

it@M – Ziele 2017

Nr.	Stichwort	Ziele-Präzisierung
1 2017	Kunden	
1.1 2017	Stabiler Betrieb	Für alle ITK-Services, für die it@M die Serviceverantwortung trägt, ist in 2017 im Jahresdurchschnitt eine Lösungsquote größer als 90 % bei den Incident-Tickets erreicht worden.
1.2 2017	75 % der Projekte werden wie für 2017 geplant fertig gestellt.	Fertig gestellte Kundenprojekte schlagen sich fast immer in Services nieder. Diese werden controlled: 75 % der Projekte, die zu neuen oder verbesserten Services führen, sind in 2017 realisiert, die Services in den Produktivbetrieb überführt und den Kunden zur Verfügung gestellt worden. Ergänzend zum laufenden Ziele-Controlling durch DIR wird it@M eine Übersicht, bezogen auf den Stichtag 31.12.17, über die entsprechenden Projekte und ihren erreichten Status vorlegen.
1.3 2017	Neues Backup-Rechenzentrum	Das neue Backup-Rechenzentrum ist produktiv in Betrieb. Der ehemalige Standort in der Josephspitalstraße ist bis zum 31.12.17 geräumt. Die gemessene Verfügbarkeit der Business-Services, basierend auf den abgeschlossenen Service-Level-Agreements (SLAs), weicht aufgrund des Umzugs im Vergleich zum ermittelten Durchschnitt in 2016 nicht mehr als um 4 %-Punkte nach unten ab.
1.4 2017	Wahlen	Die Wahlen 2017 (insbesondere Bundestagswahl) sind von der IT unterstützt worden, ohne dass es außerhalb der Stadtverwaltung München zu erkennbaren Störungen gekommen ist, die durch die IT verursacht wurden.
2 2017	Personal	
2.1 2017	Masterstudierende	Das Thema Qualifizierung wird im Eigenbetrieb stärker etabliert. Als Sofortmaßnahme sind für die intern Beschäftigten mit dem Abschluss Bachelor of Science, die ihr Masterstudium abschließen, ein Qualifizierungs- und Entwicklungskonzept – vorbehaltlich des Vorliegens neuer Rollenbeschreibungen bis Mitte 2017 – unter Beteiligung der Stakeholder erarbeitet worden, um die persönliche Entwicklung bis hin zur 4. Qualifizierungsebene mittelfristig anbieten zu können. Bei it@M wurden die vorhandenen Strukturen angepasst, um auf diese Zielsetzung hin professionell ausgerichtet zu sein.
3 2017	it@M-Organisations-Entwicklung	
3.1 2017	Planung zur Umsetzung des externen IT-Gutachtens	it@M hat sich aktiv an der Planung zur Umsetzung des externen IT-Gutachtens (technischer und organisatorischer Teil) beteiligt.
3.2 2017	Arbeitspakete im Zuge der Umsetzung des externen IT-Gutachtens	Die für 2017 geplanten it@M betreffenden Arbeitspakete – im Zuge der Umsetzung des externen IT-Gutachtens (technischer und organisatorischer Teil) – sind planmäßig umgesetzt.