

# Digitalisierung

## Wattenwil schöpft Dialog

### Geschäftsverwaltung voll aus

Seit Juli 2017 arbeiten die Abteilungen der Gemeinde Wattenwil umfangreich mit unserem System für die elektronische Geschäftsverwaltung (GEVER). Die Digitalisierung interner Prozesse bringt grosse Veränderungen für den Arbeitsalltag mit sich. Dialog durfte im Projekt mit einem dynamischen Team zusammenarbeiten, das offen für Neuerungen ist und bis heute viel fachspezifisches Knowhow einbringt. Wir haben die Projektleitenden *Susanne Maibach-Hänni, Martin Frey und Markus Jutzeler* erneut in Wattenwil getroffen und nachgefragt, wie sie das Grossprojekt damals angegangen sind und wie es ihnen heute mit unserer Lösung geht.

#### Weshalb hat die Gemeinde Wattenwil 2016 eine Lösung für die elektronische Geschäftsverwaltung evaluiert?

Die Verwaltung in Wattenwil integriert im Rahmen interkommunaler Zusammenarbeit fünf Abteilungen wie ein Sozialdienst oder Oberstufenzentrum, die sich teilweise auf bis zu 10 Gemeinden oder rund 10'000 Einwohner ausdehnen. Viele Geschäfte betreffen gleichzeitig meh-

**«Nach der live Demo waren wir beeindruckt, wie übersichtlich und einfach bedienbar die GEVER Lösung von Dialog ist.»**

re Abteilungen. Wir haben grosse Mengen an Akten in Papierform hin- und hergeschoben, Kopien angefertigt und teilweise mehrfach archiviert. Die Absprache bezüglich dem aktuellen Stand der Arbeiten und Abklärungen ist zunehmend mühsam und unübersichtlich geworden.

**«Wir bilden heute unsere Geschäftsprozesse abteilungsübergreifend elektronisch ab.»**

#### Mit dem Ziel, das neue System voll auszuschöpfen, haben Sie hohe Ansprüche gestellt. Weshalb haben Sie sich für Dialog entschieden?

Wir haben uns im Rahmen der Evaluation die drei beliebtesten Lösungen im Markt durch andere Gemeinden und durch die Hersteller selbst zeigen lassen. Das Programm von Dialog deckt sämtliche unserer Anforderungen ab

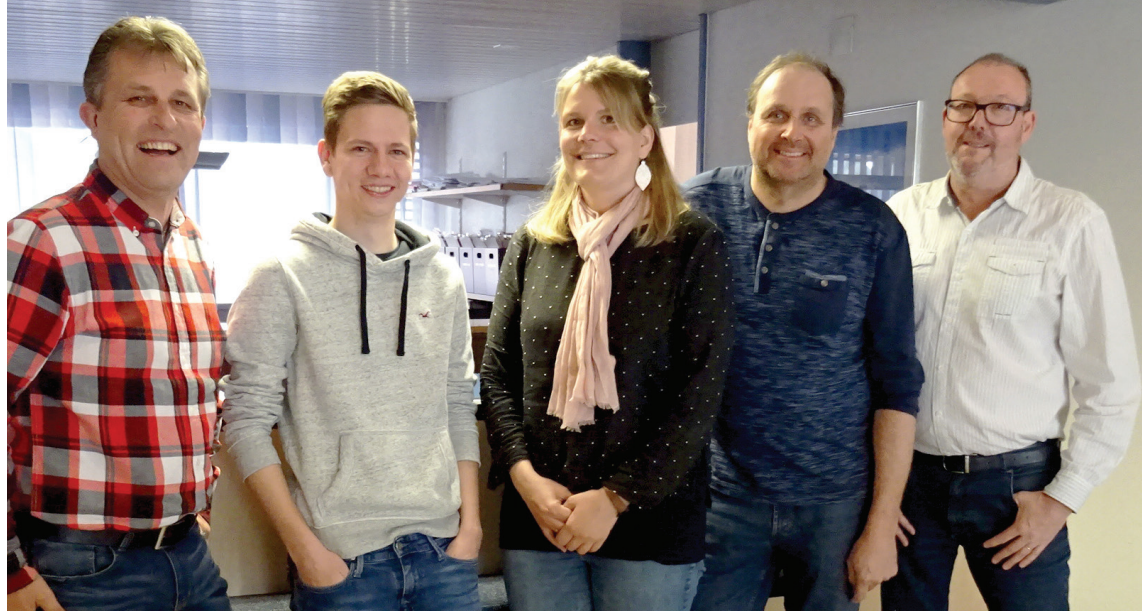
und das Preis- und Leistungsverhältnis hat für uns ausgezeichnet gestimmt. Von Stefan Fellmann und dem gesamten Team bei Dialog hatten wir einen kompetenten und sympathischen Eindruck.

#### Welche Herausforderungen sind während der Einführung eingetroffen und wie haben Sie diese gemeistert?

Eine grosse Umstellung für den Arbeitsalltag bedeutete für uns das Abspeichern im neuen System statt in der gewohnten Umgebung des Explorers. Auch an den Mailverkehr direkt aus dem GEVER mussten wir uns erst gewöhnen. Um die Umstellung möglichst bequem zu gestalten, war es für uns sehr wichtig, dass alle von Anfang an

**«Wir schätzen die permanente Bereitschaft von Dialog für den gegenseitigen Austausch.»**

gut geschult werden. Für eine gute Koordination unter den Mitarbeitenden, haben wir Checklisten und genaue Beschreibungen über die Regeln in der Verwaltung von Geschäften in Wattenwil erstellt. Eine klare und einheitliche Struktur für alle Anwender, unabhängig davon ob sie in ihrem Alltag viel oder wenig mit dem GEVER in Berührung kommen, war unser Schlüssel zum Erfolg. Eine grosse Chance und gleichzeitig eine der schwierigsten Herausforderungen, war die Vergabe der Berechtigungen, welche pro Geschäft individuell definiert werden können. Wir haben die Gelegenheit genutzt, um die Rollen unserer Mitarbeitenden klar abzugrenzen und die Prozesse wieder einmal aus einer ganzheitlichen Perspektive zu betrachten.



v.l.nr. Martin Frey,  
Lukas Leibundgut,  
Susanne Maibach-Hänni,  
Thomas Schuler und  
Markus Jutzeler  
Gemeindeverwaltung  
Wattenwil und  
RegioBV Westamt

### **Funktioniert die Lösung von Dialog reibungslos, im EDV-Betrieb Ihres IT- Partners?**

Obwohl wir die Systemvoraussetzungen in der Theorie berücksichtigt haben, sind zu Beginn Probleme mit der Geschwindigkeit des Programmes aufgetreten. Nun ist

**«Von Beginn weg war alles klar, was die Kosten für die Einführung und die Wartung anbelangt.»**

Besserung eingetreten. Einzelne Anwendungen, die heute noch etwas länger dauern, sollten mit dem geplanten Hardware-Ersatz im Jahr 2019 ebenfalls in der gewünschten Performance möglich sein. Wir geben anderen Gemeinden den Tipp, die Hardware und Systemvoraussetzungen vorgängig mittels Testversion zu überprüfen.

### **Sind durchgängige Geschäftsabläufe zu Systemen spezifischer Fachbereiche anderer Anbieter (z.B. Sozial- oder Schuldienst) möglich?**

Ja, absolut. Unsere Abläufe funktionieren dank den Schnittstellen reibungslos. Wichtig ist es, dass bei Problemen alle Anbieter involviert werden. Diese haben bisher jeweils gut zusammengearbeitet.

### **Unsere Behördenlösung ermöglicht den mobilen Zugriff auf alle relevanten Akten. Welche Erfahrung haben Sie damit gemacht?**

Nach anfänglichen Hürden wird der Zugang zu aktuellsten Informationen vom Gemeinderat heute sehr gut genutzt und geschätzt. Ab Sommer 2019 stellen alle ständigen Kommissionen in Wattenwil auf die Behördenlösung um. Durch diese Digitalisierung erhoffen wir uns einen weiteren grossen Mehrwert.

### **Sind die Sicherheit und die Integrität der Daten gewährleistet?**

In punkto Sicherheit sind wir auf einem guten Stand. Weil auf einmal viele Personen auf eine grosse Menge von Daten zugreifen können, haben wir den Datenschutz- und Sicherheitsaspekt durch ein versiertes Mitglied unserer Resultatprüfungskommission (in der Gemeinde für den Datenschutz zuständig) überprüfen lassen. Das Ergebnis ist positiv ausgefallen.

### **Wie erfahren Sie heute die Kundenbetreuung und den Support von Dialog?**

Wir sind auf allen Ebenen sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit. Besonders schätzen wir die permanente Bereitschaft zum gegenseitigen Austausch und dass wir als Kunde immer ernst genommen werden. Wie das Team von Dialog hier Hand bietet, ist vorbildlich. Insbesondere unsere Teilzeitangestellten schätzen die schnellen Reaktionszeiten. Als anspruchsvoller Kunde, welcher die Lösung flächendeckend und tief nutzt, sind wir manchmal etwas ungeduldig, wenn wir eine Lösung oder Auskunft benötigen. Dialog ist es bisher immer gelungen, auch bei Änderungswünschen, welche grössere Programmierarbeiten auslösen, eine für alle annehmbare Lösung zu finden.

### **Welchen Tipp geben Sie Gemeinden, welche ebenfalls eine elektronische Geschäftsverwaltung einführen möchten?**

Wie es die Theorie vorgibt, haben wir einen Zeitplan erstellt sowie Projektleiter, Stellvertretungen und eine verantwortliche Person pro Abteilung definiert. Für eine sorgfältige Einführung war es für uns wichtig, Knowhow bei Referenzgemeinden einzuholen. Bereits vor der Einführung haben wir klare Richtlinien geschaffen und Vorlagen bereitgestellt. Personen, die Widerstand leisten,

**«Einen Arbeitsalltag ohne das System für die Geschäftsverwaltung können wir uns nicht mehr vorstellen. Unsere Erwartungen wurden übertroffen.»**

gewinnt man am besten für das Projekt, wenn man sie von Anfang an miteinbezieht und ihnen Verantwortung überträgt. Wir haben als Projektleitende gelernt, bei abteilungsübergreifenden Schulungen Geduld und Verständnis gegenüber Kollegen zu haben, die nicht von Beginn an involviert und mit dem Programm anfangs noch weniger vertraut waren. Es ist uns dank viel Disziplin aller Beteiligten gelungen, die gewohnte Ablage im Explorer einzustellen und nur noch GEVER zu nutzen.