

Telefon 089 – 233 767777

089 – 233 92548

089 – 233 48301

IT-Referat

Direktorium

Sozialreferat

München: einfach, günstig und digital genießen

Eine elektronische Lösung für alle: München-Pass, Familien-Pass, Ferien-Pass und Leistungen für Bildung und Teilhabe DIGITAL zusammenführen

Antrag Nr. 14-20 / A 04894 von der Frau StRin Anne Hübner, Herrn StR Christian Müller, Frau StRin Simone Burger, Frau StRin Kathrin Abele, Frau StRin Verena Dietl, Frau StRin Bettina Messinger, Frau StRin Julia Schönfeld-Knor, Frau StRin Birgit Volk, Herrn StR Hans Dieter Kaplan, Herrn StR Haimo Liebich, Herrn StR Cumali Naz, Herrn StR Christian Vorländer vom 24.01.2019, eingegangen am 24.01.2019

München-Pass zusätzlich online beantragen

Antrag Nr. 20-26 / A 01455 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 18.05.2021, eingegangen am 18.05.2021

München: einfach, günstig und digital genießen I:

Einführung einer digitalen München-Card,

Antrag Nr. 20-26 / A 04196 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 04.10.2023, eingegangen am 04.10.2023

München: einfach, günstig und digital genießen II:

Städtische Vergünstigungen wie den München-Pass in die muenchen app integrieren

Antrag Nr. 20-26 / A 04197 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 04.10.2023, eingegangen am 04.10.2023

München: einfach, günstig und digital genießen III:

Bestpreisgarantie in der muenchen app endlich umsetzen

Antrag Nr. 20-26 / A 04198 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 04.10.2023, eingegangen am 04.10.2023

Sitzungsvorlage Nr. 20 26 / V 18952

Beschluss des gemeinsamen IT-Ausschusses, des Verwaltungs- und Personalausschusses und des Sozialausschusses vom 18.03.2026 (VB)

Öffentliche Sitzung

Kurzübersicht

zum beiliegenden Beschluss

Anlass	Im Betreff aufgeführte Stadtratsanträge.
Inhalt	Derzeit werden München-Pass und Ferien- und Familienpässe analoger Form (Papierdokument) angeboten. Eine umfassende User Research hat ergeben, dass die „Digitalisierung der München-, Ferien- und Familienpässe“ nur erreicht werden kann, wenn das tatsächliche Produktziel, „Zugänglichmachung von Vergünstigungen für berechnigte Zielgruppen in digitaler Form“, ist und Digitalisierung in einem nutzendenzentrierten Ansatz Ende-zu-Ende umgesetzt wird. Im Rahmen einer Marktanalyse wurde das „Public-Money Public Cloud“-Produkt, welches bei der Stadt Bamberg („Bamberger Lösung“) im Einsatz ist, mit der größten Abdeckungsrate der benötigten Komponenten, einer schnellen Verfügbarkeit und einem geringen Umsetzungsrisiko als Lösung identifiziert. Die Umsetzung als generische und nachhaltige Lösung, welche auch leicht angepasst für eine Digitalisierung der Leistungen für Bildung und Teilhabe und anderer freiwilliger Leistungen der Stadt oder auf ähnliche Prozesse angewendet werden kann, erfolgt als mobilfähige Webanwendung unter Verwendung des Domainraumes „muenchen.de“ und der CI von muenchen.de als etablierte und vertrauensvolle Marke durch die Portal München GmbH & Co KG (Portalgesellschaft) mit einem geplanten Go-Live Juli 2026. Ein erweiterte digitale München Card und die Option von Push- oder E-Mail-Benachrichtigungen werden im Kontext der Umsetzung geprüft.
Gesamtkosten / Gesamterlöse	/
Klimaprüfung	Ist Klimaschutzrelevanz gegeben: Nein
Entscheidungsvorschlag	Die Digitalisierung der München-, Ferien- und Familienpässe erfolgt als nutzendenzentrierte digitale Produktentwicklung als Auftrag an die Portal München Betriebs-GmbH & Co KG. Die Finanzierung erfolgt jeweils aus dem Teilhaushalt des IT-Referats. Die Portalgesellschaft wird gebeten im Rahmen der weiteren möglichen Ausbaustufen zu prüfen, ob und wie eine Aufnahme weiterer individueller Informationen der Nutzer*innen im Sinne einer München-Card sinnvoll und wirtschaftlich möglich ist. Hinsichtlich der Push-Benachrichtigungen wird die Portalgesellschaft gebeten neben ihren bereits vorhandenen Vertriebskanälen zu prüfen, ob Web-Push-Benachrichtigungen und die Option der E-Mail-Benachrichtigungen im Rahmen der bestehenden Beauftragung umgesetzt werden können. Eine Chipkarte als zusätzliches Artefakt neben einer digitalen und bestehenden analogen Lösung, wird wie unter 3.3. ausgeführt nicht umgesetzt. Die beantragte Bestpreisgarantie wird in den ersten Umsetzungsschritten nicht weiterverfolgt, da es sich hier im Kern nicht um die Umsetzung einer digitalen Lösung für ein bereits vorhandenes betriebswirtschaftliches Modell handelt und negative Auswirkungen auf die Einnahmen zu erwarten sind.
Gesucht werden kann im RIS auch unter	Münchenpass, München Pass, Ferienpass, Familienpass, Ferienfreizeiten, Leistungen für Bildung und Teilhabe, Chipkarte, Produktentwicklung, muenchen app, Bestpreisgarantie
Ortsangabe	/

Telefon 089 – 233 767777

089 – 233 92548

089 – 233 48301

IT-Referat

Direktorium

Sozialreferat

München: einfach, günstig und digital genießen

Eine elektronische Lösung für alle: München-Pass, Familien-Pass, Ferien-Pass und Leistungen für Bildung und Teilhabe DIGITAL zusammenführen

Antrag Nr. 14-20 / A 04894 von der Frau StRin Anne Hübner, Herrn StR Christian Müller, Frau StRin Simone Burger, Frau StRin Kathrin Abele, Frau StRin Verena Dietl, Frau StRin Bettina Messinger, Frau StRin Julia Schönfeld-Knor, Frau StRin Birgit Volk, Herrn StR Hans Dieter Kaplan, Herrn StR Haimo Liebich, Herrn StR Cumali Naz, Herrn StR Christian Vorländer vom 24.01.2019, eingegangen am 24.01.2019

München-Pass zusätzlich online beantragen

Antrag Nr. 20-26 / A 01455 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 18.05.2021, eingegangen am 18.05.2021

München: einfach, günstig und digital genießen I:

Einführung einer digitalen München-Card,

Antrag Nr. 20-26 / A 04196 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 04.10.2023, eingegangen am 04.10.2023

München: einfach, günstig und digital genießen II:

Städtische Vergünstigungen wie den München-Pass in die muenchen app integrieren

Antrag Nr. 20-26 / A 04197 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 04.10.2023, eingegangen am 04.10.2023

München: einfach, günstig und digital genießen III:

Bestpreisgarantie in der muenchen app endlich umsetzen

Antrag Nr. 20-26 / A 04198 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 04.10.2023, eingegangen am 04.10.2023

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 18952

2 Anlagen

- Stadtratsanträge
- Stellungnahmen

Beschluss des gemeinsamen IT-Ausschusses, des Verwaltungs- und Personalausschusses und des Sozialausschusses vom 18.03.2026 (VB)

Öffentliche Sitzung

	Inhaltsverzeichnis	Seite
I.	Inhaltsverzeichnis	
I.	Vortrag der Referent*innen.....	3
	Zusammenfassung.....	3
	1. Stadtratsanträge.....	3
	2. Analyse des Auftrags.....	4
	3. Rahmenbedingungen und Voraussetzungen.....	4
	3.1. Digitalisierung der München-, Ferien- und Familienpässe.....	5
	3.2. Nutzung der digitalen Pässe.....	5
	3.3. Chipkarte für Personen ohne Smartphone.....	6
	3.4. Push-Benachrichtigungen über Angebote.....	6
	3.5. Effizienz in den städtischen Prozessen.....	7
	4. SOLL-Zustand.....	8
	4.1. Anforderungsanalyse und Bewertung.....	8
	4.2. Fachliche Produktziele.....	9
	4.3. Marktanalyse und Lösungsfindung.....	9
	4.4. Umsetzung und Produkt.....	10
	4.5. Zielgruppenspezifische Frontendlösung.....	10
	4.6. Zeitplan und Vorgehen.....	12
	4.7. Realisierung und Beauftragung.....	12
	4.8. Digitale Transformation.....	13
	4.9. Push-Benachrichtigungen.....	14
	4.10. Entscheidungsvorschlag.....	15
	4.11. Personal.....	16
	5. Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit.....	16
	6. Klimaprüfung.....	16
	7. Beteiligungen und Stellungnahmen der Referate.....	16
II.	Antrag der Referent*innen.....	18
III.	Beschluss.....	19

I. Vortrag der Referent*innen

Zusammenfassung

Die Digitalisierung des München-Passes sowie der Ferien- und Familienpässe erfolgt als nutzendenzentrierte digitale Produktentwicklung als Auftrag an die Portal München Betriebs-GmbH & Co KG.

Die Portalgesellschaft wird gebeten im Rahmen der weiteren möglichen Ausbaustufen zu prüfen, ob und wie eine Aufnahme weiterer individueller Informationen der Nutzer*innen im Sinne einer München-Card im neu konzipierten digitalen München-Pass sinnvoll und wirtschaftlich möglich ist.

Hinsichtlich der Push-Benachrichtigungen wird die Portalgesellschaft gebeten, neben ihren bereits vorhandenen Vertriebskanälen zu prüfen, ob Web-Push-Benachrichtigungen und die Option der E-Mail-Benachrichtigungen im Rahmen der bestehenden Beauftragung umgesetzt werden können.

Eine Chipkarte als zusätzliches Artefakt neben einer digitalen und bestehenden analogen Lösung, wird wie unter 3.3. ausgeführt nicht umgesetzt.

Die beantragte Bestpreisgarantie wird in den ersten Umsetzungsschritten nicht weiterverfolgt, da es sich hier im Kern nicht um die Umsetzung einer digitalen Lösung für ein bereits vorhandenes betriebswirtschaftliches Modell handelt und negative Auswirkungen auf die Einnahmen zu erwarten sind.

1. Stadtratsanträge

Die Anträge

- Nr. 20-26 / A 04196 „München: einfach, günstig und digital genießen I: Einführung einer digitalen München-Card“ vom 04.10.2023,
- Nr. 20-26 / A 04197 „München: einfach, günstig und digital genießen II: Städtische Vergünstigungen wie den München-Pass in die muenchen app integrieren“ vom 04.10.2023,
- Nr. 20-26 / A 04198 „München: einfach, günstig und digital genießen III: Bestpreisgarantie in der muenchen app endlich umsetzen“ vom 04.10.2023,
- Nr. 14-20 / A 04894 „Eine elektronische Lösung für alle: München-Pass, Familien-Pass, Ferien-Pass und Leistungen für Bildung und Teilhabe DIGITAL zusammenführen“ vom 24.01.2019 sowie
- Nr. 20-26 / A 01455 „München-Pass zusätzlich online beantragen“ vom 18.05.2021

liegen als Anlagen 1-5 der Vorlage bei. Die Anträge waren aufgegriffen bis Ende 2024, wurden in einer gemeinsamen Sitzung des Verwaltungs- und Personalausschusses, des IT-Ausschusses und des Sozialausschusses am 11.12.2024 behandelt, in die Vollversammlung am 18.12.24 weiter verwiesen und dort in die nächste gemeinsame Sitzung der Ausschüsse vertagt.

2. Analyse des Auftrags

Da die vorgenannten Anträge des Stadtrates fachlich und inhaltlich eine sehr große Abhängigkeit haben, werden sie in dieser Vorlage thematisch gemeinsam betrachtet. Die Anträge, München: einfach, günstig und digital genießen I und III, werden dabei vom Direktorium, der Antrag, München: einfach, günstig und digital genießen II vom IT-Referat fachlich verantwortet.

Der Antrag „München: einfach, günstig und digital genießen I“ umfasst eine personenbezogene individuelle Berechtigungsstruktur für besondere Leistungen oder rabattierte Angebote für diese Personen. Diese Berechtigung soll digital nachweisbar sein, ohne eine erneute Berechtigungsprüfung bei den Vergünstigungen bereitstellenden Organisationen durchzuführen. Alternativ soll eine mit einem RFA-Chip versehene Plastikkarte mit dem Nachweis erbracht werden können.

Der Antrag „München: einfach, günstig und digital genießen II“ wurde aufgrund des Schwerpunktes „Digitalisierung“ dem IT-Referat federführend zugewiesen. Der Antrag umfasst zwei Kernforderungen, auf der einen Seite sollen München-, Ferien- und Familienpass digitalisiert werden, zum andern mit diesen digitalisierten Pässen der Zugang zu Veranstaltungen sowie rabattierte Leistungen für die damit Berechtigten zugänglich gemacht werden. Dabei sind wiederum fünf zu differenzierende Themengebiete zu betrachten:

- Digitale Antragsstellung der Pässe
- Digitale Nutzung der Pässe
- Integration in die von den SWM betriebene MünchenApp
- Chipkarte für Personen ohne Smartphone
- Push-Benachrichtigungen über Angebote

Der Antrag „München: einfach, günstig und digital genießen III“ umfasst eine Bestpreisgarantie, in deren Kern ein Maximalpreis für Mehrfachnutzung greifen soll. Somit sollen z. B. Einzeltickets nur so lange bezahlt werden müssen, bis ein Jahres- oder Monatsticketpreis erreicht wird.

Ergänzend dazu sollen Leistungen für Bildung und Teilhabe mit den vorgenannten München-, Ferien- und Familienpässen zusammengeführt und in analoger Weise digital abgebildet werden.

Der Antrag „München-Pass zusätzlich online beantragen“ betrachtet inhaltlich eine Teilmenge, da er sich nur auf den München-Pass bezieht. Außerdem bezieht er sich nur auf den Vorgang der Beantragung, nicht wie in den beiden anderen Anträgen auf eine Digitalisierung des Angebotes.

3. Rahmenbedingungen und Voraussetzungen

Aktuell werden pro Jahr an den Verkaufs-, bzw. Ausgabestellen circa 25.000 Familien- und 40.000 Ferienpässe ausgegeben und abgerechnet sowie 60.000 München-Pässe ausgestellt. Neben dem beachtlichen Volumen sind nachstehend weitere Rahmenbedingungen und Voraussetzungen dargestellt, die im Zuge der Umsetzung der im Stadtratsantrag geforderten Digitalisierung zu berücksichtigen sind und gleichzeitig einen Mehrwert für die Bürger*innen, wie auch für eine Optimierung der Effizienz in den städtischen Prozessen schaffen und damit die Wirtschaftlichkeit verbessern.

3.1. Digitalisierung der München-, Ferien- und Familienpässe

Derzeit werden alle drei genannten Pässe in analoger Form (Papierdokument) angeboten. Entsprechend dem Antrag sind die drei Pässe und die Leistungen für Bildung und Teilhabe als vollständig digitalisierte Produkte zu entwickeln und anzubieten. Dies bedeutet, dass neben den bisherigen, größtenteils analogen Prozessen (Bestellung, Ausstellung, Vertrieb und Verwendung) eine vollständig neue Betrachtung und Konzeption notwendig ist. Ziel ist es dabei nicht nur, den bisherigen Prozess zu automatisieren, in dem einzelne Prozessschritte mittels IT-Fachanwendungen unterstützt werden. Vielmehr müssen in einem nutzendenzentrierten Ansatz ein oder mehrere vollständig neue digitale Produkte entwickelt werden. Somit ist die Forderung „Digitalisierung“ des Antrags als „Digitale Transformation“ der derzeit analogen Produkte zu verstehen.

Ein solches neues digitales Angebot muss konsequent nutzendenzentriert ausgerichtet werden, damit dieses nachhaltig von den Zielgruppen angenommen wird, aber auch angenommen werden kann. Daher wurden als zentrale Voraussetzung die tatsächlichen Nutzer*innenbedürfnisse analysiert und ein digitales Produkt konsequent entsprechend konzipiert.

3.1.1. Research-Phase und Problemanalyse

Im Rahmen einer umfassenden Research-Phase und Problemanalyse zu den Pässen wurden Probleme, Bedürfnisse und Wünsche sowohl von Bürger*innen als auch von internen Nutzenden (interne Anwender*innen) erhoben und priorisiert, was die Ausgangslage für die Anforderungserhebung und Umsetzungskonzepte darstellte. Dazu wurden Interviews mit Bürger*innen, Kooperationspartner*innen (Rabattgebern, Veranstaltern und Verkaufsstellen für Ferien- und Familienpass) geführt. Zusätzlich wurden Beobachtungen vor Ort in einem Sozialbürgerhaus bei Sachbearbeiter*innen und Mitarbeiter*innen der Infothek durchgeführt.

Zusammenfassend macht das Ergebnisse der User Research deutlich, dass nicht nur die Produktdigitalisierung der Pässe als solche im Fokus der Nutzendenbedürfnisse steht, sondern viel mehr die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der einzelnen damit verbundenen Leistungen. Dabei ist es weitestgehend irrelevant, ob eine Leistung als Ferien- oder München-Pass betitelt ist, solange die damit verbundene Leistung wie beispielsweise eine Ferienaktion oder ein vergünstigtes Ticket erhalten oder eingelöst und die damit verbunden internen Prozesse einfach und ressourcenschonend abgewickelt werden können.

Um die aus der User Research getroffenen Hypothesen zu verifizieren, wurden in einer späteren quantitativen Nutzerbefragung nochmals Leistungsempfänger*innen von Freiwilligen Leistungen befragt.

Die Pässe selbst sind dabei ein praktikabler und zwingend notwendiger Nachweis, der im bisherigen analogen Prozess notwendig ist, um die individuelle Berechtigung einzelner Personen oder Personengruppen in analoger Form nachweisen zu können.

Letztlich bedeutet dies, dass das Ziel „Digitalisierung der München-, Ferien- und Familienpässe“ nur erreicht werden kann, wenn das tatsächliche Produktziel, die „Zugänglichmachung von Vergünstigungen für berechtigte Zielgruppen in digitaler Form“, ist.

3.2. Nutzung der digitalen Pässe

Ein digitales Produkt ist aus der Perspektive der Nutzer*innen per se nicht an ein technisches Gerät gebunden, oder anders ausgedrückt, ein digitales Produkt macht zunächst für die Nutzer*innen keine technischen Voraussetzungen oder Geräte

notwendig. Es muss nur eine Möglichkeit vorhanden sein, dass hier die Vergünstigungsgewährenden die Berechtigten identifizieren können. Im bisherigen analogen Prozess wird dies mit den Pässen als Papierprodukt bewerkstelligt. Ein digitales Produkt benötigt dagegen grundsätzlich von den Nutzenden kein haptisches Artefakt, das auf dem Smartphone oder einem anderen Gerät oder Dokument transportiert wird. Ist eine Option vorhanden, dass die Berechtigung gewährende Stelle und die Vergünstigungen gewährende Stelle auf den gleichen Datenbestand zugreifen können, ist lediglich eine Personenidentifikation notwendig bzw. eine Prüfung, ob die entsprechende Person im Datenbestand unter Sicherstellung des notwendigen Datenschutzes vorhanden ist.

3.2.1. Digitale Antragsstellung der Pässe

Bisher werden alle im Antrag umfassten Pässe entweder in Folge eines reinen Antragsverfahrens ausgestellt (München-Pass), oder können bei Verkaufsstellen oder mittels eines Bestellformulars (Ferien- und Familienpass) erworben werden. Dadurch liegt die Initiative, eines dieser Produkte verwenden zu können, ausschließlich bei den Bürger*innen. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass ein erheblicher Aufwand in Marketing fließen muss, um die Option für die Bürger*innen erst bekannt zu machen. Erst in einem nächsten Schritt können Nutzer*innen neben ihren Personalien auch den Nachweis erbringen, zu einem berechtigten Personenkreis zu gehören.

Vor diesem Hintergrund ist es erforderlich, unabhängig von bestehenden analogen Antragsprozessen einen digitalen Prozess zu entwickeln, der nicht den bestehenden analogen Antragsprozess nur automatisiert abbildet, sondern ganzheitlich betrachtet und modelliert werden muss. Somit liegt die Herausforderung darin, nicht den bestehenden Antragsprozess zu automatisieren, sondern einen neuen Prozess zu entwerfen, der ermöglicht „Vergünstigungen berechtigten Personen zugänglich zu machen und diesen digital abbildet“.

3.3. Chipkarte für Personen ohne Smartphone

Für die Einführung einer Chipkarte kann, isoliert auf den Anwendungsfall Ferien-, Familien- und München-Pass bezogen, kein zusätzlicher Mehrwert oder Nutzen sowohl bei der klassischen analogen Passnutzung (Sichtprüfung) als auch bei Buchungen von Tickets zu Veranstaltungen generiert werden. Somit sollte die Einführung einer „Chipkarte“ in einem gesamtheitlichen, produktübergreifenden Kontext und nicht nur auf einen Anwendungsfall bezogen betrachtet werden. Dies ist darin begründet, dass eine Chipkarte hier nur eine andere Art einer Sichtprüfung zulässt. Andernfalls müssten alle Anbieter mit den entsprechenden technischen Lesegeräten und Buchungssystemen ausgestattet werden, neben weiter notwendigen Zahlungssystemen. Dies betrifft vor allem potenzielle kleine Anbieter, insbesondere bei sozialen Unterstützungsleistungen, aber auch Ferienprogrammanbieter.

3.4. Push-Benachrichtigungen über Angebote

Definition von Push-Benachrichtigungen zur weiteren Betrachtung

Push-Benachrichtigungen sind Nachrichten, die von einer Anwendung an ein Endgerät (wie ein Smartphone oder Tablet) gesendet werden, um Nutzer*innen über neue Inhalte, Updates oder andere wichtige Ereignisse zu informieren. Sie erscheinen auf dem Bildschirm des Geräts, auch wenn die entsprechende Applikation gerade nicht aktiv genutzt wird. Push-Benachrichtigungen sind ein wichtiges Werkzeug, um die Nutzendenbindung zu erhöhen und die Nutzer*innen über relevante Informationen oder Aktionen auf dem Laufenden zu halten.

Neben dem Versand an alle Benutzer*innen gibt es die Möglichkeit, gezielte oder segmentierte Push-Benachrichtigungen zu versenden. Sie werden an spezifische Nutzendengruppen gesendet, basierend auf Kriterien wie Standort, Interessen oder Nutzer*innenprofilen.

Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für Push-Benachrichtigungen

Die Digitalisierung der München-, Ferien- und Familienpässe und die Bereitstellung von Informationen über Veranstaltungen und Vergünstigungen können auf zwei Wegen erfolgen: Über die Digital Experience Plattform innerhalb des Digitalen Bürgerservices als Benachrichtigung (Web-Push), per Mail oder SMS und/oder durch die MünchenApp der SWM.

Um Push-Benachrichtigungen effektiv für die München-, Ferien- und Familienpässe einzusetzen, müssen diese wesentlichen Voraussetzungen erfüllt sein:

- Benutzendenidentifikation-/ Registrierung: Nutzer*innen müssen je München-, Ferien- und Familienpass mit Kontaktmöglichkeiten (Rufnummer, Email-Adresse, Nutzer-ID, ...) für die Benachrichtigungen und Nutzung registriert und identifizierbar sein.
- Benutzendenzustimmung: Nutzer*innen müssen explizit zustimmen, Push-Benachrichtigungen zu erhalten (Consent). Diese Zustimmung wird in der Regel beim ersten Start der App oder beim Besuch einer Webseite angefordert.
- Backend-Infrastruktur: Eine Server-Infrastruktur ist erforderlich, um Push-Benachrichtigungen zu verwalten und an die Nutzer*innen zu senden. Dies kann ein eigener Server sein oder ein Dienst eines Drittanbieters.
- Datenschutz und -sicherheit: Angesichts der Sensibilität der Nutzendendaten müssen Datenschutzbestimmungen wie die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) eingehalten werden. Dies beinhaltet die sichere Handhabung und Speicherung von Nutzendendaten und die Möglichkeit für Nutzer*innen, ihre Zustimmung zu widerrufen.
- Zielgerichtete und relevante Inhalte: Für die Wirksamkeit der Push-Benachrichtigungen ist es entscheidend, dass die Inhalte für den Nutzenden relevant und personalisiert sind.
- Design und User Experience: Die Gestaltung der Benachrichtigung, einschließlich Text und potentiell Bilder, muss auf die Zielgruppe und das Nutzendenerlebnis abgestimmt sein.
- Anpassungsfähigkeit an Betriebssysteme: Da sich die Anforderungen und Funktionalitäten von Push-Benachrichtigungen je nach Betriebssystem unterscheiden können, muss eine Implementierung entsprechend angepasst werden.

Neben diesen grundsätzlichen Rahmenbedingungen ist auch zu unterscheiden, ob während der jeweiligen Laufzeit bzw. Gültigkeit der entsprechenden Berechtigung für Vergünstigungen (Pässe) „nur“ auf neu hinzugekommene Angebote mittels Benachrichtigung hingewiesen werden soll, oder auch auf bereits vorhandene Angebote, die einzelnen Nutzer*innen zwar zur Verfügung stehen, aber (noch) nicht genutzt wurden.

3.5. Effizienz in den städtischen Prozessen

Neben den im Antrag mittelbar geforderten Verbesserungen und Erleichterungen für die Bürger*innen, die berechtigt sind, die von den derzeitigen Pässen umfassten Angebote nutzen zu können, muss auch eine Effizienzbetrachtung im Hinblick auf den

Verwaltungsprozess innerhalb der Landeshauptstadt München sowie bei den Leistungsanbietern herangezogen werden.

Neben den unter 4.1. und 4.2. dargestellten Anforderungen sind bei einer ganzheitlichen Betrachtung eines digitalen Produktes auch die Abwicklungsprozesse zu betrachten. Die Transformation eines analogen Verfahrens in ein digitales ist nur dann angezeigt, wenn dadurch Aufwand und Kosten nicht größer werden als beim bisherigen analogen Verfahren. Dies kann insbesondere dann der Fall sein, wenn beide Prozesse gleichermaßen parallel betrieben würden. Bei den Ferien- und Familienpässen liegt das größte Potential in den Abrechnungsprozessen mit den Verkaufsstellen und Leistungsanbietern. Derzeit erfolgt zum Beispiel das Abrechnungsprozedere mit den Verkaufsstellen von 25.000 Familien- und 40.000 Ferienpässen per Mail und muss manuell ausgewertet und übertragen werden. Die Abrechnung der gewährten Rabatte erfolgt derzeit mit den Leistungsanbietern auf Basis einer Rücksendung der Papiermarken aus den Gutscheineften. Die Ausstellung der 60.000 München-Pässe erfolgt ebenfalls manuell in den Sozialbürgerhäusern. Eine automatisierte Abrechnung mit der Bahn für die vergünstigte Monatskarte S, bzw. mit der MVG für die vergünstigten Tagedickets im München-Pass ist ebenfalls nicht vorhanden.

Auch müssen die Leistungsfähigkeit und Optionen der Leistungsanbieter bei der Entwicklung eines digitalen Produktes herangezogen werden. Hier wird ein solches wohl auch nur dann akzeptiert werden, wenn es keinen Mehraufwand verursacht oder im Idealfall sogar die Leistungserbringung optimiert. Andernfalls besteht die Gefahr, dass einzelne Leistungsanbieter insbesondere im Ferien- und Familienpass Segment ihre Beteiligung zurückziehen.

4. SOLL-Zustand

Ziel der nachstehend skizzierten Lösung ist es, ein digitales Produkt zu entwickeln und in Betrieb zu nehmen, bei dem alle der vorgenannten Aspekte, Anforderungen und Rahmenbedingungen integriert betrachtet wurden. Würde man nur einzelne Verfahrensschritte heranziehen, führt dies im Regelfall zu einem deutlichen Mehraufwand, da nur der bestehende analoge Prozess um zusätzlich technische Elemente ausgeweitet wird. Digitalisierung bedeutet somit, dass der komplette Prozess digital betrachtet werden muss, dazu gehören Antrag, Vertrieb, Veranstaltungs- bzw. Angebotslogistik, Leistungsanspruchnahme, Abrechnung mit Leistungsanbietern usw.

4.1. Anforderungsanalyse und Bewertung

Neben den Anforderungen aus den Anträgen war ein wesentlicher Aspekt, alle Nutzer*innen (Bürger*innen, Verwaltung, Vertrieb, Leistungserbringende usw.) bzw. deren Bedürfnisse zu analysieren und in die Produktentwicklung einzubeziehen. Durch diesen Ansatz wurde es möglich, ein nachhaltiges digitales Produkt und Services zu konzipieren, die für alle Nutzer*innen nicht nur nutzbar sind, sondern als Mehrwert und tatsächliche Verbesserung verstanden werden. Nur ein Produkt, das auf die Zielgruppen zugeschnitten entwickelt wurde, wird auch erfolgreich sein. Im Kern stand dabei das Ziel der „Zugänglichmachung von Vergünstigungen für berechnigte Zielgruppen in digitaler Form“, die derzeit mittels Ferienpass, Familienpass und München-Pass zur Verfügung gestellt werden:

- Digitalisierung der **Freiwilligen Leistungen der Stadt**, soweit nicht eine finanzielle Leistung gewährt wird
- Verbesserung der **digitalen Teilhabe**

- Weiterhin soll die Verwaltung – insbesondere das Sozialreferat – durch ein Digitalisierungs-Projekt deutlich entlastet und massiv an **Effizienz hinsichtlich der Abwicklung hinzugewonnen werden.**
- Der Fokus liegt dabei nicht auf einer Event- und Ticketing-Lösung in Konkurrenz zu Eventim oder andere kommerzielle Anbieter, sondern **Ticketing ist ein Mittel zum Zweck**, um eine (rabattierte) Teilnahme an Veranstaltungen und Events sicherzustellen.

Bei der Anforderungsanalyse wurden insbesondere die erhobenen Anforderungen aus einer umfangreichen Nutzer*innenbefragung von Bürger*innen, Kooperationspartnern der Pässe und Mitarbeitenden berücksichtigt. Ergänzt durch Austausch mit weiteren Stakeholdern wie den Stadtwerken München und MünchenTicket und erneuten Gesprächen mit den Fachbereichen im Sozialreferat wurde die zunächst umfangreiche und kleinteilige Anforderungsliste qualifiziert und priorisiert. Dabei wurden zunächst knapp 100 Einzelanforderungen identifiziert, die in einem ersten Schritt zu 30 Funktionsclustern zusammengefasst wurden. In einem weiteren Schritt wurde priorisiert und Must-Have Funktionalitäten von den zentral geforderten Kernfunktionen herausgearbeitet.

Besonderes Augenmerk wurde zudem auf die Analyse der Zielgruppen gelegt, welche eine deutliche Heterogenität aufzeigt. Um den spezifischen Zielgruppen von Ferien- und Familienpass auf der einen sowie dem München-Pass auf der anderen Seite gerecht zu werden, bedarf es einer zielgruppengerechten Ansprache. Zudem sollen auch Bürger*innen angesprochen werden, die unabhängig von Pässen interessiert an sonstigen Angeboten und Veranstaltungen der städtischen Familie sind.

4.2. Fachliche Produktziele

Ausgehend vom Ergebnis der Anforderungsanalyse sind nachfolgende Produktziele definiert worden:

- Die Leistungen des Ferien- und Familienpasses werden End-to-End digitalisiert und stehen als digitales Voucher zur Verfügung.
- Ferienpass- und Familienpass-Inhaber*innen können filterbar digital auf alle Angebote, welche für sie bereitstehen, zugreifen und sich bei den Aktionen digital anmelden oder ein Ticket erwerben.
- Der München-Pass wird als digitaler Berechtigungsnachweis zur Verfügung gestellt.
- Veranstalter*innen und Leistungsanbieter*innen können in Zukunft ihre Angebote für die Pässe digital bereitstellen.
- Das Sozialreferat erhält eine Administrations-Oberfläche, innerhalb der es einen Großteil aller notwendigen Prozesse digital managen kann.
- Ticketshops anderer städtischer Akteure werden, sofern im Rahmen der Bereitstellung der Event-Angebote innerhalb der Pässe notwendig, integriert.
- Schaffung einer generischen Lösung, welche auch leicht angepasst, für eine Digitalisierung der Leistungen für Bildung und Teilhabe und anderer freiwilliger Leistungen der Stadt oder auf ähnliche Prozesse angewendet werden kann.

4.3. Marktanalyse und Lösungsfindung

Mit den Erkenntnissen aus der Anforderungsanalyse wurde eine strukturierte und systematische Marktanalyse durchgeführt, die sowohl Produkte der Stadtfamilie (SWM, MünchenTicket) wie auch kommerzielle Produkte, auch aus dem Open Source Bereich, betrachtet hat. Dabei wurde die Lösung der Stadt Bamberg, basierend auf einem „Public-Money Public Cloud“-Produkt mit der größten Abdeckungsrate der benötigten

Komponenten identifiziert, die mit einer schnellen Verfügbarkeit und einem geringen Umsetzungsrisiko einhergeht. Aufgrund dieser Faktoren wurden weitere Gespräche sowohl mit dem Hersteller wie auch ein Erfahrungsaustausch mit der Stadt Bamberg geführt und das im Weiteren als „Bamberger Lösung“ genanntes digitales Produkt als valider Lösungsansatz bestätigt. Auf den Erfahrungsaustausch mit der Stadt Bamberg kann auch künftig aufgebaut werden.

4.3.1. Leistungen für Bildung und Teilhabe

Die Leistungen für Bildung und Teilhabe werden in der zweiten Ausbauphase nach dem technischen Go-Live betrachtet und entsprechende Elemente generisch ergänzt. Die Ausbaustufe wird in enger Abstimmung mit den zuständigen Fachabteilungen umgesetzt.

4.3.2. Online-Antrag München Pass

Dieses Vorhaben ist seit Anfang 2024 erfolgreich abgeschlossen und im Sozialreferat im Einsatz. Seit Februar 2024 besteht für berechnigte Münchner*innen über die Domain „www.muenchen.de/muenchen-pass“ die Möglichkeit, den München-Pass online zu beantragen sowie die erforderlichen Unterlagen hochzuladen. Damit ist, wie beantragt, „die Möglichkeit der Beantragung des München-Passes ohne im Sozialbürgerhaus“ vorsprechen zu müssen, umgesetzt. Bis zum Oktober 2024 wurden bereits rund 800 Anträge über diesen Weg eingereicht.

4.4. Umsetzung und Produkt

Die Umsetzung der oben genannten Kernfunktionen wird dabei analog der Bamberger Lösung als mobilfähige Webanwendung unter Verwendung des Domainraumes „muenchen.de“ und der Corporate Identity (CI) von muenchen.de als etablierte und vertrauensvolle Marke erfolgen.

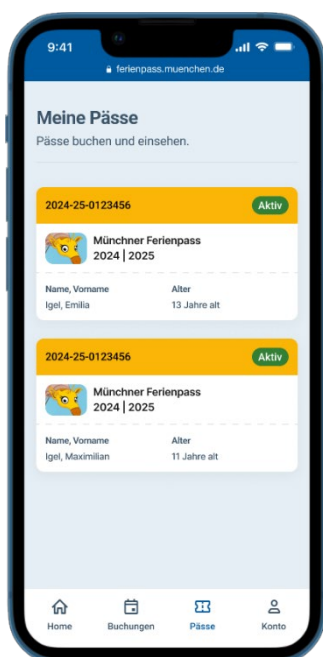
Aufgrund der Nutzungscases in den Kernzielgruppen ist es fachlich und wirtschaftlich sinnvoll, die (Kern)-Anwendungen hinsichtlich den Produkten und Angeboten als Web-Anwendungen zu realisieren. Dies begründet sich insbesondere daraus, dass es sich um kein „Toothbrush-Modell“ (tägliche Nutzung notwendig) bei den geplanten Produkten und Angeboten handelt. Auch im Rahmen der Nutzer*innenbefragungen bei den betroffenen Zielgruppen der Münchner Bürger*innen hat sich ergeben, dass die Aktivitäten der User im Vorfeld ihrer Customer-Journey besser auf eine Web-Lösung als auf eine native App-Lösung passen.

Eine Ausnahme stellen lediglich die Authentifizierungs-Lösung für die Veranstalter und Rabattgeber, um digitale Tickets und Vouchers einzulesen, sowie der München-Pass dar. Beides ist nicht in der Bamberg Lösung enthalten und kann als einfache native App umgesetzt werden wird. Diese kann dabei kostenlos von allen Anbietern und Veranstaltern auf grundsätzlich jedes Smartphone geladen werden.

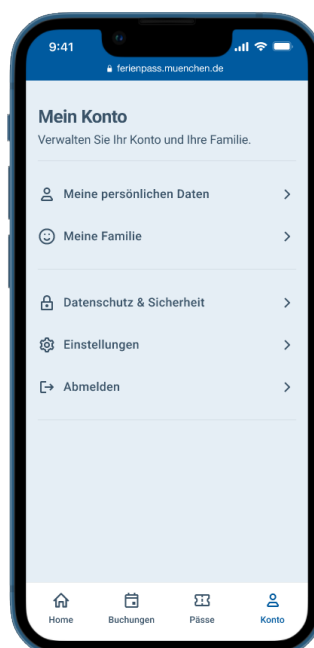
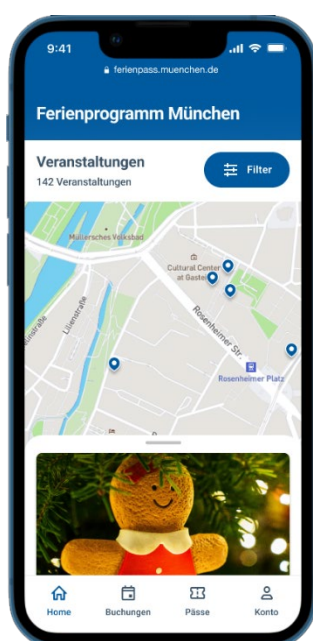
4.5. Zielgruppenspezifische Frontendlösung

Wie bereits dargestellt, decken Ferien-, Familien- und München-Pass sehr heterogene Zielgruppen ab. Eine im Einzelfall vorhandene gemeinsame Schnittmenge zwischen den Angeboten wurde als untergeordnet analysiert. Um nun neben den funktionellen Anforderungen auch den Bedürfnissen der unterschiedlichen Zielgruppen gerecht zu werden, sieht die Lösung eine gemeinsame technologische Plattform als Basis vor (ein technisches System), auf welche jeweils eine eigene Domain für den Ferien- und Familienpass und die Ferienfreizeiten (alle Angebote unter Vergünstigungen der LHM für Familien mit Kindern hinsichtlich Ferienbetreuung und Freizeitgestaltung) sowie eine eigene Domain für den München-Pass (mit dem München-Pass können Münchner

Bürger*innen mit geringem Einkommen viele städtische und nicht-städtische Einrichtungen günstiger oder umsonst besuchen) aufsetzt. Über die jeweilige URL, beispielsweise muenchenpass.muenchen.de, werden die zielgruppenrelevanten Angebote und Funktionen an die Nutzenden ausgegeben. Sonstige Angebote und Veranstaltungen für Bürger*innen aus der städtischen Familie (Wichtige Veranstaltungen der Referate für die Bürger*innen und alle buchbaren Events der städtischen Familie auf einem Blick) können in weiteren Aufbaustufen über eine weitere Domain angeboten werden. Somit ist es möglich, auf derselben technischen Basis unterschiedliche Produkte nach außen zielgruppenspezifisch anzubieten und auch entsprechend gezielt zu bewerben und zu vermarkten.



Beispielhafte Darstellungen eines möglichen mobilen Frontends



4.6. Zeitplan und Vorgehen

Der technische Go-Live des auf Basis der „Bamberg Lösung“ digitalisierten Ferien-, Familien- und München-Passes ist für Juli 2026 terminiert. Der Public-Go-Live wird mit dem zuständigen Fachreferat noch erarbeitet. Hintergrund ist, dass die Leistungen, die mit dem Familien- und Ferien-Pass verfügbar sind, zu einem großen Teil einen saisonalen Charakter haben. Weiter kommt hinzu, dass es sich bei dem dargestellten Konzept um eine vollständige Digitalisierung eines bisher ausschließlich analogen Prozesses handelt. Vor diesem Hintergrund wird gemeinsam mit dem Sozialreferat ein fachliches Migrations- und Umstellungskonzept erarbeitet, welches für die Bürger*innen einen nahtlosen Übergang vom bisherigen analogen Produkt in ein digitales ermöglicht.

4.7. Realisierung und Beauftragung

Mit der Umsetzung und auch dem dauerhaften Betrieb wird die Portal München GmbH & Co KG (Portalgesellschaft) als Gesamtdienstleister beauftragt.

Die Portalgesellschaft hat sich im Rahmen des Vorprojektes bereits gründlich mit den politischen, fachlichen und technischen Anforderungen der geplanten Pässe-Anwendung auseinandergesetzt und ist damit in das Thema bereits eingearbeitet.

Auch unter Berücksichtigung folgender weiterer Perspektiven ist die Portalgesellschaft für die Umsetzung und auch den dauerhaften Betrieb prädestiniert:

- Vorhandenes Know-How: Durch das Portal muenchen.de und im Rahmen von diversen größeren Umsetzungs- und Betriebs-Projekten wurde in den letzten 18 Jahren Know-How für diese auch komplexe Aufgabenstellung aufgebaut.
- Vorhandene interne Ressourcen und Kapazitäten: Es stehen Inhouse-Ressourcen mit hoher Expertise für Konzeption, Design, Front-End- und Back-End Entwicklung zur Verfügung, welche insbesondere für die Umsetzung derartiger Projekte in den letzten Jahren zusätzlich ausgebaut wurden.
- Tiefes Verständnis für städtische Prozesse/Anforderungen: Dieses wurde durch über 180 Umsetzungs-Projekte für die Landeshauptstadt München aufgebaut.
- Langjährige Betriebserfahrung: Durch den Betrieb von muenchen.de und im Rahmen der Projektarbeit (u. a. Dienstleister für Outsourcing Projekt von IT@M) besteht ein hohes Maß an Betriebserfahrung.
- Effektivität und Effizienz: Die Portalgesellschaft muss sich seit der Gründung selbst tragen und ist damit vom Mindset daran gewohnt, effizient in Projekten umzugehen.
- Passend zum Geschäftsmodell: Das Projekt entspricht einem prototypischen Projekt des Geschäftsbereichs „Webservices“ – vergleichbare Projekte wurden in der letzten Dekade realisiert.

Zusätzlich können durch die Beauftragung von Portal München noch weitere Synergieeffekte realisiert werden:

- Generierung von Aufmerksamkeit für die zu schaffende Anwendung über die reichweitenstarken und zielgruppenspezifischen Kanäle muenchen.de und dem Social Media-Account mit mehr als 500.000 Followern aus einer Hand zu Grenzkosten.
- Die Portalgesellschaft bringt ein (technisches) Designsystem für die Marke muenchen.de mit in das Projekt ein, über das das Front-End der geplanten Anwendung einfach realisiert werden kann.

- Das Projekt trägt wesentlich dazu bei, die infolge des OLG-Urteils von der Landeshauptstadt geplanten Beauftragungen bei der Portalgesellschaft zu verstetigen.

Aufgrund dieser Faktoren und der nachgewiesenen und überprüften Inhousefähigkeit, kommt praktisch kein alternativer Dienstleister in Betracht. Zudem haben Vergleichsrechnungen auf Basis von Kostenschätzungen ergeben, dass es sich auch um die wirtschaftlichste Option handelt. Die Finanzierung erfolgt jeweils aus dem Teilhaushalt des IT-Referats.

4.8. Digitale Transformation

Eine digitale Transformation kann nur durch eine vollständige Ende-zu-Ende-Digitalisierung erfolgen, bei der alle bisher analogen Prozesse vollständig oder weitestgehend digital transformiert und parallel betriebene analoge Prozesse vermieden werden.

Vor diesem Hintergrund wurde in der dargestellten Lösung eine vollständige digitale Transformation angestrebt, die den bisherigen weitestgehend analogen Vorgang komplett ersetzen wird. Davon unberührt ist jedoch die Möglichkeit der Ferienpass-Nutzung durch ein nicht begleitetes Kind ohne Smartphone; pragmatische Möglichkeiten werden in Abstimmung mit den Fachabteilungen geprüft und entwickelt.

Effekte und Potentiale

- Effizienzsteigerung im Verwaltungsprozess, insbesondere durch Entlastung von Beschäftigten
- eine Belegung aller Plätze und weniger No-Show-Ereignisse
- Erhöhung der Nutzendenzufriedenheit intern wie extern und damit verbunden Imagegewinn für das Sozialreferat und die Stadt
- Vorantreiben der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen
- Unterstützung der LHM bei der Erfüllung des Daseins-Vorsorgeauftrags durch eine Vereinfachung des Zugangs zu den Freiwilligen Leistungen im Kontext der Pässe

Nachhaltigkeit und Generisches Einsatzpotential

Der gesamte Ansatz ist nachhaltig und ganzheitlich gedacht und kann perspektivisch auch auf weitere Leistungen des Sozialreferats wie Bildung und Teilhabe oder auf andere Bereiche der Stadtverwaltung wie den Freizeitsport im RBS angewandt werden. Da der Lösungsansatz auf einem Open Source-Produkt basiert, welches bereits im Amt für soziale Angelegenheiten bayerischer Kommunen im Einsatz ist, kann zudem auf Erfahrungswerte und Synergien zurückgegriffen werden.

4.8.1. Sonderfall München-Pass

Wie die Nutzertests und Befragungen in der Bürgerschaft ergeben haben, besteht grundsätzlich Konsens, die Produkte Ferien-, Familien-, München-Pass vollständig digital abzubilden und kein alternatives analoges Produkt anzubieten. Aus fachlicher Sicht besteht insbesondere bei den Ferien- und Familienpässen auch Konsens für diese Transformation. Beim Produkt München-Pass, in dessen Zielgruppe sich auch eine große Gruppe älterer Menschen mit einer im Einzelfall möglicher Weise geringeren Digitalaffinität befindet, oder aber auch nur mangelndes Vertrauen in ein Produkt besteht, welches haptisch nicht erfasst werden kann, gibt es die fachliche Anforderung seitens des Sozialreferates, hier einen analogen Prozess aufrecht zu erhalten, um dieser

Personengruppe den Zugang zu den München-Pass Leistungen potentiell nicht zu erschweren.

Dabei ist primär nicht die Beantragung und Voraussetzungsprüfung für die München-Pass Berechtigung im Fokus, da diese einer persönlichen Bedarfsprüfung in den Sozialbürgerhäusern unterliegt. Um die München-Pass Berechtigung als solches zu erhalten, besteht seitens der Nutzenden keine Notwendigkeit, selbst digital tätig zu werden oder auch ein entsprechendes Gerät zu besitzen.

Vielmehr besteht eine potentielle Hürde in der Aktivierung und Benutzung der Anwendung, da diese ohne einen physisch vorhandenen Pass oder Dokument in Anspruch genommen werden müssten. Daher wird vom Sozialreferat vorgeschlagen für diesen Personenkreis die Option einer weiterhin analogen, aber mit dem digitalen München-Pass korrespondierenden Variante, vorzuhalten.

Diese Anforderung ist noch nicht in der vorstehenden Betrachtung berücksichtigt, da hier keine Zahlen hinsichtlich des dann effektiven Bedarfs vorliegen, bzw. wie groß der Personenkreis effektiv sein wird, der beim Vorhandensein einer digitalen Variante weiter auf die analoge angewiesen sein wird.

4.8.2. München-Card

Wie bereits dargestellt, realisiert das IT-Referat mit der Portalgesellschaft im ersten Schritt neben der Digitalisierung der Familien- und Ferienpässe den Einsatz eines neu konzipierten digitalen München-Passes. Weitere Ausbaustufen stehen im Raum.

Insofern schlägt das Direktorium vor, dass die Portal München GmbH & Co KG gebeten wird, im Rahmen der weiteren Ausbaustufen zu prüfen, ob und ggf. wie eine Aufnahme weiterer individueller Informationen der Nutzer*innen sinnvoll und wirtschaftlich möglich ist.

4.8.3. Bestpreisgarantie

Das Direktorium schlägt aufgrund der Rückmeldungen betroffener Gesellschaften vor, dass die beantragte Bestpreisgarantie zumindest in den ersten Umsetzungsschritten nicht weiterverfolgt wird, da es sich hier im Kern nicht um die Umsetzung einer digitalen Lösung für ein bereits vorhandenes betriebswirtschaftliches Modell handelt und zudem negative Auswirkungen auf die Einnahmen einzelner städtischer Gesellschaften und Institute/Einrichtungen erwartet werden. Größtenteils haben ticketverkaufende Betriebe und Gesellschaften bisher keine entsprechenden Bestpreismodelle als Preismodell entwickelt, teilweise können sie dieses gar nicht oder erst zu einem späteren Zeitpunkt entwickeln.

4.9. Push-Benachrichtigungen

Für die Forderung nach „Push-Kommunikation“ stehen dazu drei relevante Ausspielungskanäle zur Verfügung: E-Mail, SMS, und Benachrichtigungen über Web-Push.

Nachstehend werden die Varianten nach funktionalen, technischen und rechtlichen Aspekten einer Realisierung kurz skizziert und dargestellt, wie diese Optionen zu bewerten sind, um die Bürger*innen aktiv, per „Push-Kommunikation“, über neue Angebote im München-, Ferien- und Familienpass, zu informieren.

Die aktive Zusendung von Nachrichten, für die personenbezogene Daten gespeichert werden (E-Mail-Adressen, Telefonnummern, App-IDs, usw.), bedarf der vorherigen Zustimmung der Bürger*innen zur Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen

Daten. Dieser so genannte Consent müsste in diesem Fall dann bereits bei der Beantragung bzw. Kauf der München-, Ferien- und Familienpässe abgefragt werden.

Option 1: Web-Push

Insgesamt bieten Web-Push-Benachrichtigungen eine praktikable Lösung, um Informationen der München-, Ferien- und Familienpässe an ein breites Publikum zu verteilen, insbesondere für Nutzer*innen, die keine dedizierte App verwenden möchten oder können. Diese Option ist eine kostengünstige Variante, da hier eine zukünftige Fachanwendung, in der die Angebotsdaten für die München-, Ferien- und Familienpässe digital abgebildet werden, einen Nachrichten-Push an das zu konzipierende Frontend senden muss.

Option 2: Mail

Zusammenfassend bieten E-Mail-Push-Benachrichtigungen für die München-, Ferien- und Familienpässe die Möglichkeit, umfassende Informationen auf eine persönliche und ansprechende Weise zu übermitteln. Dazu muss die konzipierte Plattform um einen E-Mail-Notification-Dienst erweitert werden. Gleichzeitig ist es erforderlich, dass eine E-Mail-Adresse eine obligatorische Voraussetzung für die Beantragung der entsprechenden Leistung ist. Die Öffnungsrate von E-Mails variiert, liegt aber im Allgemeinen bei durchschnittlich etwa 20 %. Auf mobilen Geräten ist die Öffnungsrate in der Regel höher und liegt zwischen 50 % und 60 %, da hier E-Mail-Apps verwendet werden. E-Mail ermöglicht jedoch längere Nachrichten und ist im Allgemeinen eine kostengünstige Lösung. Im Kontext der München-, Ferien- und Familienpässe könnten hier entsprechend den Zielgruppen spezifische, aber auch erläuternde Informationen versandt werden, was zu einem höheren Verständnis und Akzeptanz des Angebotes führt.

Option 3: SMS-Benachrichtigung

SMS-Push-Benachrichtigungen sind eine direkte und effektive Methode, um Nutzer*innen zu erreichen. SMS-Nachrichten haben eine hohe Öffnungsrate, wobei fast 90 % der SMS innerhalb von drei Minuten nach Erhalt geöffnet werden. Allerdings ist hier zu betrachten, dass SMS-Push-Benachrichtigungen insbesondere für zeitkritische Informationen oder dringlichen Handlungsbedarf der Empfänger*innen üblicherweise verwendet werden und nicht im positiven Angebotskontext. Ein SMS-Gateway-Service ist im Betrieb teurer und zudem haben SMS eine Zeichenbegrenzung.

4.10. Entscheidungsvorschlag

Die Digitalisierung der München-, Ferien- und Familienpässe erfolgt als nutzendenzentrierte digitale Produktentwicklung als Auftrag an die Portal München Betriebs-GmbH & Co KG.

Die Portalgesellschaft wird gebeten im Rahmen der weiteren möglichen Ausbaustufen zu prüfen, ob und wie eine Aufnahme weiterer individueller Informationen der Nutzer*innen im Sinne einer München-Card sinnvoll und wirtschaftlich möglich ist.

Hinsichtlich der Push-Benachrichtigungen wird die Portalgesellschaft gebeten neben ihren bereits vorhandenen Vertriebskanälen zu prüfen, ob Web-Push-Benachrichtigungen und die Option der E-Mail-Benachrichtigungen im Rahmen der bestehenden Beauftragung umgesetzt werden können.

Eine Chipkarte als zusätzliches Artefakt neben einer digitalen und bestehenden analogen Lösung, wird wie unter 3.3. ausgeführt nicht umgesetzt.

Die beantragte Bestpreisgarantie wird in den ersten Umsetzungsschritten nicht weiterverfolgt, da es sich hier im Kern nicht um die Umsetzung einer digitalen Lösung für

ein bereits vorhandenes betriebswirtschaftliches Modell handelt und negative Auswirkungen auf die Einnahmen zu erwarten sind.

4.11. Personal

Da das Vorhaben als Dienstleistungsauftrag von der Portalgesellschaft umgesetzt und betrieben wird, ist für die Projektumsetzung und für den laufenden Betrieb der IT-Lösung aus heutiger Sicht kein zusätzliches Personal innerhalb der IT erforderlich. Da die Umsetzung einen hohen fachlichen Anteil umfasst, wird das Sozialreferat gebeten, die notwendigen personellen Ressourcen insbesondere für die fachliche Abstimmung und das fachliche Migrationskonzept bereitzustellen.

5. Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit

Im Rahmen des IKT-Vorhabens wird die Konformität zu den Designvorgaben IT-Sicherheit und Datenschutz sichergestellt. Das Risikomanagement wird im Rahmen des Prozessmodells IT-Service durchgeführt. Der städtische Datenschutzbeauftragte ist in das Vorhaben eingebunden und wird weiterhin beteiligt.

6. Klimaprüfung

Ist Klimaschutzrelevanz gegeben: Nein.

Durch die ganzheitliche, nutzendenzentrierte digitale Produktentwicklung der verschiedenen Pässe wird verwaltungsseitig v. a. eine Menge an Papier eingespart (München-Pass: rund 50.000 Stück p. a. [Summe geringer als unter "3.5 Effizienz in den städtischen Prozessen" genannt, da der München-Pass bis zu 4 mal verlängert verwendet werden kann]; Ferienpass: rund 40.000 Stück pro Schuljahr; Familienpass: rund 25.000 Stück p. a.). Die entsprechende Einsparung an THG-Emissionen bleibt aber deutlich unter der Schwelle zur Klimaschutzrelevanz laut Klimaschutzcheck 2.0 (50 t CO₂_eq / Jahr).

Für die Nutzenden entfällt durch das digitale Angebot der Aufwand der Beantragung bzw. Kauf vor Ort; damit reduziert sich auch der motorisierte Individualverkehr, allerdings hier auch voraussichtlich deutlich unterhalb der Schwelle zur Klimaschutzrelevanz.

Die Klimaprüfung ist vorab mit dem RKU abgestimmt worden.

7. Beteiligungen und Stellungnahmen der Referate

Das Direktorium, das Sozialreferat und das Referat für Wirtschaft und Arbeit haben der Beschlussvorlage zugestimmt.

Der **Gesamtpersonalrat** nimmt die Beschlussvorlage zur Kenntnis und begrüßt den Vorstoß durch die Digitalisierung von Prozessen unsere Beschäftigten zu entlasten. „Wir möchten dringend darauf hinweisen, dass wir es als unablässig sehen besonders Projekte, die die Beschäftigten entlasten priorisiert behandelt werden sollten. Gleichzeitig möchten wir darauf hinweisen, dass es unbedingt notwendig ist, eine vollständige Ende-zu-Ende Digitalisierung sämtlicher zu einem Vorgang gehörigen Prozesse zu erreichen, um dies zu erwirken. Eine enge Zusammenarbeit, Planung und Abstimmung mit dem jeweiligen Fachbereich unter Einbeziehung der zuständigen örtlichen Personalvertretungsgremien und genauer Ressourcenplanung ist dafür, auch aufgrund der anhaltenden Überlastungssituation in vielen Bereichen, unabdingbar. Wenngleich wir es als notwendig sehen die Angebote der Stadt München für unsere Bürger*innen so einfach zugänglich wie möglich zu gestalten, um unsere schöne Stadt lebenswerter zu

machen, müssen wir dennoch darauf aufmerksam machen, dass ohne die entsprechenden Vereinfachungen bei der Bearbeitung von Anliegen durch unsere Beschäftigten auch kein bemerkenswerter Mehrwert bei der Beantragung und der Bearbeitungszeit für die Bürger*innen entstehen kann.

Die Umsetzung von IT-Projekten sollte aus unserer Sicht zukünftig vorrangig so priorisiert werden, dass ein möglichst hoher interner Nutzen erzielt werden kann, um die hohe Quote unbesetzter Stellen ausgleichen zu können und die Beschäftigten nachhaltig zu entlasten.

Die Stellungnahme des Referatspersonalrats des Sozialreferats die Thematik betreffend befindet sich zusätzlich für Sie zur weiteren Information im Anhang.“

Antwort: Vielen Dank für die konstruktive Stellungnahme und die wertvollen Hinweise. Wir stimmen Ihnen zu, dass sich der Mehrwert einer Ende-zu-Ende-Digitalisierung für alle Nutzenden – intern wie extern – dann vollumfänglich entfalten kann, wenn die Digitalisierung Medienbruch-frei betrachtet und eine Parallelität von digitalen und analogen Prozessen vermieden wird. Dies wird mit der angestrebten digitalen Lösung, wie unter 4.8. beschrieben, forciert. Neben den Bürger*innen stehen dabei die Beschäftigten und deren Bedürfnisse im Fokus, welche in der unter 3.1.1. geschilderten User-Research bereits im Vorfeld betrachtet wurden. Auch in die Umsetzung werden die berührten Fachbereiche eng und aktiv einbezogen, um gemeinschaftlich eine praktikable, nachhaltige und ganzheitliche Lösung im Sinne einer Entlastung und eines Mehrwerts der Beschäftigten zu erzielen. Ebenfalls werden wir auf die zuständigen Personalvertretungsgremien zugehen und zeitnah Kontakt aufnehmen. Dabei werden wir auch die in den jeweiligen Schreiben dargestellten Aspekte adressieren.

Anhörung des Bezirksausschusses

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

Korreferentin und Verwaltungsbeiräte

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, der zuständige Verwaltungsbeirat von RIT-I, Herr Stadtrat Lars Mentrup, die Verwaltungsbeirätin von it@M, Frau Stadträtin Judith Greif, die Verwaltungsbeirätin der Abteilung Direktorium - Zentrale Verwaltungsangelegenheiten, Frau Stadträtin Sybille Stöhr und Frau Stadträtin Anne Hübner aus dem Sozialreferat haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

II. Antrag der Referent*innen

1. Das IT-Referat wird beauftragt, die Digitalisierung der München-, Ferien- und Familienpässe als ganzheitliche, nutzendenzentrierte digitale Produktentwicklung gemeinsam mit der Portalgesellschaft umzusetzen. Die Finanzierung erfolgt jeweils aus dem Teilhaushalt des IT-Referats.
2. Das IT-Referat wird gebeten, die Portalgesellschaft zu beauftragen im Rahmen der weiteren möglichen Ausbaustufen prüfen zu lassen, ob und wie eine Aufnahme weiterer individueller Informationen der Nutzer*innen im Sinne einer München-Card sinnvoll und wirtschaftlich möglich ist.
3. Das IT-Referat wird gebeten, die Portalgesellschaft zu beauftragen, neben ihren bereits vorhandenen Vertriebskanälen zu prüfen, ob Web-Push-Benachrichtigungen und die Option der E-Mail-Benachrichtigungen im Rahmen der Beauftragung umgesetzt werden können.
4. Die Bestpreisgarantie wird in den ersten Umsetzungsschritten nicht weiterverfolgt.
5. Das Sozialreferat wird beauftragt, aktiv an der Projektdurchführung mitzuwirken und die dafür notwendigen fachlichen Personalressourcen und Kompetenzen zur Verfügung zu stellen.
6. Der Stadtratsantrag „München: einfach, günstig und digital genießen I: Einführung einer digitalen München-Card“, Nr. 20-26 / A 04196, ist damit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
7. Der Stadtratsantrag „München: einfach, günstig und digital genießen II: Einführung einer digitalen München-Card“, Nr. 20-26 / A 04197, ist damit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
8. Der Stadtratsantrag „München: einfach, günstig und digital genießen III: Einführung einer digitalen München-Card“, Nr. 20-26 / A 04198, ist damit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
9. Der Stadtratsantrag „Eine elektronische Lösung für alle: München-Pass, Familien-Pass, Ferien-Pass und Leistungen für Bildung und Teilhabe DIGITAL zusammenführen“, Nr. 14-20 / A 04894, ist damit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
10. Der Stadtratsantrag „München-Pass zusätzlich online beantragen“, Nr. 20-26 / A 01455, ist damit geschäftsordnungsgemäß erledigt.

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

Ober-/Bürgermeister/-in

Dieter Reiter

ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Oberbürgermeister

Die Referentin

Die Referentin

Dr. Laura Dornheim

Dorothee Schiwy

Berufsm. Stadträtin

Berufsm. Stadträtin

IV. Abdruck von I. mit III.

über die Stadtratsprotokolle

an das Direktorium - Dokumentationsstelle

an das Revisionsamt

z. K.

V. Wv. - RIT-Beschlusswesen

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

An das Direktorium

An das Sozialreferat

An die Portal München Betriebs-GmbH & Co KG

z. K.

Am