



Kanton Bern
Canton de Berne

JAXForms Showcase Event 2023

Direkt online bezahlen

Einführung E-Payment beim Online-Schalter
der Zivilstandsämter im Kanton Bern

Thomas Moser



Thomas Moser
Projektleiter Digitalisierung
JAXForms AG



jaxforms
clever!digital

Direkt online bezahlen

Einführung E-Payment beim Online-Schalter der Zivilstandsämter im Kanton Bern

Personen – Beteiligte Stellen



Daniel Wachter
Senior Entwickler

Tom Moser
Key-Account / Beratung / Projektleitung



Kanton Bern
Canton de Berne

Michael Walther
Service-Manager
SDI-ABEV-IT

Nathalie Powers
Führungsunterstützung
SDI-ABEV-ASSISTENZ

Vertreter*innen
der Zivilstandsämter

Vertreter*innen Finanzdienste

Direkt online bezahlen

Einführung E-Payment beim Online-Schalter der Zivilstandsämter im Kanton Bern

Projekt



Online-Schalter der Zivilstandsämter des Kantons Bern

- Mit der Migration 2016 zu JAXForms wurden die bestehenden, einzelnen Bestellformulare zu einem Formular zusammengeführt.
- Dezentrale Verarbeitung bei den sieben regionalen Zivilstandsämtern.
- Inzwischen sind es 12 unterschiedliche Dokumenttypen welche bestellt werden können.
- Es werden **2500 bis 3000** Bestellungen im Monat verarbeitet. Massengeschäft!
- Kosten zwischen **30 und 40** Franken (ohne Beglaubigungen).

Direkt online bezahlen

Einführung E-Payment beim Online-Schalter der Zivilstandsämter im Kanton Bern

Spezialitäten / Herausforderungen



Online-Schalter der Zivilstandsämter des Kantons Bern

BISHER (bis 2022)

Vollständig manuelle Verarbeitung

- Prüfung und Kommunikation
- Begleitbrief manuell
- Zahlung gegen Rechnung (Anteil Mahnungen!)
- Es kann keine Beglaubigung bestellt werden. Kunde muss selbst zur Staatskanzlei.
- Nur Deutsch und Französisch
- Hoher Anteil an Auslandsbestellungen (Inkasso!)
- Lange Durchlaufzeiten

NEU

Maximale Automatisierung - so weit wie es der Geschäftsprozess zulässt wurde umgesetzt

- Kommunikation via System (Änderungsverfolgung)
- Online-Zahlung (inkl. TWINT)
 - Für Inlandbestellungen optional gegen Rechnung
- Korrespondenzmittel werden automatisch erstellt
- Beglaubigung kann bestellt und bezahlt werden
- Neu in Deutsch, Französisch und Englisch

Direkt online bezahlen

Einführung E-Payment beim Online-Schalter der Zivilstandsämter im Kanton Bern

Spezialitäten / Herausforderungen



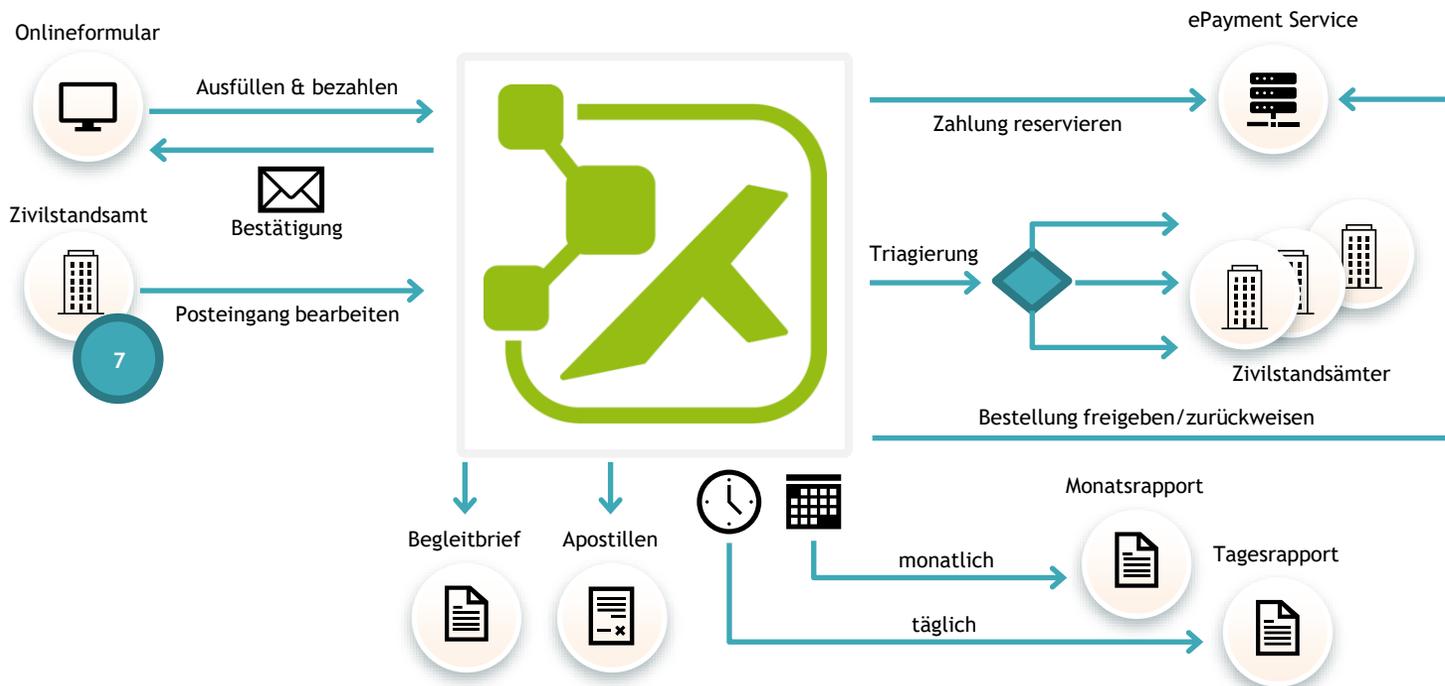
Online-Schalter der Zivilstandsämter des Kantons Bern

- Automatische Verteilung (Triage) der Bestellungen aufgrund des Ereignisortes.
- Herausforderungen bei den Bestellenden
 - Heimatort, Wohnort, Ereignisort > Was ist in welchem Fall zu wählen?
 - Bestellende wissen oft nicht ganz genau, welches Dokument in welchem Fall benötigt wird.
 - In allen Fällen muss eine manuelle Kontrolle erfolgen.
- Amtssprache vs. Bestellsprache (z.B. neu Englisch)
- Bestellung von Beglaubigungen (Apostille) verlängert Durchlaufzeit
 - Zahlungsablauf mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln (TWINT nur 7 Tag reservierbar!)

Direkt online bezahlen

Einführung E-Payment beim Online-Schalter der Zivilstandsämter im Kanton Bern

Lösung mit JAXForms



- 1 Onlineformular ausfüllen/bezahlen
- 2 Zahlung reservieren/Bestätigung
- 3 Triagierung an zuständiges Amt
- 4 Posteingang bearbeiten
- 5 Dokumente erstellen (adhoc)
- 6 Tages-/Monatsrapporte generieren



Live Demo



jaxforms
clever!digital

Direkt online bezahlen

Einführung E-Payment beim Online-Schalter der Zivilstandsämter im Kanton Bern

Lösung mit JAXForms



Key-Facts zur Lösung / Fazit

- Maximale Unterstützung im Tagesgeschäft > massive Effizienzsteigerung
 - Ressourcen / Fachpersonen seitens Zivilstandsämter entlastet
 - Nachträgliche Triage an ein anderes Zivilstandsamt direkt möglich
 - Deutlich weniger Ausstände (Mahnungen oder Abschreibungen)
 - Präzise Auswertungen für den Finanzdienst ermöglicht
- Formular mit JAXForms Formular-Wizard umgesetzt
- Prozessautomatisierung mit JAXForms Workflow
 - z.B. wird mit dem Ausdruck des Begleitbriefes der Status des Auftrages auf erledigt und in der Folge wird die reservierte Zahlung abgerufen

Direkt online bezahlen

Einführung E-Payment beim Online-Schalter der Zivilstandsämter im Kanton Bern

Ausblick



- Mit dem Pilot «Online-Payment im Kanton Bern» konnte der Prozess und die Zusammenarbeit mit dem Zahlungsprovider (Postfinance) verifiziert werden
- Online-Payment steht nun technisch auch anderen Lösungen/Mandanten des Kantonalen Services Online-Formulare (JAXForms) zur Verfügung
- Entwicklung eines Standardprozesses für die Formulare im Standardmandanten «KAIO»

Danke für Ihre
Aufmerksamkeit!



jaxforms
clever!digital