



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH IV - 63/17

Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien

Abteilung "Business Support",

Prüfung der Gebarung

## KURZFASSUNG

*Die Abteilung "Business Support" der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien bietet eine erste Anlaufstelle bzw. Unterstützung in Förderungs-, Finanzierungs- und Behördenfragen. Die Mitarbeitenden der Abteilung begleiten mithilfe eines umfangreichen Netzwerkes und Branchen-Know-hows als Beratungsteam vor Ort Wiener Unternehmen bei der Investitionsvorbereitung und Investitionsumsetzung.*

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die Gebarung der Abteilung "Business Support" der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien im Zeitraum 2014 bis Oktober 2017, wobei eine Analyse der Beratungstätigkeit dieser Abteilung im Vordergrund stand. Insbesondere wurden die Prozesse mit externen und internen Beratungspartnern bzw. Beratungspartnern einer kritischen Würdigung unterzogen.*

*Das Expertinnenwissen bzw. Expertenwissen sowie das Know-how der Abteilung "Business Support" in Wirtschaftsangelegenheiten wurde von den Wiener Unternehmerinnen bzw. Unternehmern durchwegs positiv beurteilt. Weiters war die gute Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen der Stadt Wien sowie mit verschiedenen Förderungseinrichtungen hervorzuheben.*

*Die Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien führte unter anderem zu Empfehlungen hinsichtlich der einheitlichen Nutzung der Customer Relationship Management-Datenbank der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien sowie der Bearbeitung von Schwerpunktaktionen. Die Prüfung führte weiters zu Empfehlungen, die Beratungstätigkeit klar einzugrenzen. Schließlich empfahl der Stadtrechnungshof Wien, die Zusammenarbeit mit den Wiener Umlandgemeinden zu intensivieren.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	6
1.1 Prüfungsgegenstand .....	6
1.2 Prüfungszeitraum .....	6
1.3 Prüfungsbefugnis.....	7
2. Strategische Vorgaben und Zuständigkeiten .....	7
2.1 Stadtentwicklungsplan 2025 bzw. Fachkonzept Produktive Stadt .....	7
2.2 Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien .....	8
2.3 Standortabkommen "Wien: Stadt der Zukunft - Stadt der Industrie" .....	9
3. Umsetzung der strategischen Vorgaben .....	10
3.1 Satzung der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien.....	10
3.2 Aus der Satzung abgeleitete Umsetzungsmaßnahmen für die Abteilung "Business Support" .....	10
3.3 Mission, Strategie und Leitbild der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien.....	11
3.4 Mission und Strategie der Abteilung "Business Support" .....	11
3.5 Customer Relationship Management-Datenbank .....	12
3.6 Customer Relationship Management-Datenbank für die Tätigkeiten der Abteilung "Business Support" .....	12
4. Leistungsspektrum der Abteilung "Business Support" .....	13
4.1 Fremdinduzierte Anfragen .....	14
4.2 Vertrieb spezieller Förderungsprodukte.....	15
4.3 Interne Dienstleistungen für Projekte.....	16
4.4 Projektsprechtage.....	17
5. Beispiele aus dem Leistungsspektrum der Abteilung "Business Support" .....	18
5.1 Fremdinduzierte Anfragen .....	18
5.2 Vertrieb spezieller Förderungsprodukte.....	19
5.3 Interne Dienstleistung .....	22
5.4 Projektsprechtage.....	22
6. Kosten der Abteilung "Business Support" .....	23

7. Schlussbemerkungen .....	24
8. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	25

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Fremdinduzierte Anfrage .....	15
Abbildung 2: Vertrieb spezieller Förderungsprodukte .....	16
Tabelle 1: Kontaktaufnahmen bei Schwerpunktaktionen (2014 bis Oktober 2017) .....	19
Tabelle 2: Kostenstelle Abteilung "Business Support" .....	23

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs. ....	Absatz
AG .....	Aktiengesellschaft
AMS.....	Arbeitsmarktservice
bzgl.....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
ca.....	circa
CRM .....	Customer Relationship Management
E-Mobility .....	Elektromobilität
etc.....	et cetera
EU .....	Europäische Union
EUR.....	Euro
GSK.....	Geschäftsgruppe Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung
ha .....	Hektar
IT .....	Informationstechnologie
KMU .....	Klein- und Mittelunternehmen

lt.....	laut
Mio.....	Million
Nr.....	Nummer
Pkt. ....	Punkt
rd. ....	rund
s.....	siehe
STEP .....	Stadtentwicklungsplan
u.a. ....	unter anderem
usw. ....	und so weiter
VZÄ .....	Vollzeitäquivalent
waff .....	Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds
WStV .....	Wiener Stadtverfassung
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog in der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien die Abteilung "Business Support" einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Die gegenständliche Prüfung bezog sich auf die Gebarung der Abteilung "Business Support" in der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien. Ziel der Prüfung war eine Analyse der Beratungstätigkeit dieser Abteilung. Insbesondere wurde die Effizienz der Prozesse mit externen und internen Beratungspartnerinnen bzw. Beratungspartnern einer kritischen Würdigung unterzogen.

Nichtgegenstand der Prüfung war die weiterführende Förderungsgebarung, die ausschließlich von fachzuständigen Mitarbeitenden anderer Abteilungen der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien vorgenommen wurde. Außerdem war ein Vergleich mit anderen Beratungsunternehmen aufgrund der Vernetzung der Abteilung und der Art und Weise ihrer Leistungserbringung nicht sinnvoll durchführbar. Beim "Business Support" handelt es sich um eine für alle Wiener Unternehmen zur Verfügung stehende Servicestelle, die kostenlos in Anspruch genommen werden kann.

Die Bezug habende Prüfung wurde von der Abteilung Beteiligungen der Stadt Wien des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im vierten Quartal 2017. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2014 bis 2016, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen, Belegprüfungen und Interviews sowie die Teilnahme an Projektgesprächen.

### **1.3 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 2 WStV und die erforderliche Sicherstellung dieser Prüfungsbefugnis in der Satzung vom 9. Dezember 1981 (letzte Änderung am 23. Mai 2016) festgeschrieben.

## **2. Strategische Vorgaben und Zuständigkeiten**

### **2.1 Stadtentwicklungsplan 2025 bzw. Fachkonzept Produktive Stadt**

Aufbauend auf diverse Studien, wie z.B. Bestandsaufnahme und Bewertung von Produktionsflächen in Wien und Zukunft der Arbeit in Wien, wurde das Fachkonzept Produktive Stadt entwickelt und vom Gemeinderat am 28. Juni 2017 (01730-2017/0001-GSK) genehmigt. Mit diesem Konzept bekennt sich die Stadt Wien zur Unterstützung der Entwicklung einer lebendigen Industrie sowie zur Bereitstellung von geeigneten und ausreichenden Flächen für die Industrieproduktion.

Weiters wird mit der Umsetzung des Fachkonzeptes Produktive Stadt das Ziel verfolgt, Wohnen in geeignete produzierende Gebiete zu integrieren. Diese Überlegungen basieren auf europarechtlichen Vorgaben ("Europa 2020" mit der Erhöhung des Anteiles der Industrie auf 20 %) sowie Stadt Wien internen Festlegungen (STEP 2025, Strategie innovatives Wien 2020, Standortabkommen Wien 2014, Regierungsübereinkommen 2015 sowie Leitlinien der Wiener Wirtschaftspolitik 2015).

Die für die Industrie geeigneten Produktionsflächen in Wien betreffen rd. 2.000 ha bzw. rd. 5 % des Wiener Stadtgebietes. Dieser Flächenanteil soll möglichst erhalten bzw. effizient genutzt werden, wobei in der Vergangenheit aufgrund des enormen Bevölkerungswachstums und des einhergehenden Nachfragedrucks auf dem Wohnungsmarkt einige dieser Produktionsflächen allein für Wohnzwecke umgewidmet wurden.

Insgesamt beträgt die längerfristig zu erwartende Inanspruchnahme dieser Produktionsflächen bei einer weiteren positiven Wirtschaftsentwicklung der Stadt Wien mit absehbaren mehr als 2 Mio. Einwohnerinnen bzw. Einwohnern rd. 300 ha. Um kosteneffizient vorzugehen, sowie negative Auswirkungen vor allem auf die Siedlungsentwicklung und auf das Verkehrsaufkommen zu vermeiden, strebt Wien daher auch eine Wirtschaftsstandortentwicklung gemeinsam mit dem Umland an.

Wien ist vorwiegend gemäß dem Fachkonzept Produktive Stadt auf technologische und wissensintensive Segmente ausgerichtet (Elektronik- und IT-Ausrüster, Produktion von Nahrungsmitteln, Pharmaindustrie und Fahrzeugbau). Zusätzlich werden aber auch Flächen für neue Wirtschaftstätigkeiten, wie etwa im Bereich der Energieerzeugung und Energieverteilung, des Recyclings, neuer Formen der Logistik, innovativer Produktions- und Forschungsstätten sowie neuer Formen von Kleinunternehmen, benötigt.

Als konkrete Maßnahme zur Erfüllung aller dieser Vorgaben wird u.a. ein proaktives Flächenmanagement gefordert, das eine aktive Unterstützung der Betriebsinhaberinnen bzw. Betriebsinhaber, die eine Erweiterung ihrer Produktionsflächen bzw. zu diversen Standortfragen benötigen, vorsieht.

## **2.2 Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien**

Die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien wurde 1982 als Wiener Wirtschaftsförderungsfonds von der Stadt Wien, der Wirtschaftskammer Wien, der UniCredit Bank Austria AG (damals Zentralsparkasse) sowie der Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG (damals Erste oesterreichische Sparkasse) gegründet. Der Fonds ist erste Anlaufstelle für nationale und internationale Unternehmen und unterstützt diese mit monetären Förderungen, Immobilien und Stadtentwicklungsimpulsen sowie kostenlosen Service- und Beratungsangeboten.

Im Organigramm der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien werden die Abteilungen: "Immobilien", "Förderungen", "Business Support", "departure", "International Business", "Start-up Services" sowie "Technologie Services" angeführt.



2.2.1 Als Tätigkeitsbereich der Abteilung "Business Support" wird der First Level Support für Wiener Unternehmen angegeben. Die Mitarbeitenden der Abteilung begleiten mithilfe eines umfangreichen Netzwerk- und Branchen-Know-hows als Beratungsteam der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien vor Ort Wiener Unternehmen bei der Investitionsvorbereitung und der Umsetzung von Investitionen. Sie bieten eine erste Anlaufstelle bzw. Unterstützung in Förderungs-, Finanzierungs- und Behördenfragen (First Level Business Support). Weiters unterstützt die Abteilung bei der Vorbereitung von Informationen zu unternehmensrelevanten Fragestellungen und leitet Anfragen auch an Verwaltungsstellen der Stadt Wien weiter. Die Tätigkeiten im Rahmen des First Level Business Supports gehen auf die Übernahme der Beratungsleistungen des damaligen Informationszentrums für die Wirtschaft zurück.

### **2.3 Standortabkommen "Wien: Stadt der Zukunft - Stadt der Industrie"**

Im Jahr 2014 wurde zum dritten Mal ein Standortabkommen zwischen der Stadt Wien und der Industriellenvereinigung Wien unterzeichnet. Diese Vereinbarung legt gemeinsame Maßnahmen für die nachhaltige Weiterentwicklung des Standortes Wien fest. In fünf Kapiteln (Unternehmensstadt Wien, Bildung, Gesellschaftliches Miteinander, Innovation, Forschung & Entwicklung sowie Verkehrsinfrastruktur) werden konkrete Maßnahmen und Projekte angeführt.

2.3.1 Zum Thema "Unternehmensstandort Wien" ist in der Vereinbarung festgehalten, dass mithilfe der Vor-Ort-Beratungsangebote der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien die Kommunikation zwischen Unternehmen und Verwaltung vor allem auf Bezirksebene ausgebaut werden soll. Ziel dabei sei, dass die auf Bezirksebene angesiedelten Beraterinnen bzw. Berater so weit wie möglich regelmäßige und rechtzeitige Informationen über relevante Entwicklungen und Themen - wie etwa bevorstehende Flächenwidmungen, größere Behördenverfahren, neue Förderungen oder aktuelle Immobilien- und Grundstücksangebote - zur Verfügung stellen und den involvierten Unternehmen beratend zur Seite stehen. Weiters wurde Bezug genommen auf die einmalige Erfassung der Stammdaten der Förderungswerberinnen bzw. Förderungswerber durch die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien und die entsprechende Verwendung dieser Daten.

### **3. Umsetzung der strategischen Vorgaben**

#### **3.1 Satzung der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien**

Gemäß Satzung ist die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien (vormals Wiener Wirtschaftsförderungsfonds) *"... ein gemeinnütziger Fonds mit Rechtspersönlichkeit und hat den Zweck, die Struktur der Wiener Wirtschaft durch Ansiedlung von Betrieben und durch Beratung von Unternehmungen in Wirtschaftsfragen zu fördern"*.

*"Der Fonds hat die Aufgabe, durch Förderung der Wiener Wirtschaft zur Stärkung der Wirtschaftskraft Wiens und zur Strukturverbesserung der Wiener Wirtschaft durch geeignete Maßnahmen beizutragen."*

#### **3.2 Aus der Satzung abgeleitete Umsetzungsmaßnahmen für die Abteilung "Business Support"**

Als Umsetzungsmaßnahmen für die Bezug habende Abteilung "Business Support" lassen sich aus der Satzung unter § 2 Abs. 1

- (k) die Betreuung von an- und umgesiedelten Betrieben bei der Realisierung ihrer Betriebsbauprojekte sowie die
- (l) Beratung von Wirtschaftstreibenden, Gründerinnen und Gründern sowie Start-ups ableiten.

Zur Erfüllung seines Zweckes soll der Fonds gemäß Satzung *"... mit allen öffentlichen und privaten Stellen, die sich zur Zusammenarbeit mit dem Ziel einer Verbesserung der Wiener Wirtschaftsstruktur bereitfinden, kooperieren"*. Des Weiteren wird in der Satzung ein Übereinkommen mit der Wirtschaftskammer Wien erwähnt, welches die Einbindung der Beratungstätigkeit der in ihrem Einflussbereich stehenden Institutionen vorsieht.

Letztlich wird in der Satzung der Zweck des Fonds auf den Interessenbereich des Landes Wien beschränkt und festgehalten, dass die angestrebten Ziele in den Formen des Privatrechtes umzusetzen sind.

### **3.3 Mission, Strategie und Leitbild der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien**

Die Mission der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien beinhaltet - entsprechend ihrer Satzung - die Stärkung und Entwicklung des Wirtschaftsstandortes Wien. Als eine ihrer Kernaufgaben sieht die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien die Stärkung des Bewusstseins für Unternehmertum und Forschung an. Daher soll die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien im Dialog mit den Zielgruppen dafür sorgen, dass Maßnahmen zur Wirtschafts- und Forschungsförderung sowie zur Stadtentwicklung verständlich dargestellt werden, um eine möglichst große Akzeptanz in der Öffentlichkeit zu schaffen.

Als Instrumente werden neben den Förderungen der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien und den Immobilienaktivitäten die Services und Beratungsangebote dargestellt. Auf die Problemstellungen der Wiener Unternehmen soll die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien flexibel und schnell sowie mit individuellen Angeboten reagieren und dabei fokussiert und zielgruppenorientiert vorgehen. Die Unterstützung reicht von reiner Information bis hin zu langfristigen Betreuungsverhältnissen. Auf interne bzw. externe Anfragen soll innerhalb von 48 Stunden reagiert werden.

Die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien positioniert sich als Dienstleisterin zwischen Unternehmen und der Stadt Wien. Dabei werden aktiv Kooperationen mit verwandten Einrichtungen zur Förderung der Wiener Unternehmen und des Standortes eingegangen, wobei die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien weder als Interessenvertretung der Unternehmen noch als Teil der Stadtverwaltung handelt.

### **3.4 Mission und Strategie der Abteilung "Business Support"**

Die Abteilung "Business Support" sieht ihre Mission in der persönlichen Information von Wiener Unternehmen über die Leistungen der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien. Der Begriff Wiener Unternehmen umfasst hierbei auch alle potenziellen Wiener Unternehmen.

Die Mitarbeitenden der Abteilung "Business Support" tragen dabei die Leistungen der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien aktiv hinaus in die Zielgruppen und unterstützen diese bei der Nutzung der Angebote. Dabei wird auf alle auftretenden unternehmerischen Fragen eingegangen. Durch eine zielgerichtete Vorinformation soll ein Zugang zu den für Unternehmen relevanten Strukturen erleichtert bzw. ermöglicht werden. Die Abteilung "Business Support" tritt dazu als Schnittstelle zur Stadt Wien bzw. anderen Förderungseinrichtungen auf, wobei die dezidierte Förderungsberatung nicht von ihr wahrgenommen wird.

Aus möglichen standesrechtlichen und rechtlichen Haftungsgründen schließt die Abteilung "Business Support" Gründungs-, Unternehmens-, Rechts-, Steuer- und Finanzierungsberatungen aus. Sie steht auch nicht für beauftragte Vertretungen des Unternehmens bzw. Begleitungen zu beispielsweise Betriebsanlagen-, Bank- oder Behördenverhandlungen zur Verfügung.

### **3.5 Customer Relationship Management-Datenbank**

Die CRM-Datenbank ist das zentrale Instrument zur Abbildung, Abwicklung und Gestaltung der kundenbezogenen Prozesse der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien. Neben Adressen- und Kontaktdaten sind Berechnungsfunktionen sowie unterschiedliche standardisierte Auswertungs- bzw. Berichtsfunktionen in das Datenbanksystem integriert, wobei auch Dokumente in diesem System direkt abgespeichert werden können. Die CRM-Datenbank ist über Schnittstellen mit - für die Kundinnen bzw. Kunden nutzbaren - elektronischen Tools der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien verbunden (z.B. Tool für Förderungseinreichungen, Schnittstelle zur Homepage für den Datenabgleich der Registrierten und den Newsletterversand). Grundsätzlich wird diese Datenbank von allen Abteilungen der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien genutzt, was auch die Integrität und Konformität der darin enthaltenen Daten sicherstellen sollte.

### **3.6 Customer Relationship Management-Datenbank für die Tätigkeiten der Abteilung "Business Support"**

Die Einschau in die dem Stadtrechnungshof Wien vorgelegten Auszüge aus der CRM-Datenbank betreffend die Datensätze der Kundinnen bzw. Kunden der Abteilung "Busi-

ness Support" ergab, dass bei der Erfassung und Pflege der Daten, je nach Kategorisierung der Anfragen, unterschiedliche Vorgangsweisen von den Mitarbeitenden der Abteilung gewählt wurden. Diese Unterschiede betrafen einerseits die Frage, wann ein neuer Kundinnenstammdatensatz bzw. Kundenstammdatensatz anzulegen sei, welche Datenfelder ausgefüllt werden sollten sowie den Detaillierungsgrad der Dokumentation der einzelnen Maßnahmen. Weiters war eine Auswertung der Beratungsleistungen nach den drei Leistungsbereichen der Abteilung "Business Support" nicht möglich.

Auf Anfrage des Stadtrechnungshofes Wien wurde eine Auswertung der CRM-Datenbank zu den Beratungsleistungen für den Zeitraum 1. Jänner bis 31. Dezember 2016 erstellt. Darin waren die Aktivitäten der Abteilung sowie konkrete Probleme oder Fragestellungen von Personen und Unternehmen angeführt. Insgesamt fanden demnach im Betrachtungszeitraum 2.251 Beratungen (rd. 99 % davon Beratungen von Unternehmen) statt. Die Aufteilung der einzelnen Beratungen nach Bezirken ergab, dass rd. 92 % die Beratung Wiener Unternehmen betrafen. Der weitaus größte Teil dieser Wiener Unternehmen war im 21. und im 1. Wiener Gemeindebezirk ansässig. Weitere durchgeführte Auswertungen aus der CRM-Datenbank der Abteilung bzgl. Unternehmensgröße, Unternehmensalter, Beratungen nach Abteilungen bzw. Beratungsformaten (allgemeine Beratung, Ansiedelungsberatung etc.) sowie nach Erledigungen ergaben größtenteils keine verwendbaren Informationen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, für die Befüllung und Nutzung der CRM-Datenbank eine Richtlinie zu erarbeiten und diese konsequent in der gesamten Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien anzuwenden.

#### **4. Leistungsspektrum der Abteilung "Business Support"**

In der Abteilung "Business Support" werden die Aufgaben in drei Bereiche (Bearbeitung fremdinduzierter Anfragen, Vertrieb spezieller Förderungsprodukte und interne Dienstleistungen für Projekte) gegliedert. Daneben engagiert sich die Abteilung auch bei den Projektsprechtagen in den Magistratischen Bezirksämtern. Während die Schwerpunktthemen in einem längeren Zeitraum bearbeitet werden und eine Art "Grundaustausung"

des Personals darstellen, müssen die Mitarbeitenden für externe Anfragen kurzfristig (innerhalb von 48 Stunden) zur Verfügung stehen.

#### **4.1 Fremdinduzierte Anfragen**

Bei fremdinduzierten Anfragen wird ein Anliegen (auch Beschwerden oder diverse Problemfälle) einer Unternehmerin bzw. eines Unternehmers direkt durch diese bzw. diesen, durch die Magistratsdienststellen der Stadt Wien, durch die Bezirksvorsteherinnen bzw. Bezirksvorsteher, durch das Büro der Bürgermeisterin bzw. des Bürgermeisters oder durch die Büros der Stadträtinnen bzw. Stadträte etc. an die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien herangetragen. Dabei werden von der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien auch Anliegen bearbeitet, die nicht nur die Förderungen bzw. Leistungen der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien selbst betreffen. Das umfangreiche Netzwerk- und Branchen-Know-how der Abteilung "Business Support" kommt hiebei zum Einsatz.

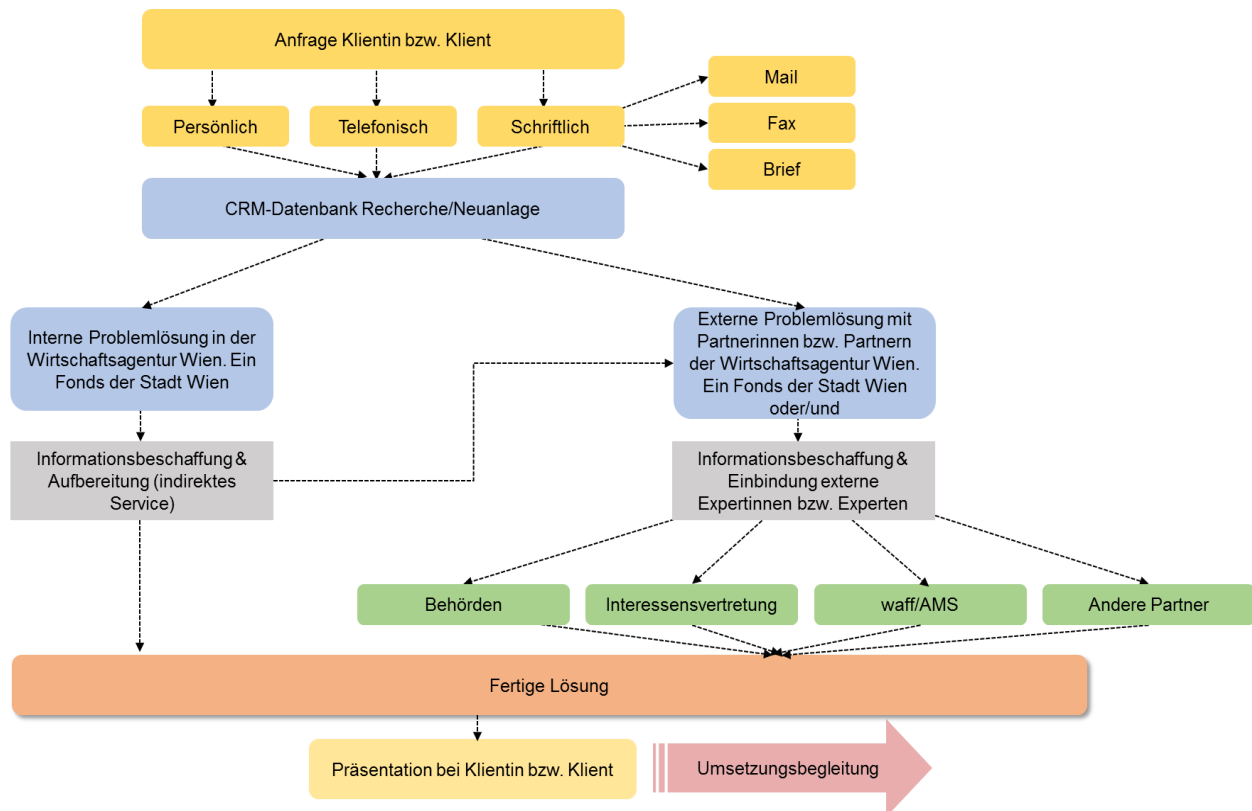
Als erster Schritt wird eine interne Recherche in der CRM-Datenbank durchgeführt, ob bereits Informationen über das gegenständliche Unternehmen bzw. den gegenständlichen Fall vorhanden sind und gegebenenfalls ein neuer Datensatz im System angelegt. Anschließend werden die weiteren Schritte der Problemlösung (gegebenenfalls unter Einbindung mit externen Partnerinnen bzw. Partnern) koordiniert.

Da die Anfragen ein weites Spektrum an notwendigen Maßnahmen und Koordinierungen mit sich ziehen, können diese von einem einzelnen Telefongespräch bis zur monatelangen Betreuung reichen. Ziel ist, den Unternehmen einen möglichen Lösungsweg für ihre Anfragen aufzuzeigen und gegebenenfalls begleitend tätig zu sein. Die wichtigsten Beratungsschritte sind in der CRM-Datenbank zu dokumentieren. Am Ende ist auch ein Feedback an die anfragende Stelle (wenn nicht das Unternehmen selbst an die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien herangetreten ist) zu übermitteln.

Die gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen erforderlichen Auftraggebermeldungen an das Datenverarbeitungsregister "Meldung einer Datenverarbeitung" wurden dem Stadtrechnungshof Wien vorgelegt.

Die nachstehende Abbildung zeigt den Prozess der fremdinduzierten Anfrage im Detail auf, wobei in interne und externe Problemlösung unterschieden wird.

Abbildung 1: Fremdinduzierte Anfrage



Quelle: Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien; "Business Support" - Mission und Strategie

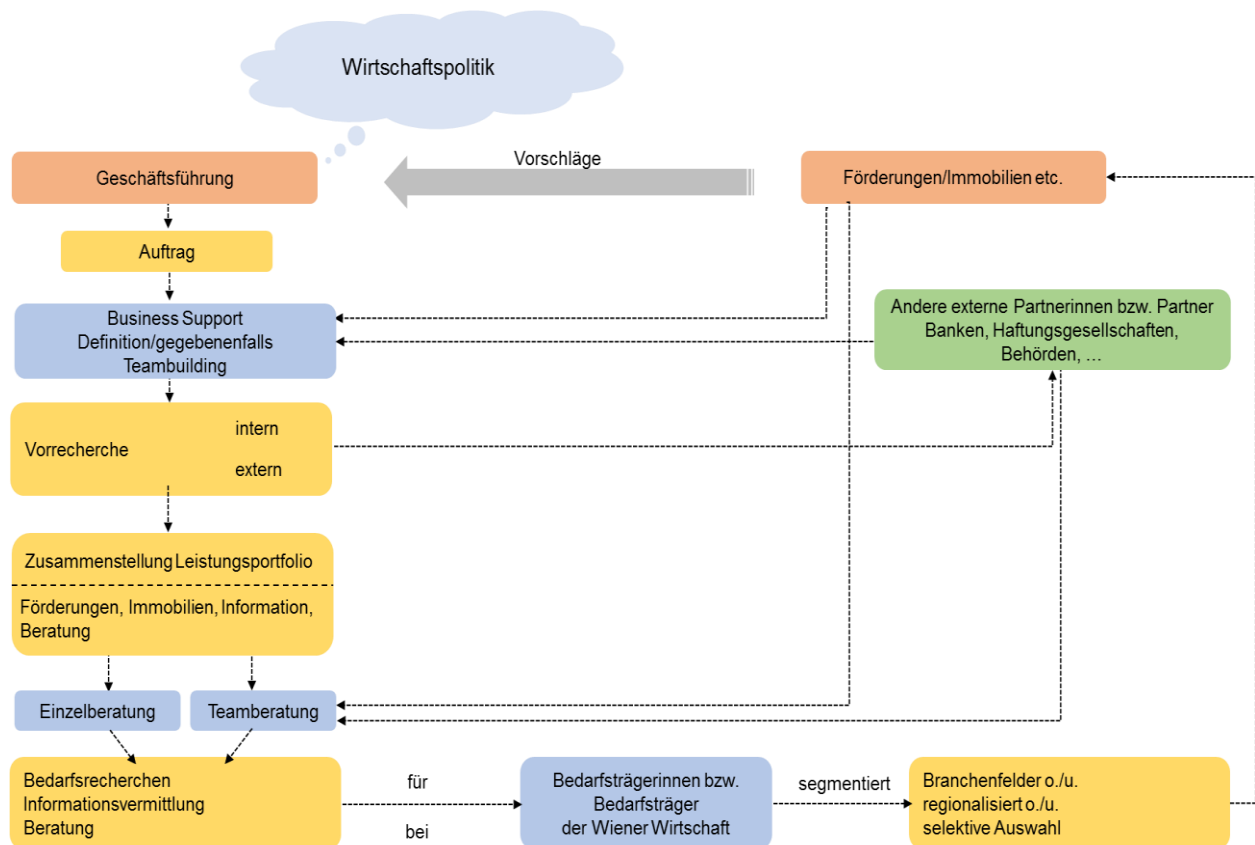
## 4.2 Vertrieb spezieller Förderungsprodukte

Der Vertrieb spezieller Förderungsprodukte bezieht sich auf branchenspezifische Angebote (z.B. einzelne Förderungsangebote für Elektrofahrzeuge), regionale Angebote (z.B. für KMU-Urbanzone Gürtel) sowie Netzwerkaktivitäten (z.B. Teilnahme an der Langen Nacht der Förderungen). Die branchenspezifischen und regionalen Angebote werden auch Schwerpunktaktionen genannt. Dazu wird ein Auftrag für diese Maßnahme von der Geschäftsführung der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien erteilt. Anschließend wird die Zielgruppe der Maßnahme definiert und eine Adressenliste der potenziellen Förderungsbewerberinnen bzw. Förderungsbewerber definiert. Die-

se Adressen setzen sich aus verschiedenen Datenquellen (CRM-Datenbank, diverse Branchenverzeichnisse etc.) zusammen.

Die Mitarbeitenden der Abteilung "Business Support" sind nach ihrer Zuständigkeitseinteilung für die Abarbeitung der Adressenliste (Kontaktaufnahme, Gespräche vor Ort, Weiterleitung an andere interne Stellen usw.) sowie für die entsprechende Dokumentation in der CRM-Datenbank verantwortlich. Abschließend erfolgen eine Auswertung der Kontaktaufnahmen (Anzahl der stattgefundenen Gespräche, Daten über die Adressenqualität etc.) und ein Feedback an die Geschäftsführung.

Abbildung 2: Vertrieb spezieller Förderungsprodukte



Quelle: Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien; "Business Support" - Mission und Strategie

### 4.3 Interne Dienstleistungen für Projekte

Die Abteilung "Business Support" unterstützt auch andere Abteilungen bzw. Bereiche der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien bei deren Projekten mit z.B. Netzwerk-Know-how und Branchen-Know-how, Feedback aus den Unternehmen, Auf-



bereitungen und Analysen. Die Auftragserteilung hierzu erfolgt durch die Geschäftsführung (z.B. auf Ersuchen der jeweiligen Abteilungsleitung). Gemeinsam sind von der Abteilung "Business Support" mit der betreffenden Abteilung der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien alle Prozessschritte von der Problemdefinition bis zur Abstimmung der Lösungsansätze vorzunehmen und in der CRM-Datenbank zu dokumentieren.

#### **4.4 Projektsprechtage**

Im Jahr 2014 wurden die Anlaufstellen für eine Betriebsanlagengenehmigung in Wien neu organisiert und die Kompetenzen dafür auf vier Magistratische Bezirksämter (im 1., 10., 12. und 21. Wiener Gemeindebezirk) konzentriert. In diesen Magistratischen Bezirksämtern werden wöchentlich sogenannte "Projektsprechtage" abgehalten. Den Gewerbetreibenden werden bei diesen Projektsprechtagen aus einer Hand alle für die Betriebsgründung oder für Veränderungen des Betriebes notwendigen Informationen angeboten.

Dabei stehen für die Vertreterinnen bzw. Vertreter der Unternehmen Juristinnen bzw. Juristen des Bezirksamtes, Mitarbeitende der Magistratsabteilung 36 sowie des Arbeitsinspektorates zur Verfügung. Zusätzlich werden Vertreterinnen bzw. Vertreter der Wirtschaftskammer Wien und der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien eingeladen.

Die Aufgabe der für die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien an diesen Projektsprechtagen teilnehmenden Mitarbeitenden der Abteilung "Business Support" ist dabei die erste Kontaktaufnahme zu potenziellen Förderungsnehmerinnen bzw. Förderungsnehmern. Diese führt lt. Auskunft der Abteilung oftmals zu weiteren Fachgesprächen mit den zuständigen Mitarbeitenden der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien. Darüber hinaus würden Informationen über aktuelle Bedürfnisse und Entwicklungen der Wiener Unternehmerinnen bzw. Unternehmer gesammelt und können als Grundlage für die Entwicklung neuer Förderungsschienen herangezogen werden.

## **5. Beispiele aus dem Leistungsspektrum der Abteilung "Business Support"**

### **5.1 Fremdinduzierte Anfragen**

Die meisten fremdinduzierten Anfragen der letzten Jahre betrafen Betriebsansiedlungen, Betriebsumsiedlungen und Betriebserweiterungen. Aufgrund der bereits unter Pkt. 2.1 erläuterten Verknappung von Industriegrundstücken in Wien waren die Unternehmerinnen bzw. Unternehmer insbesondere auf der Suche nach geeigneten freien Flächen. Die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien ist im Besitz von eigenen Betriebsgrundstücken bzw. verfügt über Kenntnisse möglicher zur Verfügung stehender Flächen in öffentlichem bzw. privatem Besitz. In enger Zusammenarbeit mit der Abteilung Immobilien der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien werden in solchen Fällen Vorschläge für freiwerdende Flächen erarbeitet.

Im Zusammenhang mit der Umsetzung geplanter Baulichkeiten zählten auch diverse Fragestellungen zu behördlichen Genehmigungen zu den Aufgabenstellungen der Abteilung "Business Support". Die Bandbreite der Anfragen reichte von gewerberechtlichen und bautechnischen Belangen bis hin zu Sonderthemen wie Regelungen von Zufahrten oder Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr. Neben Anfragen wurden auch Beschwerden über diverse Behörden an die Abteilung "Business Support" herangetragen.

Die Einschau zeigte, dass oftmals langwierige Behördengänge, Doppelgleisigkeiten in Behördenverfahren oder die Unzufriedenheit mit ausgestellten Bescheiden Anlass für die Einbindung der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien war. Da die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien privatrechtlich agiert und keinerlei Einflussrechte auf behördliche Verfahren hat, bestand der diesbezügliche Handlungsspielraum der Abteilung "Business Support" lediglich im Aufzeigen von möglichen Lösungsansätzen, die in ausgewählten Einzelfällen auch umgesetzt wurden.

Die Einschau in die stichprobenweise ausgewählten Anfragen durch den Stadtrechnungshof Wien zeigte zusammenfassend, dass bei der Lösung der herangetragenen Problemstellungen den Unternehmerinnen bzw. Unternehmern von der Abteilung "Business Support" innovative Lösungswege aufgezeigt wurden. In einigen Fällen konnten

"unmöglich" erscheinende Problemstellungen schlussendlich zur Zufriedenheit aller Beteiligten erledigt werden. Ein besonderes Anliegen dabei war lt. Auskunft der Abteilung "Business Support" die damit im Zusammenhang stehende Erhaltung bzw. Schaffung von Arbeitsplätzen in Wien. Ziel sei daher auch, Unternehmensstandorte zu erhalten bzw. eine Abwanderung von Unternehmen zu verhindern, unabhängig von der Unternehmensgröße und der Branche.

Der Stadtrechnungshof Wien konnte sich bei seiner Einschau auch davon überzeugen, dass durch die z.T. langjährige Zusammenarbeit der Mitarbeitenden der Abteilung "Business Support" mit den Unternehmerinnen bzw. Unternehmern in vielen Fällen eine Vertrauensbasis aufgebaut wurde. Damit ging im Betrachtungszeitraum ein direkter und schneller Zugriff auf die angebotenen Beratungsleistungen einher. Um jedoch eine Überlastung des Personals im Hinblick auch auf die verringerten Personalressourcen zu vermeiden, wurde empfohlen, den Umfang der Beratungstätigkeit klar einzugrenzen.

## 5.2 Vertrieb spezieller Förderungsprodukte

5.2.1 In den Jahren 2014 bis Oktober 2017 wurden acht Schwerpunkttaktionen durchgeführt, wobei die Kontaktaufnahmen im Bereich Gastronomie und Industrie (Liste gemäß Sparte der Wirtschaftskammer Wien) bis ins Jahr 2018 fortgeführt werden. Im Betrachtungszeitraum konnte insgesamt mit 5.170 Unternehmen Kontakt aufgenommen werden. Damit wurden jährlich durchschnittlich 1.477 Kontakte wahrgenommen.

Tabelle 1: Kontaktaufnahmen bei Schwerpunkttaktionen (2014 bis Oktober 2017)

Schwerpunkttaktionen	Kontaktaufnahmen
Buchhändlerinnen bzw. Buchhändler	84
Gastronomie	1.670
Industrie (Liste gemäß Sparte der Wirtschaftskammer Wien)	422
Rauchfangkehrerinnen bzw. Rauchfangkehrer	93
Tischlerinnen bzw. Tischler	882
Schlosserinnen bzw. Schlosser	987
Installateurinnen bzw. Installateure	799
Elektrikerinnen bzw. Elektriker	233
Summe Branchen	5.170

Quelle: Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien

Die Einschau in die zur Verfügung gestellten Auswertungen basierend auf Excellisten zeigte, dass diese einen unterschiedlichen Detaillierungsgrad aufwies. Dies betraf vor allem zusätzliche Informationen über die kontaktierten Betriebe (Umsatzzahlen, Personalanzahl, Gliederung nach Bezirken etc.). Für die Schwerpunktaktionen Gastronomie und Industrie konnten aufgrund der noch andauernden Aktivität keine abschließenden Auswertungen von der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien erstellt werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, bei der Abarbeitung der Adressenlisten und der anschließenden Dokumentation einheitliche Standards anzuwenden und diese Daten auch von den Excellisten entsprechend in die CRM-Datenbank zu übernehmen.

Nachdem die Beauftragungen der einzelnen Schwerpunktaktionen unterschiedliche Zielsetzungen aufwiesen (z.B. über eine bestimmte Förderung zu informieren oder generelle Kontaktaufnahme zu einer bestimmten Branche), enthielten auch die zum Abschluss der Schwerpunktaktionen erstellten Maßnahmenblätter unterschiedliche Informationen. Während die Schwerpunktaktion betreffend die Tischlerinnen bzw. Tischler und das Holzgestaltende Gewerbe nur eine Besuchsstatistik bzw. eine Statistik der Kontaktaufnahmen enthielt, wies die Schwerpunktaktion zur E-Mobility-Förderung für Rauchfangkehrerinnen bzw. Rauchfangkehrer auch eine Auswertung der in Anspruch genommenen Förderung auf.

Es wurde empfohlen, am Ende der Schwerpunktaktionen eine umfangreiche Analyse der Kontaktaufnahmen zu erstellen, wobei insbesondere der Erfolg der Vermarktung des Leistungsportfolios der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien zu dokumentieren wäre.

Des Weiteren fiel bei der Prüfung der Auswertungen auf, dass bei einzelnen Schwerpunktaktionen bis zu 50 % der auf der bei der jeweiligen Schwerpunktaktion abzuarbeitenden Adressenliste angeführten Betriebe nicht mehr existierten bzw. deren Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartner nicht anwesend waren.

Nachdem die Auswertungen der Adressenliste einen hohen Anteil an "Fehladressen" aufwiesen, wurde empfohlen, vor einem persönlichen Besuch die Aktualität abzuklären.

5.2.2 Zusätzlich zu den oben erwähnten Schwerpunktaktionen unterstützte die Abteilung "Business Support" jährlich die Fremdveranstaltung "Lange Nacht der Förderungen" in Zusammenarbeit mit einer Bank und der Wirtschaftskammer Wien. Bei dieser Veranstaltung beraten verschiedene Förderungsorganisationen im Rahmen kurzer Einzelgespräche die potenziellen Förderungsnehmerinnen bzw. Förderungsnehmer über ihre Dienstleistungen.

Die Einschau in die Unterlagen zu den letzten vier Veranstaltungen zeigte, dass die Anzahl der Beratungsgespräche der Abteilung "Business Support" von 2014 bis 2017 um mehr als 80 % angestiegen ist. Damit fanden im Jahr 2017 in der "Langen Nacht der Förderungen" bereits 83 Beratungen statt.

5.2.3 Die 2014 von der Stadt Wien ins Leben gerufene Initiative "Gemeinsam für Floridsdorf" hatte die Belebung und nachhaltige Attraktivierung und Aufwertung des Gebietes rund um den Floridsdorfer Spitz zum Ziel. Geplant war auch die Erstellung eines Handbuches mit einem Leistungsverzeichnis der Fachorganisationen und Anlaufstellen zum Thema "Lebendige Straßen & Urbanenzonenattraktivierung" innerhalb der Stadt Wien. Die Abteilung "Business Support" unterstützte diese Vorhaben durch Beratung der Unternehmen vor Ort. Bei einem Gesamtdatensatz von 345 Unternehmen wurden mit 165 Unternehmen Beratungsgespräche durchgeführt. 137 Unternehmen waren an diesen Adressen nicht existent und 43 Unternehmen wurden bereits im Vorfeld als nicht förderungswürdig eingestuft.

Die Beratungsgespräche ergaben, dass das Förderungsangebot der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien kaum bekannt war. Die angebotene Nahversorgerförderung wäre für viele Unternehmerinnen bzw. Unternehmer ein relevantes Thema gewesen. Diese konnte allerdings in vielen Fällen durch bereits getätigte Investitionen nicht mehr in Anspruch genommen werden. Weiterführende Informationen über das Projekt konnten der CRM-Datenbank nicht entnommen werden.

### **5.3 Interne Dienstleistung**

Als Beispiel für "interne Dienstleistung" der Abteilung "Business Support" wurden von der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien die sogenannten "Kammergespräche" (Jour fixes mit der Wirtschaftskammer Wien) angegeben. Die Liegenschafts-abteilung bat in diesem Zusammenhang die Abteilung "Business Support", z.B. Mieterinnen bzw. Mieter oder Eigentümerinnen bzw. Eigentümer von Firmenliegenschaften über ihre Um- oder Absiedlungspläne zu befragen. Weiters unterstützte die Abteilung "Business Support" interne Abteilungen der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien mit Know-how für die Vergabe von Förderungen und verschiedenste Anfragen allgemeiner wirtschaftlicher Anliegen.

### **5.4 Projektsprechtage**

Der Stadtrechnungshof Wien nahm an zwei Projektsprechtagen in den Magistratischen Bezirksämtern teil. Dabei zeigte sich, dass die Mitarbeitenden der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien neben ihrer unternehmerischen fachlichen Expertise zu den jeweiligen vorgebrachten Anliegen insbesondere ihr Wissen über die Förderungsmöglichkeiten der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien bzw. der Stadt Wien einbrachten. Zu den aktuellen Förderungsmöglichkeiten zählten die Nahversorgung (maximal 5.000,-- EUR), die Geschäftsbelebung (maximal 25.000,-- EUR), die Internationalisierung Fokus (maximal 50.000,-- EUR), die Dienstleistungs- und Sachgüteraktion (maximal 100.000,-- EUR), die Standortinitiative (maximal 200.000,-- EUR) sowie Call pro Industry 2017 (maximal 500.000,-- EUR). Diese Förderungsgelder werden entweder laufend oder im Wettbewerbsprinzip (Call) vergeben. Diese erste Kontaktaufnahme zu potenziellen Förderungsnehmerinnen bzw. Förderungsnehmern führte im Betrachtungszeitraum oftmals zu weiteren Fachgesprächen mit den dafür zuständigen Mitarbeitenden der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass die Teilnahme von Mitarbeitenden der Abteilung "Business Support" bei den Projektsprechtagen eine sinnvolle Maßnahme zur Kontaktaufnahme zu potenziellen Förderungsnehmerinnen bzw. Förderungsnehmern ist. Darüber hinaus werden Informationen über aktuelle Bedürfnisse und Entwicklungen

der Wiener Unternehmerinnen bzw. Unternehmer gesammelt und als Grundlage für die Entwicklung neuer Förderungsschienen herangezogen.

## 6. Kosten der Abteilung "Business Support"

Auf der Kostenstelle der Abteilung "Business Support" sind nur die direkt zurechenbaren Kosten und Erlöse ausgewiesen. Die ausgewiesenen Kosten waren größtenteils Personalkosten. Außerdem waren Vergütungen für Fahrt- und Reiseaufwendungen enthalten. Die Erlöse betrafen in den Jahren 2014 und 2015 auslaufende Erlöse aus EU-finanzierten Projekten.

Wie die nachstehende Tabelle zeigt, verringerte sich der Personalstand der Abteilung im Betrachtungszeitraum 2014 bis 2017 um 3,40 VZÄ. Da diese Reduzierung ausschließlich auf Pensionierungen zurückzuführen war, werden die finanziellen Auswirkungen erst in den Folgeperioden wirksam werden. Eine Mitarbeitende wurde im Jahr 2017 neu aufgenommen.

Tabelle 2: Kostenstelle Abteilung "Business Support"

Jahr	2014 Ist	2015 Ist	2016 Ist	2017 Plan
Kosten (in EUR)	-804.925,70	-821.656,00	-803.605,20	-776.203,70
Erlöse (in EUR)	443,80	1.902,00	-	-
Ergebnis (in EUR)	-804.481,90	-819.754,00	-803.605,20	-776.203,70
Anzahl der Mitarbeitenden (VZÄ)	10,0	9,6	8,0	6,6

Quelle: Kostenrechnung der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien

Die Mitarbeitenden der Abteilung wiesen eine durchschnittliche Betriebszugehörigkeit von rd. 19 Jahren aus. Dadurch ergab sich nicht nur ein hohes Durchschnittsalter in der Abteilung, sondern auch die erforderliche umfangreiche Kenntnis und Erfahrung im Zusammenwirken der privaten und öffentlichen Akteurinnen bzw. Akteure. Um ihre Dienstleistungen erbringen zu können, arbeitet die Abteilung eng mit den anderen Abteilungen der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien (insbesondere dem Bereich Förderungen und Immobilien) und den Abteilungen und Dienststellen der Stadt Wien zusammen.

In der Abteilung "Business Support" werden keine projektbezogenen Zeitaufzeichnungen geführt. Damit waren die tatsächlichen zuordenbaren Stunden zu den einzelnen Projekten nicht ermittelbar. Um die Ressourcensteuerung zu optimieren, wurde ange-regt, eine projektbezogene Zeiterfassung zumindest für große Projekte zu überdenken.

## **7. Schlussbemerkungen**

Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien in ausgewählte Betreuungsakten der Ab-teilung "Business Support" zeigte, dass vor allem der Erhalt der gewerblichen Vielfalt in Wien, die Schaffung höherwertiger Arbeitsplätze sowie die Standorterhaltung in Wien im Vordergrund standen. Die direkte Zusammenarbeit mit anderen Beratungs- und För-derungsinstitutionen verkürzte oftmals die Dauer der Beratungsleistungen und die un-ternehmerische Projektumsetzung.

Eine umfassende Messung der Wirkungen der Beratungsleistungen der Abteilung "Bu-siness Support" durch die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien wurde nicht durchgeführt. Die Abteilung arbeitet nur Lösungsvorschläge und Anregungen aus, deren Durchführung ist vom Willen der handelnden Personen abhängig. Zum Teil wird auch keine Weiterbetreuung der vorgeschlagenen Maßnahmen gewünscht, was eine Wirkungsmessung ebenfalls erschweren würde. Die Durchsicht der Protokolle der Jour fixes der Abteilung "Business Support" zeigte, dass in der Sitzung vom 9. November 2015 über die Auswertung der vorliegenden Förderungsergebnisse berichtet wurde. Danach seien vom "Business Support" ca. 30 % der Firmen besucht worden, die eine Förderung eingereicht hatten. Bei der Förderung "Pro Industry" wären 60 % der Unter-nehmen gefördert worden, die vom "Business Support" besucht worden waren.

Der Kontakt des Stadtrechnungshofes Wien mit von der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien beratenen Unternehmerinnen bzw. Unternehmern ergab ein durchwegs positives Feedback bzgl. der angebotenen bzw. erbrachten Leistungen. Da-bei wurde neben dem Aufzeigen von Förderungsmöglichkeiten und Standortvorschlä-ge insbesondere das Zurverfügungstellen des Behördennetzwerkes lobend erwähnt. Weitere Erwähnung fand die Tatsache, dass aufgrund der umfangreichen Erfahrungen



der Mitarbeitenden der Abteilung "Business Support" Lösungsvorschläge für verschiedenste Problemstellungen angeboten werden konnten.

Durch das starke Bevölkerungswachstum in Wien werden die Bodenressourcen und damit auch Flächen für Betriebsstandorte noch knapper werden. Um den Wirtschaftsstandort Wien weiterhin zu sichern, werden Kooperationen mit den Umlandgemeinden Wiens immer wichtiger. Optimale Bedingungen für Unternehmen und die Wohnbevölkerung sind im Interesse aller Beteiligten (Verkehrsaufkommen, Bodenressourcen, Arbeitsplätze). Daher empfahl der Stadtrechnungshof Wien, die diesbezügliche Zusammenarbeit mit den Wiener Umlandgemeinden zu intensivieren.

## **8. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Für die Befüllung und Nutzung der CRM-Datenbank wäre eine Dokumentationsrichtlinie zu erarbeiten und konsequent in der gesamten Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien anzuwenden (s. Pkt. 3.6).

### Stellungnahme der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien:

Dieser Empfehlung folgend wird das bestehende CRM-Handbuch angepasst und auf den neuesten Stand gebracht werden.

In der Abteilung "Business Support" wurde eine detaillierte und frei erweiterbare Kategorisierung des Pflichtfeldes "Titel der Beratung" erstellt, nach der eine selektive Auswertung der Beratungs- und Leistungsbereiche (Laufende Beratungsaktivitäten/Schwerpunktaktion/etc.) ab Jänner 2018 möglich ist.

Empfehlung Nr. 2:

Es wurde empfohlen, den Umfang der Beratungstätigkeit klar einzugrenzen (s. Pkt. 5.1).

Stellungnahme der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien:

Dieser Empfehlung wird unverzüglich nachgekommen, indem die Beratungsleistungen nach Prioritäten gereiht und der Detaillierungsgrad individuell angepasst werden. Umfassende flächendeckende Schwerpunktaktionen werden bis auf Weiteres selektiver durchgeführt.

Empfehlung Nr. 3:

Bei der Abarbeitung der Adressenlisten und der anschließenden Dokumentation wären einheitliche Standards anzuwenden und diese Daten auch von den Excellisten entsprechend in die CRM-Datenbank zu übernehmen (s. Pkt. 5.2.1).

Stellungnahme der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien:

Dieser Empfehlung wird nachgekommen, indem einheitliche Datensatzkriterien in der zu erstellenden Dokumentationsrichtlinie als Mindeststandards definiert werden.

Empfehlung Nr. 4:

Es wurde empfohlen, am Ende der Schwerpunktaktionen eine umfangreiche Analyse der Kontaktaufnahmen zu erstellen, wobei insbesondere der Erfolg der Vermarktung des Leistungsportfolios der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien zu dokumentieren wäre (s. Pkt. 5.2.1).

Stellungnahme der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien:

Dieser Empfehlung wird im Rahmen der CRM-Auswertemöglichkeiten nachgekommen.

**Empfehlung Nr. 5:**

Die Aktualität von Adressenlisten wäre bereits vor einem persönlichen Besuch abzuklären (s. Pkt. 5.2.1).

Stellungnahme der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien:

Dieser Empfehlung wird vor der Durchführung von weiteren Schwerpunktaktionen nachgekommen. Es darf allerdings darauf hingewiesen werden, dass Abweichungen zwischen verfügbaren Unternehmensdaten und tatsächlichen Gegebenheiten oft erst im Zuge persönlicher Besuche identifiziert werden können.

**Empfehlung Nr. 6:**

Um die Ressourcensteuerung zu optimieren, wurde angeregt, eine projektbezogene Zeiterfassung zumindest für große Projekte zu überdenken (s. Pkt. 6.).

Stellungnahme der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien:

Dieser Empfehlung wird nachgekommen, indem bei Großprojekten neben der obligaten Stundenaufzeichnung eine projektbezogene Zeitaufzeichnung erfolgt.

**Empfehlung Nr. 7:**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Zusammenarbeit mit den Wiener Umlandgemeinden für eine optimale Betreuung von Unternehmen zu intensivieren (s. Pkt. 7.).

Stellungnahme der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien:

Die Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien ist in Kontakt mit den dafür relevanten Abteilungen der Stadt Wien und seit Sommer 2017 in bundesländerübergreifenden Arbeitsgruppen vertreten.

Darüber hinaus liefert die Abteilung "Business Support" zeitnahe Marktinformationen an die Geschäftsführung und die Immobilienabteilung der Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien, die diese selektiv in diese Arbeitsgruppen zur Zusammenarbeit mit den Umlandgemeinden einbringt.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Februar 2018