



Roxtra

Wie ein Weiterbildungszentrum seine gesamten Workflows digitalisiert **Seite 46**



roXtra
Titelseiten-Sponsor

13 Automotive-Prozesse effizienter machen

42 Einführung in den EU AI Act



Von Papier zu Byte

Wie das Wifi Wien seine gesamten Workflows digitalisiert und davon profitiert

Das Wifi Wien ist eines der größten Aus- und Weiterbildungszentren Österreichs. Als Teil der Wirtschaftskammer Wien bietet es eine breite Palette an Ausbildungen, Kursen, Seminaren und Trainingsprogrammen, die auf die Bedürfnisse der Wirtschaft zugeschnitten sind. Mit Roxtra gelang eine vollständige Digitalisierung der Dokumentation und Automatisierung von Workflows sowie eine Zertifizierung nach ISO 9001.

Dorothee Dilli und Anton Tomek

Von den Anfängen im Jahr 1946 bis zur heutigen Größe am Bildungscampus der Wirtschaftskammer hat sich das Wifi Wien beeindruckend entwickelt: 148 Angebote gab es zum Start in der Nachkriegszeit, ab den 70er-Jahren prägten die Internationalisierung und die beginnende EDV das Wifi nachhaltig. Um

den Erfordernissen der Wirtschaft im Bereich der praxisnahen, akademischen Qualifizierung begegnen zu können, werden 1997 die Fachhochschul-Studiengänge der Wiener Wirtschaft ins Leben gerufen. 2023 folgte dann die Neueröffnung des WKO Campus Wien als zentrales Kompetenzzentrum der Wirtschaft in Österreich.

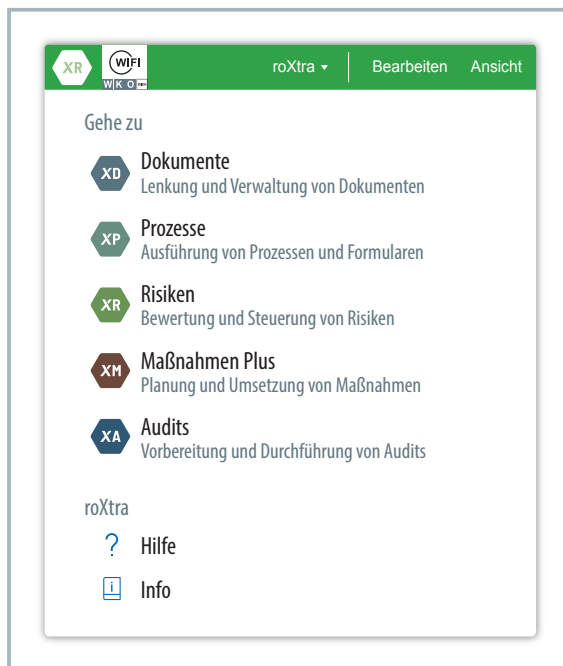
Auf der Homepage präsentiert sich der Bildungsdienstleister wie folgt: „Das Wifi ist eine Serviceeinrichtung der Wirtschaftskammer Wien. Wir haben den Auftrag, die in der Wirtschaft Tätigen zu unterstützen, damit sie den Aufgaben von heute und den Herausforderungen von morgen besser begegnen können. Unsere Ziele sind eine Ver-



besserung der fachlichen und unternehmerischen Qualifikationen sowie Hilfestellung bei unternehmensspezifischen Fragen. Dabei orientieren wir uns an den aktuellen Erfordernissen der Wirtschaft und den Bedürfnissen unserer Kammermitglieder.“

Die Entwicklung war den Veränderungen in der Wirtschaft geschuldet. Um damit Schritt zu halten, hat sich auch das Wifi weiterentwickelt. Mit aktuell 100 Mitarbeitern und zahlreichen Kooperationen wurde eine umfassende Organisationsveränderung unumgänglich: Nicht nur das schnelle Wachstum des Unternehmens erforderte eine klare Strukturierung von Dokumenten und Abläufen.

Damit in Zusammenhang stand die Digitalisierung der Dokumentation und Automatisierung von Workflows zur Dokumentenfreigabe. Und last but not least strebte man die Zertifizierung nach ISO 9001 an. Man begann mit der Suche nach einer Software, die sowohl die Dokumentenlenkung als auch das Abbilden von Prozessen ermöglichte.



Module der Roxtra-Softwarelösung für das Wifi Wien.

© Wifi Wien

Wo zuvor nur mit einer Dateiablage auf diversen Laufwerken gearbeitet wurde, begann man mit den Wünschen und Anforderungen an das neue System: Ein wichtiger Punkt war dabei die Erfüllung der Anforderungen der ISO 9001 wie etwa die automatische Versionierung von Dokumenten, der individuellen Lenkung derselben wie dem Zugang zu Informationen für alle Mitarbeiter an einem zentralen Ort, der aber standortunabhängig erreichbar ist. Seit 2015 ist das Dokumente-Modul mit der Erweiterung für das Vertragsmanagement im Einsatz.

Corona als Motor: Heute alle Module im Einsatz

Bereits ein halbes Jahr vor Corona wurde massiv auf Online-Trainings umgestellt, da es durch den Um- und Neubau auf dem Campus mehr Mitnutzer der Räumlichkeiten gab. So stand aus technischer Sicht bereits alles in den Startlöchern. Mit dem Beginn der Pandemie wurde der Schalter umgelegt und erstaunlicherweise hat alles auf Anhieb funktioniert. Corona hat die Digitalisierung nicht ausgelöst, aber massiv beschleunigt.

Doch nicht nur technisch gab es eine Beschleunigung, denn auch der Genehmigungsprozess für die zusätzlichen Module für Prozess-, Maßnahmen-, Risiken- und Auditmanagement wurde zügig zum Abschluss gebracht. Man erkannte, dass es sinnvoll ist, wenn alle Aufgaben innerhalb

einer Software bearbeitet werden können. Das war ausschlaggebend dafür, dass im Jahr 2022 die weiteren Module implementiert wurden.

Diese werden inzwischen bereichsübergreifend eingesetzt und unterstützen so das integrierte Managementsystem bei einer vernetzten Kommunikation über Fachbereiche hinweg. Maßnahmen aus internen Audits können so direkt angelegt und verlinkt werden. Darüber hinaus wird das Audit-Modul für sogenannte *Process-Jour Fixes* genutzt. Es handelt sich dabei um die regelmäßigen, meist jährlich wiederkehrenden Meetings der Prozessverantwortlichen mit den Prozess-Teammitgliedern, in denen die Prozesse inklusive der Prozessdokumentation auf Aktualität überprüft und gegebenenfalls überarbeitet werden. Zudem werden Prozesszielmessung sowie Chancen- und Risikobewertung vorgenommen und notwendige Maßnahmen eingeleitet. Dabei spielt, analog zu den Audits, die Nachvollziehbarkeit eine große Rolle.

Die internen Projekte stammen aus Bereichen wie Organisation, Infrastruktur oder Technik und betreffen nicht nur QM-Maßnahmen. Dazu werden über das das Dokumente-Modul vor allem die Dokumentation von Projektauftrag, Fortschrittsberichten und Kalkulationen vorgenommen. Ergänzend dazu wird das Maßnahmen-Modul vor allem dazu genutzt, den aktuellen Status der Umsetzung als auch »»



Die Prozesslandkarte zeigt die verschiedenen Aufgaben und Verantwortungsbereiche am Wifi Wien. © WIFI Wien

gegebenenfalls notwendige Wirksamkeitsprüfungen nachvollziehbar zu machen und die Dokumentation zu unterstützen. Die Verlinkungen und Querverbindungen erleichtern das Pflegen der Daten erheblich.

Im Prozesse-Modul gibt es einen ersten Pilot zur Digitalisierung von internen Workflows: Das betriebliche Vorschlagswesen wurde den Mitarbeitern vorgestellt und

bereits jetzt finden sich zahlreiche Ideen zur Digitalisierung weiterer interner Prozesse, die nun nach und nach den Papierprozess im Haus ersetzen sollen.

Partnerschaft und andere Herausforderungen

Sowohl die Begleitung bei der Einführung als auch der laufende Support durch die Firma Roxtra sind geprägt durch gegenseitigen

Austausch. Eine Herausforderung mit der Einführung der weiteren Module bestand darin, den Nutzen für alle Anwender herauszustellen. Die Mitarbeiter des Wifi sind die Auseinandersetzung mit vielen Tools gewohnt, doch durch die zusätzliche Implementierung konnten verschiedene Tätigkeitsbereiche in einer Software zusammengeführt werden. So entstehen in der Arbeit weniger Medienbrüche und der



Das Dashboard Audit-Modul zeigt alle wesentlichen Informationen rund um Audits auf einen Blick. © WIFI Wien



Das Dashboard Maßnahmen-Modul gibt Aufschluss über den Stand von und die Verantwortung für Aktivitäten am Wifi Wien. © WIFI Wien

Nutzen für jeden einzelnen war schnell zu erkennen.

Die Mitarbeiter des Wifi werden auch weiterhin im Umgang mit dem Roxtra-System unterstützt: Schon mit dem Onboarding erfolgt eine erste Schulung im System. Und regelmäßige Auffrischungen für erfahrene Nutzer werden ebenfalls vom internen Qualitätsmanagement angeboten.

Doch der Wandel stoppte nicht mit dem Ende der Corona-Pandemie: Damals entschied man sich für die On-Premise-Lösung (einen Server im Haus), doch inzwischen hätte auch eine Migration in die Cloud (Software-as-a-Service) ihre Reize: Sämtliche technische Fragen könnten dadurch an den Anbieter weitergegeben werden und würden inhouse keine Kapazitäten mehr binden.

Synergie und Effizienz durch Digitalisierung

Die Zusammenarbeit innerhalb des Wifi Wien sowie mit den externen Trainern hat sich durch die Module sehr zum Positiven entwickelt. Informelles Wissen konnte in formale, dokumentierte Prozesse umgewandelt werden.

Teils haben die Kurse eine lange Vorbereitungszeit (bis zu zwei Jahre) und werden ausschließlich inhouse organisiert. Von entsprechenden Trainern, über Anmeldungen, Arbeitsmaterialien und Raumausstattungen, die eingeplant werden müssen, hat der Veranstaltungsmanagementprozess viele Einzelschritte und profitiert von der Verknüpfung mit verschiedenen Schnittstellen. An allen Stellen existiert informelles Wissen, das gebündelt werden muss.

Bei 60.000 Kunden pro Jahr schätzt jeder Mitarbeiter die weitmögliche Standardisierung der Prozesse. Dadurch werden aktuell bereits 90 Prozent aller Prozesse automatisiert abgewickelt. Und auch bei Vorgängen, die nur einmal jährlich ablaufen, hilft das Roxtra-System: Die Historie ermöglicht jederzeit einen Einblick in Workflows, die nur selten genutzt werden, aber trotzdem eine hohe Priorität haben.

Auch die Arbeitsweise hat sich verändert: Hierarchisches Denken konnte überwiegend zugunsten einer prozessorientierten Organisation aufgelöst werden. Dadurch wurde auch bei den Mitarbeitern das Bewusstsein für Qualitätsmanagement geschärft. Dieses zeigt sich auch in der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit: Prozessverantwortliche finden sich auf der Mitarbeiterebene, die ihre Prozessbeteiligten selbst auswählen.

Während am Anfang noch viel Überzeugungsarbeit nötig war, stammt inzwischen die überwiegende Mehrheit der Verbesserungsvorschläge, um Prozesse zu vereinfachen, aus den Reihen der Prozessbeteiligten selbst. Sicher hat das eine Zeit gedauert, aber jetzt ist es ein Selbstläufer.

Standardisierte Abläufe vereinfachen den Alltag

In den Jahren, seit die Roxtra-Softwarelösung im Einsatz ist, wurde eine Menge Erfahrung mit dem System gesammelt. Mit dem Erwerb neuer Module war die Einheitlichkeit in der Bedienung wie auch in der Oberflächengestaltung ein großes Plus. Neue Module konnten schnell eingesetzt und bedient werden, ohne dass jedes Mal

eine eigene Schulung notwendig war. Der Arbeitsalltag der Mitarbeiter hat sich vereinfacht, denn sie können nun unternehmensrelevante Dokumente und Prozessbeschreibungen in einem einheitlichen System finden und diese für standardisierte Abläufe verwenden. Vorgänge konnten adaptiert werden und Verlinkungen über die Module hinweg vereinfachen seither die Datenpflege.

Fazit

Die Zusammenarbeit zwischen dem Wifi Wien und Roxtra läuft bestens. Die kurzfristige, praxisnahe und verständliche Unterstützung vermittelt das Gefühl einer Zusammenarbeit auf Augenhöhe. Das ermöglicht es, gemeinsam an einer kontinuierlichen Verbesserung der Softwarelösung zu arbeiten. ■

INFORMATION & SERVICE

AUTOREN

Ing. Mag. Anton Tomek ist Leiter für Zertifizierungen und Qualitätsmanagement beim WIFI Wien.

Dorothee Dilli ist Referentin Marketing & Kommunikation bei der Roxtra GmbH.

KONTAKT

Roxtra GmbH
service@roxtra.com
www.roxtra.com