Chemnitz

Digitale Kompetenz für Schulen

[13.08.2025] Chemnitz ist eines der Innovationszentren im sogenannten Silicon Saxony. Das zeigt sich auch im Schulbetrieb: Tausende Schüler, Lehrer und pädagogische IT-Koordinatoren prägen den digitalen Unterricht. Den stadtweiten IT-Service übernimmt das Schulrechenzentrum SyS-C. Und auch hier kommt eine Chemnitzer Lösung zum Einsatz: die IT-Service-Management-Software KIX.

In Chemnitz, der drittgrößten Stadt Sachsens, wurden schon immer neue Bildungswege beschritten. Sei es durch den hier geborenen Gustav Zeuner, einem Begründer der Thermodynamik in Deutschland. Oder durch Johann Traugott Sterzel, der die naturwissenschaftliche und museale Bildung in der Region prägte. Während der Teilung Deutschlands wurde die zwischenzeitlich nach Karl Marx benannte Stadt zu einem Modellprojekt für polytechnische Bildung, mit der in der DDR die praktische Bildung gefördert werden sollte.

Heute geht es in den Schulen von Chemnitz vor allem um Digitalisierung. Im Dezember 2024 hat das Schulrechenzentrum SyS-C gemeinsam mit Bürgermeister Ralph Burghart die letzte interaktive Tafel in Betrieb genommen – das Finale des über fünf Jahre laufenden Programms DigitalPakt Schule, mit dem bundesweit die Digitalisierung von Bildungseinrichtungen gefördert wurde. Den Grundstein dafür legte die sächsische Großstadt Chemnitz aber bereits 20 Jahre zuvor – so lange gibt es das Schulrechenzentrum bereits.

Wachsendes Team, wachsende Anforderungen

Um die zunehmende Technik an den kommunalen Schulen fachmännisch zu administrieren, wurde 2004 eine Systemlösung für die Schulen der Stadt Chemnitz geschaffen. Heute steht verkürzt der Name SyS-C für das Team des Schulrechenzentrums. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung sowie der Europäische Sozialfonds förderten das Projekt, 2009 bekam die Stadt dafür sogar den Innovationspreis Public Private Partnership.

Vier Punkte waren dabei besonders wichtig: Die Homogenisierung und Vernetzung der Schul-IT, eine zentrale Verwaltung, eine einheitliche Supportkultur und die Entlastung der pädagogischen IT-Koordinatoren (PITKOs).

In den Anfangsjahren konnte das kleine Team aus drei Personen noch alle IT-Themen bewerkstelligen. Mit den zunehmenden Anforderungen und der steigenden Zahl an zu betreuenden Schulen mussten sie sich aber bald nach einer neuen, unterstützenden Lösung umsehen. Das Ziel war es, die eingehenden Supportanfragen und Aufgaben zur Neueinrichtung bei Schulen besser zu strukturieren. Deshalb führte das Team 2013 die Open-Source-Software KIX des Anbieters KIX Service Software als Ticketsystem ein.

Der Leiter des Schulrechenzentrums Sebastian Klost und sein Team hatten ambitionierte Pläne mit KIX. Neben Themen wie Endgerätesupport und Infrastruktur wollten sie etwa auch die Planungen und Aufgaben bei Neu- und Ersatzausstattungen einbeziehen.

In der Realität waren die Ziele aber zu hochgesteckt – zu klein das Team, zu groß die Aufgabenvielfalt. „Wir hatten leider nicht die Kapazitäten, um unser KIX-System zu pflegen und seine Möglichkeiten zu nutzen. Aufgeben wollten wir es aber auch nicht – wir wussten, wie wertvoll es ist“, berichtet Michael Edler von der Planitz aus der IT-Administration des SyS-C. Ungeachtet der Rahmenbedingungen sollte KIX über die Jahre durch das kleine SyS-C-Team von einem einfachen Ticketsystem zu einer ITSM-Lösung ausgebaut werden.

Die Wende kam 2022. Das Team des SyS-C wuchs auf 15 Personen an. Mit der größeren Mitarbeiterzahl, den damit verbundenen Veränderungen in der Organisation und der wachsenden Zahl an Schulen wollten es Edler von der Planitz und seine Kollegen von Grund auf anders angehen. Sie wollten das Ticketsystem aktualisieren und intensiver nutzen, deshalb entschieden sie sich für einen Wechsel: „Die neue Version KIX 18 bot mit dem geänderten Design eine gute Möglichkeit, die Supportaufgaben neu aufzustellen.“

Support für tausende User und Endgeräte

Während der Einarbeitung auf die neue Version konnte sich das Team des SyS-C auf die Unterstützung und Beratung durch den Softwareanbieter verlassen – auch wenn die Lernkurve durch die vorhandenen Kenntnisse aus der Vorgängerversion nicht ganz so hoch war. Nach wenigen Wochen beherrschten alle Kolleginnen und Kollegen das neue System, und das sogar besser als je zuvor.

Heute betreut das Schulrechenzentrum 83 Schulen in Chemnitz, davon 42 Grundschulen, 15 Oberschulen, sieben Gymnasien, zwölf Förderschulen und sieben Berufsschulen. Mehr als 27.000 User gehören zum Netzwerk – neben den Schülerinnen und Schülern auch die Lehrkräfte und Mitarbeitenden in den Schulen. Auch die Zahl der Endgeräte ist enorm: Das Schulrechenzentrum verwaltet über 6.000 Computer, 9.500 Tablets, 1.700 Apple TVs, 90 Mac Mini, 600 Server und 350 Drucker. Hinzu kommen 500 Switches und rund 2.400 Access Points. Außerdem betreibt das Schulrechenzentrum gemeinsam mit dem Medienpädagogischen Zentrum Chemnitz einen Showroom für Schulungen und Testszenarien.

Image not found or type unknown

[caption id="attachment_125332" align="alignright" width="300"]

Interaktive Tafel mit SyS-C-Portal (Foto: SyS-C).[/caption]

Über die KIX-Software kommunizieren die Mitarbeiter des Schulrechenzentrums in erster Linie mit den PITKOs, Lehrkräften und Mitarbeitern bei allen Anliegen rund um Soft- und Hardware. Aber auch mit Auftragnehmern, die bei Ersatzausstattungen und Neueinrichtungen involviert sind, also Planungsbüros, weitere IT-Firmen und Bauunternehmen. Lässt sich ein Problem nicht direkt lösen, etwa bei defekter Hardware, gehen die Tickets nahtlos an den entsprechenden Herstellersupport.

Zentrale Anlaufstelle für alle Aufgaben

Das neue System wurde innerhalb kürzester Zeit zur zentralen Anlaufstelle für alle Aufgaben, sagt Michael Edler von der Planitz: „Die User können uns über verschiedene Wege erreichen, per Mail, Telefon oder per Web. Alle Planungen kommen in der ITSM-Lösung zusammen. Gleichzeitig konnten wir durch die Open-Source-Möglichkeiten von KIX einen IT-Stack einbinden, beispielsweise mit Univention und Opsi. Das funktioniert einfach klasse.“

Rund 350 Tickets bearbeitet das SyS-C pro Monat. Die Kommunikation mit sämtlichen Partnern ist dabei samt Dokumentation direkt in KIX möglich. Alle Mitarbeiter können jederzeit den Fortschritt verfolgen, etwa wenn es um Störungen oder defekte Technik geht. „Besonders hilfreich ist, dass in KIX eine Teamaufteilung möglich ist. So können wir Tickets und eingehende Aufgaben deutlich effizienter bearbeiten, auch über Teamgrenzen hinweg“, so Edler von der Planitz.

Auch für die pädagogischen IT-Koordinatoren ist die Arbeit deutlich angenehmer und transparenter geworden. Sie können das Self-Service-Portal nutzen und ebenfalls den Fortschritt ihrer Anliegen verfolgen. Dadurch haben sie jederzeit eine bessere Übersicht, und für die Mitarbeiter im SyS-C haben sich die Meldungen und Nachfragen per Mail stark reduziert.

Ein Neustart in die Zukunft

Diesen Trend möchte das Team in den kommenden Jahren fortsetzen. Das Self-Service-Portal soll als zentrale Schnittstelle für die Anwender weiter ausgebaut werden, um Meldungen per Mail noch weiter zu reduzieren.

Geplant ist auch der Aufbau eines Assetmanagements, wobei KIX als zentrale Konfigurationsmanagementdatenbank (Configuration Management Database, CMDB) dient. Außerdem sollen Prozessabläufe erstellt werden, um mehr Struktur in bestimmte Vorgänge zu bringen, etwa das On- und Offboarding von Lehrkräften, Schadensmeldungen an Geräten oder Garantiefälle. Zudem sollen in Zukunft weitere Verwaltungseinheiten und Dienste der Stadt Chemnitz in das Ticketsystem integriert werden, um die Zusammenarbeit zu erleichtern.

Michael Edler von der Planitz sieht diesen Aufgaben gelassen entgegen: „Wir waren auf der Suche nach einem System mit verschiedenen Zugangswegen, Assetmanagement, FAQs und der Bereitstellung von Kennzahlen – all das haben wir bei KIX gefunden. Der Einstieg ist wirklich intuitiv und hat nicht nur unsere Arbeit effizienter gemacht, sondern auch die der Anwender. Ich freue mich schon darauf, das System noch intensiver zu nutzen.“

()

Zum Serviceportal für die Chemnitzer Schulen

Stichwörter: Schul-IT, Chemnitz, IT-Service-Management (ITSM), ITSM, KIX Software Service, Support