Landeshauptstadt
München
**IT-Referat**
it@M

# BKPV - Fortschrittsbericht

Berichtszeitraum zweites Halbjahr 2025

Stand: Juni 2026

it@M

# Einleitung zur Berichterstattung



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.

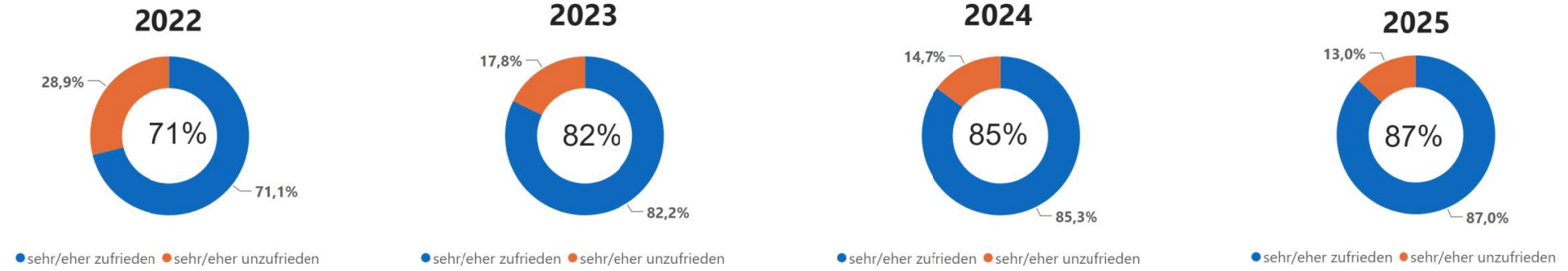
Das IT-Referat berichtet dem Stadtrat halbjährlich. Der erste BKPV-Fortschrittsbericht für den Berichtszeitraum 1. Halbjahr 2022 wurde im November 2022 dem Stadtrat vorgelegt und positiv aufgenommen. Einschließlich des Berichts für das Jahr 2024 wurde der Bericht in der ursprünglichen Form vorgelegt. Seit 2025 wird der Bericht mit veränderten Kennzahlen und in angepasster Form veröffentlicht. Die Einzelheiten hierzu können dem BKPV-Bericht für 2024 entnommen werden. Neue Techniken und Auswertungsmethoden sollen nun ein genaueres Bild der Leistungsfähigkeit der IT liefern. Die Zahlen werden nun in der Regel nicht mehr einzeln aus verschiedensten Programmen zusammengetragen sondern liegen zentral im IT-Performance Dashboard vor, aus welchem der Zahlenanteil dieses Berichts automatisiert erstellt wird.

# Kundenzufriedenheit

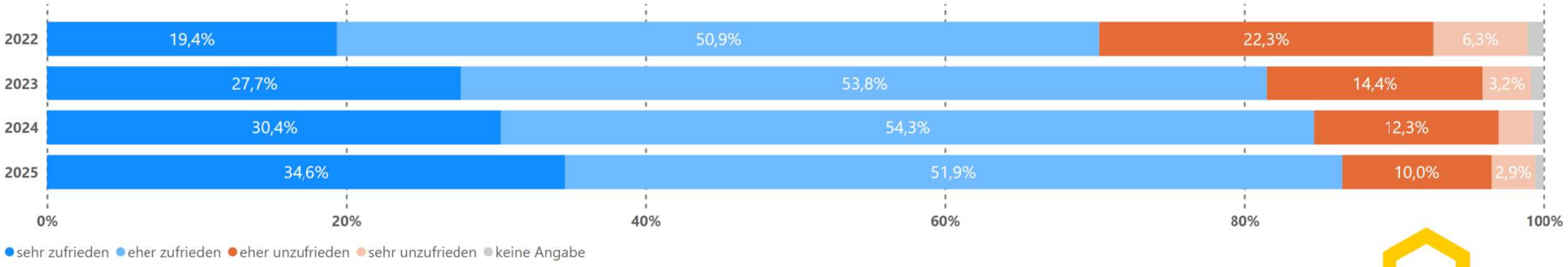
**Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den IT-Dienstleistungen der it@M, die Sie in Anspruch nehmen?**

Die Kundenzufriedenheit mit den von it@M erbrachten IT-Dienstleistungen konnte von Jahr zu Jahr kontinuierlich gesteigert werden.
Dieses hohe Niveau soll auch künftig unter Berücksichtigung der angespannten Haushaltslage und der Mitteleinsparungen gehalten werden.

## im Überblick (verkürzte Antwortskala)




## im Detail (komplette Antwortskala)



# IT-Budget

Landeshauptstadt
München
**IT-Referat**
it@M

### Anteil des Teilhaushalts des IT-Referats am Gesamthaushalt der LHM

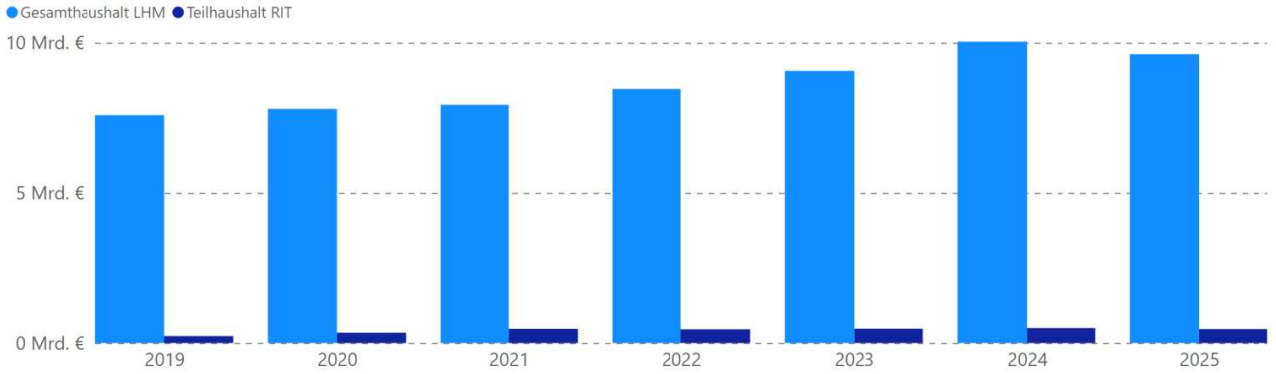
**2019** ging das IT-Budget der Referate an das IT-Referat über

**2020** kam das IT-Budget der RBS-Verwaltung dazu, daher dieser Sprung

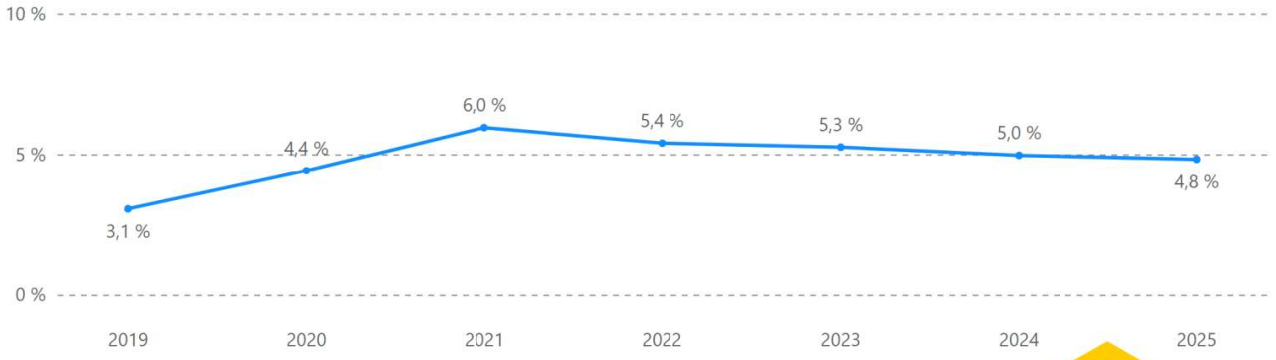
**2021** kam dann noch das Budget der Bildungs-IT hinzu.

Seit **2022** sinkt der Anteil des IT-Budgets am Gesamthaushalt der LHM.

Gesamthaushalt LHM und Teilhaushalt* des IT-Referats (Ordentliche Aufwendungen S2) in Euro




Anteil des Teilhaushalts* des IT-Referats am Gesamthaushalt der LHM




| Jahr | Gesamthaushalt LHM | Teilhaushalt RIT * | Anteil Teilhaushalt RIT |
|---|---|---|---|
| 2019 | 7.586.508.647 € | 231.583.401 € | 3,05 % |
| 2020 | 7.794.263.300 € | 344.471.886 € | 4,42 % |
| 2021 | 7.932.323.145 € | 472.475.656 € | 5,96 % |
| 2022 | 8.457.804.179 € | 456.957.314 € | 5,40 % |
| 2023 | 9.060.022.387 € | 476.559.942 € | 5,26 % |
| 2024 | 10.032.982.821 € | 498.271.120 € | 4,97 % |
| 2025 | 9.614.853.291 € | 463.729.570 € | 4,82 % |

Quelle: Jahresabschluss der Kernverwaltung - Rechenschaftsbericht für das jeweilige Jahr

* Teilhaushalt RIT - 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.

# Projektkapazität von it@M

Landeshauptstadt München
**IT-Referat**
it@M

### Projektkapazitäten für Kundenprojekte

**2022** wurden im Vergleich zum Vorjahr für Kundenprojekte ca. 2.500 Personentage weniger aufgewendet, Grund hierfür waren PEIMAN-Abordnungen von 166 Mitarbeiter*innen.

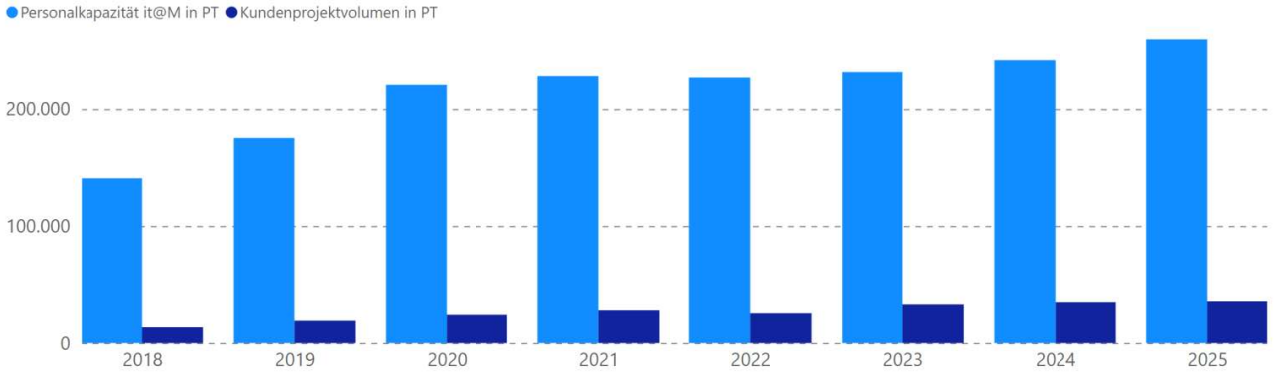
**2023** ist wie erwartet eine Steigerung der Kundenprojektleistung eingetreten

**2024** konnte sowohl die Anzahl als auch der Anteil der Personentage, die für Kundenprojekte aufgewendet wurden, nochmals erhöht werden.

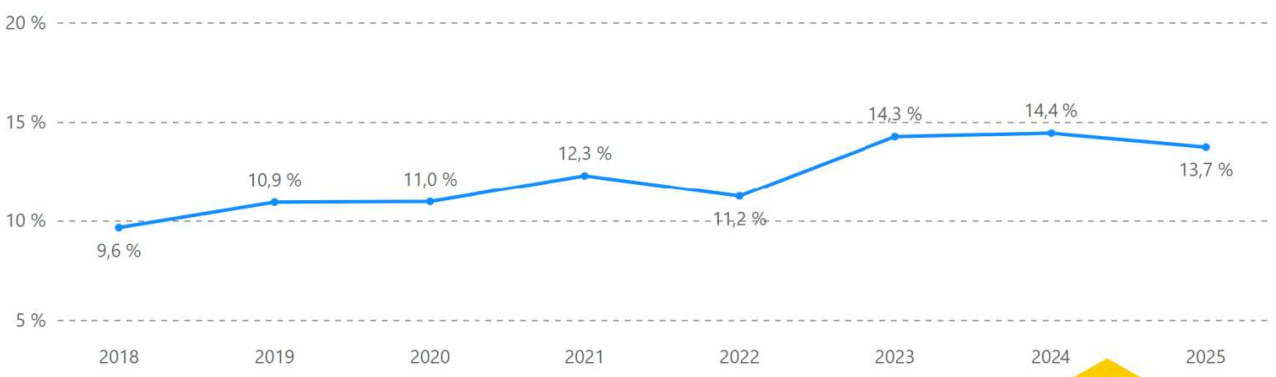
**2025** ist die Anzahl der für Kundenprojekte aufgewendeten Personalkapazitäten auf einem Höchststand. Da durch Umorganisation der Geschäftsleitungsbereich von it@M angewachsen ist, ist der Anteil im Verhältnis zu den Gesamt-kapazitäten gesunken.

| Jahr | Personalkapazität it@M in PT | Kundenprojekt-volumen in PT | Anteil Kundenprojekt-volumen |
|---|---|---|---|
| 2018 | 140.859 | 13.585 | 9,64 % |
| 2019 | 175.304 | 19.159 | 10,93 % |
| 2020 | 220.745 | 24.204 | 10,96 % |
| 2021 | 228.187 | 28.025 | 12,28 % |
| 2022 | 226.967 | 25.518 | 11,24 % |
| 2023 | 231.651 | 33.038 | 14,26 % |
| 2024 | 241.840 | 34.909 | 14,43 % |
| 2025 | 259.628 | 35.650 | 13,73 % |

Personalkapazität und Kundenprojektvolumen (in Personentagen)




Anteil der Personentage für Kundenprojekte an der Gesamtpersonalkapazität von it@M



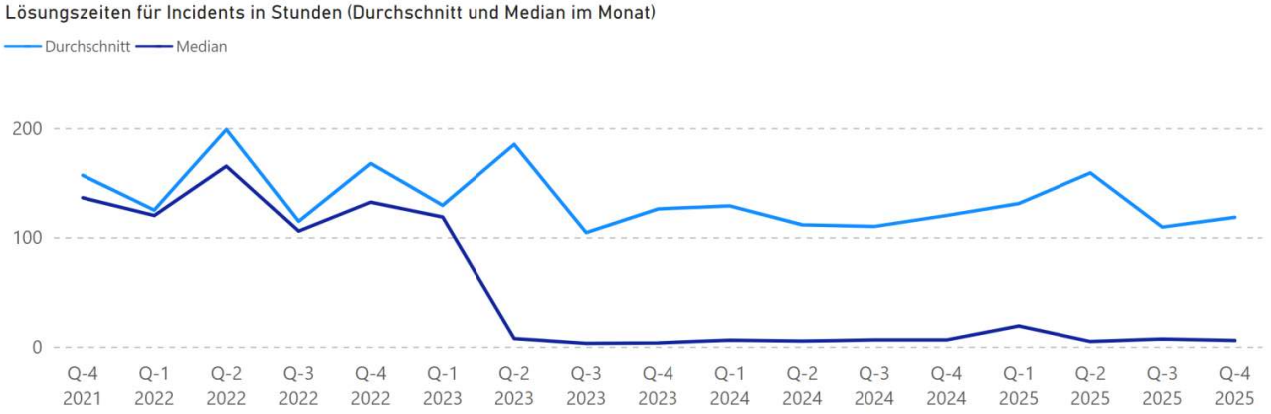

it@M

# Qualitäts- und Prozesskennzahlen (1)



### Lösungszeit für Incidents (Störungen)

Die durchschnittliche Lösungszeit für Incidents ist über die Jahre hinweg weiter gesunken. Der **Durchschnittswert** wird hin und wieder durch vereinzelte Störungen, deren Lösung längere Zeit in Anspruch genommen hat (z.B. auf Grund fehlender Rückmeldungen bei Nachfragen an die Meldenden), stark nach oben verzerrt.
Der **Medianwert** ist aussagekräftiger, da er diese Verzerrungen weniger berücksichtigt. So wurden beispielsweise im Dezember 2025 die Hälfte aller Störungen in weniger als sechs Stunden gelöst.




### Anzahl offener Incidents (Störungen)

Diese Kennzahl ist eine Stichtagsbetrachtung der jeweils zum jeweiligen Quartalsende offenen, d.h. noch nicht gelösten Störungen. Die Schwankungen ergeben sich sowohl aus der Anzahl der eröffneten Störungen aber auch aus dem betrachteten Zeitpunkt (z.B. Quartalsende fällt auf ein Wochenende).

In der langfristigen Betrachtung ergeben sich aber stabile Werte mit leicht sinkender Tendenz. Es baut sich kein Stau an offenen Tickets auf, Störungen werden zeitnah unter Beachtung der vorgegebenen Lösungsfristen gelöst.

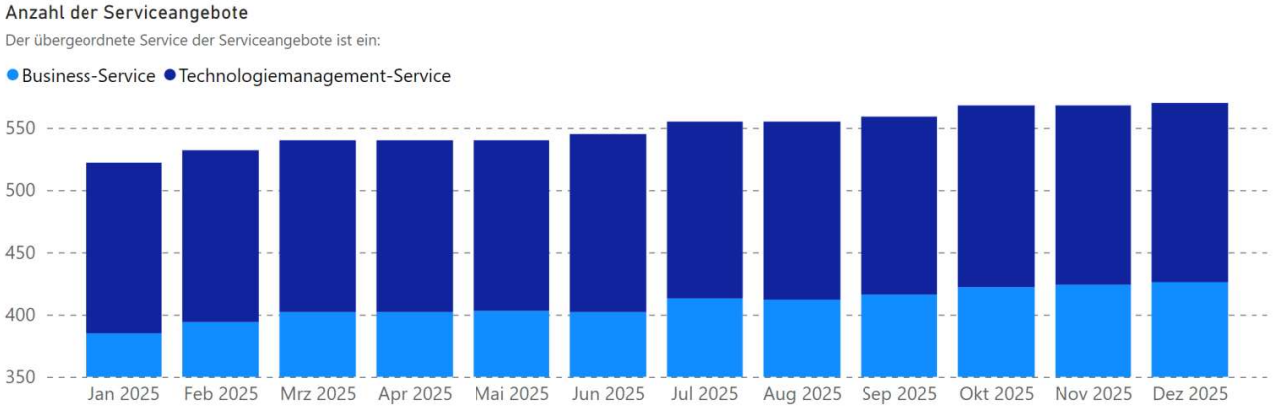


# Qualitäts- und Prozesskennzahlen (2)



### Anzahl der Serviceangebote

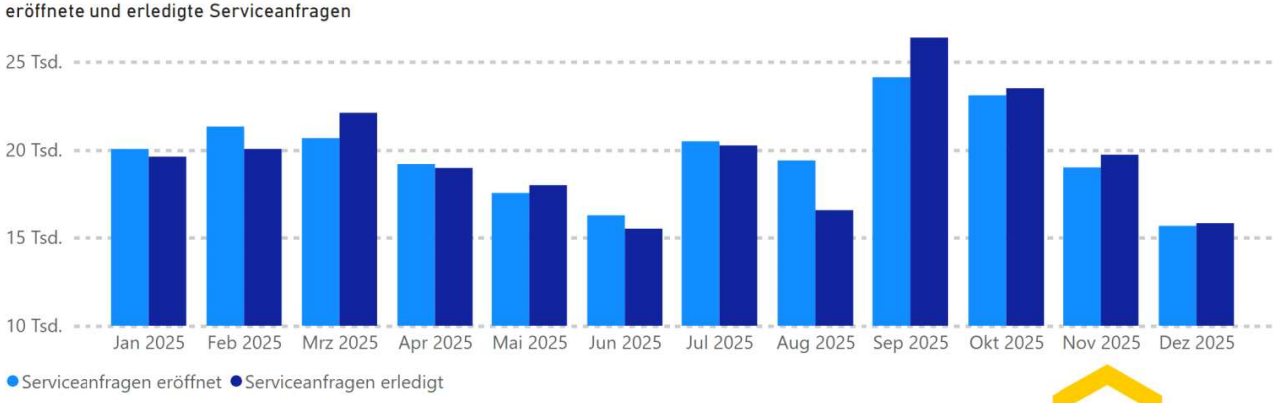
Das Serviceangebot beschreibt **wie** ein bestehender IT-Service einem, mehreren oder allen Referaten und Eigenbetrieben angeboten wird.
Durch hinzukommende, geänderte oder auslaufende IT-Services schwankt auch die Anzahl der Serviceangebote. Die Serviceangebote werden laufend angepasst und optimiert.
Rund **die Hälfte** aller Business-Serviceangebote wird von **mehreren Kunden** bzw. im Rahmen der Serviceangebote rund um den IT-Arbeitsplatz in Anspruch genommen. Ergänzend werden rund **50%** der Serviceangebote **kundenindividuell** erbracht.




### eröffnete und erledigte Serviceanfragen

Serviceanfragen werden mittlerweile ausschließlich über das IT-Serviceportal in Service Now von den Anfragenden selbst erstellt.

Die Erledigung der Serviceanfragen erfolgt zu rund 95% vollständig in fest definierten workflows, die weiterhin zunehmend automatisiert bzw. teilweise automatisiert werden. Die Erledigungszeiten werden damit weiterhin verkürzt, die Bearbeitung effizienter gestaltet.



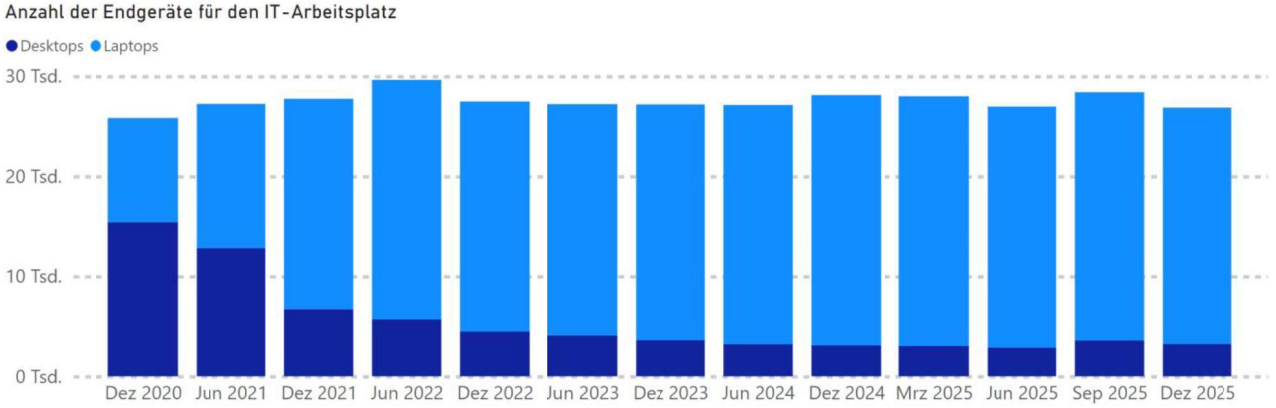
# Kennzahlen zum IT-Arbeitsplatz (1)

Landeshauptstadt
München
**IT-Referat**
it@M

### Endgeräte für den IT-Arbeitsplatz

Ab Juli 2025 war für die Migration der Endgeräte auf Windows 11 temporär eine Bestandserhöhung an Laptops und Desktops notwendig.

Die Migration auf Windows 11 wurde planmäßig im Oktober 2025 abgeschlossen.

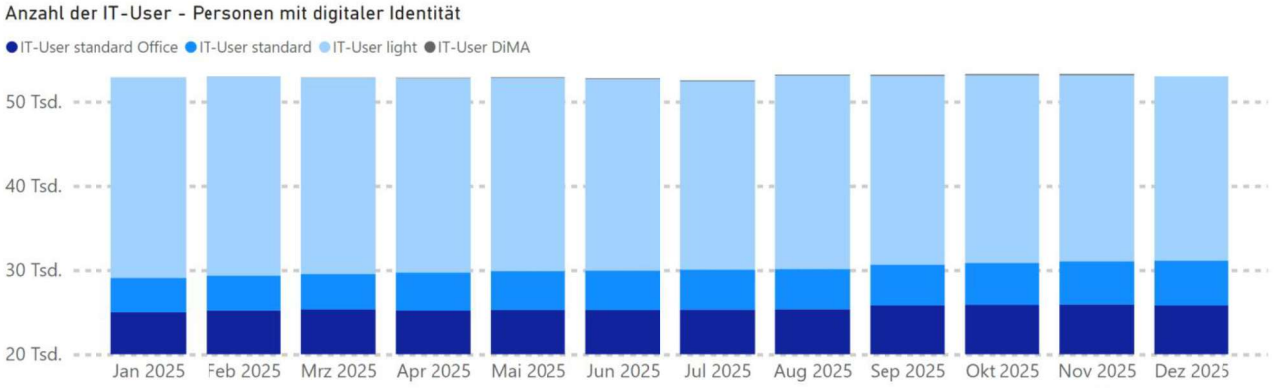



### IT-User (Personen mit digitaler Identität)

Die Anzahl der IT-User bzw. Personen mit einer digitalen Identität wird aus dem Identity und Access Management Tool (IAM) gesplittet nach Berechtigungen ausgewertet.

Das Rollenkonzept wurde Ende 2025 optimiert, so dass ab Januar 2026 die Rolle "IT-User DiMA" entfallen wird und in der Rolle "IT-User light" aufgeht.

Die Rolle "IT-User light" mit einer Minimal-Konfiguration ist i.d.R. gewerblich-technischen Beschäftigten oder Sekretariatskräften und Lehrer*innen an Staatlichen Schulen zugewiesen.




it@M

# Kennzahlen zum IT-Arbeitsplatz (2)



**Mobilfunkanschlüsse**

**Mobiltelefone**: Smartphones (auch mit nur Handyfunktion) mit Android oder iOS

**Mobilfunk Datenanschlüsse:** z.B. Parkschein-automaten, Messgeräte, Bücherbus, Mobilfunk-WLAN-Router)

**Tablets:** Tablets (Android und iOS) mit Mobilfunkanschluss

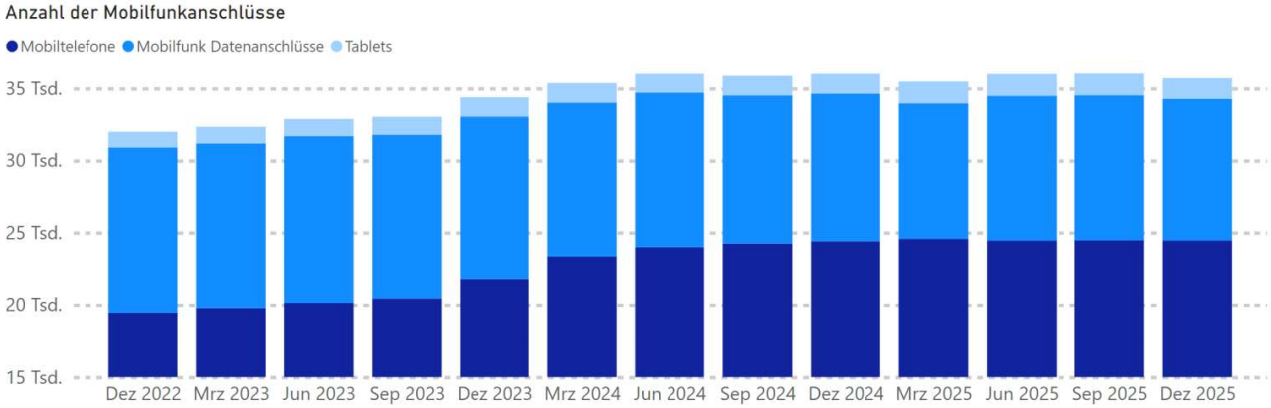
Eine geringe Anzahl an Mobile Devices ist nicht direkt im Einsatz, sondern wird bei it@M vom Team Mobile Services laufend bearbeitet (in Konfiguration, Vorbereitung, Lifecycle, etc.).

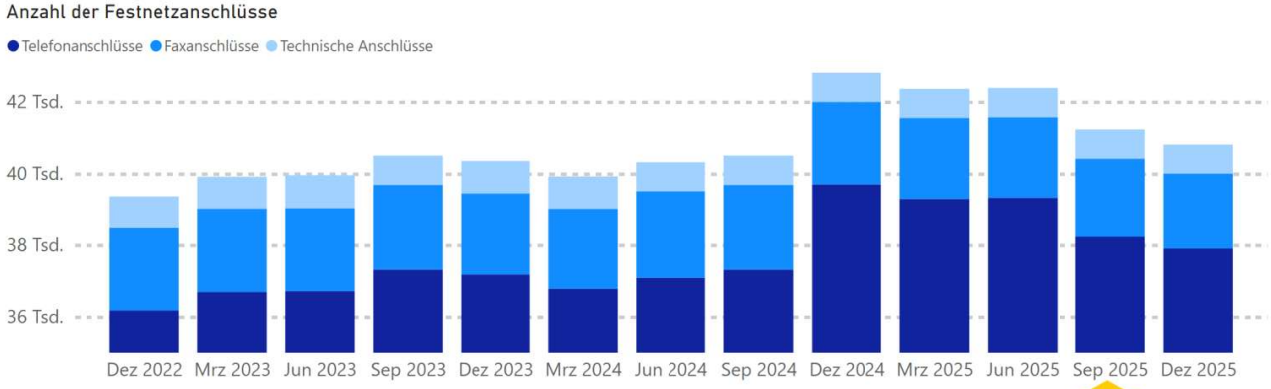
**Festnetzanschlüsse**

Die Anzahl der **Telefonanschlüsse** beinhaltet digitale Anschlüsse (ISDN und Voice over IP) sowie feste Rufumleitungen, die eine eigene Rufnummer beanspruchen.

Die Anzahl der **Faxanschlüsse** beinhaltet neben den Anschlüssen für klassische Faxgeräte auch Anschlüsse für Multifunktionsgeräte mit Faxfunktion.

**Technische Anschlüsse** sind Anschlüsse für technische Zwecke, Spezialanschlüsse, Notruf-einrichtungen und Notrufsäulen.



# Kennzahlen zum IT-Arbeitsplatz (3)

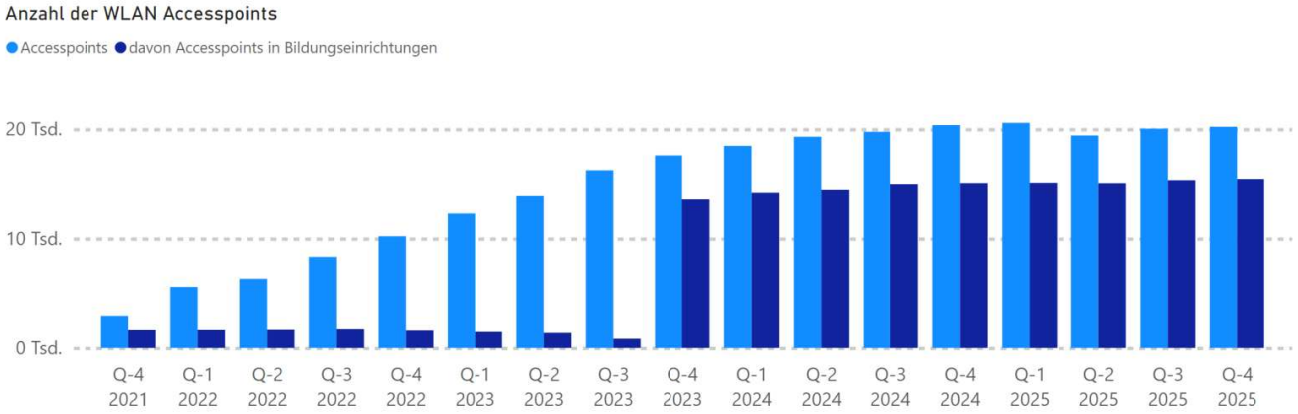


### WLAN Accesspoints

Ende 2025 betreibt it@M mehr als **20.000 WLAN Accesspoints** an rund **650 Standorten**. Davon befinden sich mehr als 15.400 Accesspoints an 260 Standorten mit Bildungseinrichtungen.

Jeder Accesspoint sendet dabei mehrere Funknetze aus, wie z.B. LHM-WLAN (Verwaltungsnetz), LHM-WLAN-mobil (Verwaltungsnetz für Smartphones) aber auch M-WLAN und BayernWLAN.

In Bildungseinrichtungen werden zusätzlich MSCHOOLWIRELESS und m-bildung_internet bereitgestellt.

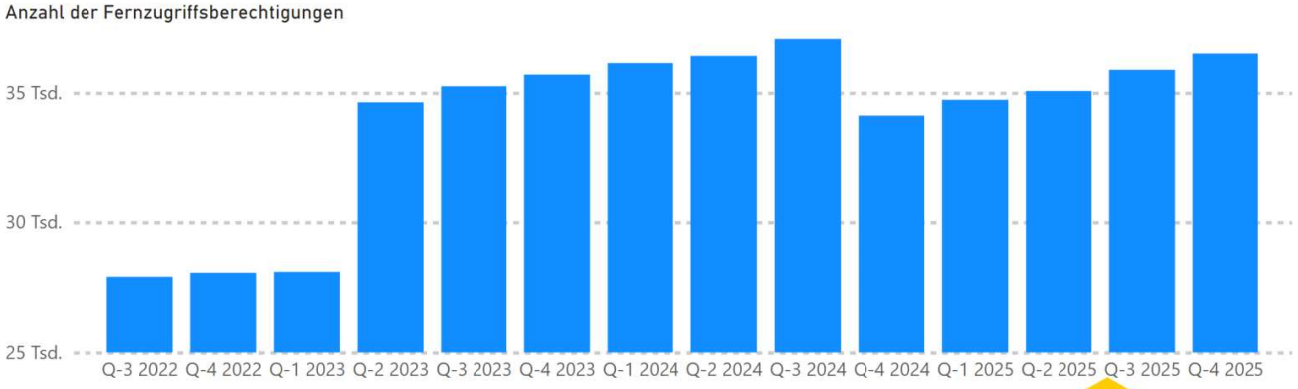



### Fernzugriffsberechtigungen

Die Anzahl der eingerichteten Fernzugriffs-berechtigungen lag Ende 2025 bei rund **36.500**.

Zu deren Nutzung werden für die Zwei-Faktor-Authentisierung Security Token (yubikey) zur Verfügung gestellt. Die yubikey werden auch für den vertraulichen Druck an Multifunktionsgeräten und für bestimmte Fachverfahren benötigt.

Im Oktober 2024 fand eine Bereinigung der Fernzugriffsberechtigungen für seit einem Jahr nicht registrierte yubikey statt.



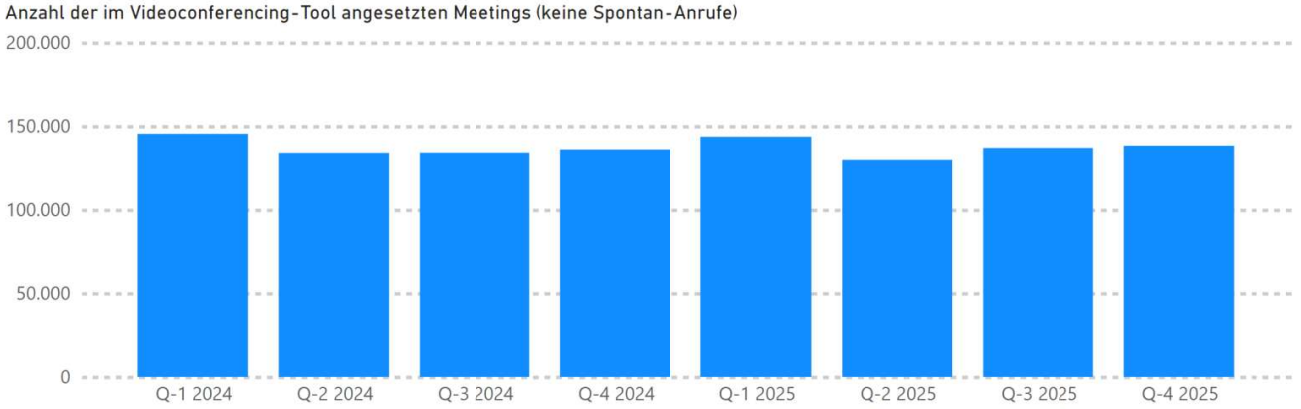
# Kennzahlen zum IT-Arbeitsplatz (4)

Landeshauptstadt München
**IT-Referat**
it@M

### Videokonferenzen - angesetzte Meetings

Besprechungen als Videokonferenzen oder hybrid in Verbindung mit entsprechenden Video Conferencing Boards zu planen und durchzuführen hat sich seit Jahren fest in der LHM etabliert und ist selbst-verständlich geworden.

Im Jahr 2025 wurden in Summe fast 550.000 Meetings in der LHM per webex angesetzt.

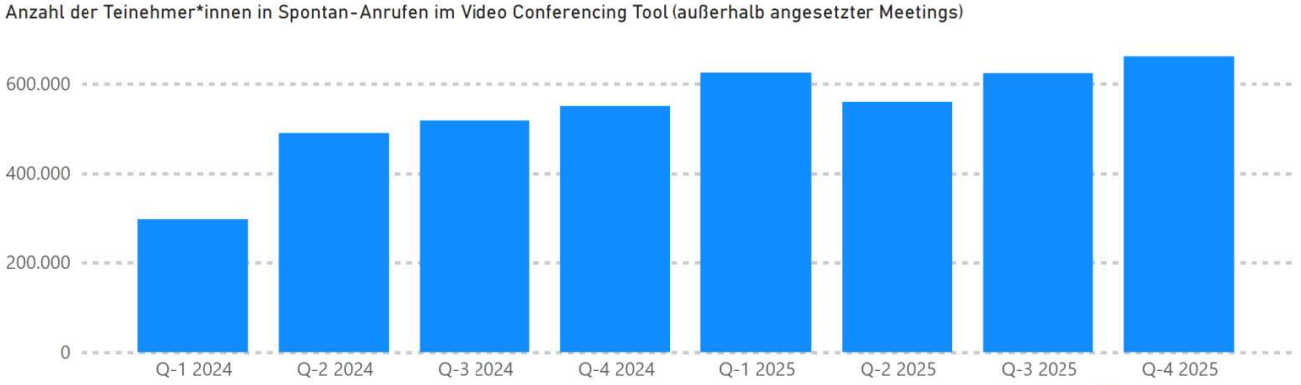



### Videokonferenzen - spontane Anrufe

Auch bei sog. Spontan-Anrufen (außerhalb geplanter Meetings) erfährt das Videokonferenztool zunehmend Bedeutung.

Die hohe Akzeptanz des Tools zeigt sich auch darin, dass in 2025 rund 2,5 Millionen Mitarbeiter*innen an Spontananrufen beteiligt waren.

Mittlerweile ist das Videokonferenztool aus dem Arbeitsalltag der Mitarbeitenden nicht mehr wegzudenken.




it@M

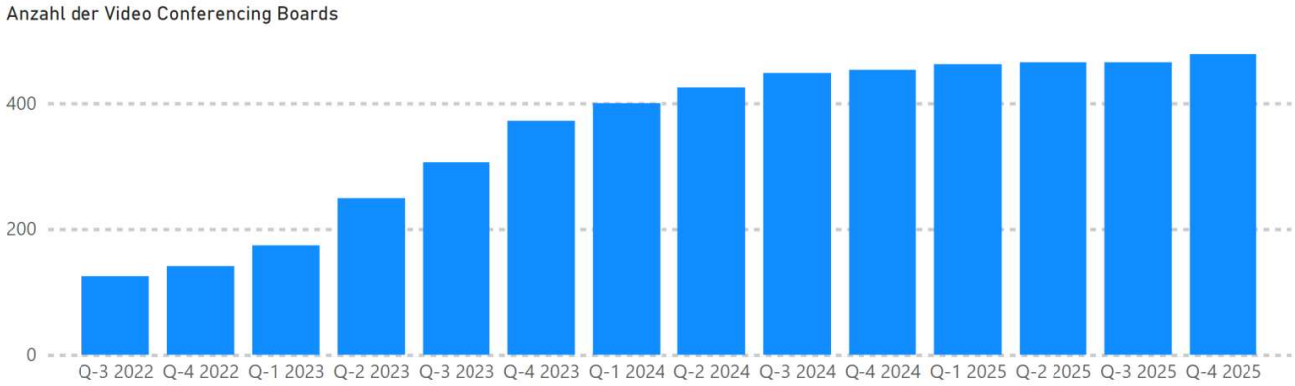
# Kennzahlen zum IT-Arbeitsplatz (5)

Landeshauptstadt
München
**IT-Referat**
it@M

### Video Conferencing Boards

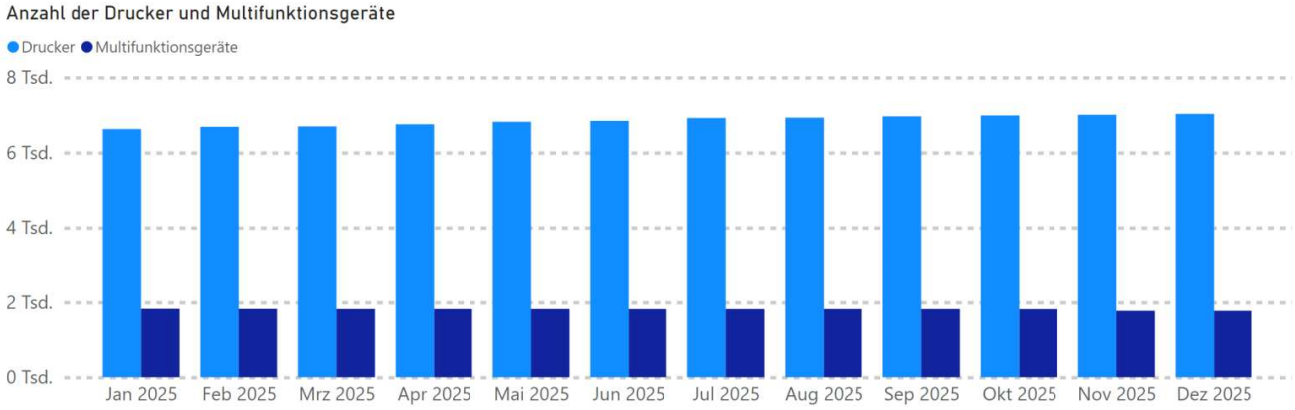
Für Videokonferenzen die **hybrid** - also teilweise in Präsenz in einem Besprechungsraum und Teilnehmenden an beliebigen Orten (mobil, Home Office, Externe) - durchgeführt werden, sind entsprechende Video Conferencing Boards **unabdingbar**.

Auch diese hybride Arbeitsweise hat sich in den letzten Jahren fest in der LHM etabliert und ist in vielen Bereichen selbstverständlich geworden.




### Drucker und Multifunktionsgeräte

Im Stadtratsbeschluss 20-26 / V02360 vom 27.01.2021 wurde das Ziel festgelegt, dass 50% der Drucker und 20% der Multifunktionsgeräte (MFG) eingespart werden sollen. Damit sollte der Erwartung Rechnung getragen werden, dass mit zunehmender Digitalisierung die Notwendigkeit des Druckens abnehmen würde.
Die Anzahl der **Drucker** konnte seit dem jedoch nicht gesenkt werden, vor allem wegen der Notwendigkeit für den Parteiverkehr. Die derzeit gültige Rahmenvereinbarung zur Anmietung der **MFG** endet zum 31.03.2029. Mit Beschluss des Stadtrats (Nr. 20-26 / V 17639) vom 24.09.2025 wurde das RIT beauftragt 2026 eine Bedarfsanalyse durchzuführen mit dem Ziel, die Anzahl der MFG für die neu auszuschreibende Rahmenvereinbarung zu reduzieren.




it@M