

KID Magdeburg GmbH • Postfach 1105 • 39001 Magdeburg

Landeshauptstadt Magdeburg
-Der Oberbürgermeister-
Fachbereich 01
Herrn Dr. Hahn
39090 Magdeburg

Bearbeiter Peter Nehl
Telefon 0391-244 64 125
E-Mail peter.nehl@kid-magdeburg.de
Datum 29.11.2011

KID Magdeburg GmbH
Alter Markt 15
39104 Magdeburg

Postanschrift:
Postfach 11 05
39001 Magdeburg

Telefon 03 91 2 44 64-0
Telefax 03 91 2 44 64-400

info@kid-magdeburg.de
www.kid-magdeburg.de

St.-Nr. 102/105/11690
UST-Id-Nr. DE 200598130

Bankverbindungen:
Stadtsparkasse Magdeburg
Bankleitzahl 810 532 72
Konto 362 906 72

Deutsche Kreditbank AG
Bankleitzahl 120 300 00
Konto 720 078

Sitz der Gesellschaft:
Magdeburg
Amtsgericht Stendal
HRB 1114 48

Geschäftsführer:
Dr. Michael Wandersleb

Vorsitzender des Aufsichtsrats:
Olaf Czogalla

**SR-Anfrage FDP-Ratsfraktion F0170/11
,Nutzung ConSol* CM/Help 5 bei der KID Magdeburg GmbH'**

Sehr geehrter Herr Dr. Hahn,

zu den in der o.g. SR-Anfrage enthaltenen Aspekten möchte ich Sie gern wie folgt informieren:

- 1. Mit welchem finanziellen Aufwand wurde diese Software (incl. Schulungen) eingeführt und welche Folgekosten sind zu berücksichtigen?*

Das Softwarelösung ConSol* CM/Help 5 wurde KID-intern in 09/2010 eingeführt und löste ein bis dato vorhandenes HelpDesk-System ab. Der Landeshauptstadt Magdeburg entstanden durch die Umstellung auf das neue System wie auch in der Folge keine Kosten. Die Kosten für die Einführung der neuen Softwarelösung CONSOL wurden und werden ausschließlich durch die KID Magdeburg GmbH getragen. Es erfolgt keine separate Weiterberechnung bzgl. dieses Service an die Landeshauptstadt Magdeburg.

2. *Welche Vorteile für den Nutzer (städtischen Mitarbeiter) der IT sind durch diese Anwendung entstanden?*

Vorteile wie u.a. eine verlust- und medienbruchfreie Erfassung und Weiterverarbeitung von Anfragen sowie deren nachvollziehbare und vollständige Dokumentation wurden in der IT-Info 26 der KID bereits ausführlich dargestellt.

Einhergehend mit der Einführung der neuen Softwarelösung erfolgte eine Reorganisation und weitere Qualifikation des KID-ServiceDesk und der Mitarbeiter.

Jede Support-Anfrage wird nun in Form von sogenannten Calls erfasst, dokumentiert und im Zuge der Bearbeitung fortgeschrieben und dies unabhängig von der Bearbeitung/Zuordnung durch die entsprechenden IT-Spezialisten der KID. Der anfragende Nutzer wird sowohl nach der Ersterfassung wie auch der abschließenden Lösung eines Calls automatisiert per Mail informiert. Die KID-interne Zuordnung der zuständigen Fachteams bzw. Mitarbeiter ermöglicht eine zeitnahe und effektive Beantwortung/Klärung der Support-Anfragen. Nutzerseitige Rückfragen zu Anfragen/Problemen können nunmehr problemlos eindeutig den entsprechenden Calls zugordnet werden und ermöglichen klare Aussagen zum Bearbeitungsstatus bzw. der Historie.

Für den Nutzer ergibt sich somit ein klarer Mehrwert an Service, Information, Schnelligkeit und Transparenz.

Dies dokumentiert sich u.a. bereits in der Kundenzufriedenheitsumfrage vom Januar 2011, wobei die Frage nach Nutzerzufriedenheit mit dem ServiceDesk der KID in nahezu allen Kategorien den seit 2005 jeweils signifikant höchsten Wert erreichte:

Fachkompetenz und Qualität bei der Störungsklärung:	7,54 (2009: 7,20)
Erreichbarkeit:	7,71 (2009: 7,24)
Freundlichkeit der Mitarbeiter:	8,48 (2009: 8,11)

(Die maximal mögliche Punktezahl liegt bei 10 / ‚völlig zufrieden‘.)

3. *Wie hat sich das Störungsaufkommen in den letzten 3 Jahren entwickelt?*

Das Störungsaufkommen liegt in den vergangenen 3 Jahren auf einem relativ konstanten Niveau, abgesehen von monatsbedingten Schwankungen und anlassbezogenem temporärem Aufwuchs im Zusammenhang mit der Einführung/Umstellung einzelner Fachverfahren.

4. *Welche SLA's mit welchen Preisen sind mit der Verwaltung vereinbart?*

Grundlage der Leistungsvereinbarung ist der Rahmenvertrag zwischen der Landeshauptstadt Magdeburg aus dem Jahre 1999 mit den zugehörigen Anlagen sowie späteren Nachträgen. Preise und Details sind diesen zu entnehmen:

- Rechenzentrumsdienstleistungen (Wiederherstellungszeit: 3 Werktage)
- Netzwerkleistungen (Reaktionszeit: 1 Werktag)
- Support und Endgeräte (Wiederherstellungszeit: 2 Werktage)

An dieser Stelle darf darauf verwiesen werden, dass seitens der KID mehrheitlich ganz wesentlich kürzere Reaktions- und Wiederherstellungszeiten realisiert werden – **ohne** jedwede Mehrberechnung gegenüber der Landeshauptstadt Magdeburg. Aktuell werden deutlich mehr als 50% aller Supportanfragen innerhalb 1 Stunde oder schneller gelöst.

5. *Welche Kosten wurden durch die KID der Verwaltung im Verlauf der letzten 12 Monate für diesen Service berechnet?*

Es erfolgt keine separate Kostenberechnung für diesen Service. Der ServiceDesk der KID wird gegenüber der Landeshauptstadt Magdeburg auf der Grundlage des bestehenden Rahmenvertrages erbracht und ist somit integraler Bestandteil der jeweiligen Gesamt- und Einzelleistungen.

6. *Wird diese Software auch im Rahmen der Aktivitäten der IT-Union eingesetzt?*

Die KID als eigenständiger kommunaler IT-Dienstleister erbringt neben der Landeshauptstadt Magdeburg als ihrem Primärkunden Leistungen für eine größere Anzahl von Kommunen. Dazu gehören auch bevorzugt die aktuell 16 Kommunen, die über die Kommunale IT Union eG (KITU) an der KID beteiligt sind.

Der zentrale ServiceDesk wie auch die anderen KID-Fachbereiche und –teams, die die HelpDesk-Lösung ConSol* CM/Help 5 einsetzen, nutzen diese selbstverständlich auch für die Betreuung der anderen KID-Kunden. Eine zeitgemäße und leistungsfähige HelpDesk-Software ist (nicht nur) für einen kommunalen IT-Dienstleister zwischenzeitlich absolut unabdingbar.

Mit freundlichen Grüßen

KID Magdeburg GmbH



Dr. Michael Wandersleb
Geschäftsführer