Umsetzungshilfe

Einbindung und Steuerung von IT-Dienstleistern in der Schul-IT

Zweck

Die vorliegende Umsetzungshilfe bietet praktische Hinweise und Methoden zur Einbindung und Steuerung von IT- Dienstleistern im Bereich der Schul-IT. Die hier beschriebenen Schritte beziehen sich auf die Ausführungen in der „Handreichung – Einbindung und Steuerung von IT-Dienstleistern in der Schul-IT“ und ergänzen diese.

Anwendungsempfehlung

Durch die wachsende Anzahl an Endgeräten und Supportaufgaben werden die Anforderungen im Bereich der Schul-IT immer komplexer. So stellt sich bei begrenzten personellen Ressourcen zunehmend die Frage, welche Aufgaben und Tätigkeiten ausgelagert werden können. Die Handreichung bietet Ihnen als Schulträger Hilfestellung um kriterienorientiert abzuwägen, welche Tätigkeiten bei Ihnen verbleiben und welche z. B. an einen Dienstleister ausgelagert werden könnten.

Fällt die Entscheidung zu Gunsten der Einbindung eines externen IT-Dienstleisters, so schließt sich die vorliegende Umsetzungshilfe mit Methoden und Hinweisen zur Einbindung, Steuerung und zum Monitoring des IT-Dienstleisters an die Handreichung an.

Schon gewusst?

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

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

Die Muster-IT-Materialien auf dieser Webseite wurden im Rahmen einer Ressortforschung des Bundesministeriums der Finanzen (BMF) erstellt, die aus Mitteln des Deutschen Aufbau- und Resilienzplans (DARP) finanziert wurde.

Bundesministerium der Finanzen

Finanziert von der Europäischen Union
NextGenerationEU

Inhaltsverzeichnis

Zweck 1

Anwendungsempfehlung 1

Umsetzungshilfe 3

Bestandsaufnahme durchführen 3

Bedarfe klären 4

Bedarfsdeckung über interne oder externe Kräfte klären 7

Ressourcen planen 8

Entscheidung über die interne oder externe Bedarfsdeckung (Sourcing) 10

Leistungsvereinbarung vorbereiten 11

Ausschreibungs- und Auswahlverfahren durchführen 12

Vertragsunterzeichnung 12

Auftakt mit den Dienstleistern 12

Struktur- und Prozessmodell zur Arbeitsaufnahme 13

Steuerung und Monitoring im Betrieb 14

Abbildungsverzeichnis 16

Autorinnen und Autoren 16

Umsetzungshilfe

In der folgenden Umsetzungshilfe wird das in der „Handreichung“ erläuterte Vorgehensmodell zur Einbindung von IT- Dienstleistern mit konkreten Beispielen untermauert. Die unten stehende Schrittfolge bietet eine Hilfestellung, um mit konkreten Fragestellungen, möglichen Werkzeugen und Checklisten zum einen die Entscheidung über eine interne und/oder externe Ressourcenplanung zu treffen. Zum anderen bietet die Umsetzungshilfe Hilfestellung darin, diese Entscheidung dann zielgerichtet umzusetzen.

Abbildung 1: Vorgehensmodell für die Einbindung von IT-Dienstleistern

Bestandsaufnahme durchführen

Ziel des ersten Schrittes der Initialisierungsphase ist es, einen Überblick über alle angebotenen Schul-IT Services zu erhalten. Ergänzend soll deutlich werden, welchen Umfang die Tätigkeiten einnehmen und von wem die Tätigkeit derzeit durchgeführt wird.

Sammeln Sie im ersten Schritt alle Tätigkeiten und notieren Sie, wer diese Aufgaben derzeit übernimmt.

Aufgaben und Tätigkeiten	Verantwortliche Person/ Personengruppe	Stunden pro Monat	Notiz
IServ-Nutzer anlegen	Teammitglied Schul-IT	2h	Oft Rücksprache mit Schule notwendig, um alle Infos zu bekommen
Erstlöseversuche bei Störungen in Schule	Lehrkraft mit Entlastungs-stunden	4h	
Zuweisen von Updates im MDM	Teammitglied Schul-IT	2h	MDM nur nutzbar für einen Teil der Geräte

Abbildung 2: Tabelle zur Bestandsaufnahme

Umsetzungstipps Schritt 1

a. Füllen Sie die Aufgaben-/Tätigkeitsübersicht nicht allein aus, sondern binden Sie Personen aus unterschiedlichen Bereichen (Verwaltung, Lehrkräfte, Schulleitung, Fachpersonal, ggf. Lernende etc.) ein. So bekommen Sie einen guten Überblick über die Aufgaben und das Risiko etwas zu vergessen verringert sich.

b. Eine grobe Schätzung der Aufwände ist ausreichend. Sofern die Einheit Stunden pro Monat für Sie nicht hilfreich ist, können Sie auch eine für Sie passendere Einheit wählen (Personentage, Stunden pro Quartal etc.)

c. Sofern bereits ein IT-Servicemanagement-Tool – wie beispielsweise ein Ticketsystem, eingeführt wurde, kann dieses unterstützend genutzt werden, um die Bestandsaufnahme der Tätigkeiten auszufüllen.

Hinweis

Die Bestandsaufnahme bildet den Ist-Zustand ab. Ideen zur Verbesserung der Situation und konkrete Veränderungsvorschläge sind in diesem Schritt noch nicht zu berücksichtigen.

Bedarfe klären

Ziel ist es, neben dem Ist-Zustand auch die Bedarfe und die Zielstruktur zu berücksichtigen. In diesem Schritt werden die Tätigkeiten auch priorisiert, um so einen möglichst genauen Überblick über die Bedarfe zu bekommen.

Hinterfragen Sie dafür die Bestandsaufnahme: Ist diese vollständig oder gibt es weitere Tätigkeiten, die noch ergänzt werden müssen, bspw., weil in naher Zukunft Tätigkeiten hinzukommen (z. B. aufgrund weiterer Systemeinführungen, der Beschaffung von weiteren Endgeräten etc.)?

Aufgaben und Tätigkeiten	Verantwortliche Person/ Personengruppe	Stunden pro Monat	Notiz
IServ-Nutzer anlegen	Teammitglied Schul-IT	2h	Oft Rücksprache mit Schule notwendig, um alle Infos zu bekommen
Erstlöseversuche bei Störungen in Schule	Lehrkraft mit Entlastungs-stunden	4h	
Zuweisen von Updates im MDM	Teammitglied Schul-IT	2h	MDM nur nutzbar für einen Teil der Geräte
Neu: Wartung der Schüler-Tablets	*Noch nicht definiert*	*10h*	*Ab dem kommenden Schuljahr*

Abbildung 3: Zukünftige Bedarfe aufnehmen

Priorisieren Sie die Aufgaben/ Tätigkeiten und markieren Sie die besonders kritischen Services. Dies erlaubt später eine zielgerichtete Planung. Die Priorisierung kann entweder mit Hilfe eines Rankings (1-sehr nachrangig und 5-sehr vorrangig) oder auch durch einfache Unterteilung in vorrangige Bedarfe (Anforderungen) „Must-Haves“ und in nachrangige Bedarfe (Anforderungen) „Nice-to-Haves“ erfolgen.

Aufgaben und Tätigkeiten	Verantwortliche Person/ Personengruppe	Stunden pro Monat	Notiz	Priorisierung (Unterteilung vor- und nachrangige Aufgaben)
IServ-Nutzer anlegen	Teammitglied Schul-IT	2h	Oft Rücksprache mit Schule notwendig, um alle Infos zu bekommen	Vorrangige Aufgabe
Erstlöseversuche bei Störungen in Schule	Lehrkraft mit Entlastungsstunden	4h		Vorrangige Aufgabe
Zuweisen von Updates im MDM	Teammitglied Schul-IT	2h	MDM nur nutzbar für einen Teil der Geräte	Vorrangige Aufgabe
Neu: Wartung der Schüler-Tablets	Noch nicht definiert	10h	Ab dem kommenden Schuljahr	Vorrangige Aufgabe

Abbildung 4: Priorisierung der Aufgaben vornehmen

Umsetzungstipps Schritt 2

a. Stellen Sie die Übersicht anderen beteiligten Personen im Tätigkeitsumfeld der Schul-IT vor und bitten Sie diese um Rückmeldung und Ergänzung. Diese Einbeziehung hat häufig auch eine höhere Akzeptanz der Beteiligten zur Folge, wenn die aus dieser Erarbeitung gewonnenen Erkenntnisse zu Veränderungen führen.

b. Sind allen Tätigkeiten verantwortliche Personen zugeordnet? Gibt es Tätigkeiten in der Schul-IT, die von Personen erledigt werden, die bisher nicht in der Liste auftauchen?

Anforderungsliste erstellen

Überführen Sie die in Schritt 2 gewonnenen Erkenntnisse in eine Anforderungsliste, dafür werden aus den oben genannten Tätigkeiten Anforderungen formuliert:

- Wie sieht der Zielzustand in den einzelnen Bereichen aus?
- Welche Kriterien müssen erfüllt sein?

Gruppieren Sie die einzelnen Aufgaben. Dies können Sie beispielsweise digital mit Hilfe von digitalen Whiteboards oder auch klassisch analog machen, indem Sie die Tätigkeiten auf Kärtchen schreiben und dann die zusammengehörigen Kärtchen zueinander sortieren. So werden auch Zusammenhänge zwischen den Tätigkeiten deutlich.

Aufgaben und Tätigkeiten	Anforderung/ Aufgabenpaket	Verantwortliche Person/ Personengruppe	Stunden pro Monat	Notiz	Priorisierung (Unterteilung vor- und nachrangige Aufgaben)
IServ-Nutzer anlegen	User-Management	Teammitglied Schul-IT	2h	Oft Rücksprache mit Schule notwendig, um alle Infos zu bekommen	Vorrangige Aufgabe
Erstlöseversuche bei Störungen in Schule	Vor-Ort-Support	Lehrkraft mit Entlastungsstunden	4h		Vorrangige Aufgabe
Zuweisen von Updates im MDM	Software	Teammitglied Schul-IT	2h	MDM nur nutzbar für einen Teil der Geräte	Vorrangige Aufgabe
Neu: Wartung der Schüler-Tablets	Hardware-Wartung	Noch nicht definiert	10h	Ab dem kommenden Schuljahr	Vorrangige Aufgabe

Abbildung 5: Aufgabenpaketen identifizieren

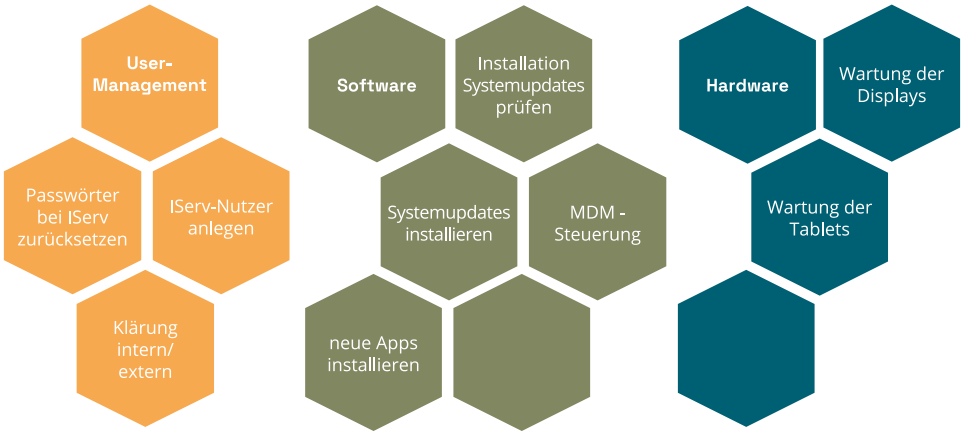

Abbildung 6: Anforderungen in Aufgabenpaketen gruppieren

Umsetzungstipps zur Anforderungsliste

a. Konzentrieren Sie sich im ersten Schritt auf die vorrangig priorisierten Aufgaben.

b. Versuchen Sie die unterschiedlichen Aufgaben in Oberkategorien zusammenzufassen (z. B. User-Management, Software, Hardware, Störungsbeseitigung, Wissensmanagement, etc.).

c. Sind allen Tätigkeiten verantwortliche Personen zugeordnet? Gibt es Tätigkeiten in der Schul-IT, die von Personen erledigt werden, die bisher nicht in der Liste auftauchen?

d. Springen Sie nicht sofort in eine Lösung, sondern beschreiben Sie den gewünschten Zielzustand und die erforderlichen Kriterien.

Bedarfsdeckung über interne oder externe Kräfte klären

In den letzten zwei Schritten haben Sie sich ausgiebig mit dem Ist-Stand und auch mit den Bedarfen in der Schul-IT auseinandergesetzt. Die Bedarfsliste enthält nun eine Übersicht, wer die Aufgaben derzeit übernimmt und ggf. auch leere Felder. Jetzt geht es darum, die derzeitige Aufteilung der Verantwortlichkeiten und die Bearbeitung der Aufgaben zu untersuchen.

Vielleicht gibt es für alle Tätigkeiten verantwortliche Personen und dennoch sind die Aufgaben nicht gemäß der Kompetenz der Mitarbeitenden verteilt? So kann es sein, dass vorhandene Fachkompetenzen nicht genutzt werden, weil der Arbeitstag mit administrativen Tätigkeiten ausgefüllt ist.

Ein weiteres Ergebnis kann sein, dass die Arbeitslast der einzelnen verantwortlichen Personen viel zu hoch ist und in der vorgesehenen Arbeitszeit nicht bewerkstelligt werden kann.

Zur Bearbeitung dieses Schrittes ist es sinnvoll sowohl die verantwortlichen Personen als auch die entsprechenden Führungskräfte hinzuziehen, um einerseits den individuellen Blick zu gewährleisten und andererseits den strategischen Überblick zu behalten.

Gehen Sie die Tätigkeiten Schritt für Schritt durch und markieren Sie mögliche Anpassungsbedarfe.

Aufgaben und Tätigkeiten	Anforderung/ Aufgabenpaket	Verantwortliche Person/ Personengruppe	Stunden pro Monat	Notiz	Priorisierung (Unterteilung vor- und nachrangige Aufgaben)
IServ-Nutzer anlegen	User-Management	Teammitglied Schul-IT ⚡	2h	Oft Rücksprache mit Schule notwendig, um alle Infos zu bekommen	Vorrangige Aufgabe
Erstlöseversuche bei Störungen in Schule	Vor-Ort-Support	Lehrkraft mit Entlastungsstunden ⚡	4h		Vorrangige Aufgabe
Zuweisen von Updates im MDM	Software	Teammitglied Schul-IT ✓	2h	MDM nur nutzbar für einen Teil der Geräte	Vorrangige Aufgabe
Neu: Wartung der Schüler-Tablets	Hardware-Wartung	Noch nicht definiert !	10h	Ab dem kommenden Schuljahr	Vorrangige Aufgabe

⚡ Soll nicht verändert werden ✓ Muss verändert werden ! Muss zugewiesen werden

Abbildung 7: Anpassungsbedarfe klären

Fügen Sie im nächsten Schritt eine Spalte in Ihrer Bedarfstabelle hinzu, um die Aufgaben ggf. neu zu verteilen (s.. neue verantwortliche Person).

Aufgaben und Tätigkeiten	Anforderung/ Aufgabenpaket	Verantwortliche Person/ Personengruppe	Neue verant-wortliche Person/ Personengruppe	Stunden pro Monat	Notiz	Priorisierung*
IServ-Nutzer anlegen	User-Management	Teammitglied Schul-IT	Externe Dienstleister	2h	Oft Rücksprache mit Schule notwendig, um alle Infos zu bekommen	Vorrangige Aufgabe
Erstlösever-suche bei Störungen in Schule	Vor-Ort-Support	Lehrkraft mit Entlastungs-stunden	Externe Dienstleister	4h		Vorrangige Aufgabe
Zuweisen von Updates im MDM	Software	Teammitglied Schul-IT	Teammitglied Schul-IT	2h	MDM nur nutzbar für einen Teil der Geräte	Vorrangige Aufgabe
Neu: Wartung der Schüler-Tablets	Hardware-Wartung	Noch nicht definiert	Externe Dienstleister	10h	Ab dem kommenden Schuljahr	Vorrangige Aufgabe

Soll nicht verändert werden Muss verändert werden Muss zugewiesen werden

Abbildung 8: Neue Verantwortliche identifizieren

*** (Unterteilung vor- und nachrangige Aufgaben)**

Umsetzungstipps Schritt 3

a. Die Ergebnisse in diesem Schritt sind sehr individuell und hängen stark von den Gegebenheiten vor Ort ab. Gehen Sie ins Gespräch mit den verantwortlichen Personen und versuchen Sie die Aufgabenverteilung bestmöglich den Gegebenheiten anzupassen.

b. Überprüfen Sie die Wunschstruktur auch im Hinblick auf Prozessabläufe. Sehr viele unterschiedliche Verantwortliche in einzelnen Prozessen können zu Zeit- und Informationsverlusten führen.

Ressourcen planen

Schätzen Sie ab, welche finanziellen und zeitlichen Ressourcen für die neue Wunschstruktur benötigt werden und gleichen Sie diese mit den verfügbaren Ressourcen ab. Die Basis dafür bildet die Aufwandsschätzung aus Schritt 2. Für die Umrechnung in Personalressourcen sind unbedingt Pufferzeiten für Urlaub und andere Abwesenheiten, sowie Wegezeiten, Dokumentation etc. einzuplanen und die Stunden sind bestenfalls in Wochenstunden umzurechnen, um so in Vollzeitäquivalenten planen zu können.

Eine übersichtliche Empfehlung zur Berechnung des Personalbedarfs für IT-Dienstleistungen ist aufgrund der sehr heterogenen Masse an Schulträgern sehr schwierig. Im Detail beschreibt das Organisationshandbuch des Bundes wie Personalressourcen geplant werden können und welche Schritte dabei zu beachten sind.

Verweis

Bundesministerium des Inneren und für Heimat (2023): Organisationshandbuch Neu, Kapitel 2.4.1, URL: https://www.orghandbuch.de/OHB/DE/OrganisationshandbuchNEU/2_Organisationsmanagement/2_4_Ressourcen/2_4_1_Personalressourcen/personalressourcen-node.html, abgerufen am 30.05.2025

Umsetzungstipps für Schritt 4

a. Aufgrund der Komplexität von Ressourcenplanung bietet es sich an mit anderen Schulträgern, die bestenfalls ähnlich aufgestellt sind (Anzahl und Zusammensetzung der Schulen, gleiches Bundesland) ins Gespräch zu gehen und von den Erfahrungen anderer zu lernen.

b. Fragen Sie Ihre Partnerkommunen/ Schulträger nach Erfahrungswerten zur Bedarfsdeckung, intern oder mit Dienstleister, nach Aufwänden, Vor- und Nachteilen.

c. Nutzen Sie das Gespräch um zu erkunden, inwieweit ein gemeinsames Vorgehen im Sinne interkommunaler Zusammenarbeit (IKZ) zielführend und realisierbar sein könnte. Diese kann eine Vereinfachung der Dienstleisteridentifikation und Vergabe, eine Kosten- und Aufwandsreduktion durch arbeitsteiliges Vorgehen ermöglichen.

Entscheidung über die interne oder externe Bedarfsdeckung (Sourcing)

In Schritt 3 haben Sie bereits sehr genau geschaut, wie die Verantwortlichkeiten in den einzelnen Bereichen aussehen können. Die Arbeitsergebnisse gilt es nun mit Blick auf die Gesamtsituation Ihres Schulträgers einzuordnen.

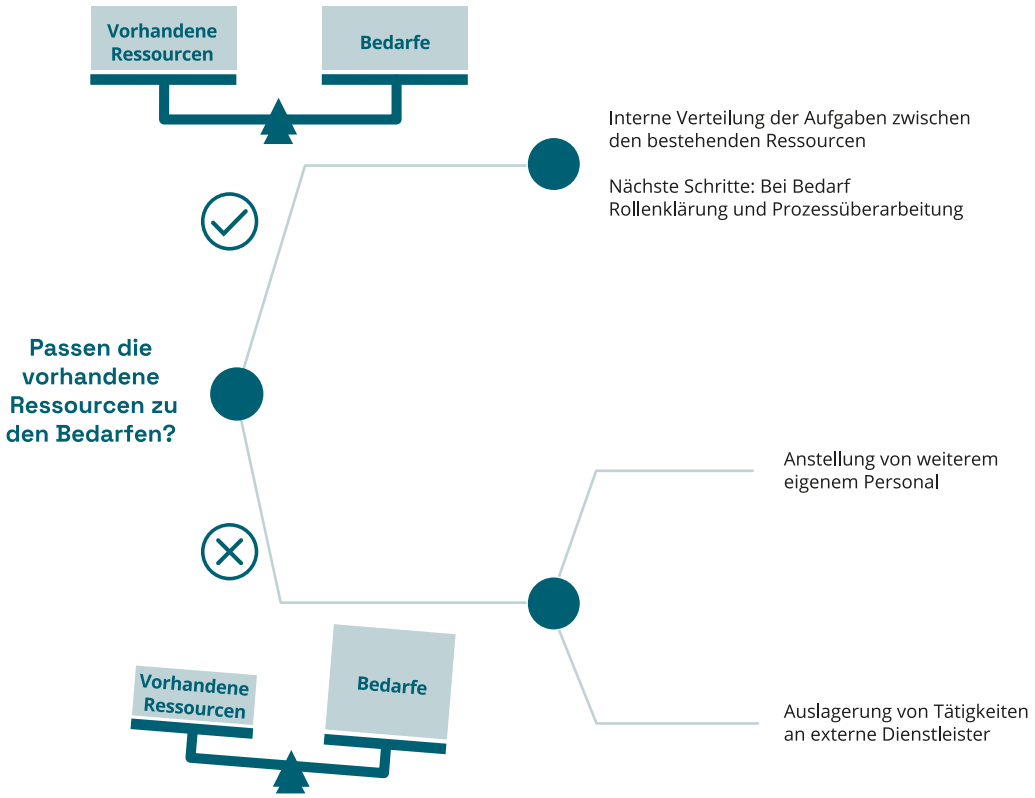

Abbildung 9: Eine Sourcing-Entscheidung treffen

Die obenstehende Matrix visualisiert die Entscheidungsmöglichkeiten. In Schritt 2 und 3 wird deutlich geworden sein, ob die Bedarfe mit den vorhandenen Ressourcen gedeckt werden können. Wenn dies nicht der Fall ist, gilt es die Entscheidung zu treffen, ob und wenn ja, welche Tätigkeiten ausgelagert werden könnten. Dies ist in Schritt 3 bereits auf der Ebene der einzelnen Bedarfe geschehen.

Führen Sie sich dabei die Fragen aus Schritt 3 und 4 (Schul-IT-Navigator: „Handreichung – Einbindung und Steuerung von IT-Dienstleistern in der Schul-IT“ (Modul: „IT- Steuerung und Kooperation), S. 9 f.) erneut vor Augen. Diese können im Rahmen einer Steuerungsgruppe diskutiert werden, um dann zu einer abschließenden Entscheidung zu kommen, wie die aufgestellten Bedarfe gedeckt werden können:

- Wie ist das Risiko, Aufgaben nach extern auszulagern, einzuschätzen – insbesondere hinsichtlich Datenschutz und Informationssicherheit, sowie Ausfallrisiko?

- Wie ist das Projektrisiko zu bewerten, insbesondere bei interner Erledigung? Gibt es seitens Schulen, Elternschaft, Öffentlichkeit bereits einen kritischen Diskurs? Gibt es besondere Erwartungen aus dem Haus, wenn das Projekt zur Dienstleisteretablierung sich verzögert oder scheitert?

- Ist das Vorhaben von besonderer Bedeutung, Relevanz, Wichtigkeit? A) für die Nutzenden und b) für den Schulträger?

- Besteht ein Budget zur Finanzierung? A) für interne Ressourcen (bspw. für neues Personal) oder b) für externe Unterstützung/ Vergabe?

Leistungsvereinbarung vorbereiten

Um mit dem späteren externen Dienstleister eine Leistungsvereinbarung (Service-Level-Agreement, SLA) zu treffen, werden für die definierten Bedarfe Mindestanforderungen aufgestellt. Klare Absprachen bieten eine Basis für eine faire und zielführende Zusammenarbeit und auf Seiten des Schulträgers die Voraussetzungen zur Dienstleistersteuerung. Hierfür sind u.a. ein Zeitplan und Liefergegenstände/ Service-Standards (z. B. Rückmeldefrist) abzustimmen (siehe auch Schritt 11). Da die Leistungsvereinbarung Bestandteil der Ausschreibung ist, wird sie in diesem Schritt vorbereitet.

Hinweis

Ein höherer Service Level erzeugt dabei auch immer einen höheren Ressourcenverbrauch. Entsprechend kann eine auch nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten getroffene Festlegung auf ein Service-Level mitunter nicht den Wünschen der Endanwendenden entsprechen, so dass eine Kommunikation darüber sinnvoll ist. Dies kann z. B. von den Schulen geforderte Service-Level in der Umsetzung und Finanzierung betreffen.

Verweis

Für die Erstellung des Service-Level-Agreements bietet folgende Unterlage Hilfestellung: Schul-IT-Navigator (Website): „Handreichung - Gestaltung und Implementierung von Servicelevelvereinbarungen (SLA/OLA)“ (Modul „Technischer Support“)

Ausschreibungs- und Auswahlverfahren durchführen

Dieses erfolgt durch eine Ausschreibung und ein standardisiertes Auswahlverfahren auf fachlicher Grundlage der Anforderungsliste. Stimmen Sie sich hierzu mit der verantwortlichen Ansprechperson für Vergabe im Haus (z. B. Vergabestelle) ab.

Die vorherigen Schritte, insbesondere die Feststellung der Bedarfe und die Ressourcenplanung bilden eine gute Grundlage für die Erstellung der Ausschreibungsunterlagen.

Verweis

Für die Erstellung der Leistungsbeschreibung bieten folgende Unterlagen Hilfestellung: Schul-IT-Navigator (Website): „Muster-Leistungsbeschreibung - Dienstleistungen im IT-Servicemanagement“ (Modul „Ausstattung und Beschaffung“)

Vertragsunterzeichnung

Die Vertragsunterzeichnung beschreibt einen formalen Akt. Diesen werden Sie in enger Abstimmung mit der Vergabestelle und ggf. Vorgesetzten koordinieren. Bedarfsweise kann auch ein Rechtsbeistand hinzugezogen werden.

Auftakt mit den Dienstleistern

Um eine gute Zusammenarbeit zu gewährleisten, ist ein gemeinsamer Auftakt mit allen im Prozess beteiligten Personen zu empfehlen.

In diesem Auftakt können neben dem gemeinsamen Kennenlernen, die Anforderungen im Bereich der ausgelagerten Services besprochen und die Rollen sowie Verantwortlichkeiten der beteiligten Personen geklärt werden. Der Dienstleister sollte um die Vorstellung eines ersten groben Zeitplans zum weiteren Vorgehen inklusive Meilensteine gebeten werden, auf Grundlage Ihrer Eckdaten beispielsweise zu Laufzeiten von Gesamtprojekt bis zur Aufnahme der Regeltätigkeit. Der Zeitplan sollte in Folge regelmäßig gemeinsam betrachtet werden.

Struktur- und Prozessmodell zur Arbeitsaufnahme

Definieren Sie zu Beginn klare Strukturen und Prozesse, mit dem Entscheidungen getroffen und kommuniziert werden. Dabei geht es vor allem darum die unterschiedlichen Rollen der Beteiligten zu definieren, Entscheidungswege aufzuzeigen, Eskalationsstufen festzulegen und Regeltermine zum Austausch zu vereinbaren.

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

Dafür ist es sinnvoll die Aufgaben, Rollen und Verantwortlichen für die einzelnen Prozessschritte zu erfassen und schriftlich zu fixieren (z. B. über eine RACI-Matrix).

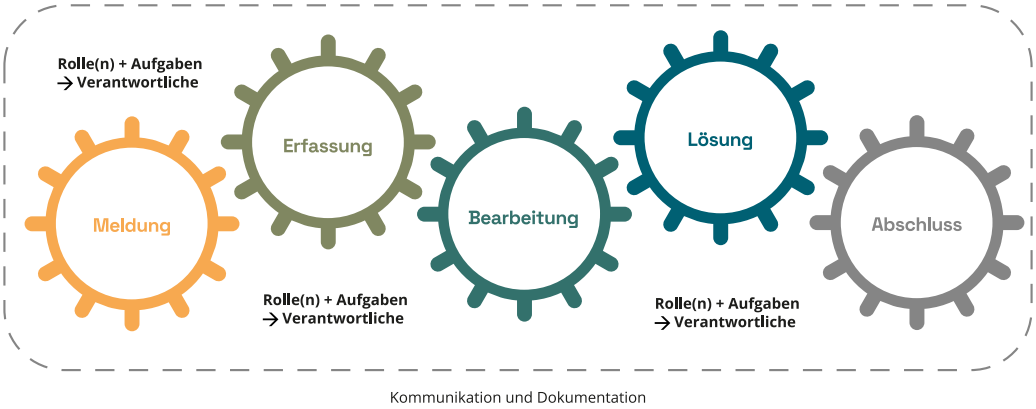

Abbildung 10: Rollen, Aufgaben und Verantwortliche im IT-Support definieren

Verweis

Schul-IT-Navigator (Website): „Handreichung - Rollen und Prozesse im Schul-IT-Support“ (Modul „Technischer Support“)

Eine Kommunikationsmatrix bietet einen Überblick über alle zuständigen Ansprechpersonen und macht deutlich, auf welchen Wegen der Kontakt zu erfolgen hat.

Anlass	Ansprechperson Kunde	Ansprechperson IT-Dienstleister	Kontaktmöglichkeit
Störungsmeldungen	z. B. Medienbeauftragte	Service Desk	Telefonnr., Ticketsystem
Support außerhalb der Servicezeiten	...	...	...
Aufträge	...	...	...
Eskalation	Schulträger	Serviceverantwortliche:r	E-Mail
Anfragen und Angebote	...	...	...
Vertragsgestaltung	...	...	...
...	...	...	...

Abbildung 11: Kommunikationsmatrix erstellen

Steuerung und Monitoring im Betrieb

Mit Hilfe von regelmäßigen, strukturierten Jour fixes, Berichten über die Anzahl der Störungen, sowie die thematischen Schwerpunkte und die Dauer der Störungsbeseitigung, kann der Dienstleister im Betrieb gesteuert werden. Eine proaktive Steuerung ist entscheidend, um Probleme frühzeitig zu erkennen und zu bearbeiten.

In diesem Schritt geht es darum, die Einhaltung der in Schritt 9 geschlossenen Leistungsvereinbarung zu gewährleisten. Mit Hilfe von Kennzahlen kann die gelieferte Qualität mit der vereinbarten Qualität verglichen werden.

Mögliche Kennzahlen dafür sind:

- Erreichbarkeiten (z. B. der Hotline) – Anzahl der verpassten Anrufe, Anrufaufkommen nach Uhrzeiten
- Reaktions- und Wiederherstellungszeiten – Zeit bis zur Schaffung einer Zwischen- bzw. Endlösung
- Ticketaufkommen nach Themen (auch im zeitlichen Verlauf)
- Kundenzufriedenheit – auf Basis von Befragungen

Um neben messbaren Kennzahlen auch weichere Faktoren einzubeziehen, sollte regelmäßig ein Feedback von den Nutzenden des IT-Supports in den Schulen eingeholt werden. Dies kann anlassbezogen bei anstehenden Schulbesuchen abgefragt oder systematisch über Befragungen erhoben werden.

Hinweis

Kennzahlen müssen messbar sein und sollten regelmäßig im Hinblick auf die Aussagekraft und Messkriterien überprüft werden.

In regelmäßigen Terminen mit dem Dienstleister können die Kennzahlen beleuchtet und gemeinsam überlegt werden, welche Maßnahmen zu ergreifen sind. Mögliche Maßnahmen können die Veränderung der Servicezeiten oder die Schulung der Endanwendenden sein.

Auch das Thema Wissensmanagement ist in diesem Schritt mit aufzugreifen. Um zu gewährleisten, dass insbesondere Wissen im Bereich der ausgelagerten Tätigkeiten nicht verloren geht, sollte die Dokumentation von Wissen eine wichtige Rolle spielen, die auch regelmäßig durch Sie als Schulträger geprüft wird. Möglichkeiten zur Dokumentation von Wissen sind neben konkreten Datenbanken auch einfache Prozessdokumentationen, die Protokollierung von Jour Fixes und anderen Austauschformaten sowie die themenspezifische Ablage von Informationen.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Vorgehensmodell für die Einbindung von IT-Dienstleistern . . . 3
Abbildung 2: Tabelle zur Bestandsaufnahme . . . 3
Abbildung 3: Zukünftige Bedarfe aufnehmen . . . 4
Abbildung 4: Priorisierung der Aufgaben vornehmen . . . 5
Abbildung 5: Aufgabenpaketen identifizieren . . . 6
Abbildung 6: Anforderungen in Aufgabenpaketen gruppieren . . . 6
Abbildung 7: Anpassungsbedarfe klären . . . 7
Abbildung 8: Neue Verantwortliche identifizieren . . . 8
Abbildung 9: Eine Sourcing-Entscheidung treffen . . . 10
Abbildung 10: Rollen, Aufgaben und Verantwortliche im IT-Support definieren . . . 13
Abbildung 11: Kommunikationsmatrix erstellen . . . 14

Autorinnen und Autoren

Antje Reuter (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)
Thekla Welp (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)
Julian Bomert (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)
Björn Eric Stolpmann (ifib consult GmbH)

Schon gewusst?

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

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