

# Ohne Wenn und Aber

**Einer der Hauptgründe, weshalb ein Informatik-Anwender trotz aller Vorteile den Wechsel zu einer modernen Branchenlösung hinauszögert, ist der Respekt vor der Datenübernahme: Gehen Daten verloren? Müssen sie allenfalls von Hand eingegeben werden? Wie heftig werde ich persönlich von einem solchen Projekt absorbiert? Wie stark muss ich meine gewohnten administrativen Abläufe der neuen Software anpassen?**

Das schweizerische IT-Unternehmen Winfeger AG investiert viel, um seinen Kunden diesen Schritt so leicht wie möglich zu machen. Eine Umfrage bei vier Kunden sollte zeigen, in welchem Ausmass diese Anstrengungen vom Kunden wahrgenommen werden.

## Branchensoftware

Das Softwarepaket «Winfeger» wurde – aufgrund der gemachten Erfahrungen – vor einigen Jahren komplett neu entwickelt, um auf aktuelle Anforderungen aus der Branche schneller reagieren zu können. Das Ziel dabei war es, den Kaminfeuern eine Standardsoftware zur Verfügung zu stellen, deren Bestand und Support langfristig gesichert

ist. In der Weiterentwicklung der Software werden neuste EDV-Technologien und modernste Tools eingesetzt. Damit bleibt das System auch für zukünftige Trends und Entwicklungen offen.

## Flächendeckende Umfrage

Für die Umfrage wurden vier Kaminfegebetriebe ausgewählt, die 2011 auf «Winfeger» umgestiegen sind. Sie alle haben ihre gesamten Daten vom alten auf das neue System portiert: Valentin Regli, Dottikon AG; Walter Tanner, Kreuzlingen TG; Charly Feuz, Stechelberg BE, und Bruno Kaufmann, Schüpheim LU. Bei der Auswahl wurden bewusst Orte aus der ganzen Schweiz gewählt,

um auszutesten, wie der Support über grössere Distanzen hinweg funktioniert.

## Datenübernahme

Die zentrale Frage ist und bleibt natürlich die Vollständigkeit der Übernahme: Wurden alle Daten automatisch übernommen? Auch die historischen? Und, wo anwendbar, auch jene aus der Finanzbuchhaltung? Alle vier Befragten gaben zur Antwort, dass – je nach Betrieb – 99 bis 100 Prozent aller Daten auf dem neuen System portiert wurden.

Bei der Nachfrage nach dem einen Prozent zeigte sich, dass diese Daten zwar ebenfalls übernommen wurden, dass man sie in der neuen Struktur jedoch frisch zuordnen musste.

Die nächste Frage zielte auf die Effizienz des Vorgangs ab. Das heisst, wie schnell war die Administration wieder bereit für das Tagesgeschäft? In allen vier Betrieben konnte man entweder sofort oder am nächsten Tag produktiv weiterarbeiten.

*Datenmigration auf «Winfeger»:  
Eine ganz normale «Züglete»!*



*La migration de données sur «Winfeger»:  
un «déménagement» normal!*

# Sans aucun souci

**L'une des principales raisons qui pousse un utilisateur informatique à différer l'adhésion à une solution moderne spécifique à la branche, malgré de nombreux avantages, c'est son souci par rapport à la reprise des données: Vont-elles se perdre? Sommes-nous condamnés à les enregistrer manuellement? Quel sera mon investissement personnel dans un tel projet? Quel sera l'impact du nouveau logiciel sur mes procédés administratifs habituels?**

L'entreprise informatique suisse Winfeger SA s'investit en faveur de ses clients pour leur faciliter autant que possible cette étape. Un sondage auprès de quatre clients veut mettre en évidence dans quelle mesure le client perçoit les efforts consentis.

## Logiciel de la branche

Le groupe de logiciel «Winfeger» a été entièrement revisité, il y a quelques années, sur la base des expériences faites, afin d'apporter une réponse plus rapide aux nouvelles exigences de la branche. L'objectif: mettre à disposition des ramoneurs un logiciel

standard qui leur garantisse une continuité et un support à long terme. Les technologies informatiques récentes et les outils modernes ont été pris en compte dans le développement du logiciel. Le système reste donc adaptable aux tendances et développements futurs.

## Sondage à large échelle

Ont été sélectionnées pour ce sondage, quatre entreprises de ramonage qui ont opté pour «Winfeger» en 2011. Valentin Regli, Dottikon AG; Walter Tanner, Kreuzlingen TG; Charly Feuz, Stechelberg BE, et Bru-

no Kaufmann, Schüpheim LU: ces quatre entreprises ont transféré toutes leurs données de l'ancien au nouveau système. Nous avons volontairement choisi des localités éloignées les unes des autres, afin de mieux tester le fonctionnement du support sur des grandes distances.

## Reprise des données

La question centrale est et reste bien sûr l'intégralité de la reprise: est-ce qu'il y a eu reprise automatique de toutes les données? Aussi des données historiques? Et, si applicables, celles de la comptabilité financière? Tous les quatre ont répondu que – suivant l'exploitation – 99 à 100 pour-cent de toutes les données ont passé dans le nouveau système.

## Betreuung und Begleitung

Gerade in einer Migrationsphase ist es dem Kunden besonders wichtig, dass er vom Softwarelieferanten gut und praktisch begleitet wird.

*Eine Frage ...*

Deshalb die Frage: Wie gut fühlten Sie sich als Anwender in dieser heiklen (Migrations-) Phase betreut?

*... vier Antworten*

Valentin Regli: «Bei der Betreuung in der Ablösephase spürte ich eine grosse Dynamik und erlebte eine kurze Reaktionszeit.»

Charly Feuz: «Die Betreuung und Begleitung waren gut. Es wurde sofort reagiert. Obwohl ich im Berner Oberland zuhause bin und die Betreuung aus der Ostschweiz kommt, war ich gut aufgehoben.»

Bruno Kaufmann: «Ich fühlte mich gut betreut, es gab nie ein Problem. Man konnte immer anrufen. Es war ein prima Service.»

Walter Tanner: «Es wurde zum Teil innert Stunden reagiert. Auftretende Probleme wurden sofort gelöst.»

## Zwischentöne

Im Rahmen der Umfrage gab es aber auch individuelle Äusserungen, die für den einen oder anderen Anwender von Interesse sein könnten.

Valentin Regli formulierte es so: «Mit dem Programm «Winfeger» sind die Daten aus unterschiedlichen Welten wie «Genesis», «Winkamin» oder «Gemdat» zu übernehmen. Natürlich weist jede dieser Lösungen einzelne Funktionen auf, die überaus praktisch sind. Genau diese möchte ich auch in «Winfeger» wiederfinden. Jedenfalls sehe ich in diesem Branchenpaket die Vorteile der anderen Lösungen, ohne dass es dabei die einfache Bedienbarkeit verliert.»

Charly Feuz erklärte, dass er in einem breiten Aktionsfeld tätig sei und eine moderne Lösung suchte, die Kamin, Holz, Brandschutz, Feuerungskontrolle und eine freie Fakturierung umfasst. Mit «Winfeger» habe er all das gefunden. Was ihn besonders erstaunte: Er konnte ein Programm ab Stange kaufen, das sich voll auf seine individuellen Bedürfnisse anpassen liess.

Walter Tanner hielt Ausschau nach einer Lösung mit höherer Sicherheit und grösserer Stabilität.

Bruno Kaufmann ist überrascht, was dieses Programm – im Vergleich zu seiner alten Lösung – alles leistet.

## Preis/Leistungs-Verhältnis

Alle befragten Kunden sind sich einig, dass sie diese Branchenlösung auch nach der Migration empfehlen können. Mit dem Preis/Leistungs-Verhältnis sind ebenfalls alle einverstanden. Was sicher positiv aufgenommen wurde, ist, dass es bei «Winfeger» keinerlei Zwänge in Bezug auf Updates und Wartungsverträge gibt.

Valentin Regli bringt es auf den Punkt: «Die EDV ist für mich, und wahrscheinlich auch für die meisten meiner Berufskollegen, zu einem der wichtigsten Hilfsmittel geworden. Wir Kaminfeger müssen uns daran gewöhnen, dass dieses Werkzeug etwas kosten darf. Den Mehrpreis gegenüber «Winkamin» akzeptiere ich gerne, weil ich dafür jetzt eine komfortable Lösung und ein gutes Gefühl habe.»



*Übereinstimmender Tenor der «durchleuchteten» Kaminfegerbetriebe von Charly Feuz, Stachelberg BE, Bruno Kaufmann, Schüpfheim LU, sowie Valentin Regli, Dottikon AG, und Walter Tanner, Kreuzlingen TG (v.l.n.r.): Es geht! Probleme? Keine!*

*Le ténor qui se dégage des entreprises interrogées: Charly Feuz, Stachelberg BE, Bruno Kaufmann, Schüpfheim LU, ainsi que Valentin Regli, Dottikon AG, et Walter Tanner, Kreuzlingen TG (de g. à d.): Ça marche! Problème? Aucun!*

S'agissant du un pour-cent restant, il s'est avéré que ces données ont été reprises, mais qu'elles devaient être réordonnées dans la nouvelle structure.

La question suivante portait sur l'efficacité de la procédure. Après combien de temps l'administration a retrouvé son fonctionnement normal? Toutes les quatre entreprises pouvaient reprendre leur activité productive, de suite ou le jour suivant.

## Encadrement et accompagnement

Le client attache une importance particulière, surtout dans une phase de migration, à être bien accompagné sur le plan pratique par le fournisseur de software.

*Une question ...*

D'où la question: Vous êtes-vous senti bien encadré comme utilisateur, dans cette phase délicate de migration?

*... quatre réponses*

Valentin Regli: «L'accompagnement dans la phase de relais se manifestait par une grande dynamique et un court temps de réaction.»

Charly Feuz: «L'encadrement et l'accompagnement étaient bon. On a eu des réactions immédiates. J'ai été bien servi, malgré que je sois dans l'Oberland bernois et que le support venait de la Suisse orientale.»

Bruno Kaufmann: «J'ai été bien encadré, il

n'y a jamais eu de problème. On pouvait toujours appeler. Le service était impeccable.»

Walter Tanner: «Nous avons des réactions en l'espace de quelques heures. Les problèmes ont été résolus tout de suite.»

## Les bémols

Certaines propositions individuelles faites dans le cadre du sondage peuvent intéresser l'un ou l'autre utilisateur.

Formulation de Valentin Regli: «Les données reprises par le programme «Winfeger» peuvent provenir indifféremment de «Genesis», «Winkamin» ou de «Gemdat». Chacune de ces solutions renferme des fonctions extrêmement pratiques. Je vou-