

# WienIT: Serviceorientierung... ...what else?

oder

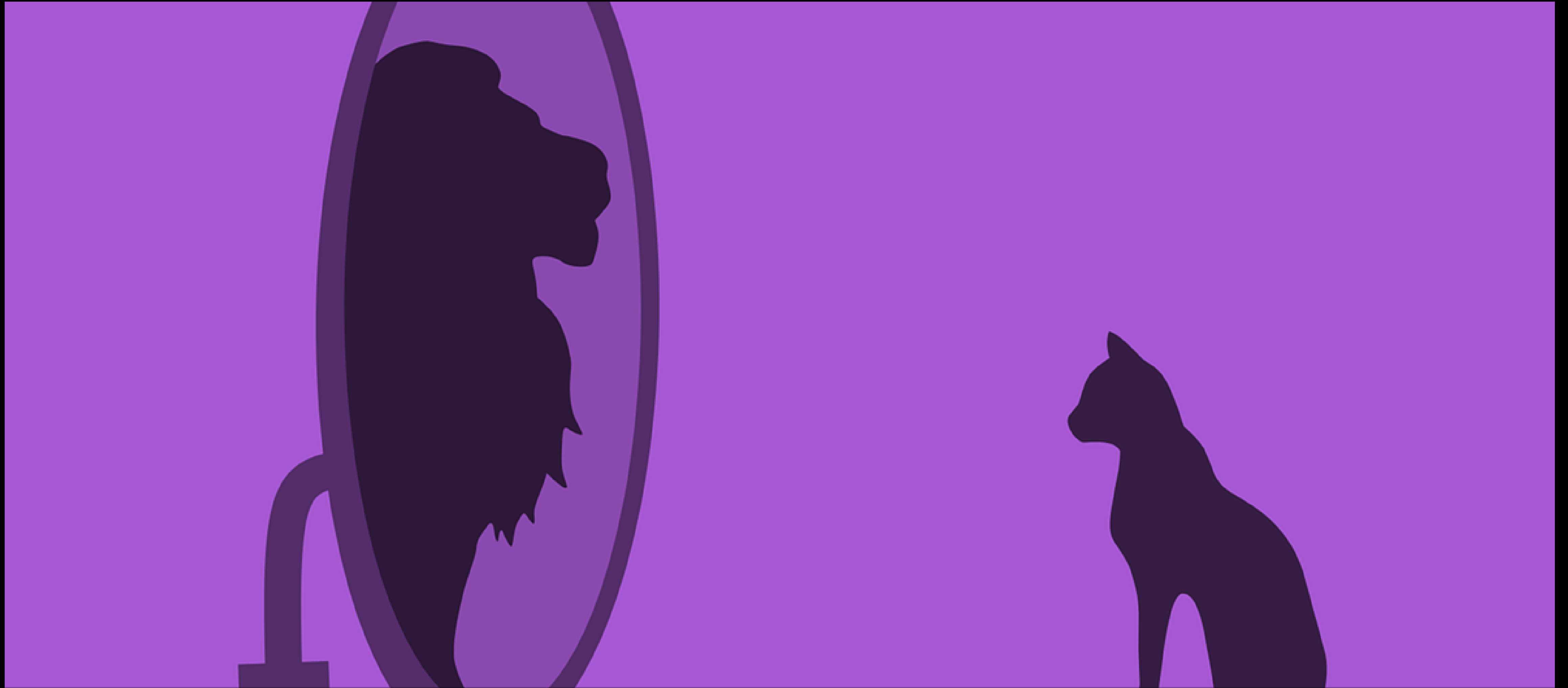
Wie sich der interne  
IT-Dienstleister neu erfand

Michael Glatz  
Managing Director  
Health & Public Sector  
Accenture Österreich



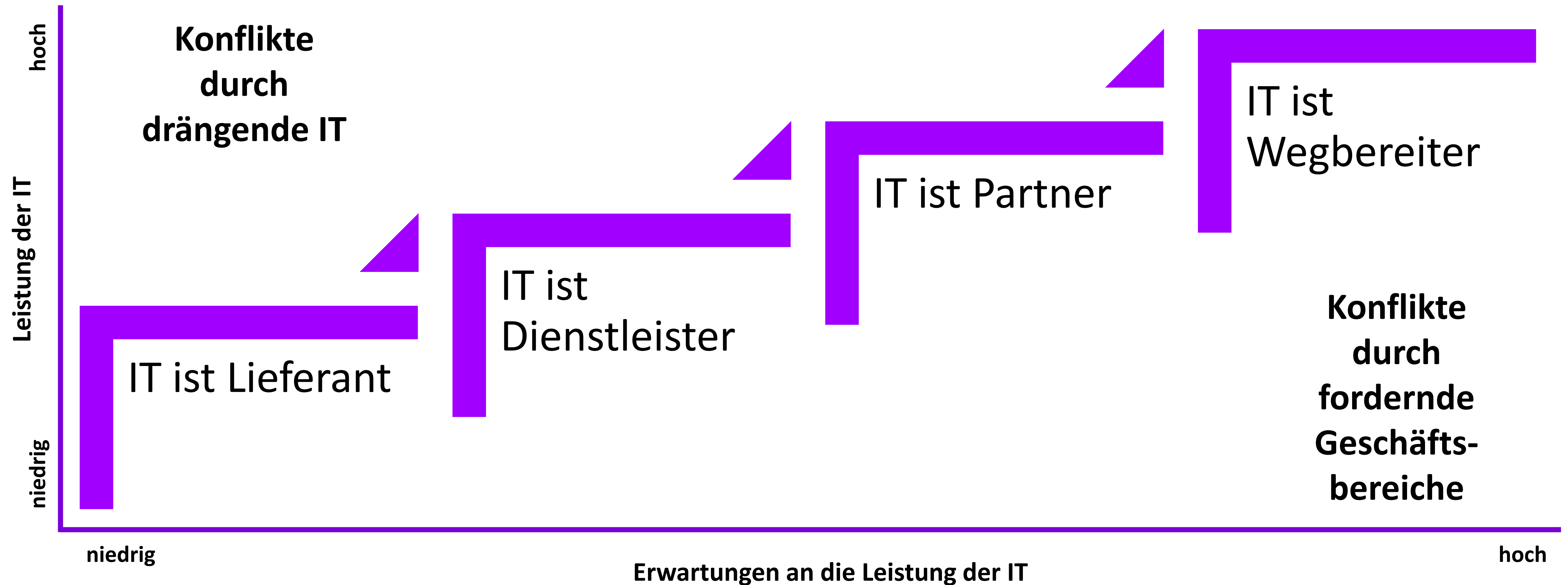


# Typische Herausforderungen interner ITs



**Die Sache mit Anspruch und Wirklichkeit...**

# Spannungsfeld: Erwartung vs Leistung der IT





# WienIT: Vom IT Lieferanten zum Partner auf Augenhöhe

# WienIT GmbH ist 100%ige Tochter-gesellschaft der Wiener Stadtwerke GmbH

**450**

schlaue Köpfe

**>70**

betreute Portale  
(Internet & Intranet)

**>1.200**

betreute Server

**10.000**

betreute  
Arbeitsplätze

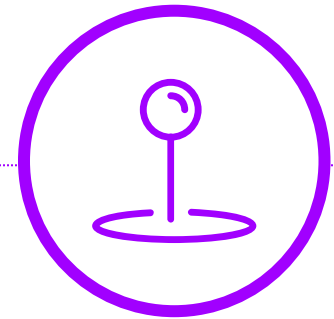
**>130**

betreute SAP  
Systeme

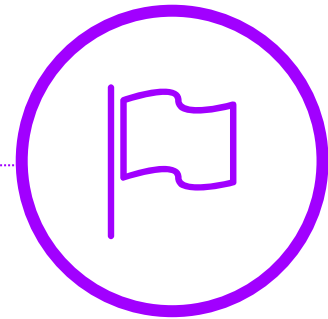
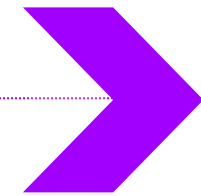
**6 Mio**

Pageviews pro Monat

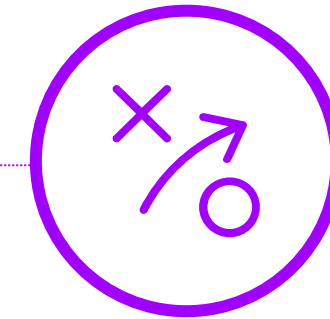
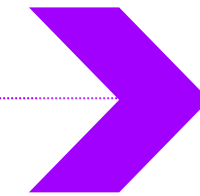
# Ausgangssituation & Zielsetzung der SOO



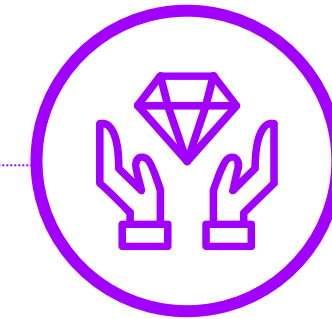
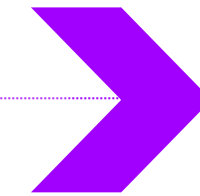
## AUSGANGSSITUATION



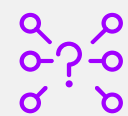
## ZIELSETZUNG



## VORGEHEN



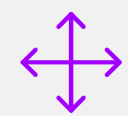
## NUTZEN



Unklare Projekt- und Linienorganisation mit geringer Rollenklarheit, Verantwortlichkeiten und Governance



Silodenken, wenig Kollaboration und Coaching in den Teams



Wenig standardisiertes, nicht strategisches Leistungsportfolio



Potential zur Verbesserung des IT Dienstleister-Verhältnisses zu den Kunden vorhanden



Einführung einer Serviceorientierten Organisation



Beginn einer neuen strategischen Positionierung als proaktiver Dienstleister



Beginn einer agilen Transformation und Schaffung eines neuen agilen Mindsets mit Scrum



Laufende Einbindung und Schaffung von Mitgestaltungsmöglichkeiten für Mitarbeiter



Mitarbeiter und Management Pain Point Analyse (Problemerkennung)



Organisationsdesign (Rollen, Prozesse, Governance, Tools, Aufbauorganisation)



Einführung und Begleitung der neuen Organisation und weiterer Initiativen



Laufendes Change Management, Kommunikation und Stakeholdereinbindung



Für das Management der WienIT:  
Flexiblere, skalierbare Organisation mit einem überarbeiteten Leistungsportfolio



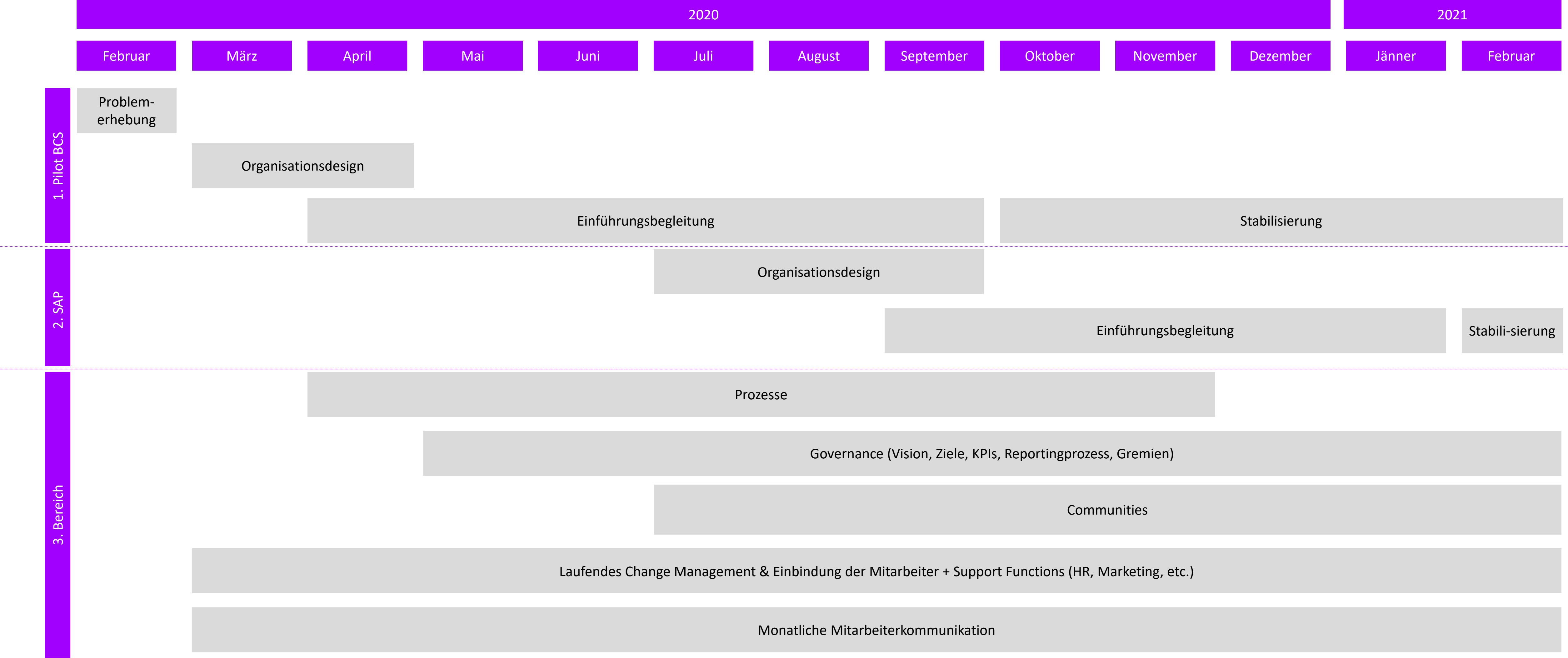
Für die Mitarbeiter der WienIT:  
Stabilere Teams mit klaren Verantwortlichkeiten, mehr Austausch und Gestaltungsmöglichkeiten



Für die Kunden der WienIT:  
Zentrale Ansprechpartner und Innovationspartner, langfristig höhere Transparenz und schnelle Service Delivery

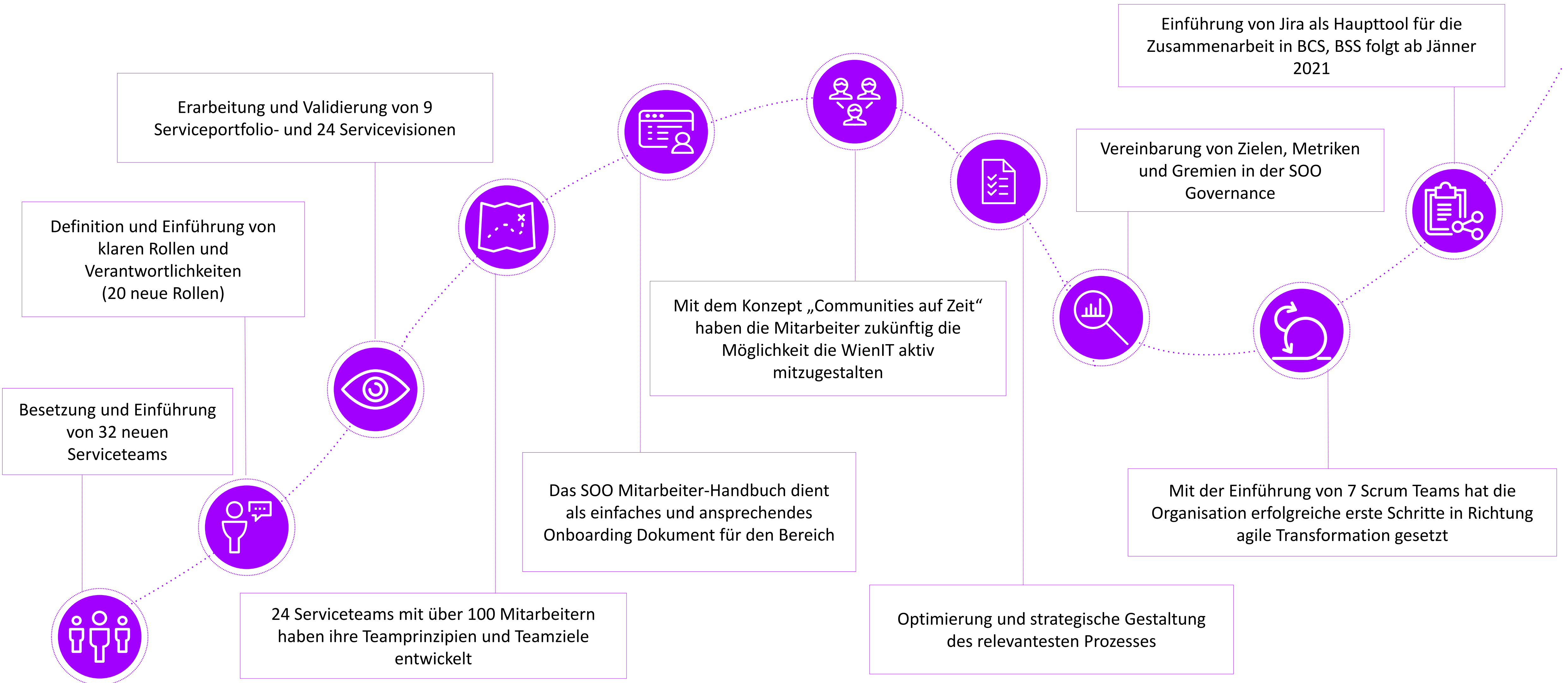


# Zur Serviceorientierten Organisation in einem Jahr - Vorgehen





# Aktivitäten & Ergebnisse der SOO in 2020



# Highlights

## SERVICEVISION & SERVICETEAM WORKSHOPS



In Workshops mit den Serviceportfolio Managern, Service Ownern und Serviceteams wurden die jeweiligen Portfolio- und Servicevisionen sowie Teamprinzipien und Ziele erarbeitet.

Somit konnte ein gemeinsames Verständnis darüber entwickelt werden, wohin sich die Portfolios und Services entwickeln wollen und wie man als Team dorthin kommen möchte.

Sie sollen zukünftig in halbjährlichen Workshops geschärft werden.

## COMMUNITY AUF ZEIT KONZEPT



Communities auf Zeit sind selbstorganisierte Einheiten, die temporär ins Leben gerufen werden, um konkrete Themen innerhalb der Organisation weiterzuentwickeln.

Der Business Development Circle erstellt und priorisiert den Backlog und gibt Themen zur internen Bewerbung für interessierte Mitarbeiter frei.

Communities basieren auf Freiwilligkeit. Sie fördern das individuelle Engagement und die Mitgestaltung der eigenen Firma.

# Serviceteam Kick-Off Workshops sind sehr gut angekommen



**Workshop  
Teilnehmer**

”

Es war schön zu sehen, dass man auch als Mitarbeiter miteinbezogen wird. Ich habe mein Team noch einmal in Grundeinstellung und Grundgedanken besser kennenlernen können.

”

Der Workshop wurde sehr gut aufgebaut und sehr gut moderiert! Für mich waren die Teamziele am wichtigsten. Dadurch wissen wir, dass wir alle an einem Strang ziehen.



**Workshop  
Teilnehmer**



**Workshop  
Teilnehmer**

”

Für mich war Sentas Input zu Scrum sehr wertvoll. Die Diskussion mit ihr hat dazu geführt, dass ich die Rolle des Agile Coachs und des Scrum Masters in meinem Team viel besser verstehe.



# Erfolgsfaktoren der Zusammenarbeit



## CO-CREATION & COVID 19 PUSH

- Workshop-basiertes Arbeiten (Design Thinking, Mural)
- Co-Creation mit Mitarbeitern und anderen Abteilungen der WienIT
- Mitarbeiter-Centricity
- Storytelling (SOO Gipfelaufstieg, SOO Erblühen & Wachsen)
- Innovationsunterstützung (Templates für Innovationsroadmaps, Mitarbeiterworkshops)

## STARKES UMSETZUNGSTEAM

- Entscheidungsfreudiges Management Team
- Top Mitarbeiter auf WienIT Seite (Can-do-Zugang)
- Vom ersten Tag an partnerschaftliche Zusammenarbeit auf Augenhöhe
- Auch im Staffing iterativer Ansatz
- „Ihr bringt immer die richtigen Leute“

## WIENIT MANAGEMENT COMMITMENT

- Schnell eine vertrauensvolle Kundenbeziehung aufgebaut
- Winning Team Konstellation → Innovation & Umsetzungsdrive
- Laufend starkes Management Kommittent vom Kunden





**Vielen Dank!**