



Landeshauptstadt  
München  
**IT-Referat**  
it@M

# **BKPV-Fortschrittsbericht**

## **Bericht erstes Halbjahr 2023**

**Stand: 16.10.2023**



München.  
Digital. Erleben.

# BKPV-Fortschrittsbericht – IT-Budget



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

Zeitreihe:  
halbjährlich

Daten vom:  
Dezember 2022

- 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
- Wert 2022 mittlerweile endgültig
- Wert 2023 vorläufig

Ordentliche Aufwendungen (S2)	Gesamthaushalt alt LHM in Euro		Teilhaushalt RIT in Euro		Anteil in %	
2023						
1. HJ 2023	4.152.396.322	194.032.748	4,67			
2022	8.457.804.179	456.957.314	5,40			
1. HJ 2022	4.228.902.090	181.897.063	4,30			
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:  
31.06.2023

- In 2022 wurden für Kundenprojekte ca. 2500 Personentage weniger aufgewendet; ursächlich hierfür waren die PEIMAN-Abordnungen von 166 Mitarbeiter\*innen in 2022
- in 2023 ist der Wert im 1. Halbjahr wieder gestiegen und wird nach Hochrechnung für 2023 den Wert für 2022 deutlich übersteigen.

	Kundenprojekte in PT (Intern)
2018	13.585
2019	19.159
2020	24.204
2021	28.025
2022	25.518
1. HJ 2023	16.354

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

Zeitreihe :  
jährlich

Daten vom:  
31.06.2023

- Gesamtkapazität war in 2022 rückläufig, da während der PEIMAN-Einsätze überwiegend keine elektronische Zeiterfassung an den Einsatzstellen erfolgte
- In 2023 erhöht sich die Quote wieder bei der zu erwartenden Steigerung der absoluten Zahlen (Hochrechnung auf Gesamt 2023)

	Kundenprojekte in PT (Intern)	Gesamtpersonal-alkapazität 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%
2022 **	25.518	226.967	11,24%
1.HJ 2023***	16.354	136.328	12,00%

\* 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

\*\*\* ab 2023 wird die Projektart "Referatsbelegung" als Kundenprojektleistung abgerechnet und wird hier dazugerechnet (1. HJ 588 PT)



# BKPV-Fortschrittsbericht – Qualitäts- und Prozesskennzahlen (1)



Durchschnittliche Lösungszeit für Incidents

Zeitreihe :  
monatlich

Daten vom:  
September 2023

- Die durchschnittliche Lösungszeit für Störungen (Incidents) hat sich im Vergleich zu Anfang 2021 deutlich verbessert und pendelt sich im einstelligen Bereich ein.
- Dieser Trend setzt sich grundsätzlich auch 2023 so fort, die einzelnen Schwankungen entstehen durch Häufung von Störungen in Verbindung mit unbesetzten Stellen und Abwesenheiten im Servicedesk.

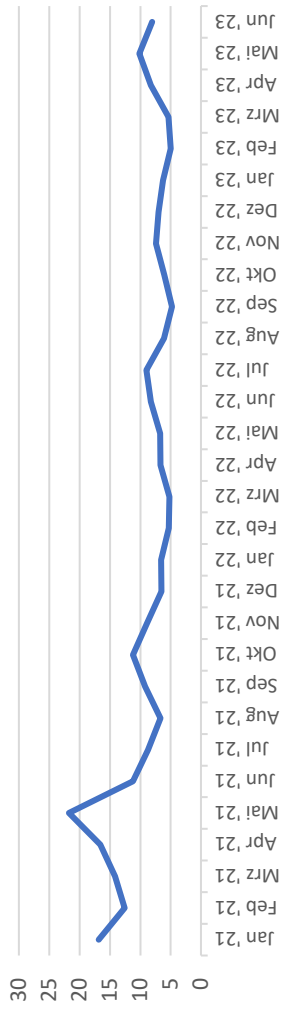
Anzahl offener Incidents

Zeitreihe :  
monatlich

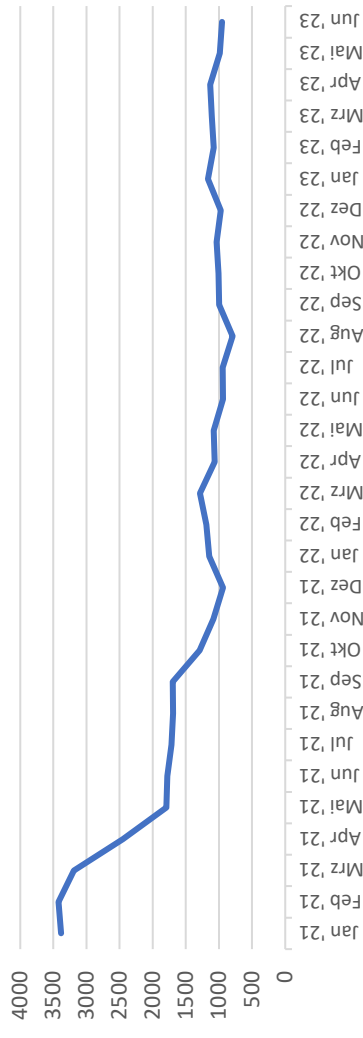
Daten vom:  
September 2023

- Die Anzahl der offenen Störungen (Incidents zum Monatsende) hat sich seit Anfang 2021 stark verbessert und sich ab Mitte 2022 auf einen relativ stabilen Wert von +/- 1000 Incidents eingependelt. Dieser Wert konnte auch 2023 bislang erreicht werden

Durchschnittliche Lösungszeit für Incidents  
(in Tagen)



Anzahl offener Incidents zum Monatsende



# BKPV-Fortschrittsbericht – Qualitäts- und Prozesskennzahlen (2)

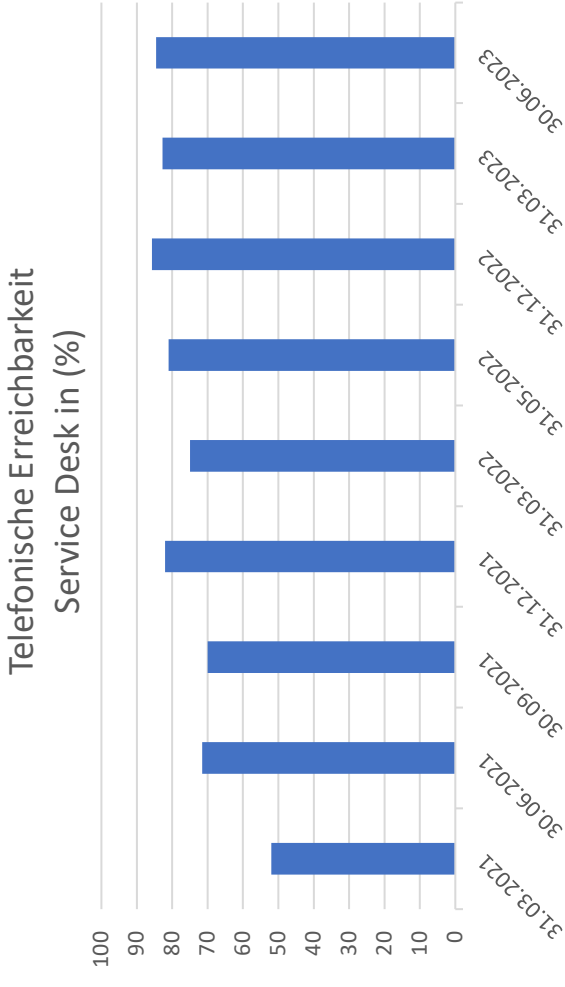


Telefonische Erreichbarkeit Service Desk in %

Zeitreihe :  
halbjährlich

Daten vom:  
September 2023

- Seit Mitte 2021 wird die Zielvorgabe von it@M mit 70% Erreichbarkeit immer eingehalten und pendelt sich bei Werten um 80% ein



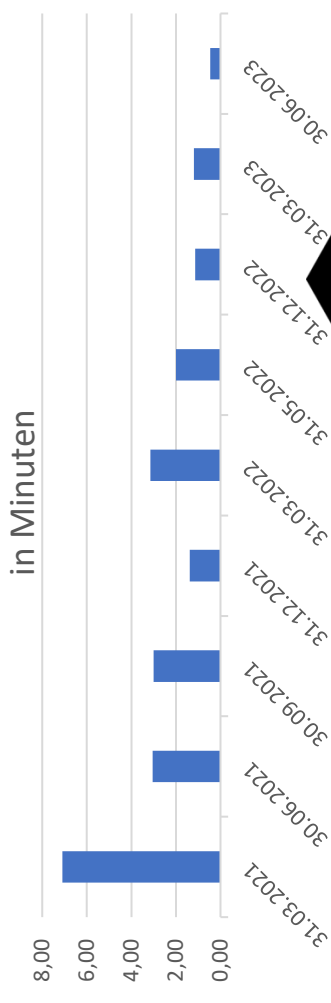
Durchschnittliche Wartezeit bei Anrufen beim Service Desk

Zeitreihe :  
halbjährlich

Daten vom:  
September 2023

- Die durchschnittliche Wartezeit bei Anrufen beim Service Desk konnte seit Beginn der Messung von 7 Minuten deutlich verbessert werden und liegt nun bei knapp über einer Minute
- Mitte 2022 war wegen der PEIMAN-Einsätze ein erhöhtes Anrufer-Aufkommen festzustellen
- Seit Mitte 2021 wird die Zielvorgabe von it@M mit max. 3 Minuten immer unterschritten und hat sich derzeit auf ca. 1 Minute eingependelt

Service Desk: Durchschnittliche Wartezeit in Minuten



# BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (1)



Notebook-Quote

Zeitreihe :  
halbjährlich

Daten vom:  
Juni 2023

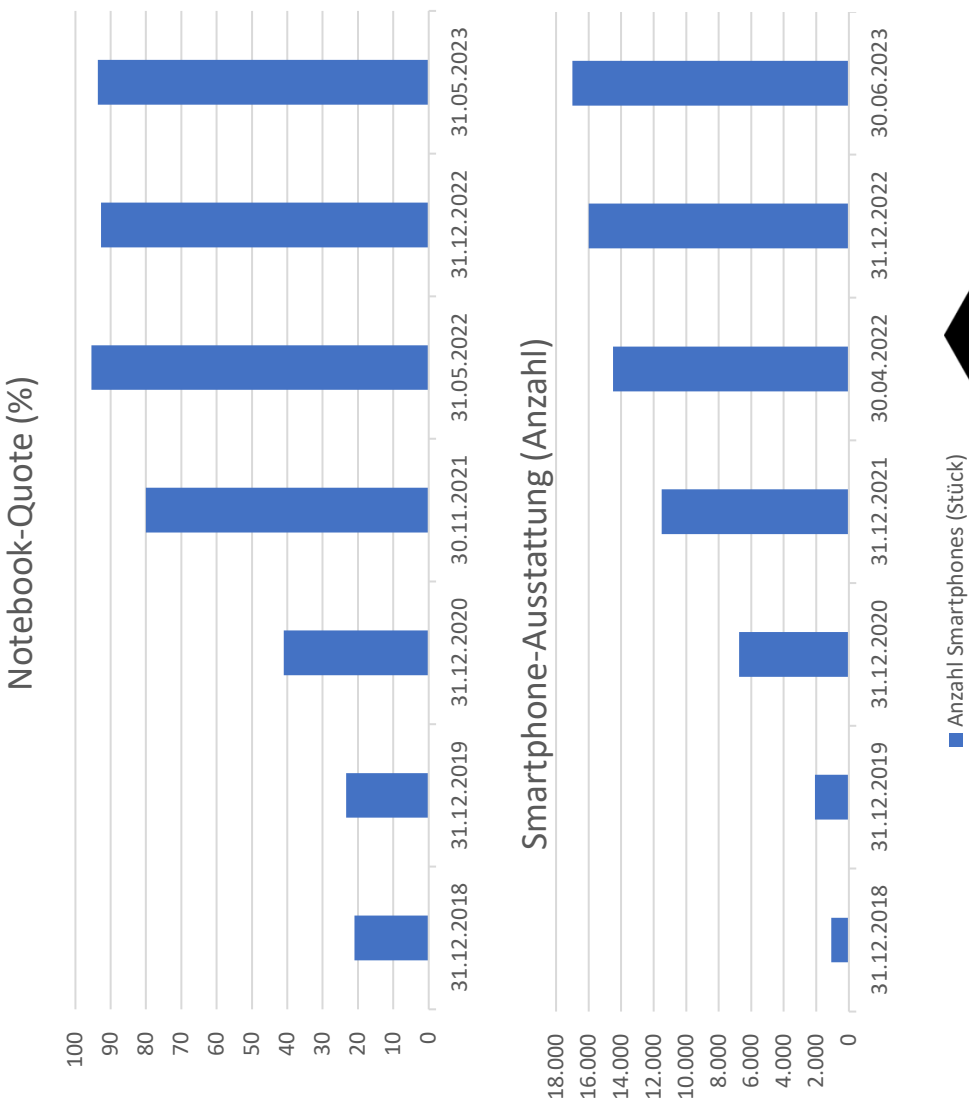
- Zahl der ausgegebenen Notebooks im Verhältnis zur Gesamtzahl aktiver Benutzer des Hoheitsbereichs im Active Directory
- Die Quote pendelt sich bei über 90% ein.

Smartphone-  
Ausstattung [Anzahl]

Zeitreihe :  
jährlich

Daten vom:  
Juli 2023

- Die Anzahl der städtischen Bediensteten, die ein dienstliches Smartphone von it@M erhalten hat, ist seit Ende 2022 um weitere 1.000 auf 17.000 Geräte gestiegen



■ Anzahl Smartphones (Stück)



# BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (2)

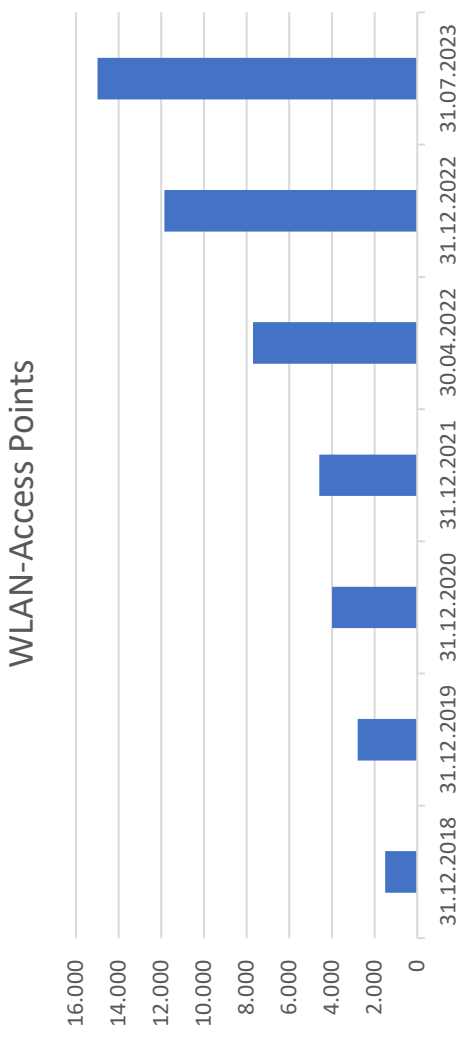


WLAN-Abdeckung  
gesamt

Zeitreihe :  
jährlich

Daten vom:  
September 2023

- Die Anzahl der von it@M in städtischen Dienstgebäuden bereit gestellten WLAN-Access Points ist im Vergleich zum Vorjahr weiter gestiegen
- Der Anstieg der WLAN-Access Points in 2022 ist maßgeblich durch die Übernahme der WLAN-Infrastruktur der LHM-S und den WLAN-Rollout in den Schulen begründet.
- Die Vollaussattung der Schulen mit WLAN ist bis Ende 2023 geplant



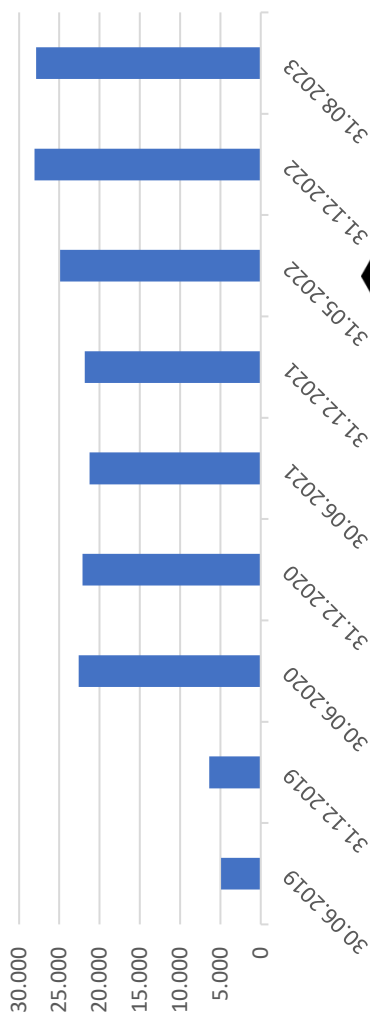
Homeoffice-Enablement

Zeitreihe :  
halbjährlich

Daten vom:  
September 2023

- Die Corona-bedingten Mehrfachberechtigungen über unterschiedliche Tokenarten wurden weiter bereinigt, daher die etwas rückläufige Anzahl
- Es sind nur noch Ubikeys für alle Anwender\*innen im Einsatz, da dieser zwingend für den „vertraulichen Druck“ benötigt wird.

Anzahl Fernzugriffsberechtigungen



# BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (3)



Anzahl der supporteten Konfigurationen

Zeitreihe :  
jährlich

Daten vom:  
September 2023

	Supportete Konfigurationen
2021	23
2022	23
2023	23
2024	

- Aktuell werden weiterhin 23 Windows-Konfigurationen supportet. Ziel ist eine Reduktion dieser Konfigurationen und damit der Aufwände und Kosten
- Eine Reduktion der Windows-Konfigurationen wird auf Basis der Ergebnisse von neoIT, TP 2.10, gegen Ende 2023 erwartet
- Bereiche sind:  
BAU, DIR, GSR, KOM, KVR, KVR-BD (BFM), KULT, MOR, POR, RAW, RBS, RIT, RKU, PLAN, SOZ, SKA, it@M, MSE, AWM, MHM, MKS, Statistisches Amt, Revisionsamt

Anzahl der ausgebrachten Software-Pakete auf Windows-Arbeitsplätzen

Zeitreihe :  
jährlich

Daten vom:  
Juni 2023

	Anzahl ausgebrachter Software-Pakete
2022	1.264
2023	1.400
2024	

- In 2023 wurden 1400 Software-Pakete auf die Windows-Arbeitsplätze verteilt.
- Eine hohe Zahl an verteilten Software-Paketen ist ein Indikator für Arbeitsplätze auf aktuellem Stand und hohem Sicherheitsniveau





# BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (4)



Anzahl der Endgeräte je  
Beschäftigtem

Zeitreihe :  
jährlich

Daten vom:  
Juli 2023

- Aktuell werden pro Beschäftigtem im Hoheitsbereich 1,10 Endgeräte (Desktop, Notebook, Tablet) betrieben
- Der Wert ist gegenüber dem Vorjahr leicht verringert und bleibt relativ stabil
- Während der Corona-Zeit wurden in der Regel alle Beschäftigten mit allen für Ihre individuelle Arbeit notwendigen Geräten ausgestattet bzw. Redundanzen abgebaut

	Anzahl Endgeräte/ Je Beschäftigtem
2022	1,14*
2023	1,10
2024	

\* Zahl wurde auf verbesserter Datenbasis zum letzten Bericht korrigiert

# 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



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)



Landeshauptstadt  
München  
**IT-Referat**  
it@M

## 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.

---

## Anzahl der ausgebrachten Software-Pakete auf Windows-Arbeitsplätzen

Eine hohe Zahl an verteilten Software-Paketen ist ein Indikator für Arbeitsplätze auf aktuellem Stand und hohem Sicherheitsniveau. Ebenso ist für den Betrieb der Windows-Arbeitsplätze entscheidend, das diese Paketinstallationen die Nutzung der Arbeitsplätze nicht unnötig lange unterbricht bzw. fehlerhafte Softwarepakete zu längeren Einschränkungen führen. Deshalb ist für das Ausbringen der Software-Pakete u.A. auch ein umfangreiches und eingespieltes Test-Change- und Releasemanagement erforderlich.

## Anzahl der Endgeräte je Beschäftigtem

Eine hohe Zahl an Endgeräten (PC, Notebook, Tablet) ist ein Indikator für die IT-Durchdringung der Arbeitsplätze im Hoheitsbereich. Tendenziell sollte diese Zahl im Rahmen der Digitalisierungsanstrengungen der LH München noch steigen, da eine nicht unerhebliche Zahl an städtischen Dienstleistungen bisher noch nicht mit einem Endgerät ausgestattet sind und somit kaum an der Digitalisierung teilhaben können.