

## Eidg. Dept. für auswärtige Angelegenheiten EDA Beziehungsmanagement weltweit

*Das Eidgenössische Departement für ausländische Angelegenheiten unterhält über 150 Botschaften und Konsulate weltweit. Mit zu den Aufgaben des diplomatischen und konsularischen Personals gehört die Förderung der guten Beziehungen zwischen der Schweiz und ihrem Gastland. Beziehungen heisst immer, Umgang mit Menschen und dies in verschiedensten Kulturen. Um diese Beziehungen abzubilden und zu pflegen evaluierte das EDA eine neue CRM Lösung, die internationalen Anforderungen gewachsen war.*

Das bei den Schweizer Vertretungen im Ausland im Einsatz stehende Adressverwaltungssystem sollte ersetzt werden. Es genügte den Ansprüchen des EDA nicht mehr. Ein modernes CRM-System sollte die alte Adressverwaltung ablösen, um das Botschafts- und Konsularpersonal in ihrer täglichen Arbeit optimal zu unterstützen.

Die neue Applikation sollte einfach und problemlos in die bestehende Systemlandschaft eingebettet werden können. Zudem sollte es möglichst schnell gehen, denn die Wartung für das alte System stand kurz vor dem Ablauf.

### Anforderungen und Erfüllungskriterien

Nebst einem übersichtlichen und einfach zu bedienenden Adressen- und Beziehungsmanagement sowie einer Aktivitätenübersicht benötigen die Auslandsvertretungen ein Werkzeug, um eigene Events effizient verwalten zu können. So müssen beispielsweise Einladungen für verschiedenste Anlässe rasch aufbereitet und die Adressdaten nach verschiedenen Kriterien ausgewählt werden können.

Das EDA evaluierte sowohl eine Weiterentwicklung der eigenen Applikation basierend auf Microsoft Outlook als auch markteingeführte Standard-Lösungen. Schliesslich

entschied man sich für **evidence crm**, da diese Anwendung alle Anforderungen des EDA erfüllte.

### Ausschlaggebende Kriterien waren:

- gute Integration in die MS-Büro-kommunikationsprodukte und deren Versionenunterstützung
- beliebig anpassbares System (freie Parametrisierbarkeit)
- zentrale Wartung und Support von Bern aus
- ortsansässige Software-Herstellerin
- flexible Lizenzierungsmöglichkeit von **evidence**
- schnellstmögliche Umsetzung des Projektes

Als besonders interessant empfanden die Projektleiter des EDA die Möglichkeit, dass mit **evidence** die originale Botschaftsanwendung jederzeit schnell und ohne grossen Aufwand angepasst und ergänzt werden konnte. Somit bestand die Möglichkeit, den teilweise sehr individuellen Anforderungen der Auslandsvertretungen jederzeit flexibel und schnell nachzukommen. Dies ohne die standardisierte Basisapplikation zu ändern, was auch für die Wartung sehr wichtig ist.

Wir sprachen mit den Projektleitern der Informatikabteilung im EDA.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidg. Departement für  
auswärtige Angelegenheiten

### Nutzen von evidence crm

- lokale Lösung (Bern) global einsetzbar, zentral wartbar
- übersichtliches, bedienerfreundliches System
- volle Sicht über Beziehungen und Kontakte je nach Berechtigung
- erleichtert das Event-Management durch automatisches Erstellen von Dokumenten
- steigert die Effizienz dank standardisierten Schnittstellen zu Office-Produkten
- kann einfach auf die kulturellen Unterschiede im jeweiligen Land angepasst werden

### Kundenportrait

Das EDA setzt die aussenpolitische Strategie des Bundesrats um, wahrt die Interessen der Schweiz im Ausland und fördert Schweizer Werte. Seit 1848 ist das EDA für die Schweizer Ausussenpolitik zuständig und seit 1961 mit der Entwicklungszusammenarbeit betraut. Zu den Prioritäten gehören zudem die Kontakt- und Beziehungspflege mit den Auslandschweizerinnen und -schweizern. Von den rund 6000 Angestellten des EDA arbeitet ein Drittel an der Zentrale in Bern und zwei Drittel in den Auslandsvertretungen.



## Eidg. Departement für auswärtige Angelegenheiten EDA Beziehungsmanagement weltweit

### Kulturelle Vielfalt – in nur einer Sprache

Obschon **evidence crm** die volle Mehrsprachigkeit unterstützt, war bald klar, dass nur Englisch als Programmsprache eingesetzt werden sollte. Dies entspricht dem weltweiten EDA-Standard für Applikationen. Gleichzeitig mussten aber die vielfältigen lokalen kulturellen Unterschiede wie z.B. Anreden oder Aufzähltypen für den Systemoutput nach MS Word unterstützt werden und dies in mehr als 60 Sprachen. Schliesslich sollten die Schweizer Vertretungen in Moskau, Seoul, Beijing, Bagdad oder Havanna ihr Schriftgut weiterhin in lokaler Sprache und nach den Gepflogenheiten des entsprechenden Landes erstellen können.

### Projektdurchführung in Rekordzeit

GlauX Soft entwickelte ein spezielles Migrationstool, das es jeder Schweizer Vertretung im Ausland lokal erlaubte, ihre bestehenden Datenbestände aus der alten Datenbank vollautomatisiert nach **evidence crm** zu migrieren. Dadurch ging die Datenübernahme schnell und verlustfrei über die Bühne.

Innert kürzester Zeit wurde **evidence crm** gemäss den Anforderungen und Bedürfnissen des EDA parametrisiert. Da auch die Bedienung von **evidence crm** für die Anwender schnell zu erlernen ist, konnte das Auslandspersonal ohne grossen Zeitverlust bald weiter arbeiten.

Von der Auftragserteilung bis zur Auslieferung an die Schweizer Vertretungen im Ausland verstrichen nur 4 Monate. Für neue Anforderungen oder technische Herausforderungen wurden sofort neue Lösungswege gesucht und rasch umgesetzt. Damit wurde das wichtige Kriterium einer schnellen Projektumsetzung voll erfüllt.

### Wartung: global zentral

Das EDA verfügt über ein weltweites Netzwerk-Monitoring. So können die zuständigen System-Supporter in Bern jederzeit auf lokale Systeme rund um den Globus zugreifen. Neue Software-Versionen können direkt überspielt werden, ohne dabei die individuellen Anpassungen der einzelnen Niederlassungen zu gefährden.

### evidence crm - ein diskreter Mitarbeiter

Heute steht dem diplomatischen Personal ein leistungsfähiges Werkzeug zur Verfügung. Mittels **evidence** Beziehungsbaum sind Beziehungen einfach abzubilden. Das System erlaubt sehr detaillierte Informationen zu jedem einzelnen Kontakt.

Spezielle Wordvorlagen erlauben es dem Personal, Einladungen und weitere Korrespondenz direkt aus dem System zu erstellen. Dank der Historisierung ist immer nachvollziehbar, wer, wann, zu welchem Zweck mit einer Person in Kontakt gestanden hat. Gerade im diplomatischen Dienst sind solche Informationen von grossem Nutzen. Dabei verhält sich **evidence crm** natürlich ganz diplomatisch-diskret: das komplexe Berechtigungssystem erlaubt Einstellungen bis auf Datensatzebene und schützt so vollkommen vor unbefugtem Zugriff.

the individual standard



Empfang in der Schweizer Botschaft in Japan