

# Zu Besuch in Gretzenbach

## «Global Service deckt unsere Bedürfnisse bestens ab.»

Seit Beginn unserer Zusammenarbeit im Jahr 1999 schätzt Dialog die gute Beziehung zur Solothurner Gemeinde Gretzenbach. So durften wir in zwei Pilotprojekten auf das ausserordentliche Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres treuen Kunden zählen. Unsere Fachapplikationen haben wir kontinuierlich ausgebaut, so dass die rund 2'700 Einwohner zählende Gemeinde heute in allen Bereichen mit Dialog-Programmen arbeitet. Seit 2009 setzt Gretzenbach mit Global Service zusätzlich auf unsere Dienstleistungen für den technischen Betrieb. Die Erweiterung der Services auf die Clientumgebung im letzten Jahr nehmen wir zum Anlass, bei Hans Vögeli, Finanzverwalter und Informatikverantwortlicher nachzufragen, wo die Vorteile von Global Service liegen und weshalb sich das Lösungskonzept bis heute bewährt.

**Vor neun Jahren hat sich die Gemeinde Gretzenbach für das Betriebskonzept Global Service entschieden. Welche Faktoren waren damals ausschlaggebend für den Entscheid?**

Hans Vögeli: Bereits nach dem Jahrtausendwechsel im Jahr 2002 haben wir unsere EDV-Strategie überprüft und unter anderem Rechenzentrums-Lösungen evaluiert. Für unsere EDV-Kommission war aber rasch klar, dass aus Gründen der Abhängigkeit, der Kosten und des Datenschutzes nur eine Lösung mit einem eigenen Server in unserem Haus in Frage kam. Als die Ablösung dieses Servers im Jahr 2009 aktuell wurde, war für den Entscheid zu Global Service von Dialog die fixe Annuität mit der kostensicheren und kontinuierlichen Entwicklung unserer IT-Infrastruktur ausschlaggebend. Wir wollten die Gemeindeversammlung nicht länger mit wiederkehrenden Investitionskrediten langweilen. Unser aktueller Global-Service-Vertrag beinhaltet sogar die ganze Clientumgebung, was eine noch grössere Kostensicherheit und fachliche Betreuung gewährleistet. Mit einer 4-jährigen Vertragsdauer ist zudem die Aktualität der IT garantiert.

**In der Zwischenzeit sind die Ansprüche höher geworden und die Anforderungen komplexer. Die Bevölkerung hat neue Erwartungen an die Dienstleistungen öffentlicher Verwaltungen. Wie wirkt sich das auf die Arbeitsprozesse von Ihnen und den Kolleginnen und Kollegen aus?**

Nach wie vor ist die Schaltertätigkeit ein wichtiger und interessanter Arbeitsbereich – hier werden die sozialen Kontakte gelebt und bargeldlos bezahlt. Das eigentliche eGovernment beschränkt sich in Gretzenbach weitgehend auf den eMail-Verkehr; durchlässige Arbeitsprozesse, welche der Kunde initialisiert, sind wohl erst in der nächsten Generation gefragt. Die Kunden erwarten aber nach wie vor rasche und kompetente Hilfestellungen. Mit der digitalen Ablage praktisch aller Geschäftsbelege haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen sofortigen

Zugriff für Auskünfte und kundenorientierte Lösungen. Weiter erfolgt der Datenaustausch zwischen den kantonalen und eidgenössischen Stellen über die standardisierten Plattformen.

**«Global Service garantiert unter fixer Annuität eine kostensichere und kontinuierliche Entwicklung der IT-Infrastruktur.»**

**Sie sind uns immer noch treu. Global Service scheint den Anforderungen nach wir vor gerecht zu werden?**

Global Service deckt alle unsere Bedürfnisse bestens ab. Das Monitoring durch Dialog erfolgt via Direktzugriff auf den Server automatisch und regelmässig. Wir müssen uns nicht um Updates, Service Packs, Antispam, Firewall-Einstellungen oder Performance kümmern.

**«Die Umstellung durch die Serverablösung letzten Sommer ist butterweich und ohne Unterbrüche der Serververfügbarkeit erfolgt.»**

**Welche Vorteile ergeben sich daraus, die Software sowie die IT-Lösungen vom gleichen Partner zu beziehen? Hatten Sie nie Respekt davor, zu stark von einer Firma abhängig zu sein?**

Die auch schon in unserer EDV-Kommission diskutierte einseitige Abhängigkeit wird durch die komplette Durchlässigkeit der Applikationen mehr als wett gemacht. Das Klumpenrisiko ist bei einer Firmengrösse wie bei Dialog vergleichsweise klein. Dass wir hingegen weniger Probleme mit Schnittstellen haben, ist ein grosser Vorteil. Zudem gibt es der Gemeinde ein gewisses Verhandlungsgewicht, wenn der ganze Auftrag bei Dialog platziert ist. Weiter

Hans Vögeli, Finanzverwalter und Informatikverantwortlicher (Mitte) mit Gianluca König, Lernender Kaufmann (links) und Anna Sommer, Mitarbeiterin Einwohnerkontrolle und Finanzen (rechts), Gemeinde Gretzenbach



hat dieses System den Vorteil einer einzigen Anlaufstelle für sämtliche Hard-, Netzwerk-, Software- und Drittanbieterprobleme.

**«Verantwortlichkeiten werden nicht erst lange diskutiert - Probleme werden sofort von Dialog angegangen.»**

**Können Sie uns Gründe dafür nennen, weshalb es für die Gemeinde Gretzenbach von Vorteil ist, die Informatikleistungen bei einer Firma zu beziehen, die auf öffentliche Verwaltungen spezialisiert ist?**

Als Kunde ist es wichtig und wertvoll mit einem Partner zusammen zu arbeiten, der die Anforderungen der öffentlichen Hand kennt. Auf Veränderungen in den Abläufen oder der Gesetzgebung kann nur frühzeitig reagieren, wer die Branche klar im Fokus hat und über eine entsprechende Nähe zu Behörden und Gesetzgeber verfügt. Wenn die Bedienung öffentlicher Verwaltungen für den Anbieter ein Nebengeschäft darstellt, wird das für den Kunden rasch spürbar. Dialog kennt die doch etwas spezielle Sprache der Gemeinden genau, da sie ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oft aus dieser Branche rekrutiert. Ich staune, wie sich diese meist jungen Leute im IT-Umfeld positiv entwickeln.

**Auf dem Arbeitsmarkt haben sich vielfältige Formen flexibler und mobiler Arbeit durchgesetzt. Informationen sollen zu jeder Zeit an jedem Ort auf unterschiedlichen Geräten verfügbar sein. Wie gehen Sie innerhalb dieses Wandels mit dem Aspekt des Datenschutzes und der Datensicherheit um?**

Unsere Gemeinde war mit dem Anschluss ans Internet am 9.2.1999 über einen Proxy-Server mit einer eMail-Adresse eine der ersten, welche ins Internet-Zeitalter eingestiegen war – mit einem einzigen und isolierten Netzzugang eine ziemlich sichere Sache. Obwohl die Behördenmitglieder fleissig via eMail auf ihren mobilen Geräten kommunizieren, ist unser Gemeinderat noch nicht für das digitale Zeitalter zu haben; die Unterlagen werden zwar digital, aber zusätzlich in Papierform abgegeben. Als Opfer einer Ransomware-Attacke haben wir das ge-

meinsam mit der technischen Abteilung von Dialog installierte Sicherungskonzept schätzen gelernt. Die Daten konnten vollständig wiederhergestellt werden - ohne dass wir auf die geforderte Bitcoin-Zahlung eingegangen sind. Dies ist ein weiterer Vorteil von Global Service, wo Dialog für die Pflege von Abwehr- und Sicherungsmassnahmen verantwortlich ist. Die Backups erfolgen täglich, wöchentlich und monatlich auf externe Datenträger mit selektiv externer Aufbewahrung.

**«Innerhalb von Global Service ist Dialog für die Abwehr- und Sicherungsmassnahmen verantwortlich.»**

**In den letzten Jahren haben wir viel erlebt und gegenseitig viel voneinander profitiert. Gibt es eine Anekdote in der langjährigen Zusammenarbeit mit Dialog, die Sie unseren Leserinnen und Lesern nicht vorenthalten möchten?**

Im August 1999 hat Dialog im Rahmen eines grandiosen Kundenanlasses auf dem Hallwilersee Jubiläum gefeiert. Das anschliessende Spektakel «son et lumière» auf dem Schloss Heidegg musste in der Pause wegen einem gigantischen Gewittersturm abgebrochen werden – den Schlummertrunk genossen wir dann halt etwas ausgiebiger im Gewölbekeller...!

**«Seit Beginn der Zusammenarbeit schätzen wir die gute Beziehung, welche Dialog mit ihren Kunden pflegt.»**

**Würden Sie Global Service und die Firma Dialog als Partner anderen Gemeinden weiterempfehlen?**

Das machen wir bereits bei jeder sich bietenden Gelegenheit, seit wir Global Service im Einsatz haben! Denn ein wesentlicher Vorteil von Global Service ist der Wegfall von Anfangsinvestitionen resp. von wiederkehrenden Investitionskrediten; diese werden durch budgetverträgliche fixe Annuitäten abgelöst. Zudem kümmert sich Dialog um alle fachlichen und technischen Details.