



Verantwortungsübernahme durch die LHM Services GmbH

Übersicht

1 Das Wichtigste für den Verantwortungsübergang zum 1. April 2019

2 Wir bei der LHM-S

3 Unsere Zusammenarbeit

4 Nächste Schritte und Zukunftsausblick

1. Das Wichtigste für den Verantwortungsübergang

Ihre Ansprechpartner ab 1.4.2019

Änderungen

IT-Service Desk (für alle Belange Ihres IT-Betriebs)	Servicezeiten: E-Mail: Tel.:	Mo. bis Do.: 7.00 – 16.00 Uhr & Fr.: 7.00 - 15.00 Uhr servicedesk@m-bildung.de 089/620 980 620	
IT-Demandmanager (bei Bedarfe über den laufenden IT-Betrieb hinaus)	Leitung:	Christian Salomon	christian.salomon@m-bildung.de
	Kitas, allgemeinbildende Schulen, Sportstätten:	Holger Knoth	holger.knoth@m-bildung.de
		Andrea Muschenich	andrea.muschenich@m-bildung.de
		Sandra Steffen	sandra.steffen@m-bildung.de
	Berufliche Schulen:	Christian Fraas	christian.fraas@m-bildung.de
		Thomas Rehschütz	thomas.rehschuetz@m-bildung.de

1. Das Wichtigste für den Verantwortungsübergang

Wir übernehmen bestehende Prozesse und Systeme zum 1.4.2019

Keine Veränderungen

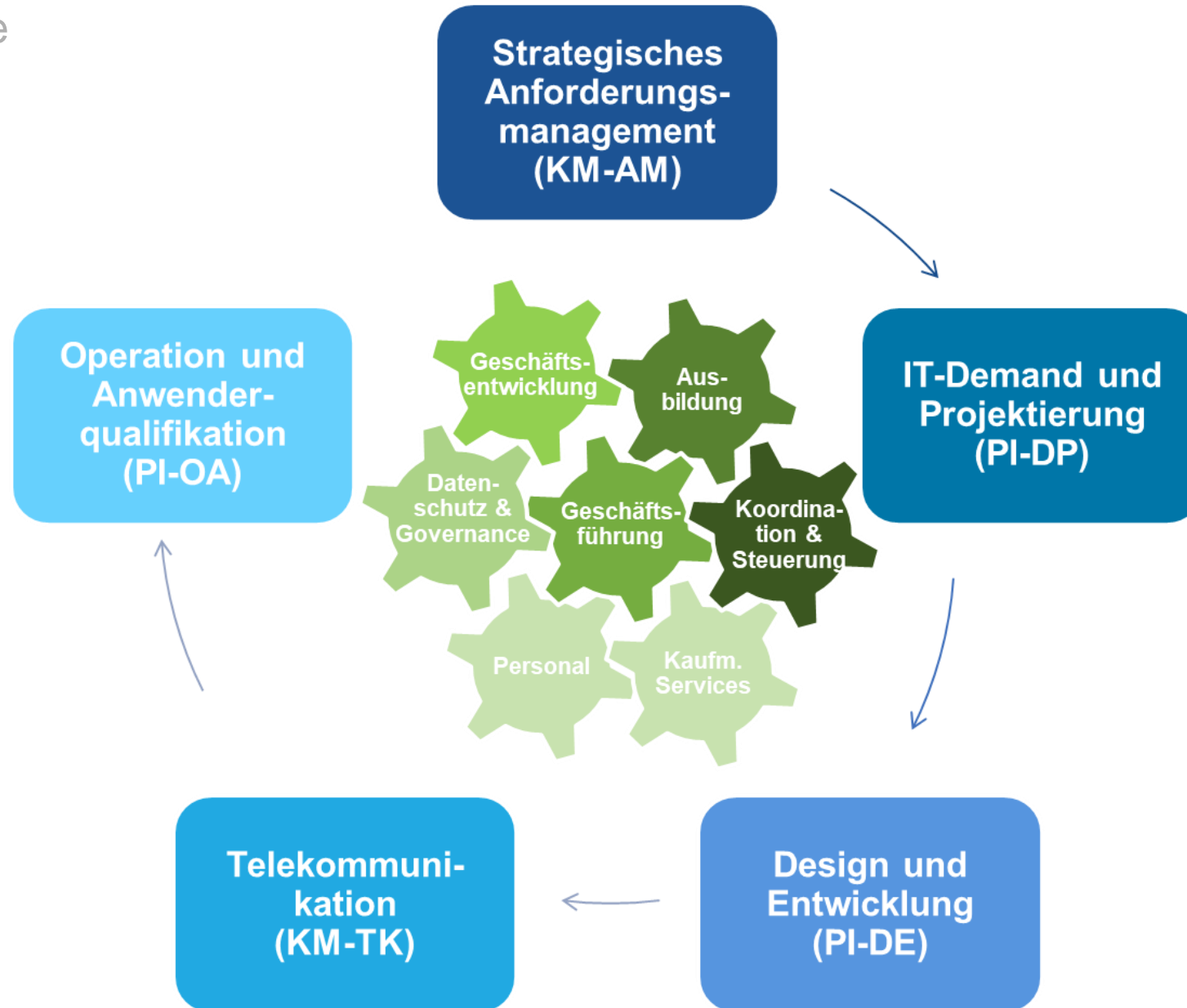
Prozesse	Wir übernehmen die gewohnten Prozesse und halten die Abläufe für Sie erst einmal stabil
Budgetfragen	Werden weiterhin von den Geschäftsbereichen beantwortet
Vorgehen Bestellungen	bleibt bis auf weiteres unverändert
Ticketsystem „Assyst“	<ul style="list-style-type: none">• wird übernommen und ist über die gewohnten Wege erreichbar• offene Tickets werden übernommen und weiterverfolgt
Telefonie und Netzwerk	Zuständigkeit für Telefonie und Netzwerk verbleibt im ersten Schritt bei it@m



Aktuelle Informationen finden Sie ab sofort auf www.m-bildung.de

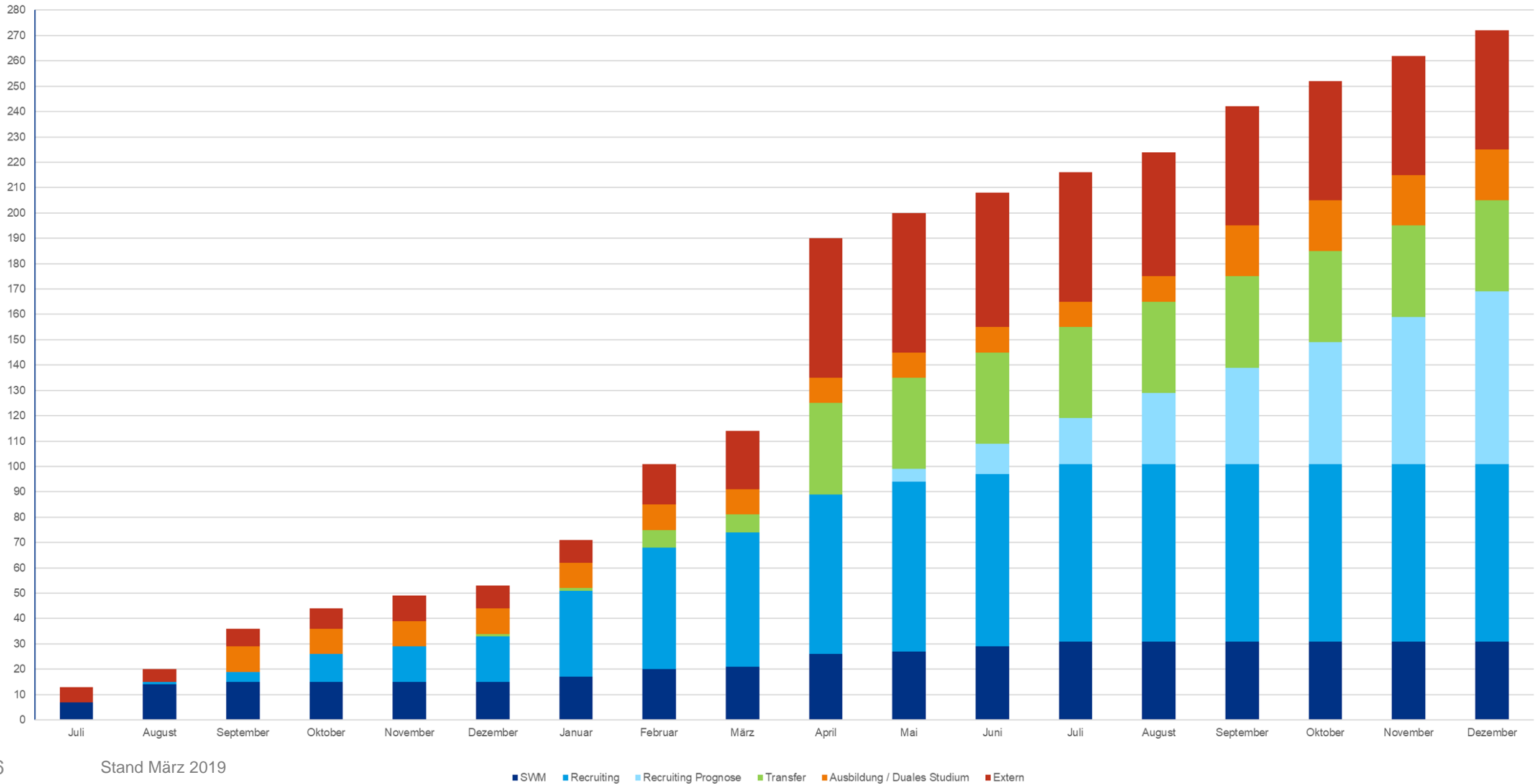
2. Wir bei der LHM-S

Unsere Arbeitsweise



2. Wir bei der LHM-S

Prognose Personalaufbau LHM Services GmbH 2018 / 2019



3. Unsere Zusammenarbeit

Rollenverteilung zwischen RBS und LHM-S

Stadtrat / RBS

Strategische Entscheidungen

- grundsätzliche, langfristige Festlegungen (Maßnahmenkombinationen)
- was 6 – 12 Monate Zeit braucht (z.B. bei Stadtratsentscheidung)



WAS?

LHM Services GmbH

Operative Entscheidungen

- operative, kurz- und mittelfristige Festlegungen, in der die Umsetzung und Kontrolle des strategisch Gewollten erfolgt
- was zeitnah umzusetzen ist



WIE?

3. Unsere Zusammenarbeit

Kontinuierliche Kommunikation mit Ihnen

www.m-bildung.de ab 01.04.2019

Persönliche Gespräche durch IT-Demandmanager & das strat. Anforderungsmanagement

Service Desk für Standardprozesse

Optionale Kommunikationswege nach Bedarf

- Infoblätter bzw. Newsletter über bestehende E-Mailverteiler des RBS (Schulleitungen & AWBs)
- Postalische Informationen/Aushänge

→ Sprechen Sie uns gerne an, wie Sie mit uns kommunizieren wollen und welche Informationen wichtig für Sie sind.

3. Unsere Zusammenarbeit

www.m-bildung.de



WICHTIGE FRAGEN WIR ÜBER UNS KONTAKT & ANFAHRT

STARTKLAR

Dankeschön!

Sie haben uns in den letzten Monaten bei sich in den Bildungseinrichtungen empfangen, haben Ihre Situation geschildert, Fragen aufgeworfen und uns mit wichtigen Informationen versorgt. Jetzt gehen wir für Sie in die Verantwortung!



IHRE FRAGEN SIND UNS WICHTIG!

Es gibt viel zu hören. Hier greifen wir Ihre Fragen auf, liefern Antworten und versuchen alles abzustimmen, was noch offen ist. Lassen Sie uns im Austausch bleiben!

Die m-bildung.de ab dem 1. April

- FAQs
- Erreichbarkeiten
- Aktuelle Meldungen über Bannereinblendungen

Kontinuierlicher Ausbau in Planung

- Ausbau der FAQs
- Tutorials
- Interaktive Kommunikationskanäle
- Ggf. interner Bereich für eine gezielte Anwenderkommunikation

→ Ihre Meinung ist uns wichtig: Schlagen Sie gerne Inhalte und Features für die Webseite vor!

3. Unsere Zusammenarbeit

Wie können Sie zu einer guten Zusammenarbeit beitragen?

- Der Service Desk ist Ihre erste Anlaufstelle:
 - Wir nehmen Ihr Anliegen entgegen und kümmern uns um die Erstlösung und Weiterleitung.
 - Das Ticketsystem adressiert immer die von Ihnen hinterlegte Adresse. Im Standard ist das Ihre @muenchen.de Adresse, vor diesem Hintergrund bitten wir diese regelmäßig zu prüfen.
 - Wir verfolgen Tickets nach und kommunizieren den Status Ihres Anliegens aktiv.
- Bei nachhaltigen oder grundsätzlichen Problemen wenden Sie sich bitte direkt an Ihren IT-Demandmanager.
- Für neue Anforderungen und Bedarfe wenden sie sich ebenfalls an die IT-Demandmanager.

4. Nächste Schritte und Zukunftsausblick

LHM-S – Die ersten 100 Tage nach dem Verantwortungsübergang



**Fortführung Organisationsaufbau
&
Stärkung der Organisationskultur entlang unserer Werte**



Sicherstellung Erreichbarkeit IT-Service Desk

Umsetzung Sofort-Maßnahmen (z. T. aus Ticketanalyse)

Prozessvalidierung und -verbesserung

Boxenstopp Recruiting und Fortführung Personalaufbau

Optimierung Zusammenarbeit und Governance Rahmenvertragspartner

Intensivierung Standortmanagement für Gesamtaufbau LHM-S KM u. PI

Intensive Kommunikation mit den Bildungseinrichtungen

Fortführung Wissenstransfer im Rahmen der Beistellung

Kontinuierliche Ticketbearbeitung (alt / neu)

Einsatz Stabilisierungsteam, Stabilisierungsboard

Sicherstellung Ausstattung Neubauten und Generalsanierungen

Projektmanagement Zukunftskonzept WLAN-Ausbau Netz und Telefonie ...

Die Bildungseinrichtungen stehen im Fokus aller Aktivitäten.

4. Nächste Schritte und Zukunftsausblick

Wir informieren regelmäßig!

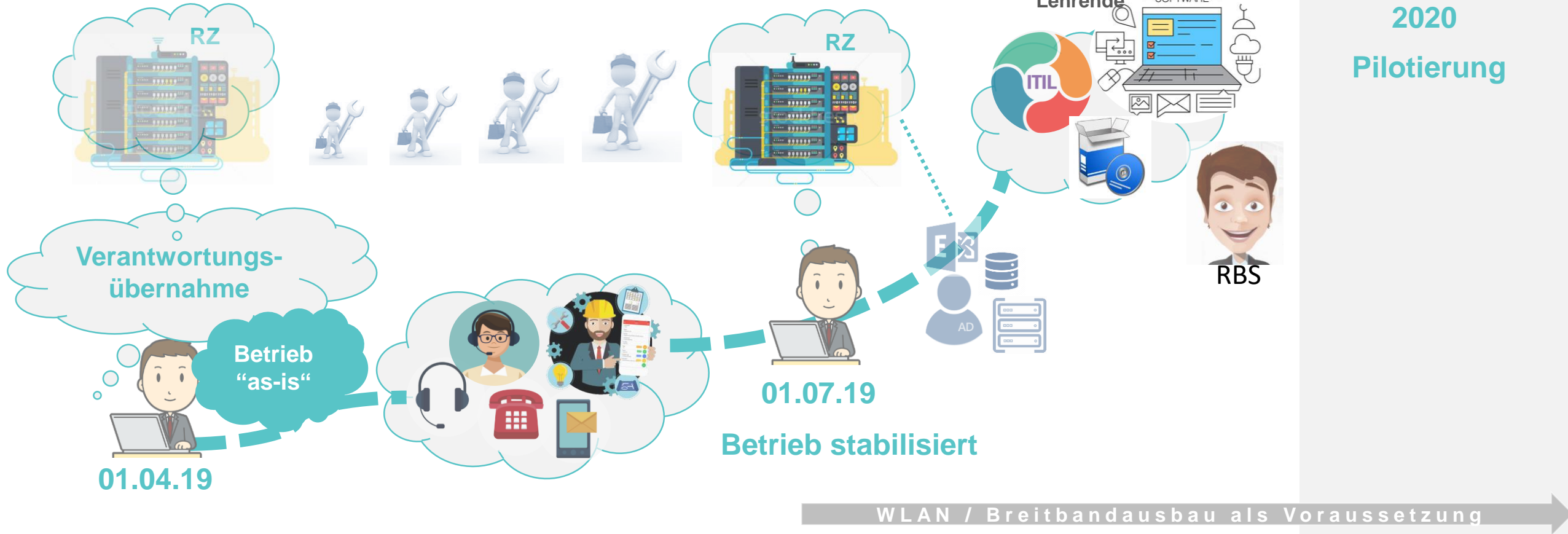
März	April	Mai	Juni	Juli	August	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.
Infoveranstaltung LHM-S (27./28.3. & 9./12.4.) Zielgruppe: Schulleitung & ggf. AWBs für GF A und GF B	AWB-Tagung (2.&3.4.) Zielgruppe: ca. 75 AWBs A2, A3 und B			Kita-Tagung Zielgruppe: alle KITA-Leitungen + Stellv.			Infoveranstaltung LHM-S (3x) Zielgruppe: Schulleitung & ggf. AWBs für GF A & GF B		
Infobrief durch Referentin (ca. 15.3.) Zielgruppe: Schulleitung & Kita-Leitungen; RBS inkl. Päd. Institut	Monatlicher Infobrief/ Newsletter durch LHM-S: Zielgruppe: Schulleitung & Kita-Leitungen; RBS inkl. Päd. Institut	Monatlicher Infobrief/ Newsletter durch LHM-S: Zielgruppe: Schulleitung & KITA-Leitungen, RBS inkl. Päd. Institut	Monatlicher Infobrief/ Newsletter durch LHM-S: Zielgruppe: Schulleitung & KITA-Leitungen, RBS inkl. Päd. Institut	Monatlicher Infobrief/ Newsletter durch LHM-S: Zielgruppe: Schulleitung & KITA-Leitungen, RBS inkl. Päd. Institut	Monatlicher Infobrief/ Newsletter durch LHM-S: Zielgruppe: Schulleitung & KITA-Leitungen, RBS inkl. Päd. Institut	Monatlicher Infobrief/ Newsletter durch LHM-S: Zielgruppe: Schulleitung & KITA-Leitungen, RBS inkl. Päd. Institut	Monatlicher Infobrief/ Newsletter durch LHM-S: Zielgruppe: Schulleitung & KITA-Leitungen, RBS inkl. Päd. Institut	Monatlicher Infobrief/ Newsletter durch LHM-S: Zielgruppe: Schulleitung & KITA-Leitungen, RBS inkl. Päd. Institut	Monatlicher Infobrief/ Newsletter durch LHM-S: Zielgruppe: Schulleitung & KITA-Leitungen, RBS inkl. Päd. Institut
Schulleiterdienstbesprechung (15.3.) Zielgruppe A3	Einführungsveranstaltung neue Schulleitungen (Pädagogisches Institut)					Einführungsveranstaltung neue Lehrer (Pädagogisches Institut)	Einführungsveranstaltung neue Lehrer (Pädagogisches Institut)		

Persönliche Kommunikation

Schriftliche Kommunikation

4. Nächste Schritte und Zukunftsausblick

Zukunftsausblick





Wir sind startklar und freuen uns auf die Zusammenarbeit!