

# CNO – NETZWERK 2008



## Zentrale IT als Grundstein für die gemeindeübergreifende Zusammenarbeit

Fallstudie Region Untergäu



EINWOHNER  
GEMEINDE  
HÄGENDORF



pumag consulting  
verwaltungsorganisation  
projektmanagement

<b>Inhalt</b>		
1	Gemeinden der Region Untergäu – gemeinsam sind wir stark	4
2	Gemeindeübergreifende Zusammenarbeit	5
2.1	Effiziente Strukturen	5
2.2	Regionaler Sozialdienst	5
3	Konsolidierte Informatiklösung als Grundstein	6
3.1	Einheitliche Gemeindesoftware	7
3.2	Gemeinsames Rechenzentrum	7
4	Nutzen	8
4.1	Standardisierung erleichtert Stellvertretungen	8
4.2	Konzentration auf Kerntätigkeit	8
4.3	Wirtschaftlichkeit	9
4.4	Professionalität und Sicherheit	9
5	Fazit	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.

Projektpartner des CNO Netzwerks sind: Institut für Organisation und Personal (IOP) der Universität Bern; ZAHW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Winterthur; Institut für Wirtschaftsinformatik, Abteilung Informationsmanagement (IWI) der Universität Bern; Institut für Marketing und Handel (IMH) der Universität St. Gallen; Schmalenbach-Gesellschaft; swiss interactive media association (simsa); SWISS MARKETING, Schweizerischer Marketing Club SMC CMS; Win Link; inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland; Netzwoche; IT Business; inside-it.ch; Marketing & Kommunikation; IT newsbyte.com; ICT in Finance; Infoweek/IT-Reseller; Dr. Pascal Sieber & Partners AG.

## 1 Gemeinden der Region Untergäu – gemeinsam sind wir stark

Die Region Untergäu ist eine Wohnregion im Kanton Solothurn westlich von Olten. Dank gutem Verkehrsanschluss zieht es Pendler aus Olten, Basel, Zürich und Bern in die ruhig gelegenen Gemeinden. Die sechs Gemeinden Boningen, Fulenbach, Gunzgen, Hägendorf, Rickenbach und Wangen bei Olten bieten ihren Einwohnern ein umfassendes und modernes Angebot an Dienstleistungen an. Bürgerorientierung ist allen ein wichtiges Anliegen. Das Aufgabenfeld einer Gemeinde ist heutzutage sehr vielfältig: Es umfasst die Erbringung unterschiedlichster Dienste, wie die Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung, die Durchführung von Volkszählungen, Wahlen und Abstimmungen, die Einwohnerkontrolle, die Ver- bzw. Entsorgung (Wasser, Gas, Elektrizität bzw. Abwasser und Kehricht), die Sicherung der sozialen Wohlfahrt, die Bau- und Strassenbewirtschaftung, Gesundheitsdienste sowie Leistungen in den Bereichen Kultur, Bildung und Freizeit. Insbesondere kleine Gemeinden mit zwischen 600 und 4'000 Einwohnern stehen unter dem Druck, dieses breite Leistungsangebot sachgerecht und effizient sicherzustellen. Eine flexible Organisationsstruktur und die Offenheit für neue Formen der Zusammenarbeit sichern ihren Fortbestand.

*Urs Studer, Verwaltungsleiter Gemeinde Hägendorf*



**„Durch die gemeindeübergreifende Zusammenarbeit schaffen wir schlankere Prozesse. Gleichzeitig stärken wir die Bürgerorientierung in den einzelnen Gemeinden, weil sich fachkompetente Ansprechpersonen über mehrere Gemeinden hinweg einem bestimmten Thema widmen.“**

Diese Fallstudie beschreibt, warum die sechs Untergäuer Gemeinden gemeinsam mit der Ruf Informatik und der PUMAG Consulting AG die Informatikinfrastruktur standardisiert und zentralisiert haben. Damit legten sie den Grundstein für eine gemeindeübergreifende Zusammenarbeit, die die Bürgerorientierung und die sachgerechte Leistungserbringung sicherstellt.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Urs Studer	Einwohnergemeinde Hägendorf	Verwaltungsleiter
Thomas Blum	Pumag Consulting AG	Geschäftsführer
Jürg Kellner	Ruf Informatik AG	Marketingleiter
Nicole Scheidegger Valerie Sticher	sieber&partners	Autoren

*Abbildung 1: Ansprechpersonen*

## 2 Gemeindeübergreifende Zusammenarbeit

### 2.1 Effiziente Strukturen

Gerade für kleine Gemeinden sind effiziente und schlanke Behördenstrukturen wichtig, um den Einwohnern einen guten und umfassenden Bürgerdienst bieten zu können. Verantwortlichkeiten müssen dort angesiedelt werden, wo sie auch wahrgenommen werden können. Vor diesem Hintergrund befasste sich die PUMAG Consulting mit der sachgerechten und wirtschaftlichen Aufgabenerfüllung und der Machbarkeit einer vertieften Zusammenarbeit in den sechs Gemeinden Boningen, Fuluibach, Gunzgen, Hägendorf, Rickenbach und Wangen bei Olten. Gemeinsam identifizierten sie 19 Bereiche für eine mögliche Zusammenarbeit. Im Zusammenhang mit dieser Machbarkeitsstudie zeigt die PUMAG den sechs Gemeinden auf, dass eine echte Zusammenarbeit in den 19 Bereichen nur umgesetzt werden kann, wenn die IT-Strukturen vereinheitlicht werden (vgl. Abbildung 2). Nur eine einheitliche und konsolidierte Informatiklösung ermöglicht den notwendigen Wissenstransfer. Datenabfragen und Datenmutationen müssen gemeindeübergreifend vorgenommen werden können.



Abbildung 2: Zentrale IT als Grundstein für die gemeindeübergreifende Zusammenarbeit.

### 2.2 Regionaler Sozialdienst

Das Beispiel des regionalen Sozialdienstes illustriert, wie die Gemeinden von der gemeindeübergreifenden Zusammenarbeit und einer einheitlichen IT-Infrastruktur profitieren. Gleiches gilt für die anderen in der Machbarkeitsstudie untersuchten Bereiche.

Die Sozialhilfe hat die Aufgabe, persönlicher Hilfsbedürftigkeit vorzubeugen, deren Folgen zu lindern oder zu beheben sowie die Selbsthilfe zu erhalten und zu fördern. Alle Massnahmen dieser Hilfe haben die Würde der Betroffenen zu respektieren. Gemäss geltendem Recht sind die Gemeinden für die Betreuung und Finanzierung der Fürsor-

geempfänger zuständig. Die Aufgabengebiete im Sozialfürsorge- und Vormundschaftsbereich stellen in den Gemeinden traditionelle und individuelle Aufgabenkreise dar. Die Gemeinden haben die Sozialhilfe in der Vergangenheit in den meisten Fällen organisatorisch sehr schlank und kosteneffizient gelöst. Mit der zunehmenden Veränderung der Gesellschaftsstruktur sowie der anstehenden Gesetzesrevision sind die Gemeinden allerdings gefordert, neue regionale statt gemeindespezifische Sozialkreise zu gestalten. Damit werden sie einerseits den professionellen Ansprüchen und andererseits den stetig steigenden Sozialausgaben gerecht. Mit dem Potenzial der sechs Gemeinden kann die Sozialhilferegion Untergäu den geforderten neuen Massstäben nach professioneller Führung und Betreuung in einem Kreis von 12'000 bis 15'000 Einwohnern absolut gerecht werden.

Die sechs Gemeinden besetzen heute rund fünf Vollzeitstellen für die Aufgaben im Sozialfürsorge- und Vormundschaftsbereich. Im Quervergleich mit anderen professionellen Sozialdiensten in umliegenden Kantonen müssten für die Betreuung der 175 Fälle rund 300 Stellenprozente eingesetzt werden. Obwohl sehr kostengünstige Lösungen eingesetzt werden, verursachen die effektiven Betreuungsleistungen enorme Kosten.

Angesichts der wachsenden Bedeutung der Sozialhilfe als Instrument der Sozialen Sicherung, den in den letzten zwanzig Jahren massiv gestiegenen finanziellen Belastungen und Fallzahlen sind die Grenzen einer kommunal organisierten und finanzierten Sozialhilfe sichtbar geworden. Deshalb streben die sechs Gemeinden eine Zusammenlegung der einzelnen Sozialdienste zu einem regionalen Sozialdienst Untergäu an.

Damit der Regionale Sozialdienst seine Aufgaben gemeindeübergreifend wahrnehmen kann, muss er allerdings auf Informationen aus allen Gemeinden zugreifen können. Eine standardisierte und zentralisierte IT-Infrastruktur ist Voraussetzung für eine professionelle und durchgängige Fallbearbeitung.

### 3 Konsolidierte Informatiklösung als Grundstein

Die Konsolidierung der IT-Struktur erfolgte auf zwei Ebenen:

- Betrieb in einem zentralen Rechenzentrum
- Einführung einer einheitlichen Gemeindesoftware

Beide Massnahmen fördern einerseits den Datenaustausch zwischen den Gemeinden und andererseits Synergieeffekte im Rahmen der gemeindeübergreifenden Zusammenarbeit. Diese Vorteile haben im Projektverlauf zwei weitere Gemeinden erkannt: Horiwil und Subingen. Sie schlossen sich deshalb den sechs Gemeinden aus der Region Untergäu an.

### 3.1 Einheitliche Gemeindesoftware

In den acht Gemeinden waren vier unterschiedliche, lokal betriebene Gemeindelösungen im Einsatz. Der für eine effiziente Zusammenarbeit nötige Informationsaustausch unter den Gemeinden war damit nicht optimal gewährleistet.

Die sechs Initianten haben sich für die Gemeindesoftware GeSoft auf dem Rechenzentrum Leopardo von Ruf Informatik entschieden. Leopardo unterstützt sämtliche Prozesse in einer Gemeinde von der Einwohnerkontrolle über die Finanzbuchhaltung, den Steuern und der Inkassoverwaltung, bis zur Personalverwaltung. GeSoft bildet alle Aufgaben und Beziehungen ab, die in öffentlichen Verwaltungen von Belang sind. Alle Daten und Applikationen sind in einer einzigen Browseroberfläche zusammengeführt. Mit der Lösung werden Daten aus verschiedensten Quellen auf einer Oberfläche aggregiert und dargestellt.

### 3.2 Gemeinsames Rechenzentrum

Neben der Branchensoftware GeSoft werden auch sämtliche anderen Softwareanwendungen (Microsoft Office Umgebung, Twixtel, etc.) im Rechenzentrum Leopardo der Ruf Informatik betrieben (vgl. Abbildung 3). Die Mitarbeitenden in den Gemeinden greifen über ein gesichertes Netzwerk (VPN-Verbindung) auf die Daten und Anwendungen zu. Lokal in den Gemeinden sind nur noch Thin Clients notwendig. Diese benötigen sehr wenig Rechenkapazität, da ein Thin Client nur die serverbasierte Applikationen startet und zur Datenerfassung genutzt wird. Modulare Zugriffsberechtigungen stellen sicher, dass nur befugte Personen Einblick in die persönlichen Daten der Bürgerinnen und Bürger erhalten.

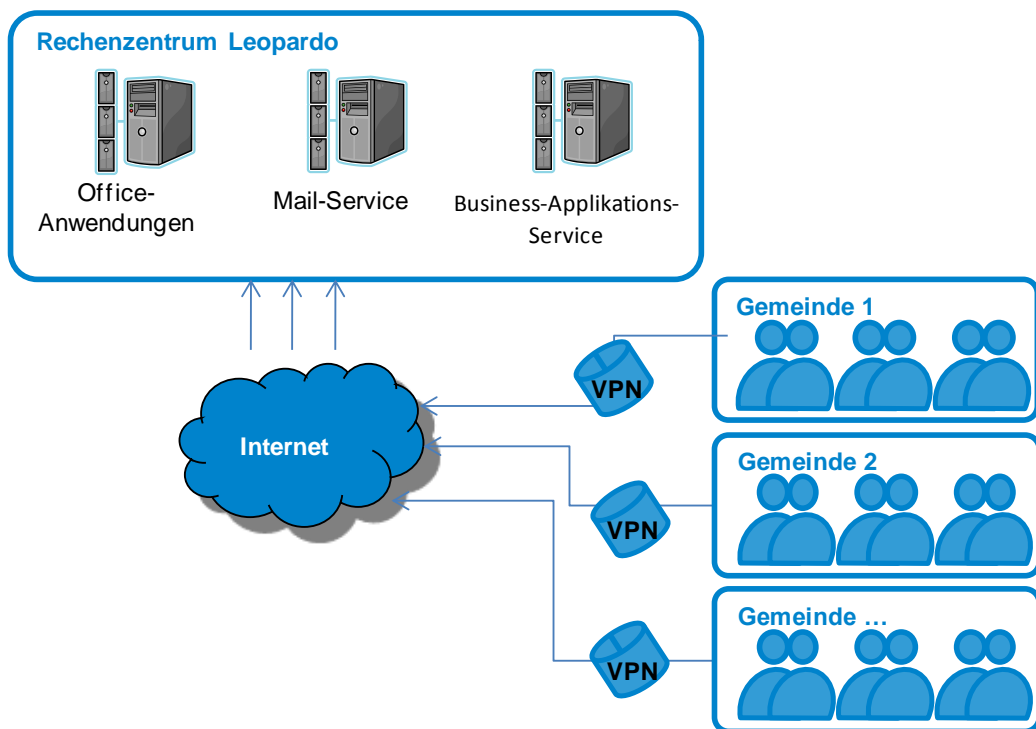


Abbildung 3: Auslagerung in ein gemeinsames Rechenzentrum.

Für die Wartung der Applikationen und die Datensicherung ist die Ruf Informatik zuständig. Sie sorgt für die Benutzerverwaltung, das Einspielen von Updates und Patches und für das Lizenzmanagement. Gibt es bei einer Gemeinde einen neuen Mitarbeitenden, richtet Ruf Informatik einen Zugang für diesen ein und stellt die notwendige Software bereit. Sobald der Mitarbeitende über die lokale Arbeitsstation auf Leopardo zugreift, stehen ihm sämtliche Daten und alle gewünschten Applikationen zur Verfügung.

Die Gemeinden haben keine IT-Spezialisten mehr angestellt. Bei Fragen wenden sich die Anwender direkt an die Hotline der Ruf Informatik.

## 4 Nutzen

Die acht Gemeinden verfügen mit der zentralen IT-Infrastruktur über eine zukunftsfähige Umgebung. Die Grundlage für eine aktive gemeindeübergreifende Zusammenarbeit ist geschaffen. Die zentrale Plattform Leopardo garantiert neben der besseren Wirtschaftlichkeit auch eine höhere Datensicherheit. Sämtliche Daten der acht Gemeinden werden im Rechenzentrum Leopardo durch Ruf Informatik gesichert und den gesetzlichen Anforderungen entsprechend aufbewahrt.

*Urs Studer, Verwaltungsleiter Gemeinde Hügendorf*



**„Die zentrale Informatikplattform garantiert neben der besseren Wirtschaftlichkeit ebenfalls eine höhere Datensicherheit.“**

### 4.1 Standardisierung erleichtert Stellvertretungen

Durch die Standardisierung wird der Wissensaustausch erleichtert. Prozesse und Arbeitsabläufe können einheitlich organisiert werden, was die Regelung von Stellvertretungen erleichtert. Wenn beispielsweise ein Mitarbeitender in Boningen temporär ausfällt, können die Aufgaben von der Verwaltung in Hügendorf übernommen werden. Weiter besteht die Möglichkeit, Heimarbeitsplätze oder mobile Nutzer für ausgewählte Einsätze einfach in die Infrastruktur einzubinden.

### 4.2 Konzentration auf Kerntätigkeit

Bis zur Umstellung der Software und des Betriebsmodells, unterhielt jede Gemeindeverwaltung ihre eigene Server-Infrastruktur. Sie musste dafür sorgen, dass die Applikationen stets in der aktuellsten Version zur Verfügung standen. Diese Aufgaben übernimmt heute die Ruf Informatik. Auf Wunsch können die Gemeinden auch Hardware-Komponenten wie PCs oder Drucker direkt über Ruf beziehen. Ohne sich um Informatikbelange kümmern zu müssen, stehen den Verwaltungen stets alle benötigten Funktionen zur Verfügung. Die Gemeinden müssen keine wertvollen personellen Ressourcen

für den Support der IT einsetzen, sondern können sich ihrer Kernaufgabe – der Betreuung ihrer Bürger – widmen.

#### **4.3 Wirtschaftlichkeit**

Die Kosten für den Aufbau und Betrieb der Lösung Leopard und die benötigten Lizenzen werden zwischen den acht Gemeinden aufgeteilt. Die Aufteilung erfolgt anhand der Anzahl Arbeitsplätze, die an der Lösung angeschlossen sind. Die Kosten sind unterteilt in eine einmalige Gebühr und laufende Kosten. Dank Skaleneffekten sind die Kosten für die einzelnen Gemeinden deutlich tiefer, als wenn jede Gemeinde ihre eigene IT-Infrastruktur betreiben würde.

#### **4.4 Professionalität und Sicherheit**

Die konsequente Auslagerung der gesamten Server-Infrastruktur und Applikationsbetreuung hat zur Folge, dass sämtliche Daten in einer professionell betreuten Umgebung aufgehoben sind. Datensicherheit und Datenschutz sind rund um die Uhr gewährleistet. Die Mitarbeitenden können mittels VPN auch von zu Hause aus sicher auf alle Daten und Programme der Gemeindeverwaltung zugreifen.

## **5 Fazit**

Mit der Konzentration der Dienstleistungen erreichen die Gemeinden primär eine qualitative Aufwertung der Auskunftsbereitschaft und sekundär eine kostengünstigere Gemeindedienstleistung. Die Homogenisierung und Zentralisierung der IT-Infrastruktur ist für die acht Gemeinden ein Werkzeug zur gemeindeübergreifenden Zusammenarbeit, die zunehmend auch von gesetzlichen Verordnungen des Bundes und des Kantons gefordert ist. Die Gemeinden haben erkannt, dass alle von der Zusammenarbeit gleichberechtigt profitieren können. Der gegenseitige Respekt stellt sicher, dass nicht nur die Grossen das Sagen haben, sondern die kleineren Gemeinden als gleichwertige Partner behandelt werden.