Anlage 14 zur GRDrs. 825/2023

**Stellenschaffung**

**zum Stellenplan 2024**

| Org.-Einheit,Kostenstelle | Amt | BesGr.oderEG | Funktions-bezeichnung | AnzahlderStellen | Stellen-vermerk | durchschnittlicherjährlicherkostenwirksamerAufwandin Euro |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 66-1.46600 1790 | 66 | EG 11 | Administrator/-in | 1,0 |       | 80.100 |

# 1 Antrag, Stellenausstattung

Geschaffen wird 1,0 Stelle als Spezialist/-in im Servicemanagement sowie in der Administration für Atlassian-Produkte für die Abteilung Verwaltung und Recht im Sachgebiet IT.

# 2 Schaffungskriterien

Erhebliche Arbeitsvermehrung, die durch andere Maßnahmen nicht mehr aufgefangen werden kann.

# 3 Bedarf

## 3.1 Anlass

Die Stellenschaffung erfolgt für das Team Servicedesk und Clientbetreuung. Das Team nimmt innerhalb des IT-Servicemanagements eine wichtige Rolle ein. Neben dem Servicedesk (Single Point of Contact, Benutzerbetreuung, Incident- und Problemmanagement) werden Clients und Softwareprodukte administriert. Zu letzteren gehören Produkte der Firma Atlassian für Wissensmanagement, Kollaboration und IT-Servicemanagement. Hier wird der Lizenzbestand massiv ausgebaut. Dieser Service wird auch dem Amt 62 bereitgestellt.

Die Anzahl der zu betreuenden Softwareprodukte, der Administration der Lizenzen der Atlassian-Produkte sowie die Anzahl der zu betreuenden Mitarbeitenden (gesamter Arbeitslebenszyklus von Mitarbeitenden vom Onboarden bis hin zur Versetzung oder dem Ausscheiden (Bereitstellung von Rechnern und Arbeitsmitteln, Servicedesk, 1st- und 2nd-Level Support etc.) hat nachweislich deutlich zugenommen.

Zu den Aufgaben der zu schaffenden Stelle gehören:

* Incident- und Problemmanagement
* 2nd-Level Support
* Servicedesk
* Administration Atlassian Produkte (vor allem Confluence und Tool für Servicemanagement)
* Entwicklung neuer Jira-Workflows aufgrund betrieblicher Anforderungen
* Weiterentwicklung des IT-Servicemanagements nach ITIL V4

## 3.2 Bisherige Aufgabenwahrnehmung

Momentan wird der Servicedesk von 7 Mitarbeitenden mit 3,1 VZÄ betrieben. Davon entfallen 2,7 VZÄ auf die Clientbetreuung.

## 3.3 Auswirkungen bei Ablehnung der Stellenschaffungen

Die Arbeitsmehrung führt zu gesundheitlichen Belastungen der Mitarbeitenden. Größere Ausfallzeiten werden weiter zunehmen und beeinflussen damit in negativer Hinsicht die Arbeitsweise des Amtes.

Ohne zusätzliches Personal im Bereich Servicedesk können die im Zuge der Digitalisierung geschaffenen Arbeitsprozesse im Betrieb nicht ausreichend betreut und administriert werden. Dies führt zu ineffizienter und mangelhafter Wertschöpfung, beispielweise durch nicht zeitnah bearbeiteten Störungen in Systemen oder durch Verzögerungen bei der Installation von Software, wodurch die Arbeiten der Fachabteilungen ausbremst werden.

Das Wissensmanagementsystem könnte nicht administriert werden. Der Einsatz eines effizienzsteigernden Wissensmanagements im Tiefbauamt sowie im Amt 62 wäre damit nicht möglich. In der Folge käme es ämterübergreifend, in Zeiten des Fachkräftemangels und des mobilen Arbeitens, zu Ineffizienzen und Fehlern, was sich in weniger zuverlässigen Leistungen für Bürgerinnen und Bürger auswirkt.

# 4 Stellenvermerke

-