

Erfahrungsbericht Dialog G6  
**Zernez treibt die  
Digitalisierung voran**





Unser neuster Erfahrungsbericht führt uns ans Tor des Schweizerischen Nationalparks: In die Bündner Gemeinde Zernez. Nicht nur für die Touristen, sondern insbesondere für Einwohnerinnen, Einwohner und Gewerbetreibende bietet die Gemeinde Swissness at it's Best: Sicherheit, Qualität, Pünktlichkeit und Stabilität. Seit vielen Jahren dürfen wir von Dialog auf die Kundentreue von Zernez zählen. In partnerschaftlicher Zusammenarbeit wurden immer wieder innovative Ideen umgesetzt. **Corsin Scandella**, Gemeindeschreiber und Leiter der Verwaltung und **Riet Felix**, IT-Verantwortlicher, erzählen im Interview über ihre jüngsten Projekterfahrungen und weshalb sie davon überzeugt sind, dass sie mit Dialog G6 genau auf dem richtigen Weg sind.

### **Wie ist es dazu gekommen, dass sich die Gemeinde Zernez im Jahr 2019 für die Einführung von ersten Fachapplikationen in Dialog G6 entschieden hat?**

Zernez verfügt über eine effiziente, kundenfreundliche und dienstleistungsorientierte Verwaltung und legt alles daran, diesen Standard hoch zu halten. Wir sind zwar eine kleine Gemeinde aber seit je her progressiv und daran interessiert, die Digitalisierung voranzutreiben. Das sehen wir nicht nur als Vision, sondern als klaren Auftrag der Politik und der Geschäftsleitung. Den wachsenden Herausforderungen begegnen wir nicht mit zusätzlichen personellen Ressourcen, sondern wir wählen den Weg der stetigen Effizienzsteigerung. Als Verantwortliche in der Verwaltung dürfen wir nie das Ziel aus den Augen verlieren, unsere Abläufe so einfach wie möglich zu halten. Dialog G6 bietet unserer Meinung nach die beste Ausgangslage dafür.

## « DIE DIGITALISIERUNG SEHEN WIR NICHT NUR ALS VISION, SONDERN ALS KLAREN AUFTRAG. »»

Bereits im Jahr 2015 haben wir mit der Einführung der elektronischen Geschäftsverwaltung GEVER im Rahmen unserer Fusion ein grosses Digitalisierungsprojekt mit Dialog umgesetzt. Als dann die Fachapplikation für den Bereich Einwohner in der neuen Softwaregeneration Dialog G6 zur Verfügung stand, haben wir erneut nicht lange gezögert und die Chance für eine Modernisierung wahrgenommen. In der langjährigen Zusammenarbeit mit Dialog hat die Gemeindeverwaltung in Zernez schon öfters die Rolle des Vorreiters übernommen. Wir investieren gerne mehr Zeit als andere Gemeinden in Digitalisierungsprojekte und stellen uns als Pilotkunde zur Verfügung. Das erfordert zwar meistens auch etwas Geduld, hat aber den klaren Vorteil, dass wir aktiv mitreden und effiziente Lösungen mitgestalten können.

## « DIALOG NIMMT DIE ANWENDERINNEN UND ANWENDER ALS ANSPRUCHSVOLLE FACHPERSONEN WAHR UND IST OFFEN FÜR UNSERE WÜNSCHE. »»

### **Der Wandel der Technologie bedeutet Veränderungen für die Bevölkerung und für Ihre Mitarbeitenden. Wie schaffen Sie es, das Team immer wieder für Neuerungen zu begeistern, damit bei Umstellungsprojekten alle an einem Strang ziehen?**

Ja, mit jeder Veränderung werden unsere Mitarbeitenden gefordert. Natürlich gibt es bei jeder Neueinführung frustrierende Momente und die Vorteile zeichnen sich im Arbeitsalltag unterschiedlich stark aus. Wir beide sehen uns als Treiber dieser sanften Transformation, legen grossen Wert auf den engen Austausch mit dem Personal und bieten internen Support. Es wird allgemein geschätzt, dass Dialog immer wieder offen ist für die Wünsche der Anwenderinnen und Anwender und diese als anspruchsvolle Fachpersonen wahrnimmt.

### **Wie digital arbeiten Sie heute?**

Wir arbeiten heute nicht ausschliesslich aber zu grossen Teilen digital. Zum Glück – denn das plötzliche Zusammenarbeiten aus dem Homeoffice war kein grosses Problem. Mit der Einführung von GEVER haben wir bereits vor einigen Jahren einen grossen Wandel geschafft und sehen es nun als unsere Aufgabe, die Zusammenarbeit mit den Behörden und anderen Anspruchsgruppen auf digitale Art und Weise weiter voranzutreiben. Grundsätzlich gilt: Alles was verschiedene Abteilungen durchläuft (z.B. Behördenlösung), ist digitalisiert. Bei individuellen Arbeitspapieren steht es allen frei, diese in Papierform zu verwenden oder nicht. Mit der Einführung des Dialog G6 Workflows inkl. Beleg Cockpit erhoffen wir uns in dieser Hinsicht nochmals eine grosse Veränderung.

## « HINTER DIALOG G6 STECKT SEHR VIEL KNOW-HOW UND EIN TECHNISCHES KONZEPT AUF HOHEM LEVEL. »»

Wir freuen uns darauf, Rechnungen in Zukunft mehrheitlich digital zu empfangen und weiter zu verarbeiten. Die regelmässigen Updates von Dialog G6 stellen für uns einen grossen Vorteil dar. Wir müssen nicht mehr ein ganzes Jahr auf Neuerungen warten. Fakt ist, was wir bereits von Dialog G6 kennen, bildet die richtige Basis für diejenige Lösung, die wir brauchen.

**Die Einführungen der jüngsten Dialog G6 Applikationen haben ganz oder teilweise im Zeitraum der Corona Pandemie stattgefunden. War das eine besonders grosse Herausforderung?**

Im Grossen und Ganzen ist das nicht viel anders abgelaufen als sonst. Die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeitenden war zu Beginn etwas schwieriger aber das hat sich dann wieder gelegt. Die virtuellen Schulungen waren zu unserer vollsten Zufriedenheit.

**Sind die Kosten für die Einführung transparent und die Investitionen für die Wartung kalkulierbar?**

Ja, die Aufträge werden immer erst nach einer Offerte ausgeführt. Die Kosten sind transparent und werden nicht überschritten. Die Gesamtlösung kostet nicht wenig, ist ja aber auch unsere Hauptanwendung. Somit sind diese Ausgaben gerechtfertigt.

« DAS PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNISS  
BEI DIALOG STIMMT UND DIE KOSTEN  
WERDEN NICHT ÜBERSCHRITTEN. »

**Dialog G6 ist browserbasiert. Nur so ermöglichen wir maximale Mobilität und Flexibilität. Die Sicherheit wird relevanter denn je. Wie gehen Sie damit um?**

Ja, es gibt schon zu denken, dass man theoretisch von überall aus auf der Welt auf unsere scharfe Datenbank zugreifen kann. Das haben wir insbesondere mit der Einführung von GEVER und der Behördenlösung diskutiert, wo wir tatsächlich ein externes Login anwenden.

« ES ENTSTEHEN NEUE  
ANFORDERUNGEN AN DAS THEMA  
SICHERHEIT. »

Die Zwei-Faktor-Authentifizierung mit der Mobile ID oder dem SMS Login finde ich eine gute Lösung. Dialog G6 benutzen wir aktuell lediglich über das Intranet. Grundsätzlich gilt: Durch die Digitalisierung entstehen neue Anforderungen an das Thema Sicherheit und wir sind froh, dass wir uns hier auf unseren externen IT-Partner und seine Spezialisten verlassen können. Die Mitarbeitenden wiederum bringen grosses Vertrauen uns gegenüber auf und müssen sich keine oder nur wenige Gedanken um das Thema Sicherheit machen.

**Im Kanton Graubünden betreuen wir aktuell 14 Gemeinden und haben grosses Wachstumspotential. Stimmt die Chemie? Wird es uns gelingen, in Zukunft Neukunden im Kanton Graubünden zu gewinnen?**

Der Wechsel der Softwarelösung ist ein grosses Projekt, wovon sich viele scheuen, obwohl sie mit der eingesetzten Lösung nicht zufrieden sind. Wir wissen zwar nur von einigen Gemeinden, welche Lösung diese einsetzen, sind jedoch erstaunt, dass diese den Fokus nicht stärker auf eine Gesamtlösung legen.

« EINE DURCHGÄNGIGE  
GESAMTLÖSUNG IST IN ZERNEZ  
SEIT JE HER VORAUSSETZUNG. »

Es ist für uns entscheidend, mit Dialog eine zentrale Ansprechpartnerin und alles aus einer Hand zu haben. Wir sehen nur Vorteile darin, ein umfassendes Produkt direkt bei der Herstellerin zu beziehen, wo alles unter einem Dach zusammenläuft. Wenn es Ihnen gelingt, in einzelnen Gemeinden Vorreiter zu überzeugen, können wir uns gut vorstellen, dass die Produkte und Dienstleistungen von Dialog in weiteren Gemeinden im Kanton Graubünden auf grosses Interesse stossen. Auch Gemeindefusionen könnten eine Chance sein.

« IM FINANZBEREICH  
MÖCHTEN WIR IN ZUKUNFT  
VIEL PAPIER EINSPAREN. »

**Welche Erwartungen haben Sie an die zukünftige Weiterentwicklung von Dialog G6?**

Wie wahrscheinlich fast überall auf der Welt, können die Applikationsentwickler bei Dialog die Wünsche der Kunden selten schnell genug umsetzen. Wir haben gelernt, damit umzugehen und freuen uns darauf, weitere Fachbereiche wie beispielsweise die Gebühren vollständig von GemoWin NG ablösen zu können. Mit dem Kreditorenworkflow und dem Beleg Cockpit möchten wir in der Finanzbuchhaltung zukünftig viel Papier einsparen. Unsere Erwartungen an die Lösung für die Verwaltung von Verträgen sind ebenfalls sehr hoch. Wenn die Performance, insbesondere beim Starten, mit dem neuen Major-Release Dialog G6.3 schneller ist, werden unsere Kolleginnen und Kollegen begeistert sein. Gespannt erwarten wir die angekündigte Optimierung der Benutzerfreundlichkeit.



Riet Felix, IT-Verantwortlicher (links) und Corsin Scandella, Gemeindefschreiber und Leiter der Verwaltung (rechts) vor dem Gemeindefshaus Zernezz, wo sie sich täglich dafür einsetzen, die Digitalisierung voranzutreiben.

« EIN UPDATE VON DIALOG G6  
SPIELE ICH INNERT 10 MINUTEN  
FÜR ALLE AUF - OHNE DAFÜR MEINEN  
ARBEITSPLATZ ZU VERLASSEN. »

**Welchen Tipp geben Sie Gemeindeverwaltungen weiter, die es ebenfalls in Betracht ziehen, Dialog G6 einzuführen?**

Lassen Sie sich eine neue Softwarelösung sehr gut und live zeigen. Nehmen Sie sich genügend Zeit, um die Funktionsweisen im Grundsatz zu verstehen und versuchen Sie, diese auf Ihre individuellen Bedürfnisse runter zu brechen. Holen Sie die Personen, welche später täglich mit der Lösung arbeiten, früh ins Boot. Geben Sie ihnen einen guten Einblick in die neue Lösung und lassen sie diese als Fachpersonen kritische Fragen stellen. Klären Sie ab, welche Applikationen man allenfalls während einer Übergangsphase parallel laufen lassen könnte und welche nicht. Lernen Sie den neuen Partner und seine Mitarbeitenden so gut es geht persönlich kennen. Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass jemand auf der Gemeinde die Fäden zusammenhalten muss. Wir empfehlen

jeweils einen Projektleiter auf Seiten der Verwaltung und des Softwareanbieters, welche gemeinsam den Überblick über sämtliche Fachbereiche behalten. Sonst besteht die Gefahr, sich zu verzetteln und die Gesamtübersicht zu verlieren. Schliesslich hängt bei einer durchgängigen Lösung alles irgendwie zusammen. Wenn dann noch etwas IT-Know-how bei der Gemeinde vorhanden ist: Umso besser.

« LASSEN SIE SICH EINE  
NEUE LÖSUNG LIVE ZEIGEN UND  
HOLEN SIE IHRE MITARBEITENDEN FRÜH  
MIT INS BOOT. »