



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

BKPV-Fortschrittsbericht

Bericht erstes Halbjahr 2022

Stand: 03.06.2022



München.
Digital. Erleben.

BKPV-Fortschrittsbericht – IT-Budget



Anteil der IT-Kosten am
gesamten LHM-
Verwaltungshaushalt in
%

Zeitreihe:
halbjährlich

Daten vom:
Januar 2021

- 2018 hatten die Referate noch ihr eigenes IT-Budget. Die Werte des RIT bilden somit nur den Overhead und die Zentrale IT ab
- 2019 ging das IT-Budget der Referate an das RIT über, daher der große Sprung
- 2020 kam das IT-Budget der RBS-Verwaltung dazu, daher ein erneuter Sprung
- 2021 kam dann noch das Budget der Bildungs-IT ins RIT. Die Ist-Kosten des RBS bis zum Übergang der Bildungs-IT wurden erst am Jahresende in 2021 umgebucht, daher der geringe Wert für das erste Halbjahr

Ordentliche Aufwendungen (S2)	Gesamthaushalt LHM in Euro	Teilhaushalt RIT in Euro	Anteil in %
2021	7.932.323.145	472.475.656	5,96
1. HJ 2021	3.966.161.572	131.239.980	3,31
2020	7.794.263.300	344.471.886	4,42
1. HJ 2020	3.897.131.650	129.513.839	3,32
2019	7.586.508.647	231.583.401	3,05
1. HJ 2019	3.793.254.323	82.146.695	2,17
2018	7.525.462.479	43.451.414	0,58
1. HJ 2018	3.762.731.240	14.119.178	0,38



BKPV-Fortschrittsbericht – Projekt-Kapazität von it@M



Anzahl der bei it@M für Kundenprojekte geleisteten PT pro Jahr

Zeitreihe:
jährlich

Daten vom:
Januar 2022

	Kundenprojekte in PT (Intern)
2018	13.585
2019	19.159
2020	24.204
2021	28.025

- Die Anzahl der Personentage für Kundenprojekte hat sich seit der Gründung des RIT verdoppelt
- Die Übernahme von Personal aus den Referaten in 2019 und 2020 ist ursächlich für einen Teil dieses Anstiegs.
- Der Anteil der Wirkung der Effizienzprogramme ist durch die Sondereffekte überlagert

Kundenprojekt-Leistung (PT) / Gesamtpersonal-Kapazität von it@M (PT)

Zeitreihe:
halbjährlich

Daten vom:
Mai 2022

	Kundenprojekte in PT (Intern)	Gesamtpersonal kapazität in PT (Intern)	Quote
2018	13.585	140.859	9,64%
2019 *	19.159	175.304	10,93%
2020 *	24.204	220.745	10,96%
2021 **	28.025	228.187	12,28%

- Die Quote für Kundenprojekte hat sich trotz der Übernahme von (primär für Betriebsthemen tätigem) Personal aus den Referaten um ca. 2,5% verbessert.
- Die Erhöhung der Projektleistung im letzten Jahr ist damit eine unmittelbare Wirkung der laufenden Effizienzprogramme

* Steigerungen der Gesamtpersonalkapazität 2019 / 2020 beinhalten die in 2019 unterjährige Übernahme von Betriebsaufgaben und -personal aus den Referaten (Übergang FTDs zu it@M)

** 2021 und 2022 Besonderheit PEIMAN-Abordnungen

BKPV-Fortschrittsbericht – Qualitäts- und Prozesskennzahlen (1)

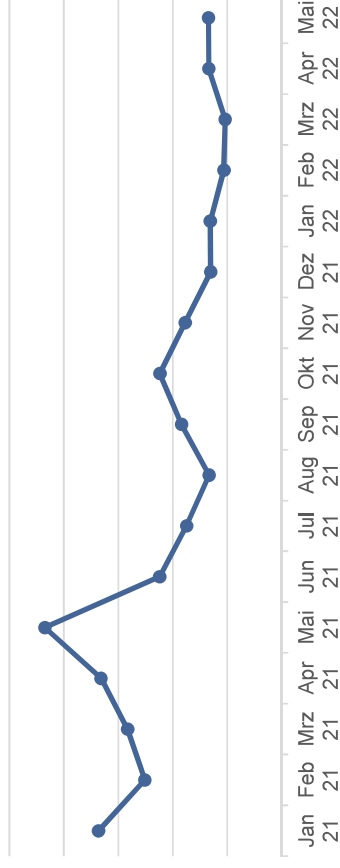


Durchschnittliche Lösungszeit für Incidents

Zeitreihe :
monatlich

Daten vom:
Mai 2022

- Die durchschnittliche Lösungszeit für Störungen (Incidents) hat sich im Vergleich zu Anfang 2021 deutlich verbessert

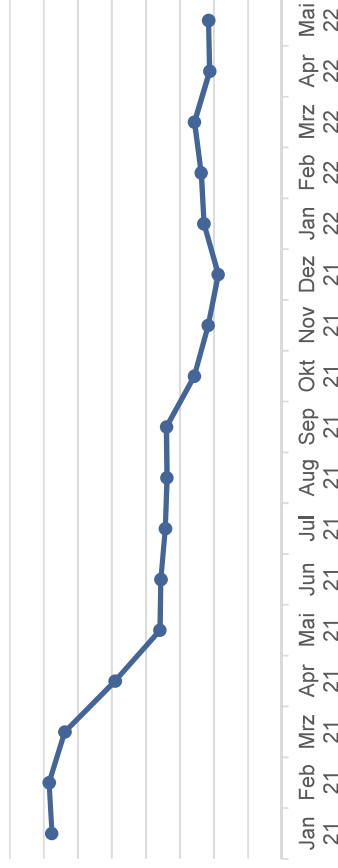


Anzahl offener Incidents

Zeitreihe :
monatlich

Daten vom:
Mai 2022

- Die Anzahl offener Störungen (Incidents) hat sich ebenfalls im Vergleich zu Anfang 2021 deutlich verbessert



BKPV-Fortschrittsbericht – Qualitäts- und Prozesskennzahlen (2)



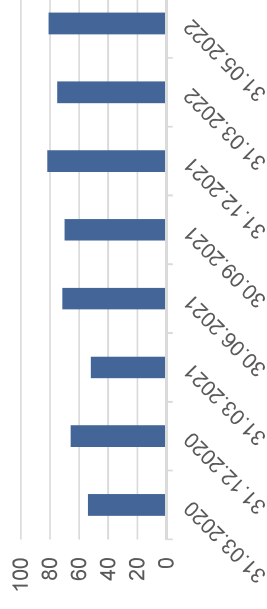
Telefonische Erreichbarkeit Service Desk in %

Zeitreihe :
vierteljährlich

Daten vom:
Mai 2022

- Die telefonische Erreichbarkeit des Service Desks konnte deutlich verbessert werden und hält sich seit Ende 2021 deutlich bei ca. 80%

Telefonische Erreichbarkeit Service Desk in (%)



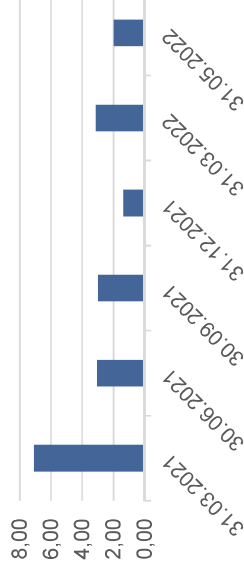
Durchschnittliche Wartezeit bei Anrufen beim Service Desk

Zeitreihe :
vierteljährlich

Daten vom:
Mai 2022

- Die durchschnittliche Wartezeit bei Anrufen beim Service Desk konnte deutlich verbessert werden und liegt seit Mitte 2021 immer bei Drei oder weniger Minuten

Service Desk: durchschnittl. Wartezeit (Minuten)



BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (1)

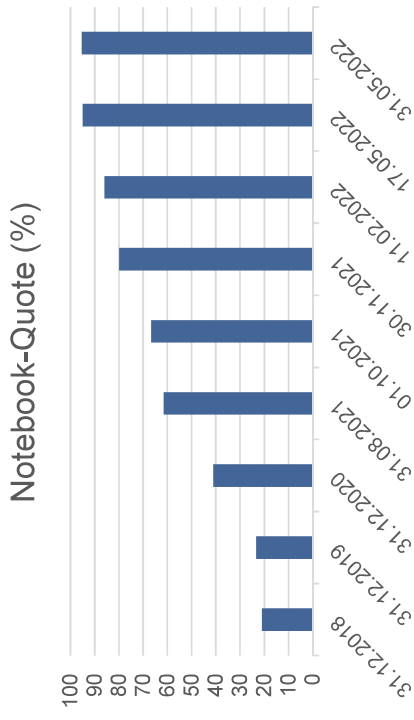


Notebook-Quote

Zeitreihe :
vierteljährlich

Daten vom:
Mai 2022

- Zahl der ausgegebenen Notebooks im Verhältnis zur Gesamtzahl aktiver Benutzer des Hoheitsbereichs im Active Directory
- Deutliche Steigerung der Quote seit 2018 auf nun über 90%

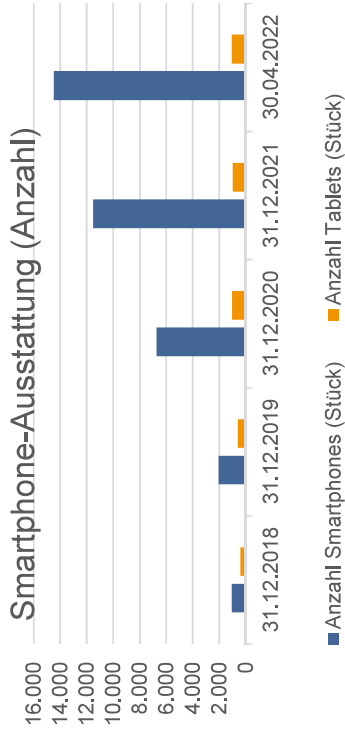


Smartphone-
Ausstattung [Anzahl]

Zeitreihe :
jährlich

Daten vom:
April 2022

- Die Anzahl der städtischen Bediensteten, die ein dienstliches Smartphone von it@M bereit gestellt bekommen, ist sehr stark gestiegen
- Die Anzahl der Tablets hat nur einen geringen Zuwachs zu verzeichnen



BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (2)



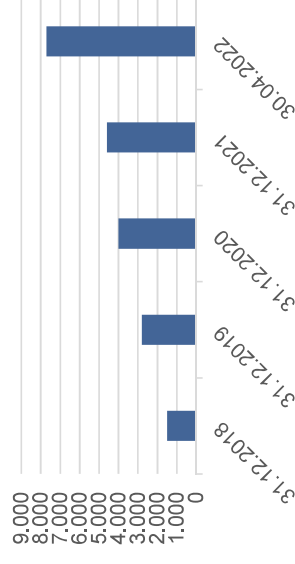
WLAN-Abdeckung
gesamt

Zeitreihe :
jährlich

Daten vom:
April 2022

- Die Anzahl der von it@M in städtischen Dienstgebäuden bereit gestellten WLAN-Access Points ist sehr stark gestiegen
- Starker Anstieg der WLAN-Access Points im ersten Quartal 2022 durch die Übernahme der WLAN-Infrastruktur der LHM-S

WLAN-Access Points



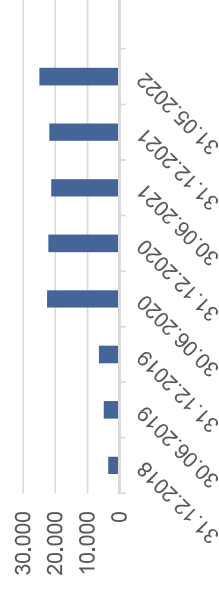
Homeoffice-Enablement

Zeitreihe :
halbjährlich

Daten vom:
Mai 2022

- Die Anzahl aller Fernzugriffsberechtigungen (= Summe aller Token-Arten wie Yubikey, RSA-Token usw.) ist pandemiebedingt deutlich angestiegen
- Zu Beginn der Coronakrise Mitte 2020 wurden zum Teil Mehrfachberechtigungen über unterschiedliche Tokenarten vergeben, die später bereinigt wurden

Anzahl
Fernzugriffsberechtigungen



BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (3)



Anzahl der supporteten Konfigurationen

Zeitreihe :
halbjährlich

Daten vom:
Mai 2022

- Aktuell werden 23 Windows-Konfigurationen supportet. Ziel ist eine Reduktion dieser Konfigurationen und damit der Aufwände und Kosten

- Bereiche sind:
BAU, DIR, GSR, KOM, KVR, KVD-BD (BFM), KULT, MOR, POR, RAW, RBS, RIT, RKU, PLAN, SOZ, SKA, it@M, MSE, AWM, MHM, MKS, Statistisches Amt, Revisionsamt

	Supportete Konfigurationen
2021/1	23
2021/2	
2022/1	
2022/2	

Beschreibung der Kenngrößen IT-Budget und Projektkapazität



Anteil der IT-Kosten am gesamten LHM-Verwaltungshaushalt in %

Diese Kennzahl ergibt sich in der Aufsummierung der Finanzmittel, die dem RIT seitens des Stadtrats pro Jahr in den Produkten IT-Dienstleistungen, zentrale IT, Schul-IT und Overhead zur Verfügung gestellt werden. Es wird in einer Zeitreihe der Ergebnishaushalt des RIT mit dem Ergebnishaushalt der LH München ins Verhältnis gesetzt. Für die Halbjahreswerte werden die jeweiligen Jahreswerte halbiert.

Perspektivisch ist hier ein Vergleichswert mit anderen großen Behörden möglich.

Anzahl der bei it@M für Kundenprojekte geleisteten PT pro Jahr

Die bei it@M zur Verfügung stehende Kapazität ist seit Jahren zu gering, da für die Referate längst nicht alle Wünsche umgesetzt werden können. Daher macht es Sinn, die für Kundenprojekte zur Verfügung stehenden Personentage in einer Zeitreihe zu berichten. Es werden nur interne Kapazitäten betrachtet, d.h. keine Personentage für externe Dienstleistungen

Kundenprojekt-Leistung (PT) / Gesamtpersonal-Kapazität von it@M (PT)

Die Gesamtpersonalkapazität ist inklusive Rüst- und Verteilzeiten, Schulungen, etc. und inklusive Non-IT-Kapazitäten wie Geschäftsleitung für gesamt it@M angegeben. Ein möglichst hoher Projektanteil ist ein wichtiges Ziel in der Steuerung von it@M. Diese Kennzahlen bringen zum Ausdruck, wieviel Kapazität direkt für Kundenprojekte und Digitalisierung zur Verfügung gestellt werden kann. Gleichzeitig ist sie ein Indikator dafür, dass die Mitarbeiterkapazität von it@M nicht für den reinen Service-Betrieb „aufgesaugt“ wird und somit auch ein wichtiger „Health-Check“ für die Service-Effizienz.



Beschreibung der Kenngrößen Qualitäts- und Prozesskennzahlen



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

Ein weiterer Kostentreiber ist die Qualität der bereitgestellten IT-Leistungen. Je schlechter die Qualität der IT-Leistung (Komponenten, Software etc.), desto höher die Betriebsaufwände. Daher eignen sich Kennzahlen zu der Störungshäufigkeit und deren Bearbeitungsdauer. Diese werden in it@M kontinuierlich erfasst. Folgende Kennzahlen möchten wir an dieser Stelle gerne regelmäßig berichten:

Durchschnittliche Lösungszeit für Incidents

Berichtet wird eine Zeitreihe des monatlichen Durchschnittswertes für die Störungsbehebung in Personentagen.

Anzahl offener Incidents

Berichtet wird eine Zeitreihe der am Monatsende offenen Störungsmeldungen (Incidents).

Telefonische Erreichbarkeit Service Desk in %

Berichtet wird in einer Zeitreihe die Erreichbarkeit. Aktuelle Zielvorgabe von it@M ist hier 70%.

Durchschnittliche Wartezeit bei Anrufen beim Service Desk

Berichtet wird in einer Zeitreihe die durchschnittliche Wartezeit. Aktuelle Zielvorgabe von it@M ist hier eine Wartezeit von maximal 3 Minuten

Beschreibung der Kenngrößen Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (1)



Notebook-Quote

Zahl der ausgegebenen Windows-Notebooks im Verhältnis zur Gesamtzahl aktiver Benutzer des Hoheitsbereichs im Active Directory

Smartphone-Ausstattung [Anzahl]

Anzahl der städtischen Bediensteten, die ein dienstliches Smartphone von it@M bereit gestellt bekommen.
Gezählt werden nur die Smartphones, die direkt einem Benutzer zugeordnet sind, keine Sonderaktionen oder Mehrfachnutzung

WLAN-Abdeckung gesamt

Anzahl der von it@M in städtischen Dienstgebäuden bereit gestellten WLAN-Access Points

Homeoffice-Enablement

Anzahl der städtischen Bediensteten, die von it@M mit einer IT-Ausstattung versorgt werden, die eine Tätigkeit im Home Office – aus technischer Hinsicht – zulässt (Notebook, Remotezugang).

Berichtet wird in einer Zeitreihe die Anzahl aller technischen Fernzugriffsberechtigungen (= Summe aller Token-Arten wie Yubikey, RSA-Token usw.)

Beschreibung der Kenngrößen Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (2)



Anzahl der supporteten Konfigurationen

Jede zusätzliche Betriebssystem-Plattform erzeugt große Aufwände im Unterhalt. Dabei handelt es sich nicht nur um die unterschiedlichen Betriebssysteme (WIN10, WIN7, LiMux,...), sondern auch um verschiedene Ausprägungen einer Betriebssystemplattform. Teilweise betreibt it@M referatsspezifische aber auch innerhalb eines Referates - aufgrund von historischem Wachstum oder individuellen Wünschen - verschiedene Plattformen. Diese verursachen erhebliche Parallel-Aufwände (Bsp. Eigene Releasezyklen, eigene Testaufwände, eigener Support,...), die bei einer höheren Standardisierung eingespart werden könnten. Da hier ein hohes Maß an Standardisierung über die Verteilung von Windows 10 erreicht wurde und andere Betriebssystem-Plattformen erheblich abgenommen haben, wird hier nur die Entwicklung Anzahl der überwiegend referatsbezogenen Ausprägungen von Windows 10 berichtet.
