

Zentrales Adressmanagement beim Bund mit evidence crm

Das Bundesamt für Landwirtschaft kommuniziert tagtäglich mit verschiedensten Anspruchsgruppen über vielfältige Themen der Landwirtschaft. Die daraus resultierenden unterschiedlichen Adressdatenbanken mussten abgelöst und konsolidiert werden. Durch die Einführung von **evidence crm** als zentrale Adressverwaltung wird gewährleistet, dass sämtliche Änderungen und Neuerfassungen von Adressen in einem System gemacht werden. Damit wird sowohl die Qualität der Adressdaten als auch die Effizienz der BLW-Mitarbeitenden wesentlich gesteigert.

Ausgangslage

Die verschiedenen Abteilungen des Bundesamts für Landwirtschaft stehen tagtäglich mit den unterschiedlichsten Organisationen und Personen in Kontakt. Zum Versand von Dokumenten wie zum Beispiel Pressemitteilungen, Vernehmlassungen oder Berichten wurden diverse Adressbestände genutzt. Diese Datenbanken wurden von verschiedenen Einheiten im BLW nach unterschiedlichen Gesichtspunkten geführt. Die Folge dieser dezentralen Pflege waren teilweise stark abweichende Datenbestände. Erschwerend kam hinzu, dass Kontakte mit mehreren Rollen oder Funktionen gleich doppelt oder dreifach gepflegt wurden. Dies war auch Ursache für Mehrfachzustellungen von gleichen Dokumenten, was nicht nur für die Empfänger lästig war, sondern auch erhebliche Mehrkosten verursachte.

Bald war ersichtlich, dass Handlungsbedarf bestand: die Adressbestände mussten zentralisiert, konsolidiert und bereinigt werden.

Ziele

Hauptziel des Projekts «Zentrale Adressverwaltung BLW» war, eine fachlich sinnvolle und effiziente Lösung für das zentrale Adressmanagement zu realisieren. Um eine wesentliche Effizienzsteigerung der BLW Mitarbeitenden und eine signifikante Qualitätsverbesserung der Daten zu erreichen, sollte ein Standardprodukt als zentrale Adressdatenbank zum Einsatz kommen. Eine direkte Anbindung von GEVER und den verschiedenen Fachapplikationen an diese Datenbank gehörte mit zur Hauptzielsetzung.

Anforderungen erfüllt

Aus den Bedürfnissen und Zielvorgaben wurden die Hauptanforderungen an das neue System abgeleitet:

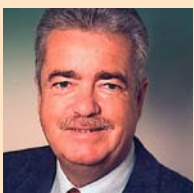
- mehrsprachige Standard-Lösung, auf die Anforderungen der Verwaltung ausgerichtet
 - Schnittstellen zu Fachapplikationen und GEVER sind standardisiert und definiert (SAP, Fabasoft)
 - zentrale, inhaltlich konsolidierte Adressdatenbank

Nutzen von evidence crm

- Adresserfassung erfolgt einheitlich, strukturiert und überwacht
- Effizienzsteigerung im Bereich der Adresspflege und -verwaltung
- Signifikante Verbesserung der Adressqualität
- Kosteneinsparung durch Behebung von Mehrfach- und Fehlversendungen
- Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitenden durch einfache Bedienung
- Verschiedenste Anspruchsgruppen können professionell mit Informationen bedient werden

Kundenportrait

Das Bundesamt für Landwirtschaft BLW gehört zum Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartement EVD und beschäftigt ca. 260 Mitarbeitende. Dem BLW unterstellt sind die drei Eidgenössischen landwirtschaftlichen Forschungsanstalten Agroscope und das Nationalgestüt in Avenches. Das BLW befasst sich mit der Zukunft der Agrarpolitik und der Entwicklung des ländlichen Raums. Im Spannungsfeld zwischen innenpolitischen Entwicklungen und aussenpolitischem Handlungsbedarf muss ein sozialverträglicher Weg für Bäuerinnen und Bauern gefunden werden.

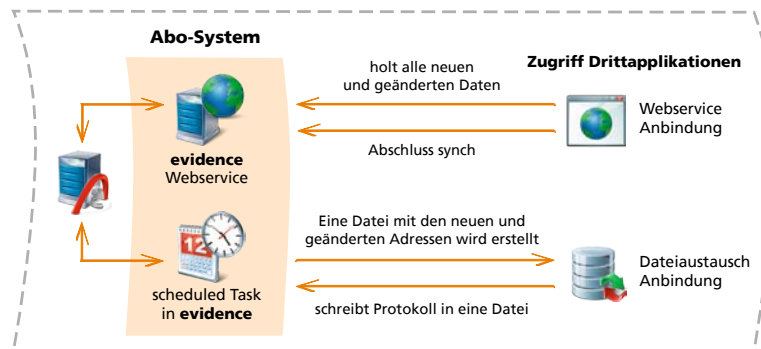


Wir sprachen mit Herrn **Charles Rothacher**, Leiter Schriftgutverwaltung und Anwendungsverantwortlicher beim BLW.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Landwirtschaft BLW
Office fédéral de l'agriculture OFAG
Ufficio federale dell'agricoltura UFAG
Uffizi federal d'agricoltura UFAG



- definierte und dokumentierte Prozessabläufe
- klar geregelte Zuständigkeiten
- schnelle und zuverlässige Mutationen
- geregelter Usersupport, Schulungsunterlagen und Dokumentationen liegen vor

Weitere Anforderungen wie z.B. mehrsprachige Doublettenkontrolle, flexible Kategorisierung von Adressen oder ein mehrstufiges Berechtigungssystem gehören sowieso zur Grundausstattung eines guten CRM-Systems. Die Wahl fiel auf **evidence crm**, da diese Standard-Lösung sämtliche Anforderungen abdeckt und genau nach den gewünschten Vorgaben parametrisiert werden konnte. "Ausschlaggebend für **evidence** aber war der Web-Client. Damit hat jeder BLW-User einfachen Zugang zu den Adressdaten von jedem beliebigen Arbeitsplatz aus. Alle arbeiten mit der gleichen Oberfläche und die komfortable Suchfunktion, ähnlich Google, erlaubt ein schnelles Auffinden der Adressdaten" erklärt Charles Rothacher, Leiter Schriftgutverwaltung und Anwendungsverantwortlicher.

Flexible Umsystemanbindung

Aus der Anforderung nach einer sauberen Replikation von Adressen in Drittanwendungen entstand das Konzept «Abo-System». Pro Abo werden die entsprechenden Adressen klassifiziert (Zuordnung Adresse zu Abo). So kann sichergestellt werden, dass nicht der gesamte

Adressbestand in alle Systeme repliziert wird, sondern nur die Adressen, die Sinn machen. "Das Abo-System läuft heute nach zwei Varianten ab, entweder als Webservice oder als Dateien-Austausch via Server. Dies garantiert uns konsistente Daten in allen Systemen" so Charles Rothacher weiter.

Als Daten-Master und zentrale Adressdatenbank «AdVer» stellt **evidence** die Adressen für SAP und die Geschäftsverwaltungslösung Fabasoft zur Verfügung. Die Abbildung oben zeigt die Funktionsweise des Abo-Systems.

Hohe Akzeptanz

Der frühzeitige Einbezug der Endbenutzer war sehr wichtig. Der Web-Client wurde den Bedürfnissen der Benutzer angepasst. "So haben wir von Anfang an die Akzeptanz des neuen Systems gefördert" erklärt Charles Rothacher "und dank organisatorischer und prozessorientierter Massnahmen im Bereich des Adresshandlings haben wir eine wesentliche Effizienzsteigerung bei den BLW-Mitarbeitenden erreicht."

Heute stellt **evidence crm** eine zentrale Drehscheibe dar, mittels derer das BLW sämtliche Kommunikation gegenüber allen Anspruchsgruppen, Personen und Organisationen bewältigen kann.

Charles Rothacher schliesst mit den folgenden Worten: "Sowohl die Lösung als auch die Benutzerhandbücher und die Kurzanleitungen haben einen hohen Stand erreicht und können auch weiteren Bundesstellen bei einer schnellen Projektumsetzung von grossem Nutzen sein".