

Was können wir aus der Digitalisierung anderer Branchen lernen?

Marc-André Giger, Director, Government & Healthcare
Maurin Manhart, Consultant, Digital Public

Tagung zum Thema Digitale Verwaltung
Winterthur, 9. November 2017

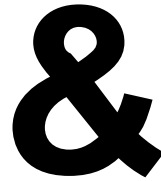


Agenda

	Seite
ZHAW & KPMG	3
Weshalb kann/sollte die Verwaltung von der Privatwirtschaft lernen?	4
Welche Potenziale setzt die Digitalisierung frei?	5
Beispiel 1: Mobile Dienste, SBB	6
Beispiel 2: Prozessoptimierung, Banksektor	8
Beispiel 3 Disruptive Geschäftsmodelle	10
Was bedeutet das nun für die Verwaltung von heute?	13

ZHAW & KPMG

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



Weshalb kann/sollte die Verwaltung von der Privatwirtschaft lernen?



Welche Potenziale setzt die Digitalisierung frei?

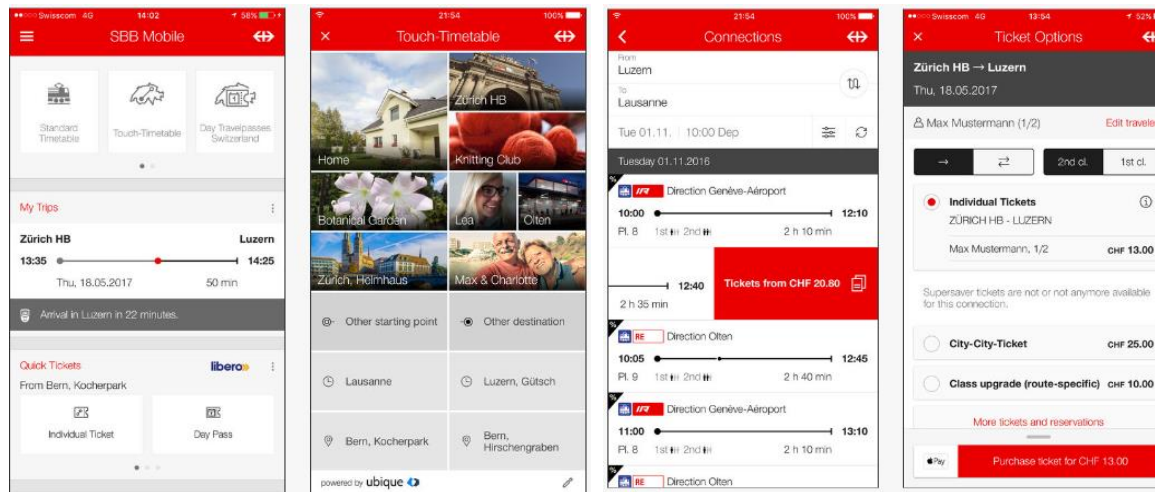


Nachfolgend zeigen wir Ihnen anhand dreier Praxis-Beispiele, was die Verwaltung von der Privatwirtschaft zum Thema der Digitalisierung lernen kann.

Beispiel 1: Mobile Dienste, SBB (1/2)

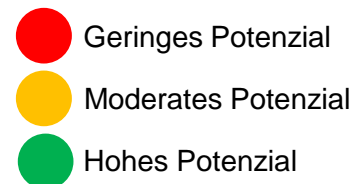
- *SBB Mobile* ist mit **erheblichen technischen Problemen** gestartet: «*Keine Fahrplanauskünfte aufgrund technischer Probleme*»
- Heute werden rund **25% aller Billette** über die *SBB Mobile* App erworben
- Ein **schneller Marktauftritt** mit **unvollständigem Funktionsumfang** oder Fehlern ist auch bei staatsnahen Betrieben möglich. Vorausgesetzt, die mobile Lösung liefert einen Mehrwert und die Fehler werden rasch korrigiert.

Die Fehler in der App wurden rasch behoben. Zudem bietet sie ihren Nutzern klare Mehrwerte:



Bilder: SBB (2017)

Beispiel 1: Mobile Dienste, SBB (2/2)



Was kann die Verwaltung aus dem Beispiel *SBB Mobile* lernen?



Kosten



- Mobile Lösungen reduzieren manuelle Aufwände und Materialkosten (z.B. Versandgebühren).



Produktivität



- Wenn Bürger über mobile Dienste automatisiert und digital Leistungen beziehen, sind Mitarbeitende der Verwaltung für andere Tätigkeiten verfügbar.



Zufriedenheit



- Der Bürger erhält seine Leistungen schneller und potentiell zu geringeren Kosten.
- Für die Mitarbeitenden der Verwaltung fallen weniger monotone Aufgaben an.



Qualität
& Risiken



- Durch die Reduktion manueller Interaktionen im Prozess sinkt die Fehleranfälligkeit.
- Fehlerhafte Eingaben durch Bürger können frühzeitig (bereits in der App) erkannt und vermieden werden.

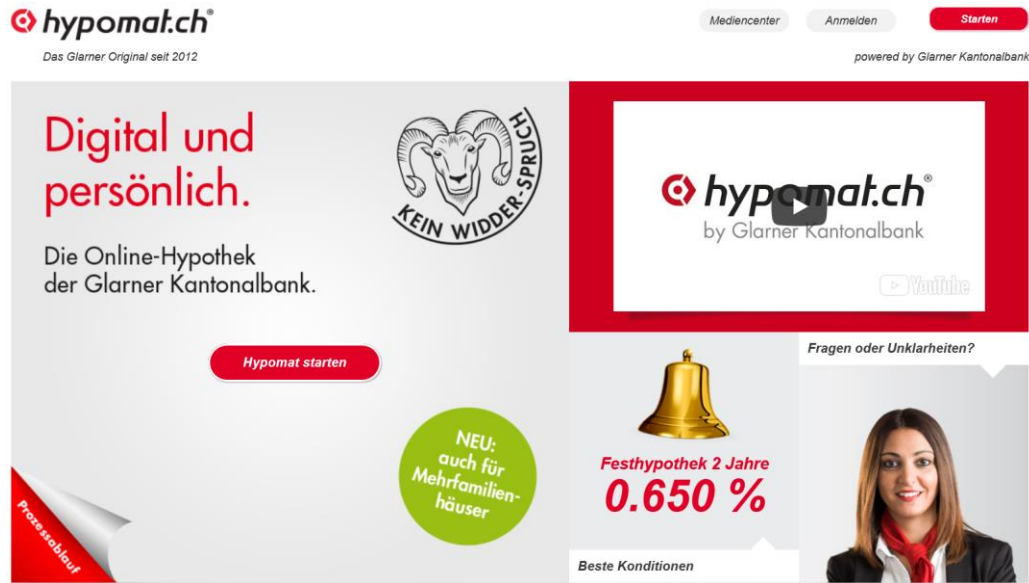


Flexibilität



- Nach einer Digitalisierung der Prozesse und Leistungen sind Änderungen schneller implementierbar.

Beispiel 2: Prozessoptimierung, Banksektor (1/2)



GLKB (2017)



Abschluss



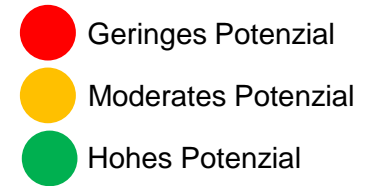
Verarbeitung



Ausführung

Bilder (v.l.n.r.): fotosearch, Clker, Wiclicipart (2017)

Beispiel 2: Prozessoptimierung, Banksektor (2/2)



Was kann die Verwaltung aus dem Beispiel der Banken lernen?



Kosten



- Durch die Reduktion der manuellen Aufwände können die Leistungen der Verwaltung in Summe gesteigert und Mitarbeitenden für andere Tätigkeiten eingesetzt werden.



Produktivität



- Die Produktivität kann durch die Prozessautomatisierung und durch die Verminderung von Schnittstellen erhöht werden.



Zufriedenheit



- Durch die Reduktion manueller Tätigkeiten im Prozess wird die Fehlerrate reduziert. Zusätzlich können Qualitäts- und Risikoprüfungen automatisiert durchgeführt werden.



Qualität
& Risiken



- Durch die Reduktion manueller Interaktionen im Prozess sinkt die Fehleranfälligkeit.
- Fehlerhafte Eingaben durch Bürger können frühzeitig (bereits in der App) erkannt und vermieden werden.



Flexibilität



- Nach einer Digitalisierung der Prozesse und Leistungen sind Änderungen schneller implementierbar.

Beispiel 3: Disruptive Geschäftsmodelle (1/3)

Disruptive Geschäftsmodelle lassen sich vereinfacht folgendermassen einteilen (nicht abschliessend):

- Das Freemium-Modell
- Das Abo-Modell
- Das Marktplatz-Modell

Für die Entwicklung solcher Geschäftsmodelle ist eine **Kombination** von digitalen Technologien nötig.

- Digitalisierung von Informationen und Automatisierung von Prozessen
- Vernetzung von Marktteilnehmern
- Einfache und sichere Verträge und Bezahlung

Beispiel 3: Disruptive Geschäftsmodelle (2/3)

Was kann die Verwaltung aus dem Beispiel der disruptiven Geschäftsmodelle lernen?

Digitalisierung von Informationen und Automatisierung von Prozessen

- Steueramt Kanton St. Gallen
- Betreibungsregister-App

Vernetzung von Marktteilnehmern

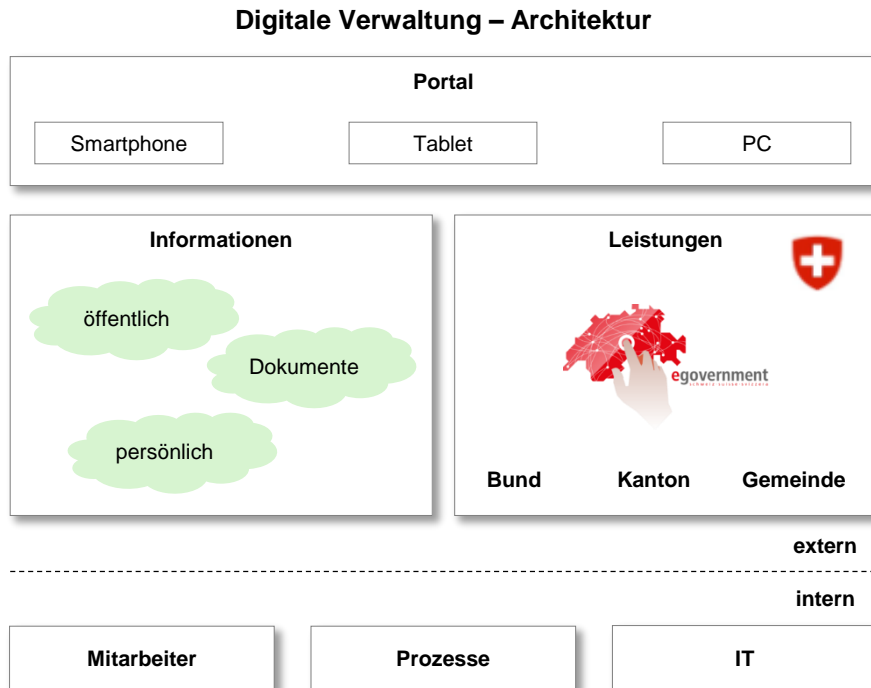
- Einheitliche und universell genutzte Plattform (EPD)

Einfache und sichere Verträge und Bezahlung

- Bezahlung für beide Parteien vereinfachen und sichern
- Damit rückt der eigentliche Mehrwert wieder in den Vordergrund

Beispiel 3: Disruptive Geschäftsmodelle (3/3)

Im Folgenden wird beispielhaft eine mögliche Architektur einer digitalen Verwaltung skizziert. Diese Architektur dient als idealtypisches Konstrukt. Anhand von **fünf grundsätzlichen Architektur-Prinzipien** lassen sich digitale Verwaltungen verwirklichen.



Architektur-Prinzipien

- 1 Der Kunde zuerst
- 2 Digital vor Papier
- 3 Partnerschaften
- 4 Effiziente Prozesse
- 5 Flexible IT-Architektur

Was bedeutet das nun für die Verwaltung von heute?





Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!



Marc-André Giger

Director

T +41 58 249 21 11

M +41 79 251 12 29

marcandregiger@kpmg.com

Maurin Manhart

Consultant

T +41 58 249 67 40

M +41 78 895 68 18

mmanhart@kpmg.com



kpmg.ch/socialmedia



kpmg.com/app

The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received, or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

© 2017 KPMG AG is a subsidiary of KPMG Holding AG, which is a member of the KPMG network of independent firms affiliated with KPMG International Cooperative (“KPMG International”), a Swiss legal entity. All rights reserved.