

**Ermittlung zusätzlicher Kennzahlen zur Optimierung des Zentralen Telefonservice -
öffentlicher Teil**

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 09353

Beschluss des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 11.10.2017 (VB)
Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	2
Zusammenfassung.....	2
1. IST-Zustand.....	2
2. Analyse des IST-Zustandes.....	3
3. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag.....	5
3.1. Lösungsalternativen.....	7
3.2. Entscheidungsvorschlag.....	7
3.3. Zeitplanung.....	8
3.4. Personal.....	8
3.5. Vollkosten (IT-Sicht).....	8
3.6. Nutzen (IT-Sicht).....	8
4. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit.....	8
5. IT-Strategiekonformität und Beteiligung.....	8
6. Sozialverträglichkeit.....	9
7. IT-Kommission.....	9
8. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate.....	9
II. Antrag des Referenten.....	10
III. Beschluss.....	10

I. Vortrag des Referenten

Zusammenfassung

Das IKT-Vorhaben „Anbindung Servicecenter-SW an Callcenteranlage“ wird im IKT-Vorhabensplan unter der Nummer DIR_ITV_0062 geführt.

Da damit zu rechnen ist, dass Leistungen über ein Vergabeverfahren ausgeschrieben werden müssen, ist diese Vorlage gemäß § 46 Abs. 1 und 2 GeschO (Geschäftsordnung des Stadtrats der Landeshauptstadt München) in einen öffentlichen und nicht-öffentlichen Teil aufgeteilt. Im nichtöffentlichen Teil der Sitzungsvorlage 14-20 / V 09352 sind demgemäß die Kosten- und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sowie der Finanzierungsvorschlag für das Vorhaben dargelegt.

Das Projekt hat einen negativen Kapitalwert. In der nicht-monetären Betrachtung ist es hinsichtlich der Dringlichkeits- und Qualitätskriterien sowie der externen Effekte wirtschaftlich.

Für die Durchführung des Vorhabens sind keine Personalstellen erforderlich.

Das Vorhaben dient der Qualitätssicherung beim Zentralen Telefonservice (ZTS) der LH München. Nach der Umstrukturierung und Neuausrichtung der Aufgaben und Arbeitsweisen des ZTS im Jahr 2012 genügen die vorhandenen Kennzahlen nicht mehr den aktuellen Erfordernissen. So soll durch Anpassungen an den beim ZTS im Einsatz befindlichen Telefon- und Softwaresystemen die Ermittlung weiterer zur Qualitätssicherung erforderlich gewordener Kennzahlen ermöglicht werden. Darüber hinaus sollen im Zuge dieser Anpassungen auf Erfahrungen des Praxisbetriebs beruhende Optimierungen im Bereich der Dateneingabe vorgenommen werden.

1. IST-Zustand

Mit Beschluss der Vollversammlung des Stadtrats vom 28.01.2009 (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 01523) wurden Maßnahmen zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung festgelegt (ZTS, Servicetelefone der Referate und Erreichbarkeit der Sachbearbeitungen). Hintergrund waren die schlechten Umfrageergebnisse aus der Bürgerbefragung im Jahr 2007. Neben der Durchführung von Sofortmaßnahmen sollte dauerhaft ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess aufgesetzt werden. Als Maßnahmen für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess wurden u.a. eine Evaluierung nach stadtweit einheitlichen Grundsätzen und die fachliche Weiterentwicklung in der Information und Kommunikation aufgeführt.

Für die Evaluierung nach stadtweit einheitlichen Grundsätzen wurden im Jahr 2010 (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 05456 der Vollversammlung vom 15.12.2010) folgende 5 Kennzahlen festgelegt, mittels derer eine dauerhafte Qualitätskontrolle durchgeführt werden sollte:

- „Anrufe in ein Thema“:
Summe der Anrufe zu einer Servicenummer (= „Thema“) innerhalb der Servicezeiten.

- „Angenommene Anrufe“:
Summe der angenommenen Anrufe/Gespräche zu einer Servicenummer innerhalb der Servicezeiten.
- „Telefonie-Service-Faktor“ (TSF):
Verhältnis der in einem bestimmten Zeitraum angenommenen Gespräche zur Gesamtanzahl der Anrufe. Für den ZTS gilt beispielsweise, dass 80 % aller Anrufe innerhalb von 20 s angenommen werden müssen.
- „Erreichbarkeitsquotient“:
Verhältnis aller angenommenen/beantworteten Bürgeranrufe zur Gesamtsumme aller zu einer Servicenummer gewählten Anrufe.
- „Durchschnittliche Sprechzeit je Thema“:
Durchschnittliche Gesprächsdauer der geführten Bürgergespräche.

Zum Zeitpunkt der Definition dieser Kennzahlen bestand die Aufgabe des ZTS im Wesentlichen in der Weitervermittlung von Anrufen an die zuständigen Fachbereiche und daneben in der Beantwortung einfacher Anfragen, z.B. zu Öffnungszeiten bestimmter Dienststellen.

Mit der Neuausrichtung der Callcenterstruktur der LH München, basierend auf dem Beschluss der Vollversammlung des Stadtrats vom 25.10.2011 (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 07528), und der Einführung der Bundesweiten Behördennummer 115 hat sich die Arbeitsweise des ZTS grundlegend geändert.

Durch die Einführung eines Wissensmanagement-Systems wurde es nun möglich, in vielen Fällen Anfragen unmittelbar zu beantworten. Eine Weitervermittlung an die Fachreferate wurde dadurch überflüssig. Für Anfragen, bei denen dies nicht möglich ist, werden seitdem der Anruferin bzw. dem Anrufer eine Rückantwort wahlweise per Telefon, E-Mail oder Fax angeboten. Das Anliegen wird dann im Nachgang im sog. Backoffice des ZTS bearbeitet und möglichst auch direkt beantwortet oder, wenn dies nicht möglich ist, zur Beantwortung per E-Mail an den entsprechenden Fachbereich weiter geleitet. Unterstützt werden diese Abläufe durch eine eigens dafür erstellte Servicecenter-Software.

2. Analyse des IST-Zustandes

Vor dem Hintergrund der vorstehend geschilderten Neuausrichtung des ZTS reichen die 2010 festgelegten Kennzahlen nicht mehr aus zur Qualitätssicherung und -optimierung im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

So sind zur Optimierung des Wissensmanagement-Systems statistische Auswertungen erforderlich, aus denen inhaltliche Schwerpunkte der Anrufe und Defizite bei der Erledigung im telefonischen Erstkontakt erkannt werden können. So lassen sich aus Statistiken über die Anzahl der nachgefragten Themen Nachfrageschwerpunkte und Entwicklungstendenzen ableiten. Diese können dazu beitragen, das Wissensmanagement-System zu optimieren und Lücken gezielt zu schließen. Damit einhergehend würden auch die Suchmöglichkeiten über den per Internet allen Bürgerinnen und Bürgern zugänglichen Dienstleistungsfinder verbessert, da dieser auf das gleiche Wissensmanagement-System aufsetzt wie die Recherche-Software des ZTS. Zudem wären diese Statistiken eine wichtige Grundlage für gezielte Qualifizierungsmaßnahmen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ZTS. Ebenso könnten sie der Verwal-

tung und der politischen Ebene der LH München als wertvoller Indikator für Bürgerinteressen dienen.

Zusätzlich zu den im Beschluss von 2010 definierten grundlegenden Kennzahlen sind mittlerweile auch das jeweilige Verhältnis der Anfragen, die sofort beantwortet werden können, zu denen, die über das Backoffice im Nachgang beantwortet werden und zu dem dritten Teil der Anrufe, die per Anrufweiterleitung oder E-Mail an einen der Fachbereiche übermittelt werden, zu wichtigen Qualitätskennzahlen geworden. Insbesondere die daraus ermittelbare sog. „Fallabschlussquote“, die aussagt, wieviele Anrufe beim Erstkontakt, also direkt und ohne Weiterleitung bzw. Rückruf, beantwortet werden können, ist ein entscheidendes Hilfsmittel für die Steuerung eines modernen Telefonservicecenters. Darüber hinaus hat sich die LH München mit dem Beitritt zum 115-Verbund verpflichtet, eine bestimmte Fallabschlussquote einzuhalten und die monatlich tatsächlich erreichte Quote an den Verbund zu übermitteln, was mit den derzeitigen Mitteln technisch nicht möglich ist.

Eine weitere mittlerweile erforderliche Kennzahl ist die sog. „Nachbearbeitungszeit“. Dies ist die Zeit, die bei einem Anruf anfällt, wenn dieser nicht im telefonischen Erstkontakt abschließend erledigt werden kann, sondern ein sog. Ticket für die weitere Bearbeitung aufgenommen werden muss. Eine besondere Bedeutung kommt dieser Kennzahl dadurch zu, dass mit Beschluss der Vollversammlung des Stadtrats vom 30.07.2014 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00321) der ZTS einmal jährlich in Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsreferat eine Stellenbemessung durchführen muss und darauf basierend ggf. der Stellenbedarf an die aktuellen Entwicklungen angepasst wird. Für die Telefoniearbeitsplätze des ZTS spielen dabei die Zeit, in der telefoniert wird, und die ggf. anfallende Nachbearbeitungszeit eine große Rolle. Diese kann derzeit nur grob auf Basis von Stichprobenmessungen geschätzt werden, was zu entsprechenden Ungenauigkeiten bei den Ergebnissen der Stellenbemessung führt.

Neben Anrufen, die über die zentralen Einwahlnummern 233-00 und 115 eingehen übernimmt der ZTS auch die Beantwortung von Anfragen einiger auf den ZTS umgeleiteter Servicenummern. So werden beispielsweise Anrufe unter den Nummern für das Fundbüro und die Parklizenzen nicht vom Fachreferat angenommen, sondern vom ZTS. Hier wäre es wichtig, das Verhältnis der Nutzung einer zentralen Einwahlnummer für einen bestimmten Themenbereich zur Nutzung der für den Themenbereich eingerichteten Servicenummer als weitere Kennzahl ermitteln zu können. Sollte sich daraus zeigen, dass der Großteil der Anfragen zu den entsprechenden Themenbereichen über eine der zentralen Nummern eingeht, wäre zu prüfen, ob die eine oder andere Servicenummer aus Gründen der Übersichtlichkeit und Vereinfachung und damit auch aus Gründen der Kosteneinsparung und Bürgerfreundlichkeit abgeschaltet werden kann.

Mit der Einführung der Behördennummer 115 bei der LH München wurde es möglich, durch den ZTS Auskünfte auch zu Leistungen anderer Kommunen zu geben. Dieser Service wurde im Zuge der Einführung der 115 den Kommunen im Münchner Umland angeboten. Stellt es doch gerade für die vielen Pendler einen erheblichen Gewinn dar, wenn sie von ihrem Arbeitsplatz in München aus über die einheitliche Behördennummer telefonisch Auskünfte erfragen können, ohne dabei vorher in Erfahrung bringen zu müssen, ob für die die entsprechende Anfrage ihre Kommunalverwaltung, die Kreisverwaltung oder die Stadtverwaltung München zuständig ist.

Die Umlandkommunen Germering und Eching sowie der Landkreis München haben das Angebot der LH München angenommen. Als Voraussetzung für die Auskunftsfähigkeit des ZTS zu Fragen, die diese Kommunen bzw. den Landkreis betreffen,

wurden die Informationen zu den am meisten nachgefragten Leistungen in das 115-Wissensmanagement-System eingespeist. Zudem wurde eine volumenabhängige Kostenerstattung vereinbart, mit einem Grenzwert dahingehend, dass ein bestimmtes Volumen an Anfragen kostenfrei ist. Dieser der Bürgerfreundlichkeit dienende Service des ZTS erfordert hinsichtlich der Kostenerstattung als weitere Kennzahl die Anzahl der Anrufe, die eine bestimmte Kommune bzw. den Landkreis betreffend eingehen. Derzeit wird das Volumen der erbrachten Anrufe vom ZTS manuell über Strichlisten ermittelt.

Neben den Unzulänglichkeiten im Hinblick auf die Kennzahlen zur Qualitätssicherung zeigt sich Optimierungsbedarf auch in Bezug auf die Vermeidung von in der Praxis vorkommenden Fehlerquellen. So wird in den Fällen, in denen eine anrufende Person einen Rückruf wünscht, die entsprechende Telefonnummer in einem „Ticket“ erfasst. Derzeit wird die Nummer manuell in das Ticket eingetragen, was naturgemäß fehleranfällig ist. So zeigt sich, dass zugesagte Rückrufe an die Bürgerin bzw. den Bürger mitunter deswegen nicht erfolgen können, weil Rückrufnummern falsch im Ticket eingetragen wurden.

Ebenso verhält es sich mit Anrufen, die über die Behördennummer 115 eingehen und deren Kennzeichnung als 115-Anruf zu Zwecken der Weiterleitung bzw. Auswertung. Auch diese Kennzeichnung erfolgt derzeit manuell und trägt ein entsprechendes Fehlerpotential in sich.

3. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag

Durch das in dieser Vorlage behandelte Vorhaben sollen vor dem Hintergrund der unter Ziff. 2 ausgeführten Darlegungen folgende Optimierungspotentiale hinsichtlich Qualität und Außenwirkung ausgeschöpft werden:

- 1) Optimierung des Informationsaustausches des ZTS mit den Fachbereichen:
Die unter Ziff. 2 dieser Vorlage dargestellte „Fallabschlussquote“ hat eine hohe Bedeutung als Indikator für Verbesserungsbedarf im Hinblick auf die Zusammenarbeit des ZTS mit den Referaten. Hierzu ist es u.a. erforderlich die Art des Abschlusses eines Anrufes nach bestimmten Kriterien zu erfassen („abschließende Beantwortung“, „Mitteilung einer angefragten Telefonnummer“, „verwaltungsfremde Anfrage“ etc.), was künftig über die Servicecenter-Software des ZTS erfolgen soll. Über den Abgleich der Quote der telefonischen Weitervermittlung und der Weitervermittlung mittels E-Mail bzw. Ticket können Informationsslücken aufgespürt und in Abstimmungen mit den Fachbereichen geschlossen werden, was im Endeffekt wiederum zu einer Erhöhung von Auskunftsqualität und -umfang beim Erstkontakt führt. Der „Buchbinder-Wanninger-Effekt“ (Weitervermittlung eines Anrufers über viele Etappen) soll damit verhindert werden.
- 2) Bedarfsorientierte Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:
Durch eine lang- und mittelfristige Analyse der Nachfragetendenzen im Wissensmanagement-System können den Dienstkräften des ZTS gezielt darauf abgestimmte fachliche Schulungen und Hospitationen angeboten werden, damit sie hinsichtlich der Qualität und des Umfangs ihrer Auskünfte den Erfordernissen entsprechend auf dem Laufenden bleiben.
- 3) Optimierung der Personalbemessung:
Für die mit Beschluss des Stadtrats vom 30.07.2014 geforderte jährliche Stellenbemessung beim ZTS ist eine Dokumentation der Fallzahlen (Anzahl der Anrufe)

erforderlich, die auch die „Nachbearbeitungszeiten“ enthält, also die Zeiten, die ggf. im Nachgang eines Telefonates für die Ticketerfassung anfallen. Die Nachbearbeitungszeiten können derzeit nur grob geschätzt werden und sollen künftig maschinell erfasst und statistisch aggregiert ausgewertet werden können und so zu einer Erhöhung der Qualität der Personalbemessungsergebnisse führen.

- 4) Optimierung des gesamtstädtischen telefonischen Auskunftssystems:
Wie unter Ziff. 2 dieser Vorlage dargestellt bedient der ZTS mittlerweile nicht nur die zentralen Einwahlnummern (233-00 und 115), sondern auch andere Servicenummern, die auf den ZTS umgeleitet werden. Aus der Information über das Verhältnis der Anzahl der Anrufe, die aus diesen umgeleiteten Nummern eingehen und derjenigen, die über eine der zentralen Einwahlnummern zum selben Themenbereich eingehen, läßt sich der Nutzungsgrad der Servicenummer ableiten. Zeigt sich ein nur geringer oder kontinuierlich fallender Nutzungsgrad, könnte dies ein wichtiger Anstoß sein, die betreffenden Nummern aus Gründen der Kosteneinsparung und der besseren Übersichtlichkeit bei der Darstellung der Servicenummern auf der Doppelseite der Stadtverwaltung im Telefonbuch einzustellen.
- 5) Allgemeine Optimierung des Bürgerservice der LH München:
Aus der unter Ziff. 3 beschriebenen Analyse der Nachfragetendenzen lassen sich Prognosen über die Entwicklung der Interessen seitens der Bürgerinnen und Bürger ableiten, die auch für die Steuerungsaufgaben der höheren Leitungsebenen der Stadtverwaltung bzw. die Entscheidungen auf der politischen Ebene von Bedeutung sein können, insbesondere im Hinblick auf die Optimierung des gesamten Bürgerservice der LH München.
- 6) Objektivierung der Abrechnungen gegenüber Kooperationspartnern:
Für die Abrechnung mit den Kooperationspartnern im Münchner Umland muss erfasst werden, welche Anfragen welche Kommunen betreffen. Derzeit kann dies nur über manuelle Aufschreibungen mit einem entsprechend hohen Fehlerrisiko erfolgen. Das Anrufaufkommen pro Kooperationspartner soll künftig maschinell erfasst werden.
- 7) Erfüllung der Verpflichtungen gegenüber dem 115-Verbund:
Laut Charta des 115-Verbundes sollen 65 % aller Anrufe beim Erstkontakt beantwortet werden. Zudem soll diese Quote („Fallabschluss“) zu Qualitätssicherungszwecken monatlich an den 115-Verbund übermittelt werden. Durch das Vorhaben sollen die Einhaltung der Fallabschlussquote überprüfbar und die monatliche Übermittlung an den 115-Verbund ermöglicht werden.

Zur Erreichung dieser Ziele sollen künftig weitere Kennzahlen vom ZTS ermittelt werden können. Dazu gehören beispielsweise:

- Anzahl der sofort abschließend beantworteten Anrufe im Verhältnis zur Gesamtzahl der angenommenen Anrufe (Fallabschlussquote). S. Ziff. 1 u. 7
- Anzahl der telefonischen Weitervermittlungen in den Fachbereich im Verhältnis zur Gesamtzahl der angenommenen Anrufe. S. Ziff. 1.
- Anzahl der per E-Mail weiter geleiteten Anfragen an den Fachbereich („Tickets“) im Verhältnis zur Gesamtzahl der angenommenen Anrufe. S. Ziff 1.
- Anzahl der Aufrufe pro im Wissensmanagement-System aufgerufener Leistung. S. Ziff. 2 und 5.

- Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit pro Anruf. S. Ziff. 3.
- Anzahl der Anrufe, die über die auf den ZTS umgeleiteten Servicenummern eingehen, im Verhältnis zur Anzahl der Anrufe, die über eine der zentralen Servicenummern zum selben Themenbereich eingehen. S. Ziff. 4.
- Summe der Bearbeitungszeiten pro im Wissensmanagement-System aufgerufener Leistung und ggf. die dazu erforderliche durchschnittliche Bearbeitungszeit. S. Ziff. 6.

Um die zusätzlichen Kennzahlen ermitteln zu können sind sowohl entsprechende Auswertungen aus der Callcenter-TK-Anlage nötig wie auch aus der beim ZTS im Einsatz befindlichen „Servicecenter-Software“ und insbesondere eine Kombination der aus den beiden Systemen gewonnenen Daten.

Da die derzeit im Einsatz befindliche Callcenter-TK-Anlage durch eine neue Anlage abgelöst wird, sind nach Abschluss der hierzu erforderlichen Arbeiten die Voraussetzungen für die Ermittlung und Zusammenführung der Daten aus den beiden Systemen geschaffen. Die detaillierte Definition der erforderlichen Kennzahlen und die Beschreibung der dazu nötigen Anpassungen an der entsprechenden Servicecenter-Software bzw. der Callcenter-TK-Anlage soll in der „Service-Design“-Phase des Vorhabens erfolgen im Rahmen der Erstellung von Fachkonzept und Systemspezifikation.

Im Zuge der Anpassungen zur Ermittlung zusätzlicher Kennzahlen sollen auch die aus Gründen der Arbeitsergonomie und Fehlervermeidung erforderlichen Anpassungen an der Servicecenter-Software zur automatischen Vorbelegung der Telefonnummer im Ticket-System mit der Nummer der Anruferin bzw. des Anrufers durchgeführt werden. Da es sich in der Regel um die gleiche Nummer handelt, mit der auch der Anruf beim ZTS erfolgt, wäre eine Vorbelegung mit der Nummer aus der Telefonanlage sinnvoll. Dies würde zu einer Beschleunigung der Arbeitsabläufe führen und insbesondere Abhilfe schaffen im Hinblick auf eine fehlerhafte Erfassung der Rückrufnummer durch Tippfehler beim händischen Eintragen und die Vermeidung von dadurch entstehender Verärgerung wegen nicht erfolgter Rückrufe bei den Bürgerinnen und Bürgern.

Darüber hinaus sollte künftig, ebenfalls aus Gründen der Fehlervermeidung und Arbeitsbeschleunigung, die Kennzeichnung von 115-Anrufen zur Weiterleitung und Nachbearbeitung automatisch erfolgen.

3.1. Lösungsalternativen

Lösungsalternativen werden im Rahmen der im Verlauf des Vorhabens geplanten MBUC-Analyse geprüft. Es ist wahrscheinlich, dass die Anpassungsleistungen nicht von it@M erbracht werden können und daher eine Vergabe notwendig wird.

3.2. Entscheidungsvorschlag

Aus den unter den Ziff. 1 und 2 dargelegten Gründen wird vorgeschlagen, der Umsetzung des ITK-Vorhabens DIR_ITV_0062 zuzustimmen und die erforderlichen Mittel gem. des nichtöffentlichen Teils dieser Beschlussvorlage für die Durchführung des Vorhabens und die Einführung und den Betrieb der entsprechenden IT-Lösung in den entsprechenden Haushaltsplan aufnehmen zu lassen.

Mit der Zustimmung wird das Direktorium beauftragt, das Vorhaben DIR_ITV_0062 gem. dem „Prozessmodell IT-Service“ federführend durchzuführen. Die Kämmerei wird beauftragt, die erforderlichen Mittel dazu bereit zu stellen.

3.3. Zeitplanung

Im Verlauf des Vorhabens sollen die erforderlichen Anpassungen identifiziert und nach den Vorgaben des „Prozessmodells IT-Service“ fachlich wie technisch beschrieben und umgesetzt werden. Auf Basis der Voranalysen ist davon auszugehen, dass über die beim ZTS im Einsatz befindliche „Servicecenter-Software“ Daten aus der Callcenter-TK-Anlage übernommen und mit Daten des Wissensmanagement-Systems zusammengeführt werden müssen, um daraus dann die erforderlichen unter Ziff. 3.2 beschriebenen Kennzahlen zu gewinnen.

In der nachfolgend dargelegten Planung wird ebenfalls auf Basis der Voranalysen davon ausgegangen, dass für die Anpassungsleistungen ein Vergabeverfahren erforderlich ist. Nach erfolgter Vergabe sollen, wiederum dem „Prozessmodell IT-Service“ entsprechend, in 2019 die erforderlichen Anpassungen durchgeführt, getestet und eingeführt werden.

	2018												2019											
	Jan.	Feb.	März	Apr.	Mai	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	Apr.	Mai	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt.	Nov.	Dez.
Anforderungsqualifizierung/bearbeitung																								
Vergabe																								
Realisierung und Test																								
Abnahme / Einführung																								

3.4. Personal

Es sind keine zusätzlichen Personalstellen erforderlich.

3.5. Vollkosten (IT-Sicht)

Dieser Punkt wird im nichtöffentlichen Teil dieser Beschlussvorlage behandelt.

3.6. Nutzen (IT-Sicht)

Dieser Punkt wird im nichtöffentlichen Teil dieser Beschlussvorlage behandelt.

4. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit

Im Rahmen des IKT-Vorhabens wird die Konformität zur Designvorgabe IT-Sicherheit und ggf. zur Designvorgabe Datenschutz sichergestellt.

5. IT-Strategiekonformität und Beteiligung

Dieser Beschluss ist konform mit der stadtweiten IT-Strategie verfasst. Das ITK-Vorhaben wird gem. der im Prozessmodell „IT-Service für die Landeshauptstadt München“ dokumentierten Vorgaben durchgeführt. Die Abstimmung mit it@M, entsprechend dem Prozessmodell IT-Service und dem Zusammenspiel Facharchitektin bzw. Facharchitekt und IT-Architektin bzw. IT-Architekt erfolgt laufend.

Zustimmung it@M liegt vor : ja nein

6. Sozialverträglichkeit

Die Sozialverträglichkeit wird nach den Maßgaben der „Designvorgabe Sozialverträglichkeit“ gewährleistet.

Es werden keine Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter bezogenen Daten verarbeitet.

Das Vorhaben berührt auch Belange der IT-Dienstvereinbarung „Callcenter-Technik“. Diese Dienstvereinbarung wird derzeit im Rahmen der Neugestaltung der Dienstvereinbarungen im IT-Bereich überarbeitet. Die Abstimmung mit den betreffenden Personalratsgremien wird durchgeführt, insbesondere mit der Zielsetzung einer Konformität zum abschließenden Stand der neuen Fassung der entsprechenden Dienstvereinbarungen.

Darüber hinaus werden der Fachdienst für Arbeitssicherheit und der Betriebsärztliche Dienst in die Vorhabensaktivitäten mit eingebunden.

Zustimmung GPR liegt vor : ja nein

7. IT-Kommission

Behandlung in der IT-Kommission am: 21.06.2017

Empfehlung der IT-Kommission: ja nein

Ergänzungen und Hinweise aus der IT-Kommission:

Keine.

8. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate

An dieser Beschlussvorlage wurden beteiligt:

- der Gesamtpersonalrat
- die Stadtkämmerei
- der Eigenbetrieb it@M

it@M merkt hinsichtlich der Zeitplanung Folgendes an:

„Die Zeitplanung der Umsetzung richtet sich nach den im IT-Vorhabensplan priorisierten IT-Vorhaben. Die im Beschluss genannte Zeitplanung der Vorhabensverantwortlichen wird dabei soweit wie möglich und unter Beachtung der Ressourcen bei it@M berücksichtigt.“

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Dem Verwaltungsbeirat, Herrn Stadtrat Kaplan, und der Stadtkämmerei ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag des Referenten

1. Vom Vortrag des Referenten wird Kenntnis genommen.
2. Vorbehaltlich der endgültigen Entscheidung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss der Umsetzung des ITK-Vorhabens DIR_ITV_0062 zuzustimmen.
3. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Die endgültige Beschlussfassung über den Beratungsgegenstand obliegt der Vollversammlung des Stadtrates.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der/Die Vorsitzende

Der Referent

Bürgermeister/in
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Dieter Reiter
Oberbürgermeister

IV. Abdruck von I. mit III. über die Stadtratsprotokolle

an das Direktorium - Dokumentationsstelle

an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt
z. K.

V. Wv. - D-GL3-dIKA-AM

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. An das Direktorium GL
An das Direktorium HA II
An das Direktorium HA II ZTS
An den Gesamtpersonalrat
An it@M
z. K.

Am