

## Gemeinde Oftringen Kundenfreundlicher dank evidence

*Die permanente Ausrichtung auf die Kunden und damit verbunden eine schnelle Abwicklung der Dienstleistungen stehen im Zentrum des New Public Management Prozesses. Diesem Ansatz hat sich der Dienstleistungsbetrieb Gemeinde Oftringen voll und ganz verschrieben. Deshalb wurde eine moderne Geschäftsverwaltungslösung inklusive Workflow-Management und Dokumentenablage evaluiert, um die Gemeindedienstleister im NPM zu unterstützen. Heute erbringt die Gemeinde Oftringen für ihre Anspruchsgruppen, allen voran natürlich die Einwohner, alle Services standardisiert, strukturiert und jederzeit nachvollziehbar.*

Zu Beginn des Informatik-Projektes befand der Gemeinderat, dass mittels Workflow- und Dokumentenmanagement die Abläufe von Gemeindefällen verbessert werden sollten. Die damit verbundenen Informationen sollten abteilungsübergreifend und strukturiert zur Verfügung gestellt werden. Alle Geschäfte sollten elektronisch verfügbar und jederzeit nachvollziehbar sein.

### **Ambitiöse Ziele**

Die neue Plattform sollte die bestehenden Insellösungen Adressverwaltung, Sozialer Dienst, Bauwesen, Protokollverwaltung, Funktionsregister, Schlüsselregister, Vertragsverwaltung, Friedhofverwaltung usw. ablösen. Damit sollte eine gute Basis gelegt werden für einen wesentlichen Schritt Richtung Öffentlichkeitsprinzip. Eine moderne Softwarearchitektur sollte die Einsatzdauer in der Gesamtgemeinde über die kommenden 25 Jahre hinweg sicher stellen.

### **Hohe Anforderungen**

Alle Prozesse, die nicht über die Gemeindeapplikation NEST/Abacus oder das geographische Informationssystem Topobase abgedeckt werden, müssen einheitlich und automatisiert abgewickelt werden können. Dabei wurde grosser Wert auf Schnittstellen

zu den Gemeindeapplikationen, auf die Berücksichtigung der zukünftigen Entwicklungen im Kommunikationsbereich (Internet) und auf eine Fallkostenrechnung gelegt.

### **Anforderungen an das neue System:**

- Ordnungssystem mit elektronischem Dossier pro Fall
- vollständige Fallabwicklung inkl. Fallkostentransparenz
- umfassende Aktivitätenkontrolle und -steuerung
- integriertes Dokumentenmanagement
- graphische und flexible Darstellung der Geschäfte und Beziehungen
- automatische Mahnfunktionen
- dynamische Schriftguterstellung via Microsoft Bürokommunikationsprodukte
- zentrales Adresswarehouse
- Betrieb über CITRIX-Metaframe
- Zugriff für Exekutivmitglieder auf alle Daten (auch von zuhause aus)

«Ausschlaggebende Gründe für **evidence case manager** waren die einfachen, schnell nachvollziehbaren Bildschirm-Ansichten. Auch die hohe Fachkompetenz der



Wir sprachen mit  
Martin Bhend,  
Gemeindevorsteher  
(ehem.)  
Oftringen

### **Nutzen von evidence case manager**

- integrierte Lösung bringt mehr Effizienz für alle Gemeindedienstleistungen
- schnellere Durchlaufzeiten von Geschäftsfällen durch beschleunigte Verfahren
- Services können standardisiert, strukturiert und nachvollziehbar erbracht werden
- moderne GEVER-Lösung mit Workflow-Management und Dokumentenablage
- schnelle Einarbeitung durch bedienerfreundliche, einfache Benutzeroberfläche
- Schnittstellen zu Umsystemen schaffen Transparenz und vermeiden Medienbrüche
- Investitionsschutz dank hochmoderner Technologie

### **Kundenportrait**

«genial zentral» heisst der Slogan der Gemeinde Oftringen. Absolut zentral gelegen im Wiggertal, Kanton AG, bietet Oftringen alle Vorteile einer kleinen Schweizer Stadt: ruhige Wohngegenden, gute Verkehrsverbindungen und attraktive Arbeitgeber. Um ihre Bereitschaft zu Services gegenüber den über 13'000 Einwohnern und anderen Anspruchsgruppen vollständig auszudrücken, nennt sich die Verwaltung «Dienstleistungsbetrieb Gemeinde Oftringen».



the individual standard

Mitarbeiter der GlauX Soft AG war beeindruckend. Dazu kommt natürlich, dass **evidence** case manager als einziges Produkt sämtliche Punkte aus dem Anforderungskatalog erfüllen konnte», erklärt Martin Bhend, zur Zeit der Einführung Gemeindegammann von Oftringen. «Die Arbeitsgruppe hat sich einstimmig für **evidence** entschieden.»

**Alle Bedürfnisse berücksichtigt**

Nach einem Vorkonzept mit einem externen Berater begannen die Projektmitglieder der Gemeinde, sich bezüglich Organisation und Prozessen auf die neue Thematik vorzubereiten.

Die Softwareeinführung erfolgte, angepasst auf die Bedürfnisse der Gemeinde, modular in vier Phasen. Dabei wurden die Projektmitglieder der Gemeinde in die kundenspezifischen Anpassungen der Software mit einbezogen, damit die Anforderungen möglichst gut abgedeckt werden konnten.

«Die Leute bei GlauX Soft AG sind sehr flexibel. Sie gingen auf unsere Wünsche ein und haben uns kompetent beraten», erklärt Martin Bhend.

**evidence gemeindegeweit im Einsatz**

Nach der Umsetzung der ersten beiden Phasen «Software» und «Prozesse» ging es primär darum, die Denk- und Arbeitsweise der Mitarbeitenden an das neue Werkzeug anzupassen. Dass dies am Anfang etwas Widerstand hervorrufen würde, war klar. Nach verhältnismässig kurzer Zeit aber arbeiteten schon die meisten Gemeindegestellten mit dem System, weil sie bereits nach kurzer Zeit die vielen Vorteile von **evidence** erkannt hatten und nutzen konnten.

Heute wickeln praktisch alle Fachdienste, Räte, Kommissionen und Gremien ihre Fälle vollständig über **evidence** ab. Dies umfasst einfache Anfragen, Reklamationen, Baugesuche, Sozialhilfe, Beitragswesen, Gemeindegeschäfte, Bauprojekte, Ordnungsgeschäfte bis hin zum Gemeindegemvertising.

Abschliessend bemerkt Martin Bhend: «Dank **evidence** case manager hat der gesamte Dienstleistungsbetrieb Gemeinde Oftringen einen gewaltigen Schritt Richtung Professionalisierung und Kundenorientierung gemacht.»

**Geschäftsintegration Gemeinde Oftringen**

