

Telefon: 233 - 43000
Telefax: 233 - 42969

**Referat für
Bildung und Sport**
Informationstechnologie

Bericht über den aktuellen Sachstand der Umsetzung der Überführung von Teilen der IT des Referates für Bildung und Sport in die LHM Services GmbH

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 00060

**Ergänzung
vom 11.05.2020**

Bekanntgabe im Bildungsausschuss des Stadtrates vom 20.05.2020
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

Mit dem Beschluss „Bericht über den aktuellen Sachstand der Umsetzung von Teilen der IT des Referates für Bildung und Sport in die LHM Services GmbH“ (Vorlage Nr. 14-20 / V 16364) entschied der Bildungsausschuss am 06.11.2019, den Bericht weiter zu entwickeln (vgl. Beschluss des Stadtrates vom 10.04.2019, Vorlage Nr. 14-20/ V 14154 insbesondere Ziff. 2). Zukünftig wird im Bildungsausschuss zwei Mal jährlich über den Sachstand der LHM Services GmbH berichtet. Im Jahr 2020 liegt der Fokus auf dem Aufbau der Gesellschaft sowie des Geschäftsbetriebs, der Zusammenarbeit mit den Geschäftsbereichen des RBS und den Bildungseinrichtungen. Gleichzeitig wird über den Personalaufbau inklusive der externen Fachkräfte bei der LHM Services GmbH informiert.

Mit der vorliegenden Ergänzung zum „Bericht über den aktuellen Sachstand der Umsetzung der Überführung von Teilen der IT des Referates für Bildung und Sport in die LHM Services GmbH“ wird der aktuelle Bericht der LHM Services GmbH dem Bildungsausschuss vorgelegt.

Sämtliche Daten für diesen Bericht wurden zum 31.03.20 erhoben.

Bericht über den aktuellen Sachstand der Umsetzung der Überführung von Teilen der IT des Referats für Bildung und Sport in die LHM Services GmbH

Die Vollversammlung des Stadtrates hat am 27. Juni 2018 die Beauftragung der LHM Services GmbH mit der Übernahme der Informations- und Kommunikationstechnik an den Münchner Schulen, Kindertagesstätten, Sporteinrichtungen und weiteren Einrichtungen im Zuständigkeitsbereich des Referats für Bildung und Sport (RBS) beschlossen. Am 1. Juli 2018 hat die LHM Services GmbH ihren operativen Geschäftsbetrieb aufgenommen. Am 1. April 2019 wurde die Verantwortung für den IT-Betrieb übernommen. Der Auftrag der LHM Services GmbH basiert auf dem „Grundsatzvertrag IT Einrichtungen RBS“ zwischen der Landeshauptstadt München und der LHM Services GmbH, der als Ergebnis des Stadtratsbeschlusses vom 27. Juni 2018 „Umsetzungskonzept zur Überführung von Teilen der IT des Referats für Bildung und Sport in eine Tochtergesellschaft der Stadtwerke München GmbH (SWM)“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 11209) geschlossen wurde. Der Beschluss sieht überdies die zyklische Berichterstattung gegenüber dem Bildungsausschuss vor. Das RBS und die LHM Services GmbH berichten infolgedessen halbjährig über den aktuellen Sachstand der Umsetzung der Überführung der IT in die LHM Service GmbH. Der Bericht informiert gemäß Beschluss insbesondere über den Stand des Personalaufbaus sowie den Einsatz von externen Fachkräften und über die Zusammenarbeit mit den Geschäftsbereichen des RBS und den Bildungseinrichtungen im Berichtszeitraum vom Oktober 2019 bis April 2020.

Personalaufbau

Die LHM Services GmbH befindet sich weiterhin im Personalaufbauprozess. Der aktuelle Zwischenstand ist aus den zur Verfügung gestellten Kennzahlen ersichtlich. (vgl. Anlage 1 Seite 9) Der fortlaufend positive Trend hat sich im Berichtszeitraum grundsätzlich bestätigt. Insgesamt verfestigt sich die Personalstruktur zunehmend. Aufgrund der Covid-19-Pandemie zeigen sich zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes geringfügige Verzögerungen bei der Besetzung der freien Stellen. Demgegenüber ist es möglich, dass sich aufgrund von Veränderungen der Arbeitsmarktsituation in den Folgemonaten Verbesserungen in der Akquise ergeben.

- Zum Stand vom 31. März 2020 konnten 189 Besetzungen im Umfang von 178,58 FTE (full time equivalent) realisiert werden. (Fortan erfolgt die Darstellung der Personalzahlen nicht mehr nach Anzahl der Mitarbeitenden, sondern in FTE. Darin sind die Teilzeitkräfte entsprechend ihrem zeitlichen Anteil eingerechnet.) Die aktuelle Anzahl an Einstellungen ist vor dem Hintergrund der bisher in der IT-Branche üblichen Probleme bei der Besetzung von Fach- und Führungskräften außergewöhnlich positiv. Die Recruitingkampagne läuft voraussichtlich weiterhin bis Ende 2020. (Die Recruitingprognose ab April 2020 ist dem Diagramm auf Seite 9 zu entnehmen) Zur Optimierung des Recruitingprozesses wurde ein neues Tool bei der SWM etabliert, das insgesamt zu einer Erhöhung der Bewerber*innenzahlen geführt hat. Die am 3. März durchgeführte Jobmesse „IT@SWM“ verlief für die LHM Services GmbH sehr erfolgreich. 165 Besucher*innen kamen zur Jobmesse in der ehemaligen Gaszählerwerkstatt auf dem Gelände der Stadtwerke München.

Die aktuellen Recruitingaktivitäten laufen aufgrund der Kontakteinschränkungen durch die Covid-19-Pandemie virtuell ab.

- Die Ausbildungsplätze der LHM Services GmbH sind mit 20 Auszubildenden besetzt. Zusätzlich zu den vorgesehenen 20 Ausbildungsplätzen absolvieren Auszubildende der Landeshauptstadt München einen Teil ihrer praktischen Ausbildung bei der LHM Services GmbH. Elf dieser Auszubildenden wurden im Berichtszeitraum wieder verabschiedet. Aktuell sind vier neue zusätzliche Auszubildende der Landeshauptstadt München temporär bei der LHM Services GmbH im Einsatz.
- Darüber hinaus erfährt die LHM Services GmbH zum Stand vom 31. März 2020 Unterstützung von 77 externen Mitarbeitenden, die im Rahmen von unterschiedlichen Routinetätigkeiten für die LHM Services GmbH tätig sind und noch fehlende interne Mitarbeitende ersetzen.
- Der Umzug der interimswise bezogenen städtischen Büroflächen in der Hackenstraße wurde im Berichtszeitraum abgeschlossen. Seit Januar 2020 sind alle Mitarbeitenden (mit Ausnahme von vier permanenten Außenstandorten) am zentralen Standort der LHM Services GmbH untergebracht.

Zusammenarbeit von RBS, LHM Services GmbH, den Bildungseinrichtungen und weiteren Akteuren im Bildungsumfeld

Die Zusammenarbeit zwischen RBS, LHM Services GmbH und Bildungseinrichtungen hat sich auf unterschiedlichen Ebenen und verschiedenen Kanäle weiter vertieft. Im Berichtszeitraum hat sich insbesondere das Informationsangebot der LHM Services GmbH für die Bildungseinrichtungen deutlich erhöht.

- Der monatliche Newsletter ist weiterhin die primäre Informationsquelle. Ab April 2020 wird für die Kindertageseinrichtungen ein gesonderter Newsletter etabliert. Ergänzend wird auf dem Internetauftritt der LHM Services GmbH (m-bildung.de) kontinuierlich über aktuelle Entwicklungen berichtet. Der Internetauftritt wird sukzessive mit zusätzlichen Informationen befüllt und gemeinsam mit dem Partner muenchen.de erweitert. Der aktuelle Fokus liegt auf einem Downloadbereich für zentrale Dokumente. Anlässlich der weitreichenden Auswirkungen der Covid-19-Pandemie werden die Bildungseinrichtungen zudem engmaschig über die Arbeitsfähigkeit der LHM Services GmbH sowie deren Unterstützungsleistungen für die besondere Situation informiert.
- Im Herbst 2019 fand eine Informationsveranstaltungsreihe für den wechselseitigen Austausch statt. Mit insgesamt 220 Teilnehmenden an bisher sechs Terminen war die Resonanz der Bildungsfamilie sehr positiv.
- Das Beratungs- und Unterstützungsangebot im Bereich Datenschutz wurde im Berichtszeitraum fortgesetzt. Seit Beginn der Schulungen im Mai 2019 wurden insgesamt 170 Teilnehmer*innen geschult. Im November 2019 fanden zwei Schulungstermine zum Thema „Datenschutz in der Schule“ in den Räumlichkeiten der LHM Services GmbH statt. Insgesamt nahmen rund 50 Teilnehmer*innen (Schulleitungen, Lehrkräfte, Verwaltungsangestellte, Datenschutzbeauftragte) teil. Zudem fand eine schulinterne Lehrerfortbildung (SchiLF) statt. Weitere Termine mussten aufgrund der aktuellen Ausnahmesituation durch die Covid-19-Pandemie

- abgesagt werden. Die hohe Nachfrage der Bildungseinrichtungen soll abhängig der aktuellen Entwicklungen in den kommenden Monaten bedient werden.
- Der operative Austausch intensiviert sich kontinuierlich auf den unterschiedlichen Ebenen. Der Austausch zwischen den Geschäftsbereichen A, B, KITA und der LHM Services GmbH findet monatlich jeweils zwischen den Ansprechpartner*innen der jeweiligen Schulart bzw. Kindertageseinrichtungen statt. Der Austausch mit dem Sportamt wird bedarfsorientiert durchgeführt.
 - Zur Abstimmung und geordneten Ermittlung der strategischen Bedarfe wurden zwischen den Geschäftsbereichen und der LHM Services GmbH quartalsweise Anforderungskonferenzen implementiert. Das Format ist als geregelter Eingangskanal pädagogischer Anforderungen konzipiert und dient der frühzeitigen Identifizierung von Schnittmengen in den Anforderungen der unterschiedlichen Geschäftsbereiche sowie der Projekt-Priorisierung.
 - Zu übergreifenden Projekten und insbesondere dem Zukunftsprogramm der LHM Services GmbH finden außerordentliche Informationstermine mit Schulen, Bedarfsmanager*innen und Geschäftsbereichsleitungen des RBS statt.
 - Zusätzlich zum monatlichen Jour fixe zwischen der Referatsleitung des RBS und der Geschäftsführung der LHM Services GmbH wurde ein halbjährlicher Austausch mit den Geschäftsbereichsleitungen des RBS und der Geschäftsführung der LHM Services GmbH etabliert.
 - Zum direkten Kontakt mit den Bildungseinrichtungen wurden mit über 90 Prozent der Schulen sowie mit ausgewählten Kitas (von November 2018 bis März 2020) Termine zur individuellen Betreuung der jeweiligen Bildungseinrichtungen durchgeführt. Darauf aufbauend erfolgen nun gemeinsame Termine mit dem Schwerpunkt der individuellen Organisation der Ersatzbeschaffungen.
 - Zur Koordinierung des Vorgehens zur Vereinnahmung der Mittel des Förderprogramms „Digitale Bildungsinfrastruktur an bayerischen Schulen“ (DigitalPakt Schule) stimmen sich RBS, Stadtkämmerei, Baureferat und LHM Services GmbH strategisch und operativ ab.
 - Mit dem Bayerischen Staatsministerium für Unterricht und Kultus wurde eine technische Zusammenarbeit bezogen auf das amtliche Schulverwaltungsprogramm (ASV) begonnen. Darüber hinaus wurde der Austausch auf strategischer Ebene intensiviert. Ein anlassbezogener regelmäßiger Austausch ist etabliert. So kam es im Zuge der Covid-19-Pandemie zu teilweise täglichen Kontakten über Möglichkeiten und Einrichtung zentraler Austauschplattformen.
 - Kontaktpunkte zur Akademie für Lehrerfortbildung und Personalführung (ALP) Dillingen sind etabliert. Ein geplanter Antrittsbesuch im März 2020 wurde aufgrund der Covid-19-Pandemie vertagt.
 - Die Bildungslandschaft, für die die LHM Services GmbH verantwortlich ist, entwickelt sich stetig weiter. Gemäß Bekanntgabe im Bildungsausschuss vom 4. März 2020 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 17537 und Sitzungsvorlage Nr. 14 - 20 / V 17559) ist die Anzahl der Schüler*innen im Vergleich zum Vorjahr etwa gleichbleibend. Für die nächsten Jahre ist allerdings eine kontinuierliche Steigerung der Schüler*innenzahlen zu erwarten. Im Bereich der Kindertageseinrichtungen zeichnet sich aufgrund des Ausbaus des Betreuungsangebots ebenfalls eine Steigerung ab. Bezüglich der Anzahl der Einrichtungen (Schul- und Kitaneubauten) verzeichnet sich eine erkennbare Zunahme. Die LHM Services GmbH begleitet diese

Trends hinsichtlich des steigenden Ausstattungs- und Betreuungsumfangs und berücksichtigt diese frühzeitig in ihrer Planung. In gleichem Maße erfolgt sukzessive eine vorausschauende Planung zum wirtschaftlichen partiellen Insourcing von Leistungen des Rahmenvertragspartners.

IT-Rahmenvertragspartner

Die Zusammenarbeit mit dem IT-Rahmenvertragspartner wurde weiterhin intensiviert. Die Kommunikation wird sukzessive institutionalisiert und hinsichtlich Qualität und Wirtschaftlichkeit geprüft und optimiert. Die abgestimmte und belastbare Gewährleistung des operativen Betriebs hat dabei Priorität.

- Das direkte Kundenfeedback, das die LHM Services GmbH im Kontakt mit den Bildungs- und Sporteinrichtungen erhält, wird mittlerweile systematisch erfasst und fließt regelmäßig in die Lieferantengespräche ein. Daraus leiten sich zunehmend anwenderorientierte Anpassungen und unmittelbare Maßnahmen für den operativen Betrieb ab. Die entsprechenden Nachsteuerungen werden nach Priorität klassifiziert und im Zuge der kontinuierlichen Verbesserung sukzessive umgesetzt.
- Der Leistungsumfang der LHM Service GmbH wurde erweitert. Weitere Warengruppen (z.B. Verbrauchsmaterialien) wurden integriert. Die LHM Services GmbH passt den IT-Warenkorb für die Bildungs- und Sporteinrichtungen weiterhin laufend an, sodass sukzessive zusätzliche IT-Artikel über den städtischen SRM-Katalog (Supplier Relationship Management) erhältlich sind. Maßgebende Zielsetzungen sind hierbei Prozess-Verbesserungen, marktgerechte Preisfindungen und kundengerechte Lösungen orientiert an Industrie- und Marktstandards.
- Durch die Übernahme der pädagogischen IT wurde eine Geschäftsbeziehung mit dem IT-Rahmenvertragspartner etabliert. Zukünftige Rahmenvereinbarungen wird die LHM Services GmbH unter Beachtung der für die SWM geltenden Einkaufsrichtlinien selbstständig ausschreiben. Hierfür sammelt die LHM Services GmbH im täglichen Dialog mit dem aktuellen Auftragnehmer wertvolle Erfahrungen.

Operativer Betrieb

Seit 1. April 2019 verantwortet die LHM Services GmbH den IT-Betrieb an den Schulen, Kindertageseinrichtungen, Sportstätten und weiteren Einrichtungen im Zuständigkeitsbereich des RBS. Entsprechend der Bedarfserhebung der Geschäftsbereiche des RBS stellt die LHM Services GmbH den Bildungs- und Sporteinrichtungen die IT-Ausstattung (Hardware und Software) und den technischen Support zur Verfügung. Das in der ersten internen Evaluation der Betriebsprozesse und IT-Betreuung gezeichnete positive Bild hat sich im Berichtszeitraum bestätigt.

- Die Erreichbarkeitsquote des Service-Desk hat sich auf hohem Niveau stabilisiert (>70 Prozent).
- Die im Verantwortungsübergang übernommenen Tickets konnten bereits maximal abgebaut werden. Bei den wenigen noch verbleibenden Tickets handelt es sich um „Langläufer-Tickets“ mit anomalen Rahmenbedingungen, wie etwa außerordentlichen Verzögerungen bei der Zulieferung.

- Die im etablierten Beschwerdemanagement vermittelten Themen halten sich in einem sehr akzeptablen Rahmen.
- Die gemeinschaftliche Beplanung der Ersatzbeschaffungen zwischen der LHM Services GmbH und den Bildungseinrichtungen gestaltet sich konstruktiv. Eine Vielzahl der anstehenden Ersatzbeschaffungen wurde in Bestellungen überführt.
- Der Field Service der LHM Services GmbH operiert weiterhin von vier dezentralen Schulstandorten in der Balanstraße, der Deroystraße, der Riesstraße und der Bergsonstraße.
- Es zeigt sich zudem ein stetig steigender Bedarf an digitaler Unterstützung. So ist im Jahr 2020 bis zum Stand vom 24. April 2020 bereits von einer Verdreifachung der bereitzustellenden Softwareversionen auszugehen.
- Den beruflichen Schulen im Umfeld der Betreuten Lokalen Netze (BLN) sind entsprechend des Stadtratsbeschlusses vom 24. Mai 2017 „Vor-Ort-IT und erweiterte IT-Betreuung für berufliche Schulen“ als Verstärkung von "Betreute Lokale Netze (BLN)" nach positiver Evaluation“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 08241) dedizierte Field-Service Techniker, dedizierte IT-Infrastruktur-Experten und zusätzlich Servicemanager zugeordnet. Diese stellen den besonderen und steigenden Service-Bedarf an den Standorten sicher. Ergänzend greifen zusätzlich etablierte organisatorische Maßnahmen (z.B. BLN-Lenkungskreis) stetig aktuelle und perspektivische Themen auf und steuern Belange der Standorte übergreifend.

Migrationsvorgehen

- Durch den Stadtratsbeschluss vom 13. September 2017 „Windows 10 Migration – Einführung eines Betriebssystemnachfolgers für Windows 7 im Referat für Bildung und Sport“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 08344) wurde die Umstellung der Betriebssysteme der Bildungs- und Sporteinrichtungen auf Windows 10 veranlasst. Die Migration ist in weiten Teilen der Pädagogik abgeschlossen, die Finalisierung wird erfolgen, sobald der Rollout auf den Verwaltungsclients und im LiMux-Umfeld abgeschlossen ist. Die LHM Services GmbH konnte damit die zum Zeitpunkt der Verantwortungsübernahme identifizierten notwendigen Intensivierungsmaßnahmen im Projektvorgehen erfolgreich priorisieren und umsetzen.
- An den Kindertageseinrichtungen erfolgt gegenwärtig die sukzessive Ausweitung der adäquaten IT-Ausstattung. Hier steht die Auflösung von Engpässen in der IT-Versorgung im Vordergrund. Dadurch werden schrittweise die technischen Voraussetzungen für die angemessenen Arbeitsbedingungen entsprechend der einrichtungsspezifischen pädagogischen Bedarfe geschaffen.
- Im Berichtszeitraum erfolgte eine umfangreiche IT-Ausstattung von Neubauten und sanierten Einrichtungen. Die LHM Services GmbH hat seit Jahresbeginn den Rollout von 75 digitalen Klassenzimmern und den Aufbau sowie die Einrichtung von etwa 600 IT-Arbeitsplätzen erfolgreich abgeschlossen. Wesentliche Bauprojekte waren die Grundschule mit Sonderpädagogischen Förderzentrum in der Herrnstraße und die Berufsschule für Farben und Gestaltung (Schertlinstraße). Darüber hinaus bearbeitet und beplant die LHM Services GmbH derzeit die IT Ausstattung für eine Vielzahl von weiteren Bildungseinrichtungen. Insgesamt handelt es sich um etwa 300 digitale Klassenzimmer und ca. 1700 IT-Arbeitsplätze. Den

umfangreichsten Ausstattungsbedarf haben das Berufsschulzentrum für Erziehungsberufe (Ruppertstraße), die Willy-Brandt Gesamtschule (Paul-Hindemith-Allee) und die Mittelschule und das Gymnasium in der Georg-Zech-Allee. Zusätzlich zu den derzeit laufenden Bauprojekten findet vorlaufend die IT-Ausstattung für den zweiten geplanten Abschnitt des Bildungscampus Freiham statt.

- Gemäß Stadtratsbeschluss vom 24. Oktober 2018 „WLAN-Infrastruktur an Münchner Bildungseinrichtungen – Serviceentwicklung und -pilotierung an ausgewählten Schulen“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 12770) wurde eine weitgehende WLAN-Ausleuchtung mit qualifiziertem Jugendschutzfilter an sieben von zehn vorgesehenen Schulen installiert. Erste Feedbackrunden und Tests zum Nutzerverhalten wurden durchgeführt. An den restlichen drei Schulen soll die WLAN-Ausleuchtung abhängig der Einschränkungen durch die Covid-19-Pandemie und zu klärender technischer Rahmenbedingungen baldmöglichst organisiert werden.

Systemtechnische Realisierungsvoraussetzungen

- Das Rechenzentrum der LHM Services GmbH ist aufgebaut und wird weiter final mit Basisdiensten ausgerüstet. Die Basisdienste als nichtfachliche Querschnittsanwendungen bilden im Verbund mit den gekoppelten Prozessen die Grundlage für die organisatorische Service-Struktur und die funktionale Standardausstattung an den Bildungs- und Sporteinrichtungen.
- Die interne Konzeptionierung zur Übernahme der Netzwerk- und Telefonieleistungen wurde mit Berücksichtigung der vorgesehenen Serviceentwicklung und -bereitstellung weitestgehend fixiert. Im Mai 2020 ist vorgesehen, einen priorisierten Wellenplan für die Standortübernahme zu definieren. Im Anschluss sollen die erforderlichen Standort-Begehungen durchgeführt und die notwendigen Voraussetzungen für die Standortübernahme geschaffen werden.

Zukunftsprogramm

Zur Etablierung eines industrienahen Standards für IT- und Telekommunikationsleistungen an den Münchner Bildungseinrichtungen setzt die LHM Services GmbH ein integriertes mehrjähriges Zukunftsprogramm mit dem Zielbild digitaler Lernräume und Arbeitsplätze für Pädagog*innen und Schüler*innen um. Ausgangspunkt sind die in der Bildungsstrategie des Referats für Bildung und Sport festgelegten pädagogischen Anforderungen und Ziele zum Ausbau der digitalen Bildungsinfrastruktur. Daraus leiten sich die technischen Umsetzungsbedarfe ab. Entsprechend sind der Aufbau einer flexiblen, skalierbaren, wartungs- und betriebsfreundlichen zentralen IT-Rechenzentrumsinfrastruktur mit virtualisierter Serverlandschaft, die Implementierung der Service-Struktur für den digitalen Arbeitsplatz und Lernraum, die flächendeckende WLAN-Ausleuchtung an den Bildungseinrichtungen, die Bereitstellung von Plattformen zur Kommunikation und Zusammenarbeit und die bedarfsgerechte IT-Ausstattung der Bildungseinrichtungen, insbesondere mit mobilen Endgeräten für die Lehrkräfte, die wesentlichen technischen Schwerpunkte.

- Durch den Stadtratsbeschluss vom 2. Oktober 2019 „Basisinfrastruktur zur weiteren Digitalisierung der Münchner Bildungseinrichtungen“ (Sitzungsvorlage Nr.14-20 / V 16080) wurden die Umsetzung der vorbereitenden prozessualen und inhaltlichen Rahmenbedingungen für das Zukunftsprogramm veranlasst. Im Rahmen eines Vorprojektes wurde 2019 entsprechend die Konzeptionierung der technischen IT-Architektur und der daraus abgeleiteten Feinkonzepte initiiert sowie das Rechenzentrum initial mit Basis-Server-Infrastruktur sowie zentralen Basisdiensten ausgerüstet. Zum Jahresbeginn 2020 erfolgte der Übergang des Vorprojektes in das Zukunftsprogramm.
- Die Umsetzung und Finanzierung des Zukunftsprogramms wurde durch den Stadtratsbeschluss vom 27. November 2019 „Digitale Bildungsinfrastruktur an Münchner Bildungseinrichtungen“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16638) beschlossen. Die Anmeldung der Mittel für 2021 bis 2024 erfolgt auf Basis einer Meilensteinplanung für 2020, die dem Stadtrat im Juli vorgelegt werden soll.
- Inhaltlich wird das Zukunftsprogramm weiter fokussiert vorangetrieben. Aktuell wird der Aufbau der Basisdienste und Service-Struktur finalisiert. Darauf aufbauend wird die neue pädagogische IT intern getestet, pilotiert und nachlaufend sukzessive flächendeckend ausgerollt. Nach aktuellem Planungsstand sind die interne Testphase und nachlaufend die Pilotierung an auszuwählenden Bildungseinrichtungen im vierten Quartal 2020 vorgesehen.

Auswirkungen der Covid-19-Pandemie

Die LHM Services GmbH hat im Rahmen der konzernweiten SWM-Strategie ein aktives Pandemiemanagement umgesetzt, um die Handlungsfähigkeit sowohl der LHM Services GmbH als auch der Bildungseinrichtungen sicherzustellen.

- Den Schulen wurde kurzfristig ein erweitertes Service- und Unterstützungsangebot zur Verfügung gestellt, um die Arbeitsfähigkeit trotz der Einschränkung des Unterrichtsbetriebs zu gewährleisten und ein adäquates Lernangebot für die Kinder und Jugendlichen aufrechtzuerhalten. Innerhalb von zwei Wochen wurde dafür unter anderem die Lernplattform „Microsoft Teams Education“ technisch aufgebaut. Das Tool ermöglicht den Schulen insbesondere die Organisation virtueller Klassenräume, den Dokumentenaustausch und die Kommunikation zwischen Lehrkräften und Schüler*innen. Flankiert wird die Bereitstellung durch den wirksam konzipierten Service und die zielgerichtete Anwenderqualifizierung, die gemeinsam mit dem Pädagogischen Institut umgesetzt wird. Die Nachfrage der Bildungseinrichtungen ist sehr hoch. Zum Stand vom 24. April 2020 nutzen insgesamt 110 Schulen das Angebot. Für alle Schulen und Kindertageseinrichtungen wurde das begleitende Unterstützungsangebot für die bestehende IT-Infrastruktur verstärkt. Auf die vermehrten Anfragen der Bildungseinrichtungen zu Themen des Umgangs mit IT-Geräten und Tools konnte angemessen reagiert werden. Vor allem Vorbereitungen für Prüfungen, die weiterhin planmäßig durchgeführt werden sollen, wurden mit hoher Priorität unterstützt.
- Auf Ebene des SWM-Konzerns wurde eine „AG Pandemie“ gegründet, die eine tägliche Bewertung der Sachlage vornimmt und die entsprechenden Maßnahmen für alle SWM-Unternehmensbereiche ableitet. Die entsprechenden Vorgaben z.B.

für Homeoffice gelten auch für die LHM Services GmbH. Für die Einschätzung der medizinischen Lage und der daraus resultierenden notwendigen medizinischen Maßnahmen ist die interne Arbeitsmedizin der SWM verantwortlich. Höchste Priorität haben hierbei Vereinzelungsmaßnahmen. Soweit möglich arbeitet dementsprechend der Großteil der Mitarbeitenden der LHM Services GmbH im Homeoffice. Hierzu ist es notwendig, vor allem Zugangstechnologien in ausreichendem Maße verwendbar zu haben.

- Für Innen- und Außendienst-Mitarbeiter*innen wurden hinsichtlich betrieblicher Einsätze Vereinzelungspläne sowie Verhaltensregeln erstellt und umgesetzt.
- Angesichts der besonderen Betriebssituation an den Bildungseinrichtungen waren und sind Anpassungen an zahlreichen operativen Prozessen notwendig, v.a. für die Sicherstellung der Notbetreuung und die Aufrechterhaltung kritischer Betriebsprozesse der Bildungseinrichtungen (z. B. Kita- und Schulanmeldungen, Prüfungen, Ausstattung von Neubauten etc.)
- Als Maßnahme zur Milderung absehbarer Lieferengpässe hinsichtlich des IT-Equipments mussten die Forecast-Beschaffung und das Lagermanagement überarbeitet und fokussiert werden.
- Es zeichnet sich ein verstärkter Mangel an IT-Fachkräften durch die allgemein nun stark gestiegene Motivation zur Beschleunigung der Digitalisierungsbestrebungen in der Wirtschaft ab. Mögliche Gegenbewegungen am IT-Fachkräftemarkt als Folge der Krisensituation mit perspektivisch verbesserten Einstellungschancen werden weiter beobachtet.

LHM Services GmbH Personalkennzahlen und -prognose



189 (178,58 FTE)
Mitarbeitende



20 (20 FTE)
Auszubildende



77
Externe Mitarbeitende

Stand: 31. März 2020

