

# Vom Lieferanten zum Partner

Wie sich der interne  
IT-Dienstleister neu  
erfand



# WienIT erfindet sich neu

**WienIT hatte als Konzerntochter der Wiener Stadtwerke die eine oder andere Umstrukturierung durchlebt, aber in jüngster Vergangenheit standen grundlegende Veränderungen an.**

450 Mitarbeiter:innen kümmern sich um die IT-Anforderungen der Wiener Stadtwerke, einem der bedeutendsten Infrastrukturdienstleister Österreichs, und ihrer Konzerntöchter. Als Digitalisierungstreiber im 360-Grad-Modus reichen die Leistungen von IT-Services über technische Personalprozesse bis hin zu Druck- und Media-Planung.

WienIT setzt sich mit den Umstrukturierungsplänen das Ziel, noch serviceorientierter zu agieren. Das entspricht auch dem Ziel der Mitarbeiter:innen, die künftig ihre Kunden – die neun anderen Teilunternehmen der Wiener Stadtwerke – noch besser unterstützen möchten.

Vom IT-Lieferanten möchte sich WienIT zum proaktiven IT- und Business-Partner der Wiener Stadtwerke entwickeln. Die Vision: Innovationspartner mit dem Anspruch einer „Serviceorientierten Organisation“ (SOO) werden.

Das erfordert:

- eine klare Projekt- und Linienorganisation, optimierte Auslastung, Fokussierung und Spezialisierung innerhalb der Teams, Kollaboration und Coaching zwischen den Teams
- ein standardisiertes Leistungsportfolio
- eine strategische Positionierung und Kundenausrichtung.

**Wir entschieden uns, iterativ vorzugehen und mit einer Abteilung als Prototyp zu starten, um schnell und wirksam Ergebnisse erzielen zu können.**



**Katharina Kotisch**

Head of Business Development Management bei WienIT GmbH

Wenn Technologie auf Ideen trifft

# Service, am Menschen orientiert

**Für diese Transformation brauchte es einen Überblick über die Ist-Situation als Startpunkt und die Skizzierung des Ziels – der strategischen Soll-Positionierung – gemeinsam erarbeitet vom WienIT-Management im Design-Thinking-Workshop.**

Wichtig war, auch die Mitarbeiter:innen in agilen Workshops einzubinden, begleitet von stetiger Kommunikation. Als Pilotprojekt startete im März 2020 die Abteilung BCS (Business Customer Services), ab Sommer 2020 folgte BSS (Business SAP Services).

Zunächst wurden mit dem Organisationsdesign die Rahmenbedingungen abgesteckt: die neuen Rollen und Verantwortlichkeiten, Guidelines für die Schaffung von Serviceteams und auch die Governance zur Steuerung der SOO. Beteiligte aus dem Unternehmen, vom Betriebsrat über das Marketing bis hin zu IT-Mitarbeiter:innen, wurden dabei laufend eingebunden – wie auch bei der Überarbeitung der Kernprozesse vom Angebotsprozess bis zur Entwicklung.

In mehr als 20 virtuellen Design-Thinking-

Workshops erarbeiteten insgesamt 32 cross-funktionale Teams mit mehr als 100 Mitarbeiter:innen der WienIT ihre Teamprinzipien. Sie lieferten auch Feedback zur Servicevision, die in Workshops von den Führungskräften der Serviceportfolios und dem Service Owner vorgestellt wurde.

**Unsere Mitarbeiter:innen begeisterte vor allem die Mitgestaltung, der Austausch und die wirkungsvollen Ergebnisse, die als Winning-Team zusammen mit Accenture schnell sichtbar waren.**



**Manuela-Michaela Lorenz**

Teamlead Business Strategy & Business Development bei WienIT GmbH



**Die agile Transformation der IT und Verwaltung ist absolut notwendig, um den Bürger:innen und der Gesellschaft einen einfachen Zugang zu digitalen Services zu ermöglichen. Das ist die Zukunft.**



**Thomas Grass**

Head of Business Customer Services bei WienIT GmbH

## Erbrachter Nutzen

# Eine neue Art der Zusammenarbeit auf allen Ebenen

Alle Mitarbeiter:innen der WienIT haben durch die Arbeitsweise der agilen Co-Creation die Möglichkeit, mit ihrem Know-how und Engagement den Erfolg des Unternehmens mitzugestalten. Das Arbeiten in selbstorganisierten, cross-funktionalen Serviceteams wird zukünftig durch „Communitys auf Zeit“ ergänzt, in denen sich interessierte Mitarbeiter:innen bei Schwerpunktthemen engagieren können. Sie haben so die Möglichkeit, das Unternehmen mitzugestalten.

In kurzer Zeit entstanden 32 neue Serviceteams, die 9 Serviceportfolios und 24 Servicevisionen Leben einhauchen. Design-Thinking-Workshops und Scrum-Teams werden das Unternehmen auf das Ziel „agile Transformation“ ausrichten und sind Grundlage einer modernen Firmen- und Fehlerkultur.

Das Management steuert eine flexiblere, skalierbare Organisation mit fokussiertem Leistungsportfolio, in der schnell weitere Serviceteams aufgebaut werden und starten können. Durch das agile Vorgehen nach Scrum entsteht eine einheitliche Arbeitsweise, die die interne Komplexität verringert und Kunden und Stakeholder stärker einbindet.

Auch für die Kunden der WienIT wird die Transformation zum IT- und Business-Partner sichtbar. So wird es unter anderem zentrale, inhaltliche Ansprechpartner:innen, einen kostentransparenten Servicekatalog und strategische Roadmaps für die Serviceangebote geben.

Diese Kombination zeichnet WienIT als Begleiter der Stadt Wien bei ihrer Transformation zur Smart City aus.

**Die Entscheidung, selbstorganisierte Teams zu bilden, die cross-funktional an Themen arbeiten, Lösungen finden und kundenzentriert neue Produkte entwickeln, hat unfassbar viel bewegt, weil sie uns beweglicher macht. Für uns und unsere Kunden.**

**Daniela Lidl**

Managing Director WienIT