

# Sozial- departement Stadt Zürich

**«Die Datensicherheit konnte dank der neuen Lösung wesentlich erhöht werden.»**

Sandra Müller, Anwenderin

Die Sozialen Dienste der Stadt Zürich stellen die soziale Grundversorgung sicher. Die Stadt selbst ist in fünf Sozialregionen mit je einem Sozialzentrum aufgeteilt. Insgesamt beschäftigen die Sozialen Dienste 867 Mitarbeitende, davon 205 Sozialarbeitende und 125 Sacharbeitende (Stand Sept. 2012). Im Jahre 2011 haben rund 18'000 Personen Sozialhilfe bezogen. Management by Excel ist auch heute noch in vielen Unternehmen weit verbreitet. Müssen mehrere Mitarbeitende dieselben Excels mit Daten füttern, stossen diese Lösungen aber schnell an ihre Grenzen. Spätestens jetzt ist der Zeitpunkt gekommen, die Excel-Lösung durch eine professionelle Applikation abzulösen.



Mit xRm weg von der Excel-Lösung hin zu effektiverer und effizienterer Zusammenarbeit.

# Ausgangslage

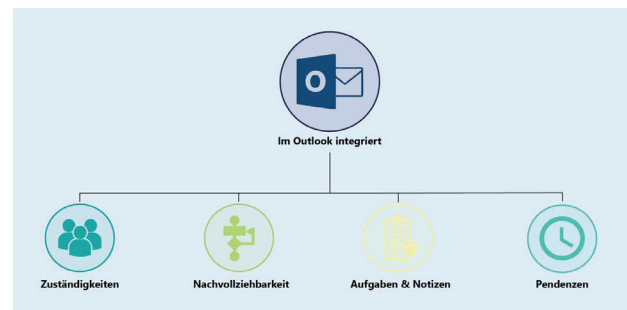
Um Verdachtsfälle von missbräuchlichem Leistungsbezug aufklären zu können, setzt die Stadt Zürich verschiedene Teams ein, die nach einem klar definierten Prozess arbeiten. Die entsprechenden Daten wurden vorwiegend in Excel festgehalten. Sowohl die Erfassung als auch die Auswertung der

Daten stiessen mit dieser Lösung aufgrund fehlender Automatismen an Grenzen. Ausserdem erwies sich auch die Kontrolle der Umsetzung der definierten Massnahmen als sehr aufwändig.

# Lösung

Gemeinsam mit isolutions haben die sozialen Dienste der Stadt Zürich die Excel-Lösung durch eine professionelle und benutzerfreundliche Applikation auf Basis von Microsoft Dynamics CRM / xRM abgelöst.

Alle Mitarbeitenden, die Fälle mit Verdacht auf missbräuchlichen Leistungsbezug bearbeiten, greifen in ihren spezifischen Rollen auf die Applikation zu und können auf einfache Weise alle notwendigen Daten festhalten.



# Nutzen

- Die xRM-Lösung ist in Outlook integriert und die Bedienung intuitiv und an Outlook angelehnt.
- Da die xRM-Lösung in Outlook integriert ist, ist die Bedienung sehr einfach. Der Workflow zur Bearbeitung der Verdachtsfälle wird durch automatisch generierte E-Mails unterstützt. Auf diese Weise können die verschiedenen Teams effektiver und effizienter zusammenarbeiten und sich auf ihre wesentlichen Aufgaben konzentrieren.

# 867

Mitarbeitende



effiziente Zusammenarbeit



benutzerfreundliche  
Datenerfassung

# Partnerprofil

#weshapethefuture

Im Zivilschutzkeller von drei Berner Oberländer Visionären gegründet, begleitet isolutions seit 1999 als grösster, dedizierter Microsoft One-Stop-Shop in der Schweiz Unternehmen in die digitale Zukunft. Dabei veredeln und integrieren wir die Services von Microsoft so, dass Mehrwert geschaffen und die Unternehmenskultur positiv verändert wird.

Getragen von über 200 passionierten Köpfen bestehend aus Business und Technical Consultants, Change Makers sowie Softwareentwickler, Architekten und Cloud Natives werden wir von unseren Kunden und deren Herausforderungen zu Höchstleistungen angetrieben. Gemeinsam mit Kunden aus unterschiedlichen Branchen, schlagen wir die Brücke zum Tech-Giganten Microsoft. Alle mit einem Ziel: Das beste Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu kreieren, um daraus Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Die Kunden lieben unsere inspirierende Unternehmenskultur, welche ansteckend wirkt. Sie unterstützt und bewältigt erfolgreich organisatorische oder technologische Herausforderungen. Gemeinsam mit ihnen gestalten wir die Zukunft von Teams, Produkten, Unternehmungen und ganzen Industrien.

## Standorte

### **Bern**

Schanzenstrasse 4c  
3008 Bern

### **Zürich**

The Circle  
8058 Zürich

### **Basel**

Güterstrasse 144  
4053 Basel

### **Barcelona**

Carrer de Trafalgar 6,  
2a planta, despacho 28  
08010 Barcelona

## Kontakt

### **isolutions AG**

+41 31 560 88 88  
info@isolutions.ch