



## PROTOKOLL STADTRAT KLOTEN

24. Januar 2023 · Beschluss 26-2023

9.5.0 Allgemeines

IDG-Status: öffentlich

### IT Stellenplan Erweiterung; IT Business Services

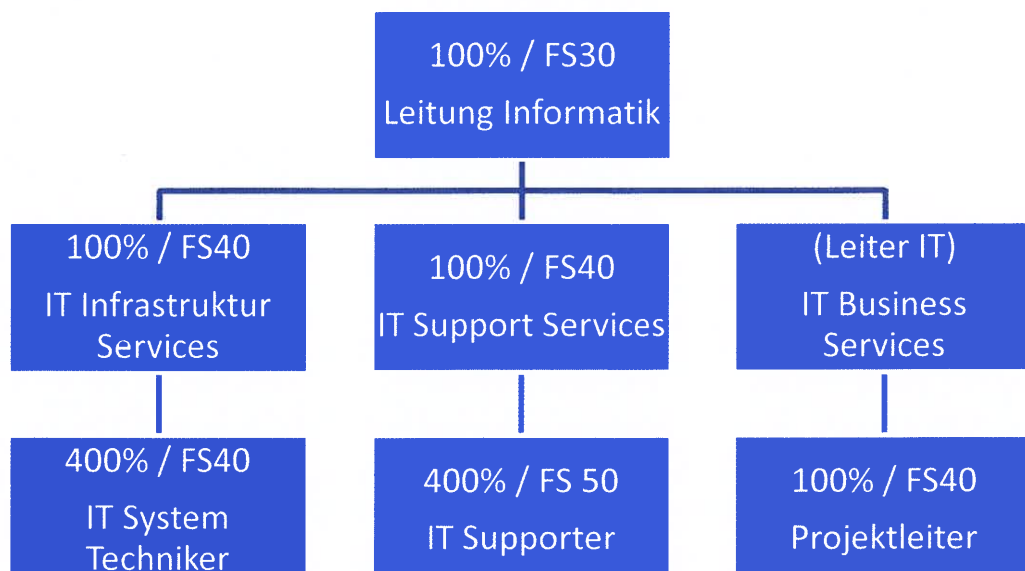
#### Ausgangslage

Für die strategische Neuausrichtung der IT gemäss Beschluss 162-2022 des Stadtrates und der Umsetzung der durch den Stadtrat am 8. November 2022 abgenommenen Digitalstrategie (StR 287-2022) sowie dem damit bedingten Wandel der IT vom reinen Infrastrukturbetreiber zu einer IT-Serviceorganisation der Stadt Kloten sind neue Funktionen notwendig. Diese Funktionen umfassen einen IT-Prozessmanager/Business-Analyst (FS40, 100%) und zwei Applikationsmanager (FS40, 200%).

Die Erwartungen an die Informatik-Abteilung sind heute so, dass sie das Business versteht und die Abteilungen aktiv in den Bereichen Prozesse und Applikationen unterstützen können muss. Diese Anforderungen haben sich mit der Verabschiedung der Digitalstrategie nochmals deutlich erhöht. Es ist deshalb notwendig, Mitarbeitende mit entsprechenden Fähigkeiten (Prozessmanagement und Business-Analyse) als Unterstützung bei der Digitalisierung und Optimierung von Prozessen verfügbar zu haben. Diese Fähigkeiten sind im auf den Betrieb und den Support der bestehenden IT-Infrastruktur ausgerichteten Abteilung nur schwach ausgeprägt und es stehen keine Kapazitäten dafür zur Verfügung. Ausserdem werden Applikationsmanager, welche die Abteilungen in der Nutzung bestehender und neuer Applikationen unterstützen können, benötigt. Diese können die Applikationen besser unterstützen, weil sie mehr Wissen auf der Seite der Applikationen und der Geschäftsabläufe haben. Mit der Unterstützung durch die neuen Stellen soll die gesamte Stadtverwaltung langfristig digitaler und effizienter werden.

#### Erwägungen

Mit der Reorganisation der Abteilung Informatik per 1.9.2022 als Folge des Beschlusses 162-2022 des Stadtrates wurde das Fundament für eine auf die neuen Herausforderungen ausgerichtete Struktur bereits gelegt. Die Informatik-Abteilung wurde in drei Teams gegliedert, wie die folgende Grafik illustriert.



Im Folgenden werden die Aufgaben der einzelnen Abteilungen beschrieben:

### IT Infrastruktur Services

Das Team IT Infrastruktur-Services ist verantwortlich für Entwicklung und Betrieb von Infrastruktur-Services wie Rechenzentrum, Netzwerk, Telefonie, Citrix-Infrastruktur, Printing, IT-Security, etc., sowie die Basis-Applikationen der IT und Standardanwendungen für die Endbenutzer.

Die Teammitglieder sind verantwortlich für einzelne Services und übernehmen den 2nd Level Support in ihren Verantwortungsgebieten. Durch die höhere Spezialisierung dieses Teams, kann das Knowhow besser verteilt werden. Es muss nicht mehr jeder alles Wissen, jeder hat seine Spezialgebiete.

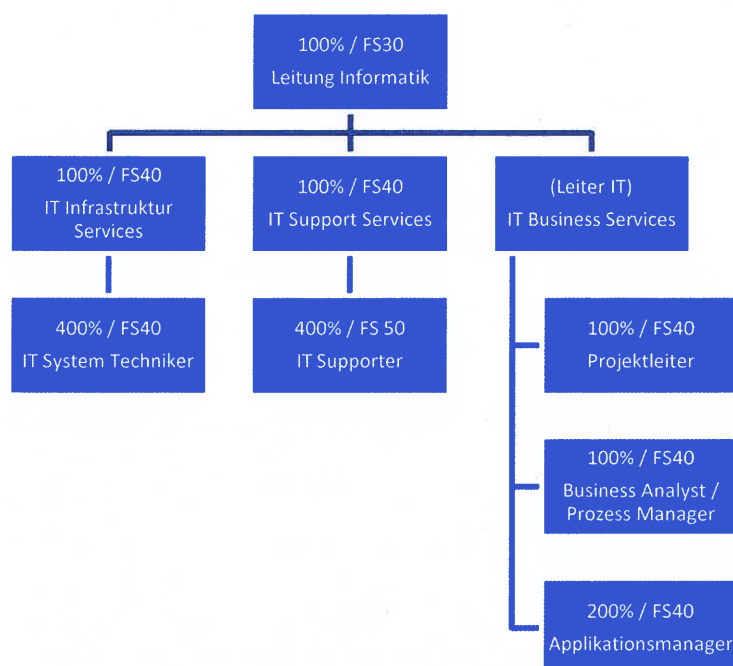
### IT Support Services

Das Team IT Support-Services ist verantwortlich für den 1st-Level Support. Es ist primärer Ansprechpartner für den Endbenutzer für alle Anfragen, Incidents (Vorfälle, Zwischenfälle) und Bestellungen. Das Team löst Incidents prioritär remote (aus der Ferne). Gelingt dies nicht, kann auch ein Vor-Ort Einsatz (Onsite) beim Endbenutzer notwendig sein. Hat ein Incident tiefer liegende Ursachen, welche vom 1st Level-Support nicht gelöst werden können, wird der Incident an den 2nd Level Support des IT Infrastruktur-Services Teams weitergeleitet. Das Team IT Support Services ist ausserdem für das Lifecycle-Management der Client-Geräte (Laptops, Desktops, Tablets) verantwortlich.

### IT Business Services

Das Team IT Business-Services ist ein (teilweise) neuer Teil der IT-Organisation. Dieses Team ist verantwortlich für Prozess-Management, Business-Analyse, Projekt-Management, und Applikations-Management. Das Team arbeitet viel näher am und mit dem Business zusammen als dies bisher möglich war. Dieses Team ist unverzichtbar für die Umsetzung der digitalen Transformation der Stadt Kloten.

Derzeit stehen der Informatik-Abteilung 1200 Stellenprozent zur Verfügung, wobei das Team Business Services direkt vom Leiter Informatik geführt wird und im Moment nur einen Mitarbeiter beinhaltet. In diesem Team sollen nun die neuen Stellen angesiedelt werden. Die neue Organisation soll wie folgt aussehen:



### Rollenbeschreibung Business Analyst / Prozess Manager

Ein Business Analyst erhebt, überprüft und dokumentiert die fachlichen Bedürfnisse und Erwartungen von Organisationseinheiten in ihren Projektvorhaben. Er erarbeitet Lösungsvorschläge und Entscheidungsgrundlagen aufgrund der erfassten Anforderungen. Er unterstützt die Fachbereiche bei der Erstellung von Anforderungsspezifikationen für Lösungsansätze. Der Business Analyst analysiert die Gesamtzusammenhänge von Businessprozessen, Organisationsstrukturen, Informatik- sowie Sachmitteleinsätzen und identifizieren Schwachstellen. Der Prozess Manager erarbeitet Prozesslandkarten priorisiert und klassifiziert Prozesse in Kern-, Führungs- und Supportprozesse. Er dokumentiert und visualisiert Prozessübersichten, Prozesse und Prozessschnittstellen. Er untersucht die Prozesse auf Einflussfaktoren und deren betrieblichen Zusammenhänge. Er ermittelt Schwachstellen und deren Ursachen bei Geschäftsprozessen, er optimiert Geschäftsprozesse auf konzeptioneller Ebene

### Rollenbeschreibung Applikations-Manager

Der Applikationsmanager baut die Brücke zwischen der Informatik und dem Applikationsverantwortlichen und der Fachabteilung, bzw. den Endbenutzern. Er ist dabei das Bindeglied, welches beide Sprachen spricht, jene der Fachabteilung und jene der IT.

Der Applikations-Manager stellt den Betrieb und die Wartung von Applikationen gemäss den betrieblichen Anforderungen sicher. Er koordiniert die Weiterentwicklung von Applikationen durch Aufnahmen von Fachanforderungen, Erstellen von Lösungskonzepten und Planen von Release-Wechseln. Er nimmt Koordinationsaufgaben zwischen Applikations-Anwendenden, der Informatik sowie Dienstleistern wahr. Er informiert Applikations-Benutzende über Störungen und geplante Unterbrüche. Der Applikations-Manager erstellt, aktualisiert, pflegt und verwaltet Dokumentationen wie z.B. Betriebshandbuch, Benutzerhandbuch und Anleitungen.

Der Stadtrat hat mit Beschluss 162-2022 vom 12. Juli 2022 diese geplanten Anpassungen des Stellenplans der OE Informatik zur Kenntnis genommen und den Bereich F+L beauftragt, die Folgekosten im Budget 2023 einzustellen. Die neuen Stellen haben eine Kostenfolge von Fr. 424'800 pro Jahr, die Hälfte davon wurde im Budget eingestellt, da die Anpassungen erst auf die zweite Jahreshälfte vorgesehen sind.

Die Geschäftsleitung hat diesen Organisationsanpassungen mit Beschluss 102-2022 am 21.12.2022 bereits zugestimmt.

Nachdem der Gemeinderat mit Beschluss 22-2022 das Budget 2023 am 6. Dezember 2022 genehmigt hat, wird die Anpassung des Stellenplans und die Genehmigung des Verpflichtungskredites nun beim Stadtrat vorgelegt.

### Beschluss:

1. Der Stadtrat genehmigt die Schaffung einer zusätzlichen Stelle im Umfang von 100 Stellenprozenten in der OE Informatik, auf der Kostenstelle 3270.00, in der Funktionsstufe FS40 für einen Business Analyst / Prozess Manager nach MaVo Art. 8 Ziff. 4 ab dem 1.7.2023.
2. Der Stadtrat genehmigt die Schaffung von zwei zusätzlichen Stellen im Umfang von 200 Stellenprozenten in der OE Informatik, auf der Kostenstelle 3270.00, in der Funktionsstufe FS40 für zwei Applikationsmanager nach MaVo Art. 8 Ziff. 4 ab dem 1.7.2023.
3. Der Stadtrat spricht den erforderlichen Verpflichtungskredit von Fr. 424'800 pro Jahr, wovon im 2023 nur Fr. 212'400 anfallen werden, nach GO Art. 27 Ziff. 3 lit c. in Vb. mit GO Art. 29 Ziff. 2 lit. C.

Mitteilungen an:

- Personaldienst, Susanne Hirzel
- Lohnbuchhaltung, Ana Pavlovic
- Leiter Informatik, Harald Lutz

Für Rückfragen ist zuständig: Ruedi Ulli, Bereichsleiter Finanzen + Logistik, 044 815 12 42

**STADTRAT KLOTEN**



René Huber  
Präsident



Thomas Peter  
Verwaltungsdirektor

**Versandt: 26. Jan. 2023**