



Dr. Peter Kaufmann,
Stellv. Leiter der KAV-IT

Die Auszeichnung mit dem „GPard“, dem höchsten Preis der Gesellschaft für Prozessmanagement, ist für die KAV-IT ein Erfolgsindikator und eine große Motivation auf ihrem strategisch eingeschlagenen Weg der Weiterentwicklung von der reinen Informationstechnologie zur Organisationstechnologie.

Die ProzessmanagerInnen Peter Kukla und Mag. Martina Angerer mit dem „GPard“



Der „GPard“ ist die höchste Auszeichnung, die die Gesellschaft für Prozessmanagement ein Mal pro Jahr verleiht.

Kein Warten am Telefon

Die reibungslosen Arbeitsabläufe bei der IT-Helpline der KAV-IT wurden von der Gesellschaft für Prozessmanagement mit dem „GPard“ ausgezeichnet.

Wer kennt das nicht? Im Büro streikt der Computer, also ruft man beim Service-Telefon an. Aber dort ist ständig besetzt. Nicht so bei der IT-Helpline der KAV-IT (Wiener Krankenanstaltenverbund Informationstechnologie). Dort werden 80 Prozent der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen, bei 100.000 Anrufen pro Jahr. „Das war eines der Ziele, die wir mit der Optimierung erreichen wollten“, erklärt Peter Kukla, Leiter des Bereichs Prozessmanagement in der KAV-IT.

Erfolg wurde messbar gemacht
Er und seine Mitarbeiterin Mag. Martina Angerer unterstützten das Callcenter bei der Prozessarbeit und Optimierung der Prozessleistung. Gemeinsam mit dem Team der IT-Help-

line konnten einige Möglichkeiten der Prozessverbesserung ermittelt und umgesetzt werden. Zum Beispiel wurde das EDV-System an die Bedürfnisse der MitarbeiterInnen angepasst. Jede Anfrage wurde fortan als sogenanntes Ticket im System registriert. Damit kann verfolgt werden, in welchem Stadium der Erledigung sich eine Anfrage befindet. Wenn nötig, kann sich der Helpline-Leiter sofort einschalten. Außerdem liefern spezielle Auswertungen Informationen über weitere Verbesserungspotenziale. „Optimierungen sind nie abgeschlossen“, so Angerer. In den Räumlichkeiten der Helpline wurden an mehreren Stellen sogenannte Dashboards installiert. Auf diesen Bildschirmen können die MitarbeiterInnen unter anderem verfolgen, wie viele Anrufe sich zurzeit in der Warte-

schleife befinden, und dementsprechend sofort darauf reagieren. „Für einen effizient gelebten Prozess ist auch wesentlich“, betont Angerer, „dass die Aufgaben klar verteilt sowie die einzelnen Schritte jederzeit nachvollziehbar sind und der Prozess konstant überprüft und evaluiert wird.“

Auszeichnung fest in Wiener Hand
Das alles gewährleistet der Prozess „Incident Management“, wie die Entgegennahme und Lösung von IT-Problemen im KAV genannt wird. Im November wurde die KAV-IT dafür mit dem „GPard 2010“ prämiert. Das ist die höchste Prozessmanagement-Auszeichnung im deutschsprachigen Raum, vergeben durch die renommierte Gesellschaft für Prozessmanagement. „Wir waren überglücklich“, sagt Kukla. Auch, weil im Jahr davor die MA 48 mit dem „GPard“ ausgezeichnet worden war. „Wir haben den Preis im Magistrat der Stadt Wien halten können. Das freut mich ganz besonders“, so Kukla.

Info: www.wienkav.at/kav/ikt