

Dialog G6 entwickelt sich weiter

Informationen zu den wichtigsten Neuerungen

Die Arbeit mit Dialog G6 bereitet Freude

Erfahrungsbericht der Gemeinde Burgstein

Konzeptvorstellung ERFA-Fachgruppen

Noch näher bei den Kunden

Geschätzte Leserin, Geschätzter Leser

Der wichtigste Faktor für den Erfolg einer Unternehmung ist die klare Strategie und Positionierung, die aus den Bedürfnissen der Kunden entsteht und diese auf zukünftige Herausforderungen vorbereitet.

Seit mehr als 40 Jahren fokussieren wir uns auf öffentliche Verwaltungen. Aufgrund unserer klaren Ausrichtung haben wir uns als Spezialisten in der Branche etabliert und mehr als 600 Kunden gewonnen. Unsere Produkte richten wir konsequent auf deren Bedürfnisse aus.

Ein zentraler Erfolgsfaktor dabei ist, dass wir die Ansprüche, Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden in unsere Unternehmung einfliessen lassen. Mit Dialog G6 bieten wir die sechste Softwaregeneration an. In die Produktentwicklung von Dialog G6 sind die Erfahrungen aus unserem bewährten Produkt GemoWin NG eingeflossen. Wir nutzen diese Erkenntnisse, übernehmen bewährte Funktionen, verbessern diese und eliminieren zugleich bekannte Schwachstellen.

Die Kunden, die täglich mit unseren Produkten arbeiten, sind die beste Quelle für wertvolle, qualifizierte Verbesserungsvorschläge. Unsere Lösungen werden kontinuierlich verbessert, dies erlaubt es uns, flexibel und schnell auf sich ändernde Kundenanforderungen oder gesetzliche Vorgaben zu reagieren. Auf Seite 5 lesen Sie am Beispiel Dialog G6 Meldewesen wie sich die Lösung auf Basis der Kundenfeedbacks zu einem effizienten und benutzerfreundlichen Produkt entwickelt hat. Auch im neuen Modul Dialog G6 Budget (siehe Artikel Seite 7) konnten wir viele Kundenwünsche einfliessen lassen. In den kommenden Wochen wird dieses Modul bei den ersten Kunden pilotiert. Mit dieser Pilotphase stellen wir sicher, dass die Qualität unserer Produkte bis zur Auslieferung an die gesamte Kundschaft erhöht wird.

Wir gehen nun einen Schritt weiter und lancieren ERFA-Gruppen mit dem Ziel, die Wünsche und Anforderungen der Kunden noch besser zu verstehen und schneller aufzunehmen. Wir wollen so die Zusammenarbeit mit unseren Kunden ausbauen und vertiefen.

So profitieren wir gegenseitig voneinander: «Eine Software von Kunden für Kunden». Mehr Informationen zum Konzept der ERFA-Gruppen lesen Sie auf Seite 10.

Auch haben wir uns die neueste Technologie zu eigen gemacht, um in Bezug auf die Bedienung ein positives Benutzererlebnis zu schaffen. Das Bedürfnis, die Softwarelösung standort- und geräteunabhängig «24/7» zu nutzen, erfüllen wir dank browserbasierter Technologie. Mit Hilfe der modernsten Softwaretechnologien aber auch aufgrund der regelmässig durchgeführten Sicherheitstests, erfüllen wir die stets steigenden sicherheitstechnischen Anforderungen vorbildlich. Lesen sie mehr dazu auf Seite 14.

Mit Dialog G6 bieten wir eine zukunftsweisende, intuitiv zu bedienende und sichere Softwarelösung für öffentliche Verwaltungen. Dank unseren Kunden und deren Feedbacks stellen wir die kontinuierliche und kundenorientierte Weiterentwicklung sicher.

Ich wünsche Ihnen viel Freude bei der Lektüre und einen wunderschönen Sommer.



Freundliche Grüsse

Stefan Fellmann
Geschäftsleiter



WAS UNS BEWEGT

- 4** Dialog G6
Die integrierte Gesamtlösung für Städte- und Gemeindeverwaltungen
- 5** Dialog G6 entwickelt sich weiter
Informationen zu den wichtigsten Neuerungen
- 8** Interview mit Othmar Unternährer
Leiter Professional Services
- 10** Noch näher bei den Kunden
Konzeptvorstellung ERFA-Fachgruppen
- 12** Die Arbeit mit Dialog G6 bereitet Freude
Erfahrungsbericht der Gemeinde Burgstein
- 14** IT-Infrastruktur im Wandel der Zeit
Strategie und Zukunft
- 16** Der Verkauf – immer für Sie da
Das Verkaufsteam der Dialog stellt sich vor
- 18** Supportanfragen via Jira-Ticketsystem
Wie ein Jira-Ticket eröffnet werden kann
- 19** Jubiläen der Dialog-Mitarbeitenden
Unsere langjährigen Mitarbeitenden

IMPRESSUM

Die Kundenzeitschrift flash erscheint für unsere Kundinnen und Kunden, Interessenten und Partner:innen.

Mitarbeitende dieser Ausgabe: Stefan Fellmann, Fabian Marbot, Othmar Unternährer, Tom Suter, Fritz Ganath, Olivia Muff und weitere.

Auflage dieser Ausgabe: 2'300 Exemplare

Druck: beagdruck, Luzern



Dialog G6 – die integrierte Gesamtlösung für Städte- und Gemeindeverwaltungen

Mit unserer Softwarelösung Dialog G6 sind wir bereits in der sechsten Generation unterwegs. Unsere integrierte Gesamtlösung bietet Ihnen viele Vorteile. Dialog G6 ermöglicht dank voller Integration, einfacher Bedienung und browserbasierter Technologie ein möglichst effizientes Arbeiten:



Unabhängig

Lassen Sie sich in Ihrer Mobilität nicht mehr einschränken. Webapplikationen sind unsere Zukunft. Mit Dialog G6 streben wir höchste Mobilität und Flexibilität an. Die Webapplikation funktioniert ohne Installation auf Arbeitsgeräten und ermöglicht einen standortunabhängigen Zugriff.



Vernetzt

Steigern Sie die Effizienz und die Qualität Ihrer Geschäftsabläufe. Wir bieten die vernetzte Fachlösung. Mit Dialog G6 werden durchgängige Geschäftsabläufe endlich Realität. Die Fachlösung ist vernetzt und hat im Vergleich zu einem komplexen Konstrukt aus Einzelsystemen und Schnittstellen entscheidende Vorteile.



Sicher

Fühlen Sie sich sicher und vertrauen Sie uns. Wir tragen Sorge zu Ihren Daten. Damit die Daten so sicher und zuverlässig wie möglich gespeichert und übertragen werden, stehen wir in engem Kontakt mit kantonalen und eidgenössischen Datenschutzbeauftragten.



Frisch

Behalten Sie den Überblick. Wir bieten eine frische und moderne Benutzeroberfläche. Angelehnt an die beliebtesten Softwarelösungen der Welt, ist Dialog G6 einfach zu bedienen und in unterschiedlichen Arbeitsgebieten identisch in der Anwendung.

Auch unsere Kunden schätzen unsere Kernpunkte:



Vernetzt

Die Tatsache, dass wir alle Verwaltungsaufgaben- und Prozesse mit einer Lösung abwickeln können, lässt uns sehr effizient arbeiten. Die Reduktion von Schnittstellen und der Vorteil eines Ansprechpartners erleichtert uns den Verwaltungs-Alltag zudem deutlich. >>>

Stefan Schmidt, Gemeindegeschreiber
Gemeinde Salgesch



Frisch

Die neue, frische und intuitiv zu bedienende Oberfläche von Dialog G6 wird von den Mitarbeitenden der Verwaltung sehr geschätzt – so macht die Arbeit echt Freude. >>>

Christian Hartmann, Gemeindegeschreiber
Gemeinde Wilderswil BE



Dialog G6 entwickelt sich weiter

Informationen zu den wichtigsten Neuerungen

Die verschiedenen Module von Dialog G6 werden stetig weiterentwickelt. Neue Module werden in Dialog G6 erstellt und bestehende Module werden angepasst. Nachfolgend erfahren Sie mehr zu den aktuellsten Anpassungen und Erneuerungen.

Die neusten Anpassungen von Dialog G6 Einwohnende



Das Modul Einwohnende entwickelt sich stetig weiter

Meldewesen

Mit dem Release G6.3.20 und folgende wurde das Meldewesen überarbeitet. Wir konnten die Änderungswünsche der Gemeinden in unser Produkt einfließen lassen. Die Bedienung ist jetzt noch einfacher und zeigt sich in einem neuen Design:

Hier die wichtigsten Neuerungen:

- Die Aufbereitung «Alle noch nicht versendeten Daten aufbereiten» wurde abgeändert. Die Daten werden, analog GemoWin NG, von Datum zu Datum aufbereitet.
- Bis anhin konnten nur «alle» oder «ein Empfänger» einzeln aufbereitet werden. Mit dem neuen Release besteht die Möglichkeit, dass die User die gewünschten Empfänger auswählen und aufbereiten lassen können.
- Neu wird der User ebenfalls benachrichtigt, sobald die Meldungen aufbereitet wurden. Ebenfalls kann unter Jobs (gelbe Markierung im Printscreen) die Aufbereitung im Hintergrund beobachtet und geprüft werden.



- Wird beim Aufbereiten das Markierungsfeld «Druck Postversand» angewählt, erscheint das Dokument unter Jobs in der Sidebar oben rechts. Wir empfehlen die Aufbereitung jeweils am Abend zu starten, diese wird über Nacht durchgeführt. Das Resultat der Aufbereitung finden Sie dann am folgenden Tag in der Sidebar.

Aufbereitung von Meldungen



Die Anleitung zum Meldewesen finden Sie im Extranet unter Einwohnende.

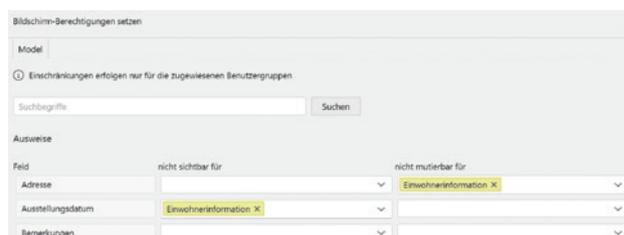
Gefilterte Einwohnermaske

Vor allem in grösseren Gemeinden und Städten steigt der Bedarf nach Datenschutz in der Einwohnerkontrolle. Wir haben auf diesen Wunsch reagiert und stellen in naher Zukunft folgende Neuerung zur Verfügung:

Neu können die Oberfläche der Einwohnersuche und die entsprechenden Informationen dazu je nach Berechtigung unterschiedlich sein. Das heisst konkret, dass pro Feld definiert werden kann, welche Berechtigungsgruppe die Inhalte der Felder sehen und bearbeiten kann oder eben nicht. Im Screenshot unten ist am Beispiel der Felder «Adresse», «Ausstellungsdatum» und «Bemerkungen» zu sehen wie die Berechtigungen für «Sichtbarkeit» und «Mutation» pro Benutzergruppe vergeben werden können.

So wird es künftig möglich sein, Informationen zu den Einwohnenden gezielt den unterschiedlichen Benutzergruppen (Polizei, Werkhofmitarbeitende, Verwaltungsangestellte) zur Verfügung zu stellen.

Aktuell arbeiten bereits mehrere Pilotgemeinden mit dieser Funktionalität. Sobald die Testphase abgeschlossen ist, wird diese Funktion allen Kunden zur Verfügung gestellt.





Integration von ePost in Dialog G6

Eine weitere Möglichkeit für den elektronischen Rechnungsversand

Dialog arbeitet aktuell auch an der Integration von ePost in Dialog G6. ePost wurde von der Schweizerischen Post zusammen mit der Tochtergesellschaft KLARA Business AG, entwickelt.

Ziel von ePost ist es, die physische Post zu digitalisieren und so den digitalen Versand und Empfang zu ermöglichen. Der Versand über ePost ist kostengünstiger als der physische Versand und aufgrund des reduzierten Papierverbrauchs wird so auch dem Nachhaltigkeitsgedanken Rechnung getragen. Dies bedeutet für die Gemeinde eine Reduktion der Verwaltungsausgaben und mehr Nachhaltigkeit.

Als erstes Modul von Dialog G6 wird «Gebühren – Einzelfaktura» die Möglichkeit für den Versand via ePost

erhalten. Die Entwicklung ist bereits weit fortgeschritten und die Tests werden in den kommenden Releases weiter forciert werden.

Die bisher bestehende Möglichkeit für den elektronischen Rechnungsversand via eBill wird weiter bestehen bleiben. ePost erweitert die bestehenden Versandkanäle in Dialog G6. So können noch mehr Empfänger von einer elektronischen Rechnung profitieren. Damit der Versand und Empfang via ePost zukünftig möglich sein wird, muss der Empfänger über ein ePost-Login verfügen.

Sobald die ePost-Integration in Dialog G6 verfügbar ist, werden wir Sie wieder informieren.

Mit ePost erreichen Sie die gesamte Schweiz.

Empfängerorientiert, automatisiert und kostenoptimiert über die beliebtesten Kanäle wie ePost, eBill, SMS, E-Mail oder physischer Brief.

Mit der ePost Kommunikationsplattform erreichen Sie Ihre Empfängerinnen und Empfänger von Briefen, Rechnungen und Mahnungen über jeden schriftlichen Kommunikationskanal. Liefern Sie Ihre Korrespondenz digital ein – ePost garantiert die Zustellung in den digitalen oder physischen Briefkästen.

Privat-Haushalte

3'900'000

Haushalte in der Schweiz erreichen Sie über den digitalen oder physischen Briefkasten sowie E-Mail-Adressen und Telefonnummern in Ihrem Kundenstamm.

2'700'000

eBill Nutzer erhalten Ihre Rechnungen direkt in eBill zugestellt.

Unternehmen

600'000

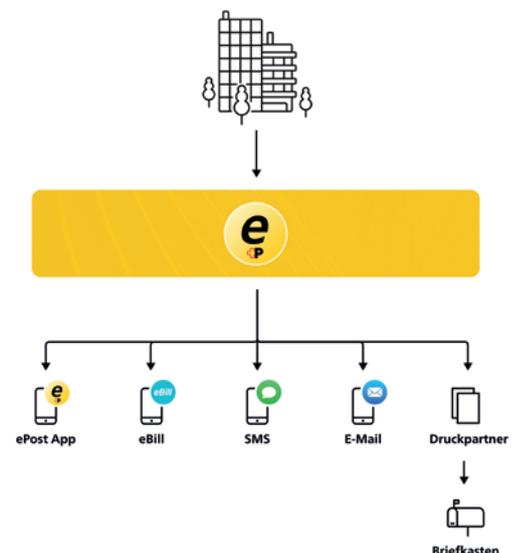
Unternehmen in der Schweiz erreichen Sie über den physischen Briefkasten sowie E-Mail-Adressen in Ihrem Kundenstamm.

12'000

Unternehmen mit aktiviertem digitalen Briefkasten erreichen Sie in der ePost App.

4'500

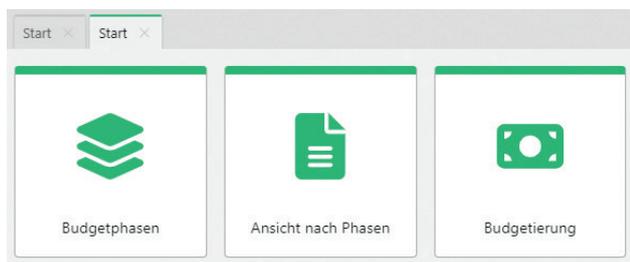
eBill for Business Nutzerinnen und Nutzer erhalten Ihre Rechnungen direkt in eBill zugestellt.



Quelle: ePost

Dialog G6 Budget: Ein neues Dialog G6 Modul im Endspurt

Die Pilotphase von Dialog G6 Budget ist gestartet

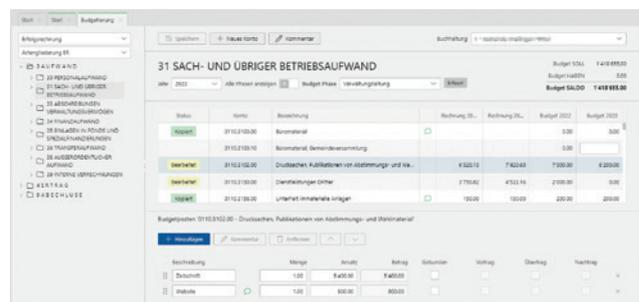


Dialog G6 Budget

In den letzten Monaten wurde das neue Dialog G6 Modul Budget entwickelt und intensiv getestet. Nun steht das Modul bereit für die Pilotphase. Es wurden bewährte Funktionen aus dem bestehenden System GemoWin NG übernommen und vereinfacht, um eine komfortable und intuitivere Nutzung zu ermöglichen. Die Anwendung ist sehr benutzerfreundlich und hilft den Nutzern, den Überblick über ihr Budget zu behalten.

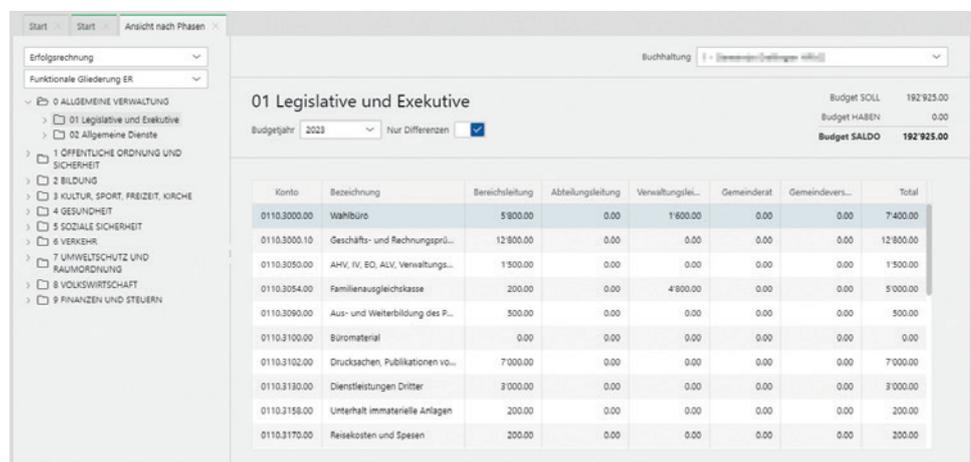
In den Budget-Phasen-Vorlagen werden Berechtigungen pro Budgetphase definiert. Anschliessend können die Phasen in den offenen Jahren schnell angelegt oder ergänzt werden. Somit bestehen pro Budgetjahr bereits sämtliche benötigten Budgetphasen.

Die erweiterte Kopierfunktion ermöglicht es, das Vorjahresbudget ins Folgejahr zu übernehmen. Die kopierten Werte werden automatisch in die Folgephasen vorgetragen. Die Budgetierung kann gliederungsunabhängig und mit Detailposten erfolgen.



Das Budget kann in verschiedenen Ansichten angezeigt und künftig in Excel exportiert werden.

Ende Mai ist mit dem Release G6.3.23 die Pilotphase von Dialog G6 Budget gestartet. Diese wird mit vier Gemeinden aus den Kantonen Schaffhausen, Basel-Landschaft, Aargau und Bern durchgeführt. Mit der Pilotphase wollen wir ein erstes Feedback aus dem Produktivbetrieb gewinnen, damit wir darauf basierend letzte Anpassungen vornehmen können. Nach der erfolgreichen Pilotphase erfolgt die Freigabe für alle Kunden. Die Freigabe des Moduls für alle Kunden ist für Herbst 2023 geplant.



Interview mit **Othmar Unternährer,** **Leiter Professional Services**

Als langjähriges Mitglied und Präsident einer Luzerner Rechnungskommission sowie Finanzverwalter einer Luzerner Gemeinde bringt er viel Erfahrung und Kompetenz in öffentlichen Verwaltungen mit. Diese Erfahrung nutzte er als Consultant, Produkt- und Projektmanager sowie Geschäftsleiter in unserer Branche. Im Juni 2021 trat Othmar Unternährer der Dialog Verwaltungs-Data AG bei. Seit November 2021 leitet er den Bereich Professional Services und Produktmanagement.

Othmar, du bist Leiter Professional Services bei Dialog. Was sind deine Aufgaben und Ziele?

Eine sehr wichtige Aufgabe ist die Führung der fünf Fachteams mit über 30 Mitarbeitenden und die Sicherstellung ihrer fach- und produktbezogenen Aus- und Weiterbildung. Unsere Mitarbeitenden arbeiten als Consultant im Tagesgeschäft (Support), an Umstellungen auf die neue Softwaregeneration Dialog G6, planen und realisieren Schulungen und Workshops und sind zuständig für Neukundenprojekte.

Die Planung dieser verschiedenen Aufgaben zusammen mit den Teamleitern ist ein zentrales Element meiner Tätigkeit, da wir in diesem Bereich auch abteilungsübergreifende Koordinations- und Planungsaufgaben vornehmen dürfen.

Unser oberstes Ziel ist es, unsere Kunden mit qualitativ hochstehenden Dienstleistungen zu bedienen und die vielfältigen Herausforderungen anzunehmen. Eine meiner wichtigsten Aufgaben ist die klare Definition von Prozessabläufen und deren Optimierung. Das ist mitunter die Basis, auf der wir die Kundenanliegen möglichst schnell und in guter Qualität bewältigen können.

Gibt es besondere Herausforderungen in deiner Abteilung?

Im Tagesgeschäft wollen wir die Reaktions- und Lösungszeiten reduzieren. Das seit Januar 2023 eingesetzte Ticketsystem erlaubt uns eine bessere Übersicht und

Auswertungsmöglichkeit und hat den Vorteil, dass wir transparent mit unseren Kunden kommunizieren können. Für die Reduktion der Lösungszeiten sind unsere Mitarbeitenden verantwortlich und hier gilt es anzusetzen, um die Qualität zu erhöhen.

Ebenfalls eine besondere Herausforderung ist, dass unsere Dienstleistungen sich immer mehr zu den Consulting-Leistungen verlagern. Die Kunden haben immer öfters fachliche Fragestellungen, bei denen unsere Mitarbeitenden sie unterstützen dürfen.

Diese Entwicklung bedingt, dass wir unsere Mitarbeitenden für diese Aufgaben fit machen, sie unterstützen und fördern.

Was zeichnet aus deiner Sicht unseren Kundenservice aus?

Ein Pluspunkt ist sicherlich, dass wir «alles» aus einer Hand anbieten können. Somit haben unsere Kunden in der Regel einen Ansprechpartner, welcher bei Problemen Hilfe bieten kann. So können wir beispielsweise für komplexe Problemstellungen direkt unsere Entwicklungsabteilung einschalten und so gemeinsam Analysen vornehmen.

Mit Dialog G6 bieten wir eine integrierte Gesamtlösung und dies in der sechsten Generation. Zudem entwickeln wir die Lösung in der Schweiz selbst. Dadurch profitieren unsere Kunden von grossen Vorteilen: Alle Fachmodule (von Einwohnenden bis Steuern) aus einer Hand, weniger Koordinationsaufwand, Reduktion von teuren Schnittstellen, effizienteres Arbeiten.

Wie wichtig ist die Zusammenarbeit und der Miteinbezug der Kunden für deine Arbeit?

Diese Zusammenarbeit ist von zentraler Bedeutung für beide Parteien. Damit unsere Dienstleistungen und Produkte bei den Kunden Anklang finden, wollen wir diese mit ihnen zusammen entwickeln und optimieren und praxisgerechte Lösungen bieten. Gerade hier ist die Abtei-



Zur Person
Othmar Unternährer
Leiter Professional Services

lung Professional Service von zentraler Bedeutung, da deren Mitarbeitende die erste Anlaufstelle bei neuen Anforderungen und Wünschen sind.

Die Zusammenarbeit Kunde – Dialog wollen wir mit ERFA-Gruppen forcieren. Neue Module, Anforderungen oder Funktionen werden in fachbezogenen ERFA-Gruppen besprochen und anschliessend wird gemeinsam entschieden, wie die Anpassungen umgesetzt werden können. So stellen wir sicher, dass wir unsere Kunden, deren Bedürfnisse und Wünsche verstehen und Neuerungen in unsere Standardlösung aufnehmen.



Auf was können sich die Kunden künftig freuen?

Die neue Softwaregeneration Dialog G6 ist mit Sicherheit das Highlight für unsere Kunden. Die Lösung ist modern und steht für intuitive und einfache Bedienung. In den kommenden Monaten werden wir verschiedene Module von GemoWin NG auf Dialog G6 transformieren. Zentral ist hier nicht das Tempo, sondern dass die Produkte zuerst durch unsere Kunden pilotiert werden, damit bereits von Anfang an eine hohe Qualität sichergestellt ist.

Die Module, die wir bereits auf Dialog G6 umgestellt haben, zeigen, dass wir mit dieser Lösung die User begeistern können. Unser Ziel hier ist eine deutliche Vereinfachung in der Bedienung. Die Kunden sollen mit der Lösung arbeiten können, ohne zuvor stundenlange Schulungen besuchen zu müssen. Die positiven Kundenfeedbacks motivieren uns, diesen Weg weiterzugehen.

Wie hast du nun Dialog in den vergangenen zwei Jahren erlebt?

Dialog steht vor einigen grossen Herausforderungen, die es zu meistern gilt. Das Entwickeln und Ausrollen von Dialog G6 und der Parallelbetrieb mit GemoWin NG ist für die gesamte Belegschaft eine grosse Challenge.

Dieser und auch weiteren Herausforderungen habe ich mich gerne gestellt. Mit meiner langjährigen Berufserfahrung im Verwaltungsbereich konnte ich, zusammen mit dem gesamten Team, schon einiges bewirken. Schön zu spüren ist, dass ich dabei das Vertrauen des Geschäftsleiters und der Geschäftsleitung habe und sehr selbständig und eigenverantwortlich die Abteilung vorantreiben kann und darf.

Ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit mit den Kunden und den Mitarbeitenden der Dialog.

Noch näher bei den Kunden: Konzeptvorstellung ERFA-Fachgruppen

Produktentwicklung gemeinsam mit unseren Kunden

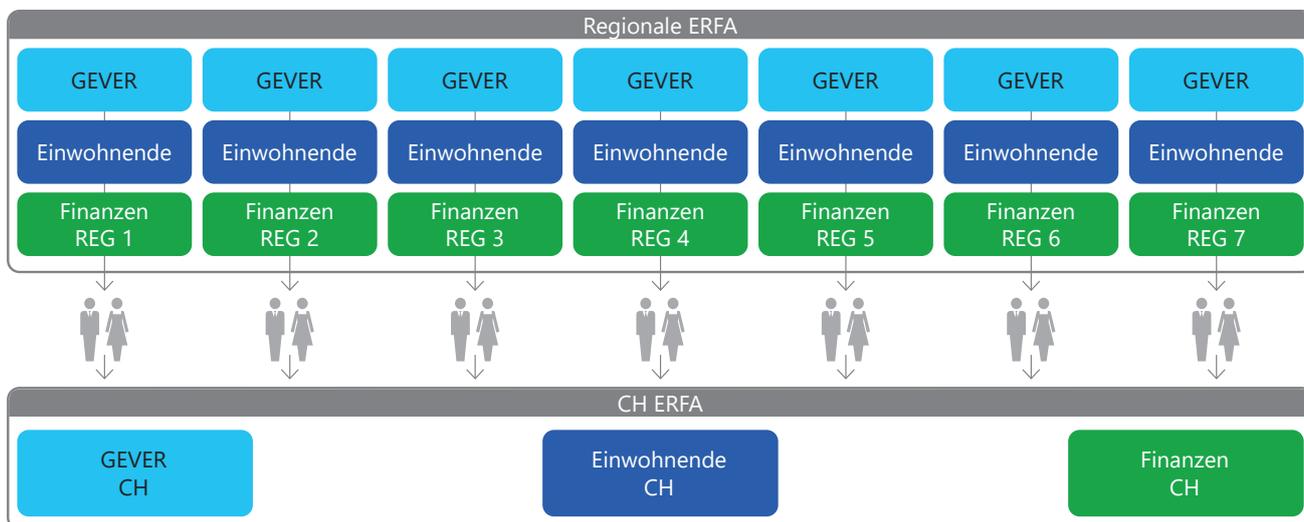
Dialog G6 ist ein Standardprodukt und steht schweizweit mit den gleichen Funktionalitäten im Einsatz. Damit die Entwicklung von neuen Modulen oder Funktionen diesem Anspruch gerecht werden kann, wird das Produkt zusammen mit unseren Kunden optimiert und weiter entwickelt.

Aus diesem Grund werden wir ERFA-Gruppen lancieren, welche aus Vertretern aller Regionen zusammengesetzt

sind. Gemeinsam werden dabei Ideen, Anforderungen und Erweiterungswünsche kantonsübergreifend diskutiert und Lösungsmöglichkeiten erarbeitet.

Das Konzept der ERFA-Gruppen sieht vor, dass regionale ERFA-Gruppen gebildet werden, welche sich selbst organisieren. Jede Region entsendet in der Folge eine Vertretung in die entsprechende ERFA-Gruppe Schweiz.

Konzept ERFA-Gruppe



Die Grafik ist nicht abschliessend betreffend den Regionen und Bereichen.



Regionale ERFA-Gruppen

In den regionalen ERFA-Gruppen (LU, BE, VS, BL, SO usw.) schliessen sich Dialog-Kunden pro Spezialgebiet (Themenbereich) zusammen (z.B. ERFA-Financen, ERFA-Einwohnende, ERFA-GEVER). In einigen Gebieten wird es zudem ERFA-Gruppen für Spezialbereiche, wie z.B. Steuern, geben.

Wichtig ist, dass die Organisation der regionalen ERFA-Gruppen durch die entsprechenden Regionen selbstständig erfolgt. Dialog ist gerne bereit ein Kick-Off-Meeting mitzuorganisieren, im Sinne eines ersten allgemeinen Informationsaustausches über alle Bereiche.

Funktion und Tätigkeit der jeweiligen ERFA-Gruppen:

- Informationsaustausch
- Besprechung und Diskussion von kantonalen oder gesetzlichen Anforderungen
- Besprechung und Diskussion von Erweiterungswünschen der Teilnehmenden
- Gemeinsame Definition von Anforderungen und Priorisierungen
- Eingabe von Anforderungen oder Erweiterungswünschen an die ERFA-CH

Schweizweite ERFA-Gruppen

Pro Themenbereich wird eine schweizweite ERFA-Gruppe aufgebaut. In dieser nimmt pro Region eine Person Einsitz. Die regionalen ERFA-Gruppen bestimmen die entsprechende Person selbstständig.

Die Treffen der schweizweiten ERFA-Gruppen werden durch Dialog organisiert. Das heisst, die Einladung erfolgt durch Dialog. Pro Bereich findet mindestens ein Austausch pro Jahr statt. Zu neuen Modulen können aus der ERFA-Schweiz Arbeitsgruppen definiert werden, welche sich gezielt diesen Modulen widmen.

Funktion und Tätigkeiten der schweizerischen ERFA-Gruppen:

- Besprechung der eingereichten Anforderungen und Lösungsmöglichkeiten
- Beurteilung und Priorisierung der Anforderungen
- Klärung der Finanzierung (falls notwendig)
- Definition von Pilotgemeinden (falls notwendig)

Am Donnerstag, 2. März 2023, fand ein erster Informationsaustausch, initiiert durch Dialog, mit Luzerner Gemeinden statt. Trotz kurzfristiger Ansetzung des Meetings haben viele Personen teilgenommen. Das Feedback zu diesem ersten Austausch war sehr gut. Die Luzerner Kunden haben den Ball aufgenommen und auch bereits ein Folgemeeting (ERFA-Financen) abgehalten. Dieses fand am 8. Mai 2023 statt. Ebenfalls konnte die ERFA-Einwohnende LU bereits gestartet werden und ein erstes Meeting ist in Vorbereitung.

Wir werden in den nächsten Wochen und Monaten auf die verschiedenen Regionen zugehen, um gemeinsam ein erstes Kick-Off zu organisieren.

«Die Arbeit mit Dialog G6 bereitet Freude»

Erfahrungsbericht der Gemeinde Burgistein

Lilo Schindler, Gemeindeschreiberin in Burgistein/BE, blickt im kurzen Interview zurück auf das Projekt der Einführung von Dialog G6 und gibt ein erstes Feedback zur täglichen Arbeit mit Dialog.

Fabian Marbot, Leiter Verkauf & Marketing: Was waren die Beweggründe für den Wechsel auf Dialog G6?



Lilo Schindler: Eine gewisse Unzufriedenheit mit dem Vorgängersystem lässt sich nicht von der Hand weisen. Zudem wollten wir auf eine Lösung setzen, deren Verbreitung in der Umgebung gegeben ist. Dies hat auch damit zu tun, dass neue Mitarbeitende mit grosser Wahrscheinlichkeit bereits mit der

Lösung vertraut sind. Dies ist mit Dialog der Fall und erleichtert so auch das Onboarding neuer Kolleginnen und Kollegen.

Was waren in der Evaluation zentrale Kriterien und wie gut hat Dialog G6 diese erfüllen können?

Mitunter entscheidend war eine Lösung zu finden, die möglichst einfach und benutzerfreundlich in der Bedienung ist. Wichtig war uns auch ein attraktives Kosten-/Nutzenverhältnis. Beide Punkte konnte Dialog sehr gut erfüllen.

Gab es während der Evaluation weitere Punkte, die für Dialog gesprochen haben?

Die guten Referenzen von der Umgebung haben uns auch bestärkt, uns für Dialog zu entscheiden. Die Erfahrung von Dialog mit dem IZ Köniz Muri, in welches wir gewechselt haben, hat uns in der Entscheidung auch geholfen.

Nach dem Entscheid ging es an die Umsetzung. Wie wurden Sie von Dialog begleitet und wie gut aufgehoben haben Sie sich während des Projekts gefühlt?

Die Betreuung war insgesamt sehr gut. Probleme konnten sehr rasch behoben und Fragen beantwortet werden. Die Koordination und Abstimmung mit dem IZ Köniz Muri hat einwandfrei funktioniert. Die Betreuung durch das Projekt-Team und auch durch Andreas Kohler, unseren Verkaufsberater, war sehr professionell.



« Innerhalb kürzester Zeit konnte das Projekt abgeschlossen werden – kurz darauf konnte bereits der Jahresabschluss 2022 mit Dialog realisiert werden »

äussert sich der externe Projektleiter, Roman Kauz, positiv über seine Erfahrung mit Dialog während der Umstellung in der Gemeinde Burgistein.

Roman Kauz, Fankhauser & Partner, Huttwil



« Dank der tollen Zusammenarbeit vom Projekt-Team, der Gemeinde Burgistein und dem IZ Köniz Muri konnten die Projektziele schnell erreicht werden



sagt Silvan Scheuber zur Projektumsetzung bei der Gemeinde Burgistein.

Silvan Scheuber, Projektleiter Dialog

Sie arbeiten nun einige Monate mit Dialog G6 – wie ist das Feedback in der Verwaltung?

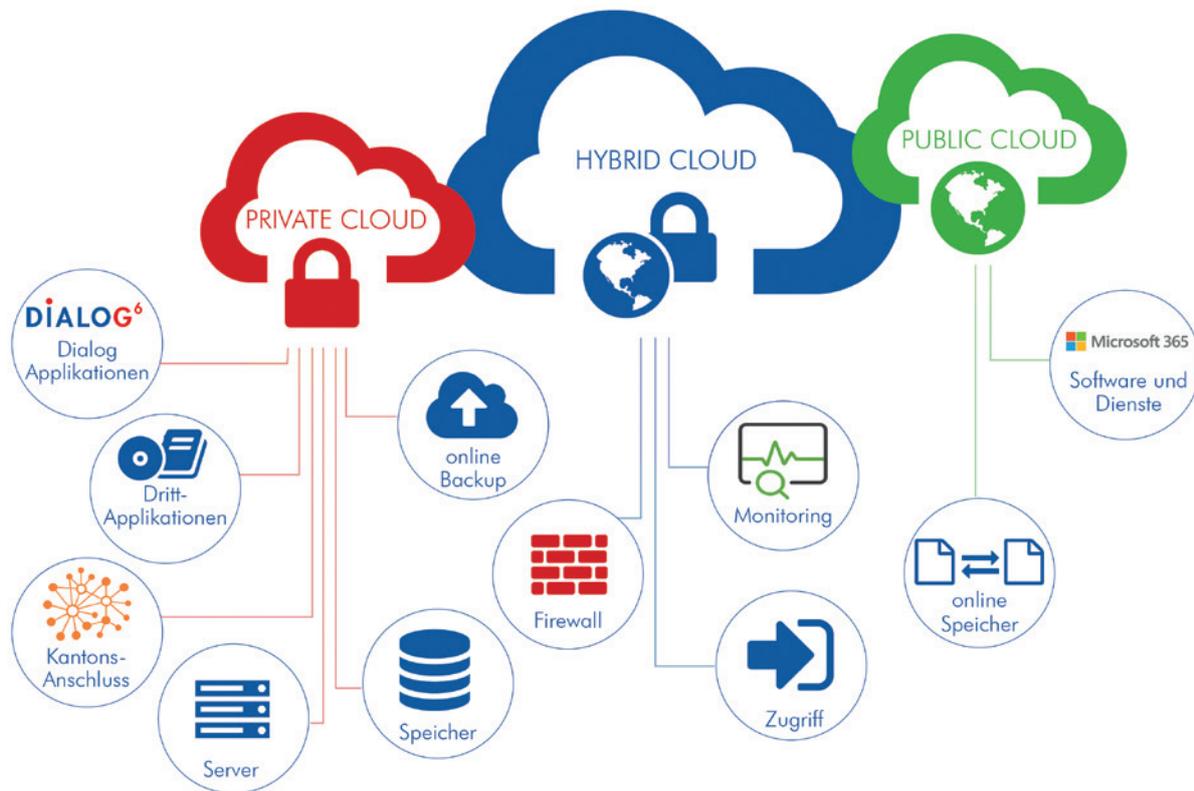
Mit Dialog G6 lässt es sich sehr einfach und auch effizient arbeiten. Unsere Erwartungen konnten vollends erfüllt werden. Die zu Beginn etwas skeptischeren Mitarbeitenden sind sehr zufrieden und arbeiten gerne mit der

Lösung. Auch unsere Gemeinderätinnen und Gemeinderäte äussern sich sehr positiv, das elektronische Aktenstudium beispielsweise wird mit der Behördenlösung von Dialog viel einfacher. Jederzeit und überall können die Geschäfte studiert und vorbereitet werden. Es bereitet echt Freude, mit Dialog G6 zu arbeiten.



IT-Infrastruktur im Wandel der Zeit

Strategie und Zukunft



Der Weg in die Cloud

Noch vor wenigen Jahren war es für öffentliche Verwaltungen undenkbar, ihre Daten in einer Cloud-Umgebung zu bearbeiten. Cloud, aber auch Microsoft365 durfte bei Verwaltungen nicht einmal positiv erwähnt werden. Fast jede Organisation hatte ihre eigene interne Infrastruktur, welche je nach Grösse von externen oder internen IT-Mitarbeitenden betreut wurde. Die einzigen Ausnahmen waren Rechenzentren, welche direkt vom jeweiligen Softwareanbieter betreut und betrieben wurden.

Die Beschaffung von neuen Geräten und die damit verbundene Integration in die vorhandene Umgebung konnte nur von den eigenen IT-Mitarbeitenden erledigt werden. Denn nur diese ausgebildeten Personen konnten die Integration in die lokalen oder RZ-Umgebungen vornehmen.

Auch Dialog hat noch vor einigen Jahren mehrheitlich lokale Server und Netzwerke installiert und verwaltet. Dieser Trend hat sich in den letzten Jahren rasant verändert.

Der Betrieb der Dialog-Programme wird aktuell mehrheitlich in einer unserer Cloud-Lösungen erledigt. Dies bietet den Verwaltungen viele Vorteile, wie beispielsweise Geräteunabhängigkeit und höhere Sicherheit.

Geräteunabhängig

Da die neuen Softwaregenerationen direkt in der Cloud betrieben werden, werden die Endgeräte lediglich für die Anzeige der Daten sowie für die Eingaben benötigt. Die lokalen Geräte benötigen keine lokalen Installationen, sondern lediglich ein Zertifikat und sind schon einsatzbereit.

Sicherheit

Die Sicherheit der Daten ist das wichtigste Kriterium beim Einsatz der Infrastruktur. Die meisten öffentlichen Verwaltungen sind in diesen Bereichen überfordert. Gilt es doch z.B. Zugriffssicherheit, Brandschutz oder auch Cyber-Angriffe zu bewältigen. Der eigene Server in der Besenkammer ist Geschichte.

Alle diese Überlegungen haben Dialog bereits vor Jahren dazu bewogen, eigene Cloud-Lösungen anzubieten. Bereits nach wenigen Monaten durften wir viele Kunden auf diese Umgebungen migrieren und ihnen damit mehr Sicherheit und Zuverlässigkeit gewährleisten.

Dialog betreibt seit mehreren Jahren eigene Cloud-Umgebungen, welche laufend ausgebaut werden. Wir bezeichnen diese Umgebungen als Cloud Version 1.0. Sämtliche Bereiche der Hardware und Software werden von Dialog Mitarbeitenden betreut und verwaltet.

Wohin führt der Weg

Die Technik entwickelt sich rasant weiter und die noch junge Version der Cloud 1.0 neigt sich bereits nach wenigen Jahren dem Ende entgegen. Im Jahr 2022 wurde bei Dialog das Projekt Cloud 2.0 gestartet, welches diese Entwicklung berücksichtigt und noch mehr Leistung und Sicherheit zu bezahlbaren Preisen ermöglicht. Bis es so weit ist, werden die aktuellen Cloud-Umgebungen weiter ausgebaut und betreut. Unsere Dialog-Cloud-Umgebung hat Stand Mai 2023 die Versionsnummer 1.1 und wird noch im Jahr 2023 mit zusätzlichen Möglichkeiten die Version 1.5 erhalten.

Welche Cloud ist die Richtige?

In der Schweiz gibt es mittlerweile mehrere nationale oder internationale Anbieter, welche sich auf den Cloud-Betrieb

spezialisiert haben und damit den Kunden noch bessere Verfügbarkeit und Sicherheit anbieten. Benötigt ein Kunde zusätzlichen Speicher oder mehr Leistung, kann dies mit wenigen Klicks erledigt werden. Georedundanz und Notfallsysteme sind in den attraktiven Preisen enthalten.

Dialog hat sich dazu entschieden, unter Berücksichtigung der Datensicherheit, bereits in wenigen Jahren ihren Kunden diese modernsten Möglichkeiten anzubieten. Ziel ist, diese Angebote mit hochprofessionellen Partnerunternehmen zu erarbeiten. Aktuell werden verschiedene Anbieter von den Spezialisten der Dialog geprüft, um den Kunden die beste Lösung anbieten zu können.

Dialog konzentriert sich schon seit längerem auf SaaS (Software as a Service) welche ausschliesslich als Cloud-Computing betrieben wird.

Mit Dialog erhalten die Kunden schon heute die perfekte Cloudlösung V1.1, welche sich laufend weiterentwickelt und die Daten schützt. Kunden, welche diese Umgebungen nutzen, erhalten automatisch sämtliche Erweiterungen und die neusten Möglichkeiten.



Der Verkauf – immer für Sie da

Das Verkaufsteam der Dialog stellt sich vor

Seit November 2022 wird unser Verkaufsteam von Fabian Marbot, Leiter Verkauf & Marketing, geleitet.

Zusammen mit den beiden erfahrenen und kompetenten Kollegen Andreas Kohler und Rainer Reitenauer steht er den bisherigen Kunden und Interessenten zur Seite. Das Verkaufsteam stellt sicher, dass bestehende und auch neue Kundinnen und Kunden der Dialog die richtige Lösung für ihre individuellen Wünsche und Herausforderungen erhalten.

Schnell, kompetent und wirtschaftlich, lautet die Devise unserer Verkaufsberater. Dabei stehen die Kundenwünsche immer im Fokus.



« Es macht Spass, unsere Kunden mit einer Gesamtlösung bedienen zu können, welche ein medienbruchfreies und effizientes Arbeiten ermöglicht und der Verwaltung auch Freude bereitet. »

Andreas Kohler

« Wir bieten mit Dialog G6 nicht nur eine intuitiv zu bedienende und moderne Software, sondern auch die auf den Kunden abgestimmte IT- und Cloud-Umgebung, eben alles aus einer Hand. »

Rainer Reitenauer

« Ich freue mich sehr unsere Kundinnen und Kunden bei der Digitalisierung ihrer Verwaltungsleistungen- und Prozesse unterstützen und begleiten zu dürfen. Mit Dialog G6 legen wir dazu die Basis. »

Fabian Marbot



Andreas Kohler

andreas.kohler@dialog.ch
+41 41 289 22 03

Beratung & Verkauf:
Kantone BE, BL, LU



Fabian Marbot

fabian.marbot@dialog.ch
+41 79 694 26 99

Leiter Verkauf & Marketing
Beratung & Verkauf:
Kantone AI, FR, SO, VS



Rainer Reitenauer

rainer.reitenauer@dialog.ch
+41 41 289 22 09

Beratung & Verkauf:
Kantone AG, GR, SG; SH,
TG, UR, ZH

Falls Sie Interesse an unseren Dialog-Produkten haben und Ihr Kanton nicht aufgeführt ist, melden Sie sich bei Fabian Marbot. Er freut sich auf Ihre Kontaktaufnahme.

Supportanfragen via Jira-Ticketsystem

Wie ein Jira-Ticket eröffnet werden kann

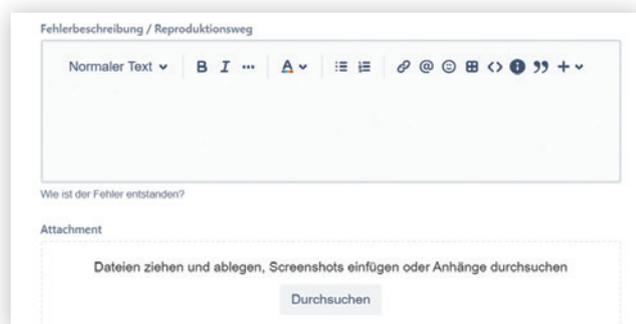
Seit Januar 2023 arbeitet Dialog für Supportanfragen mit dem Jira-Ticketsystem. Das Ticketsystem wird stets weiterentwickelt. Dies bedeutet auch, dass immer wieder neue Antragstypen ergänzt werden. Anbei ein paar Tipps, damit die Eröffnung von Tickets noch leichter geht.

Support anfordern/Störung melden

Die Auswahl «Support anfordern/Störung melden» ist für Störungsmeldungen gedacht, welche keinem Schlagwort unter «Anfrage und Services» entsprechen. Die Faustregel ist: «Es hat funktioniert und funktioniert nun nicht mehr = Support anfordern/Störung melden.»



Unter dem Feld «Fehlerbeschreibung/Reproduktionsweg» ist der Grund für die Eröffnung des Tickets eindeutig und klar zu beschreiben. Es besteht auch die Möglichkeit, dem Ticket Anhänge hinzuzufügen. Diese Funktion sollte, wenn immer möglich, genutzt werden (z.B. mit Screenshots oder Dokumenten, welche die Anfrage weiter verdeutlichen). Eine genaue und umfangreiche Beschreibung inkl. Anhängen erleichtert die Bearbeitung des Tickets. Weiter können dadurch Rückfragen reduziert werden. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit hierbei.



Bei den «Angaben für Rückfragen» ist es wichtig, dass Telefonnummern und E-Mail-Adressen von Personen die gut erreichbar sind, angegeben werden. Falls diese nur zu bestimmten Zeiten erreichbar sind, sollte dies entweder bei der Fehlerbeschreibung oder nach der Eröffnung des Tickets als Kommentar mitgeteilt werden.

Anfrage und Services

Die Option «Anfrage und Services» ist auszuwählen, wenn es um eine Supportanfrage geht, welche keine Störung enthält. Die Faustregel hier ist: «Es hat noch nie funktioniert und soll neu eingerichtet werden.» Wichtig ist es zu beachten, dass es sich nicht um eine Störung handelt.



Für Anfragen zu Programm-Updates von Navig, Sedex, Sostat etc. kann «Software – Service» ausgewählt werden.



Die verschiedenen Services/Anfragekategorien gibt es, damit eine genaue und spezifische Ticket-Vorkategorisierung erfolgen kann. So kann das erstellte Ticket der richtigen Ansprechperson zugeteilt werden. Rückfragen und Ergänzungen zum Ticket gehen dann direkt an die zuständige und kompetente Ansprechperson.

Jubiläen der Dialog-Mitarbeitenden

Unsere langjährigen Mitarbeitenden

Im vergangenen Halbjahr durften folgende Mitarbeitende ihr Dienstjubiläum feiern:

**Stefan
Bucher,**

Applikationsentwickler:
15 Jahre

**Christian
Rhein,**

Applikationsentwickler:
25 Jahre

**Severin
Bugmann,**

Consultant Gebühren:
5 Jahre

**Fritz
Ganath,**

Leiter Kundenbetreuung/
Leiter IT a.i.:
10 Jahre

**Stephanie
Odermatt,**

Consultant Geschäfte & Bau:
5 Jahre

Herzlichen Glückwuns- ch und schön, seid ihr bei Dialog!

Wir bedanken uns bei allen Mitarbeitenden für ihren Einsatz und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Wir halten Sie auf dem Laufenden: **unsere Webinare**



www.dialog.ch/events



Thema	Für wen	Wann
Vorstellung My Local Services Basisdemo	Alle Kundinnen/Kunden und Interessenten	14. Juli 2023
Vorstellung My Local Services Basisdemo	Alle Kundinnen/Kunden und Interessenten	31. August 2023
Dialog G6: Dokumente Basisdemo	Dialog G6 Kundinnen/Kunden	6. September 2023
GemoWin NG: Finanzen MwSt-Erhöpfung 01.01.2024 Tipps & Tricks	GemoWin NG Kundinnen/Kunden	23. Oktober 2023
GemoWin NG: Anlagebuchhaltung Tipps & Tricks	GemoWin NG Kundinnen/Kunden	13. November 2023
GemoWin NG: Gebühren Tipps & Tricks	GemoWin NG Kundinnen/Kunden	14. November 2023
GemoWin NG: GEVER Tipps & Tricks	GemoWin NG Kundinnen/Kunden	30. November 2023
GemoWin NG: Jahresabschluss Tipps & Tricks	GemoWin NG Kundinnen/Kunden	11. Dezember 2023