

Company-News

Winter 2008/09 • Nummer 10

News auf Papier oder per E-Mail?: Unserer Natur zuliebe

Dass wir unsere Natur schützen müssen, ist uns allen schon lange bekannt. Mit dem Klimawandel hat jedoch die Bedeutung des Naturschutzes noch einmal markant zugenommen. Auch wir in der IT Branche sind stetig bemüht, mit energiesparenden Massnahmen oder auch vermehrten Anreisen mit den öffentlichen Verkehrsmitteln unseren Beitrag zu leisten. Wir machen uns diesbezüglich laufend Gedanken, wo man Optimierungen erzielen könnte. Verbessern können wir uns bestimmt auch beim Versand der Company News. Mit einer Auflage von mehr als 700 Stück ist der Verbrauch an Papier enorm hoch. Aus diesem Grund möchten wir unseren

Versand optimieren und eine Umfrage ins Leben rufen.

Dürfen wir Sie um eine kurze Angabe bitten, in welcher Form Sie den Newsletter künftig erhalten möchten?

Füllen Sie bitte dazu auf unserer Internetseite www.root.ch/umfrage den Fragebogen aus.

Besten Dank für Ihren Beitrag.



Die besten Wünsche
für das Jahr 2009

root service ag

r o o t
s e r v i c e a g

your data company!

In dieser Ausgabe:

Team-Ausflug	2
Mitarbeiter-Portrait	3
Wettbewerb	4
Ein Tag bei uns	5
Messepräsenz	7
Data-Warehouse	7

root-service ag
weinfelderstrasse 32
8575 bürglen
www.root.ch

Team-Ausflug vom Winde verweht: Spontane Entscheidung

Nach interner Abstimmung sollte uns der diesjährige Team-Ausflug nach Reichenau im Untersee führen. Wir planten am 23. August eine gemütliche Kanurundfahrt um die Insel Reichenau, was aber tatsächlich vom Winde verweht wurde. Somit reisten wir einige Wochen später, am 27. September, bei wohl strahlendem Herbstwetter, jedoch bei Windböen der hö-

heren Stärke nach Reichenau, wo uns der Guide bereits mit den Kanus erwartete. Da der See und erst recht der Guide unruhig aussahen sowie die Geschäftsleitung den Ausfall des Supportteams befürchtete, entschieden wir uns, die abenteuerliche Fahrt doch lieber aufs nächste Jahr zu verschieben. Jetzt musste also rasch eine spontane Alternative gefunden werden; Es sollte mit der Fähre ins malerische Städtchen Meersburg am Bodensee gehen.

Das südländische Flair dieser Stadt, die kleinen Gässchen und die herrlichen Aussichtsterrassen über Meersburg versetzten uns gleich in Ferienstimmung.

Auf dem Schlossplatz sorgten Künstler, Handwerker und Händler für ein buntes Treiben in stilechter Kleidung und Ausstattung. Kurzerhand entschieden wir uns für einen geführten Rundgang durch die



Das Neue Schloss, einst Bischofssitz

älteste Burg Deutschlands und durften so Einsicht in Räume nehmen, welche sonst nicht zugänglich sind. Zunächst sieht man oben im Turm das alte Gebälk und den wirklich herrlichen Ausblick auf die Stadt und den See. Dann kommt man ins Gefängnis und man besichtigt einen Rittersaal aus dem frühen 19. Jh. Mitten im Turm verborgen befindet sich die Schatzkammer und ganz unten erfährt man in der Folterkammer Interessantes über die Zeit der Hexenverfolgung. Ganz eingenommen von den Eindrücken und dankbar, im



jetzigen Zeitalter leben zu dürfen, endete unser Ausflug mit einem Restaurantbesuch, bevor uns die Fähre zurück brachte. Passend zu unserem Ausflugsziel genossen wir im Restaurant ‚Il Castello‘ in Konstanz ein feines Nachtessen. Wir alle können Ihnen einen Ausflug ins Städtchen Meersburg sehr empfehlen!



Unterstadt direkt am See



Die trutzige Burg

Corinne Hofer im Support-Team: Schon ein halbes Jahr

Wie kommt eine waschechte Bielerin mit ihrem urchigen Berndeutsch nach Bürglen in das root-service-Team? Sie ist ihrem Herzen gefolgt und wohnt nun mit ihrem Freund zusammen in Müllheim. Bei root-service hat sie eine neue berufliche Herausforderung gefunden, welche sichtlich begeistert. So nimmt Corinne Hofer auch in Kauf, dass sie hin und wieder eine weite Reise unternehmen muss, um ihren Hockey-Club spielen zu sehen: Sie ist nicht nur Fan des EHC Biel. Mehr noch: Sie wirkt als Fan-Delegierte aktiv mit.

Seit dem 9. Juni 2008 zählt sie nunmehr zum root-service-Team. Ihr Aufgabenbereich: Support für DISPO, RALS, Perigon Homecare. Die Arbeit macht ihr richtig Spass, verrät Corinne Hofer in breitem Berndeutsch und ebenso breitem Lachen. Es sei zwar eine riesen Herausforderung, denn sie habe noch sehr viel

zu lernen. Die grösste Freude bereiten ihr die regen Kundenkontakte. Auch durfte sie bereits erste Schulungserfahrungen bei Anwendern von Perigon Homecare sammeln. Immer getragen von einer sehr kollegialen Unterstützung aus dem Team. Dieser Teamgeist ist es denn auch, der die junge Frau absolut begeistert. Corinne Hofer ist gerne mit fröhlichen, aufgestellten, auch für einen Spass zu gewinnende Menschen zusammen. Bei aller Ernsthaftigkeit bei der Arbeit ist ihr doch der lockere Umgang innerhalb des Teams und die fröhliche Atmosphäre im Haus eine wichtige Erfahrung, ein bedeutender Motivator. „Es ist täglich eine Freude, zur Arbeit zu kommen. Sowas hab ich noch nicht erlebt,“ verrät sie strahlend.

Dabei hat Corinne Hofer schon einige Erfahrungen vorzuweisen. Ursprünglich erlernte sie bei der Post den



Beruf der Telefonistin, damals noch beim legendären Hundertelf. Ebenfalls dem Herzen folgend führte sie der Weg für vier Jahre nach Frankfurt. Der Grossstadt weint sie nicht nach, eher der bernischen Lebensart, gewürzt mit etwas welschem savoir vivre. Nach der Rückkehr in die Schweiz folgten fünf Jahre Steffisburg, darauf einige Arbeitsjahre im Wallis. Vor root-service sammelte sie Helpdesk-Erfahrung in Dübendorf.

Das tolle Team, wie es Corinne Hofer erfährt, hat ihr eine offene Aufnahme bereitet. Alles läuft rund, findet sie, auch wenn der zweisprachigen Bie-

lerin hin und wieder das welsche Moment etwas zu kurz kommt. Bilingue ja, aber sie träumt nicht in französischer Sprache. Dafür empfindet sie die Arbeit bei root-service als traumhaft. Auch wenn sich alles um Software und Hardware dreht: Die Menschen als Nutzer und Nutzniesser der Informatik stehen im Zentrum – und das ist toll.

Corinne Hofer und ihre Freuden

Die Widder-Frau mag vor allem Blau. Ihre Hobbys sind neben Eishockey auch Skifahren und bei Schneemangel noch Inline-Skating. Sie liebt die Liedermacher, Käsegerichte (nur keine Meeresfrüchte, bitte), trinkt Rivella und liest am liebsten abenteuerliche Geschichten aus Australien. Zuhause spielt der Computer eine Nebenrolle, dafür schaut sie gerne Sport und Dokumentationen am Fernsehen, wenn sie sich nicht gerade ausnahmsweise Faulenzen gestattet.

Unser Wettbewerb:
Der Gewinn:
Drucker HP OfficeJet Pro K5400dtn



Lösen Sie das untenstehende Kreuzworträtsel und gewinnen Sie mit etwas Glück einen HP Drucker im Wert von Fr. 350.-. Senden Sie uns Ihre Lösung bis am 15.02.2009 an info@root.ch, Betreff: Kreuzworträtsel. Die Gewinnerin/der Gewinner wird unter allen richtigen Antworten ausgelost und anschliessend von uns benachrichtigt. Viel Glück!



Computerprogramm, das im Hintergrund Schaden anrichtet
Wie heisst unser Perigon für die „grüne“ Branche?
Was sind RAM?
Drückt man im Perigon HC auf das Fernglas, ist man im...
Unsere Software für die kaufmännische Branche
Wie heisst die Windows-Benutzeroberfläche auf englisch?
Wie heisst die Datenablagestruktur von Windows?
Vorgang, um eine Software auf den neuesten Stand zu bringen

1																			
2																			
							4												
3																			
7																			

Lösungswort

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---



Ein Tag in der Programmierung: Hohe Konzentration und Geduld!

Guten Morgen. Ich bin Diego Frehner und arbeite im Softwareentwicklungsteam. Es ist 08:30 Uhr. Mein Weg zum Arbeitsplatz führt mich über den Hinterhof, vorbei am idyllischen Teich mit Fischen und Pflanzen. Nach der Begrüssung der Kolleginnen und Kollegen installiere ich mich am Arbeitsplatz. Die Softwareentwicklung ist in einem gemeinsamen Büro untergebracht, was den Austausch zwischen uns Entwicklern

fördert und positiv zu unserer Arbeit an den verschiedenen Programmen beiträgt. Als erstes überprüfe ich meine E-Mails. In meinem Posteingang ist neben verschiedenen E-Mails eine Nachricht, in der mir ein Supporter einen Programmfehler schildert. Den Programmfehler muss ich prioritär behandeln, da der betroffene Kunde in seiner Arbeit behindert ist. Ich versuche, den Fehler auf meinem virtuellen Entwicklungsrechner der aktuellen Perigon Dispo Release Version nachzuvollziehen. Um einen Fehler zu beheben, muss ich diesen selber erzeugen können. Mit Hilfe der Antwort unseres Supports, zu einigen Rückfragen über die Umgebung des Systems wo der Fehler passiert, kann ich schliesslich den Fehler erzeugen. Nun kann ich den Fehler debuggen. Das bedeutet, ich kann die Ausführung des Programmes

pausieren, Codezeile für Codezeile durchgehen, analysieren welcher Code durchlaufen wird, welche Variablen welche Werte annehmen und letztlich feststellen, wo der Fehler durch welche Konstellation passiert. Nun kann ich den Code so anpassen, dass diese Situation nicht mehr eintritt. Ich kompiliere einen neuen Patch und stelle diesen dem Support zur Verfügung, damit bei dem betroffenen Kunden ein Update gemacht werden kann. Nun fahre ich mit der Weiterentwicklung der nächsten Version von Perigon Dispo fort. Diese benennen wir intern „Developer Version“, im Gegensatz zur Release Version, die produktiv im Einsatz ist. Ich bin aktuell an der Überarbeitung und Erweiterung des Dienstplanausdrucks. Es ist 11:45 Uhr, Zeit für das „Standup Meeting“. Kurz vor Mittag treffen sich das

Entwicklerteam und die Geschäftsleitung, welche selber auch noch in der Entwicklung tätig ist, stehend um einen Tisch und erzählen von ihren Arbeiten und Problemen. Dieser Austausch ist sehr wichtig. Es hilft uns dabei, uns zu koordinieren, die verschiedenen Fähigkeiten der verschiedenen Entwickler bei Problemen oder Lösungsansätzen auszunutzen sowie eine gemeinsame Basis zu schaffen, in welche Richtung wir entwickeln. Nach einem Mittagessen in der Küche unserer Firma und einigen unterhaltsamen Gesprächen mit den anderen Mitarbeitern, die hier essen, mache ich mich wieder an meine Arbeit. Herr Fognini ist über Mittag von einer Schulung zurück in die Firma gekommen. Er er-



Diego Frehner

Ein Tag; Fortsetzung

zählt mir, was gut funktioniert hat, wo Probleme oder Fehler auftraten und welche Erweiterungen in Perigon Dispo noch nötig wären.

Ich arbeite wieder am neuen Dienstplanausdruck. Es braucht viel Zeit um eine Lösung mit einer sauberen, verständlichen Struktur zu programmieren, welche schnell für zusätzliche Wünsche erweiterbar, möglichst Fehlersicher und einfach zu bedienen ist. Zudem gibt es eine ganze Liste mit Kundenwünschen zu diesem Thema, die abgedeckt werden müssen. Eine heikle Aufgabe, denn schliesslich sollen möglichst alle Bedürfnisse abgedeckt werden.

Es ist 18:30 Uhr, die Luft im Büro ist warm und feucht. Ich habe mein Tagesziel erreicht, mache Feierabend und freue mich, nach einem Tag der viel Konzentration erforderte, mich den anderen schönen Dingen im Leben zu widmen.

Selbsterfassung von Tickets: Direkt zum Supportteam

Wie viele unserer Kunden bereits wissen, erstellen wir bei telefonischen Supportanfragen ein elektronisches Ticket, welches dann in die Warteliste eigereicht wird. In diesem Ticket werden Kunde, Ansprechperson, Telefonnummer wie auch Betreff der Anfrage festgehalten. Fortlaufende Veränderungen werden dokumentiert und zusätzliche Informationen hinzugefügt. Die Alternative zum Erstellen eines Tickets via telefonische Supportanfrage, ist das direkte Erstellen aus dem Perigon. Wählen Sie dazu in der Perigon-Startseite den Menüpunkt „Support“ - „Supportanfragen“. Der Benutzername sollte bereits im Feld stehen.

Logia Ticket System

Benutzername: 1254

Passwort:

Login

(c) 2006 by root-service ag - Support

Geben Sie danach noch Ihr Passwort ein. Nachdem Sie sich angemeldet haben erscheint die Maske zum Erstellen eines Tickets. Schreiben Sie in die Betreff-Zeile Stichworte zum Problem. Beschreiben Sie im Feld „Message“ das Problem ausführlich. Wird auf Ihrem Bildschirm eine Fehlermeldung angezeigt, so schreiben Sie diese wenn möglich

ebenfalls in das Textfeld. Wichtig für uns sind zudem Ihre Telefonnummer und Erreichbarkeit, welche ebenfalls im Feld „Message“ vermerkt werden. Ein Klick auf ‚Senden‘ bringt Ihre Anfrage direkt zum Supportteam.

Supportanfragen

1254@support.root.ch

Neues Ticket

ID: 10 Tickets / Seite

ID	Betreff	Officer	Status
----	---------	---------	--------

Message: Ich habe eine Frage zu der Probe-Summe...
Auf der Start-Symptome erhalte...
Reparaturfrage: Verbindung zum...
Symptome kann nicht hergestellt...
werden! - 010 Stille am Standort...
071 634 01 49; Virent Care; Hans...
Kloster

Senden

Die Ticketübersicht zeigt offene Ticket und deren Status an. Auf der rechten Seite können neue Tickets erfasst werden.



Erstmals Messepräsenz

IFAS 2008:

Vom 28. bis 31. Oktober 2008 präsentierte die root-service ag zusammen mit den Partnerfirmen MicroMED AG und Domis Consulting AG die neusten Software-Module an der IFAS-Messe in Zürich-Oerlikon. Dabei konnten viele bestehende Kontakte vertieft und neue Kontakte geknüpft werden.

Besonders die Resonanz auf unser Planungstool Perigon Dispo war beeindruckend. Der grosse Besucherandrang bestätigte das Bedürfnis nach einer EDV-basierenden, professionellen Planung. Mit dem Dienst- und Einsatzplan konnten wir die Besucher überzeugen und das Interesse

wecken. Neben verschiedenen Spitex-Organisationen haben sich auch Heime für die Pla-

nung interessiert.

Die erste Teilnahme an der Fachmesse hat unsere Erwartungen erfüllt und teilweise übertroffen. Bestimmt werden wir auch an der nächsten Messe wieder dabei sein!

Auswertung auf Knopfdruck: Data-Warehouse

Schon wieder werden wir um ein neu-deutsches Wort aus der Computerwelt bereichert. Überall wo Computer eingesetzt werden, entstehen grosse Mengen an Daten aus verschiedensten Programmen. Möchte man diese Informationen über längere Zeit geordnet aufbewahren, dann bietet sich ein Datenlager oder eben ein „Data-Warehouse“ an. In Zusammenarbeit mit der Firma Spitex Service Center GmbH (SSC) aus Frenkendorf BL bieten wir unseren Perigon-Kunden die Möglichkeit, die Perigon- sowie Abacus-Daten in einem Data-Warehouse abzuspeichern. Das SSC Data-Warehouse ist die zentrale Komponen-

te eines Data-Warehouse-Systems. Daten werden im Rahmen des ETL-Prozesses (Extract-Transform-Load) aus verschiedenen Quellen (z.B.: PERIGON und ABACUS) extrahiert, durch Transformation bereinigt und vereinheitlicht, um danach in das Data-Warehouse geladen zu werden.

Dieser Prozess kann turnusgemäß durchgeführt werden, so dass im Data-Warehouse nicht nur Daten nach inhaltlichen Aspekten, sondern auch nach dem Aspekt Zeit – also langfristig – vorgehalten werden, was Analysen über die Zeit ermöglicht.

Mit dieser Technologie sind nun auf Knopfdruck kombi-



Wir wünschen Ihnen frohe Festtage

nierte Auswertungen möglich, z.B. Stunden aus der Rapportierung werden dem Aufwand aus der Fibu gegenüber gestellt. Die Auswertungen können somit für Vergleiche von Kennzahlen, für betriebswirtschaftliche Entscheidungen oder auch für die Gegenüberstellung von Organisationen in einem Kanton verwendet werden.

Sollten wir Ihr Interesse geweckt haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Perigon 3 - die neue Generation

Wir fühlen den Puls unserer Kunden! – sicher sind uns die Pflege-Organisationen bezüglich Puls-Messung noch eine Nasenlänge voraus, im übertragenen Sinne nehmen wir es jedoch genau so ernst. Tägliche Rückmeldungen und Anregungen unserer Perigon-Anwender verbessern unser Programm stetig und sichern den Erfolg dieser Plattform.

Das Programm wird immer grösser, wächst, gedeiht und muss wie eine Pflanze hin und wieder etwas in Form gebracht werden. Aus dem enormen Funktionsumfang kann über das neue Berechtigungssystem jedem Anwender gezielt die optimale Auswahl zugewiesen werden, man sieht nur noch, was man auch

wirklich braucht. Obwohl wir immer noch von Programm-Modulen sprechen, gibt es aus technischer Sicht nur noch ein Programm. Alles ist miteinander verbunden, grenzenlos geht es mit wenigen Klicks durch die Software.

Modernste Technologie

Alle Module können nun auf der sehr leistungsfähigen Sysbase-Datenbank betrieben werden. Eine grosse Vereinfachung bringt die Umstellung auf das neue Microsoft .NET Framework 3.5 SP1. Microsoft hat mit dieser Version viele Verbesserungen bei Netzwerkinstallationen erreicht. Herkömmliche Schnittstellen werden durch sogenannte „Dienste“ (WCF) ersetzt. Für den Anwender bedeutet

dies, dass keine Übertragungen mehr manuell ausgelöst werden müssen. Die BarCo-Med- Leistungserfassung mit Einsatzplan kann somit auch unterwegs per Natel immer den aktuellsten Einsatzplan anzeigen.

Umstellung Schritt für Schritt

Unter der internen Projektbezeichnung “Perigon 3“ arbeiten wir bereits seit bald zwei Jahren auf diese Ziele hin. Mit den Versionen von 2008 wurde bereits die Technologie für die neue Plattform eingeführt, im Update für 2009 werden die Module Dienst- und Einsatzplan, RAI-HC Schweiz und Caragon zusammgeführt. Die gleichen Daten stehen jedem Modul zur Verfügung, d.h. nach der

r o o t

s e r v i c e a g

your data company!

Abklärung stehen die Informationen in der Pflegeplanung zur Verfügung, in welcher man wiederum direkt die Einsätze für die Einsatzplanung erstellt, von wo sie zum mobilen Pocket-PC übertragen werden. Als Anwender werden Sie bis 2010 schrittweise diese Neuerungen kennen lernen, die bewährte Bedienung bleibt.

Wird's besser?

Wird's schlimmer?

Fragt man alljährlich.

Seien wir ehrlich:

Leben ist immer

lebensgefährlich. (Kästner)

Company-News