

PartnerWeb 2.0 – eine E-Business-Plattform für die verteilte Abwicklung von Geschäften

Hans-Jörg Scheitlin

Seit fast zehn Jahren können Arbeitgeber (Mitglieder) den Ausgleichskassen ihre Löhne (z. B. via ELM¹) sowie Mutationen von Mitarbeitenden über Internetportale (z. B. PartnerWeb) melden. Mit dem neuen E-Business-Portal PartnerWeb 2.0 haben die Ausgleichskassen der IGAKIS² den Servicelevel für ihre Kundinnen und Kunden deutlich erhöht. Die neue Plattform umfasst:

- bidirektionale Kommunikation
 - Delegationsverfahren
 - breiteres Angebot von Geschäften
- Voraussetzungen dieser Lösungen sind:
- erweiterte Login-Verfahren
 - kaskadierte Authentisierung
 - themenbasierte Berechtigungen
 - Aussandverfahren

Dieser Artikel beschreibt einige Aspekte der Lösung und beinhaltet Erfahrungsberichte von zwei Ausgleichskassen zur Aufgabenteilung bei der Abwicklung von Familienzulagen mit E-Business.



Hans-Jörg Scheitlin
CEO und Co-Founder
Mathys & Scheitlin AG
hans-joerg.scheitlin@m-s.ch

Bidirektionale Kommunikation

Elemente der bidirektionalen Kommunikation sind ein Postfach sowie themenbasierte Dossierlisten.

Das Postfach enthält Geschäfte im Status «in Arbeit». Es enthält:

- Entwürfe (nützlich für umfassende Meldungen, die teilweise interne Rückfragen benötigen)
- delegierte Meldungen (siehe Delegationsverfahren weiter unten)
- übermittelte Meldungen
- eingegangene Meldungen

Themenbasierte Dossierlisten enthalten die finalen Ergebnisse der Geschäfte, zum Beispiel Abrechnungen und Zulagenentscheide.

Delegationsverfahren

Die Abwicklung von Familienzulagen erfordert einen erheblichen Umfang an teilweise vertraulichen Informationen, aber auch eine hohe Anzahl Transaktionen. Geschäfte wie Ausbildungsbestätigungen oder Anmeldungen für Familienzulagen können des-

Sozialversicherungsunternehmung Muster	
+ Allgemeines	Postfach – Alle – Eingang – Ausbildungsnachweis Liste
- Dossier	Datum Bezeichnung
- Mitarbeitende	01.01.2011 Ausbildungsnachweis [Meier Hans]
- Familienzulagen	02.01.2011 Ausbildungsnachweis [Müller Beatrice]
- Lohnbeiträge	01.12.2010 Ausbildungsnachweis [Huber Karl]
-	
- Postfach	
• Alle ○ Nur Eigene	
+ Entwürfe (1)	
+ Delegiert (3)	
+ Übermittelt (5)	
- Eingang (6)	
Ausbildungsnachweis (3)	
Anmeldung Mitarbeitende	
+ Mitarbeitende	
+ Familienzulagen	
+ Lohnmeldung	
... weitere Geschäfte	

Abbildung 1: Postfach

halb «delegiert» abgewickelt werden. Die Kasse kommuniziert dann (via PartnerWeb@Public) direkt mit den Mitarbeitenden, der Arbeitgeber hat aber immer noch die Kontrolle über diese Geschäfte.

Breiteres Angebot von Geschäften

Durch die erhöhte Authentisierung können weitere Geschäfte abgewickelt werden. Derzeit werden vor allem Ausbauschritte im Bereich Familienzulagen realisiert.

Erweiterte Login-Verfahren

Auf Stufe Benutzer können neu folgende Login-Verfahren eingesetzt werden: Passwort, Zertifikate (u.a. auch SuisselD) sowie SMS. Die Zuordnung erfolgt sowohl durch die Ausgleichskasse als auch durch die Mitglieder selber. Wie die Erfahrungsberichte weiter unten aufzeigen, ist vor allem die Nutzung von Zertifikat oder SMS abhängig vom Kundenumfeld.

Kaskadierte Authentisierung

Die Ausgleichskasse authentisiert pro Mitglied jeweils genau einen sogenannten Firmenadministrator. Bedingung ist eine «starke» Authentisierung (Zertifikat oder SMS). Der Firmenadministrator kann dann (im Rahmen seiner eigenen Berechtigungen) weitere Benutzerinnen und Benutzer erfassen.

Versand		Themen								
Versand-Verfahren		LM	Mit	FAK	EO	BU	Übr.			
Elektronisch		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Benutzer		Berechtigungen								
Benutzer	Status	Letztes Login	Login-Verfahren	Adm	LM	Mit	FAK	EO	BU	Übr.
franz.meiner@firma.ch	Aktiviert		SMS, Passwort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fritz.muster@firma.ch	Aktiviert			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 2: Benutzerverwaltung

Mit diesem verteilten Verfahren konnte der Aufwand für das Identity-Management deutlich reduziert werden.

Themenbasierte Berechtigungen

Die Berechtigung erfolgt jeweils pro Thema (z. B. Familienzulagen, Beiträge). Eine Berechtigung bedeutet jeweils:

- Die entsprechende Dossierliste steht zur Verfügung.
- Geschäfte im Postfach können gelesen oder bearbeitet werden.
- Neue Geschäfte oder Meldungen können erfasst werden.

Aussandverfahren

Über das Aussandverfahren wird definiert, ob das Mitglied je Bereich die Dokumente nur noch elektronisch via PartnerWeb oder auf dem Postweg erhält.

Erfahrungsbericht der Eidgenössischen Ausgleichskasse

Die Eidgenössische Ausgleichskasse (EAK), eine Abteilung der Zentralen Ausgleichs-

stelle (ZAS) in Genf, ist die Ausgleichskasse für das Bundespersonal, die eidgenössischen Gerichte, Bundesanstalten und bundesnahen Betriebe. Ihr angeschlossenen sind rund 230 Arbeitgeber (Mitglieder) mit ca. 190 000 Versicherten. Von diesen werden die Beiträge an die AHV/IV/EO sowie ALV vereinnahmt. Die EAK zahlt monatlich rund 100 000 Leistungen aus (AHV/IV-Renten und Hilflosenentschädigungen, IV-Taggelder, EO- und Mutterschaftsentschädigungen). Weiter führt sie für die angeschlossenen Arbeitgeber eine Familienausgleichskasse (FAK) und richtet monatlich rund 77 000 Familien- und Ausbildungszulagen aus. Rund ein Drittel dieser Zulagen wird durch die FAK-EAK selber, zwei Drittel durch die Mitglieder der EAK verwaltet. Die Einführung des PartnerWeb 2.0 ermöglicht es, die Arbeitsprozesse der FAK elektronisch abzuwickeln.

Wie ist der Stand der Einführung des PartnerWeb 2.0 (PW) bei den angeschlossenen Arbeitgebern?

Die EAK hat vor einem halben Jahr mit der Einführung des PW begonnen. Bis heute nutzen 13% ihrer selbst verwalteten Mitglieder das PW aktiv.

Was sind die Zielsetzungen der EAK hinsichtlich PW?

Das Ziel ist, dass bis zum Sommer 2014 circa 80% dieser Mitglieder Familienzulagen über PW abwickeln werden.

Wie erfolgt die Einführung bei den Mitgliedern?

Die EAK bietet ihren Mitgliedern Workshops an, anlässlich deren Inhalte und Funktionalität des PW gezeigt werden. Alle Mitglieder können sich für eine Vorstellung des PW anmelden. Bei der Aufschaltung wird jeweils der erste PW-Benutzer des Mitglieds durch die EAK eingerichtet, alle weiteren Benutzer richtet das Mitglied selber ein und verwaltet diese auch.

Wie wird der Nutzen des PW durch die Mitglieder eingeschätzt, wie sind die Reaktionen seitens der Mitglieder?

Die Rückmeldungen zu den Funktionalitäten fallen im Allgemeinen sehr positiv aus. Hervorgehoben werden insbesondere die schnellen Antwortzeiten, die prompte Durchlaufzeiten der Geschäftsfälle ermöglichen. Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) berichtet von Antwortzeiten von fünf Minuten bis zu maximal einem Arbeitstag für Auskünfte oder Entscheide als Reaktion auf Meldungen, die im PW abgesetzt werden, dies im Unterschied zum früheren Verfahren via Post, wo selbst via A-Post je Weg ein bis zwei Arbeitstage benötigt wurden.

Welches ist der Hauptnutzen des PW für die EAK?

Die Zahl der telefonischen Rückfragen von Mitgliedern hat spürbar abgenommen, so dass die Mitarbeitenden der EAK weniger durch Telefonanfragen in ihrem Arbeitsprozess unterbrochen werden. Weil die eingehenden Meldungen zudem schon in elektronischer Form vorliegen und dem richtigen Mitglied zugeordnet sind, fällt ein beträchtlicher Arbeitsaufwand für die Datenerfassung weg. Zudem wird das Fehlerrisiko reduziert.

Welche Authentisierungsvariante wird bei der EAK eingesetzt? Das PW bietet ja verschiedene Möglichkeiten wie Passwort, SuisseID, übrige Zertifikate und SMS an.

Die Lösung, das sichere Login an einen SMS-Code zu koppeln, hat sich im Kundenumfeld der EAK als wenig sinnvoll erwiesen, da die Nutzung von Handys am Arbeitsplatz in der Regel nicht toleriert wird. Deshalb erfolgt das gesicherte Login mittels BIT-Zertifikat.

Erfahrungsbericht der Ausgleichskasse Verom

Der Ausgleichskasse Verom (AK Verom) mit Sitz in Schlieren (Zürich) sind die 1760 Arbeitgeber (Mitglieder) und rund 30 000 Versicherten der früheren Ausgleichskassen Eisenwaren, Musik und Radio sowie Obst angeschlossen. Sie ist eine der wenigen Verbandsausgleichskassen, welche die gesamte Palette der Sozialversicherungen abdeckt, und führt eine AHV/IV-Ausgleichskasse, eine Familienausgleichskasse, eine Pensionskasse sowie eine Lohnausfallversicherung. Die Ausgleichskasse Verom hat den grössten Erfahrungsschatz im Umgang mit dem PartnerWeb 2.0.

Wie ist der Stand der Einführung des PartnerWeb 2.0 (PW) bei den angeschlossenen Arbeitgebern?

Mit der Inbetriebnahme des PW bei der AK Verom wurde vor knapp einem Jahr begonnen. Heute nutzen circa 70 Mitglieder das PW.

Welches ist der Hauptnutzen des PW für die Mitglieder?

Die Mitglieder schätzen vor allem die kurzen Reaktionszeiten, innerhalb deren eingereichte Meldungen durch die AK Verom verarbeitet werden, und die daraus resultierende Zeitersparnis und Effizienzsteigerung. Einige Feedbacks von Mitgliedern: «Der grösste Vorteil ist meiner Ansicht nach aber die Effizienz: Anmeldungen, Mutationen, Entscheide im Zusammenhang mit Familienzulagen und so weiter werden äusserst schnell verarbeitet und sind nach kur-

zer Zeit wieder abholbereit im Postfach. Den Postweg kann man sich nun meistens sparen und hat auch weniger Papierverschleiss.»

«Wir waren bei der Einführung sehr skeptisch und haben Zweifel am Gelingen geäussert. Aber schon bald hat sich gezeigt, dass wir mit der neuen Lösung viel effizienter und schneller mit der AK Verom kommunizieren können. Die Zeitersparnis ist enorm, und auch der papierlose Verkehr ist viel kostengünstiger.»

«Wir konnten eine Steigerung und Verbesserung, vor allem bei der Abwicklung der Familienzulagen, erzielen. Die Lehrverträge, Studiumsausweise und Schulbestätigungen scannen wir heute ein, schicken diese elektronisch an die AK Verom, und die Zulagenentscheide werden uns umgehend zugestellt. Das ist gerade unmittelbar vor einem Lohnlauf sehr wichtig, sodass wir die aktuellsten Daten eingeben und die Kinder-/Ausbildungs- oder Geburtszulagen schnell auszahlen können. Die Mitarbeitenden sind dafür sehr dankbar. Für uns als Arbeitgeber ist klar, dass das PW eine Lösung bietet, die effizient und einfach zu handhaben ist. Wir können und wollen uns nicht mehr vorstellen, ohne diese Dienstleistung zu arbeiten.»

Wie wirkt sich der Einsatz des PW bei der AK Verom aus?

Der Einsatz hat zu merklichen Effizienzsteigerungen bei der Abwicklung des Tagesgeschäfts geführt. Mit den in elektronischer Form eingehenden Meldungen verringert sich der Posteingang laufend, und das zeitraubende Eingangsscanning, die Sortierung und die Zuweisung an die betroffenen Mitarbeitenden erübrigen sich. Weil die meisten Dokumente nicht mehr gedruckt, sondern direkt ins elektronische PW-Dossier gestellt werden, können auch der Postausgang und die damit verbundenen Arbeiten – drucken, sortieren und verpacken – spürbar reduziert werden, was sich auch kostenseitig vorteilhaft auswirkt. Zudem fallen deutlich weniger Rückfragen und Telefonate an.

Welche Authentisierungsvariante wird bei der AK Verom eingesetzt?

Das gesicherte Login erfolgt fast ausschliesslich mittels SMS-Code.

1 Einheitliches Lohnmeldeverfahren.

Siehe: www.swissdec.ch

2 Die IGAKIS (Interessengemeinschaft für Ausgleichskassen-Informationssysteme – www.igakis.ch) ist eine Genossenschaft mit dem Ziel, ihren derzeit 42 Ausgleichskassen Lösungen im Bereich der Informatik bereitzustellen und Synergien zu schaffen.