



Kanton Zürich (AJB): Begleitung digitale Transformation

Das Amt für Jugend und Berufsberatung (AJB) ist mit über 1000 Mitarbeitern eines der grössten Ämter im Kanton Zürich und zuständig für die Bereiche Familie sowie ausserschulische Bildung. Im Zuge der Digitalisierung hat sich das AJB zum Ziel gesetzt, seine Dienstleistungen kundengerecht und zukunftsorientiert weiterzuentwickeln sowie zu vereinheitlichen. Auf ihrer Digitalisierungs-Reise wird das Amt von Ergon begleitet.

An 28 Standorten informieren, beraten und unterstützen die Fachpersonen des AJBs die Zürcher Bevölkerung rund um Themen wie Laufbahnberatung, Kindes- und Erwachsenenschutz, Adoption oder Sorgerecht und Unterhalt. Ein Grossteil der Aufträge wird heute noch immer in Papierform oder per E-Mail entgegengenommen und Kunden- sowie Partner-Stammdaten sind in unterschiedlichen Systemen verteilt, was die Arbeit zusätzlich erschwert.

In ihrer Vision «nextAJB» hält das Amt fest, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen und eine zeigemässe sowie kundenorientierte Infrastruktur aufzubauen, die einen effizienten und sicheren Datenaustausch gewährleistet.

Vielschichtige Strukturen und komplexes Umfeld

Das Amt für Jugend und Berufsberatung verfügt über eine komplexe Organisationsstruktur und eine ganze Reihe von spezifischen Fachapplikationen. Dies stellt für die digitale Transformation eine besondere Herausforderung dar.

Für die Digitalisierung muss das AJB zahlreiche Rahmenbedingungen und Vorgaben der kantonalen Verwaltung berücksichtigen, speziell seitens Staatskanzlei und Amt für Informatik. Es müssen Schnittstellen, Absprachen und gemeinsame Nenner definiert werden, um sicherzustellen, dass Kantons-, Direktions- und Amtsapplikationen Hand in Hand gehen. Nur so kann gewährleistet werden, dass amtsspezifische Silo-Applikationen vermieden, Systeme integriert, Prozesse durchgängig gemacht sowie Daten zentral gehalten, gepflegt und genutzt werden können.

Um dieser komplexen Situation Herr zu werden, entschied sich das AJB, eine übergreifende Geschäftsarchitektur zu erarbeiten. Zielsetzungen waren, die Gesamtsicht in Einzelvorhaben zu bringen, deren nachhaltige Umsetzung zu fördern sowie die Entwicklungen in neue Richtungen zu beschleunigen. Bei dieser Herausforderung und der Weiterentwicklung der Architektur hat Ergon das AJB langjährig erfolgreich begleitet.

Architekturgruppe als Erfolgsfaktor

Zu Beginn hat das AJB eine Architekturgruppe initialisiert, die nun dafür zuständig ist, die Geschäfts- und IT-Architektur des AJBs transparent zu machen, Hot Spots zu identifizieren und diese mit den angemessenen digitalen Möglichkeiten zu adressieren.

In zahlreichen Arbeitssitzungen und Workshops hat die Architekturgruppe die bestehende Architektur erhoben (IST-Zustand), Varianten diskutiert und die gewünschte Ausgestaltung festgelegt (SOLL-Zustand). Parallel wurden Ziele und Nutzen für das fortlaufende Management der Architektur definiert.

«Ergon hat uns befähigt, unsere Architektur gemeinsam und zukunftsgerichtet zu gestalten und damit unsere digitale Transformation entscheidend beschleunigt.»

Jean-Claude Nüsperli
Head of Application Management, AJB

Entstanden ist eine Architektur-Landkarte, der sog. «AJB Mondrian»: Eine grosse Abbildung, die die heutige bzw. zukünftige Bebauung der Geschäftsarchitektur des AJBs mit ihren Prozessen und fachlichen Funktionen in Verbindung mit dem Dienstleistungsangebot und den Applikationen aufzeigt. Dank dieser Landkarte können unterschiedliche Sichtweisen veranschaulicht sowie Handlungsfelder und deren Auswirkung auf die digitale Transformation abgeleitet werden.

Im Laufe der Zeit hat die Architektur zahlreiche strategische Themen adressiert: E-Government (Digitaler Zugang, Portale, ZHservices), Master- bzw. Stammdatenmanagement, Geschäftsverwaltung/Gever (Geschäftskontrolle, Prozessunterstützung, digitale Aktenführung), Customer Relationship Management (CRM) sowie Digitale Unterschrift und Identity and Access Management (IAM).

Gemeinsame Diskussionsbasis dank Architektur-Landkarte

Mit der Architektur-Landkarte hat das AJB den Grundstein für ihre gemeinsam definierte, zukünftige Geschäftsarchitektur sowie die Realisierung der Vision «nextAJB» gelegt. Eine klare Ausgangslage mit einer übersichtlichen Architektur ist entstanden, die die Schnittstellen aufzeigt und diese für alle Beteiligten fassbar macht. So kann das AJB nun den nächsten Schritt in Angriff nehmen, um ihren Kunden in Zukunft eine durchgängige Customer Journey und ihren Angestellten eine moderne Arbeitsweise bieten zu können.

Vorreiter auf kantonomer Ebene

Mit ihrem architekturbezogenen Ansatz geht das AJB die komplexen Themenstellungen konsequent ganzheitlich und übergreifend abgestimmt an. Damit ist das AJB ein echter Vorreiter innerhalb der Kantonalen Verwaltung Zürich und gibt Impulse zur Digitalisierung über ihren eigentlichen Kernbereich hinaus.

Über Ergon

Als schweizweit führendes Unternehmen schafft Ergon aus Digitalisierungstrends einzigartigen Kundennutzen – von der Idee bis zum Markterfolg. Ergon vereint Technologie-, Security- und Business-Kompetenzen und realisiert «smarte» Lösungen für komplexe Anforderungen. Das Unternehmen wurde 1984 gegründet und zählt über 300 Mitarbeiter.

Ergon Informatik AG
Merkurstrasse 43
CH-8032 Zürich

+41 44 268 89 00
www.ergon.ch
info@ergon.ch