

Wenn der Kanton plötzlich ein anderes Gewand tragen soll und die Umsetzung der Direktionsreform (UDR) auf ein effizientes Vorlagenmanagement-Tool trifft

## «Work smarter, not harder»: OfficeCare dynamisiert Abläufe im Büroalltag

«Auf den 1. Januar 2020 wird die Organisation der bernischen Kantonsverwaltung angepasst. Drei Ämter wechseln die Direktion, sechs Direktionen und mehrere Ämter den Namen. Zwei Ämter werden aufgeteilt. Der ganze Kanton aktualisiert sein Corporate Design (CD).» Diese vier kurzen und klaren Sätze lösten anfangs 2019 unter den rund 300 Mitarbeitenden der damaligen Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF) viele Fragen aus. Eine Frage beschäftigte Leandra Ott, officeatwork-Verantwortliche der Direktion, besonders: «Was bedeuten diese Änderungen für das Vorlagenmanagement officeatwork?» Schnell wurde ihr bewusst, dass viel Arbeit auf sie zukommt.

Das Corporate Design des Kantons Bern wird überarbeitet und modernisiert. Zudem wird die neue Direktionsreform umgesetzt, die unter anderem Namensanpassungen mehrerer Direktionen zur Folge hat, wie beispielsweise bei der GEF.

Was bedeutet diese Veränderung für die heutige Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion (GSI)? Einen Berg voll Arbeit. Denn Anpassungen in allen Bereichen, auf Internet- und Intranetseiten, in Vorlagen und Dokumenten müssen

vorgenommen werden. Zudem ist es wichtig, Kunden, Partner, Sozialdienste, Gemeinden, Spitäler, Institutionen etc. frühzeitig zu informieren. Diese Aufgaben sollten neben dem «Daily Business» erledigt werden.

### **Künftige Anpassungen besser meistern**

Alle Beteiligten wissen, dass das nicht das erste und auch nicht das letzte Mal sein wird. Was kann man also tun, damit der administrative

Aufwand bei künftigen Anpassungen, einfacher und kleiner gehalten werden kann? Daniel Stettler, Leiter der Grundversorgung in der GSI hat erkannt, dass es eine Überarbeitung des Vorlagenmanagements der Direktion braucht. Ein kompetenter und effizienter Partner musste her, der das nötige Know-how im Vorlagenmanagement mitbringt und in der Applikation officeatwork unterstützen kann. Gesagt, getan. Nach Rücksprache mit einer anderen Direktion haben Daniel Stettler und Leandra Ott entschie-





Leandra Ott, Manager Grundversorgung,  
Officeatwork-Verantwortliche

den, die OfficeCare AG an Bord zu holen. Nach Monaten der Unklarheit bezüglich des neuen CD konnte im Oktober 2019 das erste Treffen mit der OfficeCare AG stattfinden.

Bereits an der ersten gemeinsamen Sitzung wurden Eckpfeiler gesetzt, die anstehenden Aufgaben aufgeteilt und in Richtung Umsetzung geschaut – ganz nach dem OfficeCare-Motto «work smarter not harder». Eines war für die Beteiligten schnell klar: Diese Zusammenarbeit wird gut – richtig gut. Die Sympathie, die Motivation und das nötige Know-how sind auf beiden Seiten vorhanden und das Projekt kann starten.

### Professionelle Umsetzung

Erstmals, seit officeatwork in der GSI eingesetzt wird, kommen Profis zum Zug. Die Umgebung wurde auf Vordermann gebracht, die Datenbanken aktualisiert und aufgeräumt. Die Master-Vorlagen wurden gemäss neuem CD und den Namensänderungen umgesetzt und an die neuen Features der Office-2016-Umgebung angepasst. Des Weiteren erhielt Leandra Ott als officeatwork-Verantwortliche der GSI eine Schulung, damit sie ihren Arbeiten effizient nachkommen kann. Wenige Wochen nach der ersten Sitzung mit OfficeCare waren die ersten Vorlagen bereit.

Auch in den Ämtern innerhalb der Direktion wurde fleissig mitgedacht und mitgeholfen. Dank kompetenten Kontaktpersonen konnte rasch entschieden werden, welche Vorlagen es nicht mehr braucht, welche dringend überarbeitet oder neu erstellt werden sollen.



Claudia Lüscher, Geschäftsführerin  
Office Care AG

Trotz mehrmaligen Rückschlägen, weil es seitens Corporate Design laufend Änderungen gab, standen den GSI-Mitarbeitenden schon bald die ersten Vorlagen zum Test zur Verfügung. Dank der Flexibilität der OfficeCare AG konnten Anpassungen im CD jeweils sehr schnell umgesetzt werden.

Auch die weiteren Treffen mit der OfficeCare AG führten zu guten Ergebnissen. Allen Beteiligten waren voller Tatendrang bei der Arbeit und die Zusammenarbeit wurde als sehr konstruktiv bewertet. Erstmals erkannten die User den Mehrwert von officeatwork und waren begeistert über die Fortschritte, die einheitlichen Vorlagen und die lösungsorientierte Zusammenarbeit. «Diese Firma aus Wiler hat es tatsächlich geschafft, dass ich ein «Fan» der Applikation officeatwork werde», schmunzelt Leandra Ott.

### Pünktlich stand alles bereit

Anfangs Januar 2020 standen alle allgemeinen Vorlagen als Master- oder SmartTemplates für die User zur Verfügung. Im Verlaufe des Monats erfolgten noch ein paar Rückmeldungen mit Anpassungs- und Korrekturvorschlägen, welche zügig umgesetzt worden sind.

Spezifische, fachbezogene Vorlagen wurden daraufhin mit den Fachpersonen besprochen. Die OfficeCare AG will die fachliche Seite in der GSI so gut wie möglich verstehen lernen, damit die Vorlagen nach der Umsetzung einen Mehrwert bieten. Gerade die verschiedenen Bewilligungen basierend auf Rechtsgrundlagen sind sehr kom-

plex und das Vornehmen unzähliger manueller Anpassungen zeitaufwändig und fehleranfällig. Nach gründlicher Vorarbeit im Rechtsamt konnte die OfficeCare AG auch diese komplexen Vorlagen umsetzen. Nach der Präsentation des MasterTemplates machte sich die Begeisterung breit. Alle sind bereit um auch die restlichen Bewilligungen umzusetzen.

Soweit so gut. Der Grundstein ist damit gelegt. Doch officeatwork kann noch so viel mehr. Ein Update steht an, der neue Reiter mit neuen Funktionen solle her, Schnittstellen zu anderen Programmen sind angedacht und die User sollen geschult werden, um genauso begeistert von der Applikation zu werden, wie Leandra Ott es bereits ist. Leider machte Corona dem weiteren Verlauf einen Strich durch die Rechnung. Jegliche Projekte erhielten eine neue Priorisierung. Die Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion musste sich hauptsächlich den Aufgaben im Gesundheitsbereich zuwenden. Unter anderem wurden Telefonzentralen mit Ansprechstellen für die Bürger/innen eingerichtet und um Arztpraxen und Spitäler gut beraten und betreuen zu können.

Auch wenn das officeatwork-Projekt bei der GSI noch nicht fertig und die Pandemie noch nicht überstanden ist, schauen die beiden Parteien der Zukunft positiv entgegen – auf das noch viele Mitarbeitende begeistert, administrative Hürden genommen und Arbeitsprozesse vereinfacht werden können. Gut Ding will Weile haben.

### Zuverlässig und von den Usern geschätzt

Daniel Stettler, Leiter Grundversorgung sieht den Unterbruch als Verschnaufpause an: «Nun können wir schauen, wie die Vorlagen bei den Nutzerinnen und Nutzern ankommen und wie die Usability ist.» officeatwork funktioniert zuverlässig und es kämen kaum Rückmeldungen von den Usern. Bekanntlich bedeutet das nur Gutes, «no news are good news!»

«Ein nächstes wichtiges Thema, das in Angriff genommen werden muss, ist der Meilenstein Barrierefreiheit», meint Daniel Stettler und führt weiter aus: «Die Vorlagen, die auch zur Publikation im Internet verwendet werden, müssen barrierefrei sein, damit sie problemlos einem Sehbehinderten mit dem Screenreader vorgelesen werden können. Gerade in der GSI ist es sehr wichtig, in diesem Bereich gegen aussen ein Zeichen zu setzen.»

### Weitere Informationen

[www.officecare.ch](http://www.officecare.ch)