



Prozess-Portal



Das Prozess-Portal optimiert und steigert die Effizienz der Prozesse zwischen Bund, Städten, Gemeinden und Kantonen einerseits sowie BürgerIn und Firmen andererseits.

→ Unsere Kompetenz und Ziele Vision

Wir sind im Schweizer e-Government Markt eine kompetente und professionelle Beratungsorganisation für die Planung und Integration von IT Projekten im Allgemeinen und BPM sowie Portalprojekten im Speziellen.

→ Unsere Strategie

Gemeinsam mit unserem Partner e-Serve AG bietet die Steria Schweiz AG massgeschneiderte Portallösungen zum Geschäftsprozessmanagement für den professionelle Einsatz im öffentlichen Sektor sowie in der Privatwirtschaft an – auch für Ihr Vorhaben.

→ Die Partner

- Steria Schweiz AG – Ihr Beratungs- und Integrationspartner professioneller IT Lösungen
- e-Serve AG – Softwarehaus und Lieferant der Prozess-Portal Softwarelösung



contact_

www.steria.ch

Steria Schweiz AG
Herr Ralph Karl Weber
Leiter CC BPM & TM & QA
Steinackerstrasse 47
8902 Urdorf
Mobile: +41 79 919 86 65
ralph.weber@steria.ch

→ **Unser Leistungspaket**

- Bedarfsanalyse und Beratung bei der Projektinitialisierung des Kunden (PLAN)
- Einführung von Prozessportal-Lösungen als Generalunternehmer (BUILD)
- Operativer Betrieb der Lösung im Rechenzentrum der Steria Schweiz AG (RUN)

→ **Unsere konkreten Dienstleistungen**

- Analyse der Kundenbedürfnisse und Begleitung der Projektinitialisierung
- Projektleitung
- Anforderungsanalysen und Erstellung von Spezifikationen (fachlich und technisch)
- Bereitstellung des Basis-Portals
- Installation des Basis-Portals auf Ihren Systemumgebungen (Entwicklung, Test, Produktion)
- Planung und Konfiguration/Parametrisierung der Lösung (Standardprozesselemente werden entlang der individuellen Prozessbedürfnisse des Kunden konfiguriert)
- Parametrisierung der Ziellösung (Prozessmodellierung, Portaldesign, Geschäftsregeln, Schnittstellenanbindung)
- Integration in Ihre heterogene Systemlandschaft (inkl. Anpassung der Standardschnittstellen)
- Testmanagement und Qualitätssicherung
- Einführung der massgeschneiderten Prozess-Portal-Lösung
- Schulung
- Support
- Prozessverbesserung durch dauerhafte Prozessüberwachung, -analyse und -optimierung

→ **Lösung: ProcessPortal**

Die Service-Nutzer (bsp. Bürger) haben Anliegen, die von den Service-Anbietern (Amtstelle) bearbeitet werden. Die Administratoren sind für die operative Flexibilität zuständig.

Es werden die folgenden Arten von Prozessen unterschieden:

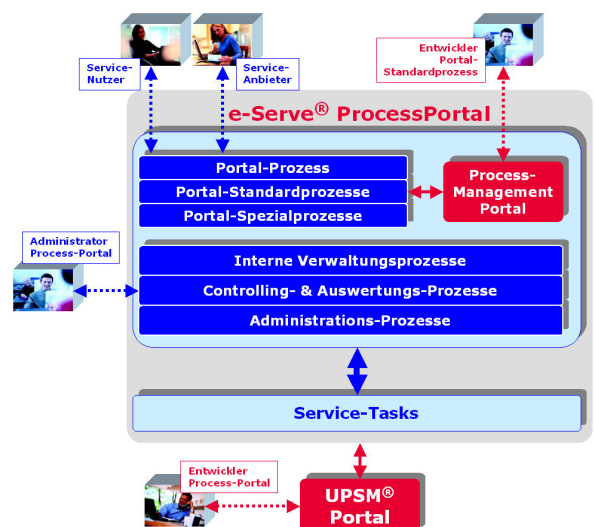
- **Portal-Prozess:** Der Portal-Prozess umfasst den Einstieg und macht die Portal-Standardprozesse und Spezialprozesse verfügbar. Zudem ermöglicht der Portal-Prozess das Verwalten der Servicenutzer-Daten wie Adresse und eMail-Adresse durch den Nutzer selbst. Der Portal-Prozess kann mit Ihrem bestehenden öffentlichen Webauftritt integriert werden.

- **Portal-Standardprozesse:** Ein Portal-Standardprozess ist ein Prozess (Bsp. Bewilligungsprozess), der in verschiedenen Ausprägungen vorkommen kann und vom Basisprozess abgeleitet werden. Diese werden mittels des Process-Management Portal konfiguriert. Die grosse Anzahl von Standardprozessen kann somit auf eine kleine Anzahl von generischen Standardprozessen reduziert werden.

- **Portal-Spezialprozesse:** Die Portal-Spezialprozesse sind komplexe, spezifische Prozesse (Bsp. Steuereinreichungsprozess), die i.d.R. in einzigartiger Ausprägungen vorkommen. Neue solche Spezialprozesse, bzw. die Weiterentwicklung von bestehenden Spezialprozessen werden mittels des intuitiven UPSM-Portals konfiguriert.

- **Interne Verwaltungsprozesse:** Die internen Verwaltungsprozesse können die gesamten Aufgaben der Verwaltung wie die Verwaltung der Bürger, die Steuerverwaltung, etc. umfassen.

- **Controlling- & Auswertungs-Prozesse:** Die diversen Informationen über die Portal-Prozesse wie Nutzung, Status, etc. können ausgewertet werden. Zudem können Exports erstellt werden (z.B.



Excel), welche auch an MIS Systeme zur Integration in die bestehenden Reportingabläufe geliefert werden können. Mittels Monitoring (Cockpit) können die Prozesse online überwacht werden.

- **Administrations-Prozesse:** Die Administrations-Prozesse dienen der Administration des Portals. Beispiele sind die Benutzer- und Rollen-Verwaltung.
- **Service-Tasks:** Die Service-Tasks übernehmen Aufgaben innerhalb eines Prozesses, die mehreren Prozessen gemeinsam sind wie Authentisierung, Belegerstellung, Benachrichtigung, etc. Die Service-Tasks werden mittels des UPSM-Portal modellbasiert implementiert, angepasst und weiterentwickelt. Aufgrund der Modellbasierung sind diese umfangreich parametrisierbar, generisch und damit allgemein einsetzbar. Die Service-Tasks werden von den diversen Portalprozessen aufgerufen. Zudem können sie von Fremdanwendungen über Webservices genutzt werden.

→ **Beispielhafte Durchführung Projekt: ProcessPortal**

Aufgrund der Lösung, ProcessPortal, liegt das Hauptaugenmerk des Projektes auf der Individualisierung der Lösung getrieben durch die spezifischen Anforderungen, auf der Einführung und auf der Schulung.

In der ersten Phase, Detailspezifikation, wird ausgehend von der Lösung ProcessPortal eine Detailspezifikation mit zuvor umfangreicher Prozessanalyse erstellt. Resultat dieser Phase ist ein vollfunktionaler, individueller Prototyp, mit dem die Detailspezifikation auf Vollständigkeit geprüft werden kann.

In der zweiten Phase, Implementation, wird die Detailspezifikation und damit die Individualisierungen vollständig umgesetzt, inkl. Benutzerführung, Schnittstellen und Look&Feel.

In der dritten Phase wird die Lösung eingeführt inkl. Produktiv-Installation, Datenmigration und Schulung. Nach der Einführung beginnt der Betrieb und die schrittweise Verbesserung des Prozess-Portales.

→ **Unser Team**

Fundierte Kenntnisse in Betriebswirtschaft und Informatik sowie langjährige Erfahrung in der Projektumsetzung im öffentlichen Sektor und der Privatwirtschaft.

Vielfältig ausgebildete Berater, z.B.

- Langjährige Praxis als Integrations- und Beratungshaus in der Einführung von BPM und Prozess-Portalen als Generalunternehmer
- Langjährige Praxis in der Durchführung von Projekt- und Testmanagement (eigene Methoden)
- Langjährige Praxis in der Migration von Kern-IT-Systemen
- Ausgeprägte Erfahrung bei der Einführung von Standardsoftware wie e-Serve, SAP, Pegasystems, Siebel, u.ä.
- Direkte Partnerschaft zwischen e-Serve und Steria ermöglicht eine Dienstleistung aus einer Hand

Wissen. Werte. Wandel.

Steria ist ein Unternehmen mit grosser Tradition und ebenso grosser Dynamik. Gegründet 1969, zählt Steria heute mit weltweit über 18'000 Mitarbeitenden in zwölf Ländern zu den zehn führenden IT-Service-Unternehmen in Europa. Motivierte und leistungsfreudige Mitarbeitende, nicht zu letzt im SAP-Umfeld, denken und handeln unternehmerisch – zum Vorteil und Wohl der Kundschaft
