



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

BKPV-Fortschrittsbericht

Bericht zweites Halbjahr 2023

Stand: 11.07.2024



München.
Digital. Erleben.

BKPV-Fortschrittsbericht – IT-Budget



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

Zeitreihe:
halbjährlich

Daten vom:
Mai 2024

- 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		Teilhaushalt RIT		Anteil	
	in Euro		in Euro		in %	
2023	9.060.022.387	476.559.942	476.559.942		5,26	
1. HJ 2023	4.152.396.322	194.032.748	194.032.748		4,67	
2022	8.457.804.179	456.957.314	456.957.314		5,40	
1. HJ 2022	4.228.902.090	181.897.063	181.897.063		4,30	
2021	7.932.323.145	472.475.656	472.475.656		5,96	
1. HJ 2021	3.966.161.572	131.239.980	131.239.980		3,31	
2020	7.794.263.300	344.471.886	344.471.886		4,42	
1. HJ 2020	3.897.131.650	129.513.839	129.513.839		3,32	
2019	7.586.508.647	231.583.401	231.583.401		3,05	
1. HJ 2019	3.793.254.323	82.146.695	82.146.695		2,17	
2018	7.525.462.479	43.451.414	43.451.414		0,58	
1. HJ 2018	3.762.731.240	14.119.178	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:
Juni 2024

- In 2022 wurden für Kundenprojekte ca. 2500 Personentage weniger aufgewendet; ursächlich hierfür waren die PEIMAN-Abordnungen von 166 Mitarbeiter*innen in 2022.
- Die erwartete Steigerung in 2023 ist (wie in der Hochrechnung nach dem 1. HJ 2023 absehbar) eingetreten.

	Kundenprojekte in PT (Intern)
2018	13.585
2019	19.159
2020	24.204
2021	28.025
2022	25.518
2023	33.037

Kundenprojekt-Leistung (PT) / Gesamtpersonalkapazität von it@M (PT)

Zeitreihe :
jährlich

Daten vom:
Juni 2024

- Die 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.

	Kundenprojekte in PT (Intern)	Gesamtpersonalkapazität 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 %
2023 ***	33.037	272.656	12,12 %

* 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

*** Die GPK für gesamt 2023 lag noch nicht vor, das Ergebnis des 1. HJ wurde daher hochgerechnet



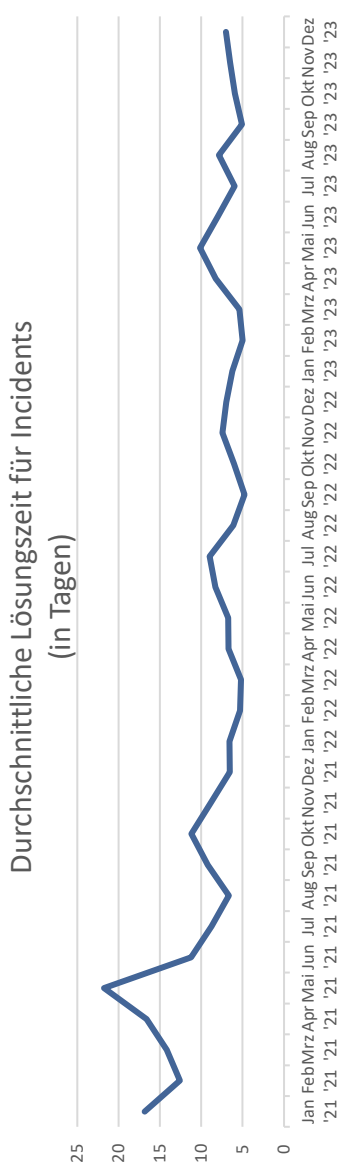
BKPV-Fortschrittsbericht – Qualitäts- und Prozesskennzahlen (1)



Durchschnittliche Lösungszeit für Incidents

Zeitreihe :
monatlich

Daten vom:
Mai 2024

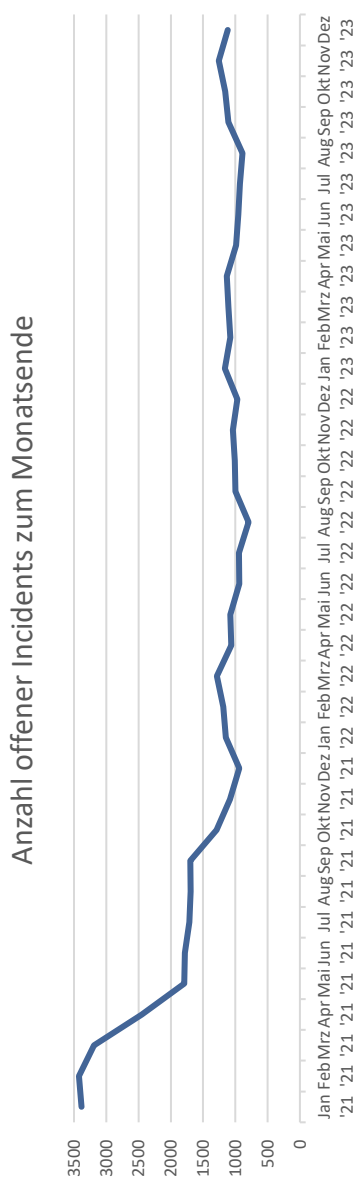


- Die durchschnittliche Lösungszeit für Störungen (Incidents) hat sich im Vergleich zu Anfang 2021 deutlich verbessert und pendelt sich im einstelligen Bereich ein.
- Dieser Trend setzt sich grundsätzlich auch 2024 so fort. Die einzelnen Schwankungen entstehen durch Häufung von Störungen in Verbindung mit unbesetzten Stellen und Abwesenheiten im Servicedesk.

Anzahl offener Incidents

Zeitreihe :
monatlich

Daten vom:
Mai 2024



- 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 seitdem – mit leichten Schwankungen – gehalten werden.



BKPV-Fortschrittsbericht – Qualitäts- und Prozesskennzahlen (2)

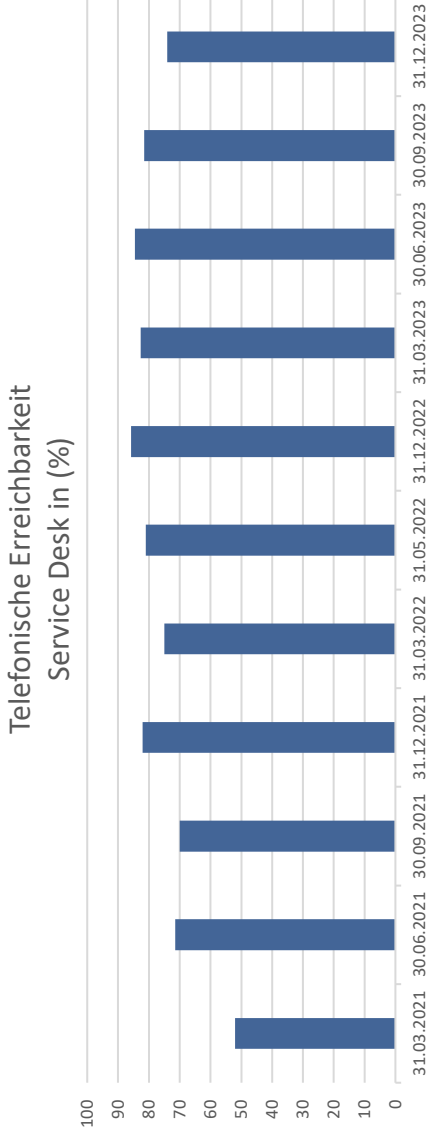


Telefonische Erreichbarkeit Service Desk in %

Zeitreihe :
vierteljährlich

Daten vom:
Mai 2024

- Seit Mitte 2021 wird die Zielvorgabe von it@M mit 70 % Erreichbarkeit immer eingehalten.
- Schwankungen entstehen durch Abwesenheiten und unbesetzten Stellen im ServiceDesk.



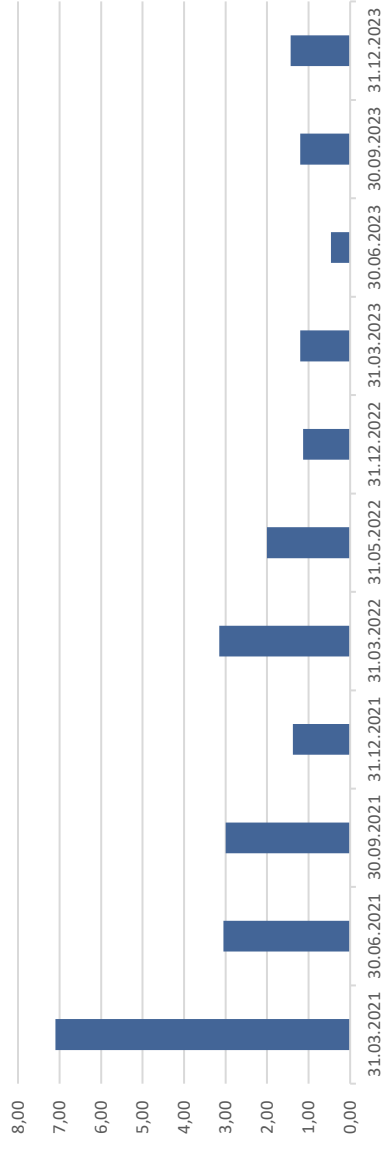
Durchschnittliche Wartezeit bei Anrufen beim Service Desk

Zeitreihe :
vierteljährlich

Daten vom:
Mai 2024

- 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)

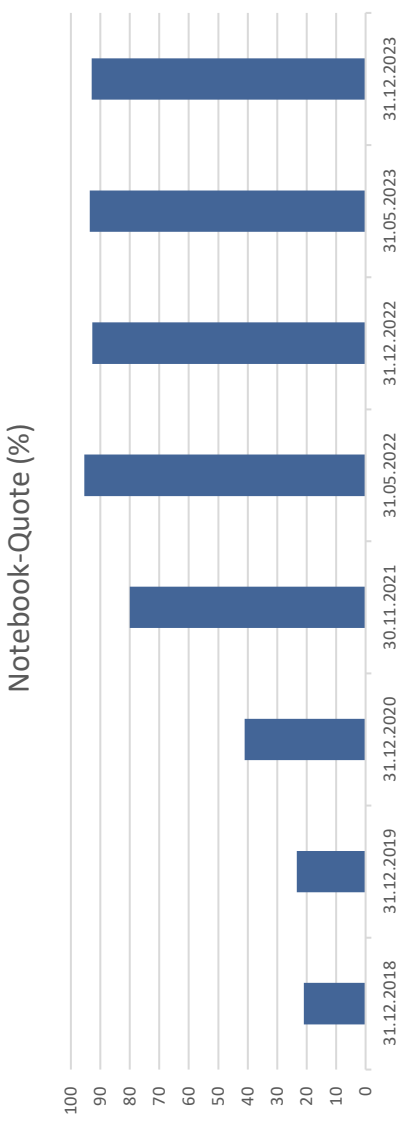


Notebook-Quote

Zeitreihe :
jährlich/halbjährlich

Daten vom:
Mai 2024

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

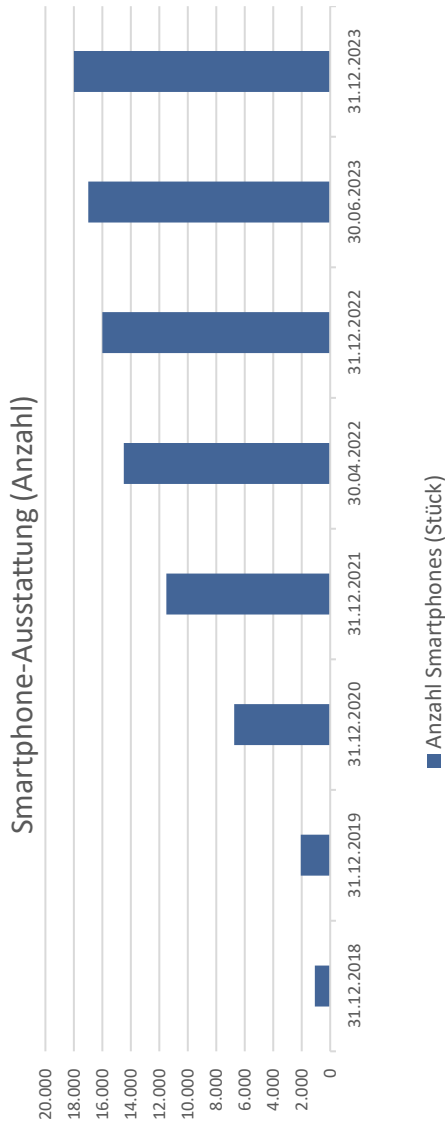


Smartphone-
Ausstattung [Anzahl]

Zeitreihe :
jährlich/halbjährlich

Daten vom:
Mai 2024

- Die Anzahl der städtischen Bediensteten, die ein dienstliches Smartphone von it@M erhalten hat, ist seit Ende 2023 um weitere 1.000 auf 18.000 Geräte gestiegen.



■ Anzahl Smartphones (Stück)



BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (2)

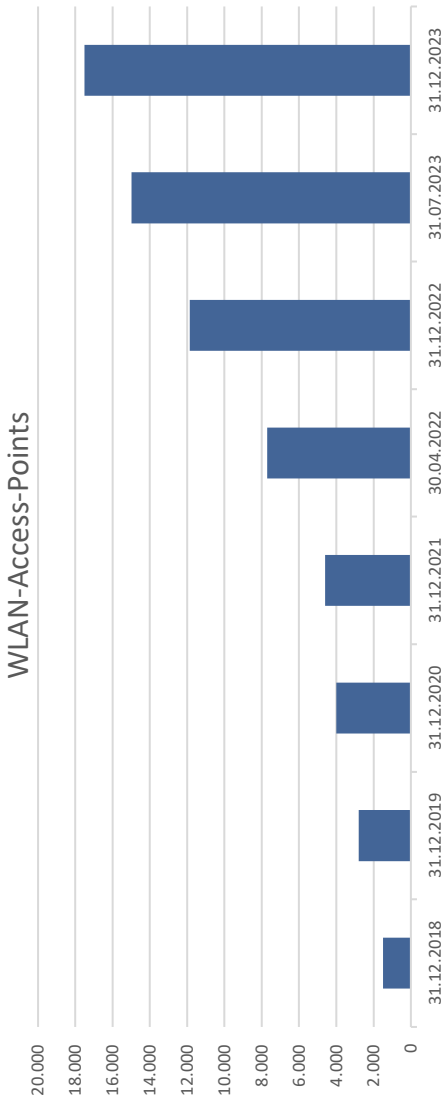


WLAN-Abdeckung
gesamt

Zeitreihe :
jährlich/halbjährlich

Daten vom:
Mai 2024

- 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 weitgehend flächendeckende Ausstattung von Räumen für Lehren und Lernen an den Schulen wurde Ende 2023 abgeschlossen; der Roll-out an allen im Scope von Severin4Education stehenden Schulen soll bis August 2024 abgeschlossen sein.



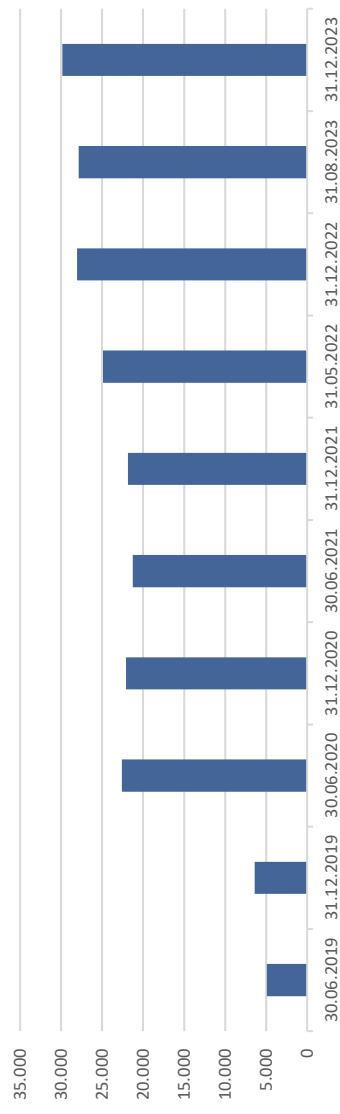
Homeoffice-Enablement

Zeitreihe :
halbjährlich

Daten vom:
Mai 2024

- Die Corona-bedingten Mehrfachberechtigungen über unterschiedliche Tokenarten wurden weiter bereinigt, daher die etwas rückläufige Anzahl bis Ende 2021.
- Es sind nur noch Yubikeys für alle Anwender*innen im Einsatz, da dieser neben dem Fernzugriff auch zwingend für den „vertraulichen Druck“ und für die Anmeldung an bestimmten Fachverfahren benötigt wird.

Anzahl Fernzugriffsberechtigungen





BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (3)

Anzahl der supporteten Konfigurationen

Zeitreihe :
jährlich/halbjährlich

Daten vom:
Mai 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 war auf Basis der Ergebnisse von neoIT, TP 2.10, zum Ende 2023 geplant. Auf Grund von Verzögerungen wurde die Projektlaufzeit bis Ende 2024 verlängert. Erste sichtbare Effekte werden aber bereits für das 1. HJ 2024 erwartet.

	Supportete Konfigurationen
2021	23
2022	23
1. HJ 2023*	23
2. HJ 2023*	23

* jeweils zum Ende des Halbjahres

Anzahl der ausgebrachten Software-Pakete auf Windows-Arbeitsplätzen

Zeitreihe :
jährlich/halbjährlich

Daten vom:
Mai 2024

- In 2023 wurden rund 1480 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.

	Anzahl ausgebrachter Software-Pakete
2022	1.264
1. HJ 2023*	1.400
2. HJ 2023*	1.558

* jeweils zum Ende des Halbjahres

BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (4)



Anzahl der Endgeräte je
Beschäftigtem

Zeitreihe :
jährlich/halbjährlich

Daten vom:
Mai 2024

- Während der Corona-Zeit wurden in der Regel alle Beschäftigten mit allen für Ihre individuelle Arbeit notwendigen Geräten ausgestattet, Redundanzen wurden anschließend weitestgehend abgebaut.
- Aktuell werden pro Beschäftigtem im Hoheitsbereich 1,10 Endgeräte (Desktop, Notebook, Tablet) betrieben.
- Der Wert hat sich auf ein stabiles Niveau eingependelt.

	Anzahl Endgeräte/ Je Beschäftigtem
2022	1,14*
1. HJ 2023**	1,10
2. HJ 2023**	1,10

** jeweils zum Ende des Halbjahres

* 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, Bildungs-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)



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 bereitgestellt 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 und dezentralen Bildungseinrichtungen (Schulen in Schulträgerschaft sowie Kindertageseinrichtungen) bereitgestellten 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, dass 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 Dienstkräften bisher noch nicht mit einem Endgerät ausgestattet sind und somit kaum an der Digitalisierung teilhaben können.

