



**S t R H**  
Wien

## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH I - 13/16

MA 14, Servicemanagement

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Servicemanagement der Magistratsabteilung 14 einer Prüfung.*

*Im Rahmen der Prüfung wurden die Daten des Störungsticketsystems der Magistratsabteilung 14 des Jahres 2016 mithilfe der Datenanalysemethode des Processminings analysiert (Anzahl der Tickets = 68.641, Anzahl der dazugehörigen Ereignisse = 545.815). Durch diese Analyse wurden Auffälligkeiten in den Daten sowie in den durchlaufenen Prozesspfaden erkannt.*

*Die Magistratsabteilung 14 unterstützte den Stadtrechnungshof Wien in der Bereitstellung der Daten für die weiterführenden Analysen im Rahmen des Projektes PEDES.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	7
1.1 Prüfungsgegenstand.....	7
1.2 Prüfungszeitraum .....	7
1.3 Prüfungsbefugnis.....	8
2. IT Servicemanagement in der Magistratsabteilung 14.....	8
3. Vorgehensweise .....	9
3.1 Datenanalysemethode Processmining .....	9
3.2 PEDES - Programm zur Etablierung von Data Excellence Services .....	10
4. Ergebnisse.....	10
4.1 Allgemeines .....	10
4.2 Prozessdarstellung .....	12
4.3 Datenqualität .....	12
4.4 Häufige Prozesspfade .....	13
4.5 Berichtsquellen und Services .....	14
4.6 Zeitlicher Verlauf.....	16
4.7 Lösungsdauer.....	17
5. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	18

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Häufigste Prozesspfade .....	14
Abbildung 2: Aufteilung Tickets je Service .....	15
Abbildung 3: Zeitlicher Verlauf der Tickets im Störungsticketsystem.....	16
Abbildung 4: Verteilung Lösungsdauer .....	17

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....	Absatz
bzgl. ....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
ELAK .....	Elektronischer Akt
E-Mail .....	Elektronische Post
ff .....	folgende (Seiten)
http .....	Hypertext Transfer Protocol
IEEE .....	Institute of Electrical and Electronics Engineers
IKT .....	Informations- und Kommunikationstechnologie
IT .....	Informationstechnologie
ITIL .....	IT Infrastructure Library
Nr. ....	Nummer
PC .....	Personal Computer
PEDES .....	Programm zur Etablierung von Data Excellence Services
Pkt. ....	Punkt
rd. ....	rund
S. ....	Seite
s. ....	siehe
u.a. ....	unter anderem
vgl. ....	vergleiche
WiSion .....	Wiener Schulinformationssystem
www. ....	World Wide Web
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil

## LITERATURVERZEICHNIS

IEEE Task Force on Process Mining, The Process Mining Manifesto (2012), <http://www.win.tue.nl/ieeetfpm/lib/exe/fetch.php?media=shared:pmm-german-v1.pdf> (Zugriff am 11. Mai 2017).

Olbrich, ITIL kompakt und verständlich. Effizientes IT Service Management - Den Standard für IT-Prozesse kennenlernen, verstehen und erfolgreich in der Praxis umsetzen, 4. Auflage (2008), Vieweg + Teubner Verlag, Wiesbaden.

## GLOSSAR

### IKT-Helpdesk

Erste Ansprechstelle bei IT-spezifischen Problemen sowie Telefon- und Handystörungen.

### Incident Management

Incident Management soll die Verfügbarkeit der IT Services bestmöglich gewährleisten und im Fall einer Störung schnellstmöglich einen normalen Servicebetrieb wiederherstellen.

### IT Infrastructure Library (ITIL)

Die IT Infrastructure Library ist eine Sammlung von Prozess-, Funktions- und Rollenbeschreibungen, die als Richtlinie zum systematischen Aufbau und zum Betrieb einer professionellen IT-Servicestruktur im Rahmen des IT Servicemanagements dient.

### IT Servicemanagement (ITSM)

Unter IT Servicemanagement wird die Summe aller Maßnahmen und Methoden verstanden, die eine bestmögliche Unterstützung bei der Verwendung von IT Infrastruktur bereitstellen.

### Service

Unter einem Service wird eine Dienstleistung verstanden, die von einem IT-Service-Provider für einen oder mehrere Kunden bereitgestellt wird. Ein Service wird demnach ähnlich einem Produkt angeboten.

### Service Request

Information, Anfrage und Änderungswünsche zur Verbesserung oder Ausweitung von Serviceleistungen.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Servicemanagement der Magistratsabteilung 14 einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Gegenstand der Prüfung war das Servicemanagement der Magistratsabteilung 14.

Unter dem Begriff des Servicemanagements war das IT Servicemanagement der Magistratsabteilung 14 zu verstehen. Im Rahmen der Prüfung wurde dabei das Incident Management - als ein Teilaspekt des IT Servicemanagements in der Magistratsabteilung 14 - einer Prüfung unterzogen.

Im Fokus dieser Prüfung stand eine Überprüfung der dokumentierten Ereignisse (Daten) eines im Rahmen des IT Servicemanagements verwendeten Informationssystems sowie die in diesem Zusammenhang durchlaufenen Ist-Prozesse.

Nicht Gegenstand der Prüfung waren die Prozesse bzw. die Auswirkungen im Zusammenhang mit den dokumentierten Daten bei den Dienststellen der Stadt Wien sowie den Kundinnen bzw. Kunden.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im ersten und zweiten Quartal des Jahres 2017. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Daten des Jahres 2016.

### **1.3 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

## **2. IT Servicemanagement in der Magistratsabteilung 14**

Das IT Servicemanagement wurde von der Magistratsabteilung 14 als zentraler IKT Dienstleister des Magistrats der Stadt Wien für alle Dienststellen sowie Kundinnen bzw. Kunden für die eingesetzte IT Infrastruktur erbracht.

Das IT Servicemanagement der Magistratsabteilung 14 wurde seit dem Jahr 2006 sukzessiv in Anwendung der Standards der IT Infrastructure Library sowie deren Vorgehensweisen und Methoden eingeführt bzw. aufgebaut.

Die IT Infrastructure Library ist eine Sammlung von Prozess-, Funktions- und Rollenbeschreibungen, die als Richtlinie zum systematischen Aufbau und zum Betrieb einer professionellen IT-Servicestruktur dient (vgl. Olbrich 2008, S. 1 ff). Das IT Servicemanagement ist dabei einer der Kernbereiche der IT Infrastructure Library (vgl. Olbrich 2008, S. 5).

Aufgabe des Incident Managements ist es, die Verfügbarkeit der IT Services bestmöglich zu gewährleisten und im Fall eines Incidents (Ereignis) schnellstmöglich einen normalen Servicebetrieb wiederherzustellen.

Die operative Steuerung und die Dokumentation der Aktivitäten im Rahmen des Incident Managements wurden in der Magistratsabteilung 14 vom IKT-Helpdesk wahrgenommen. Der IKT-Helpdesk war bei IT-spezifischen Problemen sowie Telefon- und Handystörungen bzw. dazugehörigen Serviceanforderungen die erste Ansprechstelle für Mitarbeitende der Stadt Wien sowie die Kundinnen bzw. Kunden.

Der IKT-Helpdesk war werktags von Montag bis Freitag von 6.00 Uhr bis 17.00 Uhr erreichbar. Außerhalb dieser Betriebszeiten war eine Rufbereitschaft eingerichtet. Dadurch wurde gewährleistet, dass in dringenden Fällen zeitnah eine Mitarbeiterin bzw.



ein Mitarbeiter des IKT-Helpdesks in Kontakt mit der bzw. dem die Störung Meldenden trat.

Unter einer Störung werden im Rahmen des Incident Managements in erster Linie Ereignisse und Vorfälle verstanden, die eine Minderung oder Unterbrechung des Standardbetriebs verursachen (z.B. Ausfall von Hard- oder Software). Darüber hinaus werden auch Service Requests - dies sind Informationen, Anfrage oder Änderungswünsche zur Verbesserung oder Ausweitung von Serviceleistungen - im Rahmen des Incident Managements behandelt (vgl. Olbrich 2008, S. 28).

Für die Abwicklung und Dokumentation dieser einzelnen Störungen bzw. der Service Request wurde in der Magistratsabteilung 14 seit dem Jahr 2008 ein Informationssystem verwendet.

### **3. Vorgehensweise**

#### **3.1 Datenanalysemethode Processmining**

Vom Stadtrechnungshof Wien wurde für die Prüfung bzw. Analyse der Daten aus einem Informationssystem die Datenanalysemethode des Processminings angewendet.

Mit dieser Datenanalysemethode können auf Basis der in einem Informationssystem aufgezeichneten Ereignisse die real abgelaufenen Prozesse erkannt, abgebildet und analysiert werden. Dies ermöglicht u.a. das Analysieren und Verbessern von Geschäftsprozessen bzw. die Entdeckung und Überwachung von Abweichungen zwischen dem Soll-Prozess und dem tatsächlichen Ist-Ablauf (vgl. IEEE Task Force on Process Mining, 2012).

Ein Vorteil der Datenanalysemethode des Processminings im Vergleich zu konventionellen Analysemethoden ist, dass die gesamten zur Verfügung stehenden Daten analysiert werden können. Auf Basis erkannter Auffälligkeiten können gezielt konkrete Anwendungsfälle einer genaueren und detaillierteren Prüfung unterzogen werden bzw. grundlegende Schwachstellen in den Prozessen erkannt werden.

### **3.2 PEDES - Programm zur Etablierung von Data Excellence Services**

Im Magistrat der Stadt Wien wurde im Jahr 2015 das Programm PEDES von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie gestartet.

Im Rahmen dieses Programmes wurden die nachstehend angeführten strategischen Ziele verfolgt:

- Data Excellence: Umsetzung zur zeitnahen Bereitstellung von verlässlichen Verwaltungsdaten in der benötigten Qualität,
- Data Governance: Empfehlungen bzgl. Regeln, Organisation, Prozesse, Datenarchitektur und Technik zur Erreichung der Data Governance-Ziele,
- Datenqualitätsmanagement: Maßnahmen zur organisatorischen, methodischen, konzeptionellen und technischen Umsetzung.

Das strategische Ziel "Data Excellence" wurde im Programm PEDES u.a. durch die Magistratsabteilung 14 als zuständiger Fachbereich wahrgenommen bzw. vertreten. Im Rahmen des Einsatzes bzw. der Anwendung der Datenanalysemethodik des Processminings in der gegenständlichen Prüfung wurde das Programm PEDES berücksichtigt und die Magistratsabteilung 14 insbesondere in Bezug auf die zeitnahe Bereitstellung der erforderlichen Daten in der entsprechenden Qualität eingebunden.

## **4. Ergebnisse**

### **4.1 Allgemeines**

4.1.1 Für die Anwendung der Datenanalysemethode des Processminings ist es notwendig, die zu analysierende Datenmenge in einer entsprechend strukturierten Form zu extrahieren und bereitzustellen. Im Rahmen der Extraktion, der Bereitstellung und der ersten Verarbeitung der bereitgestellten Daten war für den Stadtrechnungshof Wien in der vorliegenden Prüfung zu erkennen, dass gewisse Dateninhalte und datenstrukturelle Voraussetzungen bereits in der Ausgestaltung der zu erfassenden Daten in dem betreffenden Informationssystem Voraussetzung sind, um aktuell gängige bzw. dem Stand der

Technik entsprechende Analysemethoden - wie die Datenanalysemethode des Processminings - anwenden zu können.

Unter Berücksichtigung des derzeitigen Programmes PEDES ist insbesondere die zeitnahe Bereitstellung von verlässlichen Verwaltungsdaten in der benötigten Qualität für derartige Prüfungen des Stadtrechnungshofes Wien und die Anwendung derartiger Analysemethoden ausschlaggebend.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, im Rahmen des Programmes PEDES das Ziel der zeitnahen Bereitstellung von verlässlichen Verwaltungsdaten in der benötigten Qualität (Data Excellence) entsprechend zu unterstützen und dabei auch die Anforderungen bzgl. Dateninhalte und Datenstrukturierung zu beachten. Ferner sollten sowohl operative und technische Aspekte als auch die benötigten Ressourcen für die Datenbereitstellung für prüfende bzw. revisionierende Einrichtungen berücksichtigt werden. Im Speziellen ist es dafür bereits bei der Definition der Prozesse erforderlich, die strukturierte Ablage von Daten, die den Prozessablauf widerspiegeln, festzulegen.

Darüber hinaus empfahl der Stadtrechnungshof Wien der Magistratsabteilung 14, den magistratsweiten Einsatz eines Tools für die automatisierte Erfassung und Ablage von Prozessdaten zu evaluieren, um eine einheitliche und strukturierte Dokumentation dieser Daten sicherzustellen.

4.1.2 Für die gegenständliche Prüfung wurden alle Tickets des Störungsticketsystems der Magistratsabteilung 14 des Jahres 2016 aus dem Informationssystem BMC Remedy analysiert (Anzahl der Tickets = 68.641, Anzahl der dazugehörigen Ereignisse = 545.815). Diese Tickets untergliederten sich in Störungstickets und Tickets betreffend Service Request.

Unter einem "Service Request" wurden Eingaben verstanden, denen keine Störung zugrunde liegt, sondern bei denen es sich um Anfragen, Änderungswünsche oder Erwei-

terungen des bestehenden Serviceangebots handelt (z.B. Änderung von Personendaten).

Im gegenständlichen Bericht wird in weiterer Folge der Begriff "Ticket" verwendet, wenn sich die Feststellung sowohl auf Störungstickets als auch auf Service Request bezieht. Die konkrete Art des Tickets wird nur dann ausgewiesen, wenn sich die Feststellung ausschließlich auf eine der beiden Arten von Tickets bezieht.

## **4.2 Prozessdarstellung**

Für den Incident Management Prozess wurde von der Magistratsabteilung 14 eine Prozessbeschreibung in der Prozessmanagementsoftware Adonis erstellt. Diese lag zum Prüfungszeitpunkt lediglich als Entwurf vor und umfasste im Wesentlichen eine Darstellung als Flussdiagramm, ohne detaillierter darauf einzugehen, wie im Rahmen der einzelnen Aktivitäten vorzugehen war. Das Flussdiagramm selbst war aufgrund der Vielzahl an möglichen Prozesspfaden sehr umfangreich und in weiterer Folge z.T. nicht eindeutig bzw. schwer nachvollziehbar.

Im Rahmen der Analyse der im Jahr 2016 durchlaufenen Prozesspfade zeigte sich, dass der Soll-Prozess nicht durchgängig den tatsächlichen Ist-Prozessen entsprach.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, den Incident Managementprozess unter Berücksichtigung der tatsächlichen Ist-Prozesse zu evaluieren und eine Genehmigung des Soll-Prozesses zu erwirken.

## **4.3 Datenqualität**

4.3.1 In Bezug auf die Datenqualität wurde festgestellt, dass diese grundsätzlich sehr hoch war. Im Störungsticketssystem fehlten jedoch vereinzelt automatisiert generierte Daten sowie Daten aus Pflichtfeldern. Dies betraf in zwei Fällen einen fehlenden Zeitstempel, der bei der Ersterfassung eines Tickets (= Meldung) automatisch gespeichert werden sollte, sowie in 14 Fällen den fehlenden Servicetyp, der automatisch aus dem Servicekatalog der Magistratsabteilung 14 übernommen werden sollte. Zudem war in drei Fällen das Pflichtfeld "Betriebskategorie" nicht befüllt. Weiters war anzumerken,

dass im Feld "Berichtsquelle" in 31 Fällen keine Daten vorhanden waren und in 6 Fällen "nicht definiert" ausgewiesen wurde. Auch beim Feld "Incident Typ" wurde in drei Fällen "nicht definiert" ausgewiesen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14 die festgestellten Auffälligkeiten zu evaluieren, um die Gründe für das Fehlen diverser Daten zu erheben. In weiterer Folge sind nach Möglichkeit Maßnahmen zu setzen, um in diesem Zusammenhang die Datenqualität zu verbessern (z.B. Evaluierung von Pflichtfeldern bzw. nicht befüllten Feldern).

4.3.2 Bei der Erfassung eines Tickets im Störungsticketsystem wurde diesem automatisch eine eindeutige Identifikationsnummer (= Incidentnummer) zugewiesen. Eine Lückenanalyse in Bezug auf diese Incidentnummern zeigte, dass im Jahr 2016 in der fortlaufenden Nummerierung rd. 22.000 Nummern fehlten. Für den Stadtrechnungshof Wien waren die durchgeführten Vorgänge zu den fehlenden Incidentnummern nicht nachvollziehbar.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, die Gründe für die Lücken in Bezug auf die fortlaufende Nummerierung der Störungstickets zu evaluieren und Maßnahmen zu treffen, um dies künftig hintanzuhalten.

#### **4.4 Häufige Prozesspfade**

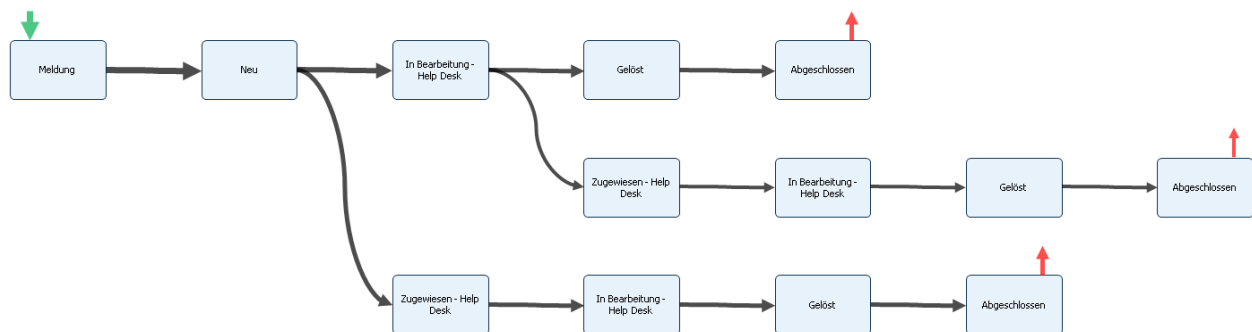
Die Analyse der durchlaufenen Prozesspfade zeigte, dass im Jahr 2016 in Summe 8.681 verschiedene Prozesspfade durchlaufen wurden. Rund 80 % dieser Prozesspfade wurden nur ein einziges Mal durchlaufen. Diese einmaligen Prozessdurchläufe umfassten rd. 10 % der gesamten Tickets des Jahres 2016.

Unter den einmaligen Prozesspfaden fanden sich u.a. Fälle, in denen Tickets mehrfach verschiedenen Supportgruppen zugewiesen wurden, bevor diese einer Lösung zugeführt werden konnten.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, zu evaluieren, weshalb es im Zuge der Bearbeitung und Lösung bestimmter Tickets zu Mehrfachzuweisungen zwischen Supportgruppen kommt und in diesem Zusammenhang auf eine Steigerung der Effizienz dieser Lösungswege hinzuwirken.

Nachstehend sind die drei am häufigsten durchlaufenen Prozesspfade dargestellt. Die Bearbeitung und Lösung der Tickets erfolgte in diesen Fällen allein durch den IKT-Helpdesk und umfasste rd. 34 % der Fälle des Jahres 2016.

Abbildung 1: Häufigste Prozesspfade



Quelle: Magistratsabteilung 14, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

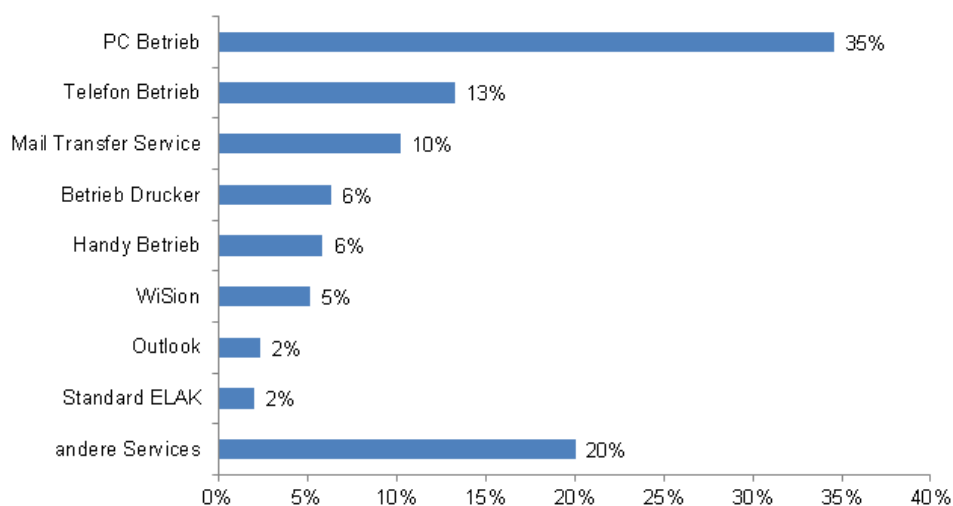
## 4.5 Berichtsquellen und Services

4.5.1 Anliegen an den IKT-Helpdesk konnten telefonisch, per E-Mail oder über ein Webformular zur Meldung von IKT-Störungen gemeldet werden. Im Jahr 2016 wurden rd. 62 % (42.554 Fälle) aller Tickets telefonisch gemeldet. Rund 21 % (14.143 Fälle) der Meldungen langten per E-Mail und rd. 17 % (11.511 Fälle) über das Webformular ein. 396 wurden über eine "direkte Eingabe" im Störungsticketssystem erfasst. Unter einer "direkten Eingabe" wurden Tickets verstanden, die im persönlichen Kontakt mit einer bzw. einem Mitarbeitenden des IKT-Helpdesks - außerhalb der offiziellen Störungshotline - aufgenommen wurden.

4.5.2 Die Tickets wurden bei ihrer Erfassung einem Service zugeordnet. Im Jahr 2016 wurden insgesamt 360 verschiedene Services erfasst. Rund 80 % der Tickets betrafen die nachstehenden acht Services:

- PC Betrieb (35 %)
- Telefon Betrieb (13 %)
- Mail Transfer Service (10 %)
- Betrieb Drucker (6 %)
- Handy Betrieb (6 %)
- WiSion (5 %)
- Outlook (2 %)
- Standard ELAK (2 %)

Abbildung 2: Aufteilung Tickets je Service



Quelle: Magistratsabteilung 14, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

4.5.3 In weiterer Folge wurden die Datensätze betreffend den Service "PC Betrieb" näher analysiert. Anhand der Kurzbeschreibungen zu den einzelnen Tickets war erkennbar, dass sich diese Fälle z.T. auf konkrete Services bezogen, die als solche gesondert im Störungsticketsystem zu erfassen wären bzw. bereits als definiertes Service vorliegen (z.B. Outlook und Standard ELAK).

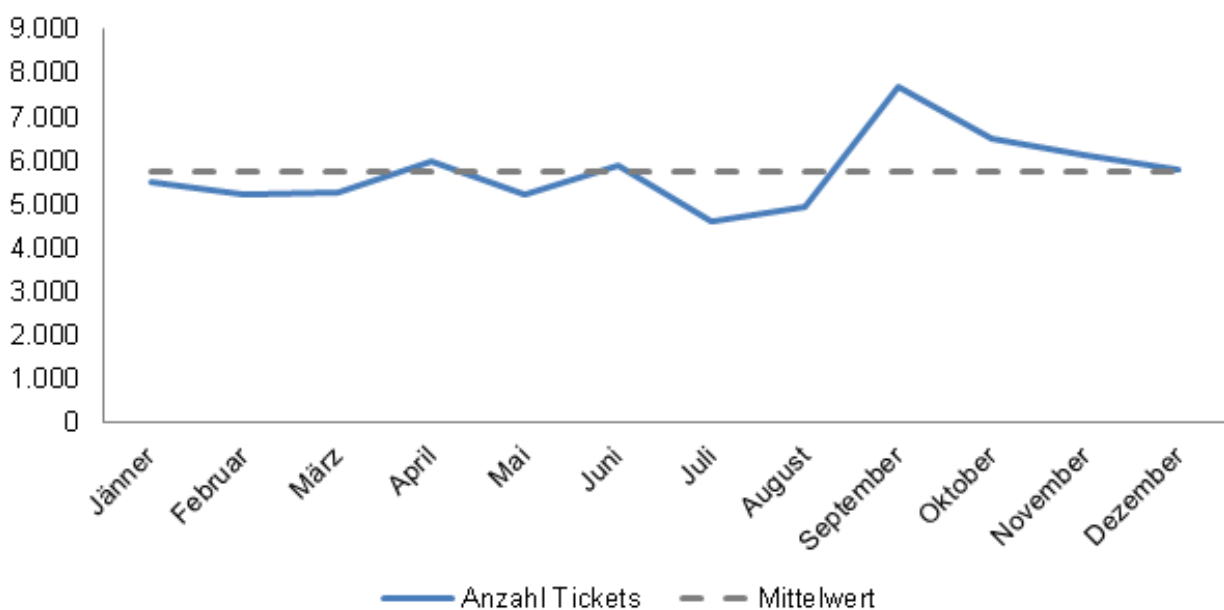
Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14 Maßnahmen zu treffen, um die Qualität bei der Erfassung der betroffenen Services zu erhöhen und eine

korrekte Zuordnung von Störungsfällen bzw. Service Requests zu den betroffenen Services zu gewährleisten.

#### 4.6 Zeitlicher Verlauf

Im Durchschnitt wurden monatlich rd. 5.720 Tickets im Störungsticketsystem erfasst. Eine Analyse des zeitlichen Verlaufs zeigte, dass im September überdurchschnittlich viele Störungen bzw. Service Requests gemeldet wurden.

Abbildung 3: Zeitlicher Verlauf der Tickets im Störungsticketsystem



Quelle: Magistratsabteilung 14, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die überdurchschnittliche Anzahl an Tickets im Monat September war überwiegend auf einen Anstieg der Tickets der Betriebskategorien "Beeinträchtigung", "Kennwort" und "Sicherheitsvorfall" zurückzuführen.

Unter diesen Betriebskategorien wurden folgende Vorfälle verstanden:

- Bei der Betriebskategorie "Beeinträchtigung" handelt es sich um die Standard-Betriebskategorie für Software- oder Applikationsprobleme.

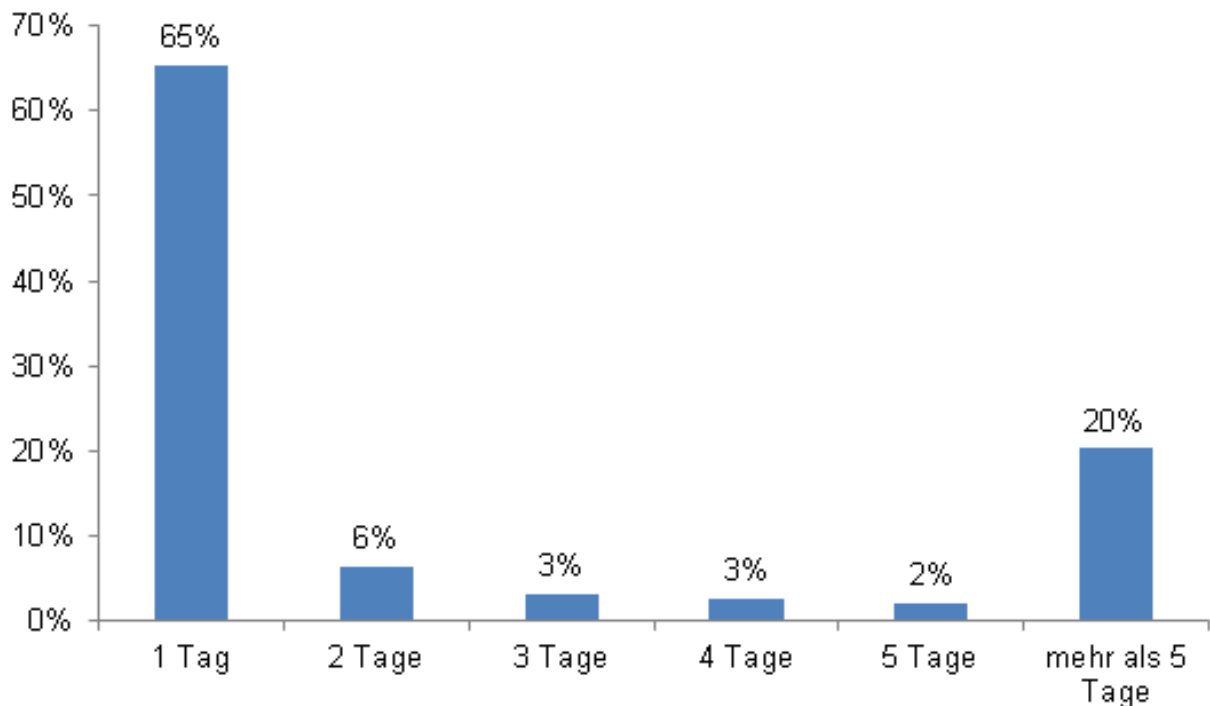


- Die Betriebskategorie "Kennwort" umfasst alle Kennwortanfragen (z.B. Kennwortrücksetzungen).
- Unter der Betriebskategorie "Sicherheitsvorfall" werden Spam-, Phishing- oder Malware-Mails und sonstige Sicherheitsergebnisse erfasst.

#### 4.7 Lösungsdauer

In rd. 65 % der Fälle wurde ein Ticket innerhalb von einem Tag abgeschlossen. Rund 80 % der Tickets des Jahres 2016 konnten innerhalb von fünf Tagen abgeschlossen werden. Rund 5 % der Tickets waren länger als 30 Tage offen, rd. 2 % blieben mehr als 100 Tage ohne Abschluss im System.

Abbildung 4: Verteilung Lösungsdauer



Quelle: Magistratsabteilung 14, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Analyse der Durchlaufzeiten zeigte darüber hinaus eine Häufung von Tickets, die nach 16 Tagen abgeschlossen wurden. Eine genauere Analyse dieser Fälle ergab, dass es sich dabei in rd. 95 % der Fälle um Service Requests im Bereich der Services "Telefon Betrieb" und "Handy Betrieb" handelte. Diese Service Request Tickets befanden sich rd. 15 Tage lang im Status "gelöst" bevor sie abgeschlossen wurden.

Laut Angabe der Magistratsabteilung 14 war dies darauf zurückzuführen, dass bei der Betriebskategorie "Service Request" mit dem Setzen des Status "gelöst" ein automatisiertes Erledigungsmail an die bzw. den Service Request Einbringenden gesendet wurde. Im Störungsticketsystem war unabhängig davon ein Skript implementiert, dass jene Tickets, die sich im Status "gelöst" befanden, automatisch nach 15 Tagen abschloss und den Status "abgeschlossen" setzte. Somit wurden bereits gelöste Tickets erst nach 15 Tagen dokumentiert abgeschlossen.

In Bezug auf jene Tickets, die erst nach mehr als 100 Tagen abgeschlossen wurden, zeigte sich, dass rd. 30 % dieser Fälle dem Service "Handy Betrieb" zuzuordnen waren. Eine Analyse des Prozessablaufes dieser Fälle ergab, dass rd. 88 % der Tickets erst rd. 237 Tage, nachdem sie von einer Fremdfirma bearbeitet wurden, als gelöst gekennzeichnet wurden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14 die Gründe für die z.T. sehr lange offenen Tickets zu evaluieren und Maßnahmen zu treffen, um die Zeitspanne zwischen der bereits erfolgten Erledigung und dem dokumentierten Abschluss in diesen Fällen zu verringern.

## **5. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Das Ziel der zeitnahen Bereitstellung von verlässlichen Verwaltungsdaten in der benötigten Qualität (Data Excellence) im Rahmen des Programmes PEDES ist entsprechend zu unterstützen und dabei auch die Anforderungen bzgl. Dateninhalte und Datenstrukturierung zu beachten. Ferner sollten sowohl operative und technische Aspekte als auch die benötigten Ressourcen für die Datenbereitstellung für prüfende bzw. revidierende Einrichtungen berücksichtigt werden. Im Speziellen ist es dafür bereits bei der Definition der Prozesse erforderlich, die strukturierte Ablage von Daten, die den Prozessablauf widerspiegeln, festzulegen (s. Pkt. 4.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 wird Maßnahmen treffen, um die ausgesprochene Empfehlung umzusetzen.

Empfehlung Nr. 2:

Der magistratsweite Einsatz eines Tools für die automatisierte Erfassung und Ablage von Prozessdaten ist zu evaluieren, um eine einheitliche und strukturierte Dokumentation dieser Daten sicherzustellen (s. Pkt. 4.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 wird Maßnahmen treffen, um die ausgesprochene Empfehlung umzusetzen.

Empfehlung Nr. 3:

Der Incident Managementprozess ist unter Berücksichtigung der tatsächlichen Ist-Prozesse zu evaluieren und eine Genehmigung des Soll-Prozesses zu erwirken (s. Pkt. 4.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 wird Maßnahmen treffen, um die ausgesprochene Empfehlung umzusetzen.

Empfehlung Nr. 4:

Die festgestellten Auffälligkeiten in den analysierten Daten sind zu evaluieren, um die Gründe für das Fehlen diverser Daten zu erheben. In weiterer Folge sind nach Möglichkeit Maßnahmen zu setzen, um in diesem Zusammenhang die Datenqualität zu verbessern z.B. Evaluierung von Pflichtfeldern bzw. nicht befüllten Feldern (s. Pkt. 4.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 wird Maßnahmen treffen, um die ausgesprochene Empfehlung umzusetzen.

Empfehlung Nr. 5:

Die Gründe für die Lücken in Bezug auf die fortlaufende Nummerierung der Störungstickets sind zu evaluieren und Maßnahmen zu treffen, um dies künftig hintanzuhalten (s. Pkt. 4.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 wird Maßnahmen treffen, um die ausgesprochene Empfehlung umzusetzen.

Empfehlung Nr. 6:

Die Gründe für Mehrfachzuweisungen zwischen Supportgruppen im Zuge der Bearbeitung und Lösung bestimmter Tickets sind zu evaluieren und in diesem Zusammenhang auf eine Steigerung der Effizienz dieser Lösungswege hinzuwirken (s. Pkt. 4.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 wird Maßnahmen treffen, um die ausgesprochene Empfehlung umzusetzen.

Empfehlung Nr. 7:

Es sind entsprechende Maßnahmen zu treffen, um die Qualität bei der Erfassung der betroffenen Services zu erhöhen und eine korrekte Zuordnung von Störungsfällen bzw. Service Requests zu den betroffenen Services zu gewährleisten (s. Pkt. 4.5.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 wird Maßnahmen treffen, um die ausgesprochene Empfehlung umzusetzen.

Empfehlung Nr. 8:

Die Gründe für die z.T. sehr lange offenen Tickets sind zu evaluieren und Maßnahmen zu treffen, um die Zeitspanne zwischen der bereits erfolgten Erledigung und dem dokumentierten Abschluss in diesen Fällen zu verringern (s. Pkt. 4.7).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 wird Maßnahmen treffen, um die ausgesprochene Empfehlung umzusetzen.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im August 2017