



# Strategische Projekte und Vorhaben

Leistungsbereich Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung des SECO



## PROJEKT «eALV – ONLINESERVICES»

# Weitere eServices für ALV und öAV in Entwicklung

Das Projekt «eALV – Onlineservices» bleibt weiterhin durch die Lage rund um COVID-19 geprägt. Nachdem erste eServices schweizweit eingeführt werden konnten und kurz darauf digitale Unterstützung für die Kurzarbeitsentschädigung folgte, kommen nun bereits die nächsten beiden eServices: «Angaben versicherte Person» sowie «Anmeldung zur öffentlichen Arbeitsvermittlung (öAV)».

Bereits Ende Januar 2021 wird in den Kantonen BE, GE, GR und SG die Pilotphase für den eService «Angaben versicherte Person» gestartet. Hier gilt es, den Fokus auf das Veränderungsmanagement zu richten und die Vollzugsstellen noch verstärkt bei der Einführung zu begleiten, da diese aufgrund der ausserordentlichen Lage nicht in gewünschtem Masse in die Realisierung des eServices eingebunden werden konnten.

### Online für öAV anmelden

Beim ebenfalls anstehenden neuen eService «Anmeldung zur öAV» konnten die Vollzugsstellen trotz der aktuellen Krisensituation noch

rechtzeitig eng in die Arbeiten rund um das Anforderungsmanagement einbezogen werden, was eine solide Basis für dessen Konzipierung sicherstellte. Dieser eService bedeutet für alle Involvierten eine grössere Herausforderung und wird Einfluss auf die Organisation der RAV haben. Die aktuelle AVIG-Revision wird die gesetzliche Grundlage dafür darstellen, und als Einführungsdatum ist der Sommer 2021 vorgesehen. Zudem wird dieser eService die Basis dafür sein, den Antrag auf Arbeitslosenentschädigung weiter auszubauen.

### Hohe Motivation trotz Krise

Gemeinsam mit dem Projektleiter eALV treiben die Teilprojektleiter Mauro Tomeo (Fach) und Martin Gall (IT) das Projekt «eALV – Onlineservices» mit viel Engagement voran und haben zugleich Respekt vor der ausserordentlichen Lage. «Die durch COVID-19 veränderte Arbeitssituation mit höherer Arbeitslast und Dynamik bringt uns zuweilen an die Grenzen des Möglichen», so Martin Gall. Auch die Erwartungshaltungen würden sich, so Mauro Tomeo, im Spannungsfeld von Politik, Vollzug, Stellensuchenden und Arbeitgebern durch die Krise weiter akzentuieren: «Wichtig war und ist, dass wir den eingeschlagenen Weg mit der eALV-Projektleitung beharrlich fortsetzen und gemeinsam mit den Vollzugsstellen weiter wirkungsvolle digitale Lösungen für ALV und öAV realisieren können.» Martin Gall betont zudem: «Wer durch die Krise seine Arbeit verloren oder keine Aufträge mehr hat, ist auf rasche Hilfe angewiesen. Wenn wir dies durch Online-Lösungen noch besser gewährleisten können, ist das ein motivierender Erfolg für das ganze Projektteam.»



Davide Li Cavoli  
Projektleiter eALV

## EDITORIAL

### Liebe Leserinnen, liebe Leser

Noch vor einem Jahr habe ich Ihnen an dieser Stelle «begegnungsreiche Feiertage» gewünscht. Wie sich die Zeiten ändern: Die Pandemie hat das gesellschaftliche und wirtschaftliche Leben auf den Kopf gestellt. Kurzarbeit wurde im Frühling für über 1,3 Millionen Arbeitnehmende in über 150 000 Unternehmungen in der Schweiz zum existenzsichernden Instrument – eine vor COVID-19 unvorstellbare Zahl! Dass wir insbesondere mit der Kurzarbeitsentschädigung die wirtschaftlichen Auswirkungen der Pandemie abfedern und damit für viele Unternehmungen und ihre Arbeitnehmenden auch in der Krise eine hoffnungsvolle Perspektive schaffen konnten, haben Sie als Mitarbeitende von Vollzugsstellen und der Ausgleichsstelle der ALV mit Ihrem grossen Einsatz ganz massgeblich möglich gemacht! Dafür möchte ich mich bei Ihnen allen von ganzem Herzen bedanken. Geniessen Sie nun die wohlverdienten Feiertage und tanken Sie Energie für die Herausforderungen und Projekte, die auch 2021 auf uns warten (lesen Sie dazu hier im Newsletter). Und vor allem: Bleiben Sie gesund!

Oliver Schärli  
Leiter Arbeitsmarkt/  
Arbeitslosenversicherung

# «Möglichst viele digitale Dienstleistungen anbieten»

Genf gehörte zu jenen Pilotkantonen, die im Rahmen des Projekts «eALV – Onlineservices» die ersten digitalen Dienstleistungen der Arbeitslosenversicherung (ALV) eingeführt haben. Béatrice Le Moal vom kantonalen Arbeitsamt äussert sich im Interview zu den Digitalisierungsanstrengungen in ihrem Amt sowie zu den Erfolgsfaktoren für die Einführung von Onlineservices (eServices) für die Stellensuchenden.

**Frau Le Moal, mit dem Projekt «eALV – Onlineservices» wurde der erste Grundstein zur Digitalisierung bei SECO TC gelegt. Wie erleben Sie das Projekt und was motiviert Sie?**

Seit Charles Barbey 2014 seine Tätigkeit in der Direktion des kantonalen Arbeitsamtes aufgenommen hat, lässt sich hinsichtlich der Digitalisierung eine klare Trendwende feststellen. Seine Vision besteht darin, der Öffentlichkeit möglichst viele digitale Dienstleistungen anzubieten. Mit der Entwicklung von Schulungstools für die Stellensuche (JobIn) oder im Zusammenhang mit «arbeitslos sein» haben wir unsere ersten Schritte in diese Richtung unternommen.

Vor diesem Hintergrund fügt sich das Projekt «eALV – Onlineservices» perfekt in die Strategie unseres Arbeitsamtes ein. In einem Arbeitsmarkt im steten Wandel wird die Digitalisierung immer wichtiger und die Rolle des kantonalen Arbeitsamtes besteht unter anderem darin, die digitale Kluft durch die Begleitung der Stellensuchenden (STES) auf diesem Weg



zu schliessen. Onlineservices tragen aktiv dazu bei und reduzieren gleichzeitig die administrative Belastung für unsere Mitarbeitenden.

Für uns stellt die Digitalisierung der Dienstleistungen eine Chance zur Neuausrichtung unserer Tätigkeiten dar, um zur Unterstützung der STES bei der Beratung und Betreuung einen echten Mehrwert zu generieren.

**Sie gehörten zu den Pilotkantonen für die ersten Onlineservices. Warum haben Sie sich zur Teilnahme an diesem Pilotprojekt entschlossen?**

Veränderungen mitgestalten zu dürfen, ist ein wichtiger Motivationsfaktor. Damit lassen sich Neuheiten entmystifizieren und man macht sie sich zu eigen. So konnten wir auch besser abschätzen, wie sich diese ersten Onlineservices auf unsere Organisation auswirken werden. Wir konnten zudem kritische Punkte erkennen und eng mit dem SECO und den STES zusammenarbeiten. Die Pilotphase hat uns auch erlaubt, frühzeitig interne Kommunikationsmassnahmen aufzugleisen: Schnupperworkshops, Erfahrungsaustausch, Newsletters.

**Welche Grundhaltung braucht es beim Kanton, um die Zielgruppe «Stellensuchende» als digitale Kundschaft zu gewinnen und zu behalten?**

Wir haben festgestellt, dass es für die Mitarbeitenden mit direktem Kontakt zu den STES regelmässige Informationen und Schulungen braucht. Schliesslich machen sie die beste Werbung für die Onlineservices. Es ist wichtig, dass sie davon überzeugt sind und wissen, wie diese funktionieren. Ihr Feedback ist ebenfalls zentral, denn so lassen sich die Systeme verbessern.

Zusätzlich zu den Schulungen haben wir «Coaching on Demand» eingeführt, eine spezifische Hotline eröffnet, einen automatischen Mailversand mit allen nützlichen Informationen und Links für die STES eingerichtet und vor Ort die Box für den Einwurf der Formulare weggeräumt. Wir wollen die Formulare via Onlineservices oder Post erhalten. Und in den Beratungsgesprächen wird der Job-Room nun systematisch thematisiert.

Anhand eines MicroStrategy-Berichts können wir ferner die Fortschritte



*«Die Mitarbeitenden mit direktem Kontakt zu den STES machen die beste Werbung für die Onlineservices.»*

visualisieren und erkennen, bei welchen STES noch Überzeugungsarbeit nötig ist. Die Schulungsanbieter wurden ebenfalls einbezogen und berücksichtigen die Onlinetools nun in ihren Schulungen, vor allem Job-Room und die entsprechenden Onlineservices. Der Kanton plant die Entwicklung weiterer digitaler Dienstleistungen im Zusammenhang mit den arbeitsmarktlichen Massnahmen.

**Im Kanton Genf sind viele Stellensuchende bereits online unterwegs. Worauf führen Sie diesen Erfolg zurück?**

Alle müssen hinter dem Projekt stehen, von der Chefetage bis hin zu den Benutzerinnen und Benutzern. Intern braucht es konkrete Begleitmassnahmen und gegen aussen eine gezielte Kommunikation. Und zweifelsohne hat die COVID-19-Pandemie der breiteren Nutzung der Onlineservices durch unsere STES zusätzlichen Schub verliehen.

**Was empfehlen Sie den anderen Kantonen, wenn sie die Popularität der Onlinetools bei den Zielgruppen steigern wollen?**

Alle Akteure miteinbeziehen, einen Plan für die interne und die externe Kommunikation festlegen, organisatorische Aspekte antizipieren und vor allem: fest daran glauben!

Interview mit Béatrice Le Moal  
Stv. AV AVAM und RAV-Koordinatorin



# Entwicklungen im Projekt bald beendet

Nach Einführung der Realisierungseinheit (RE) 3.2 «Stellensuchende Geschäfte» ist in der modernisierten Produktionsumgebung von AVAM parallel zur laufenden Fehlerbehebung an der Entwicklung von RE 3.3 «Unternehmen» und RE 3.4 «Arbeitsmarktliche Massnahmen» (AMM) gearbeitet worden. Während RE 3.3 fertig entwickelt und an das SECO übergeben worden ist, steht RE 3.4 vor dem Entwicklungsabschluss. Auch an der letzten RE 3.5 «Administration» wird bereits gearbeitet.

Die Entwicklungsarbeiten für die beiden RE 3.3 und 3.4 konnten vor den geplanten Terminen abgeschlossen werden. Um in den Vollzugsstellen eine Störung des Betriebs durch die Einführung der einzelnen RE möglichst zu vermeiden, werden nach der Übergabe der Software durch die externen Entwickler an das SECO intensive und umfangreiche Tests und Fehlerbehebungen durchgeführt.

## Arbeiten gut im Fahrplan

Die nächsten Wochen werden zeigen, ob die geplanten Einführungsstermine von RE 3.3 und 3.4 gehalten oder sogar um einige Wochen vorgezogen werden können. Dies hängt von der Anzahl und dem Schweregrad der eruierten Fehler ab, die in den Prozess zur Fehlerbehebung gegeben werden und anschliessend wieder zu testen sind. Die Testteams des SECO und der externen Lieferantin haben bis heute über 2500 Fehler bearbeitet. Dies belegt die Komplexität von AVAM, doch es ist nicht so, dass die Entwicklungsqualität bezüglich Funktionalität deshalb als ungenügend beurteilt werden müsste.

## Modernisiertes AVAM nutzen

Das Projekt hat zum Ziel, die bisherige Version von AVAM ausser Betrieb zu setzen, sobald die modernisierte Anwendung vollständig eingeführt, im Betrieb stabil und performant ist. Dies ist auch wirtschaftlich begründet, da Anpassungen in einer der Anwendungen meistens in der anderen nachgeführt werden müssen. Mit

der Einführung von RE 3.3 «Unternehmen» (voraussichtlich Anfang des zweiten Quartals 2021) wird mit Ausnahme der Bereitstellung der AMM (RE 3.4), der Office-Vorlagenverwaltung sowie der Ad-

*Nach Übergabe der Software werden intensive und umfangreiche Tests durchgeführt.*

ministration der Benutzerverwaltung die gesamte modernisierte Funktionalität bereitstehen. Ab diesem Zeitpunkt müssen nur noch die Mitarbeitenden der Logistikstellen AMM mit RE 2 arbeiten. Wir bitten die Anwenderinnen und Anwender bereits heute, mit dem modernisierten AVAM zu arbeiten und sich daran zu gewöhnen, damit die Ausserbetriebsetzung der aktuellen Version (voraussichtlich im vierten Quartal 2021) plangemäss erfolgen kann.

**Kurt Gerber**

Leiter ITAS1 / Projektleiter Modernisierung AVAM

# Kundenorientierung konkret umgesetzt

Das SECO stellt mehr als 80 Informatikanwendungen für über 60 Vollzugsstellen und Zehntausende von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen zur Verfügung. Damit die Auszahlung von Arbeitslosenentschädigungen und anderen Leistungen pünktlich und korrekt erfolgt, muss die Informatik hohen Anforderungen an Qualität und Verfügbarkeit genügen. Das Service Level Management hat u.a. zum Ziel, die diesbezüglichen Erwartungen transparent und deren Erfüllung messbar zu machen.

Über 80 grössere und kleinere Informatikanwendungen im Bereich der Arbeitslosenversicherung (ALV), der öffentlichen Arbeitsvermittlung und der Arbeitsmarktstatistik werden den Vollzugsstellen mit ihren rund 6000 Anwendern, den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen von der Informatik der Ausgleichsstelle zentral zur Verfügung gestellt. Die Digitalisierung hat in den vergangenen zehn Jahren massiv zugenommen. Es gibt kaum mehr Arbeitsschritte ohne Informatikunterstützung. Die Erwartungen an die Verfügbarkeit und die

Qualität der Informatikanwendungen sind entsprechend hoch. Das Service Level Management dient dazu, diese Erwartungen transparent und deren Erfüllung messbar und damit nachvollziehbar zu machen.

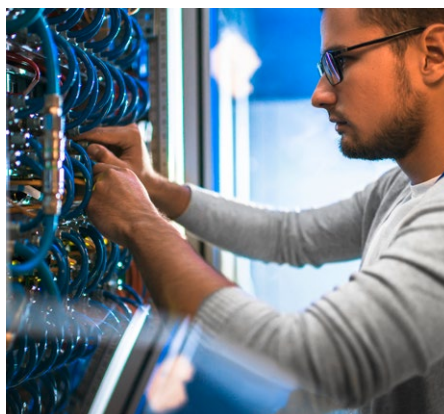
## Vereinbarung als Grundlage

Das zentrale Werkzeug des Service Level Management ist die Service-Level-Vereinbarung, mit der die gegenseitigen Erwartungen von Informatik und Anspruchsgruppen («Kunden») dokumentiert werden. Gemeinsam mit den Informatiklenkungsausschüssen (ILA) begann 2018 die Überarbeitung und die

Vervollständigung der bereits vorhandenen Service-Level-Vereinbarungen. Die mit den ILA abgeschlossenen Vereinbarungen traten Anfang 2020 in Kraft. Mit dem Service Level Reporting wird die Erfüllung der in der Vereinbarung festgehaltenen Erwartungen gemessen.

## Hohe Verfügbarkeit

Im November 2020 präsentierte das SECO den ILA erstmals das Service Level Reporting mit den Messergebnissen. Dieses zeigte, dass die Verfügbarkeit der zentralen Anwendungen der Informatik der Ausgleichsstelle grösstenteils über den definierten Service Levels lag. Diese hohe Verfügbarkeit hat die Arbeit der Vollzugsstellen während der COVID-19-Krise vereinfacht und unterstützt. Auf Basis der Rückmeldungen der Vollzugsstellen wird die Ausgleichsstelle die Service Level Vereinbarung in einzelnen Punkten präzisieren. Ab 2021 wird das Service Level Reporting jedes Quartal im TCNet publiziert.



**Urs Meier**

Leiter Strategie und Servicemanagement TCIT

# Gesetzliche Anpassungen bringen administrative Vereinfachungen

Eine Motion aus dem Jahr 2016 gab den Startschuss für Gesetzesänderungen im Arbeitslosenversicherungsgesetz (AVIG), deren Zielsetzungen in der aktuellen wirtschaftlichen Situation besonders wichtig sind: Vereinfachungen im Bereich Kurzarbeitsentschädigung sowie Schaffung der Grundlage für digitale Kommunikation zwischen Behörden, Unternehmen und Bürgerinnen und Bürgern. Geplant ist die Inkraftsetzung des revidierten AVIG per 1. Juli 2021.

Die bereits 2018 in die Vernehmlassung gegangene Gesetzesrevision basiert ursprünglich auf einer Motion des alt-Ständerats Beat Vonlanthen. Ein Kernanliegen der Vorlage ist die Abschaffung der Pflicht, während des Bezugs von Kurzarbeits- (KAE) oder Schlechtwetterentschädigung (SWE) eine Zwischenbeschäftigung zu suchen oder anzunehmen. Weiter sollen die Voraussetzungen für die Verlängerung der Höchstbezugsdauer der KAE optimiert und jene für die Interinstitutionelle Zusammenarbeit (IIZ) vereinfacht werden. Das revidierte AVIG soll auch die digitale Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Behörden, Unternehmen und Bürgerinnen und Bürgern ermöglichen. Im angepassten Anmeldeverfahren wird eine Anmeldung bei der Wohngemeinde nicht mehr möglich sein. Die Anmeldungen zum Bezug von Leistungen der Arbeitslosenversicherung (ALV) sollen in Zukunft vor allem elektronisch erfolgen. Ein

Datenverkehr zwischen den Einwohnerregistern, den Steuerbehörden der Kantone und den Vollzugsstellen wird ebenfalls möglich sein.

## Positive Vernehmlassung

Die Vorlage zur AVIG-Revision wurde im Mai 2019 ans Parlament überwiesen und die parlamentarische Beratung im Juni 2020 abgeschlossen. Bis zur geplanten Inkraftsetzung per 1. Juli 2021 sind die Arbeitslosenversicherungsverordnung (AVIV) und die Arbeitsvermittlungsverordnung anzupassen sowie eine neue ALV-Informationssystemeverordnung (ALV-IsV) zu schaffen. Im Sommer

*Die Gesetzesänderungen bilden eine wichtige Grundlage für digitalisierte Prozesse im Vollzug.*

2020 lief dazu die Vernehmlassung bei Kantonen, Parteien und Verbänden. Dabei wurden die Anpassungen auf Verordnungsstufe grossmehrheitlich sehr begrüsst.

## Konkrete Anpassungen

Die Verordnungsanpassungen beinhalten die Grundlagen für zwei neue Informationssysteme der ALV, die elektronische Dienstleistungen anbieten (Zugangsplattform für elektronische Dienstleistungen und Plattform der öffentlichen Arbeitsvermittlung, öAV), sowie die entsprechenden Zugriffsrechte, vor allem auch im Hinblick auf

die IIZ. Die Inhalte der AVAM-, ASAL- und LAMDA-Verordnungen und die Regelung der zwei neuen Informationssysteme werden in einer einzigen neuen Verordnung (ALV-IsV) vereint. Die Artikel in der AVIV müssen vor allem aufgrund der Digitalisierung der Anmeldeprozesse angepasst werden. Die Artikel betreffend Zwischenbeschäftigung beim Bezug von KAE und SWE werden ebenfalls geändert. Zusätzlich wird von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, weitere notwendige Anpassungen in der AVIV vorzunehmen. So wird für den elektronischen Schriftverkehr zwischen Versicherten und Behörden im Verwaltungsverfahren eine legale Basis geschaffen und die örtliche Zuständigkeit für die Geltendmachung von SWE ausschliesslich am Ort des Betriebes festgelegt.

## Zahlreiche Folgearbeiten

Gesetzliche Änderungen verursachen viele Folgearbeiten. Bei SECO TC müssen unter anderem Weisungen, Broschüren, Handbücher sowie die Angaben auf arbeit.swiss angepasst werden. Diese Arbeiten fallen auch in den Kantonen und Vollzugsstellen an (u.a. Anpassung kantonaler Einführungsgesetze). Die Umsetzung in den Informationssystemen läuft schon länger und muss mit der Inkraftsetzung koordiniert werden.

**Bettina Dürr**

wiss. Mitarbeiterin, TCQL

**Corinne Hofer**

Juristin, TCJD

## ASALFUTUR

### Neuplanung: Gesamteinführung von ASAL 2.0 im Jahr 2022

Die Auswirkungen der COVID-19-Krise mit der gezwungenermassen starken Reduktion der verfügbaren internen Projektressourcen (Arbeitslosenkassen: -90%, SECO TC: -40%), mit der Erweiterung des Projektumfangs aufgrund gesetzlicher Änderungen sowie mit Effizienzverlusten in der Projektarbeit als Folge von COVID-19-Schutzmassnahmen machten eine Neuplanung des Grossprojekts ASALfutur notwendig. Die nun vorliegende Neuplanung sieht eine Projektverlängerung sowie die produktive Gesamteinführung der neuen Lösung im Jahr 2022 vor. Die Option einer gestaffelten Einführung – zuerst die

Leistungsarten Kurzarbeits-, Schlechtwetter- und Insolvenzenschädigung, danach die Arbeitslosenentschädigung – wurde aufgrund ihres ungünstigen Kosten-Nutzen-Verhältnisses verworfen.

Trotz der Auswirkungen der COVID-19-Krise kommt das Grossprojekt ASALfutur weiter voran, sodass die Realisierung der Ziellösung ASAL 2.0 immer mehr Form annimmt. Bereits ab dem ersten Quartal 2021 ist vorgesehen, dass sich die Mitarbeitenden der Arbeitslosenkassen (ALK) wieder verstärkt in ASALfutur einbringen. SECO TC als Auftraggeber und die Projektleitung zählen weiterhin auf die wertvolle Mitarbeit der ALK in diesem Schlüsselprojekt. Ohne die ALK kann die neue Lösung ASAL 2.0 nicht realisiert werden.



## 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

www.arbeit.swiss