

Telefon: 233 - 92691
Telefax: 233 - 98992691

Direktorium
Geschäftsleitung
Sachgebiet 3 – dIKA-AM

IT-Unterstützung für die Personaleinsatzplanung beim Zentralen Telefonservice

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 05823

Beschluss des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 04.05.2016 (VB)
Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	2
Zusammenfassung.....	2
1. Ist-Zustand.....	2
2. Analyse des Ist-Zustands.....	6
3. Soll-Zustand und Entscheidungsvorschlag.....	7
4. Zeitplanung.....	9
5. Nutzen.....	10
6. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit.....	11
7. IT-Strategiekonformität.....	11
8. Sozialverträglichkeit.....	11
9. IT-Kommission.....	12
10. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate.....	12
II. Antrag des Referenten.....	13
III. Beschluss.....	13

I. Vortrag des Referenten

Zusammenfassung

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 nichtöffentlichen Teil aufgeteilt. Im nichtöffentlichen Teil, der Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 05824, sind demgemäß die Kosten- und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sowie der Finanzierungsvorschlag für das Vorhaben dargelegt.

Beim Zentralen Telefonservice (ZTS) der LH München soll eine Software zur Unterstützung der Personaleinsatzplanung eingeführt werden. Das hierzu erforderliche ITK-Vorhaben „Personaleinsatzplanung für ZTS“ wird im ITK-Vorhabensplan unter der Nummer DIR_ITV_020 geführt.

Die Personaleinsatzplanung beim ZTS wird derzeit weitgehend manuell durchgeführt. Insbesondere die starken Schwankungen im Anrufaufkommen erfordern gute Prognosen und besondere Berechnungsmethoden um die Personalkapazitäten bedarfsgerecht einteilen und damit den Belangen einer guten telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung unter Berücksichtigung der vorgegebenen Qualitätsziele gerecht werden zu können. Ohne Unterstützung durch ein entsprechendes IT-System ist dies nicht zu gewährleisten.

1. Ist-Zustand

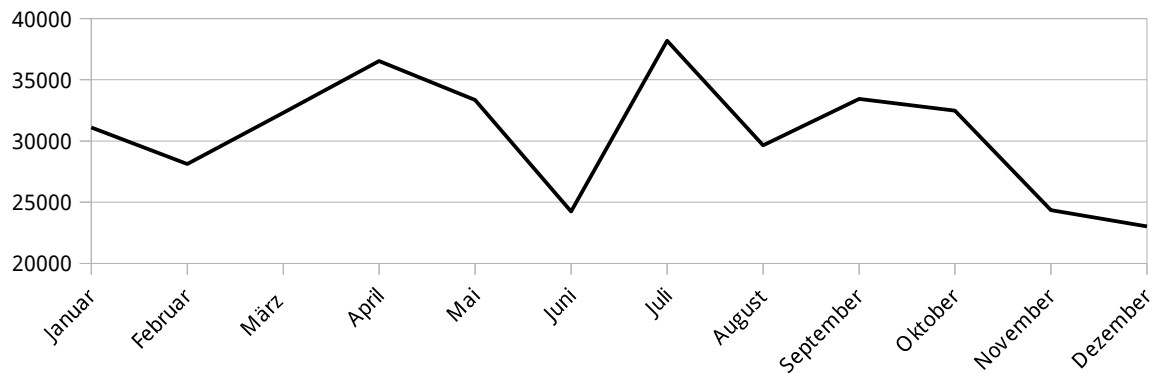
Die Personaleinsatzplanung beim ZTS erfolgt derzeit weitgehend manuell, basierend auf Erfahrungswissen und unterstützt lediglich durch mehrere Libre Office Calc-Tabellen. Die Calc-Tabellen verfügen über keinerlei Berechnungsfunktionen. Sie dienen im Wesentlichen als Darstellungshilfe und müssen manuell konsistent gehalten werden.

Die Servicezeiten des ZTS sind Montag bis Freitag 8:00 – 18:00 Uhr. Da diese Servicezeiten nicht über die regulären Tages- und Wochenarbeitszeitregelungen für die Dienstkräfte abgedeckt werden können, werden diese über Dienstschichten geregelt, die durch eine entsprechende Personaleinsatzplanung erstellt und aktuell angepasst werden müssen. So besteht die grundlegende Aufgabe der Personaleinsatzplanung in der Einteilung der Dienstzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über verschiedene Zeiträume hinweg (Dienstplanung) unter Berücksichtigung der Arbeitszeitmodelle, der gesetzlichen Vorgaben zu Pausenregelungen, von Urlaubswünschen sowie der Reaktion auf kurzfristige Ereignisse (Disposition) wie krankheitsbedingte Ausfälle, Dienstausschwenke etc.

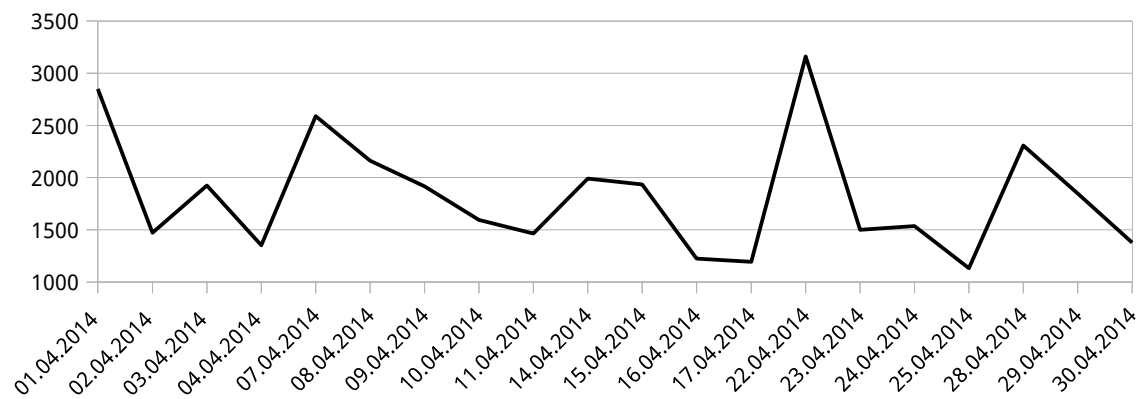
Eine Besonderheit beim ZTS stellt dabei das über den Jahresverlauf, den Monatsverlauf wie auch den Wochen- und Tagesverlauf stark und auch unterschiedlich schwan-

kende Anrufaufkommen dar wie es beispielhaft in den folgenden Grafiken dargestellt ist.

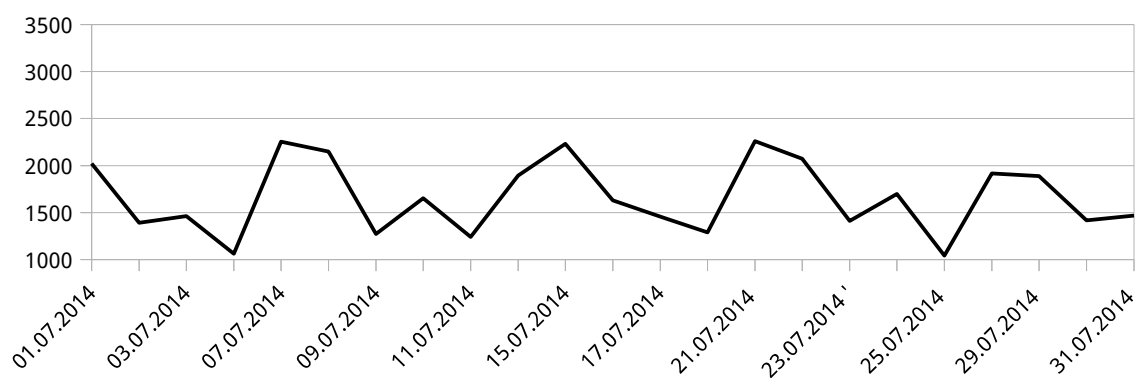
Jahresverlauf Anrufe 2014



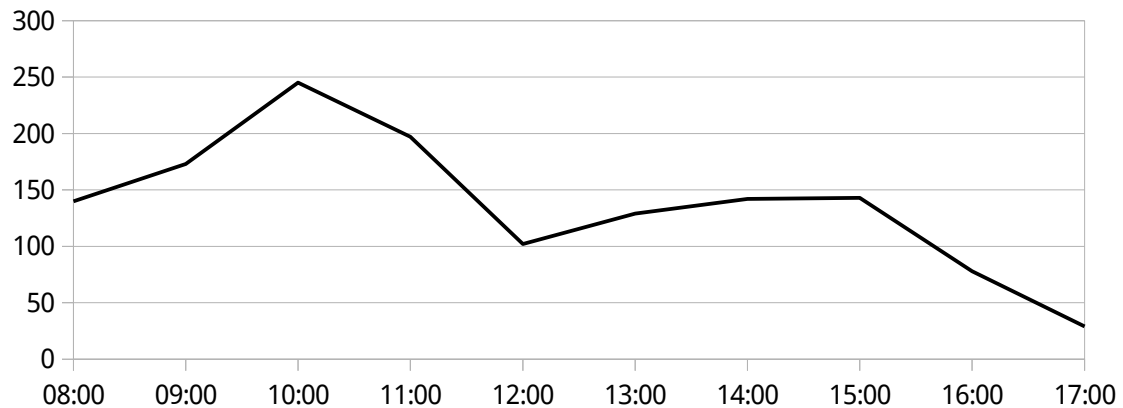
Monatsverlauf Anrufe April 2014



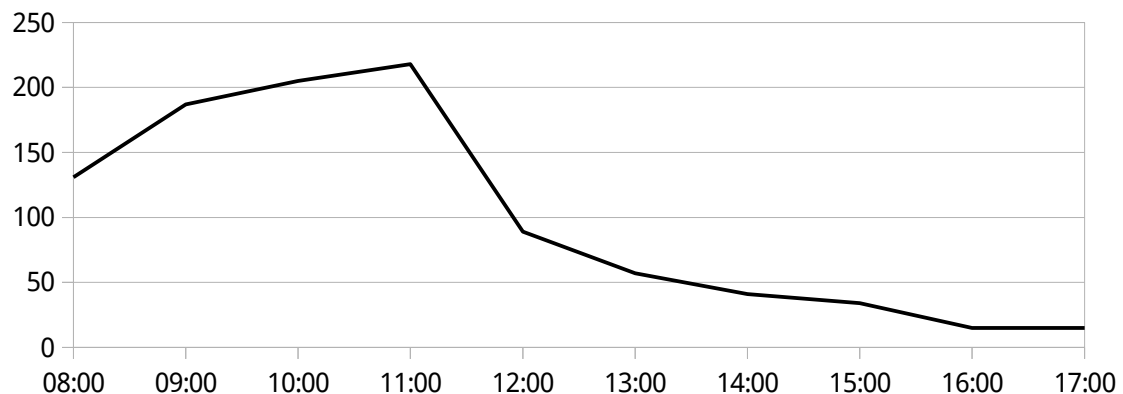
Monatsverlauf Anrufe Juli 2014



Tagesverlauf Anrufe 03.04.2013



Tagesverlauf Anrufe 12.04.2013



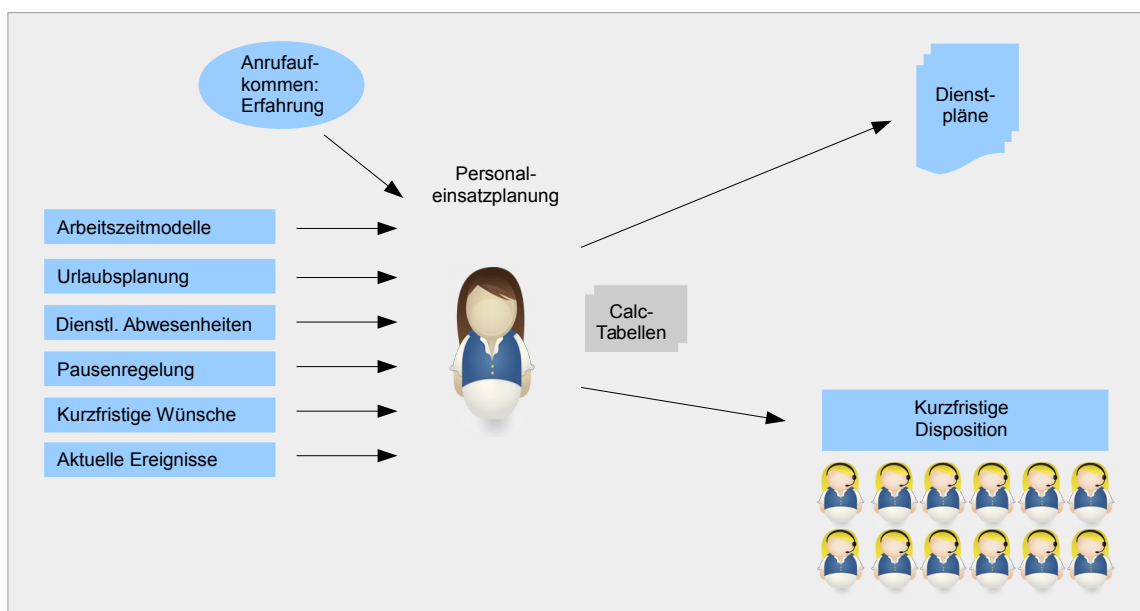
Infolge dessen liegt eine wesentliche Herausforderung bei der Personaleinsatzplanung des ZTS in der Bedarfsorientierung hinsichtlich des Anrufaufkommens, also im Abgleich der jeweils verfügbaren Personalkapazitäten (unter Berücksichtigung der verschiedenen Arbeitszeitmodelle, Urlaube etc.) mit dem tatsächlichen und zu erwartenden Anrufaufkommen (Prognose) im Hinblick auf das Ziel einer möglichst hohen Effizienz, d.h. des Vermeidens sowohl einer Unterdeckung (schlechter Bürgerservice) wie auch einer Überdeckung (geringe Wirtschaftlichkeit) an Personalkapazität (Workforce-Management).

Im Hinblick auf das stark schwankende Arbeitsaufkommen gilt es darüber hinaus zu bedenken, dass dieses im Unterschied zu anderen Verwaltungsarbeitsplätzen nicht zeitlich verteilt und nacheinander abgearbeitet werden kann, sondern jeder Anruf muss

sofort (bzw. nach möglichst kurzer Wartezeit in der Warteschleife) angenommen werden, ansonsten ist er „verloren“ und für die anrufende Bürgerin bzw. den anrufenden Bürger ist der Eindruck entstanden, die Stadtverwaltung sei nicht erreichbar. Gleiches gilt für kurzfristige, z.B. krankheitsbedingte Ausfälle. In solchen Fällen können bei den üblichen Verwaltungsstellen i.d.R. Vorgänge eine gewisse Zeit ruhen und dann nachgearbeitet werden. Bei Telefonie-Stellen dagegen muss sehr zeitnah reagiert und kurzfristig ein Dienstplan geändert werden können, da nicht angenommene Telefonanrufe nicht nachgearbeitet bzw. nachgeholt werden können. Die Herausforderung liegt also darin, dass die Dienstleistung für sehr stark schwankendes Anruferkommen immer nahezu sofort erbracht werden muss („Just in Time“). Dies führt zu entsprechend hohen Anforderungen an die Personaleinsatzplanung im Hinblick auf gute Prognose- und schnelle Reaktionsmöglichkeiten, die weit über eine reine Dienstplanung hinausgehen.

Durchgeführt wird die Personaleinsatzplanung beim ZTS derzeit, indem die erforderlichen Namen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterdaten in eine Calc-Tabelle monatlich eingetragen, die jeweilige Verfügbarkeit gem. Arbeitszeitmodellen und Urlaubswünschen ergänzt und auf dieser Basis in einer weiteren Calc-Tabelle (nach manueller Übertragung) die Dienstplanung erstellt wird. Kurzfristige Ereignisse wie Abwesenheitswünsche, Dienstetatsch, Krankheiten etc. werden täglich erfasst und als Grundlage für die kurzfristige Personaldisposition verwendet. Die Prognosen des Anruferkommens fließen lediglich aus den Erfahrungen der planenden und disponierenden Dienstkraft basierend auf Statistiken und dem täglichen Betrieb mit ein, da sie nicht aus den Daten der Callcenter-Telefonanlage berechnet werden können. Ein großes Problem besteht hinsichtlich der Berücksichtigung von Pausenregelungen auf Basis der gesetzlich vorgeschriebenen Bildschirmarbeitszeitregelungen und im Hinblick auf die Planung von dienstlich bedingten Abwesenheiten vom Arbeitsplatz (Besprechungen, Hospitationen, Einweisungen in aktuelle und neuen Themen etc.). Die derzeit für die Planung verwendeten Calc-Tabellen reichen hierzu nicht mehr aus.

Die folgende Abbildung soll den Planungsvorgang veranschaulichen:



Die erforderlichen Planungsschritte werden derzeit weitgehend manuell ausgeführt.

Die Prognosen basierend auf den Erfahrungen der Dienstkraft werden über Calc-Tabellen mit den Arbeitszeitmodellen, den Urlaubs- und Abwesenheitswünschen und den kurzfristigen Ereignissen abgeglichen. Eine Vielzahl von Daten muss dabei bei der Fortschreibung für die verschiedenen Planungsabschnitte immer wieder neu eingegeben bzw. dupliziert werden.

Abschließend werden aus den Übersichtstabellen durch manuelles Eingeben bzw. Einkopieren die Dienstpläne für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstellt und die jeweilige tagesaktuelle Personaldisposition durchgeführt.

2. Analyse des Ist-Zustands

Die Anforderungen und Arbeitsweisen beim ZTS haben sich seit der Einrichtung im Jahre 2002 grundlegend geändert. Für einige Dienststellen wie z.B. das Fundbüro übernimmt der ZTS mittlerweile den kompletten Telefonservice. Bestand ansonsten die Aufgabe ursprünglich v.a. in der Weitervermittlung von Telefonanrufen und der Weitergabe einfacher Auskünfte wie beispielsweise Öffnungszeiten, so gehen die heutigen Tätigkeiten weit darüber hinaus. Durch die Einführung eines Wissensmanagementsystems und die organisatorische Neuausrichtung im Jahr 2012 wurde es möglich, dass die Dienstkräfte des ZTS mittlerweile ca. 80% aller Anfragen selbst beantworten können und diese nicht mehr an eine Fachdienststelle weiter vermitteln müssen. Dies führte, wie Umfragen belegen, auf der einen Seite zu einer hohen Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger, andererseits aber auch zu längeren Gesprächsdauern und damit höheren Aufwänden beim ZTS.

Mittels einer im Jahr 2013 durchgeführten Stellenbemessung sollte geprüft werden, inwieweit sich die über die Jahre hinzugekommenen Aufgaben auf die Personalausstattung des ZTS ausgewirkt haben. Die Stellenbemessung zeigte zunächst, dass die gängigen Verfahren zur Bestimmung der für eine Aufgabe erforderlichen Personalkapazität beim ZTS nicht Anwendung finden konnten, da sie die Erfordernisse der starken Schwankungen im Anruferkommen über den Jahres-, Monats-, Wochen-, und Tagesverlauf und die darauf abzustimmende Verfügbarkeit der Dienstkräfte nicht im erforderlichen Maß berücksichtigen können. Das Personal- und Organisationsreferat hat deshalb ein besonderes, im Bereich von Callcentern häufig angewandtes Berechnungsverfahren zur Kapazitätenplanung angewandt, das auf der sog. „Erlang C“-Berechnungsmethode basiert. Dabei hat sich gezeigt, dass eine entsprechende Berechnungsmethode nicht nur der Stellenbemessung, sondern auch der Personaleinsatzplanung zugrunde gelegt werden sollte. Im Laufe des Personalbemessungsverfahrens hat sich zudem gezeigt, welche hohe Bedeutung der Optimierung des Abgleichs des unterschiedlich hohen Anruferkommens mit den Personalkapazitäten insbesondere im Hinblick auf die verschiedenen Arbeitszeitmodelle zukommt. Gerade in einem optimalen und sich ergänzenden Einsatz von Vollzeit- und Teilzeitkräften bestünde noch Potential zur Effizienzsteigerung des ZTS. Umgekehrt zeigt sich mittlerweile, dass sich beim ZTS erhebliche krankheitsbedingte Ausfälle in einer deutlich

verschlechterten Erreichbarkeit niederschlagen. So können weder das vom 115-Verbund (Verbund von Kommunen, Ländern und Bundesbehörden zum Betrieb der einheitlichen Behördennummer 115) vorgegebene Qualitätskriterium eines TSF (Telefonie-Service-Faktor) von 75/30 noch der vom Stadtrat der LH München vorgegebene Wert von 80/20 eingehalten werden. Dies besagt, dass 75% aller Anrufe innerhalb von 30 Sekunden bzw. 80% innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden müssen. Bessere Möglichkeiten zur Einsatzplanung des vorhandenen Personals könnten auch in diesem Fall einen wichtigen Beitrag zur Abhilfe der verschlechterten Erreichbarkeitssituation leisten.

Den Erkenntnissen, die sich aus der Stellenbemessung in Bezug auf die Personaleinsatzplanung ergaben, kann die derzeitige unter Ziff. 1 dargelegte weitgehend manuelle Methode der Personaleinsatzplanung nicht mehr gerecht werden. Insbesondere eine valide Prognose des Anrufaufkommens, die sich auf die Daten aus der Callcenter-Telefonanlage stützt wie auch die Kapazitätenplanung und -disposition einer auf die Callcenterverhältnisse abgestimmten Berechnungsweise wie beispielsweise der Erlang C-Methode können ohne umfangreiche IT-Unterstützung nicht vorgenommen werden. Erkundigungen ergaben, dass auch andere Städte mit vergleichbaren Telefonservicecentern aus besagten Gründen schon seit längerem eine Software zur Personaleinsatzplanung nutzen (Köln), diese in den letzten Jahren eingeführt haben (Hamburg, Karlsruhe) oder derzeit die Einführung planen (Frankfurt am Main, Berlin).

Bestätigt wird die Einschätzung hinsichtlich der Notwendigkeit einer IT gestützten Personaleinsatzplanung nicht zuletzt auch durch das Revisionsamt der LH München. Im Prüfbericht „Organisation des Kommunalen Callcenters – D-II-ZTS“, AZ 9633.02_PG6_003_12, wird festgestellt: „Die nur teilautomatisierte und aufwändige Disposition der ZTS-Arbeitskräfte kann, wie das Direktorium bereits festgestellt hatte, mit Beschaffung eines geeigneten IT-Systems deutlich verbessert werden. Die Disposition bei Personalausfällen würde erheblich erleichtert und optimiert.“ Das Revisionsamt empfiehlt dem entsprechend: „Die Beschaffung des Personaldispositionssystems ist zu forcieren“.

Das entsprechende Vorhaben DIR_ITV_020 zur Einführung einer Personaleinsatzplanung beim ZTS wurde bereits im Jahr 2012 in die Vorhabensplanung der LH München eingestellt. Die Weiterführung wurde zunächst ausgesetzt, da das neue IT-System für die Berechnung der Anrufprognosen auf Daten der Callcenter-Telefonanlage zugreifen muss und hierfür entsprechende Schnittstellen zu schaffen sind. Weil jedoch eine Ablösung der Callcenteranlage bevorstand, sollte mit der Umsetzung des IT-Vorhabens die Einführung der neuen Anlage abgewartet werden. Die in Kürze bevorstehende Einführung der neuen Anlage, wird nun zum Anlass genommen, die Arbeiten für das Vorhaben DIR_ITV_020 wieder aufzugreifen.

3. Soll-Zustand und Entscheidungsvorschlag

Vor dem Hintergrund der in Ziff. 1 und 2 dargestellten Ausgangslage erscheint eine angemessene IT-Unterstützung für die Personaleinsatzplanung als unumgänglich um die

vom ZTS geforderte gute telefonische Erreichbarkeit im Rahmen der vorgegebenen Qualitätsziele auf Dauer gewährleisten zu können.

Hinzu kommt, dass Dienstkräften an den Telefonie-Arbeitsplätzen des ZTS, zeitweise (z. B. im Falle von Aushilfen, Vertretungen und während der Einarbeitungszeit) nicht das volle Aufgabenspektrum zugeordnet werden soll, sondern nur bestimmte Aufgaben wie z. B. Anrufe zum Thema Fundbüro, Parklizenzen, Abholscheine für Pass und Personalausweis etc. Eine solche auf bestimmte Befähigungen (Skills) zugeschnittene Aufgabenzuordnung muss dann auch zusätzlich bei der Dienstplanung und Personal-disposition berücksichtigt werden (Skillprofile).

Für eine IT-Unterstützung, die all diesen Gegebenheiten gerecht wird, zeigen sich folgende Ansätze:

1. IT-Unterstützung im Hinblick auf die Prognose des Anrufaufkommens (Forecast)

Wie oben dargelegt unterliegt das Anrufaufkommen starken Schwankungen in Bezug auf den Jahres-, Monats-, Wochentags- und Tagesverlauf. Wichtige Anhaltspunkte hierfür lassen sich aus den Daten gewinnen, die die Callcenter-Telefonanlage erfasst. Daraus lassen sich Statistiken ableiten um aus der Historie vergangener Zeiträume auf das zukünftige Anrufaufkommen schließen zu können.

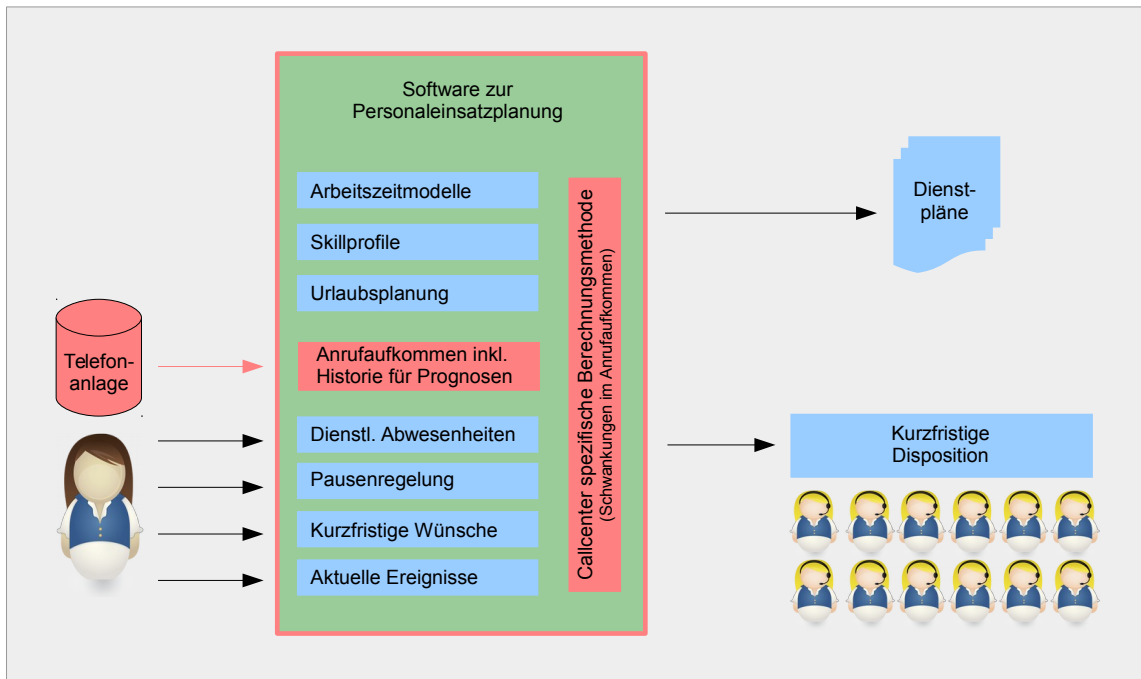
2. IT-Unterstützung mittels einer geeigneten Berechnungsmethode

Der Bedarf an Personalkapazität im Hinblick auf ein stark schwankendes Anrufaufkommen sollte über eine speziell auf diese Situation ausgerichtete Methode berechnet werden. Die Erfahrungen mit der Erlang-C-Methode zeigen, dass solche Berechnungsweisen einen hohen Komplexitätsgrad aufweisen und damit eine Unterstützung durch geeignete IT-Funktionen erfordern.

3. IT-Unterstützung zur schnellen Reaktion auf unvorhergesehene Ereignisse

Einen gewichtigen Faktor bei der Personaldisposition stellt die Berücksichtigung mehrerer unterschiedlicher Arbeitszeitmodelle dar (z. B. Vollzeit, Teilzeit, nur Nachmittag, nur an bestimmten Wochentagen) kombiniert mit den Pausenregelungen, den dienstlichen Abwesenheiten und den jeweiligen Skillprofilen der einzelnen Dienstkräfte. Beim Eintritt unvorhergesehener Ereignisse wie krankheitsbedingter Personalausfälle oder erhöhtem Anrufaufkommen aufgrund besonderer Ereignisse (z. B. Hochwasser) gilt es sehr zeitnah die in Bezug auf Arbeitszeitmodell und Skillprofil passenden Dienstkräfte anzufragen und einzuteilen. Auch dies ist ohne eine entsprechende IT-Unterstützung nicht möglich.

Die folgende Abbildung zeigt die aus den vorangehenden Erläuterungen abgeleiteten grundlegenden Funktionen über die ein IT-System zur Unterstützung der Personaleinsatzplanung beim ZTS verfügen sollte.



Die o.g. Erkundigungen in anderen Kommunen sowie ein Besuch der Callcenter-Fachmesse „CCW“ führten zu der ersten Einschätzung, dass es geeignete IT-Lösungen auf dem Markt gibt, die die Anforderungen des ZTS erfüllen können.

Im weiteren Verlauf des Vorhabens sollen insbesondere die für die Anbindung einer entsprechenden IT-Lösung erforderlichen Schnittstellen zur neuen Callcenter-Telefonanlage spezifiziert werden. Darauf basierend soll dann abschließend geklärt werden, ob eine Eigenentwicklung wirtschaftlich günstiger wäre als die Beschaffung einer auf dem Markt angebotenen Lösung.

Aus den unter den Ziff. 1 und 2 dargelegten Gründen wird vorgeschlagen, der Weiterführung des ITK-Vorhabens DIR_ITV_020 zur IT-Unterstützung der Personaleinsatzplanung für den ZTS zuzustimmen und die erforderlichen Mittel gem. des nicht-öffentlichen Teils dieser Beschlussvorlage für die Durchführung des Vorhabens und die Einführung und den Betrieb einer entsprechenden IT-Lösung bereit zu stellen.

4. Zeitplanung

Nach Befassung des Verwaltungs- und Personalausschusses voraussichtlich am 04.05.2016 werden aufbauend auf dem vorliegenden Fachkonzept der Stufe 1 der Anforderungsqualifizierungs- und -Bearbeitungsprozess fortgeführt und eine Entscheidung herbeigeführt, ob die IT-Lösung selbst entwickelt oder eingekauft werden soll. In Abhängigkeit vom Ergebnis dieser Entscheidung erfolgen die weiteren Bearbeitungs-

schritte gem. dem Prozessmodell IT-Service. Die derzeitige Grobplanung des Vorhabens legt einen Beschaffungsprozess zugrunde, beginnend im Juli 2016, mit einer anschließenden Anpassung der Schnittstellen für die IT-Lösung, die den Zuschlag erhält. Dies soll erfolgen im Rahmen der Implementierungsphase ab April 2017. Abgeschlossen werden kann das Vorhaben nach Schulungen und Abnahme im Juli 2017. Eine planerische Unwägbarkeit liegt in der Frage des Beginns und der Dauer des Vergabeverfahrens. In der nachfolgenden Planungsgrafik wird von einem optimalen Beginnzeitpunkt ausgegangen und einer Dauer des Vergabeverfahrens von 9 Monaten.

	2016									2017						
	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	Apr.	Mai	Juni	Juli	
Anforderungsqualifizierung/-bearbeitung																
Vergabe																
Implementierung																
Abnahme / Einführung																

5. Nutzen

Durch die Einführung eines IT-Systems zur Personaleinsatzplanung beim ZTS ergibt sich im Wesentlichen folgender nicht monetär messbarer Nutzen:

Das bisherige Vorgehen ist an seine Grenzen gestoßen. Der gravierendste Mangel ist die fehlende Möglichkeit zur Prognosebildung auf Basis einer Anruflhistorie aus der Callcenter-Telefonanlage und das Fehlen einer Berechnungsmethode, die den besonderen Gegebenheiten der Personaleinsatzplanung beim ZTS entspricht. Die Anbindung an die Callcenter-Telefonanlage zur Gewinnung statistischer Daten aus der Anruflhistorie für eine qualifizierte Prognose des Anrufaufkommens, kombiniert mit einer den Belangen von Callcentern entsprechenden Berechnungsmethode, die die besonderen Gegebenheiten des stark schwankenden Arbeitsaufkommens mit den Arbeitszeitmodellen, Urlaubsplanungen, krankheitsbedingten Abwesenheiten etc. in Einklang bringt, wird zu einer erheblichen Verbesserung der Personaleinsatzplanung führen. Diesbezüglich sei auf die Erkenntnisse der Personalbemessung und die Empfehlungen des Revisionsamtes in den vorausgegangenen Ausführungen verwiesen.

Das neue System führt darüber hinaus zu einer deutlichen Beschleunigung der Arbeitsabläufe bei der Erstellung von Dienstplänen und der kurzfristigen Personaldisposition. Gleichbleibende Stammdaten müssen nicht immer wieder neu und fehleranfällig dupliziert werden; die Tätigkeiten reduzieren sich im Alltagsbetrieb auf die Erfassung lediglich der sich ändernden Daten wie Urlaubswünsche, Krankheitsfälle etc.

So ist damit zu rechnen, dass das neue System zur Personaleinsatzplanung durch einen optimierten Einsatz der verfügbaren Dienstkräfte dazu führt, die gute Erreichbarkeit des ZTS im Rahmen der Qualitätsvorgaben wieder zu erlangen und damit

einen wichtigen Beitrag zu leisten zur nachhaltigen Gewährleistung der Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung.

Das neue System trägt zudem bei zu einer höheren Attraktivität der Arbeitsbedingungen der betroffenen Dienstkräfte und zu deren Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz und leistet somit einen Beitrag zur „Great Place to Work“-Initiative. So werden zum einen die Dienstkräfte, die die Personaleinsatzplanung durchführen, entlastet von monotonen Routinetätigkeiten, zum anderen ist es für die Betroffenen an den Telefonie-Arbeitsplätzen ein erheblicher Vorteil, ihre langfristige und aktuelle Diensteeinteilung jeweils zeitnah an ihrem Arbeitsplatzrechner einsehen zu können und nicht mehr auf die allgemeinen Aushanglisten angewiesen zu sein.

6. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit

Die Anforderungen hinsichtlich des Datenschutzes, der Datensicherheit und der IT-Sicherheit werden im Rahmen der entsprechenden Aktivitäten gem. dem Prozessmodell IT-Service unter Beachtung der dabei relevanten Designvorgaben berücksichtigt.

7. IT-Strategiekonformität

Dieser Beschluss ist nach den neuen Vorgaben in Umsetzung des Programms MIT-KonkreT erstellt. Leitlinie war dabei das Prozessmodell „IT-Service für die Landeshauptstadt München“. Es erfolgt kontinuierlich eine Abstimmung mit it@M, entsprechend dem Prozessmodell IT-Service und dem Zusammenspiel BRE und TRE zur Abstimmung der fachlichen und technischen Anforderungen an die IT-Lösung. Der Gesamtpersonalrat wurde entsprechend eingebunden.

Zustimmung it@M liegt vor : ja ☐ nein ☐

8. Sozialverträglichkeit

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

Das Vorhaben berührt auch Belange der IT-Dienstvereinbarungen für Personalsysteme und zur Callcenteranlage. Diese Dienstvereinbarungen werden derzeit überarbeitet. Mit dem GPR fanden bereits Abstimmungsgespräche statt. Die Abstimmung mit den betreffenden Personalratsgremien wird im weiteren Verlauf des Vorhabens fortgeführt, insbesondere mit der Zielsetzung einer Konformität zum abschließenden Stand der beiden betroffenen Dienstvereinbarungen.

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

Zustimmung GPR liegt vor : ja ☐ nein ☐

9. IT-Kommission

Behandlung in der IT-Kommission am: 09.03.2016

Empfehlung der IT-Kommission: ja ☐ nein ☐

Ergänzungen und Hinweise aus der IT-Kommission: -

10. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate

Dieser Beschlussvorlage haben zugestimmt:

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

Der Eigenbetrieb it@M hat seine zustimmende Stellungnahme um folgende Anmerkung ergänzt:

„Der Stadtrat hat im Dezember 2013 ein Preisbildungsmodell für it@M für die Jahre 2015 bis 2017 genehmigt. Ab 2018 ist die Einführung eines "Preisbildungsmodell 2.0" seitens it@M geplant. Dies kann zu Preisänderungen - auch für diese Sitzungsvorlage - für die Jahre 2018 ff. führen.

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 Hans-Dieter Kaplan, und der Stadtkämmerei, ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag des Referenten

1. Der Stadtrat stimmt der Umsetzung des ITK-Vorhabens Personaleinsatzplanung für ZTS zu.
2. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss nach Antrag.

Die endgültige Beschlussfassung obliegt der Vollversammlung des Stadtrats im Juli 2016.

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 den Stenografischen Sitzungsdienst

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

1. z. K.

Am