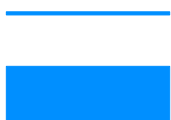


CNO – NETZWERK 2009



iZug – Ein Intranet für intuitive Informationsverwaltung und übergreifende Zusammenarbeit

Fallstudie Kanton Zug



Kanton Zug

4teamwork.ch

Inhalt		
1	Kanton Zug	4
2	Die Vision iZug	5
2.1	Vereinfachte Zusammenarbeit	5
2.2	Bedürfnisorientierter Umgang mit Informationen	6
2.3	Branchenspezifische Anpassungsfähigkeit	6
3	Handlungsorientierter Arbeitsplatz	6
3.1	Modul „Arbeitsraum“	6
3.2	Modul „Buch“	7
3.3	Modul „Fokus“	7
3.4	Individuelle Startseite	8
3.5	Publishing	8
4	Unterstützung der Arbeitsprozesse	9
4.1	Vereinfachte Zusammenarbeit	9
4.2	Flexibilität bei der Zusammenarbeit	9
4.3	Effizientere Informationsverwaltung	9
4.4	Eindämmung der E-Mail- und Informationsüberflutung	9
4.5	Branchenspezifische Module	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.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2009:

- CSC Switzerland GmbH (www.csc.com/ch)
- GlauX Soft AG (www.glauxsoft.ch)
- Microsoft Schweiz GmbH (www.microsoft.ch)
- SynSpace AG (www.synspace.ch)
- Software Improvement Group AG (www.sig.eu)
- Swiss Post Solutions AG (www.swisspostsolutions.ch)

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2009 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; IMH Universität St. Gallen; ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2009 sind: swiss interactive media association (simsa); SWISS MARKETING, Schweizerischer Marketing Club SMC CMS; Win Link; inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland; asut; Security Conference; SWICO

Medienpartner des CNO Netzwerks 2009 sind: Netzwoche; IT Business; inside-it.ch; Marketing & Kommunikation; IT newsbyte.com; ICT in Finance; itnewsbyte.com

1 Kanton Zug

Der Kanton Zug liegt im Herzen der Schweiz und gilt als Scharnier zwischen dem urbanen Zürich und den ländlichen Kantonen der Zentralschweiz. Er gehört flächenmässig zu den kleinen Kantonen, wirkt aber als attraktiver Lebensraum und Wirtschaftsstandort wie ein Magnet. Heute ist Zug mit seinem wichtigen Handels-, Finanz-, und Wirtschaftsplatz der finanzkräftigste Kanton der Schweiz. Die Bevölkerung hat sich in den letzten 40 Jahren beinahe verdoppelt und umfasst heute knapp 110'000 Personen – Tendenz steigend.

Die Zuger Kantonalverwaltung beschäftigt in etwa 60 Ämtern 1'600 Mitarbeiter. Sie deckt die gesamte Palette der öffentlichen Dienstleistungen ab. Die Vielfältigkeit der angebotenen Dienstleistungen resultiert in unterschiedlichen IT-Bedürfnissen der Ämter. Eine grosse Herausforderung des Amtes für Informatik und Organisation (AIO) besteht deshalb in der Vermeidung einer heterogenen Applikationslandschaft.

*Christoph Brüttsch,
Projektleiter*

**„Zu unseren Kunden gehören etwa 60 Ämter,
die über 400 verschiedene Fachanwendungen
im Einsatz haben.“**

Die Fallstudie zeigt, wie 4teamwork das Intranet des neuen kantonalen Portals iZug realisierte, das der Kanton Zug in Zusammenarbeit mit mehreren Partnern konzipierte. Als amtsübergreifende Arbeits- und Kommunikationsplattform steuert das Intranet den Informationsfluss gemäss individueller Bedürfnisse und vereinfacht die Zusammenarbeit.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Christoph Brüttsch	Amt für Informatik und Organisation Kanton Zug	Projektleiter
Bernhard Bühlmann	4teamwork GmbH	Partner und Mitglied der Geschäftsleitung
Norman Briner Dilip Vimalassery	sieber&partners	Autoren

Abbildung 1: Ansprechpersonen

2 Die Vision iZug

Das bisherige Intranet des Kantons Zug wurde 2002 eingeführt. Wie es für ein Intranet der älteren Generationen üblich war, wurde es für die Bekanntmachung von Informationen benutzt. Die meistgenutzten Funktionen waren das Schwarze Brett und die Möglichkeit, verwaltungsinterne Dokumente vorwiegend als PDF für den Download anzubieten.

Die verschiedenen Amtsstellen nutzten das Intranet nur sehr selektiv und einige Ämter begannen, eigene Applikationen zur Unterstützung Ihrer Geschäftsprozesse zu evaluieren. Im gleichen Zeitraum verabschiedete der Regierungsrat die kantonale E-Government-Strategie. Er beauftragte die Fachgruppe Kommunikation – das Strategieorgan der Regierung – einen neuen Internet- und Intranetauftritt zu entwickeln. Verantwortlich für die Ausführung ist die Staatskanzlei. Die Projektleitung obliegt dem AIO.

Das Projektteam mit Vertretern aller Direktionen entwickelte die Vision iZug – eine gemeinsame, alle Ämter unterstützende Arbeits- und Kommunikationsplattform, welche die Arbeit erleichtert, alltägliche Routineaktivitäten übernimmt und die vorhandenen Ressourcen intelligent einsetzt. Vielmehr als System denn als Portal konzipiert, soll die Plattform als durchgängiges Arbeitsinstrument dienen und die Mitarbeitenden in einem Amt und die verschiedenen Ämter des Kantons vernetzen und integrieren. Sie soll zudem die Kommunikation und den Informationsfluss zwischen Bürger und Verwaltung unterstützen. Von den Mitarbeitenden soll iZug als persönlicher elektronischer Arbeitsplatz wahrgenommen und regelmässig genutzt werden.

*Christoph Brütsch,
Projektleiter*

**„Das ‚i‘ in iZug steht für informativ, innovativ
und intelligent.“**

Als Schwerpunkte der Vision definierten die Verantwortlichen eine vereinfachte Zusammenarbeit, ein bedürfnisorientierter Umgang mit Informationen und eine branchenspezifische Anpassungsfähigkeit.

2.1 Vereinfachte Zusammenarbeit

iZug soll die Zusammenarbeit in amtsinternen und amtsübergreifenden Arbeitsgruppen unterstützen, indem alle zugehörigen Informationen, Dokumente und notwendigen Prozesse zusammengeführt werden. Eine einheitliche Plattform für alle Ämter soll sicherstellen, dass eine heterogene IT-Landschaft vermieden und die maximale Integrationsfähigkeit zwischen den Ämtern erreicht werden kann. Um die unterschiedlichen Bedürfnisse aller Ämter zu berücksichtigen, soll es möglich sein, Geschäftsprozesse jeglicher Art über iZug abzuwickeln.

2.2 Bedürfnisorientierter Umgang mit Informationen

iZug soll einen Paradigmenwechsel bei der Informationsbeschaffung einleiten. Mitarbeitende sollen nicht unkontrolliert mit Informationen überflutet werden, sondern gezielt definieren, welche Informationen das System für sie aufbereiten und darstellen soll. Dafür soll das übliche Bring-Prinzip durch das Hol-Prinzip ersetzt werden, denn der einzelne Mitarbeitende weiss am besten, welche Informationen relevant sind.

Ausserdem soll die gleiche Information auf zwei unterschiedlichen Wegen zugänglich sein: hierarchisch nach Organisationsstruktur und themenorientiert. Langjährige Mitarbeitende, welche die Verwaltungsstrukturen kennen, wählen eher den Weg über die Organisation, alle andern – auch Externe – suchen themenorientiert.

2.3 Branchenspezifische Anpassungsfähigkeit

iZug soll eine für die öffentliche Verwaltung zugeschnittene und multiplizierbare Lösung sein. Deshalb soll als Basis ein Open-Source-Framework dienen. Ohne grosse finanzielle Investitionen sollen die verschiedenen Module auch Gemeinden und anderen Kantonen zugänglich gemacht und Funktionen von ihnen übernommen werden können.

3 Handlungsorientierter Arbeitsplatz

Aus der Vision entwickelten die Verantwortlichen das Konzept iZug, das Internet, Intranet und Extranet zu einem einheitlichen, ganzheitlichen und durchgängigen System zusammenfasst. Für die Umsetzung des Konzepts entschieden sich die Verantwortlichen für eine Zusammenarbeit mit mehreren Partnern. 4teamwork GmbH übernahm die Aufgabe, die Plattform auf dem Open-Source Web-Content-Management-System Plone zu erstellen.

In einem ersten Schritt wurde der Internetauftritt neu erstellt. In einem zweiten Schritt wurden die zentralen Funktionen des Intranets umgesetzt.

Regelmässig genutzte Funktionen des alten Intranets wie das Schwarze Brett wurden beibehalten. Um das Intranet von einem Tool zur reinen Bekanntmachung von Informationen zu einer Arbeits- und Kommunikationsplattform aufzuwerten, wurden neue Module und Funktionen hinzugefügt.

3.1 Modul „Arbeitsraum“

Für die Arbeit in Gruppen können Mitarbeitende einen virtuellen Arbeitsraum eröffnen, der nur von berechtigten Mitgliedern betreten werden kann. Darin können alle notwendigen Dokumente zentral und gemeinsam verwaltet werden – die Notwendigkeit eines zusätzlichen Datei-Ablage-Systems entfällt.

Innerhalb des Moduls „Arbeitsraum“ können Sitzungen geplant werden: Ein Tool erleichtert die Terminfindung. Einladungen zu Sitzungen können direkt aus dem Arbeitsraum verschickt, Traktandenlisten gemeinsam erstellt und bearbeitet und Sitzungen in

Echtzeit protokolliert werden. Die gemeinsam im Arbeitsraum erstellten Protokolle können einfach als PDF ausgegeben werden.

Externe Projektmitglieder können sich bei iZug registrieren und dann in Arbeitsräume eingeladen werden.

The screenshot shows the iZug web application interface. At the top, there is a blue header with the 'iZug' logo, navigation links for 'Arbeitsplatz', 'Organisation', and 'Mein Konto', and a search bar. Below the header, a left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Aktuell', 'Anschlagbrett', 'Arbeitsräume', 'Protokolle SKA-AIO', 'Checklisten und Konzepte', 'Abnahmen', 'Betrieb', 'Bibliothek', and 'Fokus'. The main content area is titled 'SKA-AIO-4tw' and has tabs for 'Übersicht', 'Aufgaben', 'Dokumente', 'Termine', and 'Info'. The 'Dokumente' tab is selected, showing a list of documents under the heading 'Neuste Dokumente'. The list includes documents with dates, times, and titles such as 'Weekly iZug-Internet v...', 'Abnahmeprotokoll CMS / ...', 'Konzept der Zusammenar...', 'Weekly iZug/Internet v...', and 'Abnahmeprotokoll Fokus...'. Below this, there is a section for 'Letzte Änderungen' (Recent Changes) with a list of updates to various documents. At the bottom right, there is a link 'zum Seitenanfang' and footer information including 'Optimierung | Impressum | Sitemap | Kanton Zug'.

Abbildung 2: Modul Arbeitsraum.

3.2 Modul „Buch“

Die Erstellung von Publikationen wie zum Beispiel eines Rechenschaftsberichtes gehört zur Aufgabe jeder Verwaltung. Das Modul „Buch“ erlaubt die zentrale Erstellung von Publikationen durch mehrere Autoren und Autorinnen. Der hauptverantwortliche Leiter gibt die Kapitelstrukturierung vor, anschliessend können alle autorisierten Mitarbeitenden gemäss Kompetenzbereich ihren Beitrag hinzufügen. Die einzelnen Kapitel können unabhängig voneinander bearbeitet werden. Das Modul stellt selbständig sicher, dass Titelseite, Inhaltsverzeichnis, Formatierung und Corporate Design korrekt abgebildet werden. Wie im Arbeitsraum erstellte Protokolle können auch Publikationen schnell und einfach als hochwertiges PDF ausgegeben werden.

Das Modul „Buch“ lässt sich zudem nicht nur für externe Publikationen, sondern auch für interne Zwecke wie ein Online-Handbuch verwenden (zum Beispiel die Pflege von Organisations- und Personalhandbüchern).

3.3 Modul „Fokus“

Das Modul „Fokus“ bietet ein Blogsystem als Basis für den themenbezogenen Austausch von Erfahrungen und Informationen zwischen den Mitarbeitenden einer Arbeits-

gruppe oder einer Organisationseinheit. Mitarbeitende können mit dem Fokus Projektentwicklungen besprechen, Hilfe anfordern, ein FAQ führen oder zu einem bestimmten Sachverhalt Diskussionen führen. Alle Mitarbeitende haben die Möglichkeit, einen Blog zu eröffnen.

3.4 Individuelle Startseite

Die Einstiegsseite ist die persönliche Informationsdrehscheibe der Mitarbeitenden. Ihr Inhalt lässt sich individuell gestalten: Infoboxen mit Direktlinks zu häufig benutzten iZug-Seiten, Anzeige von Änderungen oder Publikationsaufgaben, RSS-Feeds externer Informationsanbieter und ein interaktiver Merktzettel stehen zu Verfügung. So erhält der Mitarbeitende einen umfassenden Überblick zu allen Themen, die ihn interessieren.

The screenshot displays the iZug user interface. At the top, there is a blue header with the iZug logo, navigation links for 'Arbeitsplatz', 'Organisation', and 'Mein Konto', a search bar, and user information 'Support | Hilfe | Logout Brütsc | Christoph'. Below the header, the dashboard is organized into several sections:

- SKA-AIO-4tw:** A list of recent posts or updates, including '6. Sprint Internet / iZug' and '4. Sprint Internet / iZug'.
- Fragen und Antworten zu iZug:** A section for user questions and answers, such as 'Passwortänderung für Externe' and 'Externe wollen Passwort ändern'.
- NZZ Online: Startseite:** A section for news or updates from NZZ Online, including 'Schweinegrippe-Infektion wird kostenlos' and 'Zusätzliche Richter für den Fall UBS'.
- Aktuell:** A section for current events or news, including 'Erste Kapitel ÖHB online', 'Pandemie', and 'iZug Aktuell 2'.
- Favoriten:** A section for favorite items, including 'Amt für Informatik und Organisation', 'Testarbeitsraum BRHI', and 'Fragen und Antworten zu iZug'.
- Kurs Prozessmanagement:** A section for course-related updates, including 'Gruppenarbeit Ämterzusammenlegung' and 'Gruppenarbeit 3. Tag'.
- Merktzettel:** A section for reminders or tasks, including 'Weiterbildungsunterlagen noch lesen' and 'Zahnarzttermin verschieben'.

At the bottom of the page, there are links for 'zum Seitenanfang', 'Optimierung | Impressum | Sitemap | Kanton Zug', and a caption 'Abbildung 3: Startseite iZug.'

Abbildung 3: Startseite iZug.

3.5 Publishing

Ein integriertes Content-Management-System ermöglicht, Informationen amtspezifisch, behördenspezifisch oder ab 2010 sogar öffentlich im Internet zu publizieren. Dabei können Inhalte von jedem Mitarbeiter (Stufe Amt) erstellt werden. Die Publikation auf Stufe Direktion oder kantonale Behörde erfolgt jedoch erst, nachdem die Veröffentlichung von der zuständigen Stelle abgesegnet wurde. Revisionslisten auf der individuellen Startseite zeigen den verantwortlichen Mitarbeitenden an, welche Inhalte für die Veröffentlichung genehmigt werden müssen.

4 Unterstützung der Arbeitsprozesse

4.1 Vereinfachte Zusammenarbeit

Die Möglichkeit, schnell virtuelle Ad-Hoc-Gruppen zu bilden und amtsübergreifende Projekte zu managen, vereinfacht die interdisziplinäre Zusammenarbeit. Da auch Externen mühelos Zugang in einen Arbeitsraum gewährt werden kann, bietet sich die Plattform als ideales Kollaborationswerkzeug für Projekte jeglicher Art an.

4.2 Flexibilität bei der Zusammenarbeit

Da das neue Intranet komplett webbasiert ist, kann unabhängig von Ort oder verwendetem Gerät darauf zugegriffen werden. Dies erhöht die Mobilität der Mitarbeitenden und erlaubt moderne, flexible Arbeitsformen wie Home-Office. Dadurch kann der Kanton Zug als Arbeitgeber den gesellschaftlichen Entwicklungen und den Bedürfnissen heutiger Familien Rechnung tragen.

4.3 Effizientere Informationsverwaltung

Die projekt- und gruppenzentrierte Verwaltung erleichtert das Management von und die Suche nach Informationen und Dokumenten. Einmal Abgelegtes steht in Sekundenschnelle für die Zielgruppe bereit, da Informationen schnell am intuitiv richtigen Ort zu finden sind. Da die Teammitglieder die Dokumente nicht mehr lokal abspeichern, können Redundanzen vermieden werden und so die vorhandenen Ressourcen sparsamer eingesetzt werden.

Die kollektive Pflege interner Handbücher über das Modul „Buch“ stellt sicher, dass das gesammelte Wissen an einem Ort aufbereitet und stets aktuell zu Verfügung steht.

4.4 Eindämmung der E-Mail- und Informationsüberflutung

Das umständliche Versenden von Informationen und Dokumenten über E-Mail entfällt mit den Arbeitsräumen. Zudem erlaubt die individualisierbare Startseite, gezielt zu definieren, zu welchen Themen Informationen abgebildet werden sollen. Die Anpassung an die Bedürfnisse des Einzelnen optimiert nicht nur deren Arbeitsprozesse, sondern verhindert auch eine unkontrollierte Informationsüberflutung. Weniger Ablenkung und gezieltes Bereitstellen der benötigten Informationen erhöhen nicht nur die Produktivität sondern auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden.

4.5 Branchenspezifische Module

Das Modul „Buch“ wurde speziell für die öffentliche Verwaltung entwickelt. Weitere Funktionalitäten können helfen, die Anforderungen an Geschäftsprozesse der öffentlichen Verwaltung gezielt zu unterstützen. Da iZug auf der Open-Source-Plattform Plone basiert, müssen neue Funktionalitäten nicht zwingend selbst entwickelt werden. Öffentliche Verwaltungen haben die Möglichkeit, sich in Communities mit anderen Verwaltungen, die Plone einsetzen, zu vernetzen und Funktionen und Module auszutauschen. Dadurch können die Entwicklungskosten gesenkt werden und die Verwaltungen können

sich gegenseitig beim Aufbau eines flächendeckenden, bürgerfreundlichen E-Governments unterstützen.

Mit den neuen Modulen und Funktionen im Intranet konnten die zentralen Schwerpunkte der Vision – eine erleichterte Zusammenarbeit, ein bedürfnisorientierter Umgang mit Informationen und die Nutzung branchenspezifischen Potenzials – umgesetzt werden.

Der Erfolg gibt allen Verantwortlichen und 4teamwork Recht. Diverse Auszeichnungen, unter anderem für die hervorragende Usability des Internets, bezeugen die Richtigkeit des eingeschlagenen Weges. Im Intranet wurden bereits einen Monat nach der Freischaltung im Juni 2009 75 Arbeitsräume, 30 Bücher, 20 Foki und 45 externe Mitarbeiter registriert. Das neue Intranet von iZug wird, wie bei der Entwicklung angestrebt, von den kantonalen Mitarbeitenden im täglichen Gebrauch als eine ihre Arbeit unterstützende Plattform wahrgenommen.

*Christoph Brüttsch,
Projektleiter*

„Die Mitarbeitenden brauchten eine kurze Angewöhnungszeit. Aber nachdem sie sich mit den neuen Funktionen auseinandergesetzt haben, erkennen sie schnell, wie iZug ihre tägliche Arbeit unterstützt.“

Die nächsten, zukünftigen Schritte umfassen das Extranet für Bürgerinnen und Bürger und die Optimierung der Plattform als elektronischer Arbeitsplatz und elektronisches Kommunikationsmittel. Zu den wichtigsten kommenden Entwicklungen wird die Einbindung von Systemen über Webservices gehören, wodurch iZug zum zentralen Arbeitsplatz wird, von welchem aus sich alle möglichen Aufgaben erledigen lassen. Geplant ist zudem die Darstellung von Informationen als Themenwolke, die von selbst aktuelle, häufig nachgefragte und gesuchte Informationen schnell auffindbar in den Vordergrund stellt.