



## Soziale Einrichtungen und Betriebe der Stadt Zürich Einheitliche Fallführung und Prozessmanagement mit evidence

*In den Sozialen Einrichtungen und Betrieben (SEB) sind über sechzig Angebote der Geschäftsbereiche Arbeitsintegration, Wohnen und Obdach, Sucht und Drogen sowie Kinderbetreuung zusammengefasst. Die Angebote sind darauf ausgerichtet, Menschen beruflich und sozial zu integrieren. Ein so breites Spektrum an Aufgaben erfordert eine Fallführung, die sämtliche Prozesse unterstützt; eine Standardlösung, die auch in Zukunft an die Gegebenheiten angepasst werden kann. evidence case manager von Glaux Soft überzeugte in allen Zuschlagskriterien der Ausschreibung. So arbeiten heute rund 600 Mitarbeitende mit der amtsweit einheitlichen Fallführung EFAS.*

Bei den Sozialen Einrichtungen und Betrieben (SEB) der Stadt Zürich wurden für die Fallbearbeitung rund ein Dutzend unterschiedliche, nicht durchgängige Applikationen und diverse Office-Produkte eingesetzt. Daten mussten mehrmals in unterschiedlicher Form manuell erfasst werden. Die Auswertung und das Eruiere von Kennzahlen gestalteten sich entsprechend schwierig. Die Mitarbeitenden hatten keinen oder nur erschwerten Zugriff auf Informationen, die für die Arbeit mit den Klienten notwendig ist. Schnittstellen mussten laufend koordiniert werden. Das alles kostete viel Zeit und Arbeit. Die SEB gaben sich deshalb zum Ziel, das Amt mit einer einheitlichen Fallführung auszurüsten.

### Detailliertes Pflichtenheft

Die SEB hatten sehr klare Vorstellungen, was sie mit ihrer neuen Informatiklösung erreichen wollten:

Die Hauptaufgabe der SEB-Mitarbeitenden ist das Arbeiten mit den Klienten. Dieses muss durch ein benutzerfreundliches und einheitliches Fallführungssystem (EFAS) unterstützt und vereinfacht werden. Der Schulungsaufwand soll sich in Grenzen halten. Sehr wichtig sind auch die Schnittstellen wie z.B. zum Fallmanagement-System der Dienstabteilung Soziale Dienste, denn auch die amtsübergreifende Zusammenarbeit muss gewährleistet sein.

### Strategische Ziele von EFAS

- optimale Unterstützung der Mitarbeitenden
- Bereichsübergreifende Zusammenarbeit
- komplexe Applikations-Landschaft vereinfachen
- System liefert Kennzahlen auf Tastendruck
- Kosten sparen
- effizienter werden
- offen für künftige Anforderungen
- gesetztes- und datenschutzkonform

### Überzeugendes evidence

Die Fallführungssoftware **evidence case manager** basiert auf der Anwendungsplattform **evidence**. Das heisst, bestehende Standard-Module und -Funktionen können jeweils schnell an die Bedürfnisse der Kunden angepasst werden. So konnte Glaux Soft bereits in der Offertpräsentation mit einem Prototypen punkten.

«Der Entscheid zugunsten **evidence** in der WTO-GATT-Ausschreibung war ziemlich eindeutig,» erzählt uns Reto Gugg, Direktor der SEB. «Die Offerte und die Präsentation überzeugten uns. Glaux Soft hatte verstanden, was wir wollten. Die Bewertungskriterien "Überzeugungskraft", "Erfüllungsgrad" und "Kosten" wurden klar am besten erfüllt.»

### Nutzen der einheitlichen Fallführung mit evidence case manager

- optimale Unterstützung aller mit dem System arbeitenden Anwender
- amtsweite und bereichsübergreifende Zusammenarbeit ist gewährleistet
- grosse Zeit- und Kostenersparnis bei der Bearbeitung von Fällen
- volle Transparenz für Management und Mitarbeitende
- beschleunigter Informations- und Datenfluss ohne Medienbrüche
- künftige Anforderungen können schnell und flexibel umgesetzt werden

### Kundenportrait

Die Sozialen Einrichtungen und Betriebe der Stadt Zürich haben den Auftrag, Menschen in prekären Lebenssituationen beruflich und gesellschaftlich wieder einzugliedern. Sie unterhalten Angebote in den Bereichen Wohn- und Arbeitsintegration, Überlebenshilfe und Suchtbehandlung. Ausserdem führen sie die neun Kindertagesstätten der Stadt Zürich. Ihre Dienstleistungen bieten die SEB auch anderen Gemeinden aus dem Kanton Zürich an.



Wir sprachen mit  
Reto Gugg,  
Direktor  
Soziale Einrichtungen  
und Betriebe  
Stadt Zürich





## Soziale Einrichtungen und Betriebe der Stadt Zürich Einheitliche Fallführung und Prozessmanagement mit evidence

### Perfekter Kunde

Selten wurde ein Projekt so gründlich vorbereitet wie dieses. Reto Gugg legte von Beginn weg grosses Gewicht auf eine einheitliche Lösung für das ganze Amt. Er hatte sehr klare Vorstellungen davon, was umgesetzt werden sollte und was nicht. Unter seiner Leitung und seiner Mitwirkung auf operativer Ebene wurde das System spezifiziert. Der GlauX Soft-Projektleiter war erstaunt und begeistert über die perfekte Vorarbeit.

In den Workshops für das Detailkonzept waren bis zu 100 Mitarbeitende involviert und deren Wünsche wurden wo möglich berücksichtigt: «Das war zwar anstrengend, hat sich aber gelohnt,» ist Reto Gugg überzeugt, «so wurde das Projekt von Beginn weg breit abgestützt und die neue Lösung besser akzeptiert.»

Zum GlauX Soft Projektleiter äussert sich Reto Gugg lobend: «Er war sehr gut. Die Zusammenarbeit war intensiv aber unkompliziert und funktionierte bestens.»

### Lösung mit hoher Transparenz

Das Herzstück der Fallführung ist das Journal. Die Mitarbeitenden sehen dort die Klienten, die Fälle, die verschiedenen Falltypen, die involvierten Personen und Stellen sowie die verschiedenen Leistungen und die relevanten Bezüge für die Verrechnung. «Durch diese Informationen können die Vorgesetzten die Qualität der Fall-Art viel besser beurteilen. Das System ist transparent. So weiss nicht nur der zuständige Mitarbeiter, was in seinem Fall läuft. Das Potential ist enorm,» ist Reto Gugg überzeugt.

Die Zahl der Reports und Abfragen ist deutlich geringer als zu Beginn angenommen, was vor allem mit der guten Datenqualität zusammenhängt. So können Kennzahlen, die früher in langwieriger Kleinarbeit eruiert werden mussten, heute per Tastendruck ausgegeben werden.

### Zentralisiertes Prozessmanagement

Auch für die Bewirtschaftung ihrer Prozessdokumentation setzen die SEB **evidence** ein. Durch das Verknüpfen von Fallführung und Prozessmanagement (PROMAS) auf der

gleichen Plattform können die Mitarbeitenden benutzerfreundlich via Web-Browser direkt auf die Prozessbeschreibungen und die mitgeltenden Unterlagen zugreifen.

Das Bearbeiten, Prüfen, Freigeben und Verwalten der QM-Dokumente erfolgt über den Win-Client. **evidence** eDoc stellt die Wordvorlagen für Weisungen, Checklisten und alle relevanten QM-Dokumente zur Verfügung. Individuell konfigurierbare Dokumenten-Workflows sorgen für kontrollierte Freigabeprozesse, und die gültigen Dokumente werden anschliessend automatisch an die Berechtigten verteilt. Auch hier erleichtert **evidence** die Arbeit der Mitarbeitenden und sorgt für erheblichen Zeitgewinn.

### Die wichtigsten EFAS-Schnittstellen

- SAP Finanz- und Rechnungswesen
- MS-Office
- Schul- und Sportdepartement SSD für KITA-Beitragsfaktor
- Fallführung der Sozialen Dienste
- Alpha – Personendatenbank der Einwohnerkontrolle

### Guter Rat ist hier nicht teuer

Vergleichbaren Organisationen gibt Reto Gugg gerne folgenden Ratschlag: «Man muss sich genau überlegen, was man benötigt. Lieber mit einer einfachen Lösung anfangen, die funktioniert. Auf dieser kann man dann aufbauen. Will man von Beginn weg alle Wünsche realisieren, wird man nie fertig werden. Komplexität entscheidet über den Erfolg und auch der Einbezug der Mitarbeitenden ist sehr wichtig.»

### Ziele mehr als erreicht

Reto Gugg zeigt sich äusserst zufrieden mit dem Ergebnis: «Meiner Meinung nach kann ein IT-Projekt nicht besser ablaufen. Das Budget und die Termine wurden eingehalten wie vereinbart. Die Schnittstellen funktionieren gut. Die Akzeptanz ist hoch und der Projektpartner passte bei uns super. Unsere Ziele sind erreicht. Wir haben zu 100%, wenn nicht noch ein bisschen mehr, das erhalten, was wir uns vorgestellt haben. Ein Leben ohne EFAS ist für die SEB nicht mehr vorstellbar.»

the individual standard