Thurgau

Vom Formular zur Vorgangsverwaltung

Vortrag Fachanwendungen

Eva-Maria Boretti, Charles Chojnowski

Amt für Informatik, Kanton Thurgau

Zürich, 02. Juni 2026

Agenda

Thurgau

1 Ausgangslage und Kundensicht / Situation initiale et parcours client

2 Architektur hinter dem Digitalen Schalter / Architecture derrière le guichet virtuel

3 Vom Formular zur Vorgangsverwaltung / Du formulaire à la gestion des cas

4 Demo und Fragen / Démo et questions

Ausgangslage und Kundensicht / Situation initiale et parcours client

Ausgangslage / Situation initiale

Thurgau

- Die Digitale Verwaltung Thurgau erhält täglich Eingaben auf dem Digitalen Schalter (Gesuche, Bestellungen) / L'administration numérique du canton de Thurgovie reçoit chaque jour des saisies sur le guichet virtuel (demandes, commandes).
- Mit der Überarbeitung des **eTG Konzepts** und inskünftig auch kommunalen Dienstleistungen im Digitalen Schalter **benötigen die Thurgauer Gemeinden sowie die kantonale Verwaltung eine Vorgangsverwaltung**, um Kunden digital end-to-end bedienen zu können. / Avec la révision du **concept eTG** et, à l'avenir, l'intégration de prestations communales dans le guichet virtuel, **les communes thurgoviennes ainsi que l'administration cantonale ont besoin d'une gestion des dossiers** afin de pouvoir servir les clientes de bout en bout en mode numérique.
- Während die **rechtssichere** und **medienbruchfreie Eingabe durch Kunden bereits möglich ist**, entstehen noch immer Medienbrüche bei Rückfragen an die Kunden und der Zustellung der Antworten und Verwaltungsprodukte (Bsp. Entscheide, Auszüge). / Bien que la saisie de **données conforme à la loi** et **sans interruption par les clients soit déjà possible**, des interruptions surviennent encore lors de la formulation de questions aux clients et de la fourniture de réponses et de documents administratifs (par exemple, décisions, extraits).

Nachreichung und Zustellung / Soumission et livraison

Thurgau

Schritt / Étape

1

Start Geschäftsfall / Début du dossier

Kunde füllt einen Antrag aus oder tätigt eine Bestellung auf dem Digitalen Schalter. Transaktion gestartet. / Les clients remplissent une demande ou effectue une commande sur le guichet virtuel. La transaction est lancée.

Schritt / Étape

2

Bearbeitung / Traitement

Der Geschäftsfall erreicht die Verwaltung und wird je nach Leistungstyp fachlich bearbeitet. / Le dossier parvient à l'administration et est traité selon le type de prestation.

«Mein Bereich» / «Mon espace»

Schritt / Étape

3

Rückfrage um Nachreichung / Demande de complément

Verwaltung stellt Rückfragen über Vorgangsverwaltung im laufenden Prozess, die Rückfrage gelangt an den Kunden über «Mein Bereich» (statt E-Mail/Telefon). / L'administration formule, dans le processus en cours, une demande de complément via la gestion des dossiers. La demande est transmise sans rupture numérique à la cliente ou au client via «Mon espace» (au lieu du courriel/téléphone).

Schritt / Étape

4

Kunde liefert nach / Fournit le complément

Kunde kann einfach nachliefern, Sachbearbeitung erhält fehlende Dokumente in der Vorgangsverwaltung. Falls notwendig auf Schritt 3 zurück. / Les clients peuvent simplement télécharger les documents manquants, et le service concerné les ajoutera au dossier. Si nécessaire, répétez l'étape 3.

Schritt / Étape

5

Zustellung / Livraison

Nach Bearbeitung des Vorgangs und Abschluss der Prüfung kann der Kunde durch die Vorgangsverwaltung direkt über «Mein Bereich» informiert oder beliefert werden. / Après le traitement du dossier et la clôture de la vérification, le client ou la cliente peut être informée ou servie directement et sans rupture numérique via «Mon espace».

Medienbrüche im Prozess / Rupture numérique

Thurgau

Kunde / Client		Amt / Service	Kunde / Client	Amt / Service	Amt / Service	Kunde / Client
	Über-gabe der Daten Transfert de données	FTAPI eDossier Fabasoft Fach-applikation Application spécialisée	Rückfragen: Telefon E-Mail Brief Pour toute demande d'information: téléphone courriel courrier	Beantwortung Rückfragen Nachreichen von Dokumenten Répondre aux questions complémentaires Soumettre des documents supplémentaires	Weiterverarbeitung Traitement ultérieur	Zustellung von manuell erstellten Entscheiden, Bewilligungen, etc. Livraison des décisions, approbations, etc. créées manuellement	Kunde erhält Entscheide, Bewilligungen, etc. per Post Le client reçoit les décisions, les approbations, etc. par courrier
Digital / Numérique			Analog / digital (E-Mail) / Analogique / numérique (courriel)				

Medienbruchfreies Kundenerlebnis / Sans rupture numérique

Thurgau

Vorgangsverwaltung / Gestion des cas

Vorgangs-verwaltung / Gestion des cas

Kunde / Client	Amt / Gemeinde / Service / Commune	Kunde / Client	Amt / Gemeinde / Service / Commune	Amt / Gemeinde / Service / Commune	Kunde / Client
Über-gabe der Daten Transfert de données	FTAPI eDossier Fabasoft Fach-applikation Application spécialisée	Rückfragen Demandes de précisions	Beantwortung Rückfragen Nachreichen von Dokumenten Répondre aux questions complémentaires Soumettre des documents supplémentaires	Weiterverarbeitung Traitement ultérieur	Zustellung von erstellten Entscheiden, Bewilligungen, etc. Livraison des décisions, approbations, etc.	Kunde erhält Entscheide, Bewilligungen, etc. in sein Konto Le client reçoit les décisions, les approbations, etc. sur son compte
Digital / Numérique			Hybrid / Hybride	Digital / Numérique		

Architektur hinter dem Digitalen Schalter / Architecture derrière le guichet virtuel

Komponenten hinter dem Digitalen Schalter / Composants

Thurgau

- Der **Formularservice** im Digitalen Schalter erfasst Anträge und Bestellungen und führt die Kunden durch die Eingabe. / Le **service de formulaires** saisit les demandes et les commandes et guide les utilisatrices et utilisateurs tout au long de la saisie.
- Die **Landingzone** auf Basis des Inubit ESB übernimmt die standardisierte Integration und kapselt Routing, Übergabe sowie technische Orchestrierung. / La **landing zone** basée sur l'ESB Inubit assure l'intégration standardisée et encapsule l'acheminement, la transmission et l'orchestration technique.
- Die **Vorgangsverwaltung (VVW)** unterstützt als Fachanwendung die Bearbeitung, die Statusführung, die Nachreichung und die Rücklieferung. / En tant qu'application métier, **la gestion des cas (VVW)** soutient le traitement, le suivi du statut, la remise de compléments et la restitution.
- **«Mein Bereich»** stellt die Kommunikation und Zustellung an die Kundinnen und Kunden sicher, während GEVER für aktenrelevante Unterlagen und die Aktenführung führend bleibt. / **«Mon espace»** assure la communication et la transmission aux clientes et aux clients, tandis que GEVER demeure le système de référence pour les documents pertinents et reste prépodérant pour la gestion des dossiers.

Entkopplung statt Direktintegration / Découplage

Thurgau

- Formularservice und Fachanwendungen sind **nicht direkt miteinander** verbunden, sondern über die Landingzone als Integrationsschicht **entkoppelt**. / Le service de formulaires et les applications métier **ne sont pas interconnectés directement**, mais sont **découplés** via une couche d‘intégration (landing zone).
- Dadurch müssen Änderungen an einer Komponente nicht sofort alle anderen Komponenten verändern. / Ainsi, les modifications apportées à un composant n'entraînent pas immédiatement des adaptations dans tous les autres composants.
- Die Fachlogik bleibt in der Fachanwendung, die Integrationslogik in der Landingzone, die Aktenführung im GEVER und die Zustellung in «Mein Bereich». / La logique métier reste dans l'application métier, la logique d'intégration dans la landing zone, la gestion des dossiers est assurée dans GEVER et la transmission dans «Mon espace».
- Damit erreichen wir klare **Verantwortlichkeiten**, die **Austauschbarkeit** einzelner Komponenten, eine bessere **Steuerbarkeit** bei Änderungen sowie **wiederverwendbare** Integrationsmuster für weitere Leistungen. / Nous obtenons ainsi des **responsabilités** claires, la possibilité de **remplacer** certains composants, une meilleure **maîtrise des changements** ainsi que des modèles d'intégration **réutilisables** pour d'autres prestations.

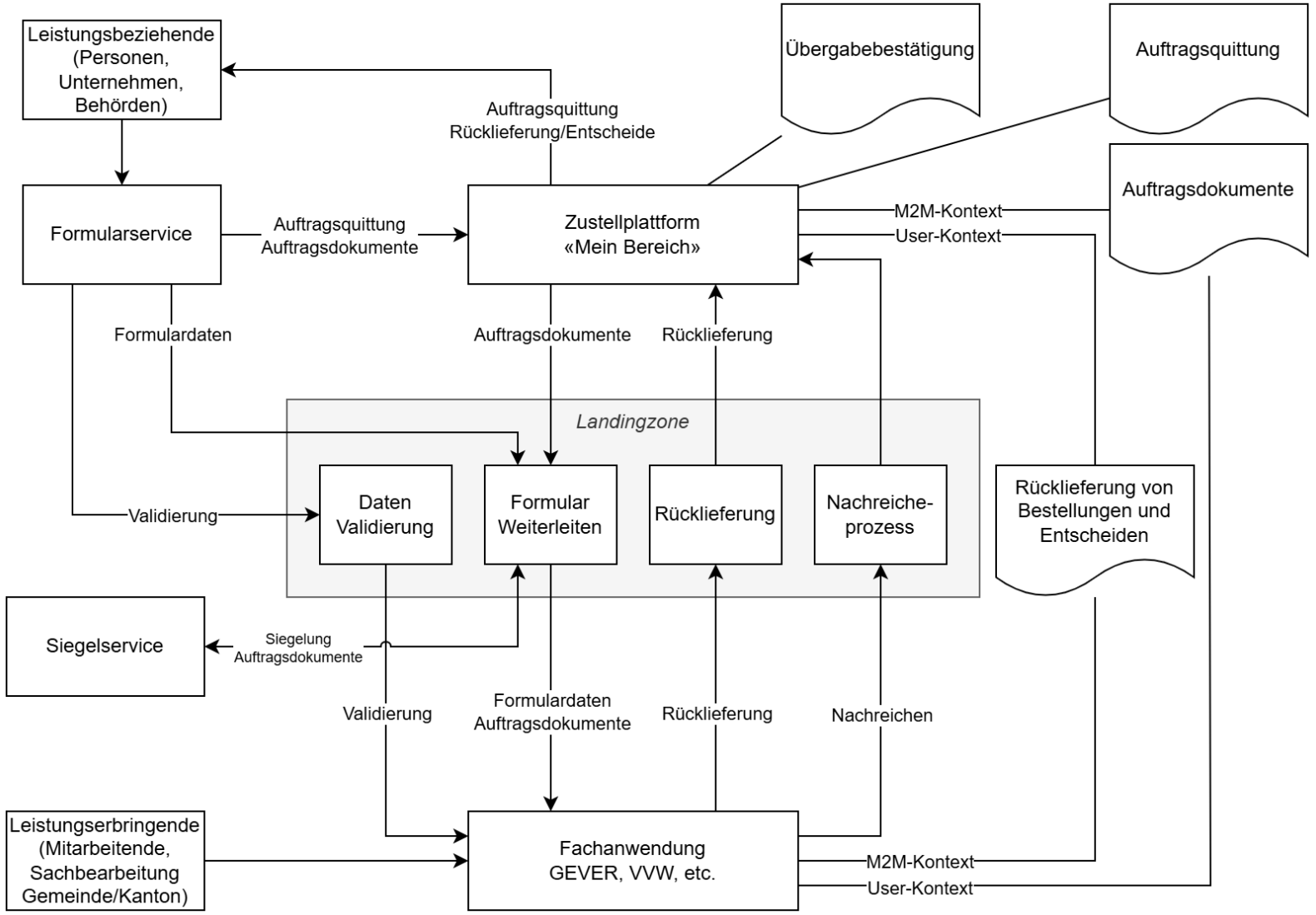
Die 4 generischen Prozesse in der Landingzone / Les 4 processus génériques dans la landing zone

Thurgau

- Die vier generischen Prozesse in der Landingzone sind **Weiterleiten, Nachreichen, Validieren und Rückliefern.** / Les quatre processus génériques dans la landing zone sont **transmettre, compléter, valider et restituer**.
- **Weiterleiten** bedeutet die Übergabe eines Antrags oder einer Bestellung vom Formularservice an die Fachanwendung. / **Transmettre** correspond au transfert d'une demande ou d'une commande du service de formulaires vers l'application métier.
- **Nachreichen** bildet den Rückkanal für zusätzliche Dokumente oder Informationen aus dem Kundenprozess in die Bearbeitung. / **Compléter** constitue le canal de retour pour les documents ou informations supplémentaires entre le processus client et le traitement.
- **Validieren** steht für die fachliche oder technische Prüfung von Daten über einen standardisierten Integrationsweg. / **Valider** désigne la vérification métier ou technique des données via un chemin d'intégration standardisé.
- **Rückliefern** umfasst die Rückgabe von Quittungen, Bestellinformationen oder Ergebnissen an «Mein Bereich». / **Restituer** comprend la remise de quittances, d'informations de commande ou de résultats dans «Mon espace».

Bild Landingzone und generische Services / Illustration de la landing zone et des services génériques

Thurgau



Vorteile und Preis der Entkopplung / Avantages et contreparties du découplage

Thurgau

Vorteile / Avantages:

- Die Entkopplung schafft eine **klare Trennung** von Kanal, Integration, Fachbearbeitung und Aktenführung. / Le découplage crée une **séparation claire** entre le canal, l'intégration, le traitement métier et la tenue des dossiers.
- Dadurch werden Komponenten besser **wiederverwendbar**, einzelne Bausteine leichter änderbar und der Ausbau vom Formular zum One-Stop-Shop sauberer **steuerbar**. / Les composants deviennent ainsi plus **réutilisables**, certains éléments plus faciles à faire évoluer et le passage du formulaire au One-Stop-Shop **plus facile à piloter**.
- Zusätzlich lassen sich Medienbrüche durch standardisierte Rückkanäle gezielt reduzieren. / En outre, les ruptures numériques peuvent être réduites de manière ciblée grâce à des canaux de retour standardisés.

Nachteile / Inconvénients:

- Demgegenüber entstehen **zusätzlicher Integrationsaufwand**, mehr technische Übergabepunkte sowie ein höherer Bedarf an Monitoring und Fehleranalyse. / En contrepartie, cela génère un **effort d'intégration supplémentaire**, davantage de points de transfert techniques ainsi qu'un besoin accru de monitoring et d'analyse des erreurs.
- Auch die **Abstimmung zwischen Teams und Verantwortlichkeiten** nimmt zu, weil Änderungen entlang mehrerer Architekturbausteine koordiniert werden müssen. / La **coordination entre les équipes et les responsabilités** augmente également, car les changements doivent être coordonnés sur plusieurs composants d'architecture.

Schlussbild One-Stop-Shop / Synthèse One-Stop-Shop

Vom Formular zur Vorgangsverwaltung / Du formulaire à la gestion des cas

Thurgau

- Der Digitale Schalter bleibt der einheitliche Einstieg für Kunden. / Le guichet virtuel reste le point d'entrée unifié pour les clients.
- Die Landingzone standardisiert die Integration und macht neue Leistungen wiederverwendbar anschliessbar. / La landing zone standardise l'intégration et permet de raccorder de nouvelles prestations de manière réutilisable.
- Die Vorgangsverwaltung ermöglicht Nachreichen, Rückfragen, Statusführung und Zustellung im laufenden Prozess. / La gestion des cas permet les compléments, les demandes, le suivi du statut et la remise pendant le processus.
- GEVER bleibt für aktenrelevante Unterlagen führend. / GEVER reste le système de référence pour les documents pertinents du dossier.
- So entsteht ein medienbruchärmeres, steuerbares und ausbaufähiges End-to-End-Service-Modell für Kanton und Gemeinden. / Il en résulte un modèle de service de bout en bout, avec moins de ruptures numériques, pilotable et extensible pour le canton et les communes.

Demo

Q & A

Vielen Dank / Merci beaucoup

Eva-Maria Boretti (eva-maria.boretti@tg.ch),
Charles Chojnowski (charles.chojnowski@tg.ch)
Amt für Informatik, Kanton Thurgau