

intelligente formulare

Die Vereinfachung und Automatisierung von Verwaltungsprozessen per Software bietet ein grosses Potenzial – schön aufzuzeigen am Beispiel der Landesverwaltung, die mit umfangreichem Antragswesen in allen Ämtern konfrontiert wird. So genannte «intelligente Formulare» und eine Automatisierung von Antragsprüfung und -bearbeitung sparen massiv Verwaltungskosten und verringern die Durchlaufzeit.

Beispiel Steuererklärung: Ein grosser Teil des Verwaltungsaufwandes bei der Steuerverwaltung und den Sachbearbeitern in den Gemeinden besteht in der Prüfung von Steuererklärungen. Bei der Prüfung der Steuererklärungen werden, insbesondere bei der Masse der Vorgänge, immer wieder die selben Regeln und Steuergesetze angewandt. Eine automatische Prüfung bzw. Bearbeitung bietet hier enorme Einsparpotenziale. Und auch die Erstellung der Steuererklärung durch den Steuerpflichtigen, liesse sich per Internet – Stichwort

e-Tax – sehr stark vereinfachen. Beides reduziert Verwaltungskosten, verkürzt Bearbeitungszeiten und erhöht Qualität und Durchgängigkeit der Prüfung.

Komfortable Antragserfassung

Jeder Steuerpflichtige quält sich jährlich durch die Wegleitungen, erfasst viele Daten, die eigentlich bereits bekannt sind und zieht oftmals die Erklärung des Vorjahrs zu Rate, wenn es um langlaufende Verträge wie Lebensversicherungen oder Grundbucheinträge geht. Hierbei könnten zukünftig

so genannte intelligente Formulare helfen: Der Bürger kann seine Erklärung in einer «virtuellen Filiale» im Internet erfassen. Nach Eingabe der AHV-Nummer werden automatisch die bekannten Informationen vorausgefüllt. Darüber hinaus beeinflussen bestimmte Eingaben die Ansicht des Formulars: das Formular wird übersichtlicher, weil für den jeweiligen Einzelfall irrelevante Abschnitte ausgeblendet werden.

Auf fehlende Pflichteingaben wird automatisch hingewiesen, ebenso wie auf Inkonsistenzen - Abhängigkeiten, heute mühsam der Wegleitung entnommen, werden automatisch geprüft und ihre Sicherstellung effizient unterstützt. Die intelligenten Formulare optimieren so die Qualität der eingereichten Steuererklärung und sparen Zeit bei deren Erstellung.



«Doris Beck»

Zutaten: Executive MBA-HSG, Ruggell - die Autorin dieses Artikels, ist selbstständige Unternehmensberaterin mit Branchenschwerpunkten im Bankenbereich, Informationstechnologie/E-Business und Personalentwicklung. Eingebunden in verschiedene Partnernetzwerke gehören Themen wie Vertrieboptimierung-Prozessanalyse, Wissensmanagement im Unternehmen, Projektmanagement-Methodik, die Übernahme von Projektleitungen als auch Beratung und Coaching im organisatorischen Unternehmensbereich zu ihrem Leistungsspektrum.

Automatische Antragsbearbeitung

Der Sachbearbeiter der Behörde verfügt über eine komfortable Arbeitsumgebung, die ihn bei der Erfassung weiterhin in Papierform eingereichter Erklärungen oder Anträge und in deren Bearbeitung unterstützt. Die gesamte inhaltliche Bearbeitung kann weitgehend automatisiert werden. Die hierfür benötigten Gesetze und Vorschriften werden regelbasiert abgelegt und analysieren die einzelnen Anträge. Der Sachbearbeiter kann sich auf die Geschäftsvorfälle konzentrieren, bei der die automatische Prüfung nicht zu einem eindeutigen Entscheid gelangt.

Theorie oder messbarer Nutzen?

In der deutschen gesetzlichen Krankenversicherung, die sehr verwaltungsintensiv ist, ist eine vergleichbare Lösung bereits bei gut einem Dutzend Krankenkassen erfolgreich in Einsatz. Mit der Softwarelösung member[care(r)] der Innovations Softwaretechnologie GmbH können Versicherte und Sachbearbeiter der Kasse die Anträge einfach und komfortabel erfassen. Eine nachgeschaltete regelbasierte Prüfung und Bearbeitung, die auf der komplexen deutschen Sozialgesetzgebung und zusätzlichen Verwaltungsvorschriften basiert, automatisiert die Bearbeitung je nach Antragsart zu über 80 Prozent!

Doris Beck
sofa@volksblatt.li

«Mehrwert gegenüber herkömmlichen Lösungen»

Es geht nicht nur darum, die Fülle an unterschiedlichen Antragsformularen der verschiedenen Ämter elektronisch via Internet zur Verfügung zu stellen. Mit der Abbildung der Geschäftslogik jedes einzelnen Geschäftsvorfalles in Regelwerke findet eine automatische Prüfung direkt beim Erfassen des Antrags statt. Mit verständlichen Hinweistexten entsteht eine Führung durch die Formularerfassung, die für den Erfasser eine grosse Vereinfachung darstellt und für die Verwaltung die Qualität der eingehenden Anträge massiv erhöht. Mit einer intensiven Analyse der einzelnen Geschäftsvorfälle kann auch hochkomplexe Geschäftslogik wie Verwaltungsvorschriften und Gesetze in Regelwerken abgebildet werden. Dies führt dazu, dass auch die inhaltliche Prüfung, die Bearbeitung und Beurteilung des Antrages grösstenteils automatisiert werden kann. Erfahrungsberichte bestätigen, dass bis zu 80 Prozent aller erfassten Anträge automatisch durch den Antrags-, Bearbeitungs- und Beurteilungsprozess laufen. Potenzial, das nicht ungenutzt bleiben sollte.

INTERNE SACHBEARBEITERANWENDUNG member[care(r)] ISA

Antrag auf Bewilligung von Zuzahlungen

Mitglied		Kind 1	Kind 2
Name	Sonnenschein	Sonnenschein	Sonnenschein
Vorname	Petra	Heinz	Martin
Angaben in € für das Jahr 2001			
Jährliche Einnahmen zum Lebensunterhalt (1,2)	23.400	0	0
Summe der Zuzahlungen (3)	458,56	154,18	232,56
Angaben in € für das Jahr 2002			
Monatliche Einnahmen zum Lebensunterhalt (1)	1.800	0	0
Summe der einmaligen Sonderzahlungen (2)	1.800	0	0
Summe der Zuzahlungen (3)			

Hinweise aus der Antragsprüfung

Info Eine rückwirkende Erstattung von Zuzahlungen für das Jahr 2001 ist möglich, denn die Belastungsgrenze wurde überschritten.
Berechnung:
 Das jährliche Bruttoeinkommen betrug 23.400,00 Euro.
 Der Familienfreibetrag betrug 9.849,00 Euro.
 Damit verbleibt ein zu berücksichtigendes Einkommen von 13.551,00 Euro.
 Die Zuzahlungen betragen insgesamt 845,30 Euro.
 Die Belastungsgrenze (2%) betrug 271,02 Euro.
 Die Zuzahlungen und Fahrtkosten überstiegen die Belastungsgrenze um 574,28 Euro.
 Vorbehaltlich der Richtigkeit aller Angaben kann mit einer Erstattung in dieser Höhe gerechnet werden.

Info Da für das Jahr 2002 keine Zuzahlungen zu berücksichtigen sind, ist rückwirkend keine Erstattung möglich.

Feedback Es werden die entsprechenden Quittungen für die Zuzahlungen von 2001 benötigt.
 ▶ Geprüft

Feedback Bitte überprüfen Sie die Dokumente und lösen Sie sie aus, wenn sie versendet werden sollen.
 ▶ Geprüft

Dokument Petra Sonnenschein - Bewilligung einer Erstattung für letztes Jahr.
 ▶ Auslösen

Dokument Anschreiben zur Belegeinsendung für folgende Belege: Quittungen für die Zuzahlungen
 ▶ Auslösen

Antrag bearbeiten
 Vorgang in manuelle Bearbeitung nehmen
 Vorgang stornieren

Die Branchenlösung member[care(r)] der deutschen Firma Innovations Softwaretechnologie GmbH unterstützt bzw. automatisiert die Antragsbearbeitung: von der Erfassung über intelligente Formulare über die automatische Bearbeitung bis zur Übergabe in das Fachverfahren der Krankenkasse.