

Bereitstellung zusätzlicher Mittel zur Entlastung und Stärkung des IT-Service-Desks und der IT-Arbeitsplatzbetreuung im Jahr 2022

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 04586

- 1 Anlage
 - Stellungnahmen

Beschluss des IT-Ausschusses vom 10.11.2021 (VB)

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	1
1. IST-Zustand.....	1
2. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag.....	3
2.1. Maßnahmen.....	3
2.2. Vollkosten (IT-Sicht).....	5
3. Darstellung der Kosten und der Finanzierung.....	6
3.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	6
3.2. Finanzierung.....	6
4. Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate.....	6
III. Antrag des Referenten.....	7
III. Beschluss.....	7

I. Vortrag des Referenten

1. IST-Zustand

Der Stadtrat hat mit dem Eckdatenbeschluss der Vollversammlung am 28.07.2021 entschieden, dass das IT-Referat einmalig Mittel in Höhe von 700.000 € im Zusammenhang mit der Digitalisierung erhält. Vorausgegangen waren Gespräche mit den Personalrät*innen zur aktuellen Situation des IT-Personals im Zusammenhang mit den gesteigerten Aufwänden in der IT-Betreuung durch die Einführung zusätzlicher Digitalisierungslösungen und dem dabei identifizierten dringenden Handlungsbedarf, insbesondere in den Themenbereichen IT-Service Desk, IT-Arbeitsplatzbetreuung und Betreuung von Webex.

Mit dieser Beschlussvorlage werden diese Mittel formal beantragt, die Hintergründe für die Notwendigkeit erläutert und konkrete Maßnahmen/Verwendungszwecke sowie deren Zielsetzungen beschrieben.

Das Jahr 2021 war für den IT-Service Desk und die im Bereich IT-Arbeitsplatzbetreuung tätigen Mitarbeiter*Innen von it@M geprägt von massiven Belastungen und Herausforderungen. Diese haben sich auch auf die Kund*Innen des IT-Referats, insbesondere die IT-Anwender*Innen in den Referaten und Eigenbetrieben ausgewirkt. Beispielsweise dauerte die Bearbeitung von Tickets teilweise sehr lange, die telefonische Wartezeit im Bereich Service Desk war teilweise sehr hoch und die Erreichbarkeit des Service Desks teilweise deutlich geringer als angestrebt. Auch die Service Zeiten konnten nicht in dem Umfang aufrecht erhalten werden, wie dies den Erwartungen und Bedarfen der Endanwender*Innen entsprochen hätte.

Die wesentliche Ursache für die hohe Belastung des Service Desks liegt in der massiv gestiegenen Nachfrage nach IT-Serviceleistungen in den letzten beiden Jahren, die vor allem durch die Corona-Pandemie ausgelöst wurden. Zu erwähnen sind dabei neben zusätzlichen Aufgaben (Aufbau und Betreuung Webex, HomeOffice-Unterstützung, mobiles Arbeiten) und massiv erhöhten Mengengerüsten (gestiegene Ticket-Zahlen) auch die gleichzeitig erschwerten Arbeitsbedingungen, sowie die durch die Corona-Krise verursachten strikten Sparvorgaben im Personalbudget und bei externen Dienstleistungen.

Beispiele für zusätzliche Aufgaben und erhöhte Nachfragevolumina sind:

- Bereitstellung und Betreuung von Webex als neuem stadtweiten Videokonferenz-Service
- Bereitstellung, Auslieferung und Betreuung von zusätzlicher Hard- und Software für die Durchführung von Videokonferenzen (Kopfhörer, Headsets, Webcams, ...)
- Massiver Ausbau der Remote-Zugangsmöglichkeiten (Full-VPN, IKM, Tokens, ..) und dadurch verursachte Nachfragen/Tickets
- Deutliche Zunahme von „mobilem“ Arbeiten und Arbeiten im Home-Office und daraus resultierend zusätzliche Anfragen/Tickets
- Deutliche Steigerung der ausgegebenen und zu betreuenden Handies und Smartphones
- etc.

Diese massive Zunahme von nachgefragten Leistungen/Services musste in Zeiten von Corona zu deutlich erschwerten Arbeitsbedingungen bewältigt werden. Beispielsweise mussten die Teams in Schichten aufgeteilt werden. Damit wurde das Risiko, ganze Teams wegen eines Ansteckungsfalles in Quarantäne versetzen müssen, reduziert. Gleichzeitig ging aber auch ein Teil der Kapazität bei Vor-Ort-Tätigkeiten dadurch verloren.

Um die zusätzlichen Herausforderungen bewältigen zu können, wurden im laufenden Jahr bereits zahlreiche Optimierungen umgesetzt. Dazu gehören beispielsweise:

- Unterbinden, dass Service Requests in Form von Freitext-Eingaben an das Service Desk geschickt werden (das bedeutet auch Unterbinden der Entgegennahme von Service Requests per Mail)
- Schließung von Tickets von Anwendern, die auch nach längerer Wartezeit noch nicht durch den eigenen Vorgesetzten vor Ort genehmigt sind
- Schließung von Tickets, für die monatelang vergeblich auf nähere Angaben/Informationen der Ticker-Ersteller gewartet werden musste
- Automatisierte Erinnerungsfunktionen für die Ticket-Bearbeiter von lange liegenden Tickets

- Versand von Zwischeninformationen an Anwender*innen, deren Tickets eine lange Bearbeitungszeit haben (z. B. weil Artikel derzeit nicht lieferbar sind)
- Bereinigung der Service Requests um teure Artikel, die aus Budgetgründen derzeit abgelehnt werden müssen (z. B. besondere hochwertige Headsets)
- Einführung von „Dashboards“ für Ticket Bearbeiter, um den Überblick über die im eigenen Verantwortungsgebiet liegenden offenen Tickets zu verbessern

Durch diese Maßnahmen konnte im Laufe des Jahres eine teilweise Entlastung erreicht werden. Allerdings werden unter den gegebenen Rahmenbedingungen (zusätzliche Nachfrage an Serviceleistungen bei reduzierten Sachmittel- und Personbudgets) keine signifikanten weiteren Verbesserungen mehr möglich sein. Darüber hinaus gilt, dass einige der Maßnahmen, die dazu beitragen, die Arbeitslast im Service Desk zu reduzieren und damit schnelle Ticketbearbeitungen zu ermöglichen, auch dazu führen, dass Komfort und Service für die Anwend*Innen reduziert werden. Der IT-Service befindet sich hier in einem sehr schwierigen Spannungsfeld zwischen Effizienz, Wirtschaftlichkeit und Standardisierung auf der einen Seite und Kundenzufriedenheit, Flexibilität, Schnelligkeit auf der anderen Seite.

Die gegenwärtige Situation in den Bereichen Service-Desk und IT-Arbeitsplatzbetreuung führt zu massiven Belastungen auf Seiten der betroffenen Mitarbeiter*Innen, aber auch zu Unzufriedenheit auf Seiten der IT-Anwender*Innen. Die aktuellen Entwicklungen und die bekannten Rahmenbedingungen lassen auch im nächsten Jahr keine Verbesserung erkennen. Die Nachfrage nach IT-Service-Leistungen wird vermutlich sogar weiter steigen, eine Erhöhung der Personalstärke in den betroffenen Teams ist dagegen aussichtslos.

2. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag

2.1. Maßnahmen

Aufgrund des im vorhergehenden Kapitel beschriebenen gegenwärtigen Zustands sollen Maßnahmen ergriffen werden, mit denen im nächsten Jahr eine spürbare Entlastung/Stärkung der hauptsächlich betroffenen Bereiche erzielt und damit auch ein verbesserter Service und eine höhere Kund*Innenzufriedenheit erreicht werden. Wichtiger Aspekt dabei ist, dass die Wirkung der Maßnahmen nicht nur darauf zielt, eine Entlastung im nächsten Jahr zu erwirken sollen, sondern auch auf eine strukturelle und dauerhafte Reduktion der Arbeitslast abzielt (durch Automatisierung, etc.)

Die Maßnahmen haben das Ziel, in vier Themenfeldern nachhaltige Entlastung und Verbesserungen zu erreichen:

- Entlastung für die IT-Filialen durch die Möglichkeit, externe Dienstleister hinzu zu ziehen (Nutzung von externem Sourcing zur Entlastung). Dadurch können die im nächsten Jahr zu erwartenden Belastungen für Themen wie:
 - IT-Umzüge, Zusammenlegung von Standorten, etc.,
 - Umsetzung neuer Büroraumkonzepte,
 - Weitere Erhöhung der Notebook-Quote,
 - Windows-Upgrade,
 - etc.

mit dem vorhandenen Personalstamm bewältigt werden.

Dazu soll folgende Maßnahme umgesetzt werden:

- Auf Grundlage eines bestehenden Rahmenvertrags wird ein konkretes Leistungspaket „Durchführung von IT-Umzügen“ definiert, das im Bedarfsfall an externe Dienstleister (im Sinne von Sourcing-Partner) vergeben werden kann, um bei IT-Umzügen, die mit eigenen Mitarbeiter*innen nicht (termingerecht) durchgeführt werden, externe Unterstützung hinzuziehen zu können. Dafür wird ein Mittelbedarf Mittel in Höhe von ca. 200.000 € veranschlagt.
- Weiterentwicklung von Service Now zur Entlastung von Service Desk und weiteren nachgelagerten Bearbeitungseinheiten.

Folgende Maßnahmen sollen konkret umgesetzt werden:

- Einführung weiterer service-spezifischer Ticket-Typen in Service Now,
- Automatisierung von Ticketbearbeitungsprozessen in Service Now (Hinterlegung von regelbasierten und automatisiert ausführbaren Workflows)
- Bereitstellung von Dashboards für Kunden um Rückfragen/Nachfragen bei den Bearbeitungseinheiten zu reduzieren und um die Transparenz für Kunden zu erhöhen.
- Ausbau der Selfservice-Funktionen in Service Now für Anwender*innen (zum Beispiel für Rücksetzung Passwort, Softwareinstallation anstoßen).....

Für dieses Themenfeld wird ein Mittelbedarf in Höhe von insgesamt 200.000 € geschätzt.

- Sicherstellung einer verbesserten, zielgruppengerechten und wirkungsvollen Endanwender-Kommunikation gemäß dem im Programm neoIT erarbeiteten Kommunikationskonzept für die direkte Endanwender*Innen-Kommunikation. Im Fokus stehen dabei:
 - Wartungsinformationen – Informationen über Changes, neues Releases, ...
 - Störungs- und Ausfallinformationen,
 - Allgemeine IT-Angelegenheiten (neue Produkte, neue Prozesse, Schulungsmöglichkeiten, etc.),
 - etc.

Um eine Verbesserung der Anwender-Kommunikation zu erreichen und um die direkte Kommunikation zwischen IT und Endanwenderinnen zu optimieren, müssen klare Kommunikationsprozesse, Zuständigkeiten und Rollen definiert, in Kraft gesetzt und mit Leben gefüllt werden. Dazu soll eine vorübergehende externe Unterstützung (ANÜ) bereit gestellt werden, um bei der Ausgestaltung und Durchführung der Endanwender-Kommunikation aktiv zu unterstützen. Damit sollen folgende Tätigkeiten verstärkt bzw. ermöglicht werden:

- Aufbau eines kundenzentrierten Informationsmanagements
- Kommunikation von geplanten Maßnahmen/Änderungen von it@M an die Endanwender*innen
- Unterstützung und Schulung der Change Manager bei der Übersetzung techn. Texte in Anwender- / gendergerechter und inklusiver Sprache
- Verstärkte Nutzung von ServiceNow, E-Mail und WILMA als Kommunikationsplattform.
- Unterstützung der it@M-Mitarbeiter*innen bei der Formulierung von Kundeninformationen
- Redaktion von Textvorschlägen zur Kundenkommunikation
- Erarbeiten von Standardtexte, die vom IT-Change Management an Kund*innen gehen.

- Betreuung der Kommunikationsaktivitäten des IT-Change Managements im Austausch mit Kundenvertreter*innen, SLMs und Kundenbetreuer*innen zur Optimierung des Informationsmanagements bei it@M.

Insgesamt wird für dieses Themenbündel ein Mittelbedarf von 100.000 € geschätzt.

- Optimierung der Prozesse für die Bereitstellung des IT-Arbeitsplatzes (Entwicklung, Test, Rollout). Damit verbunden ist eine Reduktion von Fehlerquellen durch Standardisierung und Automatisierung und eine Beschleunigung der Prozesse. Diese Verbesserungen führen wiederum zu reduziertem Ressourceneinsatz und daraus resultierend der Freistellung von Kapazitäten für einen verbesserten IT-Service, aber auch zu einer reduzierten Ticket-Anzahl aufgrund von Qualitätsverbesserungen bei den bereit gestellten Services, insbesondere im Bereich des Win10-Arbeitsplatzes.

Für dieses Themenbündel ist ein Mittelbedarf von 200.000 € geschätzt. Damit sollen folgende konkreten Maßnahmen angegangen werden:

- Beschleunigung und Vereinfachung der Entwicklungs-, Test- und Abnahmeprozesse für die Bereitstellung neuer Windows-Releases
- Verbesserung in der Datenqualität der CMDB in Service Now (Bereinigung von Altlasten, Ergänzung fehlender Daten, ..)
- Verbesserung der Prozesse und Abläufe im IT-Lizenzmanagement (Verwaltung von Lizenzen, ...)
- Etablierung eines systematischen BIOS-Managements (Life-Cycle-Management für BIOS-Versionen)

2.2. Vollkosten (IT-Sicht)

	dauerhaft	einmalig	befristet
Vollkosten Planung und Erstellung		700.000 € in 2022	
Davon Sachvollkosten			
Von RIT an it@M gem. Preisliste (intern)		700.000 € in 2022	
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	-	-	-

	dauerhaft	einmalig	befristet
Summe Vollkosten Betrieb			
Davon Sachvollkosten			
Von RIT an it@M gem. Preisliste Servicepreis gemäß Preismodell			
Zusätzlich wegen laufender Anpassungen der Systeme vor Ort			
Von RIT an Sonstige			
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	-	-	-

3. Darstellung der Kosten und der Finanzierung

3.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

	dauerhaft	einmalig	befristet
Summe zahlungswirksame Kosten		700.000 € im Jahr 2022	
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)*			
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)**		700.000 € im Jahr 2022	
Transferauszahlungen (Zeile 12)			
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)			
Zinsen und sonstige Finanzauszahlungen (Zeile 14)			
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			

3.2. Finanzierung

Für die Finanzierung der aufgeführten Maßnahmen sind einmalige zusätzliche Mittel in Höhe von insgesamt 700.000 € im Jahr 2022 erforderlich. Diese zusätzlich benötigten Zahlungsmittel werden genehmigt und in den Haushaltsplan 2022 aufgenommen.

Die Finanzierung für diesen Anteil der Kosten kann weder durch Einsparungen noch aus dem eigenen Referatsbudget erfolgen. Auch für eine Kompensation stehen keine Themen bzw. Mittel mehr zu Verfügung.

4. Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate

Die Stadtkämmerei erhebt gegen die o. g. Beschlussvorlage grundsätzlich keine Einwendungen. Durch die vorliegende Beschlussvorlage werden 700.000 € für die Umsetzung diverser Maßnahmen zur Entlastung der Mitarbeiter*innen und zur Optimierung der IT beantragt.

Der Stadtrat hat in der Vollversammlung am 28.07.2021 im Rahmen des Änderungsantrags zur Beschlussvorlage „Haushaltsplan 2022 Eckdatenbeschluss“ (Vorlagennummer 20-26 / V 03492) die Bereitstellung der Mittel i. H. v. 700.000 € für Sofortmaßnahmen zur Verbesserung der Digitalisierung grundsätzlich genehmigt.

Die Stadtkämmerei weist jedoch darauf hin, dass im Rahmen des Eckdatenbeschlusses unter Antragsziffer 8 (neu Ziffer 10) die Stadtkämmerei beauftragt wurde, zum Schlussabgleich einen Verwaltungsvorschlag zu erarbeiten, der einen positiven Saldo aus laufender Verwaltungstätigkeit mindestens in Höhe der ordentlichen Tilgungsleistung beinhaltet. Insoweit steht die beantragte Haushaltsausweitung bis zur Verabschiedung des Haushalts unter Finanzierungsvorbehalt.

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Korreferentin und Verwaltungsbeirat

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, und der zuständige Verwaltungsbeirat, Herr Stadtrat Lars Mentrup, und die für it@M zuständige Verwaltungsbeirätin Frau Stadträtin Judith Greif haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

III. Antrag des Referenten

1. Der Stadtrat stimmt der einmaligen Bereitstellung zusätzlicher Mittel für das IT-Referat im Jahr 2022 zur Entlastung und Stärkung des IT-Service Desk und der IT-Arbeitsplatzbetreuung in Höhe von 700.000 € zu.
2. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig beschlossen.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/-in
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Thomas Bönig
Berufsm. Stadtrat

IV. Abdruck von I. mit III.
über die Stadtratsprotokolle

an das Direktorium - Dokumentationsstelle
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt

z. K.

V. Wv. - RIT-Beschlusswesen