



**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)

StRH IV - 63/17

Maßnahmenbekanntgabe zu

Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien

Abteilung "Business Support",

Prüfung der Gebarung

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes .....	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	3
Bericht der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....	5
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	6
Empfehlung Nr. 1.....	6
Empfehlung Nr. 2.....	6
Empfehlung Nr. 3.....	7
Empfehlung Nr. 4.....	7
Empfehlung Nr. 5.....	8
Empfehlung Nr. 6.....	8
Empfehlung Nr. 7.....	9

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
CRM .....	Customer Relationship Management
etc.....	et cetera
KSV .....	Kreditschutzverband
Nr.....	Nummer
STEP .....	Stadtentwicklungsplan

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog in der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien die Abteilung "Business Support" einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 1. März 2018 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 8. März 2018, Ausschusszahl 33/18 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Die Abteilung "Business Support" der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien bietet eine erste Anlaufstelle bzw. Unterstützung in Förderungs-, Finanzierungs- und Behördenfragen. Die Mitarbeitenden der Abteilung begleiten mithilfe eines umfangreichen Netzwerkes und Branchen-Know-hows als Beratungsteam vor Ort Wiener Unternehmen bei der Investitionsvorbereitung und Investitionsumsetzung.*

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die Gebarung der Abteilung "Business Support" der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien im Zeitraum 2014 bis Oktober 2017, wobei eine Analyse der Beratungstätigkeit dieser Abteilung im Vordergrund stand. Insbesondere wurden die Prozesse mit externen und internen Beratungspartnern bzw. Beratungspartnern einer kritischen Würdigung unterzogen.*

*Das Expertinnenwissen bzw. Expertenwissen sowie das Know-how der Abteilung "Business Support" in Wirtschaftsangelegenheiten wurde von den Wiener Unternehmerinnen bzw. Unternehmern durchwegs positiv beurteilt. Weiters war die gute Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen der Stadt Wien sowie mit verschiedenen Förderungseinrichtungen hervorzuheben.*

*Die Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien führte unter anderem zu Empfehlungen hinsichtlich der einheitlichen Nutzung der Customer Relationship Management-Datenbank der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien sowie der Bearbeitung von Schwerpunktaktionen. Die Prüfung führte weiters zu Empfehlungen, die Bera-*

*tungstätigkeit klar einzugrenzen. Schließlich empfahl der Stadtrechnungshof Wien, die Zusammenarbeit mit den Wiener Umlandgemeinden zu intensivieren.*

**Bericht der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 7 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	7	100,0
In Umsetzung	-	-
Geplant	-	-
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**

Für die Befüllung und Nutzung der CRM-Datenbank wäre eine Dokumentationsrichtlinie zu erarbeiten und konsequent in der gesamten Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien anzuwenden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Dieser Empfehlung folgend wird das bestehende CRM-Handbuch angepasst und auf den neuesten Stand gebracht werden.

In der Abteilung "Business Support" wurde eine detaillierte und frei erweiterbare Kategorisierung des Pflichtfeldes "Titel der Beratung" erstellt, nach der eine selektive Auswertung der Beratungs- und Leistungsbereiche (Laufende Beratungsaktivitäten/Schwerpunktaktion/etc.) ab Jänner 2018 möglich ist.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

### **Empfehlung Nr. 2**

Es wurde empfohlen, den Umfang der Beratungstätigkeit klar einzugrenzen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Dieser Empfehlung wird unverzüglich nachgekommen, indem die Beratungsleistungen nach Prioritäten gereiht und der Detaillierungsgrad individuell angepasst werden. Umfassende flächende-

ckende Schwerpunktaktionen werden bis auf Weiteres selektiver durchgeführt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 3**

Bei der Abarbeitung der Adressenlisten und der anschließenden Dokumentation wären einheitliche Standards anzuwenden und diese Daten auch von den Excellisten entsprechend in die CRM-Datenbank zu übernehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Dieser Empfehlung wird nachgekommen, indem einheitliche Datensatzkriterien in der zu erstellenden Dokumentationsrichtlinie als Mindeststandards definiert werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die CRM-Datenbank ist technisch in der Lage, dass die aus dem KSV-Verzeichnis übernommenen Adressdateien als Excel-fähige Datensätze direkt in eine Akquisition(adress)liste übernommen werden können.

**Empfehlung Nr. 4**

Es wurde empfohlen, am Ende der Schwerpunktaktionen eine umfangreiche Analyse der Kontaktaufnahmen zu erstellen, wobei insbesondere der Erfolg der Vermarktung des Leistungsportfolios der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien zu dokumentieren wäre.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Dieser Empfehlung wird im Rahmen der CRM-Auswertemöglichkeiten nachgekommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 5**

Die Aktualität von Adressenlisten wäre bereits vor einem persönlichen Besuch abzuklären.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Dieser Empfehlung wird vor der Durchführung von weiteren Schwerpunktaktionen nachgekommen. Es darf allerdings darauf hingewiesen werden, dass Abweichungen zwischen verfügbaren Unternehmensdaten und tatsächlichen Gegebenheiten oft erst im Zuge persönlicher Besuche identifiziert werden können.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 6**

Um die Ressourcensteuerung zu optimieren, wurde angeregt, eine projektbezogene Zeiterfassung zumindest für große Projekte zu überdenken.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Dieser Empfehlung wird nachgekommen, indem bei Großprojekten neben der obligaten Stundenaufzeichnung eine projektbezogene Zeitaufzeichnung erfolgt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Diese vom Stadtrechnungshof Wien empfohlene Aufzeichnung und weitere Auswertung hat sich für eine praxistaugliche Ressourcensteuerung bewährt.

**Empfehlung Nr. 7**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Zusammenarbeit mit den Wiener Umlandgemeinden für eine optimale Betreuung von Unternehmen zu intensivieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien ist in Kontakt mit den dafür relevanten Abteilungen der Stadt Wien und seit Sommer 2017 in bundesländerübergreifenden Arbeitsgruppen vertreten.

Darüber hinaus liefert die Abteilung "Business Support" zeitnahe Marktinformationen an die Geschäftsführung und die Immobilienabteilung der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien, die diese selektiv in diese Arbeitsgruppen zur Zusammenarbeit mit den Umlandgemeinden einbringt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Zusammenarbeit mit Wiener Umlandgemeinden ist ein laufender Prozess, wobei die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien ihre Expertise zu regionalwirtschaftlichen Themen in den relevanten Arbeitsgruppen gemäß STEP 2025 zeitnahe einbringt.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Ing. Mag. Albert Schön

Wien, im November 2018