

Special Innovation

Urlaubspläne für Herrn Mustermann

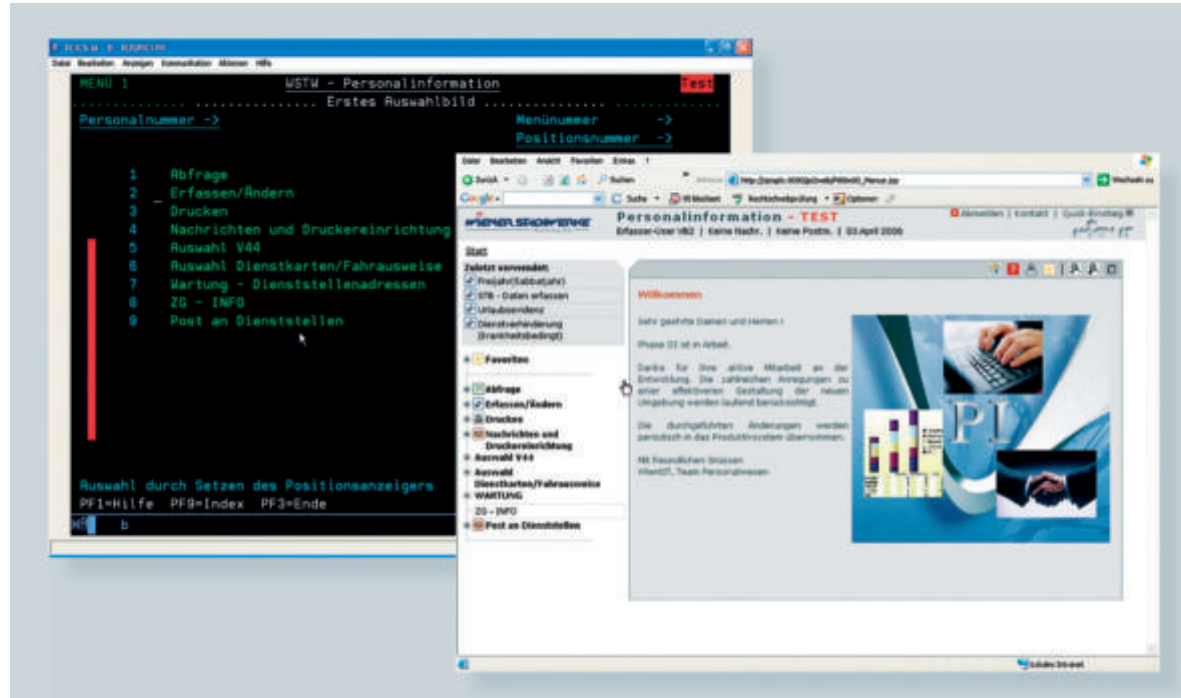
Wie die Mitarbeiter der Wiener Stadtwerke zu einem zeitgemäßen Personalinformationssystem kamen.

Ernst Brandstetter

Rund 14.000 aktive und 12.000 pensionierte Mitarbeiter zählt die Wiener Stadtwerke Holding, deren Personalverwaltung durch die Wien IT EDV Dienstleistungsgesellschaft durchgeführt wird. Nachdem die Anfang der 1990er Jahre eingeführte Mainframe-Lösung in die Jahre gekommen war, wurde die Software AG mit einer nutzerfreundlichen Modernisierung des Systems beauftragt.

„Es ist allein schon ein Gebot wirtschaftlicher Vernunft und voraussichtlicher Unternehmensplanung, bestehende IT-Systeme regelmäßig auf den Prüfstand zu stellen. Wenn sich dann noch bei Endanwendern Unzufriedenheit über eine Lösung bemerkbar macht, ist es vollends an der Zeit dafür. Bei uns war dies im Zusammenhang mit dem bestehenden Personalinformationssystem PI Anfang 2005 der Fall“, erklärt Rudolf Mühlberger, Leiter des Bereichs Personalsysteme bei der Wien IT.

Mit dem alten Personalinformationssystem hatten zwar die etwa 50 ständigen und intensiven User überhaupt kein Problem, sehr wohl aber die eher sporadischen der insgesamt



Mitarbeiter, die das alte System nicht intensiv nutzten, waren mit der komplexen Lösung unzufrieden. Jetzt haben sie einfachen Zugang über den Web Browser. Foto: Software AG

mehr als 1.250 registrierten Endanwender, für die moderne, PC-übliche Bedienoberflächen der gewohnte Stand der Technik sind.

Denn einfach ist das System nicht: In der PI-Lösung sind 130 komplexe Anwendungsprozesse mit Logik und Datenbankzugriffen definiert, weitere 239 mit Bildschirminteraktion, wo-

bei den Benutzern nahezu 1.800 Input-/Output-Maps zur Verfügung stehen.

Funktionelle Lösung

Die Software AG konnte hier mit ihrer Infrastruktur-Software Applin X punkten, besonders nach der erfolgreichen Durchführung eines Pilotprojektes. „Wir hatten hierfür die

beiden Prozesse Urlaubsevidenz und Dienstverhinderung gewählt, um von vornherein eine große Breitenwirkung mit entsprechendem Feedback von den Endanwendern zu erreichen“, erläutert Mühlberger. Die komplette Lösung konnte danach mit einem Aufwand von lediglich drei Personenmonaten auch im Wiener Stadtwerke-Intranet zur

Verfügung gestellt werden. Parallel dazu haben die erfahrenen Benutzer nach wie vor die Möglichkeit, die von ihnen bevorzugte Oberfläche zu nutzen. „Die Modernisierung herkömmlicher Anwendungen unter dem Gesichtspunkt neuer, webbasierter Anwendungsumgebungen ist für viele Unternehmen ein Muss“, ist Günther Lang, Marketing-Manager der Software AG, überzeugt. Bei Wien IT entschied man sich dafür, die bestehende Lösung zu modernisieren anstatt ein neues Standardpaket einzuführen. Mit der Infrastruktur-Software Applin X steht den Anwendern dennoch PI-Funktionalität via Intranet und Standard-Browser zur Verfügung.

Info

● **Software AG.** Die Software AG mit Sitz in Darmstadt ist Spezialist für Application Development Tools, Integrationstechnologien und bietet ein umfangreiches Produkt- und Service-Angebot rund um IT-Infrastrukturen für serviceorientierte Architekturen an. Das Unternehmen ist in rund 60 Ländern mit mehr als 2.700 Mitarbeitern präsent und erzielte 2005 einen Konzernumsatz von 438 Mio. Euro.

Stefan Frömmel: „Service ist gleichzeitig Produkt und Prozess und ein wichtiges Unterscheidungskriterium in umkämpften Märkten wie dem Mobilfunkmarkt. Prozessoptimierung sorgt dafür, dass den Kunden ein perfekt funktionierendes Produkt angeboten werden kann.“

Erfolg mit „schlechten Nachrichten“

economy: Welche Rolle spielt die Modernisierung der Informations- und Kommunikationstechnologien bei einem Mobilfunkunternehmen?

Stefan Frömmel: Prozessoptimierung ist für uns ungeheuer wichtig. Zum einen geht es darum, das Service für die Kunden zu optimieren und sie mit „schlechten Nachrichten“ nicht allein zu lassen – und eine Rechnung ist eben immer eine schlechte Nachricht. Wenn man eine Rechnung schickt, muss man darauf achten, dass diese nicht nur richtig, sondern auch für die Kunden möglichst transparent und feinfühlig ist. Das ist eine enorme Aufgabe, die immer schwieriger wird, denn die steigenden Möglichkeiten, mobile Geschäfte zu tätigen, führen in unserem Business zu einer immer stärkeren Verzahnung mit anderen Wirtschaftsbereichen. Zusätzlich kommen immer kompliziertere Technologien zum Einsatz, die verstanden und bewältigt werden müssen. Die

Steckbrief



Stefan Frömmel ist Head of Revenue Assurance & Treasury bei One. Foto: ONE

Kunden müssen auf ihrer Rechnung künftig noch mehr sehen und verstehen können, und die dahinter stehende Maschinerie muss perfekt funktionieren.

Warum ist gerade das Rechnungswesen von so großer Bedeutung?

Eine gute Rechnung ist eines der wichtigsten Mittel der Kundenbindung und senkt langfristig die „Churn Rate“ – den Anteil

der Kunden, die zu einem anderen Anbieter wechseln. Wir arbeiten seit eineinhalb Jahren intensiv an einer Prozessoptimierung und können hier deutliche Erfolge aufweisen, die sich auch darin niedergeschlagen haben, dass wir zu den Preisträgern eines Wettbewerbs der Gesellschaft für Prozessmanagement gehören.

Was sind die Ergebnisse der Prozessoptimierung?

Die Bezahlung der Rechnungen ist ein gutes Response-Element, an dem man den Erfolg der Maßnahmen messen kann. Wir verschicken im Monat mehrere hunderttausend Rechnungen. Früher gab es bei knapp mehr als zehn Prozent der Rechnungen Beeinträchtigungen, heute sind es nach fast fünf Jahren Optimierungsprozess weniger als ein Prozent. Das ist enorm wichtig für die Stabilität des Unternehmens und dessen Finanzierungskosten. Wenn bei einem Umsatz von über 600 Mio. Euro ein Zehntel der

Rechnungen aufgrund von Einsprüchen nicht oder verspätet gezahlt werden, ergibt das eine Differenz im einstelligen Euro-Millionenbereich.

Was kostet eigentlich eine Rechnung?

Ein Euro pro Monat für eine Rechnung wäre nicht schlecht geraten.

Wie läuft eine Prozessoptimierung ab?

Man geht immer vom Status quo aus, also dem vorhandenen Personal und der eingesetzten Technik. Dann setzt man sich ein mittelfristiges Ziel. Die Zielerreichung wird mit den dafür notwendigen Personal- und Technikressourcen hinterlegt. Wir haben für die gesamte Abteilung eine Prozessbeschreibung gemacht, diese wird im Rahmen einer Balanced Scorecard abgearbeitet. Monatlich findet ein Reporting statt, wo die Ergebnisse anhand der Vorgaben überprüft werden. *bra*

Info

● **One.** One ist mit über 1,8 Mio. Netzkunden und einem Marktanteil von 20 Prozent Österreichs drittgrößter Anbieter von mobilen Kommunikationslösungen. Der Mobilfunkumsatz von One lag 2005 bei 627 Mio. Euro. Das Unternehmen verfügt über eine Netzabdeckung von 98 Prozent, die UMTS-Netzabdeckung betrug Ende Dezember 2005 rund 62 Prozent und wird laufend ausgebaut. One hat Roaming-Verträge mit rund 330 Partnern in 143 Ländern.

Das Special Innovation entsteht mit finanzieller Unterstützung von ECAustria. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy.

Redaktion:
Ernst Brandstetter