

<b>Anfrage</b> öffentlich	Datum 02.11.2011	Nummer F0170/11
Absender <b>FDP-Ratsfraktion</b>		
Adressat  Oberbürgermeister Herrn Dr. Lutz Trümper		
Gremium Stadtrat	Sitzungstermin 17.11.2011	
Kurztitel  Nutzung ConSol* CM/Help 5 bei der KID Magdeburg GmbH		

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

in der IT-Information der KID Magdeburg GmbH der 41. KW wurde über die Einführung einer seit einem Jahr existierenden Helpdesk-Software berichtet.

Diese Software führte entsprechend der Einschätzung der KID zu einer besseren Transparenz der internen Bearbeitung bei der KID und der Information zum Bearbeitungsstand an den Kunden. Es konnten im Zeitraum von 12 Monaten ca.13.000 Störungen/ Fragen bearbeitet werden.

In diesem Kontext des Services der KID bitten wir um Beantwortung folgender Fragen:

1. Mit welchem finanziellen Aufwand wurde diese Software (incl. Schulungen) eingeführt und welche Folgekosten sind zu berücksichtigen?
2. Welche Vorteile für den Nutzer (städtischen Mitarbeiter) der IT sind durch diese Anwendung entstanden?
3. Wie hat sich das Störungsaufkommen in den letzten 3 Jahren entwickelt?
4. Welche SLA's mit welchen Preisen sind mit der Verwaltung vereinbart?
5. Welche Kosten wurden durch die KID der Verwaltung im Verlauf der letzten 12 Monate für diesen Service berechnet?
6. Wird diese Software auch im Rahmen der Aktivitäten der IT-Union eingesetzt?

Dr. H. Hörold  
Stadtrat