



# Strategische Projekte und Vorhaben

Leistungsbereich Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung des SECO



ASALfutur

## Anspruchsvoller Start mit stetigen Fortschritten

**Das neue Auszahlungssystem ASAL 2.0 für die Arbeitslosenentschädigung (ALE) ist Anfang 2026 schweizweit in Betrieb gegangen. Der Start war trotz intensiver Vorbereitung von technischen Störungen, neuen Prozessen und hoher Belastung bei den Arbeitslosenkassen geprägt. Dank abgestimmten Massnahmen und enger Zusammenarbeit aller Beteiligten im Rahmen des Projekts ASALfutur konnten die grössten Probleme schrittweise eingedämmt und die Auszahlungseffizienz verbessert werden.**

Mit dem Betrieb von ASAL 1.0 – einem inzwischen seit über drei Jahrzehnten eingesetzten System – konnte mit den allgemeinen technologischen Entwicklungen zunehmend nicht mehr Schritt gehalten werden. Mit der Entwicklung von ASAL 2.0 wurde deshalb nicht nur die Ablösung eines veralteten Systems angestrebt. Vielmehr sollte der bestehende Modernisierungsbedarf aufgeholt und der Vollzug der ALV mittel- und langfristig digitaler, integrierter, rechtskonformer, effizienter und zukunftsfähiger ausgestaltet werden – mit weniger Medienbrüchen, weniger Fehlern und mehr Online-Services für Versicherte und Durchführungsstellen.

Dabei handelte es sich um ambitionierte Anforderungen, die nicht im Rahmen einer reinen Weiterentwicklung des Bestehenden erfüllt werden konnten, sondern eine grundlegende Neuausrichtung erforderten. Damit geht für die Auftraggeberschaft eine hohe Verantwortung einher, schliesslich arbeiten mit der vollständigen Einführung täglich rund 1800 Mitarbei-

EDITORIAL

## Liebe Leserinnen, liebe Leser

Auf den Jahreswechsel 2025/26 hat der Projektausschuss den Entscheid getroffen, mit der Leistungsart Arbeitslosenentschädigung auf ASAL 2.0 live zu gehen – mit klarem Fokus und im Bewusstsein um die Tragweite dieses Schritts. Wichtig war auch die Vorbereitung der Durchführungsstellen: mit Kommunikation, Schulungen und Vor-Ort-Besuchen sowie durch Personalaufstockungen, um den zumindest für 2026 zu erwartenden Effizienzverlust wo nötig abzufedern.

Dem Projektausschuss war bewusst, dass eine Einführung dieser Grössenordnung nicht reibungslos verlaufen würde. Darum haben wir seitens SECO den technischen Betrieb bereits im Jahr 2025 verstärkt; in der Hypercare-Phase stehen Super-User sowie Fachexpertinnen und -experten bereit. Viele Mitarbeitende bei den Arbeitslosenkassen und beim SECO leisteten im Dezember Überstunden und Wochenendarbeit, um den Januar zu entlasten oder vorzubereiten.

Die Cutover-Phase konnte planmässig durchgeführt werden. Doch trotz intensiver Vorbereitung verlief der Start von ASAL 2.0 ALE nicht wie erwartet. Das Zusammenspiel der anderen Teile des Gesamtsystems mit ASAL 2.0 war nicht stabil. Das führte zu Verzögerungen bei Auszahlungen im Januar und Rückständen bei der Bearbeitung von Neuanträgen. Das hatte einschneidende Konsequenzen für die betroffenen Kundinnen und Kunden, was wir sehr bedauern. Gleichzeitig war jederzeit sichergestellt, dass die Leistungen der Anspruchsberechtigten gewährleistet sind. Die Mitarbeitenden in den Durchführungsstellen und im Projektteam haben in dieser Phase einen ausserordentlichen Einsatz geleistet und damit wesentlich zur Stabilisierung der Situation und zur Sicherstellung der allermeisten Auszahlungen schon im Januar beigetragen. Kritische Medienberichte sorgten zusätzlich für Unruhe und mehr Rückfragen durch Kundinnen und Kunden; auch dies führte zu zusätzlicher Belastung.

Heute, knapp drei Monate nach der Ablösung des 30 Jahre alten ASAL 1.0, blicken wir zuversichtlich nach vorn: Die schwerwiegenden technischen Störungen von Januar (Inputmanagement, Job-Room, Schnittstellen u.a.) sind behoben, auch wenn noch nicht alle Prozesse so laufen, wie wir es wünschen. Rückstände werden schrittweise abgebaut, die Arbeitslast normalisiert sich zusehends. Bis zum Ende der Hypercare-Phase Ende Juni 2026 dürfte der Abbau der Rückstände weitgehend erfolgt sein. Schrittweise entsteht eine moderne, zukunftsfähige Arbeitsumgebung für die Durchführungsstellen – ein wichtiger Schritt in der digitalen Weiterentwicklung der Arbeitslosenversicherung. Wir werden gemeinsam mit den Durchführungsstellen auch nach Beendigung der Hypercare-Phase ASAL 2.0 weiterentwickeln.

Ein grosser Dank gebührt allen Beteiligten für das Engagement, die Ausdauer und die Geduld. Woche für Woche verbessern wir ASAL 2.0 gemeinsam so, wie es sein sollte: stabil, umfassend und im Dienst der Kundinnen und Kunden.

**Martin Godel**  
Leiter Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung



Das Hypercare-Team von ASALfutur begleitet und unterstützt die Mitarbeitenden der Arbeitslosenkassen im Umgang mit ASAL 2.0.

tende der ALK, 200 der KAST und 120 von SECO-TC mit ASAL 2.0; indirekt sind auch rund 1500 Mitarbeitende der RAV über Schnittstellen mit ASAL 2.0 verbunden und rund 150 000 arbeitslose Personen sind auf regelmässig Zahlungen angewiesen.

### Eng koordinierte Cutover-Planung

Die Einführung von ASAL 2.0 für die Leistungsart Arbeitslosenentschädigung (ALE) erforderte daher eine eng abgestimmte Vorbereitung zwischen den Durchführungsstellen (DFS), dem Projekt ASALfutur und SECO-TC. Die Cutover-Planung verlangte von allen Beteiligten ein koordiniertes und konsequentes Vorgehen. So konnte sichergestellt werden, dass der Betrieb von ASAL 2.0 ALE im Rahmen des Early Run gemäss Planung vom 2. Januar 2026 bis 5. Januar 2026 schrittweise mit einer zunehmenden Anzahl von DFS aufgenommen werden konnte. Im Early Run wurden erste Erkenntnisse zum Systemverhalten gewonnen; diese waren jedoch nicht einföhrungshindernd. Am 5. Januar 2026 konnte der Go-live von ASAL 2.0 ALE durch die Projektauftraggeberschaft in Abstimmung mit den Mitgliedern des Projektausschusses beschlossen werden. Ab 6. Januar 2026 nahmen folglich alle Arbeitslosenkassen (ALK) der Schweiz den Betrieb mit ASAL 2.0 ALE auf.

### Stabilität und Performance als Herausforderung

Die Vielfalt der in der Arbeitslosenversicherung (ALV) betriebenen Sys-

teme und insbesondere deren Zusammenspiel stellten sich kurz nach der Betriebsaufnahme als Herausforderung dar. Systemstörungen bei ASAL 2.0 und Job-Room, aber auch Probleme beim Daten- und Dokumententransfer vom Scanning zu ASAL sowie beim Datenaustausch von AVAM zu ASAL führten zu Einschränkungen, die in 11 Fällen als schwerwiegend eingestuft werden mussten (Major Incidents).

Die Systemstabilität einzelner ALV-

### *Die Systemstabilität einzelner ALV-Applikationen sowie die Performance von ASAL 2.0 waren die wesentlichen Probleme nach dem Go-live.*

Applikationen sowie die Performance von ASAL 2.0 waren zusammengefasst die wesentlichen Probleme nach dem Go-live. Diese wirkten sich direkt auf das operative Geschäft der DFS und durch Verzögerungen bei den Auszahlungen auf die Kundinnen und Kunden der ALV aus. Die ALK gerieten – insbesondere in den ersten zwei Betriebswochen – bei den Zahlungen in Rückstand und in der Folge auch bei der Bearbeitung von Neuanträgen auf ALE.

### Erhebliche Veränderungen für ALK-Mitarbeitende

Die neuen Systemprozesse von ASAL 2.0 sind unter anderem auf eine einheitliche Arbeitsweise der ALK und auf eine Steigerung der Ergebnisqualität ausgerichtet. Die Prozessschritte

wurden dazu standardisiert und werden durch das System geführt. Für die Mitarbeitenden der ALK bedeutete dies jedoch eine erhebliche Veränderung im Vergleich zur Arbeit mit dem bisherigen System. So kann sich einerseits in der Anfangsphase die Einarbeitung in ASAL 2.0 noch auf die Arbeitseffizienz auswirken. Und andererseits bleibt der Mehraufwand für die Datenpflege und die Abarbeitung der vorgegebenen Prozessschritte ein zentraler und weiterhin häufig genannter Kritikpunkt der ALK.

### Hypercare-Phase bis Ende Juni 2026

Bei einem IT-Projekt dieser Gröszenordnung sind Herausforderungen nach der Betriebsaufnahme nicht ungewöhnlich. Deshalb wurde ab Go-live eine Hypercare-Phase bis Ende Juni 2026 eingeplant, die sowohl auf technische Problemstellungen als auch auf die direkte Unterstützung der Mitarbeitenden der ALK fokussiert ist. Dafür steht eine breit aufgestellte Supportorganisation mit rund 150 Personen bereit: im Fachbereich rund 100 Mitarbeitende aus Business, ERP sowie dem Second- und dem Third-Level-Support ergänzt durch die IT-Betriebsorganisation und den Service Desk mit weiteren rund 50 Personen. Die Häufung von Störungen, deren Auswirkungen sowie die zwingende Notwendigkeit für die DFS, Dienstleistungen – insbesondere Zahlungen an Kundinnen und Kunden der ALV – erbringen zu können, führten Ende Januar 2026 zu einem zunehmenden Druck bei den ALK und zu medialer Aufmerksamkeit.

## **Bearbeitungsrückstände abbauen**

Die ALK wirkten den Bearbeitungsrückständen in ihren Organisationen mit Überstunden- und Wochenendarbeit entgegen. SECO-TC legte den Fokus indes auf folgende Hauptbereiche:

- Gewährleistung der Stabilität aller ALV-Applikationen (Major Incidents wurden behoben)
- Unterstützungs- und Erleichterungsmassnahmen für die Arbeitslosenkassen im operativen Geschäft
- Performanceverbesserungen zwischen und innerhalb der Systeme – insbesondere bei ASAL 2.0

Durch die transparente sowie ziel- und lösungsorientierte Zusammenarbeit zwischen den DFS, den Kantonen und dem SECO konnte ab Februar 2026 eine deutliche Verbesserung bei den Auszahlungen erreicht werden. Zahlungsrückstände waren ab Ende Februar weitgehend abgebaut. Seit Anfang des Jahres bis zum 16. März 2026 haben die Arbeitslosenkassen 1 172,1 Millionen Franken der vorgesehenen Auszahlungen geleistet. Diese Entwicklung ist wichtig, zumal über ASAL 2.0 jährlich Leistungen der Arbeitslosenversicherung im Umfang von rund 8 bis 10 Mil-

liarden Franken abgewickelt werden sollen. Die Reduktion der angestauten Anträge auf Arbeitslosenentschädigung ist bis dato noch in Arbeit und erfordert weiterhin einen zusätzlichen Effort durch die Arbeitslosenkassen.

**Situation stabilisiert sich laufend**  
Aus heutiger Perspektive ist der Start mit ASAL 2.0 ALE schwieriger als erwartet

*Durch die lösungsorientierte Zusammenarbeit zwischen DFS und SECO konnte ab Februar 2026 eine deutliche Verbesserung bei der Verarbeitung von Auszahlungen erreicht werden.*

verlaufen. Unter diesen herausfordernden Bedingungen wurden von allen Beteiligten jedoch abgestimmte, richtige und wirkungsvolle Massnahmen definiert und konsequent umgesetzt. Die Situation hat sich nach anfänglichen Schwierigkeiten – insbesondere im Bereich der Zahlungen – zunehmend verbessert und stabilisiert sich laufend. Die Arbeitseffizienz der ALK mit dem neuen

System wird in diesem Bereich weiter steigen; dazu werden auch weitere Systemverbesserungen beitragen.

Die Entwicklung der Bearbeitungseffizienz von Neuanträgen bleibt weiter zu überwachen. Manuelle und teilautomatisierte Prozesse sind hinsichtlich der allgemeinen Arbeitseffizienz (mittelfristig) sowie der Kosteneffizienz (langfristig) weiter zu beobachten, zu bewerten und bei Bedarf anzupassen. Unter Wahrung der Zielsetzungen von ASAL 2.0 werden SECO-TC und die DFS laufend notwendige Massnahmen gemeinsam erarbeiten und umsetzen, um die Effizienz weiter voranzutreiben. Dabei spielt u.a. die zunehmend direkte Verarbeitung digitaler Daten aus Job-Room eine zentrale Rolle. Ziel bleibt es, ASAL 2.0 gemeinsam weiter zu stabilisieren und die Arbeitsbedingungen für die Durchführungsstellen nachhaltig zu verbessern.

**Fabian Ruhlé und Oriane Geissbühler**  
Kommunikation & Veränderungsmanagement

ASALfutur

# Zwei Stimmen zur Einführung aus der Praxis: zwischen Startbelastung und Potenzial

**Wie erlebten die Arbeitslosenkassen (ALK) die ersten Wochen mit ASAL 2.0 ALE?**

**Michael Schweitzer (Leiter ALK Kanton St. Gallen) und Pierluigi Zuccolotto (Leiter ALK Kanton Tessin) schildern, was gut vorbereitete Teams in der alltäglichen Arbeit aufgefangen haben, wo sie durch die Systemstabilität und die Kommunikation gefordert waren – und welches Potenzial sie im neuen System sehen.**

## **Die ersten Wochen seit der Einführung**

Michael Schweitzer beschreibt die Startphase als «herausfordernd» und «anstrengend», zugleich aber «mit einer gewissen Freude», weil sein Team trotz Schwierigkeiten den Start sehr gut bewältigen konnte.

Auch Pierluigi Zuccolotto spricht von sehr anspruchsvollen ersten Wochen: «Die ersten Wochen waren sehr, sehr schwierig ..., wir hatten viele Fragen, keine Antworten.»

## **Vorbereitungsarbeiten**

In St. Gallen sei die Vorbereitung «sehr gut» gewesen, mit kompetenten Trainern und seriös aufgebauten Schulungen. Gleichzeitig verweist Michael Schweitzer auf die schwierigen Rahmenbedingungen:

«Es ist eine Herausforderung gewesen, im Herbst all das unter einen Hut zu bringen, vor dem Hintergrund steigender Arbeitslosigkeit.»

Auch für das Tessin fällt die Beurteilung der Vorbereitung durch Pierluigi Zuccolotto insgesamt positiv aus: «Die Vorbereitungsarbeiten waren gut – wir waren parat für das neue ASAL 2.0.»

## **Schulungen**

Michael Schweitzer meint auf die Frage, ob die durchgeführten Schulungen in St. Gallen ausreichend waren, klar: «Im Grundsatz ja» – und er betont insbesondere die zusätzlichen Übungsgelegenheiten, die seinem Team angeboten wurden. Pierluigi Zuccolotto bestätigt für das Tessin ebenfalls: «Mit dem Training wa-

ren wir auch zufrieden, ebenso die Mitarbeitenden, die dadurch die Gelegenheit hatten, die Software kennenzulernen.»

## **Was besser hätte sein können**

Trotz der insgesamt guten Vorbereitung sehen beide Interviewpartner punktuellen Verbesserungsbedarf. Michael Schweitzer nennt insbesondere fachliche Vertiefungen: «Punktuell hätte ich mir mehr Instruktionen zu spezifischen fachlichen Themen gewünscht – Drittabzüge ist ein grosser Block.»

Pierluigi Zuccolotto hebt zwei Punkte hervor: mehr Tiefe in der Kommunikation («Wir waren nicht in der Tiefe informiert, eher oberflächlich») und – wichtig – ein operatives Hauptproblem in der Start-

phase: «Probleme mit der Inbox: Wir hatten die Dokumente erst nach 10, 14, 20 Stunden ..., das war sehr schwierig, das grösste Problem.»

### **Kommunikation und Unterstützung**

Michael Schweitzer erlebt Support und Ticketbearbeitung grundsätzlich positiv («sehr bemüht»; «riesigen Effort»), kritisiert aber die offizielle Kommunikation in der Anfangsphase als nur «teilweise zufriedenstellend», weil zunächst ein «einseitiger Fokus aufs Thema Auszahlungen» gelegt worden sei. Die Management-Meetings bewertet er hingegen grundsätzlich positiv. («Der Wille ist da, alle up to date zu halten.»)

*«Wir hatten einen guten Draht zu einer Person im SECO ..., diese hat uns die Lösungen präsentiert.»*

Pierluigi Zuccolotto



© IAS TI

Pierluigi Zuccolotto hat die Regelmässigkeit der Infos geschätzt («Wo stehen wir? Wohin gehen wir?»), schildert aber auch die stellenweise angespannte Tonlage: «Die Kommentare sind nicht so freundlich: «Es funktioniert nicht, es ist eine Katastrophe.»» Sehr hilfreich sei für ihn eine direkte Unterstützungslinie gewesen: «Wir hatten einen guten Draht zu einer Person im SECO ..., diese hat uns die Lösungen präsentiert. Das war sehr, sehr gut.»

### **Einfluss der Medienberichterstattung**

Der Einfluss der Medien wird unterschiedlich wahrgenommen. Michael Schweitzer beschreibt ihn als punktuell: Die Auswirkungen der kritischen Berichterstattung seien «konkret nur sehr situativ» gewesen. Es habe einzelne Klientinnen und Klienten gegeben, «die auf den Zug aufgesprungen sind». Für ihn persönlich seien «Medianfragen ein grosser Einfluss» gewesen, hätten aber keine direkte Bedeutung für die tägliche Arbeit gehabt. Pierluigi Zuccolotto hingegen hat die Lage im Tessin als deutlich weniger aufgeheizt erlebt: «In den Tessiner Medien gab es ein oder zwei Artikel. Das war nicht so stark wie in der Deutschschweiz oder der Westschweiz. Bei uns war es nicht so schwierig, ohne grosse Diskussionen.» Zusätzlich verneint er eine spürbare Verunsicherung mit Zusatzaufwand. («Nein, nein ..., wir hatten nicht so viele Probleme.»)

### **Potenzial der neuen Anwendung**

Michael Schweitzer sieht Potenzial vor allem in der Datenintegration und Digitalisierung: «SAP ist sehr stark in Datenintegration und Datenverknüpfung. Da sehe ich starkes Potenzial, dass man noch viel stärker digitalisieren kann.» Gleichzeitig sei das Handling «bedeutend anspruchsvoller»; das System verlange «so viel Rumklicken», weshalb sie für die Mitarbeitenden sogar ergonomische Mäuse angeschafft hätten.

Pierluigi Zuccolotto spricht ebenfalls von «Entwicklungspotenzial», nennt aber als aktuelle Hürde den Zeitbedarf für die ausführlicheren Prozessschritte: «vorher in zwei oder drei Minuten, jetzt eine Viertelstunde oder eine halbe Stunde».

Zusammenfassend sehen die beiden ALK-Leiter trotz den Startschwierigkeiten im neuen System ein deutliches Entwicklungspotenzial. ASAL 2.0 wird als notwendiger Schritt gesehen, um ein über 30 Jahre altes Vorgängersystem abzulösen. Mit zunehmender Stabilisierung und Weiterentwicklung könne die Anwendung ihre Stärken besser ausspielen und die tägliche Arbeit nachhaltig unterstützen, sind sich Michael Schweitzer und Pierluigi Zuccolotto einig.

*«Punktuell hätte ich mir mehr Instruktionen gewünscht zu spezifischen fachlichen Themen.»*

Michael Schweitzer



© ALK SG

## **PROJEKT «CMS-MIGRATION ARBEIT.SWISS»**

### **Neuer Portalauftritt von arbeit.swiss ab Mitte Mai 2026**

Das Portal arbeit.swiss erhält auf Mitte Mai 2026 einen neuen Auftritt. Die technische Migration ist notwendig, da das bisher genutzte System zur Bereitstellung und Verwaltung von Webinhalten (Content Management System / CMS) per Ende Juni 2026 nicht mehr betrieben wird. Mit dem neuen Auftritt werden Struktur, Inhalte und Benutzerführung verbessert. Ziel ist unter anderem, dass zentrale Informationen und Dienstleistungen schneller gefunden werden. Für die Kantone und Durchführungsstellen ergibt sich mit dem neuen Portalauftritt ein

Anpassungsbedarf. Bestehende Verlinkungen auf arbeit.swiss müssen überprüft und wo notwendig geändert werden. Mitte April folgen konkrete Angaben zu den notwendigen Anpassungen. Weitere Informationen finden Sie auf der Seite «Neuer Portalauftritt von arbeit.swiss (CMS-Migration)».

## **i SERVICE UND KONTAKT**

Diesen Newsletter finden Sie auch auf der Website von arbeit.swiss sowie im TCNet.

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO  
Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung  
Holzikofenweg 36, CH-3003 Bern

Telefon: +41 58 462 56 56  
E-Mail: tc-geko@seco.admin.ch

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)  
[www.arbeit.swiss](http://www.arbeit.swiss)

