

Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Tool

Auswahl eines Ticketsystems für die Schul-IT

Zweck

Das hier vorliegende Instrument soll Ihnen eine Unterstützung in dem Auswahlprozess eines Ticketsystems bieten. Hierzu wurden Kriterien erarbeitet, die gesammelte Anforderungen unterschiedlichster Schulträger beinhalten.

- Betriebsansatz: Anbietercloud (SaaS) vs. On-Premise
- DSGVO-Anforderungen
- Möglichkeit zur eigenständigen Konfiguration (Testumgebungen)

- Zugriff, Verfügbarkeit für Ticketersteller:innen (IAM)
- Wissensmanagement/Self-Service (FAQ etc.)
- Ticketeingangskanäle (Masken, Mail etc.)
- Ticketstornierung
- Umfragen Nutzerzufriedenheit

- Ticketexport- und -synchronisation (API, Mail etc.)
- Import/Export von Dateien
- Unterstützung und Kommunikation externe Systeme (z. B. IT-Sicherheit)



- Geschätzte Nutzendenzahl (Skalierbarkeit)
- Mandantenfähigkeit
- Adaptier- und Anpassungsfähigkeit zur Implementierung weiterer Bereiche und Außenstellen

- Abbildung Prozesse (z. B. Freigaben bei Bestellungen)
- Ticketverwaltung (Fälligkeitshinweise/Priorisierung/Wiedervorlagen/Tickets teilen/mit anderen Tickets verknüpfen)
- Lösungs- und Erinnerungszeiten für Tickets
- Möglichkeiten Berichtswesen
- Automatisierungsfunktionen

- Customizing: Bedarfsgerechte Konfiguration
- Weiterer Service (SLAs): Anpassungen, Helpdesk etc.

Abbildung 1: Kriterien zur Auswahl und Anforderungen an ein Ticketsystem

Anwendungsempfehlung

Es empfiehlt sich eine Liste von gewünschten Funktionen und Anforderungen an das Ticketsystem vorab an ausgewählte Anbieterinnen und Anbieter zu senden, um Rückmeldungen zu erhalten, inwieweit diese enthalten sind oder mit dem System umgesetzt werden können. Ebenso empfehlenswert ist die Vereinbarung von Produktvorstellungen mit einzelnen Anbieterinnen und Anbietern. Darüber bietet sich die Möglichkeit, die Ticketsysteme mit den Erläuterungen einer Technikerin oder eines Technikers live zu erleben sowie Rück- und Detailfragen stellen zu können.



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

Schritt-für-Schritt-Anleitung

1. Tragen Sie im Tabellenreiter "Anbietervergleich" die Namen der Anbieter sowie die ausgewählten Leistungspakete (zum Beispiel "Gold", "Silber", "Basic") in die Kopfzeile ein, die Sie miteinander vergleichen wollen. Ebenso Ihre Ansprechperson bei den Anbietern, die erwarteten Kosten für das gewählte Leistungspaket und die Daten der Produktvorstellungen.
2. Entscheiden Sie pro Funktion, ob diese für Sie relevant oder nicht relevant ist. Funktionen, die nicht zwingend relevant sind, aber für Sie von Vorteil wären, wenn sie enthalten sind, sollten als „optional“ eingeordnet werden. Klicken Sie hierfür in die jeweiligen Zellen der Spalte „Relevanz“ und wählen Ihren Bedarf per Dropdown-Menü aus.
3. Geben Sie pro Funktion an, ob diese bei dem zu betrachtenden Ticketsystem enthalten ist. Klicken Sie hierfür in die jeweiligen Zellen der Spalte „enthalten?“ und wählen Ihren Bedarf per Dropdown-Menü aus.
4. Die Spalte der Anmerkungen steht für Sie zur freien Verfügung, um während der Produktvorstellung weitere Notizen machen zu können.
5. Die Spalte der Punkte füllt sich automatisch durch die Einträge in den Spalten „Relevanz“ und „enthalten?“. Wurde eine Funktion als „relevant“ eingeordnet und ist diese im Ticketsystem enthalten, werden 5 Punkte vergeben. Optionale Funktionen werden auf dem Tabellenreiter „Zusammenfassung“ für den Anbietervergleich gesammelt.
6. Unter der Liste der Funktionen wird die Gesamtpunktzahl des Vergleichs gegenübergestellt. Ebenso finden Sie die Gegenüberstellung auf dem Tabellenreiter „Zusammenfassung“. Die Anbieterin oder der Anbieter mit der höchsten Punktzahl stimmt mit Ihren Anforderungen am meisten überein. Berücksichtigen Sie bei Ihrer Auswahl jedoch auch die (nicht) enthaltenen optionalen Funktionen und die jährlichen Kosten.



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