

Bundesamt für Landwirtschaft Zentrales Adressmanagement AdVer beim Bund mit evidence crm

Das Bundesamt für Landwirtschaft kommuniziert mit verschiedenen Anspruchsgruppen über vielfältige Themen der Landwirtschaft. Die Adressdaten dazu stammten aus unterschiedlichsten Datenbanken. Diese mussten abgelöst und konsolidiert werden. Die zentrale Adressverwaltung evidence AdVer gewährleistet, dass sämtliche Änderungen und Neuerfassungen von Adressen in einem einzigen System vorgenommen werden. Die heutige Qualität der Adressdaten sorgt für eine gesteigerte Effizienz der BLW-Mitarbeitenden und hilft mit, Kosten einzusparen.

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 die 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.

Klare Vorstellungen

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

- mehrsprachige Standard-Lösung, ausgerichtet auf die Anforderungen der Verwaltung
- Schnittstellen zu Fachapplikationen und GEVER (SAP, Fabasoft)
- zentrale, konsolidierte Adressdatenbank
- definierte/dokumentierte Prozessabläufe
- klar geregelte Zuständigkeiten
- schnelle und zuverlässige Mutationen
- geregelter Usersupport, Schulungsunterlagen und Dokumentationen

Weitere Anforderungen wie z.B. mehrsprachige Doublettenkontrolle, flexible Kategorisierung von Adressen oder ein mehrstufiges Berechtigungssystem gehören sowieso zur Grundausstattung eines guten Adressverwaltungssystems. Die Wahl

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 Eidg. Dept. für Wirtschaft, Bildung und Forschung (WBF). Das BLW setzt sich dafür ein, dass Bäuerinnen und Bauern nachhaltig und auf den Markt ausgerichtet qualitativ hochwertige Nahrungsmittel produzieren. Es setzt sich für eine multifunktionale Landwirtschaft ein, die einen wesentlichen Beitrag leistet zur sicheren Versorgung der Bevölkerung, zur Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen und Pflege der Kulturlandschaft sowie zur dezentralen Besiedlung des Landes.



Wir sprachen mit
Charles Rothacher,
ehem. Leiter Schriftgutverwaltung 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



Bundesamt für Landwirtschaft Zentrales Adressmanagement AdVer beim Bund mit evidence crm

fiel auf **evidence**, da diese Standard-Lösung sämtliche Anforderungen abdeckt und genau nach den gewünschten Vorgaben parametrisiert werden konnte.

„Ausschlaggebend für **evidence** aber war der WebClient. Damit hat jeder Anwender im BLW einfachen Zugang zu den Adressdaten von jedem beliebigen Arbeitsplatz aus. Alle arbeiten mit der gleichen Oberfläche. Die komfortable Suchfunktion, ähnlich Google, erlaubt ein schnelles Auffinden der Adressdaten“ erklärt Charles Rothacher, ehem. Leiter Schriftgutverwaltung und Anwendungsverantwortlicher.

Flexible Anbindung an Fabasoft und SAP

Aus der Anforderung nach einer sauberen Replikation von Adressen in Drittsysteme 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.

Hohe Akzeptanz

Der frühzeitige Einbezug der Endbenutzer war sehr wichtig. Der WebClient wurde den Bedürfnissen der Benutzer angepasst. „So haben wir von Anfang an die Akzeptanz des neuen Systems gefördert. Dank organisatorischer und prozessorientierter Massnahmen im Adresshandling haben wir eine wesentliche Effizienzsteigerung bei den BLW-Mitarbeitenden erreicht“, erläutert Charles Rothacher.

Heute stellt AdVer auf **evidence** 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“.

the individual standard

Mitarbeitende, Superuser, Administrator		evidence AdVer
AdVer Webportal	evidence WinClient	Dienste
CRM Basismodule - Adressen - Kontakte & Aktivitäten - Mutationen & Freigaben	weitere Module - Strassenverzeichnis Schweiz - eDoc Generator	Benutzer- und Zugriffsverwaltung Historisierung Dokumente Workflow* Mandanten* Reporting*
Schnittstellen / EAI		*optional
Fabasoft, SAP etc.	Abo-System	Office
		BI Interface*
		CTI*
		Mass Mail Inxmail*



evidence funktioniert wie ein Baukasten-System: Aus vorhandenen Standardfunktionen und Basisdiensten bauen wir passgenaue Business-Lösungen. Diese Standards werden schnell und flexibel an die Betriebsprozesse angepasst. Deshalb auch unser Slogan «the individual standard».

Glaux Soft AG
Steigerhübelstrasse 3
CH-3008 Bern
Tel. +41 31 388 10 10
info@glauxsoft.com
www.glauxsoft.com