



## Auswertung der MIL Office Umfrage

Erstellt durch Herr Nalaka Daniel Baranage am 30.11.2020

### Einleitung

Das Projektteam möchte sich zuerst bei allen Benutzer, insgesamt 253, welche an der Umfrage teilgenommen haben, recht herzlich bedanken. Mit Ihrer Teilnahme haben Sie einen wichtigen Beitrag zur Optimierung des MIL Office geleistet. Im Folgenden möchte wir Ihnen zu einem die Resultate und die grössten Problempunkte, und zum anderen aufzeigen, welche Massnahmen getroffen wurden, um diese Punkte zu verbessern.

### Ausgangslage

Das Projektteam MIL Office hat zur Verbesserung der MIL Office Applikation eine Umfrage auf der offiziellen MIL Office SharePoint Seite erstellt.

Mit der Umfrage möchte das Team ermitteln wie effektiv die einzelnen Module sind. Zudem werden auch Verbesserungsvorschläge wie auch Anträge seitens der MIL Office Nutzer aufgenommen und analysiert, mit dem Ziel das MIL Office weiter zu optimieren.

### Das Wichtigste in Kürze

Folgende Bereiche / Themen müssen optimiert werden:

1. Ausbildung / Support im Bereich MIL Office und ICAM
2. Weitere Anpassungen im Sicht – und Bearbeitungsrecht QMA
3. Handhabung des RBB-Tools
4. Anpassungen im Bereich AO, Kommandierungen und Dispensen
5. Performance des Systems
6. Überarbeitung des Modul Lager

## Auswertung

### PISA

8. Waren zu Beginn des Dienstes alle AdA im MILO vorhanden? /  
Au début du service, tous les mil étaient-ils présents au MILO ?

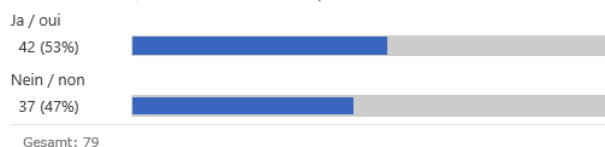


Abbildung 1: Prozent AdA im MIL Office vorhanden

Eine der grössten Herausforderungen mit dem neuen MIL Office war die Synchronisation der Schnittstelle zwischen PISA und MIL Office. Zu Beginn des Jahres kämpfte das Projektteam in Zusammenarbeit mit PISA und den Entwicklern damit, die Schnittstelle zu weiter optimieren.

Der Einsatz am WEF, wie auch die Covid 19-Pandemie haben dazu geführt, dass die Schnittstelle nicht nur optimal und fehlerfrei, sondern auch flexibler funktionieren musste. So hat der Assistenzdienst zu Gunsten Covid 19 dazu geführt, dass kurzfristige Anpassungen an Belplan sofort an PISA gemeldet, und entsprechend die Dienste in MIL Office angepasst werden mussten.

Trotz all den Bemühungen kam es vor, dass AdA 's in einem Diensten gefehlt haben.

So hat die Umfrage ergeben, dass im Schnitt 3% - 20% der AdA gefehlt haben, dass es im Schnitt 5% zu viele hatte, und im Schnitt etwa 3% der AdA nicht bearbeitet werden konnten. Wenn man diese Daten in Zusammenhang mit dem Gesamtbestand der jeweiligen Formationen bringt, bedeutet dies, dass im Schnitt 3% der AdA in einem Dienst einen Fehler aufwiesen.

## **Modul Personal**

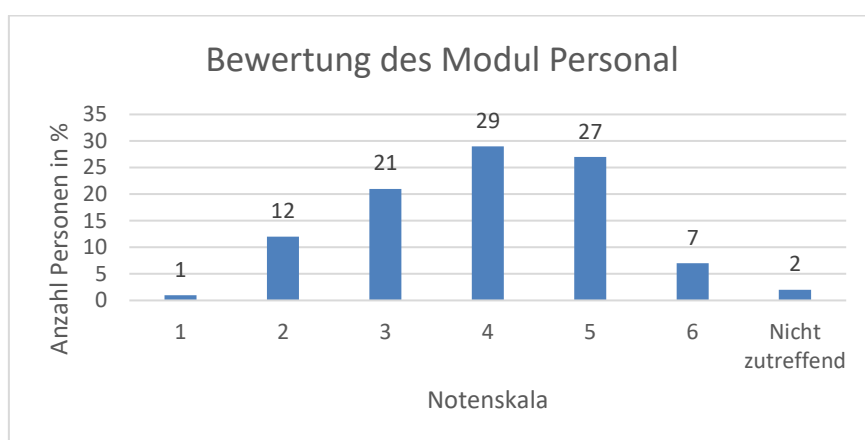


Abbildung 2: Beurteilung des Modul Personal  
(Gesamt 173 Antworten)

Anhand der Graphik kann man sehen, dass die Benutzer grundsätzlich mit dem Modul zufrieden sind, und mit diesem auch arbeiten können.

Die Probleme im Bereich Personal können wie folgt aufgeteilt werden:

1. Mangelnde Ausbildungen im MIL Office. Vor allem da sich zwischen 2019 und 2020 vieles im System geändert hat, sind Frontalausbildungen welche im 2019 gemacht wurden, nicht mehr à jour. Für viele Nutzer ist die Ausbildung nur via LMS unzureichend.
2. Das RBB-Tool scheint bei sehr vielen Rechnungsführer ein Dorn im Auge zu sein, da dadurch das Modul Personal sehr stark eingeschränkt wird, wodurch wiederum eine Personalverwaltung fast verunmöglicht wird.
3. Synchronisationsprobleme zwischen PISA und MIL Office führen dazu, dass AdA in einem Dienst fehlen oder Daten (wie z.B. Funktionen) nicht korrekt ins MIL Office übertragen wurden.
4. In der Rubrik QMA konnten sämtliche AdA welche das Recht "Personalverantwortlicher" haben, sämtliche Qualifikationen der Kp einsehen. Dadurch war es einer Büroord möglich, die Quali des Kp Kdt einzusehen. In diesem Bereich wurde das Sicht – und Bearbeitungsrecht mit dem Release 7 (im Oktober 2020) neu definiert.

5. Die Verwaltung der Kommandierungen ist sehr schwer und unübersichtlich. Das Problem ist, dass Änderungen sowie Anpassungen an bestehende Kommandierungen mit sehr viel Aufwand verbunden sind.
6. Die Aufbauorganisation kann entweder nach Grad oder nach Name sortiert werden. Es ist jedoch nicht möglich, die Aufbauorganisation gleichzeitig nach Grad und Name (alphabetisch) zu sortieren.
7. Die Filterfunktion ist unbrauchbar. Zudem fehlt der Filter "Heute im Dienst".
8. Die Export-Funktion ist wenig benutzerfreundlich. Es ist nicht effizient, wenn stets die Ansicht im MIL Office angepasst werden muss, bevor eine Excel-Datei in der gewünschten Konfiguration exportiert werden kann.

Folgende Anregungen / Verbesserungsvorschläge haben wir im Rahmen der Umfrage aufgenommen und werden im Jahr 2020 / 2021 analysiert und weiterverfolgt:

- Dienstverwaltung → Funktionen: Möglichkeit noch weitere Zeilen für den Fw DB und Fw Log (evtl. auch für den Mat Chef) zu kreieren
- Weitere Überarbeitung der Sichtreche für die Rubrik QMA
- Überarbeitung der Verwaltung der Kommandierungen wie auch der Dispensen
- Changelog 00:00-23:59 (wer, was, wann geändert hat)
- Weitere Optimierung der Performance des Systems
- Überarbeitung der Zuweisungsfunktion
- Aufbauorganisation: Sortieren nach mehreren Spalten (1 Grad; 2 Name)
- Weitere Optimierungen und Anpassungen zwischen den Schnittstellen.

## **ICAM**

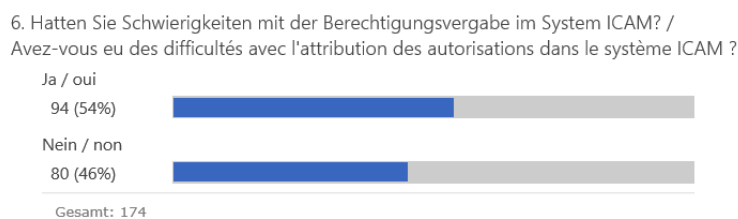


Abbildung 3: Rückmeldung zur Berechtigungsvergabe

Die Rückmeldungen zeigen, knapp die Hälfte der Befragten hatte keine Schwierigkeiten mit ICAM. Viele der Rückmeldungen konnten seitens ICAM nicht eindeutig kategorisiert werden, da oft der Kontext der Antwort für ICAM unklar war.

Die Rückmeldungen wurden folgenden Kategorien zugeordnet (teilweise mehrfache Zuordnungen):

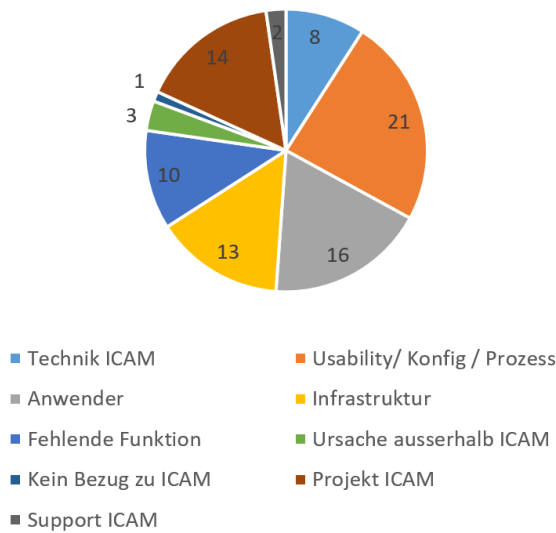


Abbildung 4: Anzahl Antworten pro Kategorie

Anhand der Graphik ist ersichtlich, dass verschiedene Bereiche in ICAM thematisiert wurden. Wie im MIL Office führt auch hier die fehlenden Ausbildungen dazu, dass die Applikation ICAM teilweise als zu kompliziert empfunden wird. Des Weiteren ist das Verständnis des Berechtigungsverfahren MIL Office / ICAM eingeschränkt.

Aufgrund der anonymen Teilnahme an der Umfrage sind die Antworten nicht immer nachvollziehbar und die Absender für Rückfragen waren nicht ersichtlich.

Aus den Rückmeldungen wurden folgende Stossrichtungen abgeleitet:

- Erhöhung der Betriebsstabilität. Verzögerungen im Datenabgleich unter den betroffenen Systemen führen zu Problemen bei ICAM und MIL Office.
- Das Handling der Berechtigungen in MIL Office und ICAM ist nicht trivial und braucht mehr Unterstützung.
- Bei der Weiterentwicklung von ICAM sind Automatisierungen erwünscht.

## Modul Buchhaltung

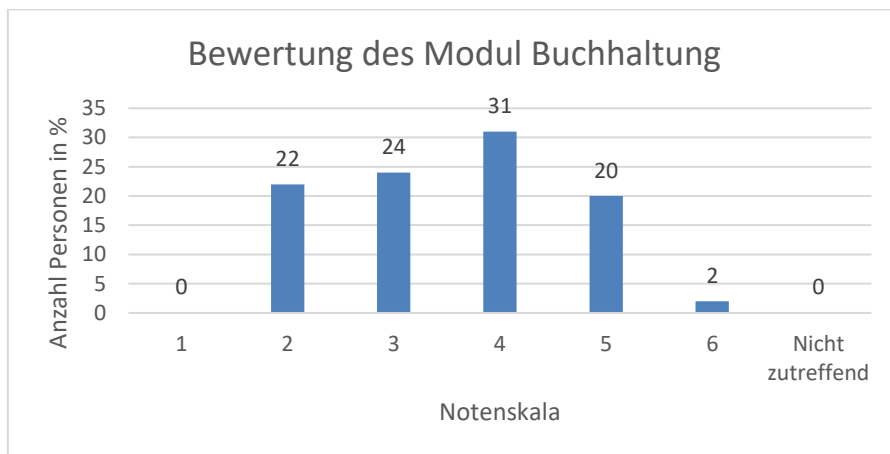
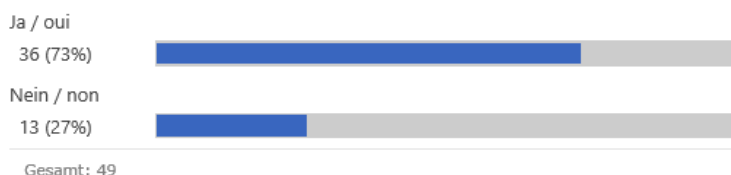


Abbildung 5: Beurteilung des Modul Buchhaltung  
(Gesamt 49 Antworten)

Anhand dieser Graphik lässt sich erkennen, dass die Meinungen stark auseinandergehen. Jedoch lässt sich sagen, dass ein Grossteil der Befragten das Modul Buchhaltung als "ausreichend" bewerten.

Die nachfolgende Graphik zeigt, dass 27% der Benutzer die Buchhaltung nicht ohne Hilfe des Truppenrechnungswesens abgeschlossen werden konnte. Dies hat verschiedene Gründe. Ein Hauptgrund ist, dass die letzte Buchhaltungsperiode aufgrund eines Fehlers im System nicht abgeschlossen werden konnte und das Truppenrechnungswesen eine zusätzliche Buchhaltungsperiode anhängen musste um den Fehler zu umgehen.

24. Konnte die letzte Buchhaltungsperiode ohne Unterstützung durch das Trp Rw abgeschlossen werden? /  
A-t-il été possible de clôturer la dernière période comptable sans le soutien de la comptabilité de la troupe?



Gemäss der Umfrage konnten nur 55% der Befragten alle EO-Karten ohne Fehler erstellen. Das heisst, dass 45% aller Befragten mindestens eine EO-Karte von Hand erstellen mussten.

21. Wieviele EO-Karten mussten von Hand erstellt werden? (in %) /  
Combien de cartes APG ont dû être créées à la main ? (en %)



Folgende Anregungen / Verbesserungsvorschläge wurden im Rahmen der Umfrage aufgenommen und werden entsprechend im Jahr 2021 analysiert und weiterverfolgt:

- Sortierung wie im Personal gemäss der Aufbauorganisation
- Das Zuweisen der Portionen sollte übersichtlicher gestaltet werden
- Synchronisationsmeldungen (Status) müssen aussagekräftiger werden
- Belastungsanzeigen von Brenzikofen (Aprov) mit QR-Scanner einlesen

Abschliessend ist zu sagen, dass nur 49 Personen an der Umfrage im Teil Buchhaltung mitgemacht haben. Die meisten dieser Personen sind nicht in ADF Formationen eingeteilt (mehr als eine Buchhaltungsperiode). Ein Grossteil der genannten Probleme wurden mit dem Notfallupdate vom 29.10.2020 gelöst. Dies waren vor allem Performanceprobleme. Aktuell besteht noch die Problematik, dass überall IBAN Nummer gefragt werden.

## **Modul Lager**

30. Haben Sie mit dem Modul Lager gearbeitet? /  
Avez-vous travaillé avec le module "Magasin" ?



Abbildung 6: Benutzung des Modul Lager

Auf Grund der ausserordentlichen Lage im 2020 mussten im MIL Office Priorisierungen in Bezug auf Handhabung der Applikation gemacht werden. So wurde entschieden, dass das Modul Lager in dieser Situation tiefere Priorisierungen hatte, was dazu führte, dass kaum Optimierungen gemacht wurden.

Dies kann man deutlich an der Auswertung sehen, da nur 12% der Teilnehmer mit dem Modul gearbeitet haben.

Entsprechend war das Modul "Lager" nur ein Hilfsmittel und sollte nur im Rahmen der Möglichkeiten eingesetzt werden. Die Führung der Dokumente in Papierform waren bei der Materialabgabe nach wie vor verbindlich.

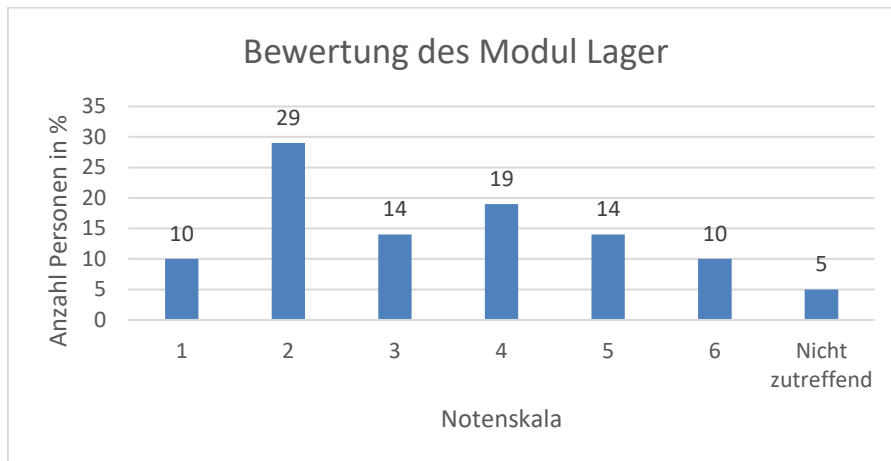


Abbildung 7: Bewertung zur Nutzung des Modul Lager (Gesamt 21 Antworten)

Aufgrund dieser Tatsachen, gab es nur wenige Benutzer, welche mit dem Modul gearbeitet haben resp. in der Umfrage eine Rückmeldung gaben. Diese Rückmeldungen haben für das Projektteam jedoch umso mehr Gewicht, da sie uns ermöglichen gezielte Optimierungen vorzunehmen.

An dieser Stelle ist zu erwähnen, dass das Modul Lager im Jahr 2021 mehr Fokus erhalten wird.

Folgende Anregungen / Verbesserungsvorschläge wurden im Rahmen der Umfrage aufgenommen und werden entsprechend im Jahr 2021 analysiert und weiterverfolgt:

- Gutscheinverwaltung
- Export und Erfassung von Artikeln
- Vereinfachungen im Bereich Materialausgabe, Anlegen von Bestellungen und bei der Durchgangskontrolle
- Such- und Sortierungsfunktionen
- Optimierung der Munitionsverwaltung

### **Zahlen zur MIL Office Triage – und Support**

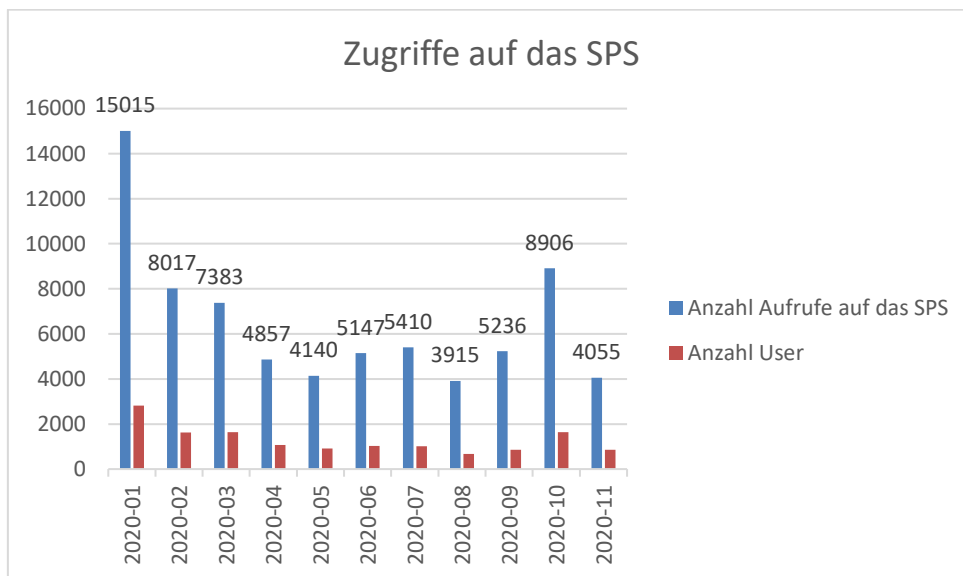


Abbildung 8: Zugriff auf das SPS MIL Office

Der MILO SharePoint ist das Haupttool, welches verwendet wird, um Änderungen und Anpassungen zu kommunizieren. Die stetigen Updates und Meldungen haben zum Ziel, die User so gut wie möglich à jour zu halten. Anhand der Graphik kann man sehen, dass der MIL Office SharePoint regelmässig besucht wird und somit für die User sehr hilfreich ist.

Die folgenden beiden Graphiken zeigen die Anzahl eingehender Anfragen, resp. Anrufe welche von MIL Office Benutzern an die Triage gestellt wurden.  
 Es ist deutlich zusehen, dass bei wichtigen Ereignissen die Anfragen deutlich zunehmen.

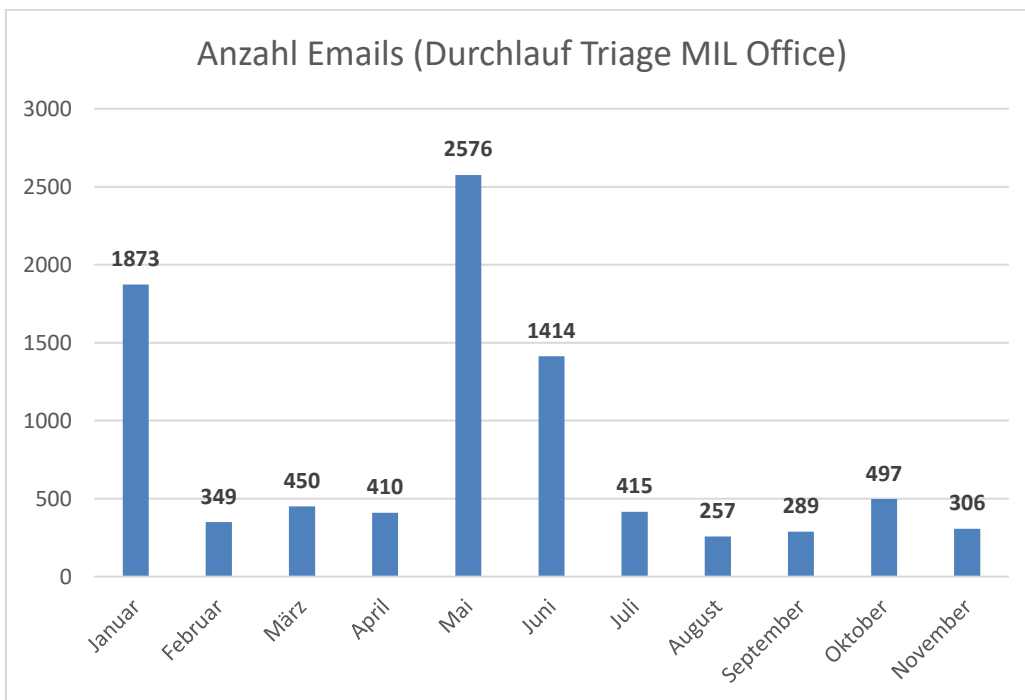


Abbildung 9: Anzahl E-Mail bei der Triage eingegangen

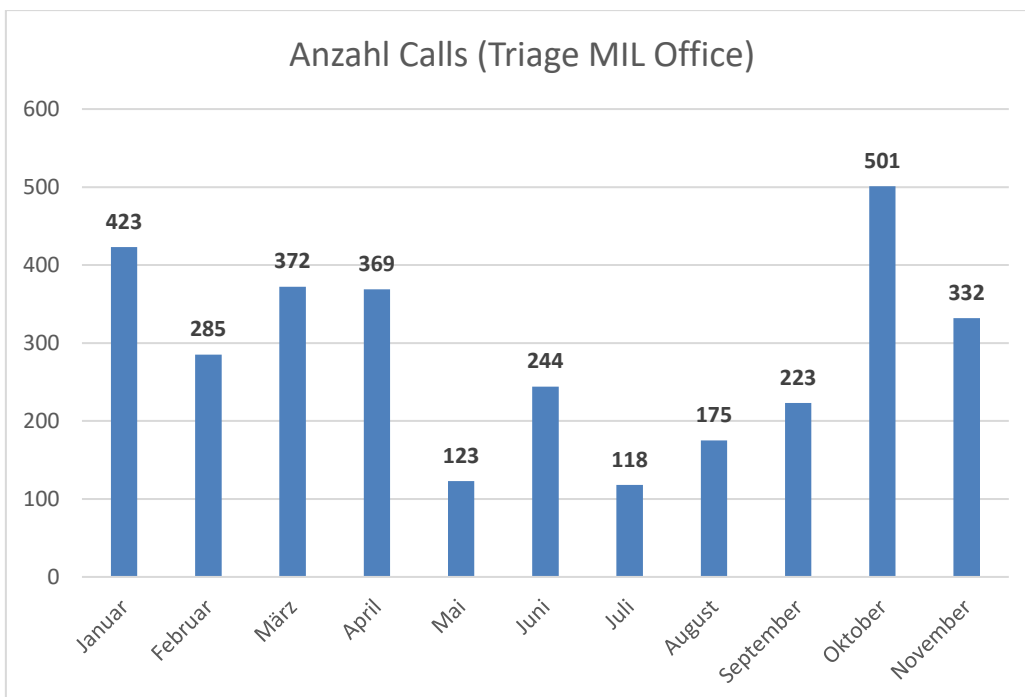


Abbildung 10: Anzahl Anrufe bei der Triage eingegangen

Im Zeitraum vom 01.01.2020 – 30.11.2020 hat die Triage MIL Office in Zusammenarbeit mit den Entwicklern, PISA, ICAM und dem Trp Rw **8836 Mails und 3165 Anrufe** bearbeitet.



## **Fazit**

Das neue MIL Office ist eine gelungene Applikation und ein Schritt in die richtige Richtung. Einige Prozesse sind noch nicht detailliert geregelt, bzw. mit der Praxis nicht immer vereinbar. Eine stetige Verbesserung der Applikation wie auch Schulungen "vor Ort" im Bereich MIL Office und ICAM sind unabdingbar. Die LMS Lektionen und Unterlagen reichen dafür nicht aus.

Der Support der Triage wird von den Benutzern geschätzt und auch als notwendig betrachtet.

Die gute Zusammenarbeit zwischen den Schnittstellen haben es ermöglicht, dass grössere Probleme (z.B. Umstellung auf den Ass D oder der MIL Office Ausfall anfangs Oktober) in- nert kürzester Zeit soweit korrigiert werden konnten, sodass die Truppe weiterarbeiten konnte und sie entsprechend auch ihren Sold erhalten haben.