

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 31.12.2017, 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 31.12.2017 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 anbieten zu können.
2.2 2017	Konfliktmanagement	Bereits im Rahmen der Beschlussfassung des Stadtrats vom Oktober 2016 bezüglich der Einrichtung eines gesamtstädtischen Konfliktmanagements wurde der Bedarf von dezentralen Einrichtungen bestätigt. Insbesondere hat auch der GPR in seiner damaligen Stellungnahme den Aufbau einer dezentralen Organisation des Konfliktmanagements eingefordert. it@M sieht hier insbesondere vor dem Hintergrund der aktuellen Umstrukturierung der städtischen IT einen besonderen Bedarf entsprechende Strukturen zu schaffen, um den Veränderungsprozess auch in Konfliktsituationen professionell begleiten zu können.
2.3 2017	Kostenträgerrechnung	Die anstehende Umstrukturierung wird erheblichen Einfluss auf die Kostenbasis sowie auf die Leistungsstrukturen haben. Es ist daher vorgesehen, dem Stadtrat die Verschiebung der Einführung des Preismodells 2.0 um zwei Jahre zur Entscheidung vorzulegen. Unabhängig von den künftigen Abrechnungsmodalitäten wird es unerlässlich sein, über eine Kostentransparenz zu verfügen. Hierfür sind auf der Kosten- und Leistungsseite über eine Kostenträgerrechnung Strukturen zu schaffen.