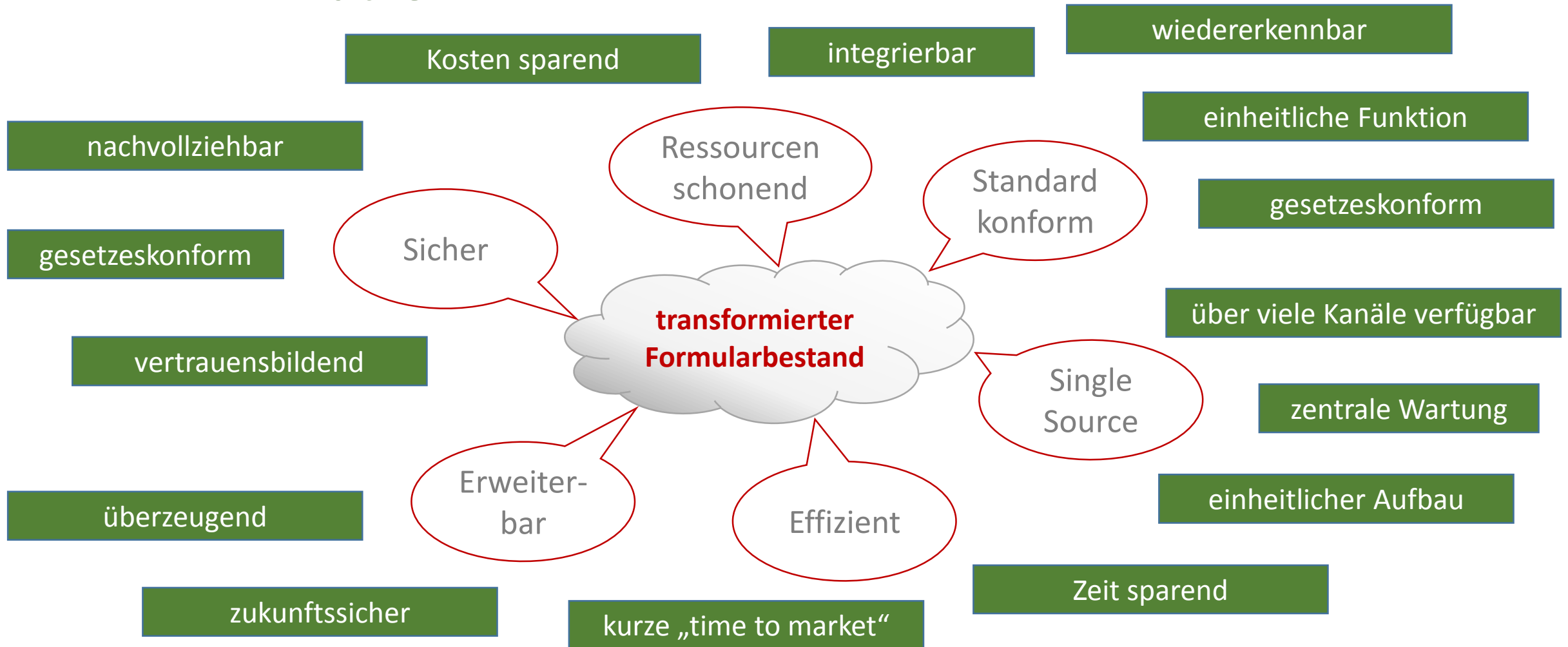
Erfolgsfaktoren

Auf den Weg – Schlüsselaspekte aus erfolgreichen Transformationsprojekten

Ziele und Nutzen



Ziele und Nutzen



Inhalt

Vom Papier zum PDF-/Word-/Excel-Formular zum Online-Service

Von Evolution und Revolution

Transformation - was ist das Ziel und was der Nutzen?

Zielsetzung und Versprechen von E-Services

 **Wie - erreicht man dieses Ziel?**

Warum Technik nur ein (kleiner) Aspekt der Lösung ist

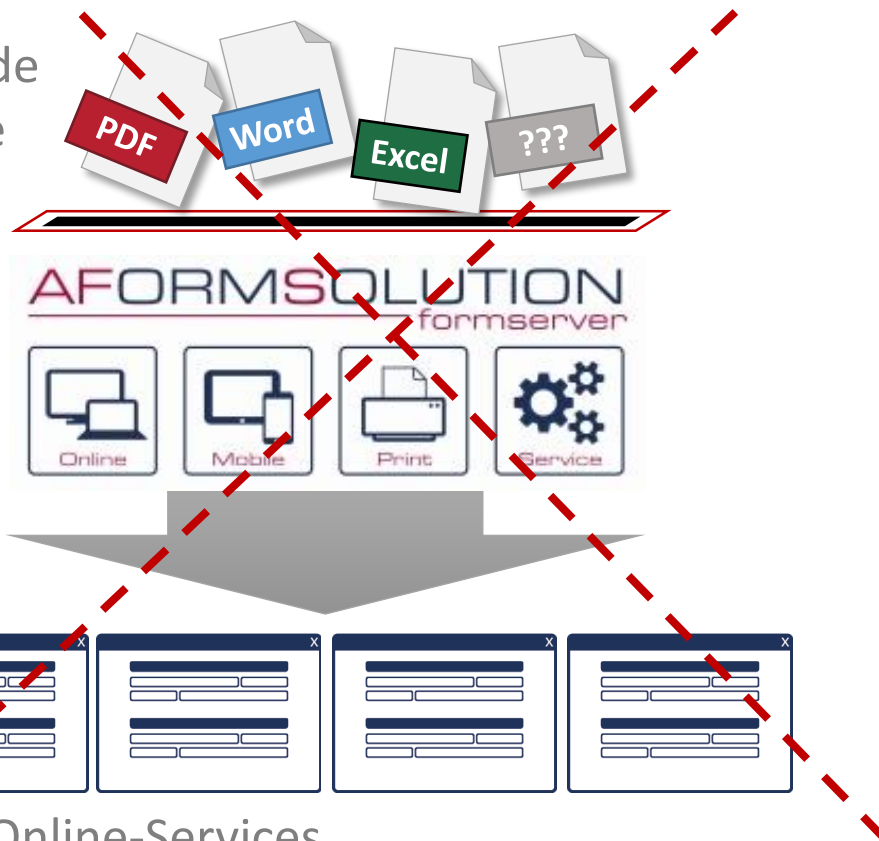
Erfolgsfaktoren

Auf den Weg – Schlüsselaspekte aus erfolgreichen Transformationsprojekten

Der schnelle Weg zum Ziel

möglich aber...

Bestehende
Formulare

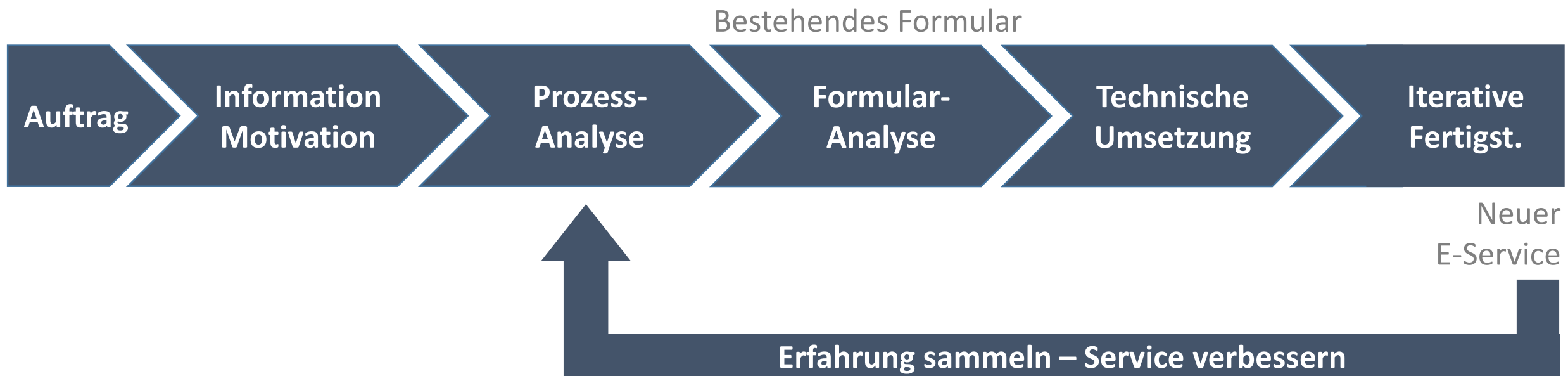


Neue Online-Services

...Sie verpassen Chancen:

- **Vereinheitlichen**
(z.B. Felder, Blöcke)
- **Zusammenlegen**
(z.B. Varianten, Neu/Änderung)
- **Datenqualität verbessern**
(Prüfungen, Vorbefüllungen)
- **Formular vereinfachen**
(Wording, Funktionen, Struktur)
- **Prozess vereinfachen**
(Beilagen, Automatische Erledigung)
- **Verarbeitungsaufwand reduzieren**
(Valide Anträge, Backendanbindung)

Der nachhaltige Weg zum Ziel



Inhalt

Vom Papier zum PDF-/Word-/Excel-Formular zum Online-Service

Von Evolution und Revolution

Transformation - was ist das Ziel und was der Nutzen?

Zielsetzung und Versprechen von E-Services

Wie - erreicht man dieses Ziel?

Warum Technik nur ein (kleiner) Aspekt der Lösung ist

Erfolgsfaktoren

Auf den Weg – Schlüsselaspekte aus erfolgreichen Transformationsprojekten

Formularlandkarte

(Er-)Kennen Sie das „Terrain“
Ihrer Formularlandschaft

Erstellen Sie eine Liste der

- Formulare
- der Verantwortlichen
- der Dienstleistungen
- der Input-/Output Dokumente
- der Zielsysteme



Konzentration auf Kernaufgaben

Fachbereich

Definition der Anforderungen

Inhaltliche Gestaltung der Formulare

Inhaltliche Gestaltung der Prozesse

Inhaltliche Weiterentwicklung

Qualitätssicherung (Test)

E-Service-ExpertIn

Umsetzung von Formularen

Design von Lösungsvarianten

Know-How zur Gestaltung/Funktion

Anbindung Backendsysteme

Wartung und Weiterentwicklung

Breite vs. Tiefe

Haben Sie Mut zum Errichten
„Potemkinscher Dörfer“

Setzen Sie am Anfang
auf Breite!



Nehmen Sie sich Zeit

Erstellung der Formulare kann zentral „übernommen“ werden.

Trotzdem benötigt der Fachbereich Zeit für

- Formularlandkarte
- Beschreibung der Dienstleistungen
- Designprozess für jedes einzelne Formular
- Iterative Fertigstellung
- Kontinuierliche Verbesserung



Vom Papier/PDF/Word/Excel-Formular zum E-Service ist ein **revolutionärer** Schritt

Nutzen Sie die damit verbundenen **Chancen**
und **begleiten** Sie Ihre Fachbereiche auf dem Weg

Peter Marvin Behrendt, MSc. MBA, marvin.behrendt@aforms2web.com, +43 (676) 305 44 04