

## Neue Softwaregeneration – neue Massstäbe in Ergonomie, Design und IT-Technologie



**Wohin geht die Entwicklung der Gemeindelösung NEST digital government? Thomas Peterer, Mitglied der Geschäftsleitung der NEST GmbH, steht Rede und Antwort, erklärt den Erfolg der Lösung und wagt einen Blick in die Zukunft.**

**IKUMA: Herr Peterer, die Gemeindelösung NEST existiert seit 1998 und ist mit über 350 Installationen bestens etabliert bzw. eine der erfolgreichsten Softwarelösungen für öffentliche Verwaltungen (Städte und Gemeinden). Was hat aus Ihrer Sicht zu diesem Erfolg der Softwarelösung NEST beigetragen?**

Thomas Peterer: Der Grund unseres Erfolges hat verschiedene Ursachen und kann nur schwer in wenigen Worten zusammengefasst werden. Trotzdem ein Versuch:

- **Kundenfokussierung:** Wir nehmen die Wünsche und Anliegen der Kunden sehr ernst. Mit jedem Release realisieren wir viele dieser Wünsche und Anliegen. Letztlich ist der Erfolg deshalb den Kunden zu verdanken, weil sie uns stets mit ihren Anforderungen «füttern»! Die Nähe zu den Kunden ist ebenfalls entscheidend, was wir mit unserem Vertriebsmodell sicherstellen können. Beides führt zu einer hohen Kundenzufriedenheit.

- **Qualität und Innovation:** Wir dürfen uns glücklich schätzen, dass wir eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit und somit eine tiefe Fluktuation haben. Wir sind laufend, aber moderat gewachsen und konnten uns stets sinnvoll verstärken. Motivierte und teamfähige Mitarbeiter spornen sich gegenseitig an, was die Innovationskraft steigert. Zusammen, mit einem im Unternehmen verinnerlichten Qualitätsmanagement, sind dies entscheidende Voraussetzungen für den Erfolg.

- **Konzentration auf Stärken:** Von Anfang an war uns klar, dass wir nicht alles selber machen können. Wir gingen deshalb Partnerschaften ein und integrierten andere Softwarelösungen. Mit NEST haben die Gemeinden und Städte heute die grösste Auswahl an integrierbaren Lösungen. Weiter haben wir ein indirektes Vertriebsmodell gewählt (Vertriebspartner), weshalb wir uns vorwiegend auf die Software-Entwicklung konzentrieren können. Bei den Technologien haben wir uns nie verzettelt, was nicht nur bei der Software-Entwicklung, sondern auch im Betrieb und Support ein Vorteil ist.

Aktuell werden mit der NEST Gesamtlösung 1,6 Mio. Einwohner in der deutsch- sowie in der französisch-sprechenden Schweiz verwaltet. Damit verfügen wir in der Deutschschweiz über einen Marktanteil von 28 %, was die klare Marktführerschaft bedeutet. Mit NEST Steuern werden 2.5 Mio. Steuerpflichtige bearbeitet. Mit der IS-E Werke Lösung, welche ebenfalls aus unserer «Küche» stammt und bei Gemeinden als Teil der Gesamtlösung zum Einsatz kommt, werden 1.9 Mio. Zähler abgerechnet.

**IKUMA: In welchen Punkten unterscheidet sich aus Ihrer Sicht die Softwarelösung NEST gegenüber anderen Branchenlösungen?**

TP: Wir versuchen die Anforderungen ganzheitlich zu lösen und gleichzeitig die Anwendung für die Kunden möglichst einfach bedienbar zu machen. Es gibt z.B. zahlreiche zeitgesteuerte Prozesse, welche im Hintergrund, d.h. ohne einen Eingriff eines Benutzers ablaufen. Neben den bereits genannten Punkten kann zudem das E-Government und die konsequente Ausrichtung an Standards genannt werden. NEST ist ein Gründungsmitglied von eCH und arbeitet seit Beginn aktiv in verschiedenen Arbeitsgruppen mit. Das Resultat lässt sich zeigen: Unsere Kunden konnten die Meilensteine der Registerharmonisierung problemlos erfüllen. Per Ende 2009 waren mit NEST darüber hinaus deutlich über hundert Gemeinden und Städte mittels eCH-Standard



an kantonale Personen-Plattformen angeschlossen. Das ist eine tolle Leistung!

**IKUMA: In der Tat war die Registerharmonisierung ein Jahrhundertprojekt und auch für die Vertriebspartner der Gesamtlösung NEST eine grosse Herausforderung. Mit welchen Highlights wollen Sie bestehende und zukünftige Kunden begeistern?**

TP: Wir können die Zivilstandsmeldungen von Infostar elektronisch verarbeiten. Gleichzeitig ist auch die medienbruchfreie Integration von Online-Portalen mittels Web-Services möglich. Elektronische Zu- und Wegzüge zwischen den Gemeinden und die Ausländerbewilligungswechsel aus ZEMIS werden rasch folgen.

Mit ISAG Reports lösen wir ab diesem Jahr Crystal-Reports ab. Das neue Werkzeug ist nahtlos integriert und kann sowohl für eine einfache Auswertung aber auch für den Rechnungsdruck, die Einwohner-Karteikarte oder Meldewesen-Mutationslisten eingesetzt werden.

Seit kurzem bieten wir ein integriertes Vertragsmanagement zur Überwachung und Kontrolle der Verträge an. Verträge werden in die bestehenden Daten wie Subjekt, Objekt, Energie- und Gebührenabrechnung integriert, d.h. bestehende Daten können verwendet werden.

Ebenfalls bieten wir eine benutzerfreundliche, effiziente und individualisierbare Integration zum Produkt officeatwork an. Mit officeatwork kann mit dem Microsoft Office «Vorlagen-Salat» aufgeräumt werden und ein unternehmensweites Corporate Identity (CI) erreicht werden.

**IKUMA: Interessant! Wir stellen fest, dass die programmierten Funktionen nicht nur einen Zusatznutzen, sondern einen erheblichen Mehrwert bieten. Sind weitere Funktionen und Neuerungen bei Ihnen in der Entwicklungs-Pipeline?**

TP: Das Wichtigste ist eine brandneue Benutzeroberfläche, in welche die neuesten Erkenntnisse und Standards betreffend Ergonomie und Design eingeflossen sind. Wir setzen auf die modernste in der IT-Branche verfügbare Technologie (.NET, WPF). Damit sind wir für die Herausforderungen der nächsten Jahre bestens gerüstet. Wir werden die neue Oberfläche unseren Kunden am NEST Kundentag vom 8. September 2010 bzw. IS-E Werke Kundentag vom 9. September 2010 live präsentieren. Die Auslieferung findet im Jahr 2011 statt und das, wie vieles andere ebenfalls, im Rahmen des Wartungsvertrages d.h. ohne separate Zusatzkosten!

Bei Energieversorgern bieten wir seit je die Hausan-

schlusskontrolle (HIK) an, welche wir nun zu einem Projektmanagement mit der Einbindung von CRM und Workflow entscheidend ausbauen. Ab 2011 können somit verschiedene Arten von Kontrollen wie Hausanschlüsse, Aufzüge (Lift) und Feuerung unterstützt durchgeführt werden.

Auch im Objektwesen werden wir in der Zukunft wichtige Neuerungen bringen. Im Moment wollen wir aber noch nicht mehr dazu sagen!

**IKUMA: In den letzten 12 Jahren hat NEST mehr als 300 Personenjahre in Entwicklung der neuen Lösung NEST digital government investiert (ohne Steuern gerechnet). Wo fand die grundlegende Totalerneuerung der NEST Software statt?**

TP: Mit jedem Release machen wir Teilschritte, welche oft an der Oberfläche nicht sichtbar sind. Die Lösung bleibt auf diese Weise immer aktuell. In den letzten Jahren haben wir vor allem serverseitig optimiert und erweitert d.h. Verarbeitungen vom Client (Arbeitsstation) auf den Server verlegt. Damit wurden die Voraussetzungen für die Komplett-Erneuerung der Benutzeroberfläche geschaffen.

**IKUMA: Wo sehen Sie die grösste Herausforderungen, eine neue Software zu entwickeln?**

TP: Das wohl Schwierigste ist, im richtigen Moment, d.h. nicht zu früh und nicht zu spät, auf die richtigen Technologien setzen. Wichtig ist auch, mit einer möglichst hohen Qualität die Anforderungen zu implementieren, damit nach der Auslieferung wenig Ressourcen für den Support gebunden werden und somit freie Kapazitäten für neue Anforderungen da sind. Beides ist uns bisher ganz gut gelungen.

**IKUMA: Davon sind wir überzeugt und der Erfolg der Gesamtlösung gibt Ihnen und uns recht. Herr Peterer, wir danken Ihnen für das Interview und die interessanten Einblicke!**