

Protokollauszug vom

08.05.2024

Departement Technische Betriebe / Stadtwerk Winterthur:

Projekt-Nr. 20814, «CRM Vertrieb und Marketing», Verpflichtungskredit von 775 000 Franken für die Ablösung des Customer Relationship Management (CRM) Systems

IDG-Status: teilweise öffentlich

SR.24.285-1

Der Stadtrat hat beschlossen:

1. Für die Ablösung des Customer Relationship Management (CRM) Systems wird ein Verpflichtungskredit von 775 000 Franken bewilligt und der Investitionsrechnung des Verwaltungsvermögens von Stadtwerk Winterthur, Projekt-Nr. 20814, belastet.
2. Ziffer 3.1 der Begründung wird nicht veröffentlicht.
3. Mitteilung an: Departement Technische Betriebe, Informatikdienste der Stadt Winterthur, Finanzamt Investitionsstelle, Finanzkontrolle und Stadtwerk Winterthur.

Vor dem Stadtrat

Der Stadtschreiber:



A. Simon

Begründung:

1 Ausgangslage

Ein Customer Relationship Management-System (CRM-System) ist eine Softwarelösung, die Unternehmen dabei unterstützt, ihre Kundenbeziehungen effektiv zu verwalten. Es dient dazu, alle relevanten Informationen über Kunden und Kundinnen zu erfassen, zu organisieren und zu analysieren. Im Weiteren kann ein CRM-System einen erheblichen Mehrwert in Bezug auf Datenmanagement und Datenschutz bieten. Durch die zentrale Speicherung von Kundendaten ermöglicht es eine effiziente Verwaltung und Organisation von Informationen und die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen (u.a. Normen des IDG¹). Es bietet Funktionen zur Verwaltung von Einwilligungen, zur Anonymisierung oder Löschung von Daten und zur Nachverfolgung von Änderungen an Kundendaten.

Stadtwerk Winterthur ist für die Erfüllung der Aufgaben auf eine hohe Anzahl von grösstenteils personenbezogenen Daten angewiesen. In diesen Datenbanken werden unter anderem potenzielle Kundinnen und Kunden, Informationen zu Kampagnen und Status aktueller Offerten und Gespräche erfasst. Dies ist notwendig, damit Stadtwerk Winterthur hochwertige und kundenorientierte Vertriebsarbeit leisten kann. Neben den ökonomischen Aspekten ist insbesondere die Einhaltung des Stromversorgungsgesetzes² in Bezug auf Datenschutz und informationellem Unbundling³ von grosser Bedeutung. Um dies zu gewährleisten, ist eine Softwarelösung notwendig, welche diese Daten entsprechend verwaltet.

Das bestehende CRM-System befindet sich am Ende seiner technischen Lebensdauer und wird ab 2027 nicht mehr durch den Anbieter technisch unterstützt (keine Updates etc.). Seit geraumer Zeit findet zudem keine Weiterentwicklung mehr statt. Eine Weiterverwendung der Software nach 2027 hätte für Stadtwerk Winterthur Sicherheitsrisiken, Funktionseinschränkungen und fehlenden technischen Support zur Folge.

Um weiterhin hochwertige und kundenorientierte Vertriebsarbeit leisten und die Einhaltung der Gesetze gewährleisten zu können, ist eine Neubeschaffung eines CRM-Systems für Stadtwerk Winterthur notwendig.

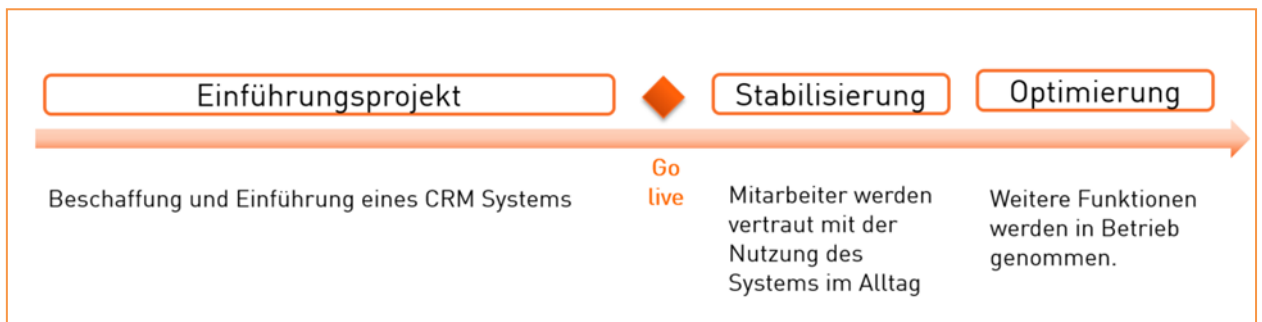
¹ Gesetz über die Information und den Datenschutz vom 12. Februar 2007 (IDG; LS 170.4)

² Bundesgesetz über die Stromversorgung vom 23. März 2007 (Stromversorgungsgesetz, StromVG; SR 734.7)

³ Entflechtung von monopolistischen Tätigkeiten von Stadtwerk Winterthur (insbesondere Netze) von Leistungen, die in Konkurrenz zu Privaten am Markt (u.a. Stromvertrieb an Grosskundschaft) erbracht werden.

2 Projektbeschreibung

Da das zurzeit genutzte CRM-System aufgrund seines fortgeschrittenen Alters die fachlichen Anforderungen nicht mehr erfüllt, steht eine zeitnahe Einführung eines neuen CRM-Systems im Vordergrund. Um dies zu ermöglichen, fokussiert sich das Projekt auf die relevantesten Funktionen in Bezug auf fachliche Prozesse, Unternehmensrisiko und Datenschutz. Funktionen mit einem weiter gehenden positiven Effekt für die Organisation werden zu einem späteren Zeitpunkt umgesetzt (Optimierungsphase). Dies hat neben einer Beschleunigung des Projekts auch den Vorteil, dass sich die Anwenderinnen und Anwender mit dem neuen System im Arbeitsalltag vertraut machen und darauf basierend weitere Funktionen in Betrieb nehmen können. Damit werden die Projektlaufzeit verkürzt und unnötige Anpassungen aufgrund fehlender Vertrautheit mit dem System vermieden, was sich positiv auf die Projektkosten auswirkt. Die Kosten für die Optimierungsphase sind im Kredit berücksichtigt (vgl. Ziff. 3.1).



Vorgehen im Projekt

Das Projekt setzt den Schwerpunkt auf zwei Hauptziele:

1. Unterstützung der Prozesse und Tätigkeiten des Vertriebs im Zusammenhang mit Produkten am Markt
2. Gesetzeskonforme Abbildung von Datenschutz und informationellem Unbundling

Hauptziel 1: In einem ersten Schritt werden die prozessualen Anforderungen an das System anhand der im Vertriebsalltag durchzuführenden Tätigkeiten konkretisiert. In einem zweiten Schritt werden die konkreten Anforderungen nach ihrer Wichtigkeit betreffend Vertriebstätigkeit und unternehmerisches Risiko kategorisiert. Auf der Basis dieser Kategorisierung wird der Anforderungskatalog für die Ausschreibungsunterlagen und somit gleichzeitig der Projektumfang für das Einführungsprojekt ermittelt.

Hauptziel 2: Zur Umsetzung von gesetzlichen Anforderungen des Datenschutzes und informationellem Unbundling gemäss StromVG wird in Zusammenarbeit mit der Datenschutzstelle ein Grundlagenkonzept erarbeitet, das im Umsetzungskonzept konkretisiert wird.

3 Kosten

3.1 [.....]

3.2 Investitionsfolgekosten und -erträge

Die Berechnung der Investitionsfolgekosten und -erträge richtet sich nach den Vorgaben des Kantons Zürich im Handbuch über den Finanzhaushalt der Zürcher Gemeinden⁴ und den Vorgaben des Finanzamtes über die Ermittlung und Darstellung der Investitionsfolgekosten. Sie gelten mit der Bewilligung des vorliegenden Verpflichtungskredits als gebundene Ausgabe und werden der Erfolgsrechnung belastet.

Investitionen werden entsprechend ihrer Nutzungsdauer linear abgeschrieben (§ 26 VGG⁵ i.V.m. Anhang 2 Ziff. 4.1 VGG). Beim vorliegenden Investitionsprojekt gelangen die Vorschriften für Software mit einer Abschreibungsdauer von fünf Jahren und einem Abschreibungssatz von 20 Prozent zur Anwendung. Die Kapitalverzinsung richtet sich nach dem internen Zinssatz.

Kapitalfolgekosten	Ab Jahr 1
Pro Jahr	In Franken
Abschreibung: 20 % der Nettoinvestition	155 000.00
Kapitalzins: 1,20 % auf ½ der Nettoinvestition	4650.00
Sachfolgekosten (Betriebskosten)	
0,0 % ⁶ der Bruttoinvestition (ohne Landerwerb)	
Variante: geschätzte Werte ⁷	53 000.00
Investitionsfolgeerträge	
Mehrerlös: –	
Minderaufwand: –	
Nettoinvestitionsfolgekosten	212 650.00
Finanzierungsart	
Durch Steuereinnahmen	
Durch Gebühren	x
In Steuerprozenten:	
Im Budget (Jahr) beträgt 1 Steuerprozent Fr. 0.00	

⁴ Handbuch über den Finanzhaushalt der Zürcher Gemeinden, Kanton Zürich, Direktion der Justiz und des Innern, Gemeindeamt, Gemeindefinanzen, Version vom 1. April 2018; Quelle: <https://www.zh.ch/de/steuern-finanzen/gemeindefinanzen/finanzhaushalt-gemeinden/handbuch-finanzhaushalt.html> (besucht am 13.03.2023)

⁵ Gemeindeverordnung vom 29. Juni 2016 (VGG; LS 131.11)

⁶ Kapitel 5.4.4 Handbuch über den Finanzhaushalt der Zürcher Gemeinden, Kapitel 5.4.4.

⁷ Hierbei handelt es sich um eine Schätzung, da die tatsächlichen Kosten erst bei der Auswahl des Lieferunternehmens der Software vorliegen.

3.3 Investitionsplanung

Das Vorhaben ist im Budget 2024 in der Investitionsplanung des Verwaltungsvermögens von Stadtwerk Winterthur eingestellt:

Projekt-Nr.	20814		
Projektbezeichnung	CRM Vertrieb und Marketing		
Kostenart	Bezeichnung		Betrag
520000	Software	S	780 000.00
Gesamtkredit			780 000.00

Jahr	Kostenart 520000	Gesamtbetrag
bisher	159 100.00	159 100.00
2024	200 000.00	200 000.00
2025	350 000.00	350 000.00
Reserven	70 900.00	70 900.00
Total	780 000.00	780 000.00

Die Investitionsplanung wird aufgrund der Neuinitialisierung des Projekts mit dem Budget 2025 angepasst:

Kostenart	Bezeichnung		Betrag
520000	Software	S	775 000.00
Gesamtkredit			775 000.00

Jahr	Kostenart 520000	Gesamtbetrag
Vorschau 2024	210 000.00	210 000.00
2025	464 000.00	464 000.00
2026	30 600.00	30 600.00
Reserven	70 400.00	70 400.00
Total	775 000.00	775 000.00

Die Reserven sind in der Jahresplanung nicht enthalten.

4 Rechtsgrundlagen

Im Budget enthaltene neue einmalige Ausgaben über 300 000 Franken bis 1 Million Franken sind gemäss Artikel 34 Absatz 2 Litera c Gemeindeordnung⁸ i.V.m. Artikel 21 Absatz 1 Litera b Vollzugsverordnung über den Finanzhaushalt vom Stadtrat zu bewilligen.

5 Externe und interne Kommunikation

Es ist keine externe oder interne Kommunikation und keine Medienmitteilung vorgesehen.

6 Veröffentlichung

Dieser Beschluss wird teilweise veröffentlicht. Gestützt auf § 23 Absatz 2 Litera e IDG i.V.m. Artikel 3 Absatz 3 VVO InfV⁹ wird auf die Veröffentlichung der Ziffer 3.1 der Begründung verzichtet, da potenzielle Anbietende aufgrund der aufgeführten Kosten die maximale Zahlungsbereitschaft der Stadt Winterthur herleiten könnten und damit die Gefahr überhöhter Preisangebote bestünde.

⁸ Gemeindeordnung vom 26. September 2021 (GO; SRS 1.1-1)

⁹ Vollzugsverordnung zur Informationsverordnung vom 19. Mai 2021 (VVO InfV; SRS 3.2-1.1)