

CNO – NETZWERK 2009



Verbandsadministration bei Swiss Olympic

Fallstudie Swiss Olympic



Inhalt

1	Swiss Olympic	4
2	Komplexe Verbandsadministration	5
3	Mehr als nur ein CRM	6
3.1	Flexible Rahmenarchitektur	6
3.2	Modularer Aufbau	6
3.3	User Experience	8
4	Operative und strategische Handlungsfähigkeit	9

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2009:

- CSC Switzerland GmbH (www.csc.com/ch)
- Glaux Soft AG – evidence (www.glauxsoft.ch)
- Microsoft Schweiz GmbH (www.microsoft.ch)
- SynSpace AG (www.synspace.ch)
- Software Improvement Group AG (www.sig.eu)
- Swiss Post Solutions AG (www.swisspostsolutions.ch)

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2009 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; IMH Universität St. Gallen; ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2009 sind: swiss interactive media association (simsa); SWISS MARKETING, Schweizerischer Marketing Club SMC CMS; Win Link; inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland; asut; Security Conference; SWICO

Medienpartner des CNO Netzwerks 2009 sind: Netzwoche; IT Business; inside-it.ch; Marketing & Kommunikation; IT newsbyte.com; ICT in Finance; itnewsbyte.com

1 Swiss Olympic

Swiss Olympic entstand 1997 aus dem Zusammenschluss des Schweizerischen Landesverbands für Sport mit dem Schweizerischen Olympischen Comité und dem Nationalen Komitee für Elitesport. Die 82 Mitgliederverbände zählen 1,5 Mio. Mitglieder in über 22'000 Vereinen. Der Auftrag von Swiss Olympic als Dachverband des Schweizer Sports besteht in der Verankerung des Sports in der Gesellschaft als Beitrag zur Lebensqualität und Gesundheit; der Förderung des international ausgerichteten Leistungssports; der Vertretung der Interessen des privatrechtlichen Sports der Schweiz gegenüber der Öffentlichkeit, den Behörden sowie den nationalen und internationalen Organisationen; der Unterstützung der Tätigkeiten der Mitgliederverbände sowie der Förderung der Olympischen Bewegung. Swiss Olympic ist selbst Mitglied in olympischen und anderen internationalen Organisationen.

Die Vision von Swiss Olympic sieht vor, die Schweiz mittelfristig in den Top-8-Winter- bzw. Top-25-Sommer-Nationen gemäss IOC-Ranking zu etablieren. Dazu entwickelt sie Förderungs- und Unterstützungsaktivitäten für die auf Olympische Spiele und den internationalen Leistungsvergleich ausgerichteten Athletinnen und Athleten. Als zuverlässiger Partner bietet Swiss Olympic seinen Verbänden eine emotional reiche, glaubwürdige Plattform für Sponsoring-Engagements mit grossem Wirkungskreis und seinen Mitarbeitenden ein faires Arbeitsumfeld, das leistungsorientierte Innovations- und Veränderungsbereitschaft fördert.

Claude-Alain Vannay
Leiter IT-Services

„Das Aktivitätsspektrum von Swiss Olympic ist äusserst breit. Deshalb laufen viele unterschiedliche Projekte parallel.“

Diese Fallstudie zeigt, wie es Swiss Olympic trotz komplexer Verbandsadministration mit dem auf ihre speziellen Bedürfnisse zugeschnittenen Customer-Relationship-Management-System (CRM-System) **evidence** der Glaux Soft AG gelingt, im Schweizer Sport die vielfältigen Anforderungen aller Anspruchsgruppen zu erfüllen.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Claude-Alain Vannay	Swiss Olympic	Leiter IT-Services
Andreas Ressnig Heidi Pfund	Glax Soft AG	COO, CTO Director of Marketing & Communications
Dilip Vimalassery Nicole Scheidegger	sieber&partners	Autoren

Abbildung 1: Ansprechpersonen

2 Komplexe Verbandsadministration

Zu den zentralen Aufgaben von Swiss Olympic gehört einerseits die Bereitstellung von Diensten für Verbände beispielsweise in der Karriereberatung, in der Nachwuchsförderung oder im IT-Bereich. Andererseits übernimmt der Dachverband logistische Aufgaben wie die Vorbereitung und Durchführung von Events wie dem Gigathlon, die Verwaltung von Volunteers in einer Datenbank oder im Hinblick auf Olympische Spiele die Organisation, Formulierung und Durchsetzung von Selektionskriterien sowie die Betreuung von Athleten. Der geschäftliche Alltag von Swiss Olympic zeichnet sich dementsprechend durch eine breite Palette an Aktivitäten und die Zusammenarbeit mit verschiedensten Anspruchsgruppen aus.

Die Koordination der unterschiedlichen Anforderungen der Anspruchsgruppen wie Athleten, Verbände, Medien, Sponsoren und Verwaltungen erfordert eine reibungslose Schnittstelle bei Swiss Olympic. Die besondere Herausforderung bei der Koordination liegt dabei nicht nur in der Anzahl der Partner, sondern auch in der Komplexität der Beziehungen innerhalb und zwischen den Partnern:

- Verbände sind unterschiedlich organisiert – gleiche Bezeichnungen bedeuten oft ungleiche Rollen.
- Verbände müssen bei der Mitgliederadministration Resultate aus Sportevents und Lizenzen einzelnen Sportlern zuordnen.
- Sportarten müssen mit den Events, den Athleten, den Verbänden und den Resultaten in Beziehung stehen.

Claude-Alain Vannay
Leiter IT-Services

„Herausforderung im Arbeitsalltag unserer Mitarbeitenden ist das Handling der komplexen Beziehungen zwischen all unseren Anspruchsgruppen.“

Um die zahlreichen Informationen über die Anspruchsgruppen zu organisieren, verwendete Swiss Olympic bisher Office-Anwendungen und ein dokumentenorientiertes Datenbanksystem. Dabei besaßen alle Abteilungen eigene Listen und Dokumente mit den für sie relevanten Daten. Diese und weitere Teillösungen wie eine Finanzbuchhaltungsapplikation bildeten Informations- und Transaktionssilos, die nicht zueinander kompatibel waren. Die heterogene Verbandsadministration schränkte den Spielraum von Swiss Olympic erheblich ein, weil eine abteilungsübergreifende Transparenz und Einheitlichkeit fehlten.

Aus diesem Grund entschied sich Swiss Olympic für die Ausschreibung eines CRM-Systems. Die neue Lösung sollte eine Integration von Abteilungen, Anwendungen sowie Daten ermöglichen und so Transparenz schaffen, Medienbrüche eliminieren und mit zusätzlichen Funktionen, die über ein Standard-CRM hinausgehen, die spezifischen Bedürfnisse der Verbandsadministration im Schweizer Sport berücksichtigen. Zudem sollten sowohl Power-User wie auch Gelegenheitsnutzer mit dem CRM-System gut zurechtkommen.

3 Mehr als nur ein CRM

Aus den eingereichten Offerten entschied sich Swiss Olympic für **evidence crm** von Glaux Soft AG. Den Ausschlag für den Entscheid gab die Anpassungsfähigkeit von **evidence** auf die spezifischen Bedürfnisse von Swiss Olympic. Die flexible Rahmenarchitektur, der modulare und leicht erweiterbare Aufbau sowie die „User Experience“ der Benutzeroberfläche **evidence nova** zeichnen die Lösung aus.

3.1 Flexible Rahmenarchitektur

Das CRM-System baut auf **evidence**, einem Applikationsframework für den Bau von Business-Lösungen auf. Diese Rahmenarchitektur läuft auf einem Applikationsserver, Schnittstellen gewährleisten die Kommunikation mit der Hauptdatenbank und den folgenden Umsystemen:

- Sage Sesam: Abrechnungen können direkt in **evidence crm** erstellt und verschickt, sowie Zahlungen ausgelöst werden.
- Microsoft Office: Anwender können Dokumente dynamisch erstellen. Aus **evidence crm** heraus können Listen, Bestätigungen, Aufgebote oder Berichte angefertigt werden.
- Secure Global Desktop: Mitarbeitende von Swiss Olympic können weltweit auf **evidence crm** zugreifen.

3.2 Modularer Aufbau

evidence crm ist für die Verbandsadministration bei Swiss Olympic das zentrale Arbeitswerkzeug. Der Funktionsumfang umfasst spezifische Module, die auf die vielschichtige Administration bei Swiss Olympic zugeschnitten sind (vgl. Abbildung 2):

- **Adressverzeichnis:** Erlaubt die Erfassung von Mitgliederverbänden, Personen und ihren Rollen, von Sportorganisationen, Sponsoren und Medien. Dabei können unterschiedliche Adresstypen mit unterschiedlichen Eigenschaften geführt und abgebildet werden.
- **„Swiss Olympic Card“-Inhaber:** Diese Karte erhalten Athletinnen und Athleten als Anerkennung für gute Leistungen an internationalen Meisterschaften. Sie berechtigt den Zugang zu attraktiven Leistungen und den Bezug von Produkten zu vorteilhaften Konditionen.
- **Wettkampfdaten:** Die Ergebnisse an internationalen Wettkämpfen können verwaltet und Einzelsportlern oder Teams zugeordnet werden. Innerhalb der Teams werden wiederum die einzelnen Athleten aufgeführt. Diese Daten bilden die Basis für Resultatlisten.
- **Athleten-Booking:** Ermöglicht die Koordination der Verpflichtungen der Sportler gegenüber Sponsoren und Verbänden. Dabei werden nicht nur die Sportler aufgeboten und Auszahlungen an sie ausgelöst, sondern auch Abrechnungen an die Sponsoren geschickt.

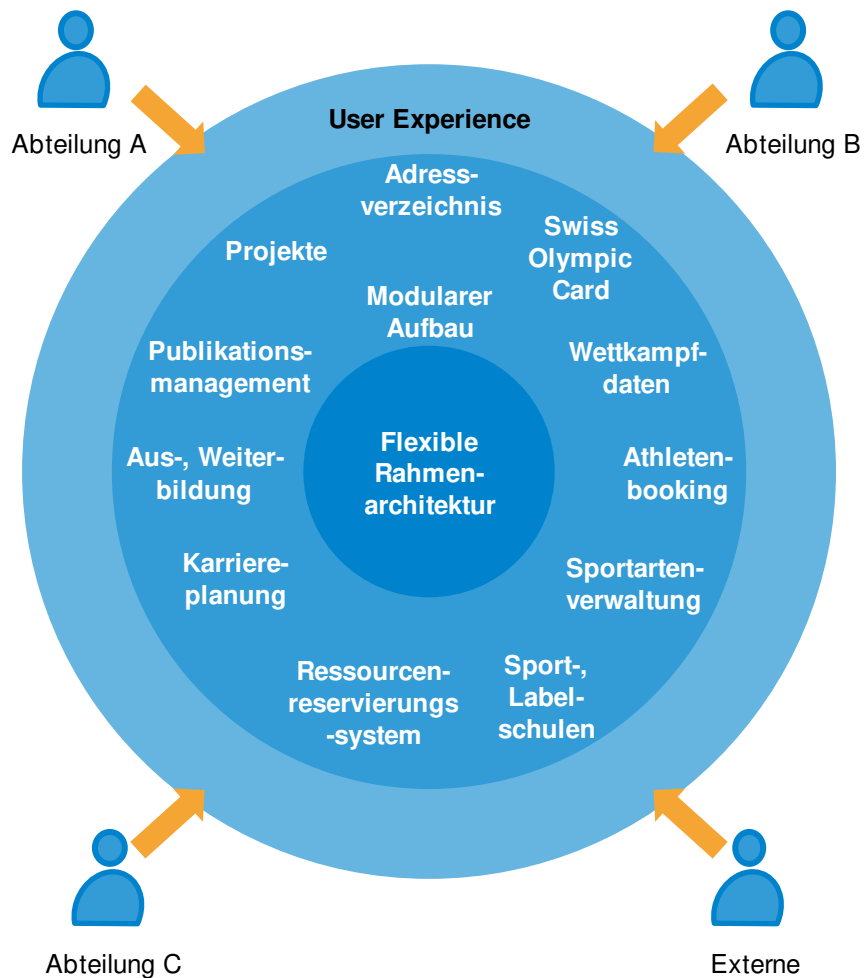


Abbildung 2: Module des *evidence crm*.

- **Sportartenverwaltung:** Die Altersstufen, Leistungsklassen, Kategorien und Klassifizierungen für jede Sportart können administriert werden.
- **Sport- und Label-Schulen:** Erlaubt die Verwaltung von Schulen, welche die Qualitätslabels „Swiss Olympic Sport School“ oder „Swiss Olympic Partner School“ erhalten. Das Zertifikat steht für Bildungsstätten, welche jungen Sporttalenten ein flexibles und mit dem Sportalltag koordiniertes Bildungsangebot bieten.
- **Publikationsmanagement:** Dient als Basis für die Produktion von Publikationen. Inserate können verwaltet und die Kosten der jeweiligen Ausgaben diverser Publikationen kontrolliert werden.
- **Aus- und Weiterbildungen:** Kurse und Schulungen für Sportler und Funktionäre können verwaltet werden. Einzelnen Kursen können Ort, Kursinhalte sowie Teilnehmer und leitende Personen zugeordnet werden.

- **Projekt:** Unterstützt die Durchführung von Events im Sportbereich wie Sessions des Sportparlaments mit der Verwaltung von Ausschreibungen, An- und Abmeldungen, Korrespondenz und organisatorische Leistungen.
- **Ressourcen-Reservierungssystem:** Reservationen für Räume, Fahrzeuge, IT-Hilfsmittel etc. können vorgenommen werden. Zudem können Beschriftungen erstellt und Rechnungen für die Reservierungen und Nutzungen generiert werden.
- **Karriereplanung:** Das Leben nach dem Sport will vorbereitet sein. Die Beratungen der Athleten werden vollumfänglich abgebildet inklusive der dazu gehörenden Dokumente wie Lebenslauf, E-Mails, Bewerbungsschreiben oder Zeugnisse.

3.3 User Experience

Viele CRM-Systeme greifen über einen Windows-Client oder ein starres Webinterface auf einen zentralen Server zu. Der Präsentations-Layer **evidence nova** ermöglicht dagegen neue Formen der Bedienung: Das CRM-System wird als Rich Internet Application (RIA) über den Browser auf den Rechner des Nutzers geladen.

The screenshot displays a web-based CRM interface titled 'Detail Person'. It features a sidebar on the left with navigation buttons: 'Rechnungsadre', 'Temporäradres', 'Kommunikation', 'Card-Info', 'Verteiler', and 'Bemerkung'. The main content area is divided into two sections, 'Person 1' and 'Person 2', each with a set of input fields and dropdown menus. 'Person 1' includes fields for 'First Name' (Martin), 'Last Name' (Sutter), 'Mädchenname', 'Sprache' (Deutsch), 'Anschrittsvorlage' (Privat), and various address fields. 'Person 2' includes fields for 'Anrede' (Herr), 'Briefanrede' (Sehr geehrter Herr), 'Rolle', 'Zivilstand' (verheiratet), 'Verheiratet seit' (17.02.2000), 'AHV-Nr', 'Geburtsdatum', 'Heimatort' (Fontaines), 'Nationalität', 'Pass Nr.', 'Gestorben am', 'Ausbildung', 'Geschlecht' (M), 'Vegetarier', and 'Berufsstellung' (student). A mouse cursor is positioned over the 'Verheiratet seit' field. The interface has a clean, professional look with a light blue and white color scheme.

Abbildung 3: Dynamische Oberfläche von **evidence nova**.

Die Nutzer erhalten so erweiterte Bedienelemente, Drag&Drop-Fähigkeit, freie Bewegung und Platzierung aller Elemente sowie die Einbindung multimedialer Elemente. Die visuellen Animationen verleihen der Benutzeroberfläche der Verbandsadministration von Swiss Olympic den Charakter einer Desktop-Anwendung. Dafür muss einzig der Silverlight-Plug-In im Webbrowser installiert werden.

Die Benutzeroberfläche stellt die relevanten Informationen jeweils dynamisch in den Vordergrund. Geführte Workflows zeigen dem Anwender jederzeit, bei welchem Schritt eines Arbeitsprozesses er sich gerade befindet. Das Kurzzeitgedächtnis wird mit grafischen Animationen unterstützt.

Diverse Reporting-Werkzeuge helfen, die vielschichtigen Daten zu sinnvoll nutzbaren Informationen zu aggregieren und sie grafisch oder tabellarisch darzustellen. Die Grafiken lassen sich dabei intuitiv den Bedürfnissen des Anwenders anpassen, so dass sie die gewünschten Informationen gezielt abbilden.

4 Operative und strategische Handlungsfähigkeit

evidence crm hilft Swiss Olympic, die komplexe Verbandsadministration operativ und strategisch zu bewältigen. Sie erhöht die Handlungsfähigkeit des Verbands, indem sie Medienbrüche vermeidet und eine Rundumsicht schafft. Dadurch kann Swiss Olympic bei der Erbringung seiner Dienste auf die Anforderungen der Anspruchsgruppen Rücksicht nehmen. Die Nutzeroberfläche unterstützt den Anwender bei seinen Aufgaben und bietet auch Gelegenheitsnutzern eine klare Orientierung.

Durchgängigkeit

Informationen stehen transparent und über Abteilungen hinweg zentral zur Verfügung. Anfragen per Telefon oder E-Mail an andere Abteilungen entfallen. Medienbrüche gehören dank der integrativen Rahmenarchitektur der Vergangenheit an. Die Einbindung von Drittsystemen ermöglicht ein durchgängiges Interaktionskonzept. Finanzielle Transaktionen und die dynamische Erstellung von Dokumenten, wie sie von den Mitarbeitenden von Swiss Olympic oft kurzfristig benötigt wird, lassen sich in einem nahtlosen Prozess erledigen. Die Mitarbeitenden sparen durch die Durchgängigkeit viel Zeit und können ihre Aufgaben schneller und unabhängig von anderen Mitarbeitenden erledigen.

360°-Sicht

Der breite Funktionsumfang mit den vielen auf Swiss Olympic zugeschnittenen Modulen, die das Standard-CRM-System **evidence** erweitern, erlauben Swiss Olympic in Kombination mit der zentralen Datenhaltung eine vollumfängliche Sicht auf die Anspruchsgruppen und Partner aus unterschiedlichen Perspektiven. Das einfache Navigieren zwischen den Modulen bricht die Komplexität der Beziehungen zwischen und innerhalb den Datenbankeinträgen auf. Werden in einem Modul Informationen hinzugefügt oder geändert, stehen die aktuellsten Informationsverknüpfungen sofort auch anderen Modulen zu Verfügung. Ob Medien, Sponsoren, Organisationen oder Athleten – die Mitarbeitenden von Swiss Olympic finden sofort alle Informationen.

Die Möglichkeit, Elemente des Adressverzeichnisses auf die spezifischen Rollen und Aufgaben einzelner Verbände zuzuschneiden, vereinfacht die Suche nach den richtigen Ansprechstellen in den Verbänden. Zum Beispiel lassen sich nun ganz einfach alle Dopingverantwortlichen der Sportverbände identifizieren und in einer Liste ausgeben.

Die 360°-Sicht erlaubt stets eine zeitnahe und umfassende Betreuung aller Anspruchsgruppen.

Claude-Alain Vannay
Leiter IT-Services

„Für viele Mitarbeitende von Swiss Olympic ist **evidence crm** unterdessen ein zentrales Arbeitsinstrument. Dank der intuitiven Benutzerführung von **evidence nova** finden sich auch Mitarbeitende, die nicht täglich mit dem CRM-System arbeiten, einfach zurecht.“

Unterstützende Oberfläche

Die ergonomische Gestaltung mit Workflow-Unterstützung und die visuell animierten Interaktionen betten sich in den Arbeitsprozess ein und geben den Nutzern eine klare Orientierung, an welcher Stelle des Prozesses sie sich gerade befinden.

Gelegenheitsnutzer, die sich bei der Nutzung von konventionellen CRM-Oberflächen im System verlieren, können **evidence nova** intuitiv bedienen. Da alle Module gleich aufgebaut sind, entfällt eine lange Einarbeitung in einzelne Module. Dadurch ist ein zielgerichtetes Arbeiten möglich und die Bereitschaft, das CRM-System zu nutzen, steigt.