

## Umsetzungshilfe

# Erstellung eines Supportkonzeptes

## Zweck

Ein Supportkonzept stellt die Aufrechterhaltung des Betriebs, inkl. der Behebung von Störungen und Bearbeitung von Serviceanfragen, sicher. Zentrale Aufgaben im IT-Service-Management sind u. a.:

- Beheben von Störungen (Incidents), die eine Unterbrechung oder eine Qualitätsminderung der Services verursachen sowie die Analyse und Dokumentation dieser Störungen (Problem-Management).
- Bearbeiten von Service-Anfragen (Service Request), die als normaler Bestandteil der Servicebereitstellung vereinbart wurden (z. B. Austausch einer Druckerpatrone, Installieren von Programmen).
- Technische Überwachung von IT-Netzwerken und -Systemen (Event Monitoring) Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen von Elementen (Changes)

In Ihrem Supportkonzept bündeln Sie alle Informationen und Prozesse zu Ihrem Service-Angebot in einer zentralen Quelle. Für eine verbindliche Serviceleistung sind folgende u.a. folgende Informationen zentral:

- Rollen und Verantwortlichkeiten für den Betrieb und Support (eigenes Personal des Schulträgers oder des Dienstleisters).
- Kommunikationstechniken zur Kontaktaufnahme (Hotline, Ticketsystem).
- Vereinbarte Service-Zeiten und ggf. Priorisierung von Supportfällen.



### 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)

## Anwendungsempfehlung

Die vorliegende Umsetzungshilfe lässt sich zum Aufbau oder Ausbau einer Schul-IT-Supportstruktur durch kommunale Schulträger verwenden. Dabei kann dieser Prozess die Zentralisierung der verschiedenen Supportprozesse zur Erhöhung der Steuerung, der Servicequalität und der Transparenz zum Ziel haben. Ebenso können die Bündelung und Optimierung der vorhandenen Prozesse, die (Neu-)Modellierung von Rollenzuschreibungen, Aufgabenverteilungen, Kommunikationskanälen und Strukturen Berücksichtigung finden. Es ist in diesem Zusammenhang unerheblich, ob bereits ein Supportkonzept vorliegt, da die Umsetzungshilfe sowohl bei der Ersterstellung wie auch bei der Überarbeitung eines Supportkonzeptes genutzt werden kann.



### **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)

## Inhaltsverzeichnis

<b>Zweck</b> .....	<b>1</b>
<b>Anwendungsempfehlung</b> .....	<b>2</b>
<b>Was ist ein Supportkonzept?</b> .....	<b>4</b>
<b>Mögliche Ausgangssituationen</b> .....	<b>5</b>
<b>Vorgehen bei der Erstellung eines Supportkonzeptes</b> .....	<b>5</b>
<b>Umsetzungshilfe zur Erstellung eines Supportkonzeptes</b> .....	<b>6</b>
Zusammenfassung .....	6
Wesentliche Ergebnisse .....	7
<b>Schritt 1: Hintergrund und Vorgehen</b> .....	<b>7</b>
<b>Schritt 2: Ausgangslage und Rahmenbedingungen</b> .....	<b>7</b>
<b>Schritt 3: Überblick IT-Infrastruktur und -Ausstattung</b> .....	<b>9</b>
Ist-Stand der Schul-IT-Supportstrukturen .....	9
<b>Schritt 4: Supportkonzeption</b> .....	<b>9</b>
Definition der IT-Services für Schulen .....	9
Rollen im Service Desk .....	10
Prozesse .....	12
<b>Schritt 5: Weiterentwicklung und Ausbau der Services</b> .....	<b>13</b>
<b>Schritt 6: Anhang</b> .....	<b>13</b>
<b>Schritt 7: Verzeichnisse</b> .....	<b>13</b>
<b>Glossar</b> .....	<b>14</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>15</b>
<b>Autorinnen und Autoren</b> .....	<b>15</b>

## Was ist ein Supportkonzept?

Ein Supportkonzept beschreibt die Prozesse etc., die zur Aufrechterhaltung des Betriebs, inkl. der Behebung von Störungen und Bearbeitung von Serviceanfragen notwendig sind. Zentrale Aufgaben im IT-Servicemanagement sind

- Beheben von **Störungen** (sogenannten **Incidents**), die eine Unterbrechung oder eine Qualitätsminderung der Services verursachen sowie die Analyse und Dokumentation dieser Störungen (**Problem-Management**).
- Bearbeiten von Service-Anfragen (Service Request), die als normaler Bestandteil der Servicebereitstellung vereinbart wurden (z. B. Austausch einer Druckerpatrone, Installieren von Programmen).
- Technische Überwachung von IT-Netzwerken und -Systemen (**Event Monitoring**)
- Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen von Elementen (**Changes**).

Die Anzahl der Services, die den Endanwendende (Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler, Mitarbeitenden der Schulleitung) angeboten werden, sollte dabei nicht zu groß sein. Auf diese Weise bleiben die Services für die Endanwenderinnen und -anwender klar voneinander trennbar und eine eindeutige Kategorisierung des Problems etc. bei der Ticketaufgabe ist für diese möglich. Eine präzise Beschreibung der Services und eine Definition, welche messbaren Leistungsversprechen damit verbunden sind.

Mit dieser Verfahrensweise bündelt ein Supportkonzept alle Informationen zum Serviceangebot in einer zentralen Quelle. Für eine verbindliche Serviceleistung sind folgende Informationen zentral:

- Auflistung der bereitgestellten Services und Abgrenzung dieser
- Rollen und Verantwortlichkeiten für den Betrieb und Support (eigenes Personal des Schulträgers oder des Dienstleisters).
- Definierte Kommunikationskanäle zur Kontaktaufnahme (Hotline Ticketsystem).
- Vereinbarte Service-Zeiten und ggf. Priorisierung von Supportfällen.

Die konkrete Dokumentation und Festschreibung von Prozessen ermöglicht auch eine spätere genauere Kalkulation der Beschaffung und Personalaufwände.

Das Supportkonzept sollte nach Fertigstellung im Rahmen eines politischen Prozesses durch die Entscheidungsgremien des Schulträgers offiziell verabschiedet werden. Dadurch erhält es eine hohe Verbindlichkeit und bietet für alle Beteiligten Handlungssicherheit.

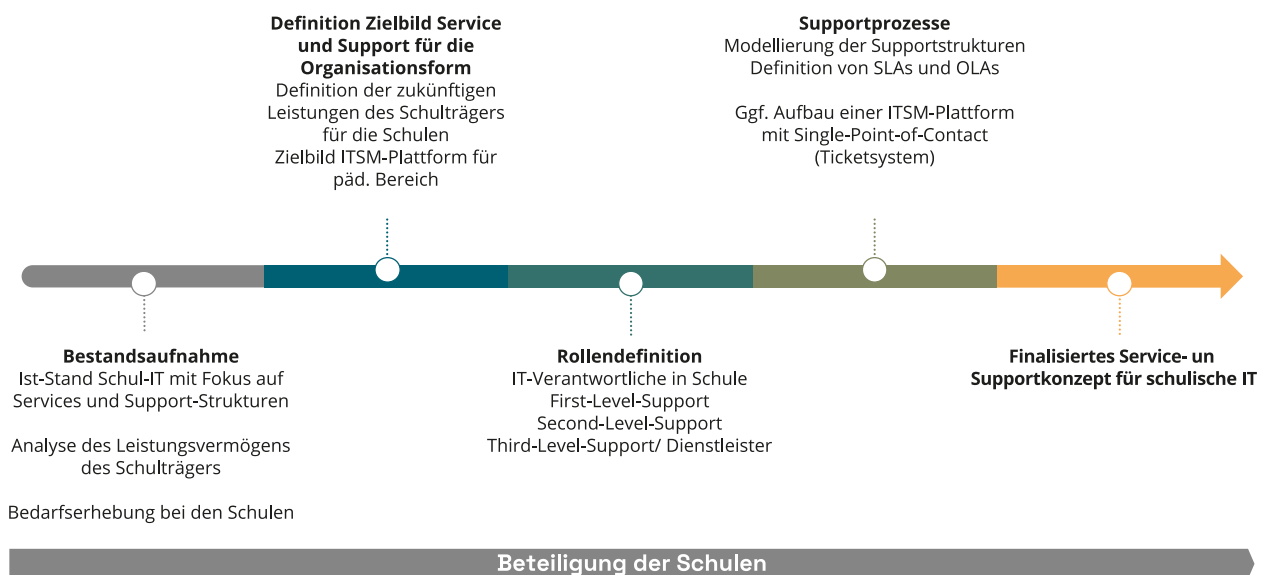
## Mögliche Ausgangssituationen

Wenn sich Schulträger dafür entscheiden, ein formales Supportkonzept zu schreiben, kann dies unter verschiedenen Bedingungen geschehen.

1. Beim Schulträger liegen noch keine Support-Strukturen für die schulische IT vor. In diesem Fall stellt die Erarbeitung des Supportkonzeptes den ersten Schritt für den Aufbau einer Supportstruktur dar. Die technische Umsetzung und die Einbindung möglicher Dienstleister erfolgt nach der Konzeption des offiziellen Supportkonzeptes. Infolgedessen kann es nötig sein, nach einer gewissen Pilotphase die Konzeption der Supportstrukturen noch einmal anzupassen und zu verfeinern.
2. Es existieren bereits Strukturen und Prozesse für den Service und Support, aber ein formales Supportkonzept fehlt. Dies trifft auf viele Schulträgern zu. In diesem Fall gibt es jedoch meistens schon eine Reihe von internen Papieren und Vereinbarungen sowie ggf. Verträge mit den Dienstleistern. Im Zuge der Erarbeitung eines offiziellen Konzeptes müssen die bereits vorliegenden Informationen, Prozesse und Strukturen gebündelt und konsolidiert werden. Gleichzeitig empfiehlt es sich, im Rahmen der Konzeption die bestehenden Strukturen kritisch zu betrachten und ggf. eine Neustrukturierung der Supportprozesse, Kommunikationswege sowie der Aufgabenverteilung zu erwägen.

## Vorgehen bei der Erstellung eines Supportkonzeptes

Die vorliegende Umsetzungshilfe und Vorlage helfen Ihnen, die erforderlichen Schritte zu planen und umzusetzen. Die folgende Abbildung verdeutlicht den schematischen Ablauf der Erarbeitung eines Supportkonzeptes.



Voraussetzung für die Konzeption und Umsetzung eines Supportkonzeptes ist, dass die zentralen Entscheidungsträgerinnen und -träger sowie die Expertinnen und Experten von Anfang an mit einbezogen werden. Zentrale Akteursgruppen sind dabei die leitende Ebene der Schul-IT und weitere Verantwortliche der Schul-IT beim Schulträger. Weiterhin sollten die Abteilungen, die für die Beschaffung und das Gebäudemanagement zuständig sind, daran beteiligt werden. Sollten zentrale Supportaufgaben an einen externen Dienstleister ausgelagert worden sein, so ist dieser ebenfalls zu involvieren.

Die trägereigenen Schulen müssen zwar nicht Teil der Kernarbeitsgruppe sein, aber es ist wichtig, bereits im Rahmen der ersten Schritte den Austausch mit den Schulen zu suchen, um Bedarfe zu erfassen und Problemfelder aufzuzeigen. Dieser Austausch kann im Rahmen von Workshops oder Einzelgesprächen stattfinden.

Daneben ist es zunächst wichtig, sich einen Überblick über die ggf. bereits bestehende Infrastruktur und Ausstattung sowie über die Supportstrukturen zu verschaffen. Anschließend werden eine Definition der angestrebten Supportleistungen erarbeitet sowie die entsprechenden Rollen für den Support definiert (Zielbild). Sollen Dienstleister einbezogen werden, gilt es, entsprechende Verträge und Service-Level-Agreements aufzusetzen. Schließlich werden die Informationen im Rahmen eines zusammenhängenden Supportkonzeptes gebündelt und verschriftlicht. Nach Verabschiedung des Supportkonzeptes gilt es, die Schulen wiederum ausführlich über die neuen Strukturen in Kenntnis zu setzen und ggf. Informationsveranstaltungen oder Schulungen abzuhalten, um die betroffenen Endnutzenden umfassend zu informieren.

Dies ist vor allem dann, aber nicht nur in diesem Fall, unabdingbar, wenn im Rahmen der Neustrukturierung neue digitale Tools (z.B. Ticketsystem, Mobile-Device-Management-Tools oder Classroom-Management-Tools) und Prozesse, beispielsweise zur Aufnahme von Anforderungen, eingeführt wurden.

## Umsetzungshilfe zur Erstellung eines Supportkonzeptes

Im Folgenden werden entlang der einzelnen inhaltlichen Kapitel Hinweise zur Erstellung eines Supportkonzeptes gegeben. Je nach Kommune und inhaltlicher Schwerpunktsetzung lassen sich die Kapitel individuell ausgestalten, verändern oder erweitern.

Ein Template zur Erstellung eines Supportkonzeptes steht Ihnen ebenfalls auf der Website zum Download zur Verfügung („Template zur Erstellung eines Supportkonzeptes“). Als Orientierung können die zwei vorgefertigten Beispiele eines Supportkonzeptes dienen. Hier wird zwischen einer Make-Variante (hoher Eigenanteil der Kommune am Service und Support) und Buy-Variante (hoher Anteil eines oder mehrerer Dienstleister am Service und Support) unterschieden.

## Zusammenfassung

In der Zusammenfassung sollen dem Leser und der Leserin in kurzer Form die wesentlichen Inhalte des Konzeptes dargestellt und der konkrete Nutzen beschrieben werden. Da dieses Kapitel auch die Möglichkeit bietet, Kernbotschaften für die Entscheidungsebene zu platzie-

ren, können hier ebenso die bei der Erstellung festgestellten Änderungsbedarfe und zentralen Handlungsempfehlungen (z. B. zu Personalbedarfen, neuen Rollen und Prozessen) aufgenommen werden.

## Wesentliche Ergebnisse

Stellen Sie hier die wichtigsten Ergebnisse aus dem Supportkonzept dar. Fassen Sie dazu aus jedem Kapitel die zentralen Festlegungen zusammen. Dies kann auch in Form von Spiegelstrichen erfolgen.



### Verweise auf andere Muster-IT-Materialien

Zur Erfassung der Ergebnisse in allen folgenden Teilschritten steht Ihnen folgende Unterlage auf dem Schul-IT-Navigator (Website) zur Verfügung: „Template zur Erstellung eines Supportkonzeptes“ (Modul „Technischer Support“, Baustein „Service- und Supportkonzept“).

## Schritt 1: Hintergrund und Vorgehen

Stellen Sie hier die wichtigsten Ergebnisse aus dem Supportkonzept dar. Fassen Sie dazu aus jedem Kapitel die zentralen Festlegungen zusammen. Dies kann auch in Form von Spiegelstrichen erfolgen.

Fassen Sie die Beweggründe für die Erstellung des Konzeptes und Ihre Ausgangslage prägnant zusammen. Beschreiben Sie kurz den Nutzen bzw. das Ziel, welches mit dem Dokument erreicht werden soll. Fragestellungen können außerdem sein:

- In welchem Zusammenhang ist das Konzept entstanden?
- Wie war das Vorgehen? Welche Phasen durchlief das Projekt/ der Prozess der Erstellung?
- Wer war an der Erstellung beteiligt?

## Schritt 2: Ausgangslage und Rahmenbedingungen

Beschreiben Sie die Rahmenbedingungen in Ihrer Kommune. Gehen Sie dazu auf Festlegungen Ihres Bundeslandes (z. B. Aufteilung von Zuständigkeiten) und Beschlüsse mit Zielen für die Entwicklung der digitalen Schule ein.

Geben Sie ebenso einen Einblick in die Schullandschaft in Ihrer Kommune: Wie viele Schulen welcher Schulformen sind in Ihrer Trägerschaft? Wie viele Schülerinnen und Schüler sowie Lehrerinnen und Lehrer (sofern bekannt und für die Administration relevant) umfasst Ihre Trägerschaft?

Außerdem ist die Struktur Ihrer Kommune hinsichtlich der Verortung der Schul-IT in Ihrer Verwaltung wichtig. Benennen Sie daher die Fachbereiche/Sachgebiete/Fachabteilungen o.ä., die primär und sekundär in den Prozess der Erstellung des Konzeptes sowie dessen Umsetzung eingebunden werden sollten.

Zur Bestimmung der Ausgangslage bietet es sich an, die IT-Strategie anhand mehrerer Kategorien zu untersuchen. Dazu kann Ihnen das IT-Domänenmodell (s. Abb. 1) als Grundlage dienen. Dieses unterteilt die Strategie in sechs Bereiche: Finanzen, Organisation, Services, Prozesse, Infrastruktur und Projektportfolio.



#### Verweise auf andere Muster-IT-Materialien

Die konkreten Kategorien und Fragestellungen zu den einzelnen Domänen stehen Ihnen in folgender Unterlage auf dem Schul-IT-Navigator (Website) zur Verfügung: „Bestandsaufnahme Schul-IT (Schulträger)“ (Modul „Bestandsaufnahme“).



Abbildung 1: IT-Domänenmodell

### Schritt 3: Überblick IT-Infrastruktur und -Ausstattung

Ordnen Sie die Entwicklung Ihrer IT-Infrastruktur und -Ausstattung ein. Gab es z. B. in den letzten Jahren einen starken Anstieg der Gerätezahlen oder einen umfangreichen Austausch von Geräten?

Die Darstellung der konkreten IT-Infrastruktur und -Ausstattung der einzelnen Schulformen in tabellarischer Form erweist sich als hilfreich. Gehen Sie dazu auf folgende Kategorien ein: Endgeräte, Server, Netzwerk, Anwendungen und Sonstiges.

#### Ist-Stand der Schul-IT-Supportstrukturen

Beschreiben Sie ausführlich, welche Strukturen im Zusammenhang mit dem Support der Schul-IT vorherrschen. Gehen Sie dabei auf die in der Verwaltung beteiligten Akteure sowie die in den Schulen vorhandenen Ansprechpersonen ein. Es bietet sich an, die Strukturen innerhalb einer Grafik mit dem Vermerk von Beziehungen und Prozessen festzuhalten. Gehen Sie hier besonders auf den aktuellen Verlauf z. B. der Störungsmeldungen aus den Schulen ein.

Stellen Sie die Verteilung der Aufgaben und Zuständigkeiten auf den vier Leveln des Supports (Zero-, First-, Second- und Third-Level) dar. Der Zero-Level stellt dabei eine Sonderform des First-Level-Supports dar. Er dient dabei der Aufgabenabgrenzung zwischen Schule und Schulträger bzw. IT-Dienstleistern im Vor-Ort-Support.

Sollten Sie aktuell Dienstleister mit Aufgaben in Zusammenhang mit der Bereitstellung von Services für die Nutzenden betraut haben, so sollten diese ebenfalls mit ihrer Aufgabenbeschreibung hier erläutert werden.

Wenn Sie einen Überblick über die Bedarfe Ihrer Schul-IT sowie der Schulen haben, können Sie diese hier auflisten. Sollten Ihnen noch keine Bedarfe der Schulen vorliegen, empfiehlt es sich, diese anhand von Interviews oder Umfragen zu erheben.

### Schritt 4: Supportkonzeption

#### Definition der IT-Services für Schulen

Zur Definition Ihrer IT-Services sollten Sie sich folgende Ausgangsfragen stellen:

1. Was sind die Anforderungen der Servicenehmer/ der Endanwenderinnen und -anwender?
2. Was ist das Leistungsvermögen des Servicelieferanten, sprich das Leistungsvermögen Ihrer Schul-IT?

Aus der Beantwortung dieser Fragen ergibt sich der Zuschnitt der Services. Abbildung 1 verdeutlicht die Entstehung eines Service.

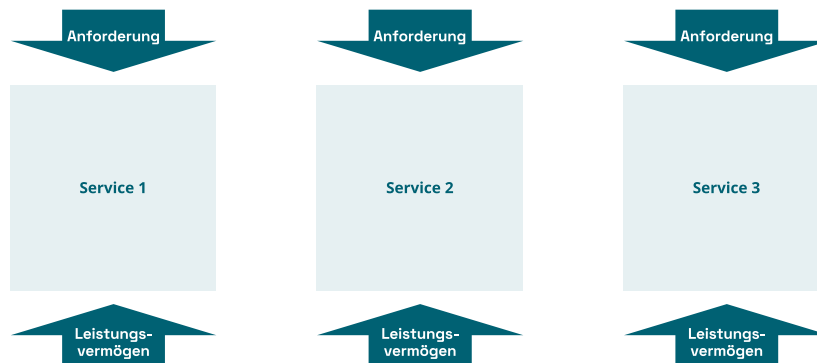


Abbildung 2: Gegenüberstellung der Anforderungen und des Leistungsvermögens einer Schul-IT

Für die spezifische Definition der Services wird empfohlen, die ebenfalls bereitgestellten Servicescheine zu verwenden. Diese fügen die notwendigen Informationen und Festlegungen pro Service in einer übersichtlichen Form zusammen.



Verweise auf andere Muster-IT-Materialien

Die Word-Vorlage „Muster für einen Serviceschein“ steht auf dem Schul-IT-Navigator (Website) zur Verfügung: (Modul „Strategie und Planung“).

## Rollen im Service Desk

Für den Service und Support sind die Rollen und ihre Aufgabenbeschreibung fundamental. Häufig nimmt die Bestimmung derer einen großen zeitlichen Anteil bei der Erstellung eines Supportkonzeptes ein. Planen Sie daher hierfür viel Zeit ein und rechnen Sie damit, dass sich die Aufgaben der einzelnen Rollen im Verlauf der Erstellung des Konzeptes verändern können, da es ist ein typisches Vorkommnis ist, dass in dieser Entstehungsphase bestehende Rollen und Aufgaben überdacht und verändert werden. Sehen Sie diesen Prozess auch als Chance zur Verschlinkung und Vereinfachung sowie als Chance zum Schaffen von Klarheit in den Zuständigkeiten an.

Rollenbezeichnung	Rolle wird in der Muster-Kommune wahrgenommen von	Aufgabe, Kompetenzen und Verantwortungen
Endanwendende	Lehrkräfte, Schulleitung, Sekretariat, Schülerinnen und Schüler, ggf. Eltern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition von Anforderungen</li> <li>• Meldung von Störungen</li> <li>• Meldung von Änderungsbedarfen</li> </ul>
Medienbeauftragte Lehrkraft	Lehrkräfte mit Kontingentsstunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entgegennahme von Störungen, Präqualifikation und Erstlösungsversuch</li> <li>• Weiterleitung von Störungen bei Nicht-Lösung an Schul-IT über Ticketsystem</li> <li>• Bewertung identifizierter Änderungsbedarfe</li> </ul>
Schul-IT Ticket-Analyst (First-Level)	Team Schul-IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ticketentgegennahme, Kategorisierung, Qualifizierung und ggf. Priorisierung</li> <li>• Bietet den Supportanfragenden gem. den Standardlösungen im Knowledge Management Erstlösungen an</li> <li>• Weiterleitung von Störungen an Second-Level bei Nicht-Lösung</li> <li>• Entgegennahme von Service-Anfragen, Änderungsbedarfen und Weiterleitung</li> <li>• Einarbeitung von Inhalten in das Wissensmanagement</li> </ul>
Schul-IT Ticket-Analyst (Second-Level)	Team Schul-IT oder/und externe Dienstleister	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lösung von tiefgehenden Störungen</li> <li>• Tausch von technischen Komponenten</li> <li>• Installation von Hardware/ Software/ Netzwerk</li> <li>• ggf. Steuerung von Entwicklungs- und Customizing-Leistungen</li> <li>• Steuerung von Tests der neuen Komponenten</li> <li>• Steuerung der Abnahme</li> <li>• Koordination der Schulungen</li> </ul>
Third-Level	Dienstleister, Hersteller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lösung von gravierenden Störungen, die im Second-Level nicht gelöst werden konnten</li> <li>• Tausch von technischen Komponenten</li> </ul>
IT-Einkauf	Beschaffungsabteilung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfung von Mittelbereitstellung</li> <li>• Ggf. Durchführung der Vergabe</li> <li>• Prüfung der Lastenhefte</li> <li>• Beauftragung von und Ansprechpersonen von Fremdfirmen</li> <li>• Abnahme von Datenverarbeitungskonzepten</li> </ul>
Bauliche Maßnahmen (Third Level)	Gebäudemanagement/ Hausmeisterei	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Löst Störungen und Probleme im baulichen und infrastrukturellen Bereich</li> </ul>

Tabelle 1: Beispielhafte Rollenverteilung und zugehörige Aufgaben

Für die Übersichtlichkeit bietet sich eine tabellarische Darstellung der Rollen, Verantwortlichen und Aufgaben/Kompetenzen an (s. Tabelle 1)

## Prozesse

Ebenso entscheidend und wichtig wie die Klärung von Rollen und Aufgaben ist die Definition der Kommunikations- und Arbeitsprozesse, die es ermöglichen, dass die Rollen Hand in Hand arbeiten können. Die Bestimmung der Prozesse wird genauso lange dauern wie die Definition der Aufgaben und Zuständigkeiten und läuft oft parallel zu dieser. Seien Sie auch hier mutig, Prozesse neu zu denken und zu vereinfachen. Ggf. haben Sie auch neue IT-Service-management-Tools im Laufe der Erstellung des Konzeptes (z. B. ein Ticketsystem) eingeführt. Für die Einführung dieser Systeme ist die Klarheit über die internen Prozesse (z. B. bei einer Störungsmeldung) überaus wichtig. Gleiches gilt auch, wenn Sie Ihre Prozesse verändern und diese in das System/Tool einpflegen müssen.

Wenn Sie die Möglichkeit haben, pilotieren Sie zunächst Ihre neuen Rollen und Prozesse mit einigen wenigen Schulen. Anschließend werten Sie die Pilotierung aus und lassen sich Feedback geben, wo noch Verbesserungspotenzial bestehe, um den Service für alle Schulen besser und effizienter zu gestalten. Kriterien für die Bewertung einer solchen Pilotierung können folgende sein:

### Technische und innenorganisatorische Erfolgskriterien

- Störungsfreie Ticketerfassung
- Störungsfreie Weiterleitung an Dienstleister
- Zeit zwischen Einstellung und Bearbeitung des Tickets (Reaktionszeit) wird erfasst
- Bearbeitungsdauer der Tickets auf Seiten der Kommune
- Zuständigkeiten in der Ticketbearbeitung sind klar
- Wichtige Kennzahlen zur regelmäßigen Auswertung können benannt werden
- Potenzielle Risiken im Ausrollprozess können benannt werden

### Allgemeine Erfolgskriterien (Zusammenarbeit zwischen Team Schul-IT und Schulen)

- Verständlichkeit des Standardprozesses im Vorfeld
- Bereitstellung von Informationsmaterial / Verständlichkeit der Anleitung
- Verständlichkeit und Bedienungsfreundlichkeit der Anwendung / Ticketeingabe
- Transparenz im Lifecycle der Störungsmeldung
- Zufriedenheit mit dem Ticketsystem insgesamt
- Hinweise zur zukünftigen Rolle der IT-Beauftragten in der Schule in Zusammenarbeit mit dem IT-Supportteam
- Zufriedenheit mit dem Service Desk

In Ihrem Konzept sollten mindestens zwei Prozesse genau beschrieben sein: Der Prozess der Störungsmeldung auf Seiten der Schulen, einschließlich der Störungsbehebung durch den Schulträger bzw. dessen Dienstleister, sowie der Prozess zur Stellung und ggf. notwendigen Umsetzung eines Änderungsantrages von einer Schule an den Schulträger bzw. dessen Dienstleister.

Diese beiden Fälle tauchen erfahrungsgemäß am häufigsten auf und werden am stärksten nachgefragt.

Grafiken und Handreichungen eignen sich für eine Kommunikation mit den Schulen, um die neuen Prozesse zu etablieren. Es können auch Vorstellungen der neuen Prozesse und Schulungen (virtuell oder in Präsenz) zur Verbreitung der Neuerungen veranstaltet werden.



#### Verweise auf andere Muster-IT-Materialien

Weiterführende Informationen zur Bedeutung und Einführung von Rollen und Prozessen im Schul-IT-Support stehen in den folgenden Unterlagen auf dem Schul-IT-Navigator (Website) zur Verfügung: „Handreichung Rollen und Prozesse im Schul-IT-Support und „Umsetzungshilfe Rollen und Prozesse im Schul-IT-Support“ (Modul „Technischer Support“).

## Schritt 5: Weiterentwicklung und Ausbau der Services

Während des Erstellungsprozesses Ihres Supportkonzeptes werden Ihnen vielleicht Themen ins Auge gefallen sein, die zukünftig noch verbessert werden sollten oder grundsätzlich angefasst werden müssen. Sammeln Sie diese Themen und halten Sie diese in diesem Abschnitt fest. Dies kann von der Erstellung von Checklisten für neue Mitarbeitenden, über die Etablierung von Austauschformaten mit den Schulen, bis hin zu der Überarbeitung des Medienentwicklungsplanes reichen.

Dieses Kapitel bietet auch die Möglichkeit, Bedarfe an die Entscheidungsebene zu adressieren, so z. B. zur Aufstockung des Personals im Schul-IT-Bereich.

Greifen Sie die Punkte zum Ausbau und zur Weiterentwicklung der Services stichpunktartig auf. Dies erleichtert die Orientierung bei der Realisierung.

## Schritt 6: Anhang

Führen Sie im Anhang alle Dokumente auf, die Sie auch nach der Erstellung des Konzeptes verwenden möchten. Das sind in erster Linie die erarbeiteten Servicescheine für die einzelnen Services, können auch Informationsschreiben an die Schulen oder verwendete Interviewleitfäden sein.

## Schritt 7: Verzeichnisse

Fügen Sie ein Abkürzungsverzeichnis, ggf. Glossar, Abbildungs- und Tabellenverzeichnis ein.

## Glossar

IT-Service-Management	IT-Service-Management (ITSM) bezeichnet die Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation zu erreichen. ITSM beschreibt insofern den Wandel der Informationstechnik zur Kunden- und Serviceorientierung.
Asset Management	Allgemein bezeichnet man mit Asset die Vermögenswerte in einer Organisation. In der IT bedeutet ein IT-Asset sowohl die Hardwarekomponenten, als auch die eingesetzte Software in einer Organisation. Das Asset Management ist für den Prozess verantwortlich, dass die Assets einer Organisation dokumentiert, bereitgestellt, gewartet, aktualisiert und stillgelegt werden, wenn der Zeitpunkt dafür gekommen ist.
Service-Level-Management	Das Service-Level-Management dient der Definition, Optimierung und Überwachung von IT-Dienstleistungen. Es handelt sich um eine ITIL-Prozess-Disziplin, deren wesentliches Ziel es ist, die Leistungen der IT-Services dauerhaft in Einklang mit den Erwartungen der Kunden zu bringen.
Problem Management	Innerhalb des IT-Services steuert das Problem-Management die Behebung von IT-Störungen und untersucht deren Ursache. Es führt standardisierte Vorgehensweisen ein, um die Abläufe der IT-Prozesse zu analysieren und eine schnelle Herstellung bei einem Ausfall zu gewährleisten.
Knowledge Management	Das Knowledge Management stellt einen strukturierten Ansatz bereit, um Wissen in verschiedenen Formen zu definieren, aufzubauen, wiederzuverwenden und weiterzugeben.
Zero-Level-Support	Zero-Level-Support ist ein aus der Praxis eingeführter Begriff, um die vor-Ort-Tätigkeiten der medienbeauftragten Lehrkräfte zu beschreiben und vom First-Level-Support abzugrenzen. Er stellt damit eine Sonderform des Vor-Ort-Supports dar und umfasst eingrenzenden und koordinierenden Aufgaben an Schule. Hinweis: Je nach Landesregelung können auch Tätigkeitsprofile der medienbeauftragten Lehrkräfte anderweitig geregelt sein.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: IT-Domänenmodell. ....	8
Abbildung 2: Gegenüberstellung der Anforderungen und des Leistungsvermögens einer Schul-IT . . . . .	10

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beispielhafte Rollenverteilung und zugehörige Aufgaben. ....	11
---	----

## Autorinnen und Autoren

Antje Reuter (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)  
Friederike Jörke (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)  
Maleika Krüger (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)



### **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)