



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

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

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

StRH I - 13/16

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 14, Servicemanagement

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes	3
Bericht der Magistratsabteilung 14 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen	4
Umsetzungsstand im Einzelnen	5
Empfehlung Nr. 1	5
Empfehlung Nr. 2	6
Empfehlung Nr. 3	7
Empfehlung Nr. 4	8
Empfehlung Nr. 5	8
Empfehlung Nr. 6	9
Empfehlung Nr. 7	10
Empfehlung Nr. 8	10

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
etc.	et cetera
Nr.	Nummer
PEDES	Programm zur Etablierung von Data Excellence Services
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Servicemanagement der Magistratsabteilung 14 einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 5. Oktober 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 12. Oktober 2017, Ausschusszahl 87/17 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

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.

Bericht der Magistratsabteilung 14 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 8 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	2	25,0
In Umsetzung	5	62,5
Geplant	1	12,5
Nicht geplant	-	-

Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Umsetzung der Empfehlung Nr. 1 durch den Fachbereich Data Excellence besteht aus drei Teilen:

1. In den Zielen der Magistratsabteilung 14 wurde für das Jahr 2018 verankert, dass bei der Erstellung von Lastenheften für neue Anwendungen, die Erfassung von Fachdatenmodellen verpflichtend durchzuführen ist. Damit ist für neue Anwendungen der Dienststellen eine fachliche Beschreibung der verwendeten Daten verfügbar.

2. In den Zielen der Magistratsabteilung 14 wurde für das Jahr 2018 verankert, dass bei der Erstellung von Lastenheften für neue Anwendungen, in denen relevante fachliche (Teil-)Prozesse abgewickelt werden, die Schnittstellen für die Bereitstellung dieser Prozessdaten für Data Excellence berücksichtigt werden. Damit sind die Daten künftig für Revisionen verfügbar, der Revisionsprozess wird damit wesentlich beschleunigt.

3. Die Integration der Daten in Data Excellence und der damit einhergehenden Online-verfügbarkeit von Prozessdaten erfolgt seitens des Fachbereichs Data Excellence entsprechend der Priorisierung gemäß Bedarfsmanagementprozess. Die Umsetzung der Maßnahme (Teil 1 und Teil 2) wurde seitens des Fachbereichs Data Excellence initiiert. Die eigentliche Maßnahmenerledigung kann nur nach und nach bei der Umsetzung neuer Anwendungen und Prozesse stattfinden. Es handelt sich um eine Empfehlung, die nur langfristig, durch Änderung des Softwareentwicklungsprozesses umgesetzt werden kann. Die notwendigen Änderungen wurden seitens des Fachbereichs Data Excellence initiiert und in die Ziele für das Jahr 2018 der Magistratsabteilung 14 verankert. Die Umsetzung der Maßnahme (Teil 3) wurde im Bedarfsmanagementprozess verankert. Die Integration der verfügbaren Prozessdaten in Data Excellence ist von der Priorisierung sowie von den Ressourcen/Budget abhängig.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Suche nach einem entsprechenden Tool erfolgt durch Evaluierung einer "Standard-Schnittstelle" (Definition von einheitlichen Parametern, wie z.B. Start- und Ende-Zeitpunkt Workflow, Status-Änderungen) zur einheitlichen Abfrage und zentralen Sammlung von Workflow-Daten als Basis für erweiternde Daten-Aufbereitung und Daten-Auswertung via Processmining etc. in Kombination mit Data Excellence. Die zentrale Sammlung der Daten soll im Enterprise Data Warehouse erfolgen. Als mögliches Werkzeug wird dafür die Suite FireStart untersucht. Aktuell läuft für FireStart der proof-of-concept zur Bewertung eines möglichen Einsatzes im Magistrat. Die für Herbst 2017 versprochene Lieferung der neuen Version 4 wurde erst im Jänner 2018 von der Firma übergeben. Diese neue Version lässt sich derzeit noch nicht in Betrieb nehmen (aktuell Fehlerklärung mit der Firma). Diese Version 4 erfüllt etliche für einen möglichen Einsatz benötigte/definierte Anforderungen. Erst nach erfolgreicher Inbetriebnahme dieser neuen Version am Testsystem sowie Durchführung der Tests ist eine Aussage zur Umsetzung der Maßnahme mit FireStart möglich. Voraussichtlich wird dies bis zur Jahresmitte 2018 möglich sein. Hinzuweisen ist, dass die "Standard-Schnittstelle" zur Sammlung von Workflow-Daten vorerst auf neue Systeme und als Basis für Ausschreibungen zur Anwendung kommt, während für bestehende, im Einsatz befindliche Systeme für jeden Einzelfall geprüft werden muss, ob und wie diese angebunden werden können.

Empfehlung Nr. 3

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Aktualisierung des Incident Managementprozesses wurde durchgeführt. Derzeit erfolgt die Überprüfung bzw. Nachbesserung. Sobald diese abgeschlossen ist, wird die aktuelle Version in die Prozesslandkarte aufgenommen.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Gründe für die fehlenden Einträge können durch die Magistratsabteilung 14 nicht nachvollzogen werden. Die Fälle in denen in der Auswertung "nicht definiert" angegeben war, wurden durch einen Fehler in der Auswertung verursacht. Bezüglich der fehlenden Einträge wird ein Call an den Support der verantwortlichen Firma erstellt, in dem um Klärung der fehlenden Einträge, sowie Sicherstellung der Befüllung der Pflichtfelder angefragt wird. Magistratsabteilung 14-intern wurde die Umsetzung der Empfehlung mit erstem Quartal 2018 (31. März 2018) terminisiert.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Bezüglich der fehlenden Ticketnummern wurde festgestellt, dass in den Ticketnummern von Samstag auf Sonntag jeweils ein großes Loch besteht. Bezüglich dieser fehlenden Ticketnummern wird ein Call an den Support der verantwortlichen Firma erstellt, in dem um Klärung der fehlenden Nummern bzw. Maßnahmen zur Vermeidung dieser Lücke angefragt wird. Magistratsabteilung 14-intern wurde die Umsetzung der Empfehlung mit erstem Quartal 2018 (31. März 2018) terminisiert.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

In der Wissensdatenbank des ServiceDesk wird einerseits die Auflistung der allgemeinen Supportgruppenzuordnung erweitert, andererseits ermöglicht die zunehmende Erfassung von Störungsfällen eine genauere Zuordnung der jeweiligen Tickets.

Darüber hinaus wird durch den Supervisor des ServiceDesk monatlich eine Prüfung der abgeschlossenen Tickets auf korrekte Supportgruppenzuordnung durchgeführt. Magistratsabteilung 14-intern wurde die Umsetzung der Empfehlung mit erstem Quartal 2018 (31. März 2018) terminisiert.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In der Wissensdatenbank des ServiceDesk wird in jedem Eintrag das zu vergebende Service angeführt. Das erleichtert den ServiceDesk-Agentinnen bzw. ServiceDesk-Agenten die Vergabe des korrekten Services. Diese Erweiterung der Wissensdatenbank wird laufend umgesetzt. Parallel wird durch den Supervisor des ServiceDesk monatlich eine Prüfung der abgeschlossenen Tickets auf korrekte Servicezuordnung durchgeführt. Gefundene Fehleingaben werden den betroffenen Agentinnen bzw. Agenten rückgemeldet.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Service Requests werden derzeit nach 15 Tagen automatisch abgeschlossen. Das ist aufgrund eines dahinter liegenden Automatismus erforderlich. In der Remedy-Version 9 wird dieser Automatismus umgestellt, sodass Tickets sofort nach der Umsetzung des Service Requests abgeschlossen werden. Da diesbezüglich Abhängigkeiten zum Einsatz der Remedy-Version 9 (für deren Einsatz noch kein Termin festgelegt wurde) bestehen, kann noch kein Umsetzungstermin genannt werden. Bezüglich der Tickets mit dem Service "Handy Betrieb" wird mit den zuständigen Bearbeiterinnen bzw. Bearbeitern sowie der Wartungsfirma Kontakt aufgenommen, um sie dazu zu motivieren, die entsprechenden Tickets nach Beendigung der Bearbeitung abzuschließen. Magistratsabteilung 14-intern wurde die Umsetzung der Empfehlung mit erstem Quartal 2018 (31. März 2018) terminisiert.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Februar 2018