

# PROZESSEVALUIERUNG UND –OPTIMIERUNG DER INTERNEN VERWALTUNGSEINHEITEN

Gabriela Neuwirth

Zentrale Verwaltung

Status September 2013



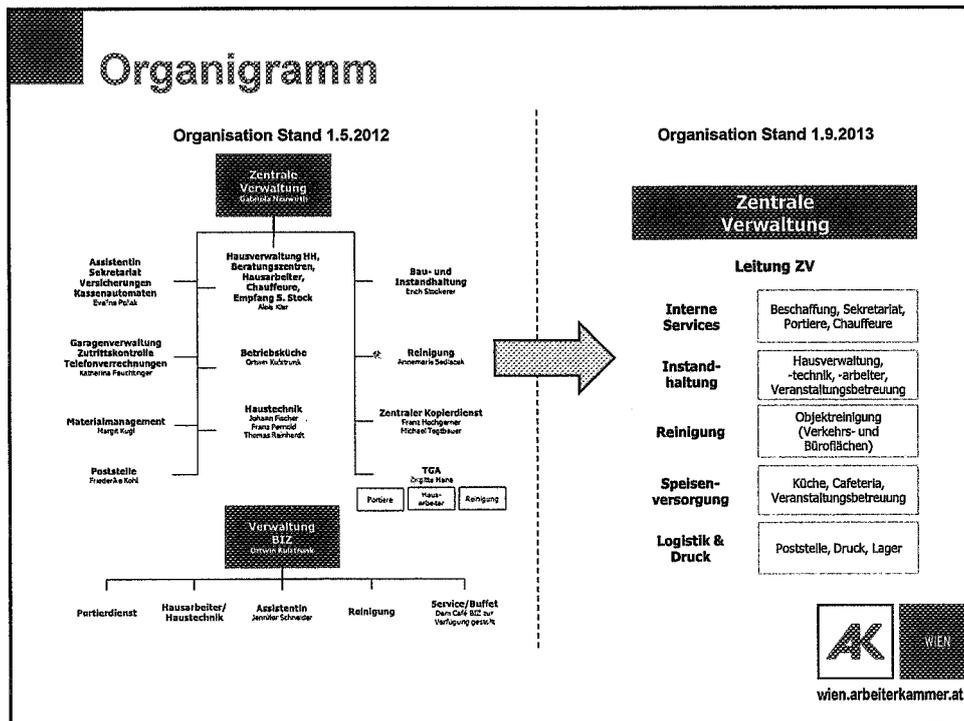
## Zielsetzung

- **Organisatorische Zusammenführung aller Verwaltungsservices in der Zentralen Verwaltung unter einer Leitung**
- **HH, BIZ und TGA werden von der Zentralen Verwaltung betreut**

- **Vorteile**
  - Hohe Kundenorientierung durch klare Zuordnung
  - Klare Trennung zwischen AG – AN Funktion
  - Klare Führungsstrukturen und eindeutige Verantwortlichkeiten
  - bedarfsgerechte Auslastung
  - Einheitliche Steuerungssysteme für das Management möglich
- **Nachteile**
  - Anfänglich Unsicherheiten über „lokales Know-how“



# Organigramm



## Teilprojekte in der Umsetzungsphase und Rekrutierung der (neuen) Teamleiter

- • TP 1: Interne Services – Gabriela Neuwirth
- • TP 2: Instandhaltung – DI Stefan Müller (ab 24.6.2013)
- • TP 3: Reinigung – Alexander Kern (ab 1.12.2012)
- • TP 4: Speisenversorgung – Josef Liebhart (ab 1.12.2012)
- • TP 5: Logistik & Druck – Michael Zieser (ab 1.3.2013)

## TP 1 – Interne Services - Umsetzungsmaßnahmen

- ❑ Zusammenführung der Aufgabenfelder: Beschaffung, Sekretariat Zentrale Verwaltung HH, Empfang 5. OG, Chauffeure/ Botenfahrer und Portiere in ein Team „Interne Services“
- ❑ Die Leitung des Teams „Interne Services“ wird direkt durch die Abteilungsleitung wahrgenommen
- ❑ Das Raum-Ressourcenmanagement der AK Wien mit Ausnahme jenes des BIZ wird zentral vom „Sekretariat Leitung ZV“ verwaltet
- ❑ Prozessoptimierung REBUS-Systems: Ermöglichung einer weitgehend automatisierten Reservierung von Ressourcen, ohne dass diese manuell freigegeben werden müssen.
- ❑ Den Informationsgehalt über die Raumressourcen im REBUS-System erhöhen, mit dem Ziel, die aufwendigen Rückfragen zu reduzieren



## TP 1 – Interne Services - Bewertung

- ❑ Pooling der Portiere: bringt Erleichterung im Hauptgebäude während der Sommermonate
- ❑ Einsparung des Portiers in der TGA (ausgenommen Wahlbüro)
- ❑ Botenfahrten wurden extern vergeben → Einsparung des Botenwagens; Einsatz des Botenfahrers als Hausarbeiter
- ❑ Die Poststücke werden von der Post AG geliefert und abgeholt → Einsparung des VW-Busses; Einsatz des Botenfahrers nun zur Gänze als Hausarbeiter



## TP 2 – Bau/Instandhaltung - Umsetzungsmaßnahmen

- ❖ Organisatorische Zusammenführung der dezentralen Instandhaltungstätigkeiten zu einer Einheit
- ❖ Detaillierte Überarbeitung und Festlegung von Service-Levels für einzelne Leistungen (z. B. durch eine Reduktion der Rundgänge zu den haustechnischen Anlagen)
- ❖ Kategorisierung, Bewertung und Priorisierung von Aktivitäten als Basis für den Einsatzplan der Mitarbeiter
- ❖ Erstellung eines Leistungskataloges für den Bereich („Wer macht was?“)
- ❖ Aufbau einer Datenbank/eines einfachen CAFM-Tools zur Erfassung der FM-Flächen und FM-Leistungen (CAFM-Tool, Auftragsdatenbank)
- ❖ AK Wien-interne Kommunikation über den Leistungskatalog und Etablierung eines standardisierten Auftragswesens in der Instandhaltung
- ❖ Etablierung eines „Job-Rotation-Programms“ zur Erweiterung des Know-hows der MA über die speziellen Anforderungen der Betriebsstätten
- ❖ Durchführung begleitender Maßnahmen zur Teamentwicklung



## TP 3 – Reinigung - Umsetzungsmaßnahmen

- ❖ Schaffung eines Teams „Reinigung“ unter einheitlicher Führung für alle Standorte der AK Wien
- ❖ Aufbau einer Führungskraft mit Verantwortung für Planung, Durchführung und Steuerung/Kontrolle des gesamten Bereiches (AK-eigene und externe MA)
- ❖ Die Reinigungsmitarbeiter sind einem Standort grundzugeteilt, können aber je nach Bedarf an allen Lokationen der AK Wien eingesetzt werden
- ❖ Reduktion der Krankenstände durch ein aktives „Krankenstands-Management“
- ❖ Entwicklung von AK Wien-weit einheitlichen „Servicelevel-Agreements“ unter Berücksichtigung der jeweils unterschiedlichen lokalen wie flächenspezifischen Anforderungen



### TP 3 – Reinigung - Ergebnisse

- **Umsetzung der Maßnahmen mit 1.7.2013**
- Mischvariante (sowohl interne als auch externe Kräfte) mit definierter Sicherheitszone Direktion/Präsidium (wie bisher)
- Externes Personal in allen anderen Bereichen
- Bei Personal, das neben der Reinigungsleistung noch andere Dienstleistungen im Haus verrichtet, geht die Tendenz hin zu einer internen Nachbesetzung, bei „reinen“ Reinigungsdienstleistungen wird eine externe Nachbesetzung bevorzugt
- Das Betriebsführungskonzept und der damit in Verbindung stehende Personalplan wurde abgenommen



### TP 4 – Speiserversorgung – Umsetzungsmaßnahmen I

- Zusammenführung aller Themen der Speiserversorgung (Restaurant, Cafeteria, Sitzungsbewirtung)
- Schaffung eines Teams „Speiserversorgung“ unter neuer einheitlicher Führung für alle Standorte der AK Wien (außer Cafe BIZ)
- Aufbau einer Führungskraft mit Verantwortung für Planung, Beschaffung, Produktion und Steuerung/Kontrolle des gesamten Bereiches (AK-eigene und externe MA)
- Optimierung der Produktion, unter Berücksichtigung der Empfehlungen für eine gesunde Küche, durch den neu zu implementierenden Küchenchef
- Bedarfsgerechte Öffnung der zweiten Kassa
- Mittelfristige Anpassung des benötigten Personals (eigene Mitarbeiter, Mitarbeiter der Reinigung, externes Personal) an den Benchmark
- Langfristig: Anpassung des Personalkostenniveaus an den Benchmark bei Nachbesetzungen



## TP 5 – Druck & Logistik - Umsetzungsmaßnahmen

- ❏ Bündelung der Aufgaben der Organisationseinheiten „Poststelle“, „interne Kopierstelle“ und „Materialwirtschaft (Lager)“ zu einer neuen Einheit „Logistik & Druck“ unter einheitlicher Führung
- ❏ Einführung des Prinzips der gegenseitigen Vertretung im Bedarfsfall innerhalb des Teams, sodass z. B. die Druckerei immer besetzt sein kann
- ❏ Überbrückung von Unterauslastungen durch temporären Einsatz erhöht die Kundenzufriedenheit im Bereich Druckzentrum
- ❏ Erstellung eines Leistungskataloges und Festlegung der Service Levels z. B.:
  - Festlegung Postsammelpunkte (wo und in welcher Form)
  - Frequenz der Rundgänge in Abhängigkeit der angepassten kundenspezifischen Anforderungen
- ❏ Weitergehende Berechnungen über die Vorteilhaftigkeit der Verlagerung von Druckaufträgen von den Stockwerksdruckern in das Team
- ❏ Etablierung eines standardisierten Auftragswesens für die Druckerei



## TP 5 – Druck & Logistik - Ergebnisse

- ❏ **Umsetzung der Maßnahmen mit 14.5.2013**
- ❏ zukünftig auch Übernahme folgender Tätigkeiten:
  - Versorgung der 27 Druckerinseln mit Toner und Papier
  - Betreuung der Ricoh bzw. Gestetner Kopierstationen
  - Kontrolle der Wartungsintervalle
  - Zählerstandsmeldungen
  - Betreuung des BMD Commerce Tools (Artikelstandort, Lager Mindest- und Höchstmengen)
- Bei Umsetzung der elektronischen Post ist die zeitnahe Zustellung nicht mehr notwendig, daher kann die Postverteilung mit der Betreuung der Druckerinseln optimal kombiniert und somit Wegzeiten eingespart werden

