

Digitalisierung im gemeinnützigen Betagten- und Behindertenfahrdienst

Wenn gemeinnützige Vereine mit professionellen Unternehmen zusammenarbeiten, entsteht aussergewöhnliches. Dies zeigt das gemeinsame Produkt vom Betagten- und Behindertenfahrdienst Tixi Zug und dem SaaS-Anbieter AT Provider: Das Fahrtendispositionsprogramm Tixi24.

«Wir suchen nie nach Gründen, die dagegen sprechen, etwas zu tun. Wir fragen uns immer, welche Gründe es gibt, die dafür sprechen, etwas zu tun», sagt Beni Burkart von dem SaaS-Anbieter AT Provider AG. Dass er als Anbieter von SaaS (Software as a Service) in den Aufbau eines gemeinnützigen Betagten- und Behindertenfahrdienstes involviert ist, hat viel mit dem einleitenden Satz zu tun. Er kam vor rund zwei Jahren zum Tragen, als Beni und sein Sohn Philipp Burkart von einem Freund, der gleichzeitig Kunde der AT Provider AG war, gefragt wurden, ob sie den Aufbau eines Tixi Taxis im Linthgebiet in Angriff nehmen würden. Entstanden ist der Verein Tixi-Linth. Er transportiert handycapierte Menschen aus dem Linthgebiet, mit oder ohne Rollstuhl, durch die ganze Schweiz.

Die grüne Wiese aus der Wolke

«Es ist nicht einfach, nebst der normalen Arbeit einen ständig operierenden gemeinnützigen Verein aufzubauen und zu führen», sagt Philipp Burkart, Präsident des Vereins Tixi-Linth. Um den Aufwand so klein wie möglich zu halten, wollte er möglichst viele Prozesse digitalisieren. Ziel war es, die Fahrtenbuchung, die Disposition der Fahrzeuge und der Fahrer, sowie die Abrechnung der Fahrten aus einem Guss zu synchronisieren und miteinander zu verknüpfen. Auf der Suche nach einem Dispositionsprogramm ist Burkart dann auf das Tixi Zug gestossen. Diese haben im Sommer 2014 ein neues Programm bei der HSR in Auftrag gegeben, nämlich Tixi24. «Unsere alte Access-Software war technologisch nicht mehr auf der Höhe und zu wenig automatisiert», sagt Martin Suter, Geschäftsführer von Tixi Zug. Wie es der Zufall wollte, war Tixi Zug noch auf der Suche nach einer geeigneten Hosting-Lösung für das Programm. Glücklicherweise konnte die AT Provider AG da Hand bieten und es entstand eine fruchtbare Zusammenarbeit, von der nun alle Betagten-Behindertenfahrdienste profitieren können.

Tixi24 als Software as a Service (SaaS)

Tixi Zug hat nun das Programm in die Hände der AT Provider AG übergeben. Die AT Provider will es aber nicht bei der reinen Fahrtendisposition belassen. «Wir wollen eine Lösung schaffen, die vollständig in die weiteren Geschäftsprozesse integriert ist», sagt Beni Burkart von der AT Provider AG. Das heisst, dass das Programm Tixi24 mit allen weiteren geschäftsrelevanten Prozessen verknüpft ist – zum Beispiel mit der Buchhaltung, dem E-Mail, der Kontaktverwaltung, den Geschäftshandys, der Bürotelefone und weiteren individuellen Programmen. Dadurch wird Tixi24 eine «Software as a Service (SaaS)». Das hat zum Beispiel zur Folge, dass wenn ein Fahrgast anruft direkt erkannt wird, wer es ist und nebenbei seine Rechnungen, die meist angefahrenen Orte und sein Handicap angezeigt werden. «Hinzu kommt die Möglichkeit der Auswertungen aus Tixi24 selbst», sagt Beni Burkart. Denn dies sei eine wichtige Funktion bei jedem Programm. «Wie viele Fahrten, in welchem Zeitraum, wohin gemacht wurden, ist sehr interessant. Und im Kanton St. Gallen interessiert dies auch das Amt für Soziales in Bezug auf die Subventionen.»

Bis Ende Jahr sollte Tixi24 als SaaS bei Tixi-Linth in Betrieb sein. Der Verein ist froh, dadurch das Ziel der Digitalisierung der Prozesse zu erreichen. «Davon profitieren vor allem unsere Mitglieder und unsere Fahrer, da vieles viel schneller, einfacher und übersichtlicher wird», sagt Philipp Burkart. Aber auch der Verein intern profitiere. «Mit Tixi24 als SaaS können wir unsere Fahrten optimieren, nützliche Auswertungen rauslassen, gezielt kommunizieren und vor allem unseren Verwaltungsaufwand reduzieren.»