

Effiziente und koordinierte Bearbeitung von Medienanfragen im Team

Mathias Marti | Fachbereich Kommunikation |
Erziehungsdirektion des Kantons Bern


Thomas Heiz | Manager CC Microsoft Dynamics CRM |
Trivadis AG

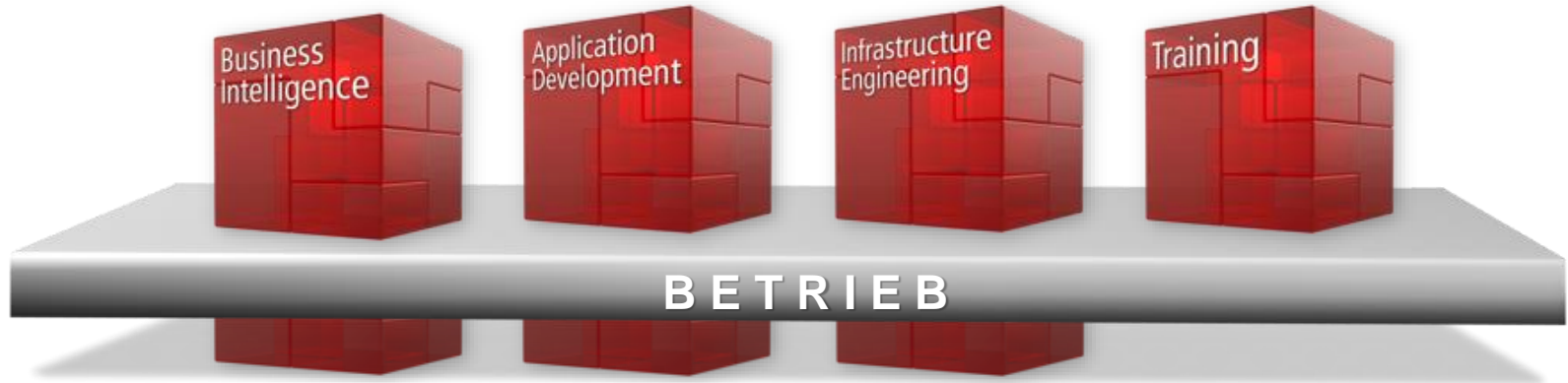
Trivadis

IT-Beratung | Systemintegration | IT-Services
Solution Engineering | Training



Das Unternehmen

Trivadis ist **führend bei der IT-Beratung, der Systemintegration, dem Solution Engineering** und der Erbringung von **IT-Services** mit Fokussierung auf **ORACLE®** - und  **Microsoft** - Technologien in der Schweiz, Deutschland, Österreich und Dänemark. Trivadis erbringt ihre Leistungen aus den strategischen Geschäftsfeldern:



Trivadis Services übernimmt den korrespondierenden Betrieb Ihrer IT Systeme.

trivadis
makes IT easier. ■ ■ ■



Mit über 600 IT- und Fachexperten bei Ihnen vor Ort.



Praxistag für die öffentliche Hand

- 14 Trivadis Niederlassungen mit über 600 Mitarbeitenden.
- Über 200 Service Level Agreements.
- Mehr als 4'000 Trainingsteilnehmer.
- Forschungs- und Entwicklungs-budget: CHF 5.0 Mio. / EUR 4.0 Mio.
- Finanziell unabhängig und nachhaltig profitabel.
- Erfahrung aus mehr als 1'900 Projekten pro Jahr bei über 800 Kunden.

trivadis
makes IT easier. ■ ■ ■



Erziehungsdirektion des Kantons Bern

- Bildung und Kultur stehen seit jeher im Fokus des öffentlichen Interesses
- Verantwortlicher Regierungsrat: Bernhard Pulver (seit 2006)
- Eine der grössten Direktionen in der Kantonsverwaltung Bern
 - 6 Ämter (Volksschule, Mittelschule/Berufsbildung, Hochschule, Kultur, Zentrale Dienste, GS)
 - Ausser Bildung auch Kulturförderung, Denkmalpflege und Archäologie im Portfolio
 - ca. 1000 Mitarbeitende (Zentrale und Aussenstellen)
 - Betreut 17'000 Lehrkräfte auf allen Stufen



Ausgangslage

- Pro Jahr rund 400 Medienanfragen (2-3 pro Tag)
- Organisation musste aufgebaut werden (Tagesverantwortlicher Kommunikation)
- Tagesverantwortlicher ist nicht Pressesprecher!
- Sehr breites Themen-Spektrum der Anfragen
- Selbsthilfe mit Excel/Outlook und manuellen Tätigkeiten
- Keine Standardlösung am Markt vorhanden
- Prozesse zu wenig effizient



Vorgehensweise / Lösungsansatz

- Suche nach einer Lösung basierend auf strukturierten Informationen
 - Validierung der Lösung der Kantonspolizei (basierend auf SharePoint)
 - Kontakt mit Microsoft, Vorschlag XRM als Basis für zukünftige Business-Applikationen
- Pflichtenheft erstellt und an verschiedene Anbieter zugestellt (Einladungsverfahren)
- Gewichtetes Auswahlverfahren (Zuschlag an Trivadis)
- Analyse der Arbeitsweise bei der ERZ
- 2 Workshops für die Fit/Gap Analyse und das Lösungsdesign mit der Definition der entsprechenden Entitäten, Attribut und den nötigen Workflows im XRM
- Testsystem wurde aufgesetzt, interne IT mit entsprechender Schulung aufgebaut

Kurzer Blick auf die Lösung

Microsoft Dynamics CRM

Anfragen | Anfragen | Vorfall mit Lehrer XY

CRM-Daten durchsucht

Eggimann, Nicolas ERZZWJ

SPERICHERN UND WEITERL... + NEU ANFRAGE ABSCHLIESSEN ANFRAGE ABBRECHEN ZU WARTESCHLANGE HIN... E-MAIL AN GRUPPE DETAILS ZUM WARTESCHL... ZUWEISEN BERECHTIGUNGSBEDING...

ANFRAGE

Vorfall mit Lehrer XY

Fälligkeitsdatum: 25.01.2017 18:00

Anfrage Status: --

Besitzer: Eggima

Allgemein

ANFRAGEDETAILS

ID	ANF-00012-G6Q2H8
Eingangsdatum	12.01.2017
Thema der Anfrage*	Vorfall mit Lehrer XY
Klassifizierung	Fachlich
Journalist*	Schiffeler, Thomas
Dringlichkeit	mittel
Antwort Art	per Mail

Verbleibende... 13d 7h 48m 46s

Verbleibende... 1h 41m 14s

NACHRICHTEN AKTIVITÄTEN WISSENSDATE... NOTIZEN

Alle | Telefonanruf hinzufügen Aufgabe hinzufügen ...

Wir haben keine Aktivitätsdatensätze gefunden.

KUNDENDETAILS

Schiffeler, Thomas

Firma Tages Anzeiger

E-Mail thomas.schiffeler@tagi.ch

Mobiltelefon 44

Geschäftlich +41 44 333 33 33

AKTUELLE ANFRAGEN

Status	Thema der Anf...
Aktiv	Vorfall mit Lehrer...

Resultate und Erkenntnisse

- Projekte dieser Grössenordnung können aus unserer Sicht innerhalb von 3 – 6 Monaten umgesetzt werden.
- Sämtliche Anforderungen konnten mit Standardfunktionalitäten umgesetzt werden («Reduce to the max», keine Programmierung).
- Usability muss im Vordergrund stehen, die Anwender sind keine IT Cracks.
Masken anpassen, Felder eliminieren, Mitarbeitende in die Entwicklung einbeziehen
- Anforderungen aus dem Pflichtenheft wurden pünktlich und gemäss Budget erfüllt.

Fazit und Learnings



- Die Vorgehensweise hat sich bewährt.
- Fachleute aus dem Alltag müssen während dem gesamten Projekt einbezogen werden (Workshop, Analyse, Entwicklung, Testen).
- Potential für zukünftige Lösungen bei der ERZ auf dieser Plattform wurde erkannt (Kosteneinsparung, Konsolidierung von Lösungen auf einer Plattform, Reduzierung der IT Management Aufwände).
- Lösung entspricht den Anforderungen der Informatik.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Kontaktdaten:

Trivadis AG

Thomas Heiz

Manager Competence Center

Microsoft Dynamics CRM

Sägereistrasse 29

CH-8152 Glattbrugg

+41 58 459 50 08

thomas.heiz@trivadis.com

www.Trivadis.com/