

Entscheid für Global Service

Die Gemeinde Koppigen über den Entscheid für Dialog

Ende 2013 hat sich die Berner Gemeinde entschieden, neben der Software auch auf die Installation und Betreuung der IT-Infrastruktur von Dialog zu setzen. Wieso die Wahl auf Dialog fiel und welche Erwartungen an Dialog gestellt werden, erzählen uns Herr Peter Kindler, Gemeindeverwalter und Herr Michel Jost, Finanzverwalter.



Herr Kindler, wie sind Sie zur Gemeindeverwaltung Koppigen gekommen? Im Jahr 2006 bin ich als Quereinsteiger aus der Privatwirtschaft zur Gemeindeverwaltung Koppigen gekommen. Ich wurde als Gemeindeschreiber angestellt. Dazumal waren Gemeindeschreiber, Bauverwalter und

Finanzverwalter gleich- und dem Gemeinderat unterstellt. Im 2010 fand die Reorganisation statt und das Geschäftsführermodell wurde eingeführt. Seitdem bin ich Gemeindeverwalter oder Geschäftsführer. Dadurch ergibt sich für den Gemeinderat nur noch ein Ansprechpartner. Dieses Geschäftsführermodell haben etwa 50% der Bernischen Gemeinden eingeführt.

Und Sie Herr Jost? Seit August 2010 bin für die Gemeinde Koppigen tätig und war vorher bei einer anderen Gemeinde. Auch ich bin ein Quereinsteiger, da ich das KV und nicht spezifisch eine Gemeindelehre absolviert habe.



Wie kam es zur Entscheidung für die Evaluation einer neuen IT-Infrastruktur? Unsere IT-Infrastruktur wurde bis anhin durch einen regionalen Einmannbetrieb betreut. Da dessen künftiges Bestehen aufgrund seines Alters unsicher war, haben wir uns nach einer Alternative umgeschaut. Wir haben dann

eine Evaluation mit Dialog und zwei Mitbewerbern gemacht.

Welches waren die ausschlaggebenden Punkte für den Entscheid für die Zusammenarbeit mit Dialog? Einerseits kannten wir Dialog bereits, da wir die Software GemoWin NG im Einsatz haben und andererseits stimmte das Preis-/Leistungsverhältnis. Uns war wichtig, dass wir auf der bestehenden Software weiterarbeiten können und dass der IT-Support durch mehrere Personen gewährleistet ist. Dialog ist/war zudem in diversen Projektgruppen wie z.B. HRM2 oder GERES vertreten, was für ihre Kompetenz spricht. Für uns als Kunde ist es wichtig und wertvoll, wenn der Partner die Anforderungen vom Kanton oder Bund kennt, dadurch die gleiche Sprache spricht und Umsetzungen effizient und kompetent umsetzt. Da wir sowohl das Programm wie auch die Mitarbeitenden von Dialog kennen, wussten wir, dass eine Zusammenarbeit mit Dialog funktionieren wird. Für zukünftige Projekte ist es sehr wichtig, dass Dialog weiterhin aktiv in den Projektgruppen involviert ist.

Wie ist die Umstellung verlaufen? Die Umstellung von den 10 Geräten ist reibungslos verlaufen. Aufgrund diverser Erfahrungen waren wir etwas skeptisch. Doch die Bedenken waren schnell verfliegen und es ist total normal, dass bei einer so komplexen Umstellung, vielleicht einmal ein Häkchen falsch gesetzt wird. Wichtig in solchen Fällen ist, dass dann schnell gehandelt und die Angelegenheit innerhalb von einem halben Tag erledigt wird. Eine Firma zeigt ihre Stärken erst mit der Reklamationserledigung. Erfolgt auf einen Input innerhalb von drei bis vier Stunden die Lösung oder zumindest die Rückmeldung, bis wann mit der Lösung gerechnet werden darf, ist das für den Kunden optimal. Wir hatten nur während einem Tag keinen Zugriff auf das System.

Wie beurteilen Sie den IT-Support? Die Erreichbarkeiten vom Support sind gut. Bei Problemen müssen wir maximal einen halben Tag warten, bis wir Hilfe erhal-

ten. Mit der neuen Durchwahl bei der Telefonzentrale erreicht man die verschiedenen Dialog-Teams schnell und direkt. Wir schätzen es sehr, dass wir mit Dialog nur noch einen Ansprechpartner haben, weil dadurch die Problemlösung aus einer Hand gewährleistet wird. Für uns war es in der Vergangenheit schwierig abzuschätzen, welche Firma für welche Angelegenheit zuständig war. Auch sprechen die Dialog-Mitarbeitenden die gleiche Sprache und ergänzen sich dadurch untereinander, was für uns in jedem Fall ein Mehrwert ist.

Welche Vorteile sehen Sie mit Global Service gegenüber der vorgängigen IT-Lösung? Vorteile sehen wir ganz klar in der Professionalität und der Erreichbarkeit. Zudem schätzen wir die attraktive Supportdienstleistung von Global Service. Wir haben unsere Mitarbeitenden darauf sensibilisiert, dass sie bei Problemen umgehend mit Dialog in Kontakt treten und nicht zu lange am Problem rumprübeln und dadurch nicht produktiv tätig sein können. Durch die Umgehung dieser versteckten Kosten sowie den pauschal geleisteten Supportbetrag können wir auf der Gemeinde Koppigen effizienter und kostensparender agieren.

Welche Erwartungen haben Sie an Dialog und werden diese Erwartungen erfüllt? Wir erwarten ganz klar schnelle Support-Antwortzeiten und dass Dialog bei den verschiedenen Projekten involviert und dadurch immer auf dem aktuellsten Stand ist. Es ist wichtig, dass wir in Koppigen arbeiten können und dass Dialog intern sicherstellt, dass uns zum Beispiel personelle Änderungen nicht auffallen oder tangieren. Wir schätzen die proaktive Kommunikation sehr und wissen, dass wir uns zum Beispiel bei kantonalen Anpassungen auf Dialog verlassen können. Bis jetzt wurden unsere Erwartungen von Dialog erfüllt.

Wie haben Sie die Zusammenarbeit bis jetzt erlebt? Es ist eine gut funktionierende und partnerschaftliche Zusammenarbeit. Die Leute am Telefon sind freundlich und es gibt oft lustige Momente. Die Servicequalität ist hoch und muss unbedingt auf diesem Niveau bleiben. Den Support haben wir bei der Evaluation stark gewichtet.

Wenn ein Interessent Ihre Meinung zum Dialog Global Service hören will, was sagen Sie ihm? Grundsätzlich empfehlen wir Global Service einer Gemeinde mit ähnlicher Konstellation weiter. Die Erstinvestition ist relativ hoch, doch müssen die Kosten anschliessend ins Verhältnis gestellt werden. Durch die Rückmeldungen und Leistungen wird die Investition langfristig wieder ausgeglichen.

Über Koppigen

Die Gemeinde Koppigen liegt am unteren Teil des Emmentals zwischen Burgdorf und Herzogenbuchsee, eingebettet in einer intakten und leicht hügeligen



Landschaft. Die abwechslungsreiche und vielfältige Umgebung lädt zum Verweilen ein. In der gut erschlossenen Gemeinde Koppigen lässt sich gut und ruhig leben. In der Metzgerei, der Bäckerei, den beiden Lebensmittelgeschäften, der Post und dem Schuhladen erhält man alles für den täglichen Bedarf. Es gibt viele schöne Orte in Koppigen wie zum Beispiel die einzigartige Badi, mit dem See und der kleinen Insel oder der Spazierweg entlang dem Dorfbach Ösch.



Besonders zu erwähnen ist das sehr ausgeprägte Vereinsleben mit über 40 Vereinen. Am 2. Wochenende im Juli findet jeweils der legendäre Schnittersonntag statt, ein Volksfest an dem auch viele ehemalige Koppiger anzutreffen sind. Samstags und sonntags laden zahlreiche Attraktionen wie zum Beispiel das Frühshoppenkonzert, Zwirbeln oder diverse Fahrgeschäfte zu Spass und Unterhaltung ein. Die verschiedenen Marktstände und der Festwirtschaftsbetrieb decken jeden Wunsch ab.

Wir danken Herrn Kindler und Herrn Jost herzlich für das Interview!