



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

BKPV-Fortschrittsbericht

Bericht für das 1. HJ 2025

Stand: 24.09.2025



München.
Digital. Erleben.

Änderungen bei der Berichterstattung



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

Mit der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 04604 zum Prüfungsbericht des Bayerischen Kommunalen Prüfungsverbands (BKPV), hat das IT-Referat Stellung genommen zu den von den Prüfern in ihrem Bericht benannten Defiziten und Schwachstellen. Das IT-Referat skizzierte in dieser Beschlussvorlage eine Vielzahl von Maßnahmen, die zur Behebung der vom BKPV benannten Defizite angegangen und teilweise auch bereits abgeschlossen wurden.

Im Zuge der Entscheidung über diese Beschlussvorlage wurde das IT-Referat mit einem Änderungsantrag am 10.11.2021 aufgefordert, ein regelmäßiges Reporting an den Stadtrat aufzusetzen, mit dem die Fortschritte in der Umsetzung der Maßnahmen und damit die Verbesserung der von den Prüfern bemängelten Situation transparent gemacht werden.

Das IT-Referat berichtet dem Stadtrat halbjährlich. Der erste BKPV-Fortschrittsbericht für den Berichtszeitraum 1. Halbjahr 2022 wurde im November 2022 dem Stadtrat vorgelegt und positiv aufgenommen. Seitdem wird der Bericht halbjährlich in der vorliegenden Form vorgelegt. Da mittlerweile bereits die Zahlen auch zum zweiten Halbjahr 2024 vorliegen wird auf den Halbjahresbericht verzichtet. Durch die Fortschreibung sind diese Zahlen auch im Gesamtbericht 2024 ablesbar.

Der vorliegende Bericht für das 1. Halbjahr 2025 enthält nur noch die Kennzahlen, die im letzten Bericht zum Jahr 2024 angekündigt wurden. Über die Zukunft des Berichts in dieser Form wird der Stadtrat voraussichtlich im Herbst 2025 entscheiden (Antrag des Direktoriums zur Prüfung, welche Berichte noch sinnvoll und wirtschaftlich sind). Die Zahlen dieses Berichts werden weitgehend dem Dashboard entnommen.

BKPV-Fortschrittsbericht – IT-Budget

Anteil der IT-Kosten am gesamten LHM- Verwaltungshaushalt in %	Zeitreihe: halbjährlich	Daten vom: Juli 2025
---	----------------------------	-------------------------

- 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
- **Der Anteil der IT am Gesamthaushalt der LHM sinkt seit 2023.**

Ordentliche Aufwendungen (S2)	Gesamthaushalt LHM		Teilhaushalt RIT		Anteil in %
	in Euro		in Euro		
1. HJ 2025	5.094.434.569		195.017.627		3,83
2024	10.032.982.821		498.271.120		4,97
2023	9.060.022.387		476.559.942		5,26
2022	8.457.804.179		456.957.314		5,40
2021	7.932.323.145		472.475.656		5,96
2020	7.794.263.300		344.471.886		4,42
2019	7.586.508.647		231.583.401		3,05
2018	7.525.462.479		43.451.414		0,58

BKPV-Fortschrittsbericht – Projekt-Kapazität von it@M



Anzahl der bei it@M für
Kundenprojekte
geleisteten PT pro Jahr

Zeitreihe:
jährlich

Daten vom:
Juli 2025

- 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.
- Die Anzahl der für Kundenprojekte geleisteten internen Personentage konnte 2024 nochmals gesteigert werden.

Kundenprojekt-Leistung
(PT) / Gesamtpersonal-
Kapazität von it@M
(PT)

Zeitreihe :
jährlich

Daten vom:
Juli 2025

- 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)
2018	13.585
2019	19.159
2020	24.204
2021	28.025
2022	25.518
2023	33.038
2024	34.909
1. HJ 2025	17.154

	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	33.038	231.651	14,26%
2024	34.909	241.840	14,43%
1. HJ 2025	17.154	127.509	13,45%

* 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

BKPV-Fortschrittsbericht – Qualitäts- und Prozesskennzahlen (1)



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

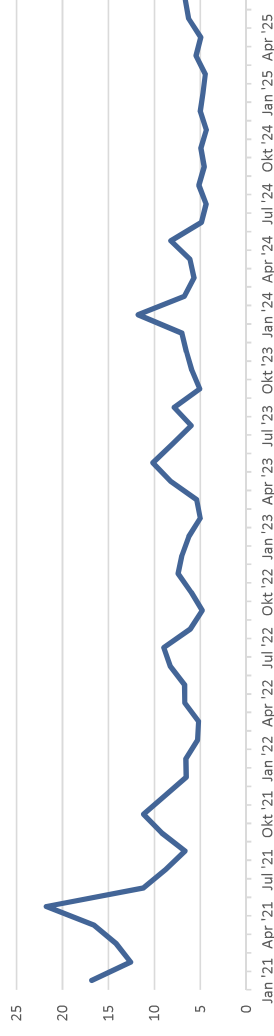
Durchschnittliche
Lösungszeit für
Incidents

Zeitreihe :
monatlich

Daten vom:
Juli 2025

- 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 2025 so fort, die einzelnen Schwankungen entstehen durch Häufung von Störungen in Verbindung mit unbesetzten Stellen und Abwesenheiten im Servicedesks

Durchschnittliche Lösungszeit für Incidents
(in Tagen)



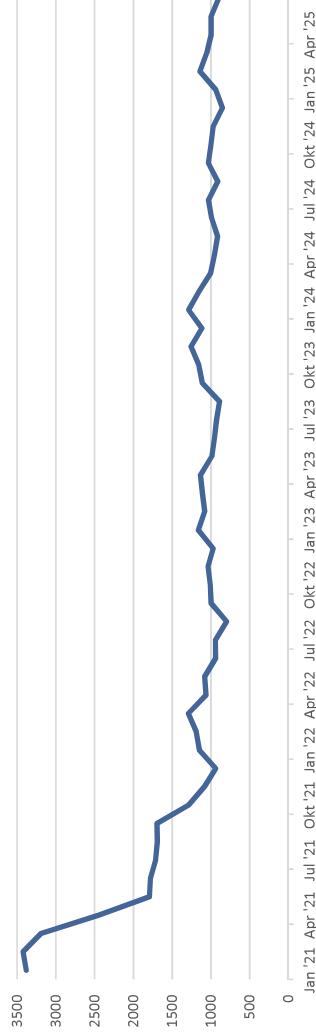
Anzahl offener Incidents

Zeitreihe :
monatlich

Daten vom:
Juli 2025

- 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

Anzahl offener Incidents zum Monatsende



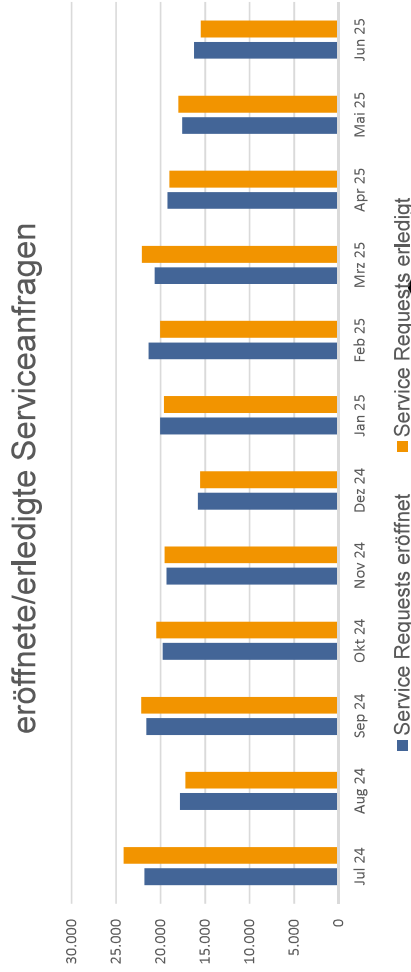
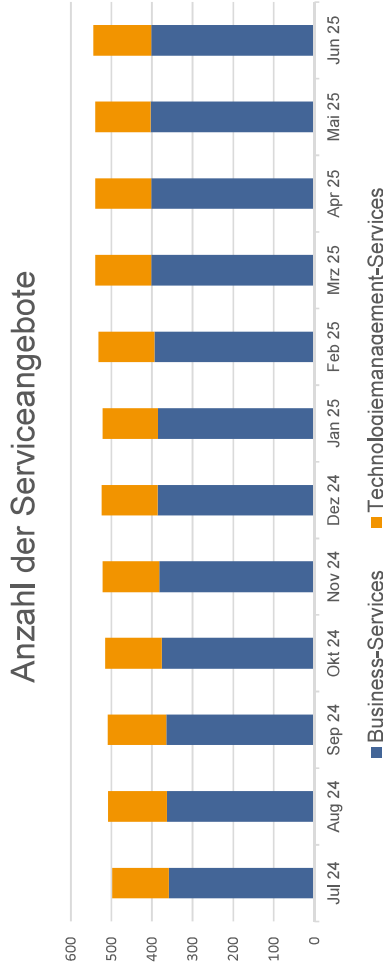
BKPV-Fortschrittsbericht – Qualitäts- und Prozesskennzahlen (2)

Anzahl der Serviceangebote	Zeitreihe : monatlich	Daten vom: Juli 2025
----------------------------	--------------------------	-------------------------

- Die Anzahl der Serviceangebote wurde bereits vor dieser Aufschreibung (Basis: ServiceNow) auf ein sinnvolles Maß reduziert.
- Eine weitere Reduzierung der Anzahl wäre nicht sinnvoll und ist auch ein Zeichen für die Vielfalt der von it@M angebotenen Services.

Eröffnete und erledigte Serviceanfragen	Zeitreihe : monatlich	Daten vom: Juli 2025
---	--------------------------	-------------------------

- Serviceanfragen werden mittlerweile in der Regel von den betroffenen Personen selbst über das Serviceportal (ServiceNOW) eröffnet.
- Ein stetig steigender Anteil der gestellten Serviceanfragen wird mittlerweile automatisiert oder per Self-Service erledigt (z.B. Änderungen von Passwörtern).



BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (1)



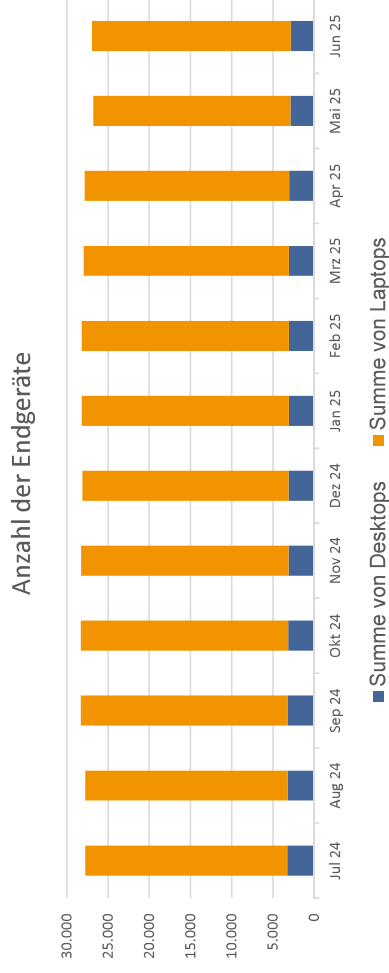
Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

Anzahl der Endgeräte	Zeitreihe : monatlich	Daten vom: Juli 2025
----------------------	--------------------------	-------------------------

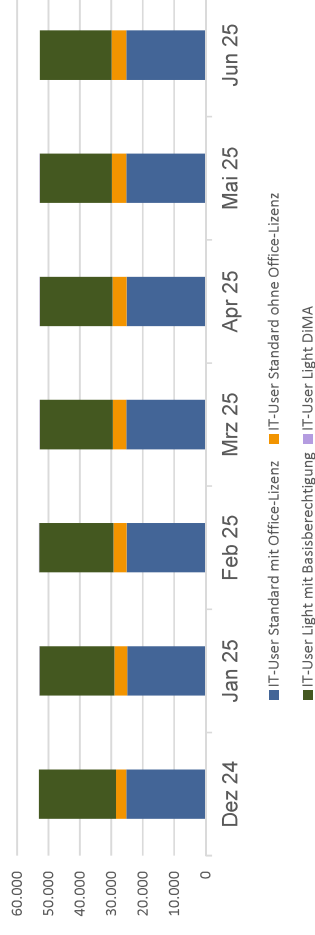
- Da mittlerweile praktisch nur noch Laptops ausgegeben werden, wird die Kennzahl „Notebook-Quote“ durch die Anzahl der gemanagten Endgeräte in 2 Ausprägungen (Desktops u. Notebooks/Convertibles) ersetzt.

Anzahl der IT-User (Personen mit digitaler Identität)	Zeitreihe : monatlich	Daten vom: Juli 2025
--	--------------------------	-------------------------

- In den Vorjahren wurde die Anzahl der IT-User über den Verzeichnisdienst Active Directory ermittelt. Mit der Einführung des Identity & Access Management Tools (IAM) sind nun die Personen mit digitaler Identität genau auswertbar.
- Bei den Personen mit digitaler Identität werden verschiedene Rollen/Berechtigungen unterschieden:
 - IT User Light → Minimalconfiguration
 - IT-User light DIMA
 - IT-User Standard (mit/ohne Office Lizenz).
- Die Berechtigungen bauen dabei aufeinander auf.



Anzahl der IT-User – Personen mit digitaler Identität



BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (2)



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

Mobilfunkanschlüsse

Zeitreihe :
vierteljährlich

Daten vom:
Juli 2025

- Die Anzahl der städtischen Bediensteten, die ein dienstliches Smartphone von it@M erhalten hat, ist bis Ende 2023 auf 18.000 Geräte gestiegen.
- Die überproportionale Erhöhung bis Mitte 2024 ergibt sich aus der Bereitstellung von Smartphones für Nachwuchskräfte und der Vollaussattung der MSE.
- Wird ab diesem Report ersetzt durch die Anzahl der von it@M administrierten Anzahl und Arten von Mobile Devices bzw. der Anzahl der Festnetzanschlüsse.

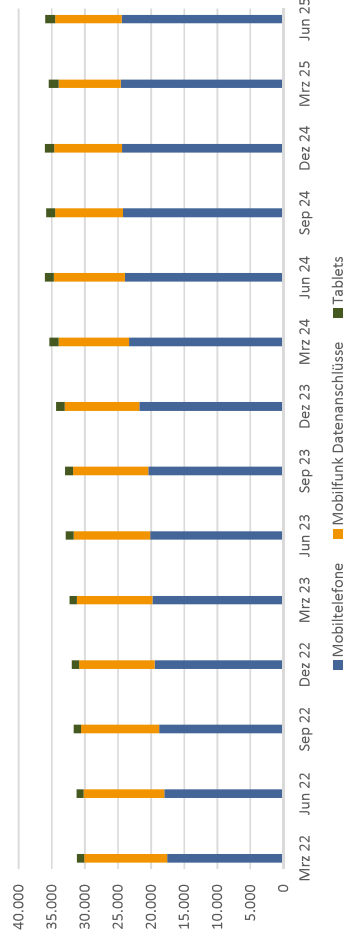
Anzahl
Festnetzanschlüsse

Zeitreihe :
zweimonatlich

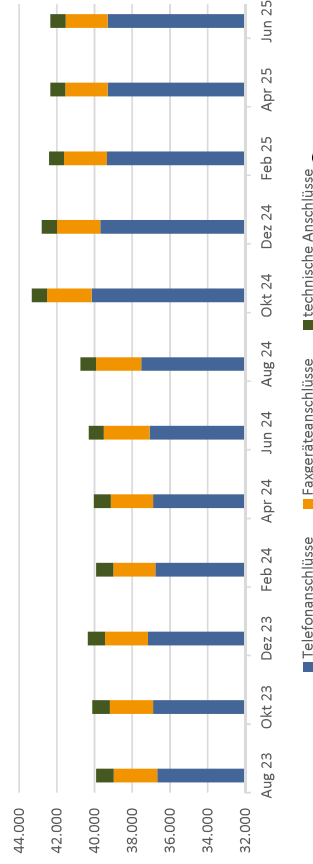
Daten vom:
Juli 2025

- Im Zuge der Umstellung auf VoIP und ein neues Preismodell wurden sukzessive viele Standorte überprüft und konsolidiert. Das führt zu den Schwankungen seit Oktober 2024.

Mobilfunkanschlüsse



Festnetzanschlüsse



München.
Digital. Erleben.

BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (3)



WLAN-Abdeckung
gesamt

Zeitreihe :
zweimonatlich

Daten vom:
Juli 2025

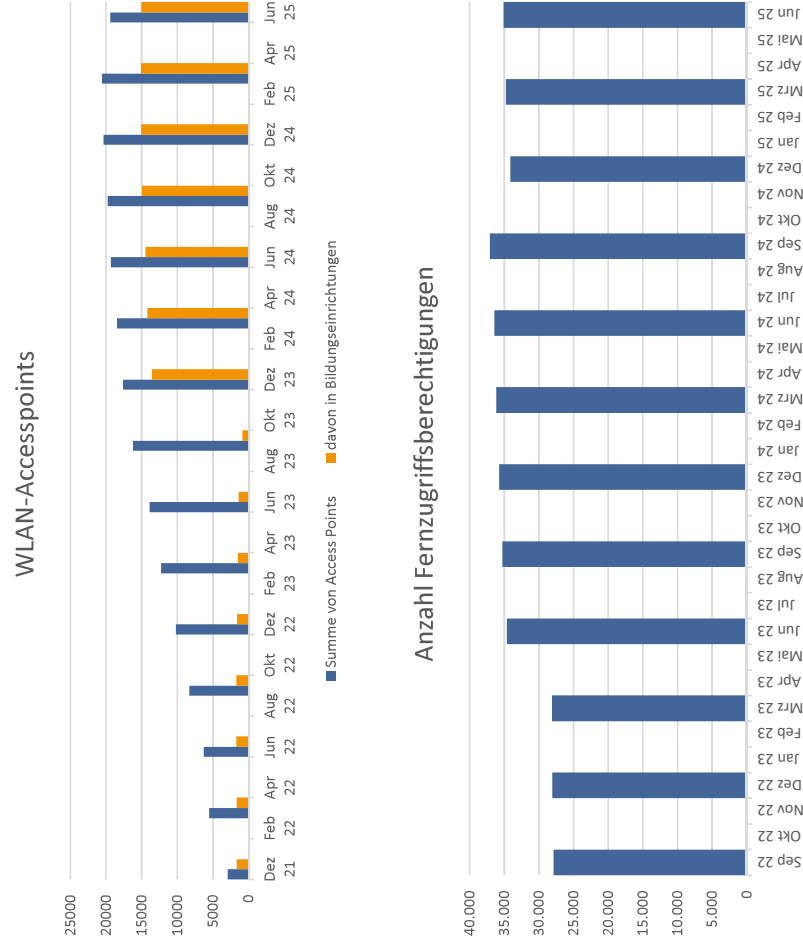
- Die weitgehend flächendeckende Ausstattung von Räumen für Lehren und Lernen an den Schulen wurde Ende 2023 abgeschlossen; der Roll-out an allen im Scope von Severin4Education stehenden Schulen wurde 2024 abgeschlossen.
- Ursprüngliches Ziel des BKPV-Berichts war die "WLAN-Abdeckung", am besten nach Dienststellen unterteilt. Eine Zuordnung zu Referaten ist NICHT möglich, da sich oft mehrere unterschiedliche Dienststellen in einem Gebäude befinden.

Anzahl Fernzugriffs-
berechtigungen
(Homeoffice-
Enablement)

Zeitreihe :
zweimonatlich

Daten vom:
Juli 2025

- Zur Nutzung der Fernzugriffsberechtigung sind Security-Token (Yubikey) für alle Anwender*innen im Einsatz. Dieser wird auch für den „vertraulichen Druck“ und für die Anmeldung an bestimmten Fachverfahren benötigt.
- Oktober 2024: Bereinigung der Fernzugriffsberechtigungen für seit einem Jahr nicht registrierte Token.



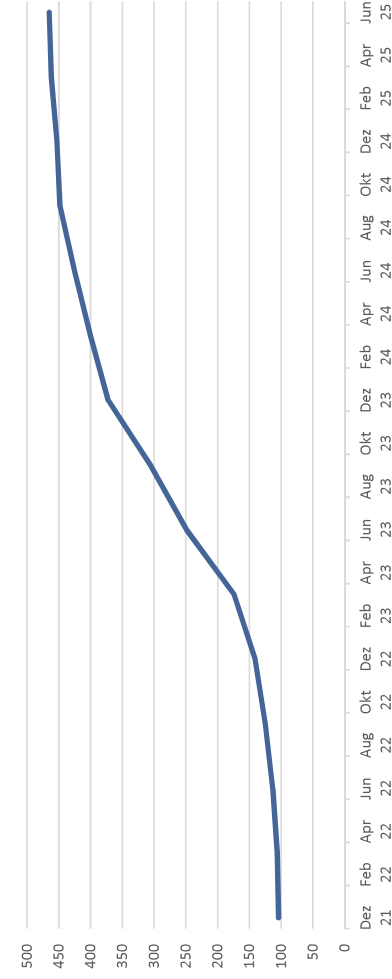
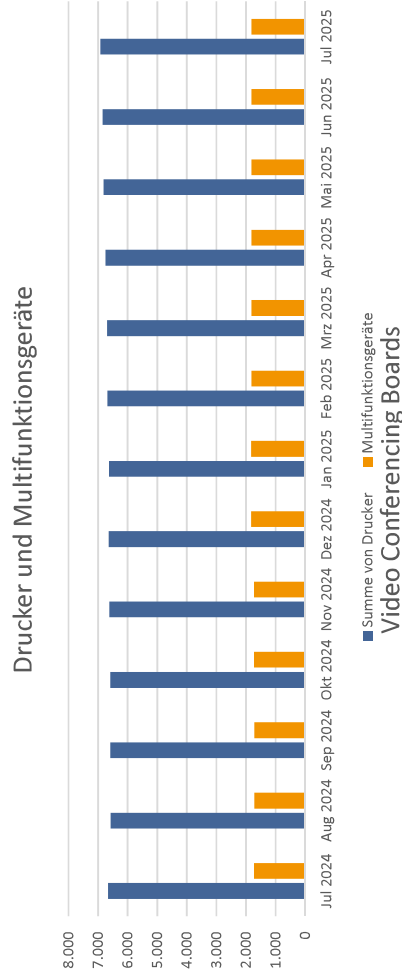
BKPV-Fortschrittsbericht – Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (4)

Anzahl Drucker und Multifunktionsgeräte (MuFuG)	Zeitreihe : monatlich	Daten vom: Juli 2025
---	--------------------------	-------------------------

- Im Stadtratsbeschluss 20-26 / V 02360 vom 27.01.2021 wurde das Ziel festgelegt, dass 50% der Arbeitsplatzdrucker und 20% der MuFuG eingespart werden sollen. Damit sollte der Erwartung Rechnung getragen werden, dass mit zunehmender Digitalisierung die Notwendigkeit des Ausdrucks immer geringer werden würde.
- Die Anzahl der Drucker konnte seit 2021 nicht gesenkt werden, was vor allem an deren Notwendigkeit für den Parteiverkehr liegt.
- Die MuFuG sind an Leasingverträge gebunden. Um hier ein Reduzierung zu erreichen, wird die IT im September im Stadtrat eine entsprechende Beschlussvorlage (Nr. 20-26 / V 17639) einbringen.

Anzahl der Videoconferencing Boards und Room Kits	Zeitreihe : zweimonatlich	Daten vom: Juli 2025
---	------------------------------	-------------------------

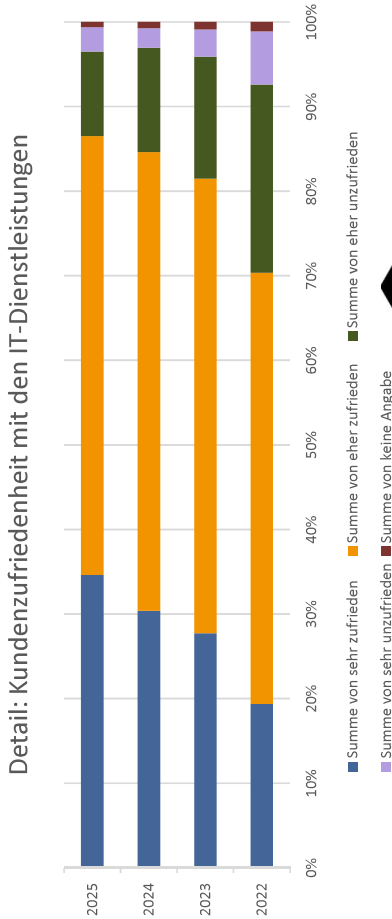
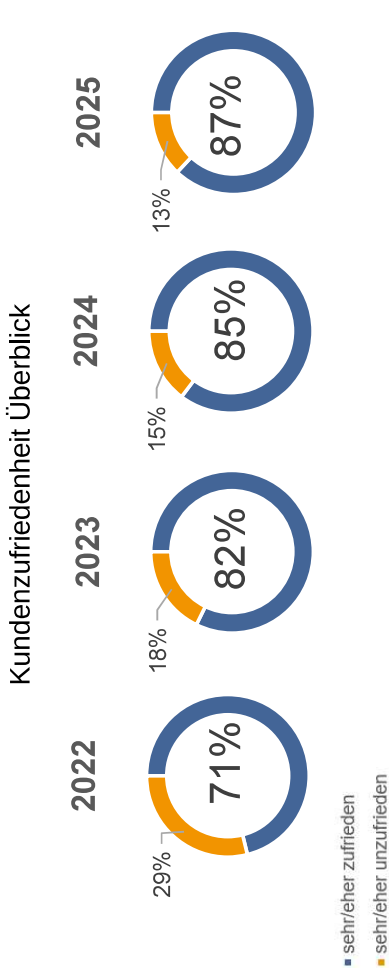
- Im Zuge der Homeoffice Offensive während und nach der Coronapandemie wurden die Möglichkeit der hybriden und virtuellen Treffen stark erweitert.



BKPV-Fortschrittsbericht – Kundenzufriedenheit

Zufriedenheit der Kunden über die IT-Dienstleistungen	Zeitreihe : Jährlich	Daten vom: Juli 2025
---	-------------------------	-------------------------

- In den letzten Jahren konnte die Kundenzufriedenheit **kontinuierlich gesteigert** werden – trotz im Verhältnis der übrigen Referate sinkender finanzieller Möglichkeiten.
- In der Detail-Darstellung wird positiv erkennbar, dass vor Allem der Anteil derjenigen steigt, die „**sehr zufrieden**“ sind.



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



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

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 Kalendertagen.

Anzahl offener Incidents

Berichtet wird eine Zeitreihe der am Monatsende offenen Störungsmeldungen (Incidents).

Anzahl der Serviceanfragen

Berichtet wird in einer Zeitreihe der bis an zum Monatsende eröffneten und erledigten Serviceanfragen .

Anzahl der Serviceangebote

Berichtet wird in einer Zeitreihe der zum Monatsende zur Verfügung stehenden Serviceangebote (Business- und Technologiemanagement-Services).

Bisherige Beschreibung der Kenngrößen Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (1)



Anzahl der Endgeräte

Anzahl der ausgegebenen Windows-Notebooks und Desktops.

IT-User (künftig: Anzahl der Personen mit digitaler Identität)

Anzahl der Personen mit digitaler Identität mit dem jeweiligen Berechtigungsprofil (IT-User Standard mit und ohne Office Lizenz, IT-User Light DIMA, IT-User Light)

Anzahl der Mobilfunkanschlüsse

Anzahl der Mobiltelefone, mobilen Datenanschlüssen sowie Tablets

Anzahl der Festnetzanschlüsse

Anzahl der Telefonanschlüsse, Faxgeräte und technischen Anschlüsse

WLAN-Abdeckung gesamt

Anzahl der von it@M in städtischen Dienstgebäuden und dezentralen Bildungseinrichtungen (Schulen in Schulträgerschaft sowie Kindertageseinrichtungen) bereitgestellten WLAN-Access Points

Bisherige Beschreibung der Kenngrößen Kennzahlen IT-Arbeitsplatz (2)



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

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.

Anzahl der Drucker und Multifunktionsgeräte

Anzahl der von it@M in städtischen Dienstgebäuden und dezentralen Bildungseinrichtungen (Schulen in Schulträgerschaft sowie Kindertageseinrichtungen) bereitgestellten WLAN-Access Points im Zeitverlauf.

Anzahl der Videoconferencing Boards & Roomkits

Anzahl der von it@M in städtischen Besprechungsräumen bereitgestellten Webex-Ausstattung.

Kundenzufriedenheit



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

Kundenzufriedenheit

Berichtet wird die Zufriedenheit der Kunden vom it@M mit den bereitgestellten IT-Dienstleistungen.

Die Zahlen werden den regelmäßigen Kundenbefragungen entnommen.



München.
Digital. Erleben.