



Protokollauszug vom

11.12.2019

Departement Technische Betriebe / Stadtwerk Winterthur:

Verpflichtungskreditabrechnung Projekt-Nr. 20 607 Call Center, Vernetzung der Telefonzentrale
(Minderkosten)

IDG-Status: öffentlich

SR.19.901-1

Der Stadtrat hat beschlossen:

1. Die Abrechnung des Verpflichtungskredites Projekt-Nr. 20 607 «Call Center, Vernetzung der Telefonzentrale» im Betrag von 40 660.69 Franken wird genehmigt (Minderkosten 59 339.31 Franken).
2. Die Ausgaben für Projekt-Nr. 20 607 Call Center, Vernetzung der Telefonzentrale im Betrag von 40 660.69 Franken werden zu Lasten der Investitionsrechnung von Stadtwerk Winterthur nachträglich freigegeben.
3. Mitteilung (mit Beilagen) an: Departement Technische Betriebe, Stadtwerk Winterthur, Finanzen; Departement Finanzen, Finanzamt, Investitionsstelle; Finanzkontrolle.

Vor dem Stadtrat

Der Stadtschreiber:

A. Simon

Begründung:

1 Projektbeschrieb

Stadtwerk Winterthur mit seinem Kundendienst interagiert regelmässig über den Kommunikationskanal des Telefons und setzt dafür eine geeignete Telefonie-Architektur namens «Caesar» der Firma Caesaris ein. Diese wird auch von der IDW für die Hotline eingesetzt. Die Applikation bietet eine integrierte Anruferkennung an und hilft, die Anrufe auf die Kundendienstmitarbeiter zu verteilen. Die Kundenkontakte werden durch die Mitarbeitenden im Kundendienst mit dem Customer Management System von SAP dokumentiert. Um die Prozesse der Kundenberatung effizienter gestalten zu können, wurde die Kontaktidentifikation per Telefon über die bestehende Telefonlösung automatisiert. Dank der digitalen Anruferkennung wird im CRM System die Kontaktmaske für die Dokumentation der Kundeninteraktion automatisch am Bildschirm angezeigt und kann einfach ergänzt werden. Falls die Telefonnummer des Anrufers noch nicht bekannt ist, kann im gleichen Schritt die Kontaktdaten erfasst werden.

Die Architektur unterstützt neben der Automatisierung und Rationalisierung der Prozesse auch die Stammdatenqualität der Kundenbasis von Stadtwerk Winterthur. Das Projekt stellte sicher, dass die Abdeckung der Telefonkontaktnummern bei den Kunden auf über neunzig Prozent angehoben werden konnte, und hat deutlich zur Reduktion der Prozesskosten geführt. Die Kontaktverwaltung wurde parallel noch zusätzlich für anderen Kontaktkanäle im SAP CRM System optimiert.

2 Ausgabenbewilligung und Ausgabenfreigabe

Das Parlament hat mit dem Budget 2014 einen Kredit von 100 000 Franken zulasten der Investitionsrechnung des Verwaltungsvermögens von Stadtwerk Winterthur, Projekt-Nr. 20 607, bewilligt (konstitutiver Budgetbeschluss).

Leider liegt für die Ausgaben dieses Projekts keine separate Kreditfreigabe vor. Die Ausgaben sind im Jahr 2016 und 2017 angefallen. Zu diesem Zeitpunkt war der Prozess der Kreditfreigabe bei Stadtwerk Winterthur noch nicht optimal etabliert. Dies konnte erst in den letzten 2-3 Jahren verankert werden.

Es ist allerdings ein detaillierter Projektauftrag vorhanden, der nebst einem Projektbeschrieb und der Ressourcenplanung auch eine Kostenübersicht enthält. Dieser Projektauftrag wurde am 10. September 2015 vom Projektauftraggeber Erich Peter, Bereichsleiter Finanzen und Dienste unterschrieben. Der ausgegebene Betrag lag in der Kompetenz von Erich Peter und somit kann der Projektauftrag als Ausgabefreigabe herangezogen werden.

3 Kreditabrechnung

Projekt-Nr. 20 607	Kredit Franken	Ausgaben Franken
Projektierungskredit	0.00	
Ausführungskredit	100 000.00	
Effektiver Aufwand gemäss beiliegender Kosten-übersicht		40 660.69
Minderaufwand		59 339.31

4 Abweichungsbegründung

Die Kostenunterschreitung lässt sich wie folgt begründen:

Aufgrund der Standardisierung der eingesetzten und auch bereits bestehenden Technologie bei Stadtwerk Winterthur konnten die Implementierungskosten gegenüber dem ursprünglich geschätzten Budget unterschritten werden.

5 Rechtsgrundlage

Gestützt auf § 65 Vollzugsverordnung über den Finanzhaushalt der Stadt Winterthur vom 25. Februar 2009 werden die Schlussabrechnungen von mit konstitutivem Budgetbeschluss, mit Stadtratskredit oder mit Gebundenerklärung bewilligten Ausgaben der Investitionsrechnung vom Stadtrat abgenommen.

6 Öffentlichkeitsarbeit

Es findet keine interne und externe Kommunikation statt.

Beilagen:

Beilage I: Projektabrechnung aus Applikation Investitionsrechnung vom 28. Oktober 2019

Beilage II: Kostenzusammenstellung SAP 890 093 vom 28. Oktober 2019

Investitionsrechnung: Projektabrechnungen

Grau

2019

Stadt Winterthur 

Auftrag: 20607 Call Center, Vernetzung der Telefonzentrale

Allgemein

Datum Antrag:	23.05.2013	Antragsteller:	Peter Erich	6010
Projekt Nummer:	20607	Projektleiter:	De Senarcens Melanie	6010
Bezeichnung Web:	Call Center, Vernetzung der Telefonzentrale	Departement:	7 Technische Betriebe	
Bezeichnung CS2:	Call Center, Vernetzung der Telefonzentrale	Produktegruppe:	710000 Stadtwerk (PG)	
Status:	Offen	Kostenstelle:	710111 Finanzen und Dienste	
Vermögensart:	Eigenwirtschaftsbetriebe	Priorität:	Zwangbedarf (Z)	
Beschlussorgan:	B mit Budget bewilligt	Dringlichkeit:	Stufe 1	
Beschreibung:	Das Call Center ermöglicht es, die kontinuierlich ansteigende Menge von Anrufern und Kundenbesuchen (u.a. für SBB-Tageskarten) mit den verfügbaren Ressourcen zu bewältigen.			

Ausgabenfreigabe:	Nutzungsbeginn:	2999-12-31
Datum Baubeginn:	Abschreibung %:	0.00
Bauende geplant:	Abschreibedauer (Jahre):	0.00
Realisierungsgrad:	Endabrechnung in Auftrag:	
	An GGR überwiesen am:	

Kredit	Bewilligungstyp und Bezeichnung	Datum Bewilligung	Betrag
506022 Informatik Hard-/Software, Ausführung	B Mit dem Budget bewilligter Verpflichtungskredit	16.12.2013	100'000.00

Investitionsrechnung: Projektabrechnungen

Grau

2019

Stadt Winterthur 

Auftrag: 20607 Call Center, Vernetzung der Telefonzentrale

Kreditkontrolle	Kredit	Gesamtausgaben	Abweichung
506022 Informatik Hardware, Ausführung	100'000	0.00	100'000.00
520000 Software	0	40'660.69	-40'660.69

Investitionsrechnung: Projektabrechnungen

Grau

2019

Stadt Winterthur 

Auftrag: 20607 Call Center, Vernetzung der Telefonzentrale

Uebersicht Rechnungsbelege nach Kostenarten

	520000	Total
2017	40'660.69	40'660.69
Total	40'660.69	40'660.69

Investitionsrechnung: Projektabrechnungen

Grau

2019

Stadt Winterthur 

Auftrag: 20607 Call Center, Vernetzung der Telefonzentrale

Rechnungsbelege Kostenart: **506022** Informatik Hardware, Ausführung (Daten bis: 28.10.2019 13:27:55)

Beleg Nr.	Folg	Buchungsdatum	Kostenart	Betrag	Buchungstexte
ID200473	A02	2016-09-30	506022	17'328.00	Belastung IDW Kosten für IDW7014
70996800	002	2016-10-25	506022	-17'328.00	IR Umbuchung IDW Belege ID200473
70996964	000	2016-12-31	506022	-8'241.25	IR Umbuchung IDW Belege ID200472 FolgeA07
ID200472	A07	2016-12-31	506022	8'241.25	Belastung IDW Kosten für IDW7014
Total Kostenart:			506022	0.00	

Investitionsrechnung: Projektabrechnungen

Grau

2019

Stadt Winterthur 

Auftrag: 20607 Call Center, Vernetzung der Telefonzentrale

Rechnungsbelege Kostenart: **520000** Software

(Daten bis: 28.10.2019 13:27:55)

Beleg Nr.	Folg	Buchungsdatum	Kostenart	Betrag	Buchungstexte
WKE20829	A07	2016-10-31	520000	17'328.00	
WKE20807	A08	2016-11-30	520000	-17'328.00	
WKE21387	007	2016-12-31	520000	25'569.25	
WKE20069	A0A	2016-12-31	520000	-25'569.25	
WKE10749	010	2017-01-31	520000	40'660.69	
WKE10749	999	2017-01-31	520000	-40'660.69	
WKE10724	A00	2017-01-31	520000	40'660.69	
Total Kostenart:			520000	40'660.69	

SW Projektbericht Gesamt Summen je Projekt

Projektdefinition	PSP-Element	Systemstatus PSP	Profit Center	Istkosten dir. Buchungen	Isterlöse dir. Buchungen	Total direkte Buchungen	Istkosten Abrechnung + interne Verrechnung	Isterlöse Abrechnung	Total IST ohne Obligo	CHF	Total IST inkl. Obligo	CHF	Planwerte	Differenz PLAN - IST
Gesamtergebnis				40'661		40'661			0	40'661		40'661		-40'661
890.093	P0129 Telefonie	Ergebnis		40'661		40'661			0	40'661		40'661		-40'661
	890.093-01	Software-Lizenzen und Dienstleistungen	Abgerechnet	915992	Software FD	40'661	40'661		0	40'661		40'661		-40'661