

Dialog trifft die Gemeinde Wahlen

«Instrumente, mit denen das tägliche Arbeiten Freude macht.»

Die laufentaler Gemeinde Wahlen hat sich im Sommer 2016 für einen Wechsel der bestehenden Ruf GeSoft Lösung zu Dialog entschieden und gleichzeitig auf das einzigartige Betriebskonzept Global Service gesetzt. Im September 2017 haben wir uns zum Interview in der Gemeindeverwaltung getroffen und durften dabei nicht nur vollste Zufriedenheit, sondern echte Begeisterung feststellen. Lesen Sie selbst...

Wie ist es dazu gekommen, dass Sie Ihre Verwaltungslösung grundsätzlich überdacht haben?

U. Halbeisen: Nachdem wir mit dem bestehenden Anbieter, insbesondere hinsichtlich Supportdienstleistungen seit längerem nicht mehr glücklich waren, haben wir die Umstellung auf HRM2 zum Anlass genommen, unsere Lösung grundsätzlich zu überdenken.

Nach der Evaluationsphase hat sich Ihre Gemeinde für Dialog entschieden. Auf welche Faktoren haben Sie besonderen Wert gelegt und wo machte Dialog den Unterschied?

W. Asprien: Unser Entscheid war keineswegs von Anfang an klar. Wir haben die Angebote der Anbieter detailliert verglichen. Dialog hat die Mitarbeitenden der Verwaltung und mich als Gemeindepräsidenten überzeugt. Wir wollten keinen Ersatz der bestehenden Lösung ohne einen Mehrwert bezüglich verbesserten Funktionalitäten und kundenfreundlichem Support. Für mich persönlich war die Aussicht auf die innovative Lösung Dialog G6 ausschlaggebend. Als Kenner der Branche mit Know How im IT-Bereich war mein Fazit: Just Brilliant! Wir sind davon überzeugt, dass genau so die Lösung der Zukunft aufgebaut sein muss. Ich bin froh, dass wir schliesslich alle zum Konsens gelangt sind, dass die Innovation bei Dialog auf der richtigen Flughöhe stattfindet. Wir haben jetzt die Chance, einen modernen Weg einzuschlagen.

«Dialog G6. Genau so muss die Lösung der Zukunft aufgebaut sein!»

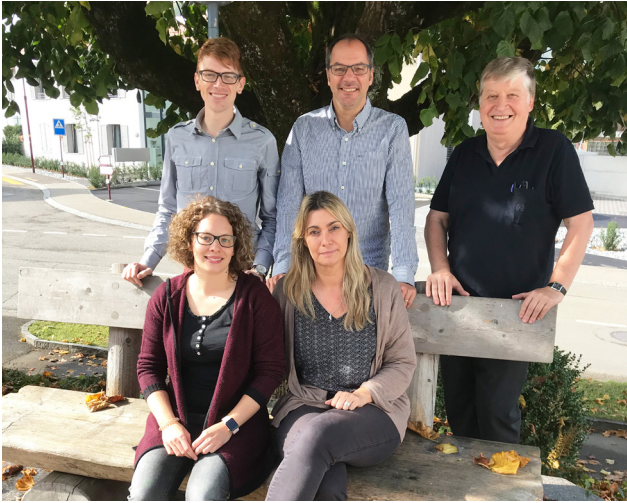
U. Halbeisen: Zusätzliches Vertrauen hat unser Besuch bei Dialog in Baldegg geschafft. Hier wurde uns eindrucksvoll aufgezeigt, dass die Software mehr kann, als uns die Anwender in den Fachabteilungen der baselbieter Referenz-

gemeinden im Rahmen ihrer individuellen Arbeitsweise gezeigt haben. Wir konnten die Firma Dialog mit ihrem jungen dynamischen Team persönlich kennenlernen und unsere kritischen Fragen wurden kompetent beantwortet. Wir haben schnell gemerkt, dass die Firmenkultur bei Dialog zu uns passt und dass wir uns auf einen Partner einlassen, der auf sicheren Beinen steht.

«Wir haben schnell gemerkt, dass die Firmenkultur von Dialog zu uns passt.»

Neben der neuen Softwarelösung haben Sie sich für einen Wechsel im Betriebskonzept entschieden. Welche Vorteile bringt für Sie Dialog Global Service?

W. Asprien: Das bestehende IT-Konzept mit Rechenzentrumsanschluss und einem zusätzlichen InHouse Server für Büromatik und Mail via Kanton war zunehmend aufwendig zu warten. Ausserdem hatten wir mit dieser Lösung immer wieder Probleme mit der Performance. Das Lösungskonzept Global Service von Dialog hat uns technisch überzeugt. Die Beratung in den Vorgesprächen war professionell und die Leistung bei zahlreichen Gemeinden im Kanton referenziert. Für mich ist klar, dass die Gewährleistung der Sicherheit gegen Aussen nicht die Aufgabe der Gemeinde selbst sein darf, was sich bei uns mehr und mehr eingespielt hatte. Das technische Know How sollte nicht weiter bei einer einzelnen Person liegen. *U. Halbeisen:* Lücken im bisherigen Konzept haben uns in der Vergangenheit immer wieder dazu gezwungen, einzelne Bereiche wie zum Beispiel das Mailsystem auszulagern. Dadurch sind unnötige Doppelkosten entstanden und die Kommunikation mit der Vielzahl an Ansprechpersonen wurde zunehmend kompliziert. Mit der InHouse Lösung von Dialog funktioniert die Software auch ohne Internet und die Performance ist um einiges höher. Unser Ziel, die



«Die zuständigen Personen pro Fachbereich sind bei Dialog direkt erreichbar und können unmittelbar kompetent weiterhelfen. Das erleichtert die Zusammenarbeit sehr.»

Janine Stark

hintere Reihe v.l.n.r. Michel Meury, Urs Halbeisen, Willy Aspiron
vordere Reihe v.l.n.r. Janine Stark, Danielle Steingruber

gesamte technische Infrastruktur wieder aus einer Hand zu beziehen war mit dem Angebot für Global Service von Dialog deckungsgleich. Unsere Erwartung hat sich in den letzten Wochen bestätigt. Bei einem Problem genügt ein Telefonat an Dialog und wir haben schnell eine Lösung. Dadurch können wir uns vollständig auf unsere eigenen Kernaufgaben konzentrieren.

«Das Gesamtpaket von Dialog ist im Vergleich zum bisherigen Betriebskonzept günstiger, obwohl wir jetzt mehr Leistung beziehen.»

War von Anfang an klar, dass Sie die Software und den technischen Betrieb durch die gleiche Firma sicherstellen möchten?

U. Halbeisen: Nein, das haben wir zuerst nicht beabsichtigt. Während dem Evaluationsprozess wurden uns die Vorteile dazu nach und nach bewusst: Grundsätzlich macht es wirklich vieles einfacher. Stichwort: Single Point of Contact.

«Soft- und Hardwareprobleme sind nicht immer eindeutig zuweisbar. Mit dem Gesamtpaket von Dialog entfällt die Frage der Zuständigkeit. Probleme werden nicht erst lange hin- und hergeschoben, sondern sofort angegangen.»

Dazu muss ich erwähnen, dass die Wirtschaftlichkeit umso mehr gegeben sein muss, wenn eine Gemeinde in so starkem Masse abhängig von einem einzelnen Anbieter ist. Mit dem Mietmodell sind wir hier mit Dialog auf der sicheren Seite. *W. Aspiron:* Das empfinde ich genau so. Die Vertragsgestaltung von Dialog ist übersichtlich und nachvollziehbar. Die Preise sind transparent und planbar. Dass mit Dialog Global Service die gesamte IT im Mietmodell nach 4 Jahren ersetzt wird, entspricht der modernen Denkweise.

Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit Dialog bisher erlebt?

U. Halbeisen: Sehr professionell. Die an der Startsituation vereinbarten Termine wurden gegenseitig vollumfänglich eingehalten. Es wurde von der Bevölkerung geschätzt, dass wir bereits ein halbes Jahr im Voraus über die kurze Phase informiert haben, in welcher der übliche Verwaltungsbetrieb nicht produktiv sein konnte. Aktuell schätze ich besonders das kundenfreundliche Schulungsangebot von Dialog. Wir nehmen Anpassungen vor und nehmen Schulungen in Anspruch, so lange bis alles reibungslos läuft und ohne dass für uns dadurch Mehrkosten entstehen.

«Die Schulungen sind professionell und zu unserer vollsten Zufriedenheit.»

Dass wir dabei persönliche Ansprechpersonen je Fachbereich haben, die jeweils vollumfänglich in das Projekt involviert sind, erleichtert die Arbeit enorm. Bereits zu Beginn wurde das Projekt professionell aufgestellt und seither von dem zuständigen Projektleiter eng begleitet. *W. Aspiron:* Dass Dialog kein Callcenter führt, sondern die Fachteams direkt erreichbar sind, war mir von Anfang an sympathisch. In der Zwischenzeit hat es sich bestätigt, dass die Zusammenarbeit auf allen Ebenen sehr partnerschaftlich abläuft.

Wie sind Sie mit dem Mehraufwand während der Umstellung umgegangen?

W. Aspiron: Natürlich hatten wir zu Beginn des Projektes Respekt vor dem Mehraufwand. Heute muss ich sagen, dass sich die zusätzliche Arbeitszeit unserer Mitarbeitenden innerhalb des vorgängig definierten Rahmens bewegt und von den Behörden toleriert wird. *U. Halbeisen:* Der Entscheid für Dialog war der richtige. Mit der Umstellung im laufenden Jahr konnten wir den perfekten Zeitpunkt wählen und die eingeschränkten Öffnungszeiten unserer Verwaltung genau auf die Sommerferien legen. Das war

**«Endlich haben wir
Instrumente zur Verfügung,
mit denen das tägliche
Arbeiten Freude macht.»**
Willy Asprien

**«Mit der Einführung der
Lösung von Dialog konnten
wir unser Know How
ausbauen und die Effizienz
deutlich steigern.»**
Urs Halbeisen

ein grosser Vorteil. Ebenfalls sehr geschätzt habe ich den Vorabzug der Daten zwecks Prüfung der Qualität, bevor wir diese migriert haben. Auch hier hat Dialog Professionalität bewiesen.

**«Dank der Möglichkeit einer Umstellung
im laufenden Jahr, konnten wir den für uns
perfekten Zeitpunkt selber bestimmen. Das
hat sich bewährt.»**

genutzt hat und sich gegenüber der Unterstützung von Dialog so offen gezeigt hat. Weiteren Gemeinden würde ich empfehlen, sich die Lösung unbedingt bei einem Besuch in Baldegg zeigen zu lassen. So lernt man nicht nur die Produkte, sondern auch die Mitarbeitenden kennen. Wir waren erstaunt vom Teamwork und der Professionalität bei Dialog. Das hat Vertrauen geschaffen und uns in der Entscheidung einen grossen Schritt weitergebracht.

Würden Sie Dialog nochmals wählen?

U. Halbeisen: Ja. Ich bin zu hundert Prozent von der Firma Dialog, ihren Produkten und Dienstleistungen überzeugt. Besonders gefällt mir, dass wir mit der Einführung der Lösung von Dialog unser Know How ausbauen und die Effizienz deutlich steigern konnten. Eine Umstellung ist immer eine Chance, die internen Prozesse neu zu analysieren, mit Altlasten aufzuräumen und neue Ideen einzubringen. Ich bin froh, dass mein Team diese Chance

Personen

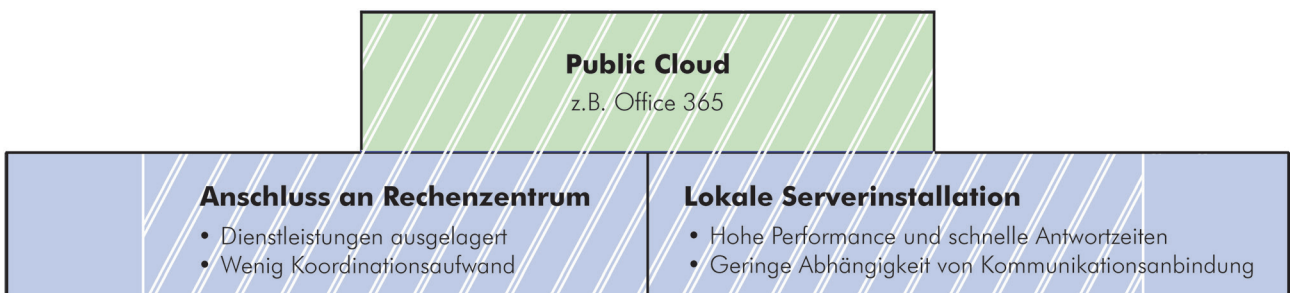
Willy Asprien	Gemeindepräsident und EDV-Verantwortlicher
Urs Halbeisen	Gemeindevorwalter
Janine Stark	Leitung Kanzlei Leitung Einwohnerkontrolle

Global Service

Eine neue Option für Ihre Infrastruktur.

Mit Dialog Global Service führen wir die Vorteile von herkömmlichen Betriebsvarianten zusammen. Unsere Kunden halten ihre Daten bei sich vor Ort in der Private Cloud, werden jedoch von unseren Fachspezialisten vollumfänglich von den technischen Aufgaben entlastet.

Ergänzend nutzen wir Dienstleistungen der Public Cloud, um ihnen beispielsweise im Bereich Mailsystem modernste und sichere Technologien anzubieten. Was entsteht, ist unsere sichere Hybrid Cloud als wirtschaftliche Alternative zu herkömmlichen Lösungen.



Private Cloud Hybrid Cloud: Global Service