

# Erfolgsgeschichte

## Informatikdienste der Stadt Winterthur

### Projekt Wintop 2018

### Erfahrungsbericht Qualitäts- und Risikomanagement



**Die Informatikdienste der Stadt Winterthur (IDW) sind das Kompetenzzentrum für alle Aufgaben im Bereich Informatik und Telekommunikation. Sie sind zudem verantwortlich für die IT-Infrastruktur von rund 60 Ämtern und Betrieben der Stadtverwaltung, die auf 120 verschiedenen Standorte verteilt sind.**

Über diese zentrale Aufgabe hinaus profitieren zahlreiche Gemeinden des Kantons Zürich sowie andere öffentlich-rechtliche Institutionen vom Know-how, den Dienstleistungen und der Infrastruktur der IDW. Für sie stellen die IDW ihr Rechenzentrum zur Verfügung und führen zusätzlich Druck- und Verpackungsaufträge aus.

### Lösungsbeschreibung und Vorgehen

Im Rahmen des Projekts Wintop 2018 wurden für die Ämter und Betriebe der Stadt Winterthur 3100 Arbeitsplätze auf Windows 10 und Office 2016 umgestellt. Vor der Umstellung wurden 914 Client-Applikationspakete getestet und das Anwendungsportfolio bereinigt. Um möglichst eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen wurden folgende Ziele mit den Stakeholdern formuliert;

- hohe Planungsverbindlichkeit
- möglichst geringe Störung des Tagesbetriebes
- Sicherstellung des künftigen Betriebes
- Mehrwert durch zeitgemässe Workplaces

Einige Kennzahlen des Projekts:

Arbeitsplätze:	3100
Anzahl Anwendungen:	914
IDW-Projektteam MA:	54
Projektdauer:	22 Monate
Anzahl Einführungsverantwortliche:	72
Anzahl betroffene MA:	3200
Anzahl Verwaltungseinheiten:	290
Anzahl Standorte:	120
Zeitbedarf für Einführungsverantwortliche:	84 Minuten pro Workplace
Zeitbedarf für MA:	eine Kaffeepause lang (15Min.)
Zeitbedarf IDW:	570 Min. pro Workplace
Umfrageergebnis Kundenzufriedenheit:	rund 95% im Durchschnitt als Gut bewertet, 5% ungenügend

### Beitrag der BKI AG

Die Firma BKI AG besetzte für das Projekt Wintop 2018 die Rolle des unabhängigen Qualitäts- und Risikomanagers.

Im Rahmen eines initialen Audits wurden die Konformität zu den Vorgaben und Richtlinien, die Tragfähigkeit der Projektorganisation und die Einbettung des Projekts in die Ziele und Strategien der Stadt Winterthur geprüft. Dazu wurden Interviews mit Schlüsselpersonen geführt und die vorhandene Projektdokumentation gesichtet.

## BKI

Aus dem initialen Audit entstand ein erster Qualitäts- und Risikobericht mit einer unabhängigen Beurteilung der Projektsituation, der aktuellen Risiken, der Projektarbeit und Empfehlungen zur Optimierung der Erfolgsaussichten des Projekts.

Im weiteren Projektverlauf wurden im Rahmen von regelmässigen Berichten die Situation, die Risiken und die Umsetzung von Empfehlungen laufend neu beurteilt.

Alle Berichte wurden vor ihrer Freigabe mit der Projektleitung und dem Stellvertreter der Auftraggeberin ausführlich erörtert um Missverständnisse im Vorfeld auszuräumen.

Der Qualitäts- und Risikomanager der BKI AG präsentierte seine Berichte jeweils an den Steuerungssitzungen und beantwortete Fragen der Teilnehmer.

Das Projekt wurde mit der Projektmanagementmethode HERMES 5.1 abgewickelt.