

Newsletter für Kunden, Partner und Interessenten der CSP AG

In dieser Ausgabe

Und sie dreht sich doch (die Wirtschaft)	1
E-Government erfolgreich umgesetzt	2
Verbesserung der präklinischen Notfallmedizin	2
Einführung Personalinformationssystem	3
2nd level Supportorganisation Telekom-Anbieter	3
Hohe Qualität unserer Projekte.....	4
Zu unseren Mitarbeitern	4
Impressum	4

Und sie dreht sich doch (die Wirtschaft)

Liebe Leserinnen, liebe Leser

Noch Ende letzten Jahres waren viele der Meinung, die Wirtschaft werde weiterhin auf einem Tiefpunkt dümpeln. Die Indikatoren des 1. Quartals 04 zeigen aber nach oben. Hoffen wir, dass dies nicht nur ein kurzfristiges Aufbäumen, sondern ein weltweit dauerhaftes Erstarren ist.

Der Aufschwung beschäftigt auch die CSP AG. Wir erhalten laufend Projektanfragen, die zeigen, dass sich der mehrjährige Investitionsstau löst. Jetzt sind professionelle Projektleiter gefragt, welche die Reformarbeiten erfolgreich koordinieren. Lesen Sie interessante Beispiele dazu im vorliegenden CSPnews.

Die Auswertung der Qualitätssicherungsbogen des vergangenen Jahres beweist, dass wir die hohe Qualität unserer Projektleistungen halten und in einzelnen Bereichen sogar steigern konnten. Ein Resultat, das nur dank der engen Zusammenarbeit mit unseren Kunden möglich ist. Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Für Sie orientieren wir uns aber vor allem an der Zukunft: Welche Veränderungen bringen unseren Kunden in den nächsten Jahren am meisten Mehrwert? Zur Beantwortung dieser Frage haben wir ein neues Competence Team (CT) ins Leben gerufen. Im CTmobile werden die rasanten technologischen Entwicklungen und das Mobilitätsverhalten analysiert. Wie können neue Mobilitätsmöglichkeiten in Geschäftsprozessen konkret optimal eingesetzt werden? Welche Bedeutung hat dies für menschliche Soft-Factors? Wir werden Ihnen bald mehr zu diesem Thema berichten: Lassen Sie sich von unseren Referaten am Kundenanlass 2004 überraschen!

Sie sehen, wir schreiten im 2004 stetig voran und bauen unsere Mitarbeiterkapazität in Bern und St.Gallen weiter aus: Für Sie und Ihre Projekterfolge!

Von unterwegs grüsst



Ihr Alexander Colombi
Vorsitzender der Geschäftsleitung



E-Government erfolgreich umgesetzt

Das Ausländeramt des Kantons St. Gallen hat mit der Einführung des Online-Schalters (OSA) ein ehrgeiziges eGovernment-Projekt erfolgreich umgesetzt. Über OSA (www.sg.ch/sicherheit/auslaenderamt/online_schalter_auslaenderamt.html) können Ausländerbewilligungen online beantragt resp. verlängert werden. Die Daten werden elektronisch an die Produktionssysteme des Ausländeramtes übermittelt. Die Bearbeitung der Gesuche erfolgt voll elektronisch mittels Workflow- und DMS-Systemen.



Im weiteren erlaubt ein geschützter Bereich im OSA den Zugriff auf Personendossiers für registrierte Benutzer. Diese Dienstleistung richtet sich ausschliesslich an Behörden (Kantone und Bund) sowie autorisierte Rechtsanwälte. Dadurch kann der Aufwand für Aufbereitung und Versand von Dossiers massgeblich reduziert werden. Zudem können Dossiers innerhalb von wenigen Stunden zur Einsicht bereitgestellt werden. Bereits werden rund 120 Dossiers pro Monat elektronisch angeboten.

Die CSP AG war in diesem ambitionierten Projekt mit der Konzeption, der Evaluation eines geeigneten Realisierungspartners sowie mit der Qualitätssicherung während der Umsetzung betraut. Knackpunkte waren neben der Integration in die CMS-Infrastruktur des Kantons die Anforderungen an die Datensicherheit sowie die Schnittstellen und Prozesse zu den Produktionssystemen.

Suchen Sie kompetente und erfahrene Unterstützung für Ihr eGovernment-Projekt? Kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Gespräch: rof.busch@csp-ag.ch

Verbesserung der präklinischen Notfallmedizin

Wussten Sie, dass in der Schweiz jährlich über 1'000 Notärztinnen und Notärzte koordiniert weitergebildet werden? Dies ist nur dank der Schweizerischen Gesellschaft für Notfall- und Rettungsmedizin SGNOR möglich. Sie agiert mit einer schlanken, leistungsfähigen Organisation in zwei Administrationsbüros (St.Gallen und Zürich). Dort werden alle administrativen Arbeiten wirtschaftlich erbracht: Kursverwaltung, Organisation von Symposien usw. Eine Höchstleistung, wenn man sich bewusst ist, dass dazu rund 100 Instruktoren für unzählige Kurse in drei Landessprachen koordiniert werden.



Im 2003 hat sich gezeigt, dass die bisherigen EDV-Tools Word und Excel mit Adressverwaltung, Kursorganisation, Lohnabrechnungen, Bestellwesen etc. an ihre Grenzen gelangen. Die CSP AG erhielt den Auftrag, eine geeignete, wirtschaftlich betreibbare Bildungs-Lösung zu suchen. Zusammen mit den SGNOR-Verantwortlichen wurde eine kurze Situations-Analyse vorgenommen. Danach wurde ein einfaches Pflichtenheft im freihändigen Verfahren an potenzielle Anbieter versandt. Die Firma JCS erfüllte alle Anforderungen und präsentierte sich am besten (www.jcssoftware.ch).

Im zweiten Halbjahr 2003 wurde die JCS-Lösung eingeführt und geschult. Sie findet eine derart gute Akzeptanz, dass sogar ein Ausbau für das Administrationsbüro in Zürich angedacht wird. Wir gratulieren der SGNOR und der Firma JCS aus Basel zu ihrem Erfolg!

Möchten Sie mehr wissen zu diesem Projekt? Kontaktieren Sie unverbindlich unseren Herrn alexander.colombi@csp-ag.ch.

Einführung Personalinformationssystem

Per 1. Januar 2004 wurde das 17 Jahre alte Personalinformationssystem für die Lohn- und Rentenabrechnung sowie für die Versicherungskassenverwaltung des Kantons St. Gallen durch SAP HR abgelöst. Die Umstellung betraf sämtliche Departemente, die Staatskanzlei, verschiedene öffentlich-rechtliche Anstalten des Kantons St. Gallen (u.a. die Spitalregionen und die Universität) sowie weitere angeschlossene Betriebe.



Unter der Leitung des kantonalen Personalamtes und zusammen mit der externen Beratungsfirma SAP Stäfa GmbH sowie einsatzfreudigen Projektmitarbeiter/-innen aus verschiedenen Verwaltungsbereichen, durfte die CSP AG einen wesentlichen Beitrag zur erfolgreichen Einführung der neuen HR-Lösung leisten.

Während der Evaluations- und Implementierungsphase leiteten wir diverse Teilprojekte und unterstützten die interne Projektleitung. Bei folgenden Arbeiten konnten wir unsere langjährige Erfahrung bei SAP-Implementierungsprojekten unter Beweis stellen:

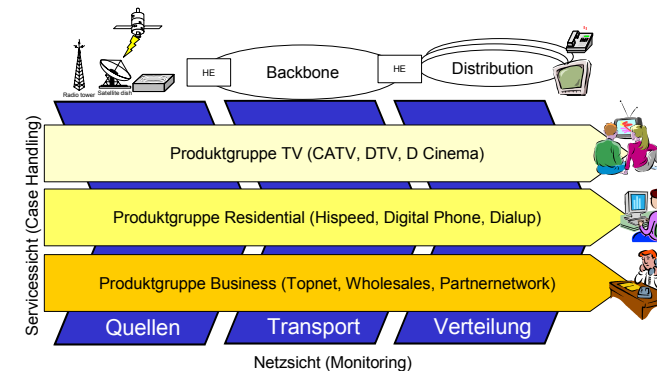
- Mitarbeit bei der Erstellung des Pflichtenheftes und bei der Evaluation
- Vertragsgestaltung (Dienstleistungsvertrag, SLA's für den Betrieb)
- Leitung des Teilprojektes „Basis/Schnittstellen/Migration“
- Mitarbeit in den Teilprojekten „Betriebliche Prozesse/Systembetrieb“ und „Integration FI/CO“
- Diverse weitere Unterstützungsleistungen für die interne Projektleitung und im laufenden Betrieb

Suchen Sie kompetente und tatkräftige Unterstützung für Ihre IT-Projekte? Kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Gespräch:

gennaro.castello@csp-ag.ch

2nd level Supportorganisation Telekom-Anbieter

Die Schnittstelle zwischen dem Callcenter und den technischen Backoffices ist für jeden Telekom-Anbieter eine Herausforderung. Diese rund um die Uhr betriebene Organisationseinheit (das sog. Frontoffice) wurde bei unserem Kunden reorganisiert. Dies umfasste die Zusammenlegung zweier Bereiche, die Vereinheitlichung der Prozesse (produktorientiertes Case-Handling und technologieorientiertes Monitoring), die Anpassung der IT-Werkzeuge und der Aufbau der Infrastruktur (an einem neuen Standort).



Die CSP AG war dabei als Gesamtprojektleiter für die termin- und zielgerechte Umsetzung verantwortlich. Weiter halfen wir entscheidend bei der Planung der Infrastruktur und der neuen Aufbauorganisation. Bei der Definition der Fehlerbehebungsprozesse wirkten wir massgeblich mit und leiteten auch die entsprechenden Workshops. Die grosse Herausforderung in diesem Projekt war die Koordination der verschiedenen parallelen Teilprojekte und aller involvierten Parteien sowie die Einhaltung des ambitionierten Zeitplanes.

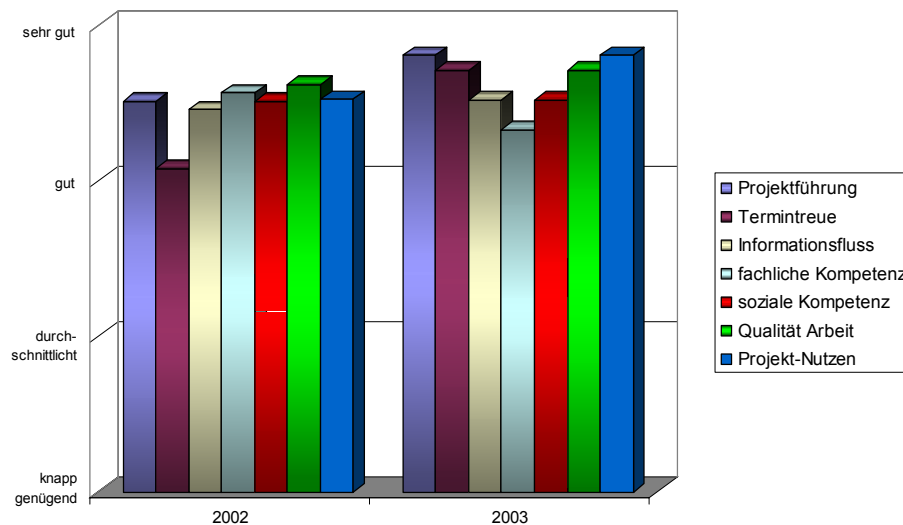
Das neue Frontoffice konnte Mitte März den Betrieb plangemäss am neuen Standort ohne Probleme aufnehmen. Die neue Organisation, Infrastruktur sowie die Abläufe bewähren sich seither im täglichen Betrieb.

Möchten Sie mehr wissen über unsere Leistungen, kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Gespräch: andre.leitner@csp-ag.ch

Hohe Qualität unserer Projekte

Jedes Projekt, das wir für Sie abwickeln dürfen, wird mit der Zusendung unseres Qualitäts-Fragebogens abgeschlossen. Wir haben bereits vor zwei Jahren an dieser Stelle über Ihre sehr guten Beurteilungen berichten dürfen. Seit jener Auswertung konnten wir uns sogar noch weiter verbessern.

Projektentwicklung und Projektleitung



Ihre guten Rückmeldungen sind uns auch für die Zukunft Verpflichtung, Ihren hohen Qualitäts-Ansprüchen gerecht zu werden. Dass über 95 % der 71 Befragten uns als Referenz weiter empfehlen, beweist uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Danke für Ihre Unterstützung!

Für ergänzenden Feedback zu unseren Projekten oder für weitere Auswertungen der Qualitätsuntersuchung steht Ihnen alexander.colombi@csp-ag.ch gerne zur Verfügung.

Zu unseren Mitarbeitern



In unserer Berner Niederlassung ist ein weiterer Projektleiter aktiv: Herr Hans-Peter Käppeli verfügt als dipl. Kaufmann HKG und dipl. Organisator über einen optimalen Bildungshintergrund, den er zur Zeit mit einer Coaching-Ausbildung ergänzt. Er hat langjährige Führungs- und Projektleitungserfahrung und konzentriert sich auf Process-Engineering und Change-Management in Industrie und öffentlichen Verwaltungen. Wir heissen Herrn Käppeli herzlich in unserem Team willkommen!



Unser Projektleiter Reinhard Leder hat den Aufbau der Niederlassung Bern aktiv mitgetragen. Nach einem vielseitigen und erfolgreichen Berufsleben hat er sich frühzeitig pensionieren lassen. Wir sind überzeugt, dass er das Leben geniessen wird. Wir wünschen ihm für den neuen Lebensabschnitt alles Gute!



Für den Hauptsitz St.Gallen suchen wir eine neue Projektleiterin oder einen neuen Projektleiter. Haben Sie Interesse? Lesen Sie die Anforderungen und die Kontaktangaben im Register „Jobs“ auf www.csp-ag.ch.

Impressum

CSPnews Nr. 6 / April 2004; Redaktion: daniel.fuchs@csp-ag.ch

© CSP AG Competence Solutions Projects, Auszüge mit Quellenangabe gestattet.

Erscheint kostenlos 2 x jährlich per E-Mail. Für Abo-Bestellung oder Stornierungen senden Sie bitte ein E-Mail mit Adressangabe an: info@csp-ag.ch.