



**Die digitale Behörde –
mehr Effizienz für alle**
Trends und Innovationen
behördenspezifischer ERP-Systeme



Digitale Transformation der Behörden unterschiedlich weit

Für eine digitale Verwaltung sind effiziente Prozesse und ein effektiver Ressourceneinsatz zentral. Hier unterstützen spezifische Softwaresysteme.

Wie digital arbeitet Ihre Verwaltung? Wie effizient und transparent sind die Prozesse? Und wie zufrieden sind Ihre Mitarbeitenden? Einige Gemeinden wie zum Beispiel Salgesch im Wallis, sind bereits nahezu komplett digitalisiert. Andere haben noch ein Stück Weg in der Digitalisierung vor sich.

Das zeigen auch die Ergebnisse der aktuellen Gemeindeumfrage Myni Gmeind¹. Zwar erkennen vier von fünf Gemeinden in der Digitalisierung die Chance, ihre Effizienz zu steigern, ihre Dienstleistungen zu verbessern und den Nutzen für Bevölkerung und Wirtschaft zu steigern.

59 Prozent der Befragten fühlen sich aber als Nachzügler und nahezu alle benötigen Unterstützung bei der Digitalisierung ihrer Verwaltungsprozesse. Sie sehen die Vorteile, sind sich aber auch der Herausforderungen in Bezug auf Ressourcen, Gesetzgebung, Compliance und Datenschutz bewusst.

Das Wichtigste in Kürze

- Die Digitalisierung ermöglicht öffentlichen Verwaltungen, ihre Prozesse zu modernisieren und zu vereinfachen und an den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen auszurichten.
- Effizientere Behördenprozesse sind zentral für den effektiven Einsatz von öffentlichen Geldern und personellen Ressourcen, aber auch für die Attraktivität der Verwaltung als Arbeitgeberin.
- Spezifische Behörden-ERPs digitalisieren nahezu alle Verwaltungsprozesse und erfüllen die Ansprüche in Bezug auf gesetzliche Vorgaben, Datenschutz und Compliance.



¹Gemeindeumfrage 2024 Myni Gmeind



« Der Bevölkerung, den Unternehmen und auch weiteren Anspruchsgruppen wird eine effektive, transparente und sichere digitale Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung ermöglicht. Die Verwaltungen von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden erbringen als vernetztes Gesamtsystem durchgängig digitale Behördenleistungen. »

Leitbild der Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027»²

Die digitale Transformation der Verwaltungen basiert auf der Digitalisierungsstrategie³ des Bundes sowie der gemeinsamen Strategie von Bund und Kantonen «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027». Beide definieren konkrete Handlungsfelder, um die Digitalisierung voranzutreiben. Dabei spielt die passende Technologie eine wichtige Rolle, also die Programme, Plattformen und Software-Tools inklusive der notwendigen Cybersicherheitslösungen.

Die Digitalisierung stellt besondere Anforderungen an die interne Organisation von Gemeinden. Mit speziellen Softwaresystemen wie Enterprise Resource Planning (ERP) lassen sich nahezu alle Abläufe in der Verwaltung wesentlich effizienter gestalten.

Welche Trends und Innovationen sich hier abzeichnen und warum es sich lohnt, jetzt den Weg hin zu einer modernen, digitalen Behörde weiterzugehen, zeigt dieses Whitepaper.



Was ist Enterprise Resource Planning (ERP)?

Enterprise Resource Planning (ERP) ist ein betriebswirtschaftliches Softwaresystem, das darauf ausgelegt ist, sämtliche Funktionen, Prozesse und Arbeitsabläufe eines Unternehmens oder einer Behörde durch Automatisierung und Integration zu verwalten und zu vereinfachen.

² Digitale Schweiz – Strategie Digitale Schweiz

³ Strategie Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027

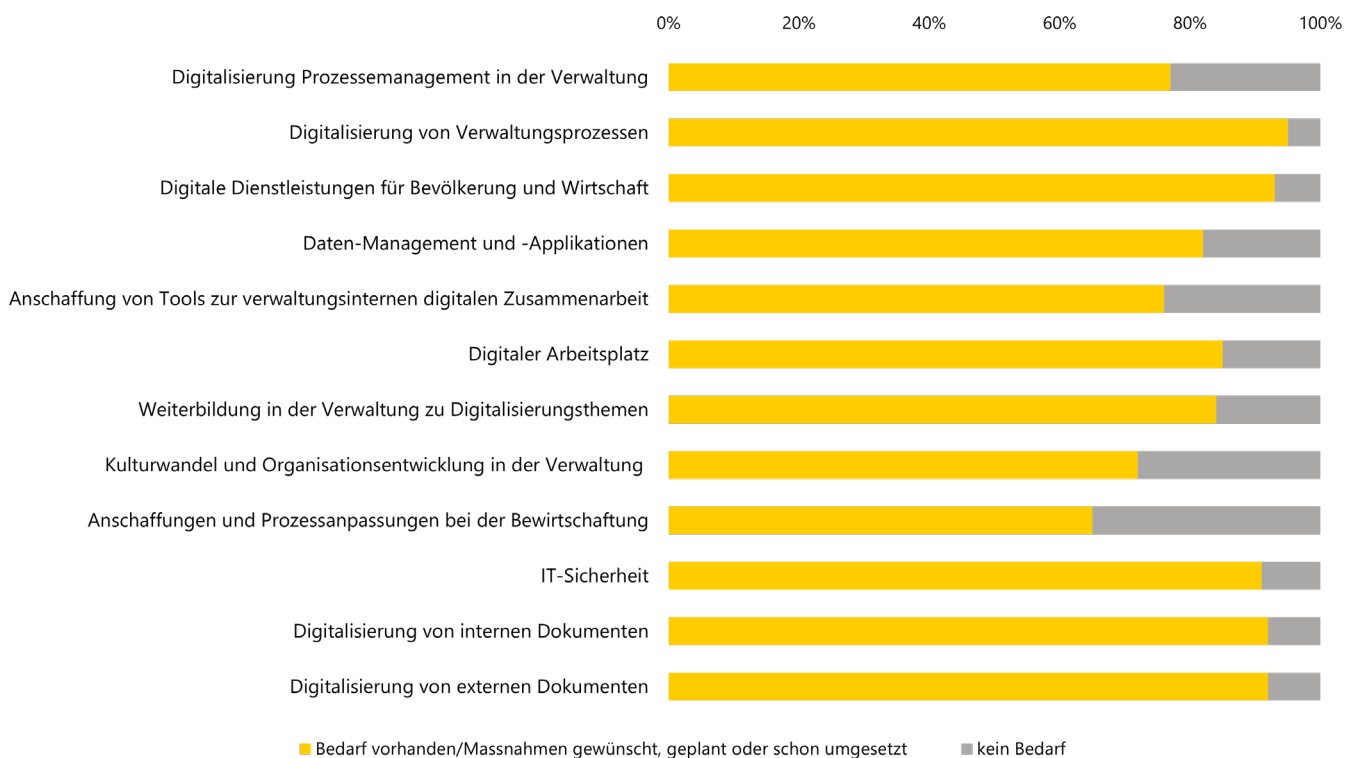


Digitalisierung in vielen Bereichen gefragt

Viele Gemeinden sehen heute in verschiedenen Themenbereichen Bedarf, mit spezifischen Massnahmen die Digitalisierung zu fördern, unter anderem bei der Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und Dokumenten sowie bei der IT-Sicherheit.⁴

Bedarf nach Massnahmen zur Förderung der Digitalisierung

In welchen Bereichen haben Sie Massnahmen zur Förderung der Digitalisierung umgesetzt, in welchen besteht noch Bedarf?



⁴ Gemeind. Gemeinde-Umfrage 2024



Komponenten einer bedarfsgerechten ERP-Lösung

Spezifische ERP-Lösungen für Behörden digitalisieren nahezu alle Verwaltungsprozesse und erfüllen die Ansprüche in Bezug auf gesetzliche Vorgaben, Datenschutz und Compliance.

Nutzen Sie in Ihrer Behörde verschiedene Softwaresysteme, die nicht aufeinander abgestimmt sind oder erledigen Sie einzelne Aufgaben noch immer von Hand? Das ist fehleranfällig und kostet wertvolle Zeit. Zeit, die den Mitarbeitenden für die Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner fehlt.

Spezifische Softwarelösungen für Behörden, die alle Kernbereiche einer öffentlichen Verwaltung abdecken, entlasten und steigern die Qualität. Diese Enterprise-Ressource-Planning (ERP)-Systeme steuern und vernetzen abteilungsübergreifende Abläufe, helfen datengestützte Entscheidungen zu treffen

und vereinfachen die Zusammenarbeit innerhalb der Behörde – unabhängig von der Grösse und Komplexität der Verwaltung.

Neben den grossen Anbietern, die ihre ERP-Systeme für möglichst viele unterschiedliche Branchen entwickeln, gibt es spezialisierte Softwareentwickler, die sich auf eine Branche fokussieren. Ihr Vorteil ist, dass sie schon in der Entwicklung des ERP die Bedürfnisse der Branche, zum Beispiel Behörden, ins Zentrum stellen. Die gewünschten Tools können dann je nach spezifischen Anforderungen einer Gemeinde zusammengestellt oder adaptiert werden.

Steuern

Abwicklung aller steuerrelevanten Aufgaben unter Berücksichtigung der gesetzl. und kantonalen Vorgaben

Dokumente

Ablage, Bearbeitung und Archivierung (Langzeitarchiv) von digitalisierten Dokumenten

Geschäfte

Vollelektronischer Geschäftsverwaltungsprozess inkl. Aktenauflage, Sitzungsvorbereitung und Vertragsmanagement für Behörden und Kommission

Einwohnerdienste

Vereinfachung der Bearbeitung von Anfragen, Mutationen, Wahlen und Abstimmungen

Projektmanagement

Unterstützung bei der Planung, Überwachung und Berichterstattung von Projekten

Finanzen

Automatisierung von Buchhaltung, Budgetierung und Inkasso sowie elektronischer Visierung von Belegen

Personal

Verwaltung von Mitarbeiterdaten, Gehaltsabrechnungen, Zeiterfassung



Automatisierung bringt Vorteile für alle Involvierten

Werden die Prozesse optimiert, verbessert das nicht nur die interne Organisation, sondern ebenfalls die Interaktion mit der Bevölkerung.



Mitarbeitende in den Gemeinden profitieren unter anderem von

- einer hohen Standardisierung aller Bereiche,
- einem transparenten und umfassenden Überblick über alle Geschäftsbereiche,
- intuitiver Bedienbarkeit des Systems,
- prozessgesteuerter, integrierter Abwicklung von sämtlichen Geschäftsfällen ohne Medienbrüche,
- einmaliger Dateneingabe und zentrale Pflege der Daten,
- hoher Datenqualität und Datensicherheit,
- immer aktuellen Rechtsgrundlagen,
- einfacher Beschaffung von Informationen, da das ERP an öffentliche Informationssysteme angebunden ist.

Insgesamt trägt der Einsatz von ERP-Systemen dazu bei, dass die Mitarbeitenden bei Routinearbeiten entlastet werden und damit mehr Freude an einer deutlich effizienteren Arbeit haben. Die freigewordene Zeit können sie für die Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner nutzen. Das steigert die Arbeitgeberattraktivität und das Image als moderne Behörde.



Einwohnende und Unternehmen profitieren von

- einer schnelleren und korrekteren Bearbeitung ihrer Anliegen,
- besserer Datensicherheit und Datenqualität,
- weniger Behördengängen aufgrund der Anbindung an Onlineportale.

Kombiniert mit dem Einsatz von durchgängigen Onlineservices erhöht die effizientere Arbeit der Behörde die Dienstleistungsqualität und führt zu einer positiveren Einstellung der Einwohnerinnen und Einwohner gegenüber ihrer Gemeindeverwaltung.



ERP im Wandel

Gesetzliche Entwicklungen und Trends

Der E-Government-Sektor ist in Bewegung. Die Bedürfnisse der Bevölkerung, neue Technologien und der politische Wille, die digitale Verwaltung zur Realität werden zu lassen, beeinflussen die Entwicklung.

Die Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027»⁵ legt fest, wie die digitale Transformation der Verwaltungen im föderalen Kontext vorangetrieben werden soll. Ein wesentliches Handlungsfeld für die aktuelle Strategieperiode ist die Entwicklung digitaler Behördenleistungen aus einer Gesamtsicht. Dazu fördert die Organisation Digitale Verwaltung Schweiz (DVS) in den öffentlichen Verwaltungen der Schweiz die Ausbreitung von sicheren Basisdiensten und Infrastrukturen, die nahtlos miteinander zusammenarbeiten. Beispiele sind die elektronische Identität oder elektronische Signatur- und Bezahlendienste aber auch sichere und belastbare Infrastrukturen, wie sie ERPs brauchen.

Die Strategie adressiert auch die notwendigen rechtlichen Grundlagen und einheitlichen technischen, semantischen, organisatorischen und rechtlichen Standards. Ein wichtiger Schritt ist beispielsweise der einheitliche Zeichensatz für alle Personenregister, der seit 1. Januar 2024 gilt.

Damit werden nahezu alle Sonderzeichen der europäischen Sprachen korrekt abgebildet.⁶ In behördenspezifischen ERP-Lösungen sind solche Änderungen oder Neuerungen von Gesetzen bereits umgesetzt.

Gleichzeitig bewegt sich der ERP-Markt weiter. Laut einer Studie von HG Insights⁷ ist der globale ERP-Markt seit 2022 um acht Prozent gewachsen. Das liegt vor allem auch daran, dass die Digitalisierung in allen Branchen fortschreitet und sich die Systeme immer mehr den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen anpassen.

⁵ Strategie Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027

⁶ Einheitlicher Zeichensatz für alle Personenregister ab 2024 (admin.ch)

⁷ 2024 ERP Market Share, Size, & Trends Report | HG Insights



Aktuell bewegen besonders diese sieben Trends

1

Bedürfnis

Sich flexibel an Veränderungen anpassen können, besseren Austausch untereinander ermöglichen und Support vereinfachen

Trend

Standardisierung und Skalierbarkeit steigern

2

Bedürfnis

Routineaufgaben automatisieren, Fehler vermeiden und Geschäftsfälle schneller abwickeln

Trend

Vermehrter Einsatz von künstlicher Intelligenz, da so Geschäftsprozesse vereinfacht und automatisiert werden können

3

Bedürfnis

Benutzerfreundlichkeit erhöhen, zum Beispiel durch personalisierbare Dashboards

Trend

ERP-Anbieter investieren in intuitives Design und eine verbesserte Navigation, um damit das Mitarbeitererlebnis zu verbessern.

4

Bedürfnis

Optimale Nutzung der Daten, auch sekundär und disziplinenübergreifend, sowie einfacher und sicherer Zugriff

Trend

Entwicklung der Systeme hin zu umfassenden Analyseplattformen, die fortschrittliche Datenvisualisierung, Self-Service-Reporting und leistungsstarke Business-Intelligence-Funktionen bieten und damit die Entscheidungsfindung verbessern



5

Bedürfnis

Hohe Datensicherheit und einfache Verfolgbarkeit von Transaktionen, Schutz vor Betrug und Verletzungen des Datenschutzes

Trend

Verbesserungen der Cybersicherheit, zum Beispiel durch den Einsatz von Multi-Faktor-Authentifizierung, Verschlüsselung und Überwachung von Bedrohungen in Echtzeit

6

Bedürfnis

Trotz grosser Datenmengen niedrige Kosten für Infrastruktur, ortsunabhängiger Zugriff auf Daten in Echtzeit z. B. für Mitarbeitende im Homeoffice und Kontrolle über sensible Daten und Anwendungen

Trend

Weiterentwicklung von Cloud und hybriden (Cloud und lokal) ERP-Systemen

7

Bedürfnis

Zugriff auf Systeme auch über Smartphones oder Tablets – möglichst mit gleichem Erlebnis für die Mitarbeitenden, um ihnen Remote-Arbeit und damit eine höhere Flexibilität zu ermöglichen

Trend

Weiterentwicklung der mobilen ERP-Anwendungen von einfachen Apps hin zu intelligenten, geräteübergreifenden Lösungen





Digitale Verwaltung erfolgreich umsetzen

So geht's

Prozesse und Daten sind Kernelemente für eine erfolgreiche digitale Verwaltung. Mit einem passenden ERP-System erhält Ihre Verwaltung die gesamtheitliche Infrastruktur, mit der Sie Prozesse einfach effizient gestalten und Daten sicher verarbeiten. Berücksichtigen Sie bei der Wahl eines Systems insbesondere die Anforderungen der Mitarbeitenden und spezifische Sicherheitsaspekte.

«One fits all» gibt es auch bei behördenspezifischen ERP-Lösungen schon lange nicht mehr. Denn jede Gemeinde hat spezifische Anforderungen oder Abhängigkeiten an ihre Softwarelösung. Deshalb sollten Gemeinden bei der Auswahl und Einführung systematisch vorgehen und sich diese Fragen stellen:

- Welche Prozesse haben wir und welche sollen mit dem ERP-System optimiert werden?
- Wer hat die Ressourcen, seitens der Gemeinde das Einführungsprojekt zu leiten?
- Was soll das System können? Welche Funktionen soll es abdecken und was ist nicht notwendig?
- Welches System deckt unsere Bedürfnisse am besten? Welcher Anbieter kann die

- Einführung optimal begleiten?
 - Wie können wir die Anforderungen der Mitarbeitenden einbeziehen? Was benötigen sie an Unterstützung, um das neue System rasch und effizient zu nutzen?

Anbieter von ERP-Lösungen, die speziell auf die Anforderungen von Behörden ausgerichtet sind, kennen all diese Fragen, wie zum Beispiel die Digitalisierungsspezialistin der Post, die [Dialog Verwaltungs-Data AG](#). Sie sind sich auch der Befürchtungen, Hemmnisse und Stolpersteine bewusst. Deshalb lohnt es sich, bei der Umstellung auf einen vertrauensvollen und erfahrenen Partner zu setzen.

Die Post als Partnerin

Vertrauen ist bei der Umsetzung von E-Government-Projekten ein zentraler Erfolgsfaktor. Die Post ist eine vertrauensvolle Partnerin. Denn der vertrauenswürdige Umgang mit Informationen ist seit jeher Teil unserer DNA – heute gewährleisten wir das Briefgeheimnis auch digital. Mit unserem Netzwerk und unserer Expertise unterstützen wir die öffentliche Verwaltung bei der erfolgreichen, kundenzentrierten Digitalisierung.