

Möglichkeiten zur effektiveren Ausgestaltung der kommunalen Schul-IT

Die Bedeutung von Rollen und Prozessen im schulischen IT-Support

Berlin, 31.08.2023

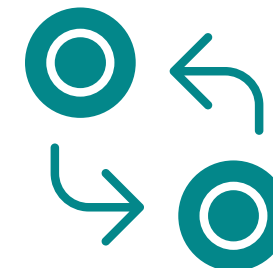
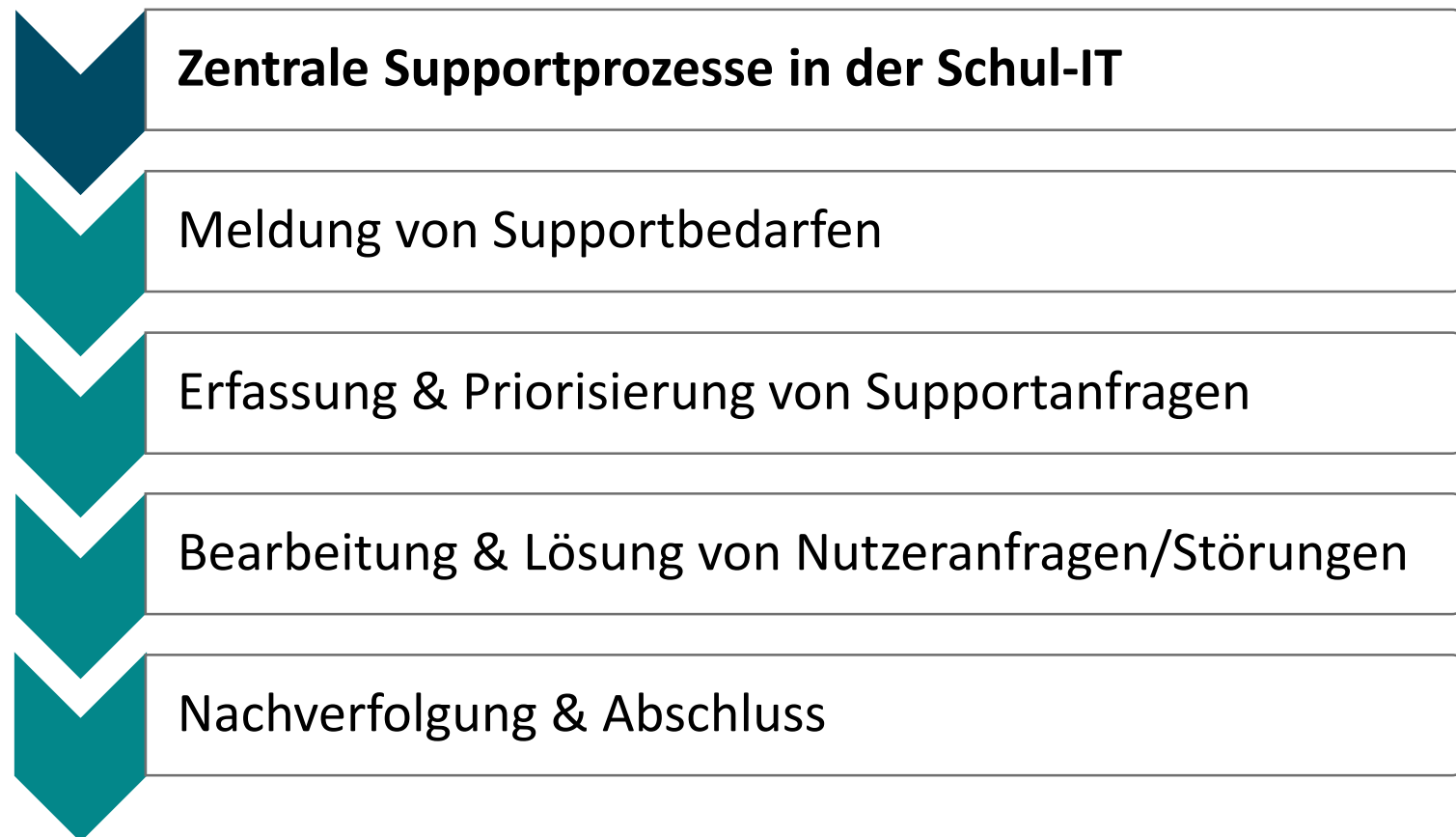


Agenda

1. **Warum Rollenkonzepte im Schul-IT-Support allen Schulträgern einen Ansatz bietet**
2. Das Rahmenwerk ITIL als "Werkzeugkoffer" für die Schul-IT
3. ITIL für Alle: Zwei Beispiele aus der Praxis
4. Von der individuellen Ausgangslage zum passgenauen Rollenkonzept im Schul-IT Support
5. Der Schul-IT-Navigator für Schulträger

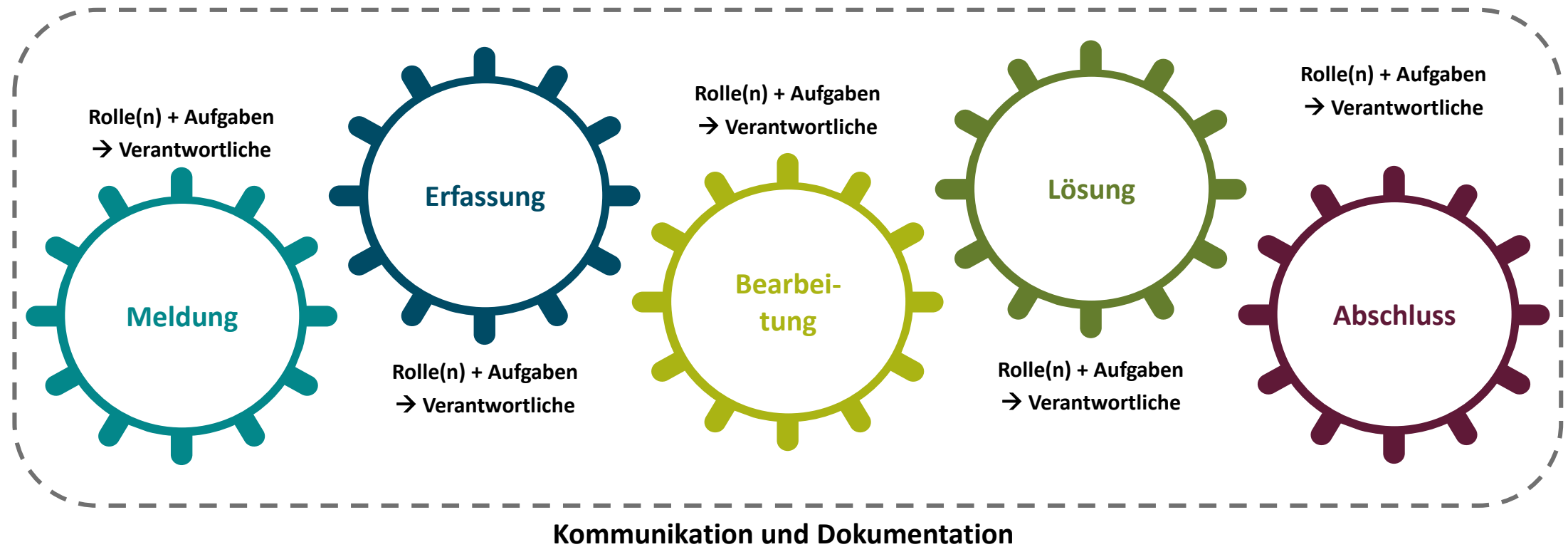
Die Organisation von den zentralen Prozessen des Schul-IT-Supports, ist allen Schulträgern gemein.

Gleiche Anforderungen bei gleichzeitig unterschiedlichen Voraussetzungen von Schulträgern



Eine effiziente Gestaltung der zentralen Supportprozesse benötigt aufeinander abgestimmte und transparente Arbeitsabläufe mit klaren Aufgabenbeschreibungen und Verantwortlichkeiten.

Rollenkonzepte für eine passgenaue – an den Voraussetzungen orientierte – Gestaltung von Kernprozessen im Schul-IT-Support

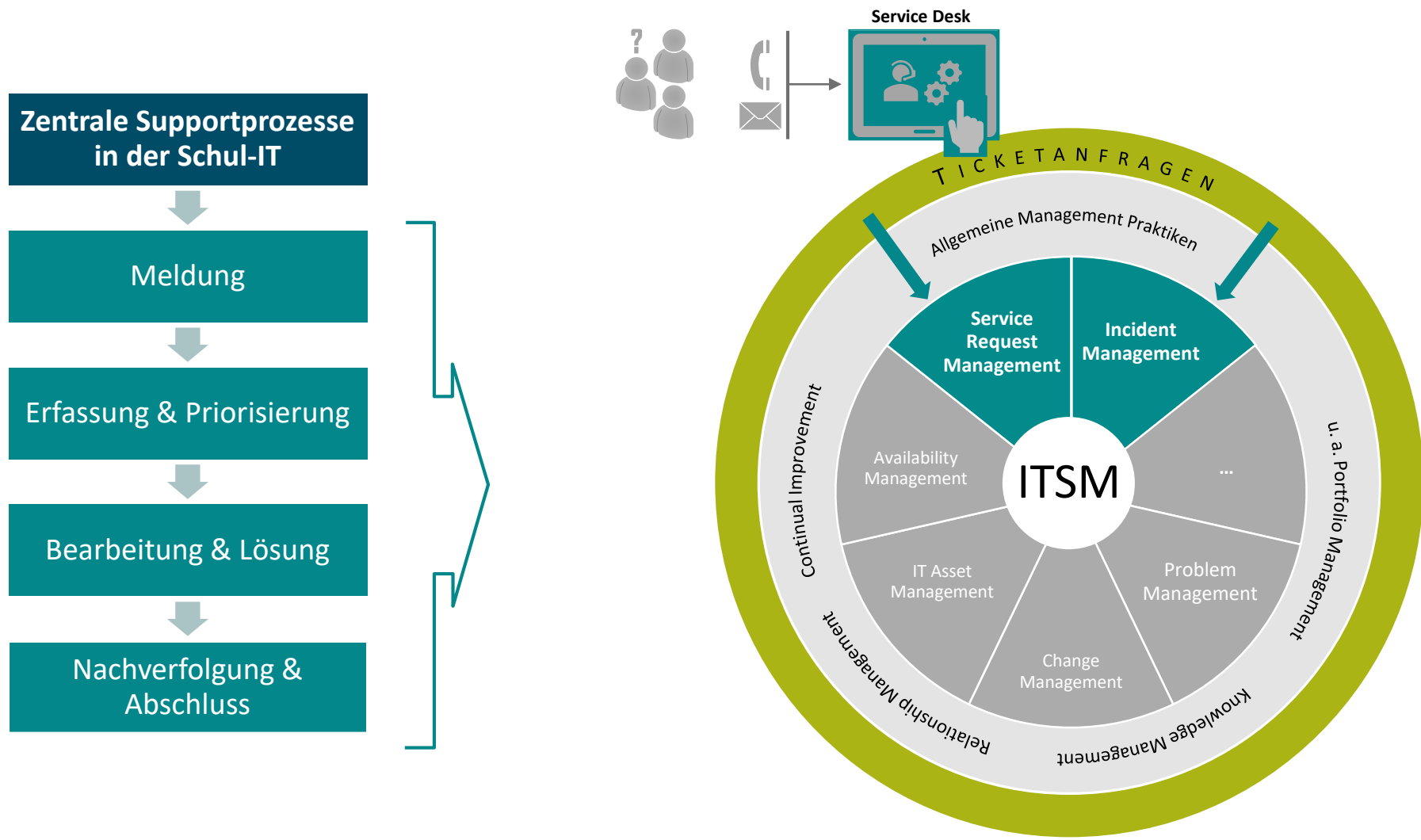


Agenda

1. Warum Rollenkonzepte im Schul-IT-Support allen Schulträgern einen Ansatz bietet
- 2. Das Rahmenwerk ITIL als "Werkzeugkoffer" für die Schul-IT**
3. ITIL für Alle: Zwei Beispiele aus der Praxis
4. Von der individuellen Ausgangslage zum passgenauen Rollenkonzept im Schul-IT Support
5. Der Schul-IT-Navigator für Schulträger

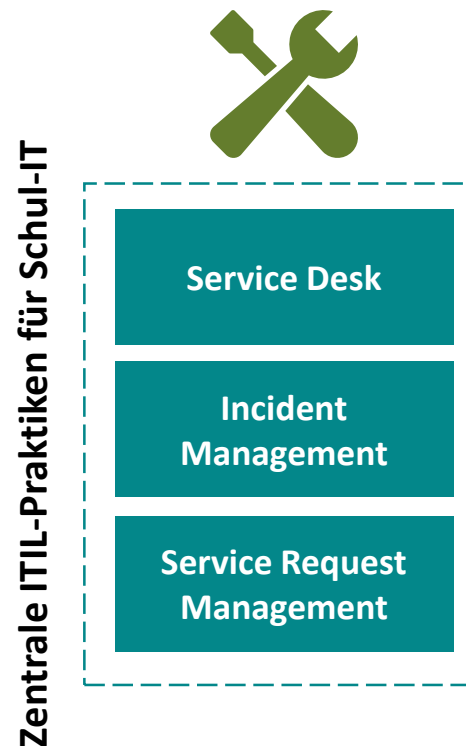
Das Rahmenwerk ITIL bietet einen geeigneten Orientierungsrahmen für die effiziente Organisation der zentralen Supportprozesse von Schulträgern.

Kernempfehlungen zur Prozessoptimierung für die Schul-IT



Im Sinne eines „Werkzeugkoffers“ bietet ITIL einfache Ansätze zur Optimierung der zentralen Supportprozesse in der Schul-IT.

Fokus auf geeignete Service-Management-Praktiken* aus ITIL für alle Schulträger



SINGLE POINT OF CONTACT – SERVICE DESK

- Zentraler Einstiegspunkt (Single Point of Contact) für alle Anfragen und Anliegen der Anwendenden.
- Schnittstelle für Kommunikationsprozesse aller Beteiligten
- Dokumentation, **Qualifikation/Klassifikation**; Bearbeitung und Weiterleitung

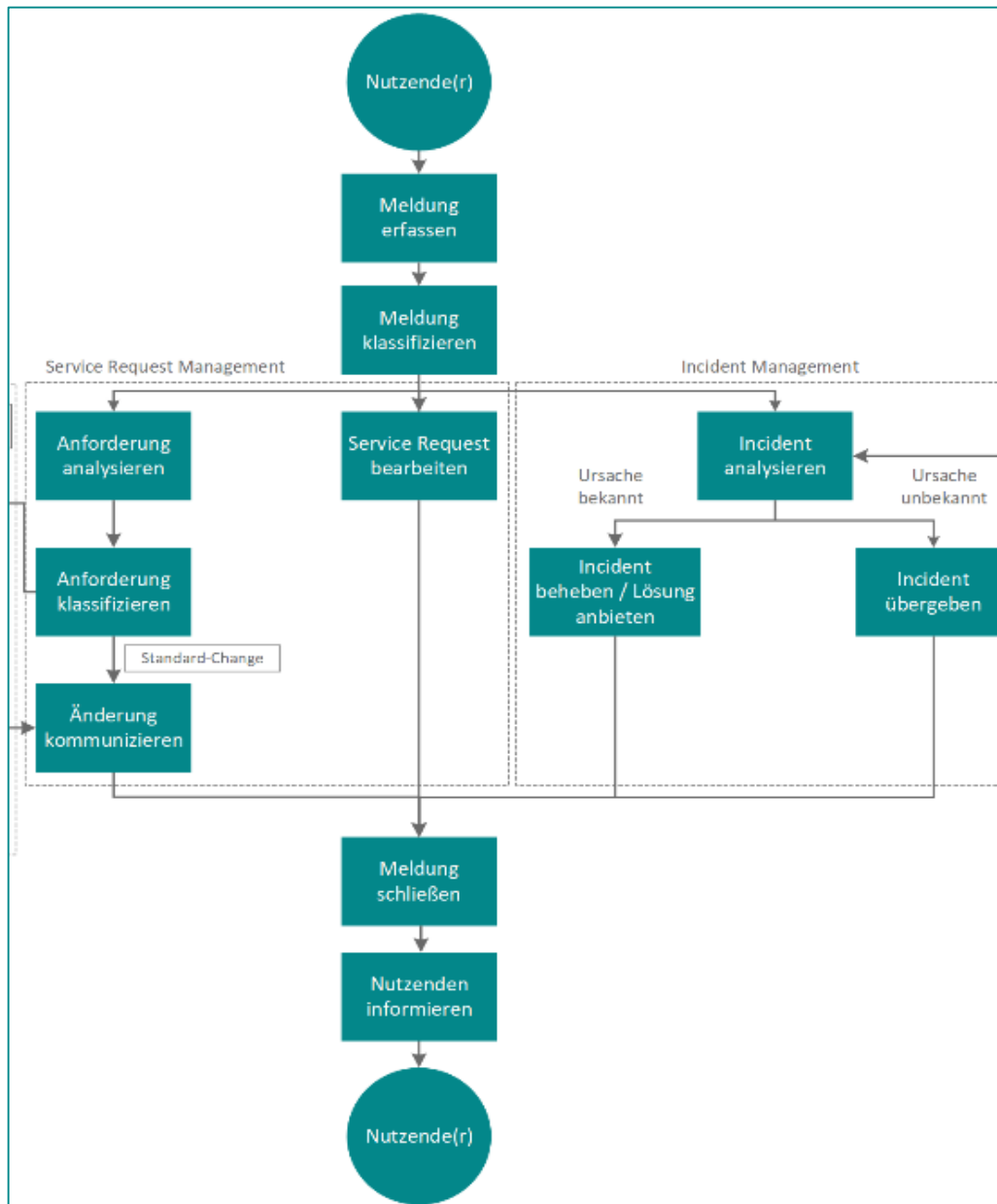
INCIDENT MANAGEMENT

- Bearbeitung technischer Störungen
- Schnellstmögliche Wiederherstellung eines Services nach Unterbrechung

SERVICE REQUEST MANAGEMENT

- Beratung zu Anwendungsanfragen
- Bearbeitung/Bereitstellung von einfachen Lösungen
- Bestandteil regulärer Servicebereitstellung

*Service-Management-Praktiken: Maßnahmen und Ressourcen zur Durchführung von Aufgaben oder Erreichung eines Ziels im Kontext einer Service-Bereitstellung

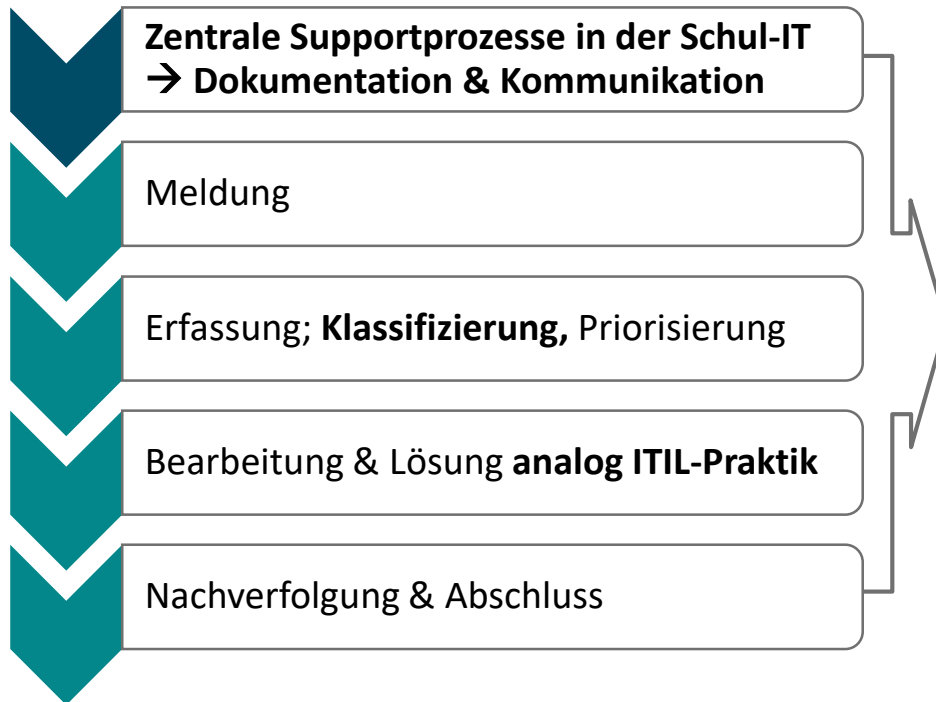


Das Zusammenspiel der zentralen ITIL-Praktiken in einem Standard-Supportablauf verdeutlicht das Ineinandergreifen der einzelnen Prozessschritte.

ITIL-Praktiken bieten damit eine optimale Basis zur Beschreibung von relevanten Aufgaben und Rollenprofilen in einem effizienten Schul-IT Support.

Für die effiziente Erfüllung der Supportprozesse beschreibt ITIL drei zentrale Rollen, die im Kontext der Schul-IT gut zu verankern sind.

ITIL-Rollen im Schul-IT Support



Rolle und Aufgabe in ITIL	Akteure in der Schul-IT
Nutzende/Anwendende <ul style="list-style-type: none"> – Meldung von Störungen – Meldung von Anforderungen 	Schule <ul style="list-style-type: none"> – Schülerinnen & Schuler – Lehrkräfte – Medienbeauftragte Lehrkraft – Schulleitung
First-Level-Agent (Service Desk) <ul style="list-style-type: none"> – Annahme von Meldungen – Qualifizierung & Klassifizierung – Priorisierung – Service-Request-Management 	Schule (*Zero-Level) <ul style="list-style-type: none"> – Lehrkräfte – Medienbeauftragte Lehrkraft – Schulleitung Schulträger (First-Level) <ul style="list-style-type: none"> – Interne Organisation Weitere Akteure (First-Level) <ul style="list-style-type: none"> – IT-Dienstleister – Interkommunaler Partner
Second-Level-Agent <ul style="list-style-type: none"> – Bearbeitung komplexer Meldungen – Incident Management – Bereitstellung von Wissen für den First-Level-Agent 	Schulträger (Second-Level) <ul style="list-style-type: none"> – Interne Organisation – Mit interkommunalen Partner Weitere Akteure (Second-Level) <ul style="list-style-type: none"> – IT-Dienstleister – Interkommunaler Partner

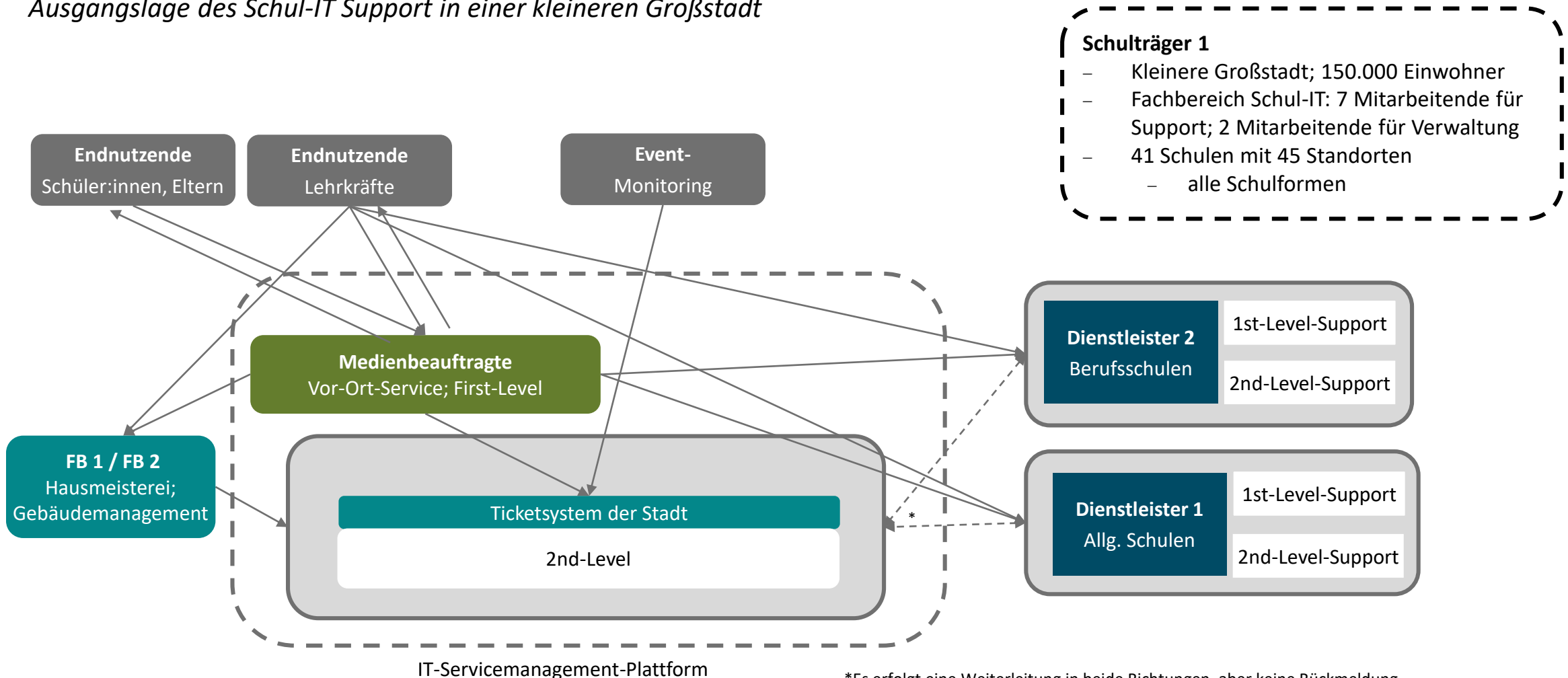
*Zero-Level-Support: Sonderform des Vor-Ort-Supports. Beschreibt koordinierende und Erstlöse-Tätigkeiten auf der Ebene der Schule. Hinweis: Je nach Landesregelungen können Abweichungen bestehen.

Agenda

1. Warum Rollenkonzepte im Schul-IT-Support allen Schulträgern einen Ansatz bietet
2. Das Rahmenwerk ITIL als "Werkzeugkoffer" für die Schul-IT
- 3. ITIL für Alle: Zwei Beispiele aus der Praxis**
4. Von der individuellen Ausgangslage zum passgenauen Rollenkonzept im Schul-IT Support
5. Der Schul-IT-Navigator für Schulträger

Der Schul-IT Support wird durch mehrere Akteure getragen, mit individuellen Kommunikationskanälen und eigenen (parallel verlaufenden) Supportprozessen.

Ausgangslage des Schul-IT Support in einer kleineren Großstadt

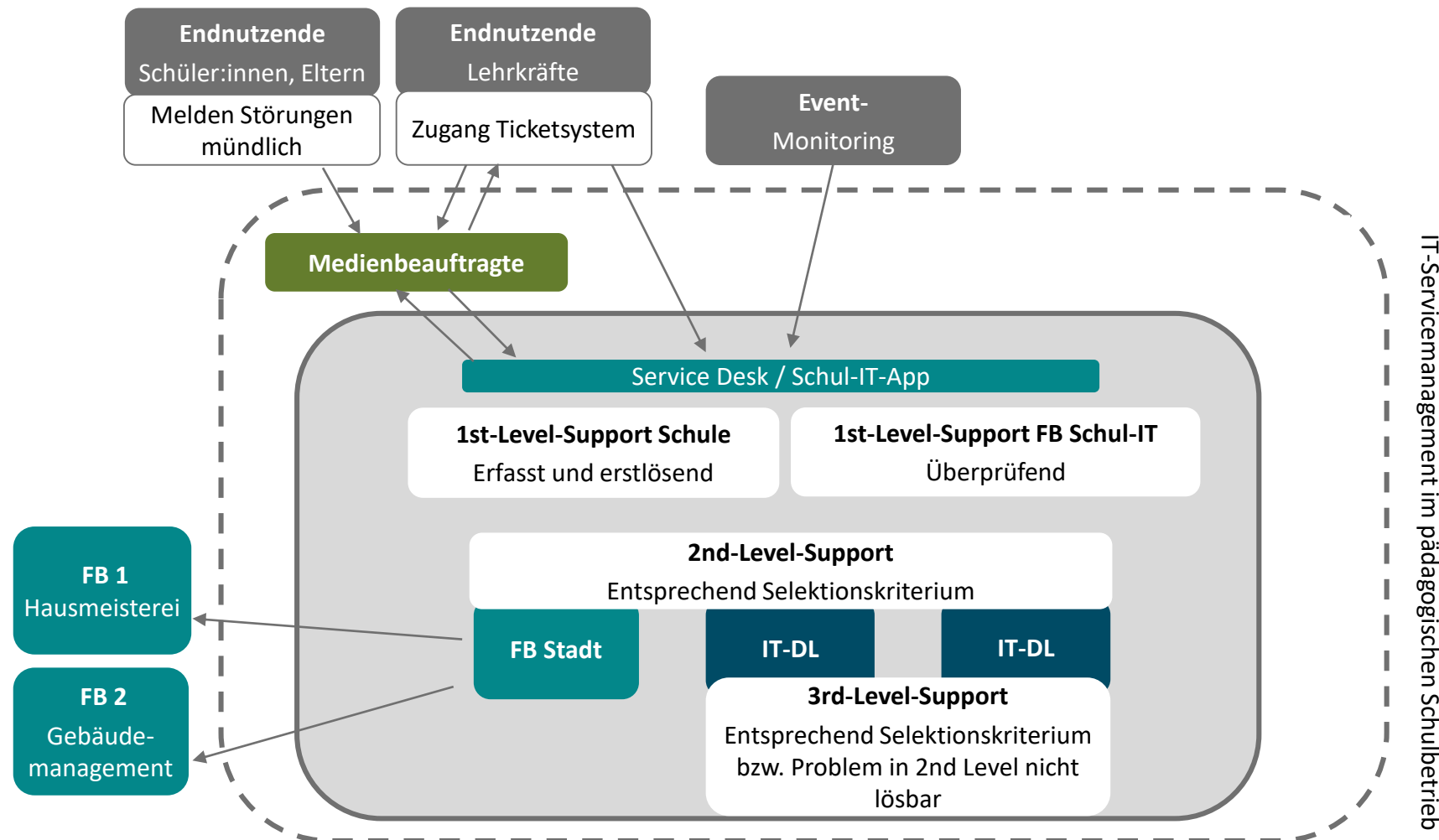


Schulträger 1

- Kleinere Großstadt; 150.000 Einwohner
- Fachbereich Schul-IT: 7 Mitarbeitende für Support; 2 Mitarbeitende für Verwaltung
- 41 Schulen mit 45 Standorten
 - alle Schulformen

Die Einführung eines Single-Point-of-Contact (SPOC) ermöglicht transparente und abgestimmte Supportstrukturen mit klaren Aufgaben- und Rollenprofilen.

Sollzustand nach Einführung von ITIL-Praktiken im Schul-IT-Support



Schulträger 1: ITIL-Orientierung

NEU:

- Service Desk als SPOC
- ITIL-Rollen:
 - First-/Second-Level-Agent

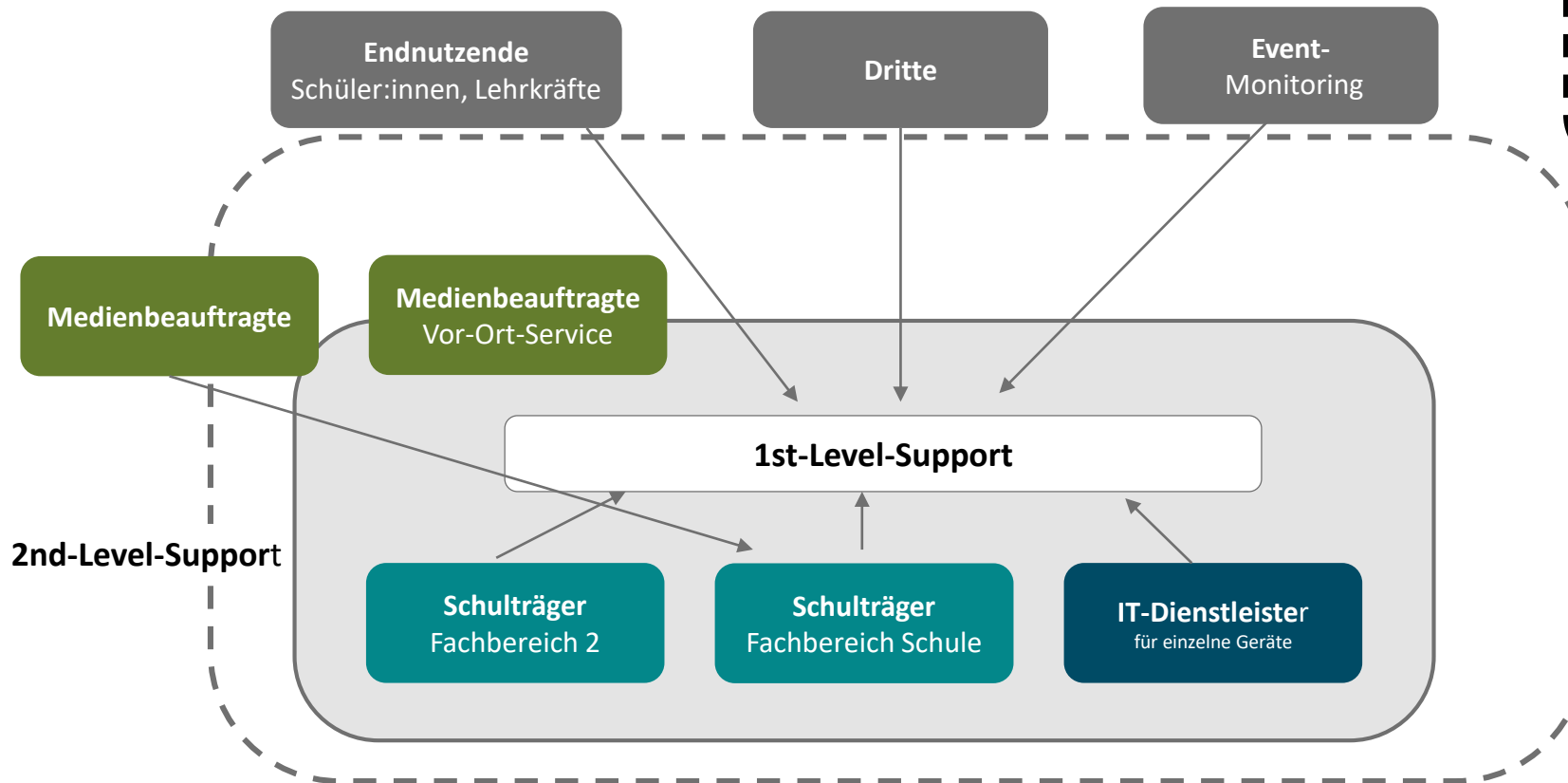
NEU-Organisation:

- Klassifizierung Supportbedarfe
- *Service-Level-Management

* Service-Level-Management: Festlegung klarer geschäftsbezogener Ziele für die Service-Leistung. Erbringung des Services kann angemessen bewertet, überwacht und anhand der Ziele gemanaget werden.

Der Schul-IT Support wird durch mehrere Akteure getragen, mit dezentralen (beliebigen) Kommunikationskanälen und intransparenten Supportaktivitäten.

Ausgangslage des Schul-IT Support in einer Kleinstadt

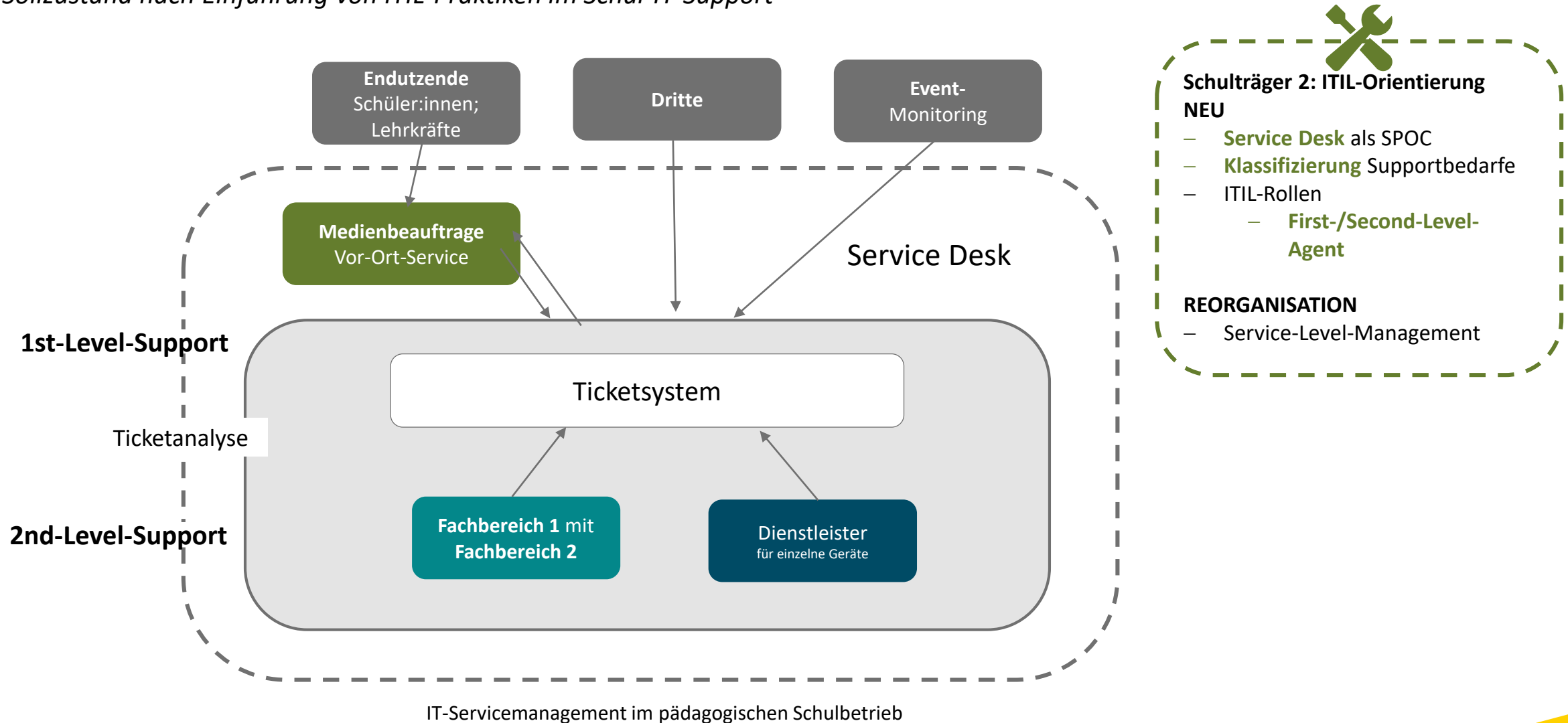


Schulträger 2

- Kleinstadt; 38.500 Einwohner
- Fachbereich Schul-IT: 2 Mitarbeitende für Support und Administration
- 7 Schulen in eigener Trägerschaft
 - 6 Grundschulen, 1 Gesamtschule

Die Einführung eines Ticketsystems ermöglicht die Klassifizierung und Dokumentation von Meldungen und einer passgenauen Weiterleitung an die Supportverantwortlichen.

Sollzustand nach Einführung von ITIL-Praktiken im Schul-IT-Support



- Schulträger 2: ITIL-Orientierung**
- NEU**
- Service Desk als SPOC
 - Klassifizierung Supportbedarfe
 - ITIL-Rollen
 - First-/Second-Level-Agent
- REORGANISATION**
- Service-Level-Management

IT-Service Management im pädagogischen Schulbetrieb

Agenda

1. Warum Rollenkonzepte im Schul-IT-Support allen Schulträgern einen Ansatz bietet
2. Das Rahmenwerk ITIL als "Werkzeugkoffer" für die Schul-IT
3. ITIL für Alle: Zwei Beispiele aus der Praxis
4. **Von der individuellen Ausgangslage zum passgenauen Rollenkonzept im Schul-IT Support**
5. Der Schul-IT-Navigator für Schulträger

Die (Neu)Erarbeitung eines effizienten Rollen- und Supportkonzepts beginnt mit der kritischen Reflexion der eigenen Ausgangslage.

Individuelle Ausgangslage und Voraussetzungen von Schulträgern



Schritt 1

Ausgangslage „Rollen“

- Wer ist aktuell im Schul-IT Support eingebunden?
- Welche Aufgaben werden von wem übernommen?

Reflektieren Sie auch:

- kommunale Akteure;
- IT-Dienstleister;
- Interkommunale Partner; ggf. weitere

Schritt 2

Ausgangslage „Prozesse“

- Wie arbeiten die Akteure im Supportprozess derzeit zusammen?
- Wie gestalten sich die Supportabläufe?

Reflektieren Sie auch:

- Kommunikationskanäle
- Dokumentationsaktivitäten

Schritt 3

Herausforderungen & Bedarfe

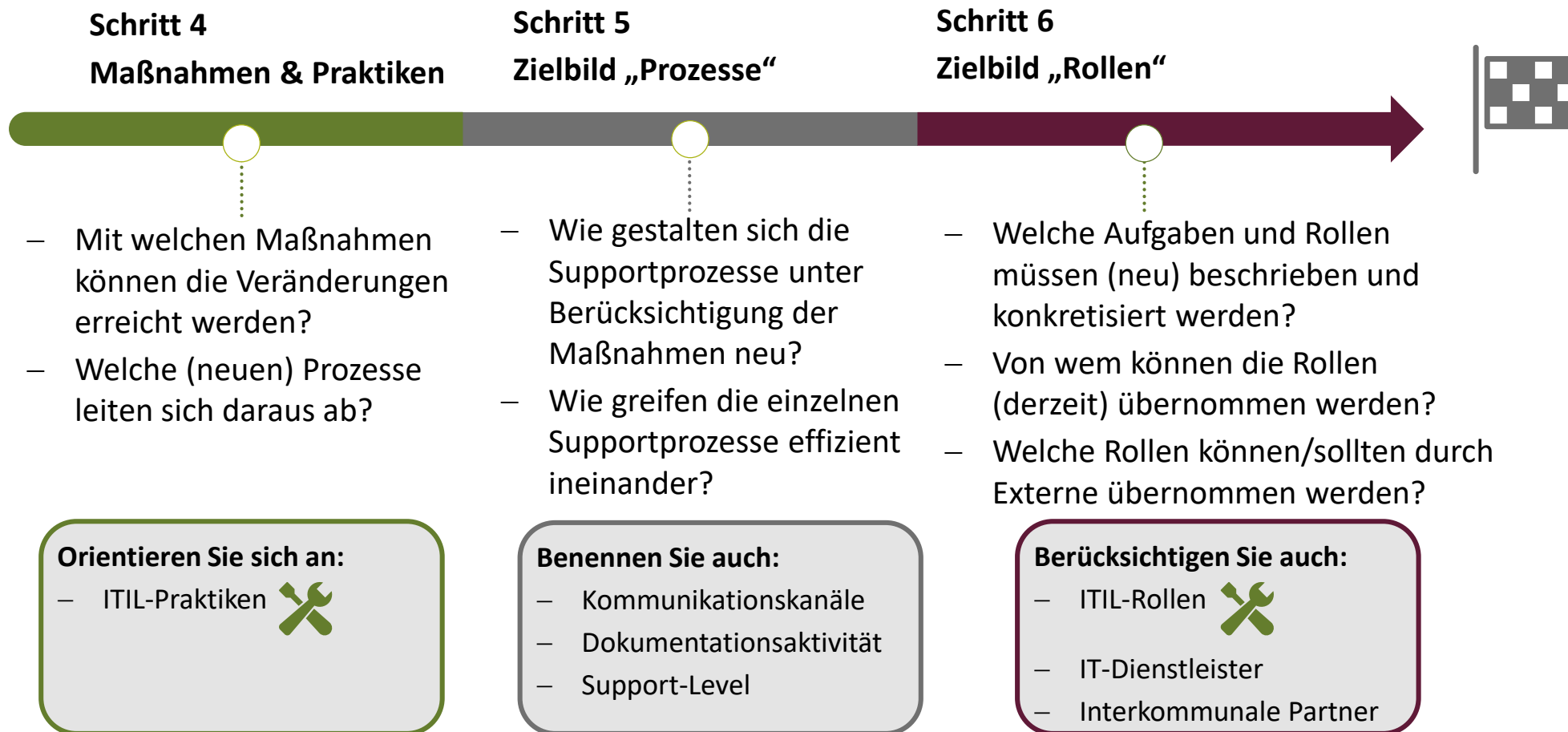
- Welche Herausforderungen bestehen?
- Welche Veränderungsbedarfe bestehen?

Reflektieren Sie:

- IT-Systemlandschaft
- Arbeitsabläufe
- Kommunikationswege

Die (Neu)Gestaltung des Schul-IT-Supports über Rollen- und Supportkonzepte bietet die Basis für einen effizienten Einsatz von (personellen) Ressourcen und eine transparente Entscheidungsgrundlage für die Einbindung weiterer (externer) Akteure.

Bedarfsorientierte und passgenaue Zielbildentwicklung



Agenda

1. Warum Rollenkonzepte im Schul-IT-Support allen Schulträgern einen Ansatz bietet
2. Das Rahmenwerk ITIL als "Werkzeugkoffer" für die Schul-IT
3. ITIL für Alle: Zwei Beispiele aus der Praxis
4. Von der individuellen Ausgangslage zum passgenauen Rollenkonzept im Schul-IT Support
5. **Der Schul-IT-Navigator für Schulträger**

Sie möchten sich auf den Weg machen und suchen Empfehlungen, Umsetzungshilfen und geeignete Muster?

Schul-IT-Navigator – kostenfreie Muster und Umsetzungshilfen rund um das Thema Schul-IT



[Schul-IT-Navigator - PD - Berater der öffentlichen Hand \(pd-g.de\)](https://pd-g.de)

Kontakt



Sandra Noto

Managerin

M +49 172 570 31 40

Sandra.Noto@pd-g.de



Bundesministerium
der Finanzen



Finanziert von der
Europäischen Union
NextGenerationEU

Die Arbeit der PD wird im Rahmen einer Ressortforschung des Bundesministeriums der Finanzen (BMF) ermöglicht, die aus Mitteln des Deutschen Aufbau- und Resilienzplans (DARP) finanziert wurde.

PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH

Friedrichstraße 149, 10117 Berlin

T +49 30 25 76 79 - 0

F +49 30 25 76 79 - 199

info@pd-g.de

www.pd-g.de

