

## eCH-0123 – Architektur E-Government Schweiz: Vertrieb

### Dokument

<b>Titel</b>	Architektur E-Government Schweiz: Vertrieb
<b>eCH-Nummer</b>	eCH-0123
<b>Dokumentenart</b>	Best Practice
<b>Reifegrad</b>	Experimental <span style="color: #ccc;">Implementiert; Verbreitet; Auslaufend</span>
<b>Sprachen</b>	Deutsch (Original) und Französisch (Übersetzung)
<b>Abhängigkeiten</b>	eCH-0122
<b>Beilagen</b>	Keine

### Status

<b>Dokument</b>	Genehmigt;
<b>Version</b>	1.0
<b>Änderung</b>	Keine
<b>Ersetzt Version</b>	--
<b>Ausgabedatum</b>	2014-06-12
<b>Genehmigt am</b>	2014-06-04
<b>Überprüft am</b>	--

### Autor

<b>Fachgruppe</b>	SEAC
<b>Kontaktperson</b>	Willy Müller, ISB, <a href="mailto:willy.mueller@isb.admin.ch">willy.mueller@isb.admin.ch</a> Helmut Lindner, Lindner & Partner
<b>Herausgeber</b>	Verein eCH, Mainaustrasse 30, Postfach, 8034 Zürich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a> / <a href="mailto:info@ech.ch">info@ech.ch</a>

## Zusammenfassung

In diesem Dokument wird die Geschäftsfähigkeit „Partner bedienen“ aus der Landkarte der Geschäftsfähigkeiten der Verwaltung, welche in „eCH-0122 Architektur E-Government Schweiz: Grundlagen.“ [eCH-0122] beschrieben ist, weiter detailliert. Dies umfasst alle Abläufe und Dienste, welche bis zum Zustandekommen eines Auftrags an eine Behörde, einen neuen Geschäftsfall zu eröffnen, nötig sind.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Status des Dokuments</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
	2.1 Anwendungsgebiet .....	4
<b>3</b>	<b>Definitionen und Begriffe</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Anforderungen</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Geschäftsfähigkeiten</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Umsetzung</b> .....	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter</b> .....	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>Urheberrechte</b> .....	<b>11</b>
	<b>Anhang A – Referenzen &amp; Bibliographie</b> .....	<b>12</b>
	<b>Anhang B - Abkürzungen</b> .....	<b>12</b>
	<b>Anhang C – Mitarbeit &amp; Überprüfung</b> .....	<b>13</b>

# 1 Status des Dokuments

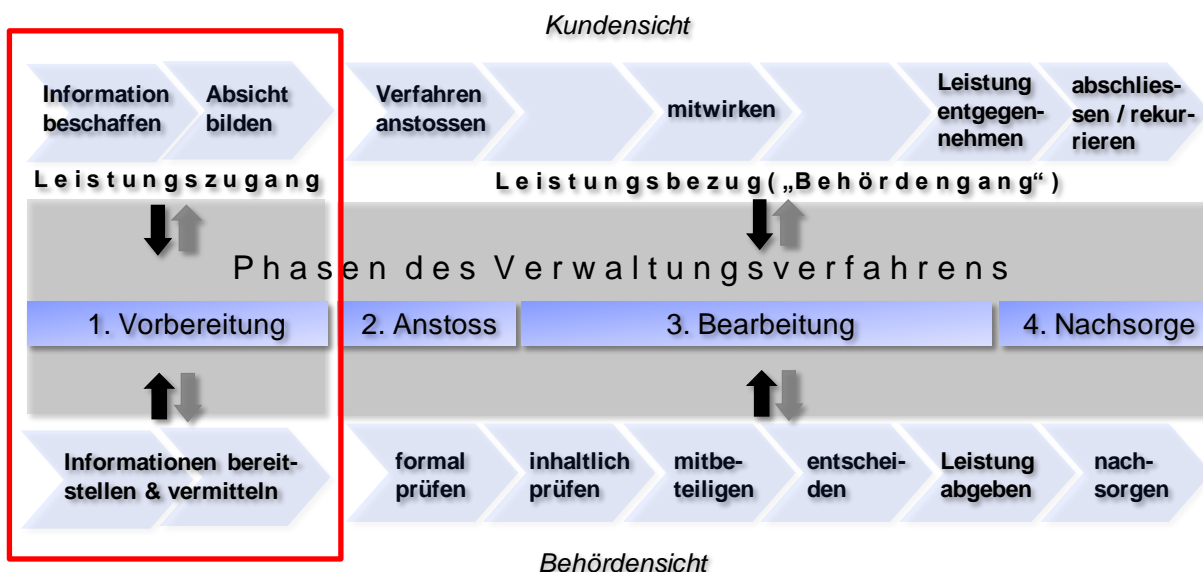
Das vorliegende Dokument wurde vom Expertenausschuss **genehmigt**. Es hat für das definierte Einsatzgebiet im festgelegten Gültigkeitsbereich normative Kraft.

## 2 Einleitung

### 2.1 Anwendungsgebiet

Nach aussen tritt die Verwaltung als Netzwerk von einfach erreichbaren Kontaktstellen in Erscheinung. Die Kontaktstellen verbergen die Komplexität und die innere Koordination der Abläufe unter den Behörden vor dem Partner. Entsprechend können Vertrieb und Produktion unterschieden werden. Der *Vertrieb* macht den Partnern das Leistungsangebot der Behörden zugänglich. Die *Produktion* erstellt im Hintergrund die Leistung (vgl. [eCH-0126]).

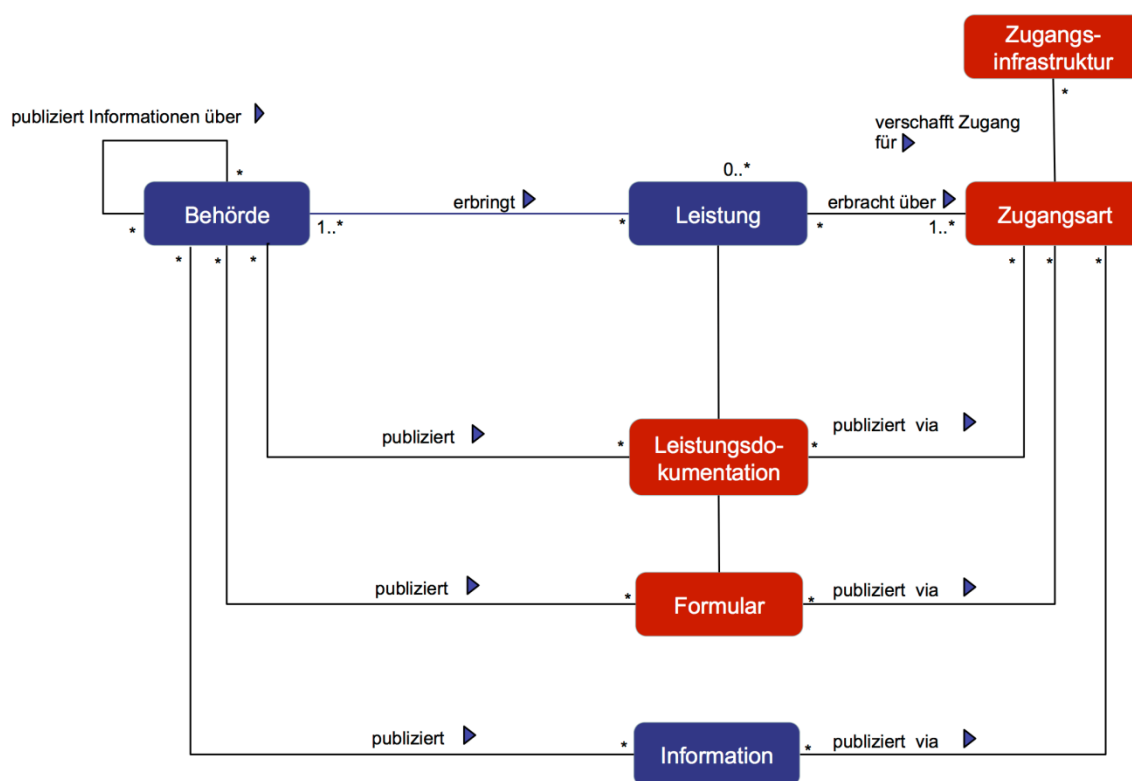
Der Vertrieb umfasst alle Abläufe und Dienste, welche bis zum Zustandekommen eines Auftrags an eine Behörde, einen neuen Geschäftsfall zu eröffnen, nötig sind. In der Abbildung 1 sind die dem Vertrieb zugeordneten Bereiche mit einem roten Rahmen gekennzeichnet.



**Abbildung 1: Das Verwaltungsverfahren im E-Government gemäss [eCH-0126]. Rot markiert sind die in diesem Paket betrachteten Prozessschritte.**

In diesem Dokument wird die Geschäftsfähigkeit „Partner bedienen“ aus der Landkarte der Geschäftsfähigkeiten der Verwaltung, welche in der „Architektur E-Government Schweiz: Grundlagen“ [eCH-0122] beschrieben ist, weiter detailliert. Die dort beschriebenen Begriffe und Konzepte werden übernommen.

### 3 Definitionen und Begriffe



**Abbildung 2: Informationsobjekte zur Geschäftsfähigkeit „Partner bedienen“.**

Behörden erbringen die Leistungen in ihrem Zuständigkeitsbereich über unterschiedliche Kanäle. Für jeden Kanal stellen sie – oft mit externer Hilfe - die nötige Zugangsinfrastruktur bereit (z.B. Schalter, Web-Site). Um den Partner den Zugang zu den Behörden zu vereinfachen, publizieren sie eine Reihe von hilfreichen Informationen:

- Allgemeine Informationen zur Verwaltung und ihrer Tätigkeit
- Informationen über die Behörden und ihre Zuständigkeiten
- Informationen zu den Leistungen und ihrem Abruf (Leistungsdokumentation)
- Formulare, welche für den Leistungsabruf auszufüllen sind.

Dabei sind die Begriffe folgendermassen zu verstehen:

<b>Zugangsart</b>	Übertragungsweg für Informationen zwischen <i>Beispiele: Direktkontakt, Papier/Post, Telefon, E-Mail, Web.</i>
<b>Zugangsinfrastruktur</b>	Infrastruktur, welche bereitgestellt werden muss, damit die Partner Informationen austauschen können. <i>Beispiele: Schalter einer bestimmten Gemeinde, Web-Site eines bestimmten Kantons</i>
<b>Formular</b>	Dokument, welches eine standardisierte Vorlage enthält, in welche die gewünschten oder geforderten Daten eingefüllt werden sollen ( <i>leeres Formular</i> ) oder eingefüllt sind ( <i>ausgefülltes Formular</i> ).  Ein Formular kann in kanalspezifischen Ausprägungen vorliegen (z.B. Papierformular, Pdf, Web-Formular).
<b>Leistungsdokumentation</b>	Speziell für die Partner aufbereitete Informationen über eine Leistung, welche ihm den Leistungsbezug erleichtern soll. <i>Beispiele: Allgemeine Beschreibung, beizubringende Unterlagen, zuständige Stelle, Kosten, Hinweise zum Ablauf, rechtliche Anforderungen, Dauer, etc.</i>

Die grundlegenden Begriffe *Partner*, *Leistung*, *Information* (blau in Abbildung 3) sind im Grundlegendokument [eCH-0122] beschrieben.

## 4 Anforderungen

Bezüglich des Vertriebs der Leistungen sind folgende Anforderungen abzudecken.

- Der Partner findet schnell und einfach die Informationen zu der von ihm gesuchten Leistung. Er findet ohne Mühe Angaben, wie er vorzugehen und welche Vorleistungen er beizubringen hat. Er braucht dafür keine detaillierten Vorkenntnisse, z.B. über die Organisationsstrukturen der Behörden und ihre Zuständigkeiten.
- Wo dies nötig ist, findet der Partner schnell und einfach heraus, welche Behörde für sein Anliegen zuständig ist.
- Ein Partner findet schnell und einfach heraus, wo die Behörde, die er aufsuchen möchte, sich befindet und wer für sein Anliegen die Ansprechperson ist.
- Ein Partner kann die Leistungen der Behörden rund um die Uhr abrufen.
- Der Zugang zu den angebotenen Informationen und Leistungen ist über alle Kanäle möglich (Web, E-Mail, Telefon/Fax, Post, Schalter).

- Firmen können mit den Behörden auf die gleiche Art kommunizieren, wie sie es mit anderen Firmen und Privatpersonen tun.
- Es können unterschiedliche Kommunikationskanäle für verschiedene Phasen der Abwicklung eines Geschäftsfalles verwendet werden. Das Wechseln des Kommunikationskanales ist möglich.
- Der Partner kann jederzeit Informationen darüber abrufen, wo sein Geschäft steht.
- Die Stelle, welche eine Anfrage für eine Leistung entgegennimmt muss nicht mit den Stellen und Behörden identisch sein, welche für die Abwicklung verantwortlich sind.

Folgt man der im Organisationskonzept [eCH-0126] beschriebenen Vision, sind folgende Anforderungen zu ergänzen:

- Die föderale Struktur der Schweizer Behörden bleibt erhalten.
- Die Schweizer Verwaltung präsentiert sich gegenüber externen Partnern konsistent und ist einfach über einheitliche Zugangswege erreichbar.
- Die Bereiche „Vertrieb“ im Sinne der „Kundenschnittstelle“ und „Produktion“ im Sinne der Leistungserbringung durch die Behörden werden organisatorisch unterschieden.
- Die Ausgestaltung der Prozesse und Lösungen innerhalb einer Behörde bleibt so weit wie möglich dieser Behörde vorbehalten.

Die aufgeführten Anforderungen sind selbstverständlich nur abzudecken, soweit dies im Einzelfall sinnvoll und angemessen ist.

## 5 Geschäftsfähigkeiten

Um die Partner anforderungsgerecht bedienen zu können, benötigen die Behörden folgende Geschäftsfähigkeiten.

### ***Allgemeine Informationen publizieren***

Bereitstellen von allgemeinen Informationen, die im Zusammenhang mit der Verwaltung stehen, wie z.B. Medienmitteilungen, Informationen über das Bildungssystem der Schweiz.

*Kommentar: Die Information ist kanalspezifisch so bereitzustellen, dass der Partner sie einfach finden kann.*

### ***Informationen über Behörden publizieren***

Bereitstellen von Informationen über die Behörden, insb. deren Aufgabengebiete und Zuständigkeiten, deren geographische Lokalisation, Kontaktadressen etc.

*Kommentar: Partner benötigen Informationen über die Behörden, um Leistungen in Anspruch nehmen zu können. In vielen Fällen müssen sie erst herausfinden, wer für ihr Anliegen zuständig ist. Zu diesem Zweck publizieren die Behörden Angaben über ihren Zuständigkeitsbereich sowie die notwendigen Kontaktdaten und Ansprechpartner.*

### **Informationen über Leistungen publizieren**

Bereitstellen von speziell aufbereiteten Informationen über eine Leistung, welche den Partnern den Leistungsbezug erleichtern sollen.

*Kommentar: Um die Leistungen über eine einheitliche Vertriebsplattform anbieten zu können, muss ein Verzeichnis der angebotenen Leistungen erstellt und verwaltet werden (vgl. unten).*

### **Leistungen zugänglich machen**

Bereitstellen von Zugangsmitteln, die es dem Partner ermöglichen, eine Leistung abzurufen.

*Kommentar: Leistungen können über verschiedene Kanäle abgerufen werden (am Schalter, über eine elektronische Transaktion im Web, Post, E-Mail, Telefon usw.). Die Behörde stellt die nötigen Mittel dazu bereit, z.B. Papierformulare, Pdf-Formulare zum Ausfüllen oder Ausdrucken, Web-Eingabemasken oder elektronische Schnittstellen, welche direkt aus Programmen von Unternehmen heraus angesprochen werden können.*

### **Zugangsinfrastruktur bereitstellen**

Infrastruktur bereitstellen, die notwendig ist, um dem Partner einen Zugang zu den Leistungen zu ermöglichen.

*Kommentar: Zugangsinfrastrukturen sind z.B. Schalter oder Web-Sites. Die Infrastruktur, die den Zugang zu den E-Government Leistungen ermöglicht, kann von der Behörde selbst oder in Zusammenarbeit mit externe Stellen bereitgestellt werden.*

### **Leistungen verwalten**

Leistungen behördenübergreifend katalogisieren und verwalten.

*Kommentar: Als Voraussetzung für die kundengerechte Publikation von Informationen über Leistungen, müssen die Behörden ihre Leistungen katalogisieren und diesen Katalog laufend aktuell halten. Dabei ist zu beachten, dass Leistungen nicht aus der Optik einer einzelnen Behörde oder gar Verwaltungseinheit erhoben und beschrieben werden, sondern ganzheitlich aus Sicht des Partners, der die Leistungen beziehen möchte.*

### **Behörden verwalten**

Verwaltung der Informationen über die Behörden, ihre interne Struktur und ihre Aufgaben und Zuständigkeiten.

*Kommentare: Die Behörden stellen die notwendigen Informationen und Dienste bereit, die dazu notwendig sind, ein Verzeichnis aller Behörden und ihrer Zuständigkeiten zu erstellen. Jede Behörde trägt dafür Sorge, dass die betreffende Information korrekt und aktuell ist.*



### **Formulare erstellen**

Erzeugen von Formularen, welche den Partner dabei unterstützen, die für den Leistungsabruf nötigen Informationen zu liefern.

*Kommentare: Es ist zu beachten, dass dieselben Formulare oft auf unterschiedlichen Kanälen bereitgestellt werden müssen.*

## **6 Umsetzung**

Die nachfolgende Tabelle zeigt, inwiefern die aufgeführten Geschäftsfähigkeiten lokal oder zentral abzudecken sind. Zentral kann, aber muss nicht bedeuten, dass der Bund die Verantwortung dafür übernimmt. Andere Modelle sind denkbar und punktuell umgesetzt (vgl. z.B. das zentrale Portal [www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch)).

Geschäftsfähigkeit	lokal	zentral	Bemerkungen
<i>Informationen über Behörden publizieren</i>	x	1 (n)	Lokal: Lokale Zugangsinformationen, Adressen etc. Zentral: Wer eine Behörde sucht bzw. herauszufinden versucht, welche Behörde zuständig ist, braucht einen behördenunabhängigen Einstieg.
<i>Informationen über Leistungen publizieren</i>	x	1,n	Idealerweise wird die Information über die Leistungen dort publiziert, wo der Partner sie sucht, d.h. redundant an mehreren Stellen.
<i>Allgemeine Informationen publizieren</i>	x	1,n	Abhängig von der Information, können alle Varianten sinnvoll sein.
<i>Leistungen zugänglich machen</i>	x	1,n	Unterschiedliche Szenarien sind sinnvoll, abhängig von der betroffenen Leistung (z.B. NGDI, <a href="http://www.berufsberatung.ch">www.berufsberatung.ch</a> ). Ein gemeinsamer Zugang kann den Partnern das Leben erleichtern.
<i>Leistungen verwalten</i>	x	1	Schweizweit geltende Informationen sollten zentral, lokal geltende Informationen dezentral gepflegt werden.
<i>Behörden verwalten</i>	x	-	Nur lokal ist das nötige Wissen vorhanden. Die Ergebnisse sollten jedoch zentral zusammenfliessen, damit sie kundengerecht publiziert werden können.
<i>Zugangsinfrastruktur bereitstellen</i>	x	1,n	Abhängig vom Kanal und den betroffenen Leistungen (z.B. Schalter: möglichst lokal; Themenportale: möglichst zentral)
<i>Formulare erstellen</i>	x	-	Ausnahme: Standardisierte Leistungen!

Dabei sind die Begriffe folgendermassen zu verstehen:

- **zentral:** eine oder mehrere zentrale Lösungen sind möglich oder notwendig.
- **lokal:** Die Fähigkeit ist von den lokalen Behörden abzudecken.

In der Spalte „lokal“ bedeuten:

- x Fähigkeit muss lokal abgedeckt werden.
- Fähigkeit kann sinnvoll nicht lokal abgedeckt werden.

In der Spalte „zentral“ bedeuten:

- Fähigkeit muss lokal abgedeckt werden.
- 1 Fähigkeit sollte zentral abgedeckt werden.
- n Fähigkeit kann in mehreren Instanzen zentral abgedeckt werden.

Diese Tabelle ist als Basis für die Diskussion zu verstehen. Für die Schweiz muss insgesamt noch geklärt werden, welche Dienste zentral oder dezentral erbracht werden und wie ein mögliches Zusammenspiel zwischen diesen Diensten gestaltet sein könnte.

## 7 Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter

eCH-Standards, welche der Verein eCH dem Benutzer zur unentgeltlichen Nutzung zur Verfügung stellt, oder welche eCH referenziert, haben nur den Status von Empfehlungen. Der Verein eCH haftet in keinem Fall für Entscheidungen oder Massnahmen, welche der Benutzer auf Grund dieser Dokumente trifft und / oder ergreift. Der Benutzer ist verpflichtet, die Dokumente vor deren Nutzung selbst zu überprüfen und sich gegebenenfalls beraten zu lassen. eCH-Standards können und sollen die technische, organisatorische oder juristische Beratung im konkreten Einzelfall nicht ersetzen.

In eCH-Standards referenzierte Dokumente, Verfahren, Methoden, Produkte und Standards sind unter Umständen markenrechtlich, urheberrechtlich oder patentrechtlich geschützt. Es liegt in der ausschliesslichen Verantwortlichkeit des Benutzers, sich die allenfalls erforderlichen Rechte bei den jeweils berechtigten Personen und/oder Organisationen zu beschaffen.

Obwohl der Verein eCH all seine Sorgfalt darauf verwendet, die eCH-Standards sorgfältig auszuarbeiten, kann keine Zusicherung oder Garantie auf Aktualität, Vollständigkeit, Richtigkeit bzw. Fehlerfreiheit der zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente gegeben werden. Der Inhalt von eCH-Standards kann jederzeit und ohne Ankündigung geändert werden.

Jede Haftung für Schäden, welche dem Benutzer aus dem Gebrauch der eCH-Standards entstehen ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

## 8 Urheberrechte

Wer eCH-Standards erarbeitet, behält das geistige Eigentum an diesen. Allerdings verpflichtet sich der Erarbeitende sein betreffendes geistiges Eigentum oder seine Rechte an geistigem Eigentum anderer, sofern möglich, den jeweiligen Fachgruppen und dem Verein eCH kostenlos zur uneingeschränkten Nutzung und Weiterentwicklung im Rahmen des Vereinszweckes zur Verfügung zu stellen.

Die von den Fachgruppen erarbeiteten Standards können unter Nennung der jeweiligen Urheber von eCH unentgeltlich und uneingeschränkt genutzt, weiterverbreitet und weiterentwickelt werden.

eCH-Standards sind vollständig dokumentiert und frei von lizenz- und/oder patentrechtlichen Einschränkungen. Die dazugehörige Dokumentation kann unentgeltlich bezogen werden.

Diese Bestimmungen gelten ausschliesslich für die von eCH erarbeiteten Standards, nicht jedoch für Standards oder Produkte Dritter, auf welche in den eCH-Standards Bezug genommen wird. Die Standards enthalten die entsprechenden Hinweise auf die Rechte Dritter.

## Anhang A – Referenzen & Bibliographie

[eCH-0122]	eCH-0122 Architektur E-Government Schweiz: Grundlagen. Version 1.0.
[eCH-0126]	eCH-0126 Rahmenkonzept „Vernetzte Verwaltung Schweiz“, Version 2.0, 10.06.2013.
[Strategie]	E-Government-Strategie Schweiz. Vom Bundesrat verabschiedet am 24. Januar 2007.

## Anhang B - Abkürzungen

SEAC	Swiss E–Government Architecture Community
TOGAF	The Open Group Architecture Framework

## Anhang C – Mitarbeit & Überprüfung

Arnegger Armin, InnoSolv AG

Braun Tilman, Kanton Bern

Brönnimann Markus, Kanton Baselstadt

Denis Lionel, Kanton Genf

Fischer Markus

Friesen Viktor, Kanton Baselstadt

Graf Thomas, CSC

Haller Stefan, BEDAG

Häni Hans, Kanton Thurgau

Heck Uwe, Fachhochschule St. Gallen

Kämpfer Alexander, ISB

Kräuchi Martin, BIT

Kottmann Serge, Kanton Genf

Lindner Helmut, Lindner & Partner

Lippuner Mathias, Kanton St. Gallen

Mosimann Roger, AWK Group

Müller Willy, ISB

Nobs Alexander, upsmconsult

Patig Susanne, Uni Bern

Rigert Beat, Rigert Consulting

Roetheli Manfred, CSC Switzerland

Samarin Alexander, Teamlog SA

Schaffroth Marc, ISB

Schneider Stephan, Bundeskanzlei

Schürch Ernst, Trivadis

Spätig Urs, Kanton Zürich

Vögeli Fabian, Abraxas

Wenger Dieter