

We keep IT moving



Business Process Management bei WienIT

WienIT ist universeller IT-Dienstleister mit Schwerpunkt in der Energiewirtschaft und im kommunalen Versorgungswesen

Die wichtigsten Kunden der WienIT



Kennzahlen

- ✦ 200 Mitarbeiter
- ✦ 7400 Betreute Arbeitsplätze
- ✦ ~80 SAP-Systeme
- ✦ 73 Internet-und Intranet-Auftritte
- ✦ 22,9 Millionen gedruckte Seiten pro Jahr
- ✦ ~500 Server im Betrieb
- ✦ 198 TB Storage
- ✦ 24 Stunden Betrieb mit > 99,9% Verfügbarkeit

Prozessautomatisierung bei WienIT

- ✦ Wir unterscheiden unterschiedliche Ebenen der Prozessautomatisierung

Workflow

Prozessautomatisierung

- ✦ Beispiele für Prozessautomatisierung: Rechnungsversand, Online Service Prozesse, Stammdatenreplikation, Vertragserstellungsprozess
- ✦ Beispiele für Workflow: Elektronische Anforderungen (ELAN)

Elektronische Anforderungen bei Wienstrom

- ✦ Supportprozesse für interne Organisation
 - ✦ Ausschließlich Prozesse am Mitarbeiter
 - ✦ keine Prozesse entlang der Wertschöpfungskette
- ✦ Projektrelevante Eckdaten der Wienstrom
 - ✦ Gründung 1899
 - Historisch lang gewachsene Strukturen und Prozesse
 - Einfluss der Marktliberalisierung bringt laufend neue Herausforderungen
 - ✦ ~3000 Mitarbeiter, 2700 EDV Anwender
 - ✦ 34 Standorte in Wien, Niederösterreich und Burgenland

Projekthalt

- ✦ 22 Umgesetzte Workflows (Auszug)
 - ✦ IT Hardware/Software/Berechtigungen
 - ✦ Büroausstattung/Visitenkarten
 - ✦ Instandhaltung/Telefonie
 - ✦ Kassenanweisungen
 - ✦ Direktionsverfügungen
 - ✦ Bewirtung
- ✦ Bisher keine Personalprozesse

Ausgangslage

- ✦ Sämtliche Prozesse in Papierform
 - ✦ teilweise standortübergreifende Abläufe
 - ✦ tägliche Postfahrten zwischen den Standorten
- ✦ Laufzeiten mehrere Tage bis Wochen - je nach Fall
- ✦ Einzelne Prozesse parallele Papierverarbeitung
- ✦ Keine Übersicht "Wo ist meine Anforderung"
 - ✦ "Frustr" beim Mitarbeiter
 - ✦ besonders im Bereich Kassenanweisung

Umgesetztes Projekt

- ✦ 22 Workflows
- ✦ standardisierte Anforderungsmasken



Elektronische Anforderungen

Visitenkarten

Anforderer | [Bestelldaten](#) | [Abrechnungsdaten](#) | [Leistungsempfänger](#) 🔗 | Hilfe

Diese Daten werden automatisch vorbefüllt. Sollte die Daten fehlerhaft sein, wenden Sie sich bitte an den technischen Support. * Pflichtfelder

Anrede	<input type="text" value="Herr"/>
Titel	<input type="text" value="Ing."/>
Vorname	<input type="text" value="Robert"/>
Nachname	<input type="text" value="Stockinger"/>

Abteilung *	<input type="text" value="I3T"/>
Gruppe	<input type="text"/>
Tel. Festnetz *	<input type="text" value="+43 (1) 90405 1421"/>
Tel. Mobil	<input type="text" value="+43 (664) 623 75 78"/>
E-Mail *	<input type="text" value="Robert.Stockinger@wienit.at"/>

ZURÜCK
WEITER
ABBRECHEN

↑ Top 🖨️ Drucken

Kontakt

technischer Support:
20202-1

Bei fachlichen Fragen
stehen wir Ihnen gerne zur
Verfügung:
ASP, 31308 oder 31300

E-Mail-Anfrage ↘

Vorlagen

Eigene Vorlagen

Neue Vorlage Speichern

Abteilungsvorlagen

test
xxx

- ✦ Zugang aus dem Intranet

Ergebnisse

- ✦ Produktiv seit Herbst 2008
- ✦ jährlich 11400 Workflow Instanzen
 - ✦ 20% Instandhaltung
 - ✦ 20% Kassenanweisungen
- ✦ Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern
 - ✦ Intranetsuche „Wo ist meine ELAN“
- ✦ Konzernweite Ausrollung in Planung

Zahlen zum Prokjektergebnis

- ✦ Teilweise massive Reduktion der Durchlaufzeiten
 - ✦ Beispiel Anforderung Dienst-KFZ – im April 2010 ~40 Minuten
- ✦ Return on Invest - ca 2 Jahre (Angaben der Wienstrom)
 - ✦ Konservative Rechnung
- ✦ Kein Personalabbau
 - ✦ Einsparung verteilt sich auf alle Abteilungen
 - ✦ Entlastung der Mitarbeiter von lästigen Verwaltungsaufgaben

Kritische Erfolgsfaktoren organisatorisch

- ✦ Prozesse
 - ✦ Vollständige Überarbeitung der betroffenen Prozesse
 - ✦ Verschlinkung der Prozesse
- ✦ Getragen und getrieben von der Organisationsabteilung
- ✦ Projektmarketing
 - ✦ klarer Kommunikationsplan
 - ✦ schon während der Planungsphase
 - ✦ breiter Test durch Fachabteilungen
 - ✦ Wahrnehmen der kritischen Fachbereiche
 - ✦ Einbeziehen des Betriebsrats

Kritische Erfolgsfaktoren organisatorisch

- ✦ Gute Vorbereitung
 - ✦ Detailliertes Lastenheft
 - ✦ Bis auf Feldebene definiert
- ✦ Klare Regeln
 - ✦ Papier wurde vollständig abgelöst
 - ✦ kein Parallelbetrieb Papier/elektronisch

Kritische Erfolgsfaktoren technisch

- ✦ Produktauswahl ist ein IT Thema
 - ✦ Klärung Dokumentenorientierter Workflow vs. Datenorientierter Workflow
 - ✦ Nicht von hübschen Workflowbildern blenden lassen
 - ✦ Monitoring
 - ✦ Gesamtarchitektur (Intranet/Office)
 - ✦ Integration in Backendsysteme
- ✦ Workflowfunktionen
 - ✦ bei allen bekannten Produkten im Wesentlichen vorhanden
 - ✦ Workflows zeichnen
 - untergeordnete Bedeutung
 - ✦ Erfahrung aus dem Wienstrom Projekt
 - 10% IT-Aufwand Workflowthemen
 - 90% IT-Aufwand Benutzeroberfläche und Integration

Zitat

*Die Rechenautomaten haben etwas von den Zauberern
im Märchen.*

*Sie geben einem wohl, was man sich wünscht, doch sagen
sie einem nicht, was man sich wünschen soll.*

Norbert Wiener 1894-1964

We keep IT moving



Vielen Dank für Ihre **Aufmerksamkeit**

Ing. Robert Stockinger



We keep IT moving