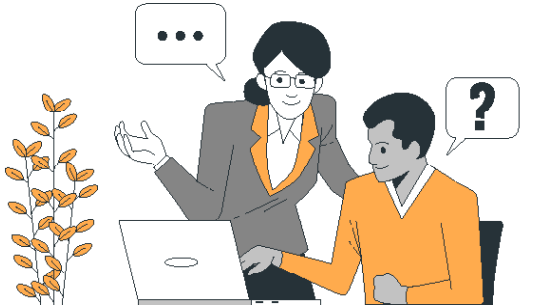


## Technischer Support



### Arbeitsplanung technischer Support

- Erstellen Sie eine Übersicht über Ihre IT-Infrastrukturkomponenten und Assets.
- Richten Sie ein zentrales Asset-Management (für Software und Hardware) ein.
- Definieren Sie Supportlevel und beschreiben Sie eindeutige Supportabläufe.
- Legen Sie klare Rollen- und Aufgabenbeschreibungen für die Supportabläufe fest.
- Nehmen Sie eine eindeutige Aufgabenbeschreibung für Ihren IT-Dienstleister vor.
- Stimmen Sie die Supportabläufe mit allen Beteiligten transparent ab.
- Richten Sie eine zentrale Anlauf- und Kommunikationsstelle (Single Point of Contact) ein.
- Qualifizieren Sie Supportmeldungen über strukturierte Templates.
- Differenzieren Sie zwischen Anwendungsfragen und technischen Störungen.
- Richten Sie ein Self-Service-Portal für Anwendungsfragen und einfache Störungen ein.
- Führen Sie ein internes Wissensmanagement ein.
- Sichern Sie Ihre Supportorganisation mit einem Informationssicherheits- und Datenschutzkonzept ab.
- Prüfen Sie, ob eine Supportorganisation über interkommunale Kooperationen (z.B. IT-Zweckverbände; öffentlich-rechtliche Vereinbarung) eine geeignete Option bietet.

PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH Friedrichstr. 149, 10117 Berlin | [www.pd-g.de](http://www.pd-g.de) | [schuledigital@pd-g.de](mailto:schuledigital@pd-g.de)



#### **Schon gewusst?**

Mehr Fachwissen zum Thema Schul-IT finden Sie auf unserer Webseite:

 [www.schul-it-navigator.de](http://www.schul-it-navigator.de)

#### **Haben Sie Feedback zu den Umsetzungshilfen für uns? Fehlt Ihnen noch etwas?**

Ihre Rückmeldungen sind für uns wichtig, da die Umsetzungshilfen kontinuierlich überarbeitet werden. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

 [feedback@schul-it-navigator.de](mailto:feedback@schul-it-navigator.de)