



Kundenzentrum des Justiz- und Sicherheitsdepartements (JSD) des Kantons Basel-Stadt.

© Staatskanzlei Basel-Stadt

Basler Behörde vereinfacht Personalprozesse. Beim Justiz- und Sicherheitsdepartement des Kantons Basel-Stadt erleichtert eine neue Lösung Vorgesetzten und Mitarbeitenden die Erledigung von Personalangelegenheiten.

VON RAPHAEL BACHMANN*

Zum Justiz- und Sicherheitsdepartement (JSD) des Kantons Basel-Stadt gehören die Kantonspolizei und die Rettungsorganisationen wie Feuerwehr, Sanität, Militär und Zivilschutz. Auch die Ämter für die Aufgaben des Einwohner- und Zivilstandwesens, der Migration, des Strafvollzugs und die Bewährungshilfe, die Vollzugsanstalten und der zentrale Rechtsdienst mit dem Handelsregister befinden sich im JSD. In dem Departement arbeiten knapp 2000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Somit sind Eintritte, Austritte oder Funktionswechsel an der Tagesordnung. Dies führt sowohl bei den Vorgesetzten als auch bei der Personalabteilung oder den weiteren Fachabteilungen zu einer starken Belastung. Neben der hohen Anzahl an Personalgeschäften war es auch die Art und Weise, wie die Personalprozesse abgewickelt wurden, die insbesondere die Linienvorgesetzten in hohem Mass beschäftigte. Die erwähnten Personalgeschäfte wurden – wie auch heute noch – im SAP HR-System erfasst. Danach erhielten die Direktvorgesetzten von der Personalabteilung eine mehrseitige Checkliste mit Aufgaben, die im Zusammenhang mit dem Ein- oder Austritt der Mitarbeitenden standen. Die bestehende Lösung war schwerfällig, erledigte doch jeder Vorgesetzte für sich selbst die Abarbeitung sehr individuell. Bestellungen für Informatiksachmittel oder für Zutrittsberechtigungen zu Gebäuden wurden mit Workflows abgewickelt, die im Mail-System von Lotus Notes hinterlegt waren.

SharePoint als Hilfe. Lotus Notes, das in den Achtzigerjahren auf den Markt gebrachte proprietäre Datenbanksystem von IBM, ist nach wie vor bei vielen grossen Organisationen und Unternehmen im Einsatz, vielerorts vor allem deshalb, weil eine Ablösung aufwendig ist und bei einer Migration zu einem neuen System eine Störung des Betriebs befürchtet wird. Beim JSD hat man sich dazu entschieden, Notes in naher Zukunft abzulösen. Der Wunsch nach einer neuen Lösung für die er-

wähnten Prozesse führte schliesslich zum Entscheid, dass eine neue Lösung gefunden werden musste. Diese sollte mit SharePoint, dem Dokumentenmanagement- und Kollaborationssystem von Microsoft und Nintex, realisiert werden. Für die Kombination SharePoint / Nintex sprach die Tatsache, dass es sich um kein geschlossenes, dafür aber ausbaufähiges und modulares System handelt, das nicht von einem Software-Entwickler, sondern von geschulten Power-Usern gepflegt werden kann. 2015 wurden gemeinsam mit dem IT-Dienstleister IOZ mehrere Anforderungsworkshops durchgeführt und ein Prototyp gebaut.

Ablauf, Aufwand, Nutzung. Durch den iterativen Arbeitsansatz mit seinen zeitlich engmaschigen Meetings und dank des modularen Aufbaus von SharePoint konnten die Anforderungen des Auftraggebers rasch umgesetzt werden. Das Kernteam beim JSD bestand aus drei Mitarbeitenden der Fachbereiche Personal, Informatik sowie der Bereichsleitung Services. Diese klärten Fragen oder Herausforderungen in der

IOZ AG

Die IOZ wurde 2007 gegründet. Es war die Zeit, als Unternehmen in der Schweiz SharePoint entdeckten. Die IOZ-Gründer erkannten den Trend und unterstützten fortan Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen bei Einführung und Betrieb von Microsoft SharePoint. Die Kenntnis der Innovationen von Microsoft fliessen heute direkt in die Beratung und in Kundenprojekte mit ein. Kunden profitieren unmittelbar davon, indem IOZ für sie immer die aktuellsten Technologien bereithält. Weil die IOZ alle Technologien selber im Einsatz hat, gehen die Kompetenzen über theoretisches Produktwissen hinaus.

Die enge Zusammenarbeit spezialisierter Teams ist nach eigenen Angaben eines der Erfolgsrezepte der IOZ. Heute stellt das Team «IT-Services» für sämtliche Lösungen die technische Infrastruktur bereit, ob in der Cloud oder OnPremise. Die wichtigsten von der IOZ eingesetzten Technologien sind SharePoint, Office 365, Dynamics 365, Microsoft Azure, Microsoft Intune und Nintex. Für Nintex ist die IOZ Premier Partner in der Deutschschweiz.

Kontakt: IOZ AG, St. Georg-Strasse 2a, CH-6210 Sursee, T 41 925 84 00, info@ioz.ch, www.ioz.ch

entsprechenden Abteilung und spielten sie in das erweiterte Projektteam zurück. Ergänzt wurde das Team durch Mitarbeitende aus dem SAP-Umfeld sowie den zentralen Informatikdiensten des Kantons Basel-Stadt. Im Oktober 2016 schliesslich konnte der Pilotbetrieb für drei Bereiche gestartet werden. Heute arbeiten bereits rund 500 Mitarbeitende aus den Bereichen Bevölkerungsdienste und Migration, Zentraler Rechtsdienst, Generalsekretariat sowie Services mit der neuen Lösung. Im vierten Quartal 2017 wird zusätzlich der Bereich Rettung auf SharePoint migriert. Nach der Produktivsetzung der Kantonspolizei im ersten Quartal 2018 werden schliesslich alle rund 2000 Mitarbeitenden des Departements das System nutzen.

Nintex bringt's zum Laufen. Beim Abbilden der Workflows spielen die Produkte des Herstellers Nintex eine wichtige Rolle. Mit «Nintex Forms» wurden einerseits Dutzende Formulare erstellt, um die Informationen für den Benutzer übersichtlich darstellen zu können. Bestellt heute beispielsweise ein Mitarbeitender ein neues Smartphone, so erhält der Vorgesetzte eine Aufgabe in SharePoint zugeteilt. Das Aufgabenformular ist so intuitiv gestaltet, dass er alle Informationen erhält, die für den Entscheid bezüglich einer Genehmigung oder Ablehnung notwendig sind. Er kann schliesslich direkt in dem

Formular den entsprechenden Button drücken und so den Bestellprozess automatisch auslösen oder stoppen. «Nintex Workflow» wurde verwendet, um alle Aufgaben zu koordinieren oder Daten aus verschiedenen Listen (z.B. Personal, Vorgesetzte, Kommunikationsmittel etc.) zusammenzuführen – kurz gesagt, um alle notwendigen Informationen mit rund 120 Workflows im Hintergrund miteinander zu verknüpfen.

Fazit. Das System entlastet in erster Linie die Vorgesetzten in Bezug auf sämtliche Querschnittsprozesse. Im Zusammenhang mit einem Neueintritt werden rund 90 Prozent der notwendigen Aufgaben automatisch bei den Fachabteilungen ausgelöst. Ausserdem bringt das neue System mehr Transparenz, weil der Ablauf der Geschäfte abgebildet und so besser verfolgt werden kann. Schliesslich gibt es bereits weitere Ideen, mit denen die Arbeit erleichtert werden soll. Beispielsweise wird geprüft, ob die bestehende App von Nintex verwendet werden kann, mit der insbesondere die Vorgesetzten die Genehmigungsprozesse auch auf dem Tablet oder Smartphone erledigen könnten.



RAPHAEL BACHMANN

ist Nintex Virtual Technical Evangelist beim IT-Dienstleister IOZ.
www.ioz.ch

Mobile-CRM birgt böse Überraschungen

Eine Studie des deutschen IT-Beratungsunternehmens Trovarit AG zeigt: Es wird stark in mobile CRM-Lösungen investiert. Diese haben aber ihre Tücken.

Anwender zeigen sich unzufrieden in Bezug auf die von ihnen genutzte CRM-Lösung, dies insbesondere im Zusammenhang mit Aspekten, die einer besonders schnellen technologischen Entwicklung resp. Marktentwicklung unterliegen. So hinken die eingesetzten CRM-Lösungen offenbar hinsichtlich der «uneingeschränkten mobilen Nutzung» dem hinterher, was die Anwender heute erwarten bzw. von anderen – oft auch privaten – Software-Anwendungen gewohnt sind. Bei der CRM-Projektierung sollten IT-Verantwortliche deshalb besonders auf systembezogene Aspekte wie die «Mobile Einsetzbarkeit» achten, um keine bösen Überraschungen zu erleben, wie die Experten von Trovarit AG meinen.

An der Spitze der Treiber und Trends im CRM-Umfeld rangieren gemäss der Studie «CRM in der Praxis 2017» wenig überraschend Themen wie «Verbesserung der Usability» und «mobiler CRM-Einsatz». Allerdings erfordert die Bedienung und das beschränkte Platzangebot von Touchscreens komplett neue Benutzeroberflächen. «Die aktuelle Studie CRM-Praxis zeigt, dass Unternehmen regelmässig daran scheitern, das Thema Usability erfolgreich in den Auswahlprozess und die Einführung der Software zu verankern», resümiert Ralf Klatt, CRM-Spezialist bei der Trovarit AG. Dennoch oder gerade deswegen investieren IT-Entscheider vor allem in Mobile-CRM:

circa 25 %, und das aus gutem Grund. «Für den Vertriebs- und Service-Aussendienst bringt das eine Reihe von Vorteilen», begründet Klatt das Studienergebnis, warnt aber auch vor den Gefahren: «Mischinstallationen bilden eine grosse Herausforderung in Mobile-CRM-Projekten.» Er empfiehlt deshalb ein einheitliches Betriebssystem auf einem einheitlichen mobilen Endgerät-Modell, auch wenn das bei Mitarbeitenden vielleicht nicht so gut ankomme. Über die Jahre gewachsene Mobile-Strukturen nach dem Prinzip «Bring your own device» (BYOD) würden sich nur schwer korrigieren lassen.

Insbesondere im Umfeld des Kundenmanagements, beispielsweise bei Auswärtsterminen im Vertrieb oder im Service, bietet der direkte mobile Zugriff auf die CRM-Software zweifellos Vorteile. «Für die Auswahl ihrer CRM-Software sollten IT-Entscheider immer den konkreten Anwendungsfall und die dafür benötigte Funktionalität und Usability zugrunde legen», rät Klatt. Unternehmens- und IT-Verantwortliche sollten sich zusammen mit den Key-Usern die Frage stellen: Wie sieht das konkrete Anwendungsszenario im Aussendienst aus? Müssen alle Funktionen/Daten auch mobil verfügbar sein, die ich auf meinem Desktop im Büro verfügbar habe? «Meist ist das gewünscht, aber nicht erforderlich», so der CRM-Experte.

(red.)