

Serviceentwicklung

**Lukas Weibel, Leiter Business Engineering und Projekte,
Digitale Verwaltung und E-Government, Staatskanzlei Zürich**



Serviceentwicklung

1 Service Innovation

2 Service Design

3 Service Abstimmung

4 Service Konzeption und Entwicklung

5 Service Betrieb und Erneuerung



Unsere Mission

Wir bieten systematisches, methodisches Business Service Engineering mit dem Ziel, für Bevölkerung und Unternehmen einfache, moderne und durchgängig digitale Services sowie für Mitarbeitende sinnhafte und effiziente Arbeitsabläufe zu schaffen.

Personenzentrierte Services

Unser Framework zur Serviceentwicklung

- orientiert sich an **Personen** – natürlichen wie juristischen, internen und externen,
- arbeitet **Nutzen und Mehrwert für alle beteiligten Stellen und Personen** heraus,
- unterstützt **Ideen und Vorhaben in einer umfassenden Betrachtung** und in der Ausrichtung auf die **strategischen Ziele** der kantonalen Verwaltung und **Prinzipien** der digitalen Transformation,
- fördert **sinnhafte, nachvollziehbare** und **effiziente Arbeitsabläufe**

durch ein methodisches, systematisches Vorgehen aufbauend auf fünf Phasen:

Personenzentriertes Service Engineering

1 SERVICE INNOVATION

- Nutzerbedürfnisse erkennen und verfolgen
- Optimierungspotenzial erkennen und aufzeigen
- Ideen für die digitale Verwaltung und E-Government entwickeln und fördern
- Digitale Transformation anstossen

5 SERVICE BETRIEB UND ERNEUERUNG

- Service betreiben und betreuen
- Service laufend den neuen Bedürfnissen anpassen
- Lebenszyklus der Software, des Datenmodells und der Organisation planen
- Erneuerung rechtzeitig anstossen

4 SERVICE KONZEPTION UND ENTWICKLUNG

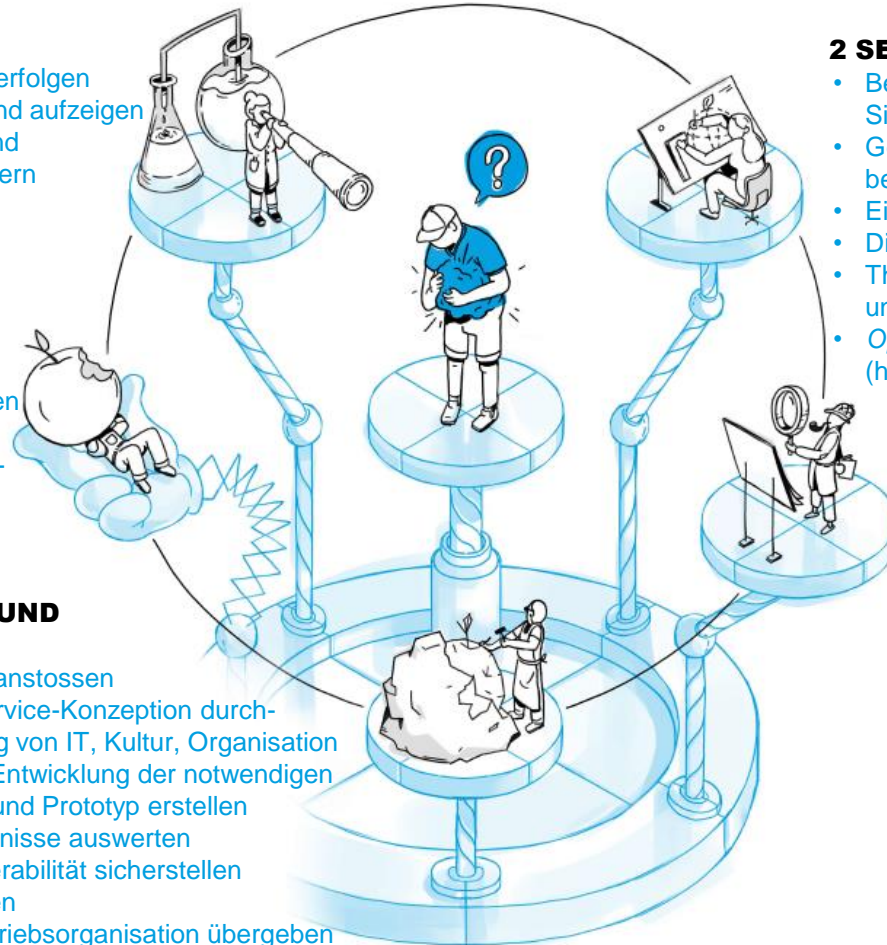
- *Option:* Projektinitialisierung anstossen
- Fachliche und technische Service-Konzeption durchführen unter Berücksichtigung von IT, Kultur, Organisation
- Beschaffung, Konfiguration, Entwicklung der notwendigen Softwarelösungen begleiten und Prototyp erstellen
- Lösung(en) testen und Ergebnisse auswerten
- Daten migrieren und Interoperabilität sicherstellen
- Betriebsorganisation aufbauen
- System einführen und an Betriebsorganisation übergeben

2 SERVICE DESIGN

- Beschreibung und Design des Service aus Sicht der Nutzenden und Mitarbeitenden
- Geschäftsprozesse gestalten und beschreiben
- Einfache Nutzbarkeit herausarbeiten
- Digitale Durchgängigkeit sicherstellen
- Thematische Eingliederung vornehmen und mit bestehenden Services abgleichen
- *Option:* Projektinitialisierung anstossen (häufig aber zu früh)

3 SERVICE ABSTIMMUNG

- Rechtsgrundlagen prüfen
- Anpassungsbedarf erkennen und anstossen
- Service an geltenden Strategien und (Legislatur-)zielen ausrichten
- Richtlinien und Prinzipien prüfen (z.B. User Experience, Daten) und Umsetzungsmöglichkeiten ausloten
- Bereits vorhandene und wiederverwendbare Software-Komponenten erkennen, Einsatz prüfen und anstossen



Unsere Prinzipien für Service Design

Wir stellen die Nutzerinnen und Nutzer ins Zentrum

1. Die Nutzerinnen und Nutzer zuerst – dann Design, dann die Technologie
2. Unsere Dienstleistungen sind verständlich, einfach und zugänglich
3. Transparenz und Ermächtigung – Die Nutzerinnen und Nutzer entscheiden darüber, wie ihre Daten verwendet werden

Wir streben nach Dienstleistungsexzellenz

4. Bedürfnisse antizipieren – wir gehen auf die Nutzerinnen und Nutzer zu
5. Die Nutzerinnen und Nutzer informieren sich und vollziehen Dienstleistungen am gleichen Ort
6. Omnikanal – wir begleiten die Nutzerinnen und Nutzer optimal physisch und elektronisch (Service / eService)

Wir erschaffen Dienstleistungen für die Zukunft

7. Digital bedeutet Kultur, Arbeitsweise, Prozesse und Technologie der Internet-Ära anwenden, um auf die Anforderungen der Gesellschaft einzugehen
8. Offen, lernfähig und ressourcenbewusst – wir veröffentlichen, teilen und verwenden Prozesse, Technologie und Erfahrungen voneinander
9. Wir bilden entscheidungskompetente interdisziplinäre Teams