

## Handreichung

# Erstellung eines Servicekatalogs für Leistungen der Schul-IT

## Zweck

Ein IT-Servicekatalog bietet eine Grundlage für ein strukturiertes Service- und Support Management. Er fasst alle Leistungen (Services) zusammen, welche die Leistungsempfänger (Stakeholder z. B. Schulleitung, Medienbeauftragte, Sekretariat, Lehrkraft, Schülerin/Schüler) einfach und bedarfsgerecht auswählen und beziehen können. Somit ist der IT-Servicekatalog das zentrale Element bei der Vereinbarung von IT-Services zwischen dem Servicelieferanten (Provider, in diesem Fall dem Schulträger, der Fachabteilung Schul-IT oder deren Dienstleister) und dem Servicenehmer (Customer, in diesem Fall den Schulen).

## Anwendungsempfehlung

Die Anzahl der IT-Services (Produkte), die den Endanwenderinnen und Endanwendern angeboten werden, sollte nicht zu groß sein. Damit bleiben die IT-Services klar voneinander trennbar. Damit für die Servicelieferanten und die Servicenehmer Klarheit besteht, ist außerdem eine präzise Beschreibung der IT-Services und eine Definition, welche messbaren Leistungsversprechen damit verbunden sind, notwendig. Überzogene Servicescheininhalte führen erfahrungsgemäß zu frühzeitigen Auseinandersetzungen zwischen Leistungserbringer und Leistungsempfänger oder drücken sich spätestens in hohen Kosten aus.



### 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>1</b>
<b>Grundsätzliches Vorgehen zum Aufbau des</b> .....	<b>3</b>
<b>IT-Servicekatalogs</b> .....	<b>3</b>
<b>Bestimmung von IT-Services und Erstellung einesServicekatalogs</b> .....	<b>4</b>
<b>Ausarbeitung von IT-Services mittels Servicescheinen</b> .....	<b>6</b>
<b>Servicebezeichnung</b> .....	<b>7</b>
<b>Umgang mit "Organisational Level Agreements" (OLA) und "Service Level Agreements" (SLA)</b> .....	<b>11</b>
<b>Anleitung zur Bearbeitung eines IT-Services mittels Service Items</b> .....	<b>12</b>
<b>Glossar</b> .....	<b>14</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>15</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>15</b>
<b>Autorinnen und Autoren</b> .....	<b>15</b>

## Grundsätzliches Vorgehen zum Aufbau des IT-Servicekatalogs

Ein IT-Servicekatalog stellt die Grundlage für ein strukturiertes Service- und Supportmanagement dar, denn er ist eine Zusammenstellung von Leistungen (Services), über die ein Leistungsempfänger (Stakeholder z. B. Schulleitung, Medienbeauftragte, Sekretariat, Lehrkraft, Schülerin/Schüler) einfach bedarfsgerechte IT-Services auswählen und beziehen kann. Somit ist der IT-Servicekatalog das zentrale Element bei der Vereinbarung von IT-Services zwischen dem Servicelieferanten (Provider, in diesem Fall dem Schulträger oder der Fachabteilung Schul-IT) und dem Servicenehmer (Customer, in diesem Fall den Schulen).

Die vorliegende Handreichung bietet einen Einstieg in das Vorgehen der Erarbeitung eines IT-Servicekatalogs und der Erstellung von Servicescheinen.

## Bestimmung von IT-Services und Erstellung eines Servicekatalogs

Erfahrungsgemäß werden IT-Services wenig oder gar nicht genutzt, wenn diese nicht den Anforderungen der Nutzerinnen und Nutzer entsprechen – ob interne oder externe Nutzerinnen und Nutzer ist dabei nicht relevant. Häufig entsteht in diesem Fall eine sogenannte Schatten-IT, die sich aus Sicht der formell verantwortlichen IT-Leitung kaum steuern oder überwachen lässt und ein immer größer werdendes Sicherheitsrisiko darstellt.

Genauso problematisch ist die Planung von IT-Services, deren Leistungsversprechen durch die IT-Organisation nicht gehalten werden kann. Klassisch spielen hier Verfügbarkeitsangaben, Performancezugeständnisse und Wiederherstellungszeiträume eine gravierende Rolle.

Grundsätzlich gilt also für die Definition eines IT-Services, dass die Anforderungen der Nutzerinnen und Nutzer umsetzbar sein sollten (Machbarkeitsanalyse) und dass die Leistungserbringung auf einem wirtschaftlich herbeiführbaren Leistungsvermögen beruht (Wirtschaftlichkeitsanalyse). Folglich sollte ein Service auf einem ausgewogenen Kosten-Nutzen-Verhältnis beruhen.

Die zu erbringenden Leistungen und die daraus entstehenden IT-Services richten sich an zwei Entscheidungsplanken aus:

1. Was sind die Anforderungen der Servicenehmer?
2. Was ist das Leistungsvermögen des Servicelieferanten?



Abbildung 1: Gegenüberstellung der Anforderungen an die Schul-IT und des Leistungsvermögens der Schul-IT.

Bei der Zusammenstellung eines Servicekatalogs sollte weiterhin ein angemessener Zuschnitt der IT-Services erfolgen, sodass einerseits keine zu granulare Unterteilung und andererseits keine zu grobe Bündelung erfolgt. Die Services sollten so zugeschnitten sein, dass der Bezug eines einzelnen Service für die Nutzerinnen und Nutzer einen Mehrwert darstellt und in seiner Ausführung skalierbar ist – durch die Definition der Mindestanforderung bis hin zur Maximalanforderung.

Um einen Service einzugrenzen, empfehlen sich beschreibende und regelnde Parameter. Die beschreibenden Parameter dienen der Benennung, einer groben Inhaltsbeschreibung und einer Nutzenargumentation des Service. Die regelnden Sachverhalte definieren das Leistungsversprechen (Service Level Agreement).



Abbildung 2: Beispielhafter IT-Servicekatalog einer Schul-IT.



#### Empfehlung: Leistungen klar und transparent darstellen

Die Anzahl der IT-Services (Produkte), die den Endanwenderinnen und Endanwendern (Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler, Mitarbeitenden der Schulleitung) angeboten werden, sollte nicht zu groß sein. Damit bleiben die IT-Services für die Endanwenderinnen und Endanwendern klar voneinander trennbar und können in einem Ticketsystem übersichtlich abgebildet werden. Eine präzise Beschreibung der IT-Services und eine Definition, welche messbaren Leistungsversprechen damit verbunden sind, sind dabei ebenso notwendig.

## Ausarbeitung von IT-Services mittels Servicescheinen

Das Management und die Kontrolle von IT-Services ist eine Schlüsselqualifikation von IT-Organisationen. Dabei hat sich über die Jahre der Einsatz des Best Practice Frameworks ITIL® bewährt, mit dessen Hilfe es möglich wird innerhalb einer IT-Organisation systematisierte Anforderungen, Prozesse und Kontrollen zu etablieren, die dazu dienen IT-Services zu erstellen, an sich verändernde Anforderungen anzupassen und wenn nötig wieder einzustellen.

Um die Erstellung und Definition eines IT-Services zu vereinfachen, empfiehlt sich nach ITIL® die Nutzung eines Servicescheins. Im Rahmen des Servicescheins wird der angebotene Service klar beschrieben (Servicebeschreibungen). Auf diese Weise werden Anwenderinnen und Anwender sowie die Servicebereitsteller in ihrer Arbeit und ihren Erwartungen unterstützt. Alternativ werden die Bezeichnungen „Produktschein“ oder „Leistungsschein“ gebraucht.

### Die Hauptfunktionen und Vorteile von Servicescheinen sind:

- **Transparenz und Kommunikation:** Servicescheine schaffen Klarheit über das Leistungsspektrum der Schul-IT. Sie ermöglichen es dem IT-Support, schnell und unkompliziert zu erfassen, welche Software, Anwendungen oder sonstigen IT-Services angeboten werden und welche Vorteile diese bieten. Dies fördert das interne Verständnis und die konsistente Kommunikation der Services.
- **Grundlage für Servicekatalog:** Servicescheine bilden die Basis für die Erstellung eines Servicekatalogs, der dem IT-Support eine Übersicht über alle abrufbaren Dienstleistungen bietet und zukünftig auch den Schulen eine solche Übersicht bieten kann. Dies vereinfacht die Auswahl und Anforderung von IT-Leistungen.
- **Standardisierung und Konsistenz:** Durch die Festlegung von Kategorien, Leistungsbeschreibungen, Laufzeiten, Verrechnungseinheiten und Abrechnungsmodalitäten tragen Servicescheine zur Standardisierung der Services bei. Dies gewährleistet eine konsistente Servicebereitstellung und -kommunikation.
- **Rollen und Verantwortlichkeiten:** Ein Serviceschein kann Informationen enthalten, die Aufschluss über die Verantwortlichkeiten geben. Dazu gehören beispielsweise Angaben zum "Autor" des Scheins, der für die inhaltliche Richtigkeit und Aktualität verantwortlich ist, oder Informationen zur "Letzten Änderung", die nachvollziehbar machen, wann und von wem der Service zuletzt überarbeitet wurde. Dies ist wichtig für das Wissensmanagement und die Qualitätssicherung der Dokumentation.
- **Planung und Vertragsmanagement:** Servicescheine unterstützen die IT-Verantwortlichen bei der strategischen Planung von IT-Ressourcen und dienen als Referenzdokument für vertragliche Vereinbarungen oder Leistungsbeschreibungen. Beispielsweise kann die "Laufzeit" und "Verrechnungseinheit" eines Service im Serviceschein aufgeführt sein.

<sup>1</sup> SerView (2019). ITIL® v4 Foundation Workbook v1.1D. S.213.

- **Umfassende Leistungsbeschreibung:** Ein Serviceschein beschreibt nicht nur die Kernleistung, sondern auch die Leistungen, die nicht Bestandteil des Service sind (z. B. Schulungen). Außerdem können "Weitere Bestandteile / Beistelleistungen" sowie "Zwingende Voraussetzungen" für die Nutzung des Service aufgeführt werden. Ein Serviceschein für "Software/ Applikation" könnte beispielsweise Angaben wie die Kurzbeschreibung ("Schul-IT bietet der schulischen Zielgruppe eine Auswahl an Software/ Applikation, die installiert und bereitgestellt wird"), den Nutzen ("Standardservice abrufbar für alle schulischen Anwendungsbereiche") und eine grobe Aufzählung der Leistungen (Mittelbereitstellung, Beschaffung / Installation, Konfiguration, Betrieb / Pflege, Support, Deinstallation, Datenlöschung) enthalten. Er würde auch festlegen, dass "Schulung" nicht Teil dieses Service ist.

Die Gesamtheit der Servicescheine wird im Rahmen Servicekatalog zusammengefasst. Der Servicekatalog gehört laut ITIL® zur Service Catalogue Management Practice, welche der Gruppe der Service-Management-Praktiken zugeordnet wird. Ziel des Servicekatalogmanagements ist es, eine einzige Quelle für konsistente Informationen über alle Services bereitzustellen und sicherzustellen, dass diese dem relevanten Zielpublikum zur Verfügung stehen.<sup>1</sup>

Die folgende Tabellenstruktur repräsentiert die generische Struktur eines Servicescheins und enthält bewusst ein Maximum an Parametern, das je nach Anforderungen und Komplexität des zu erbringenden Service angepasst werden kann. Eine editierbare Vorlage eines Servicescheins finden Sie in der Anlage zu diesem Dokument.

## Servicebezeichnung

### Kopfdaten

Kategorie	Wertebereich
Autor	
Lfd. Nummer	
Vertragsbestandteil von	
Letzte Änderung	
Abgenommen von / am	
Taxonomie	
Laufzeit	
Verrechnungseinheit	[Nutzerlizenz / Arbeitsplatz / Anzahl einer messbaren Größe]
Abrechnung	[Pro Stück / pro Zeiteinheit / pro Menge]

### Produkt- / Leistungsbeschreibung

Kategorie	Wertebereich
Kurzbeschreibung / Zweck	
Nutzen / Vorteil / Limitationen	
Aufzählung der Leistungen (grob)	
Aufzählung, der Nicht-Bestandteile/Ausschlüsse (grob)	

### Weitere Bestandteile / Beistelleistungen

Kategorie	Wertebereich
Hardware	
Lizenzen	
Weiteres	

### Leistungsinhalte / -bestandteile

Kategorie (wer führt die Leistung aus?)	Wertebereich (was wird ausgeführt?)
Leistungen der Endnutzer:innen (sofern nicht durch die EDV-Koordinatoren übermittelt)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benennung der Anforderunge</li> <li>• Benennung der Akzeptanzkriterien</li> </ul>
Leistungen der EDV-Koordination ausgeübt von: <input type="checkbox"/> Kunde (AG) <input type="checkbox"/> Dienstleister (AN) <input type="checkbox"/> Dritt-Dienstleister / UAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammenfassung der Anforderungen</li> <li>• Überführung der Anforderungen in ein Lastenheft/Anforderungskatalog</li> <li>• Mitwirkung an der Beschaffung der Leistungen/Subleistungen</li> </ul>
Leistung des (IT-)Einkaufs <input type="checkbox"/> Kunde (AG) <input type="checkbox"/> Dienstleister (AN) <input type="checkbox"/> Dritt-Dienstleister / UAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übernimmt Mittelbereitstellung</li> <li>• Prüft Mittelbereitstellung</li> <li>• Führt ggf. Vergabe durch</li> </ul>
Leistungen der IT-Fachadministration ausgeübt von: <input type="checkbox"/> Kunde (AG) <input type="checkbox"/> Dienstleister (AN) <input type="checkbox"/> Dritt-Dienstleister / UAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lizenzmanagement durchführen</li> <li>• Anlegen von Nutzern</li> <li>• Verändern von Nutzerrechten</li> </ul>
Leistungen der IT-Administration ausgeübt von: <input type="checkbox"/> Kunde (AG) <input type="checkbox"/> Dienstleister (AN) <input type="checkbox"/> Dritt-Dienstleister / UAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbarkeit sicherstellen</li> <li>• Back-up durchführen</li> <li>• Monitoring sicherstellen</li> </ul>
Übernahme des IT-Supports durchgeführt von: <input type="checkbox"/> Kunde (AG) <input type="checkbox"/> Dienstleister (AN) – 1st Level <input type="checkbox"/> Dritt-Dienstleister / UAN – 2nd/3rd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anrufentgegennahme</li> <li>• Ticketentgegennahme</li> <li>• Erstlösungsversuch</li> <li>• Service Request Fulfillment</li> <li>• Root Cause Analysis</li> </ul>

### Leistungsversprechen / Service Level Agreement (SLA)

(sofern keine Gesamt-SLA durch einen Mantelrahmenvertrag vereinbart wurden, gelten die folgenden SLA)

Kriterium	Kurzbeschreibung	Wertebereich
Betriebszeit	vereinbarte Zeit, in der der Service erreichbar ist	
Verfügbarkeit	Erreichbarkeit und Zusage zur durchschnittlichen Performance des Service	
Gesamtausfallzeit (hinnehmbar)	Max. zugestandene Ausfallzeit pro Jahr (Pönalen relevant)	
Servicezeit	Servicezeit (Erreichbarkeit)	
Ausfallzeit	Max. Dauer pro Ausfall (Pönalen relevant)	
Ausfallhäufigkeit	Max. Anzahl an Ausfällen / Jahr	
Zeitspanne Datenverlust	Max. Arbeitsvolumen in Stunden, das bei einem Ausfall verloren gehen darf (RPO)	
Zeitspanne bis zur Wiederherstellung	Max. Dauer pro Ausfall, bis das Gesamtsystem wieder betriebsbereit ist (RTO)	
Geplante Wartungsfenster	Max. Gesamtdauer vereinbarter Wartungsfenster pro Monat	

### Umgang mit Änderungsmeldungen (Change)

Kategorie	Wertebereich (Listen ggf. als Anhang beifügen)	Std.-Lstg.
Planungsarbeiten		
Herbeiführung / Herstellung		
Abnahme / Inbetriebnahme		
Betrieb		
Wartung / Pflege / Maintenance		
Customizinganforderungen		
Rückbau der Leistung		

### Umgang mit Störungsmeldungen (Incidents)

Kategorie	Wertebereich (Listen ggf. als Anhang beifügen)	Std.-Lstg.
Hotline / 1st Level		
2nd Level		
3rd Level		
Kanäle (ggf. subsumiert im Gesamt-Support-Konzept)	<input type="checkbox"/> Web-Portal <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> E-Mail	
Ergänzungen		

### Benennung und Beschreibung von weiteren Komponenten, die den Betrieb dieser Leistung unterstützen

- Dritt-Software-Lizenzen/Wartung Dritt-Software
- Andere, einzubindende Hersteller und/Order Dienstleister
- Mitwirkungspflichten des Auftraggebers
- Asset-Übergang (bei Erbringung von Leistungen durch einen Dienstleister, der dafür IT-Equipment des Leistungsempfängers in seine Bücher übernimmt)

### Weitere Erläuterungen

#### Anhänge / Anlagen

Liste der Changes

Weitere Herstellervertragsunterlagen

Auch bei der Definition des Servicescheins gilt es, angemessen vorzugehen und das Ziel zu verfolgen, eine gemeinsame Basis zu finden. Überzogene Servicescheininhalte führen erfahrungsgemäß zu frühzeitigen Auseinandersetzungen zwischen Leistungserbringer und Leistungsempfänger oder drücken sich spätestens in hohen Kosten aus.

**Mindestangaben in einer Servicescheinbeschreibung:** Um einer Nutzerin, einem Nutzer einen Service anzubieten, muss dieser eine eindeutige Bezeichnung aufweisen, benennen was zum Umfang (in scope) des Service gehört und ggf. ausschließen, was außerhalb des Umfangs (out of scope) liegt.

**Optimale Servicescheinbeschreibung:** Bei dieser Abstufung stehen die Service Level Agreements, abgekürzt SLA, im Mittelpunkt. Über das SLA werden wesentliche Kenngrößen zum Betrieb eines Service, wie Verfügbarkeit, Performance, Wiederherstellung, Datensicherung usw. definiert. Leistungserbringer und Leistungsempfänger legen hier also fest, in welcher Qualität und Quantität der IT-Service erbracht wird. Gelingt es einer Organisation, alle Services unter ein SLA zu stellen, kann das SLA auch außerhalb der Servicevereinbarung allgemeingültig abgeschlossen werden. In den jeweiligen Servicevereinbarungen sollte dann Bezug zu der übergreifenden Regelung hergestellt werden.

**Maximale Servicescheinbeschreibung:** In der maximalen Servicevereinbarung, wie in der Beispieltabelle oben dargestellt, liegt der Schwerpunkt auf den Tickets, deren Lösung/Bearbeitung im Rahmen des Servicebetriebs zum Leistungsumfang gehört und den Tickets, deren Lösung als (kostenpflichtige) Änderung zu behandeln sind. Ein weiteres Merkmal ist der Verweis auf zum Einsatz kommende Dritt-Komponenten und Angabe von Dienstleistern.

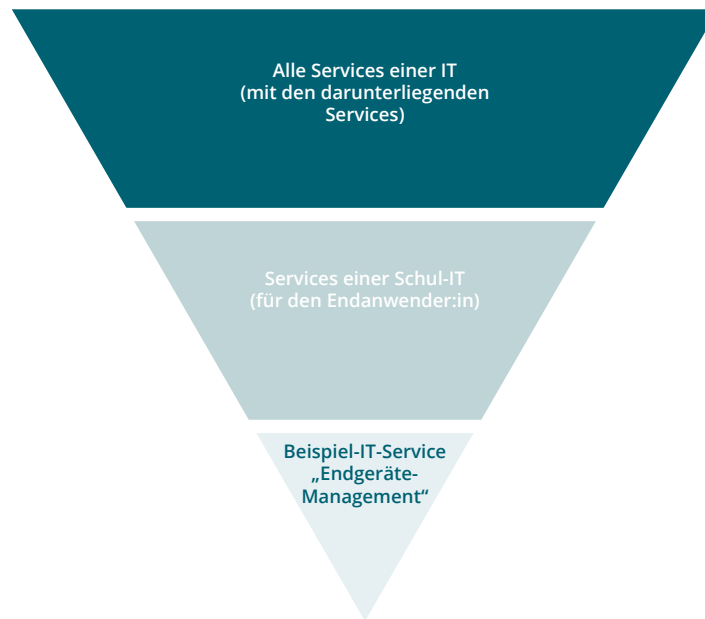


Abbildung 3: Reduktion auf einen beispielhaften Service

## Umgang mit „Organisational Level Agreements“ (OLA) und „Service Level Agreements“ (SLA)

Ein wesentlicher Verhandlungsbaustein bei der Definition von IT-Services ist das Leistungsversprechen. Innerorganisatorisch, wenn keine expliziten vertraglichen Grundlagen zu schaffen sind, wird von einem Organisational Level Agreement (OLA) gesprochen. Ist das Leistungsversprechen Vertragsgegenstand mit einem externen Dienstleister, findet der Begriff Service Level Agreement (SLA) Anwendung.

Ein SLA hat zwei wesentliche Bedeutungen. Zum einen wird, wie oben bereits beschrieben, zwischen Leistungserbringer und Leistungsempfänger eindeutig beschrieben, in welcher Qualität und Quantität der IT-Service erbracht wird. Zum anderen ist das SLA der Steuerhebel für die Leistungsempfänger, wenn der Leistungserbringende bei der Leistungsbereitstellung deutliche Abweichungen aufweist.

Da nicht alle IT-Services mit demselben Leistungsversprechen erbracht werden müssen, wird eine Abstufung des SLA, hier beispielhaft in drei Abstufungen „A“, „B“, „C“ oder „Gold“, „Silber“ und „Bronze“, vorgeschlagen.

Service Level / KPI	Definition	Serviceklasse		
		A Gold	B Silber	C Bronze
Klassenbezeichnung				
Betriebszeit	vereinbarte Zeit, in der der Service erreichbar ist	7 x 24	7 x 24	7 x 24
Verfügbarkeit	Erreichbarkeit und Zusage zur durchschnittlichen Performance des Service	>99,95%	>99,5%	>98%
Reaktionszeit	Rückmeldezeit an den Ticketeröffner über Registrierung und Beginn der Lösungszeit	15 Min	1 Std.	NBD
Gesamtausfallzeit (hinnehmbar)	Max. zugestandene Ausfallzeit pro Jahr (pönanalenrelevant)	4,4h	14,0h	64,0h
Servicezeit	Servicezeit	Mo-So 00:00 - 23:59	Mo-Fr 00:00 - 23:59	Mo-Fr 06:00 - 18:00
Ausfallzeit	Erweiterte Servicezeit	JA	NEIN	NEIN
Ausfallhäufigkeit	Max. Dauer pro Ausfall	2,2h	8,0h	60,0h
Zeitspanne Datenverlust	Max. Anzahl an Ausfällen / Jahr	2	4	8
	Max. Arbeitsvolumen in Std., das bei einem Ausfall verloren gehen darf (Datenverlust = RPO)	<1 Min	12h	48h
Zeitspanne bis zur Wiederherstellung	Max. Dauer pro Ausfall bis das Gesamtsystem/ System wieder betriebsbereit ist (RTO)	<30 Min	18h	48h
Geplante Wartungsfenster	Max. Gesamtdauer vereinbarter Wartungsfenster pro Monat / Quartal / Jahr	<4h	<12h	<24h

Tabelle 1: Beispiel abgestufter Serviceklassen

## Anleitung zur Bearbeitung eines IT-Services mittels Service Items

Neben den Servicescheinen stellen **Service Items** wesentliche Instrumente zur strukturierten Erfassung und transparenten Kommunikation von IT-Services dar. Obwohl beide Dokumentationsformen eng miteinander verbunden sind, erfüllen sie unterschiedliche Zwecke:

Der **Serviceschein** beschreibt, **was angeboten wird**, während das **Service Item** beschreibt, **wie eine bestimmte Aufgabe im Rahmen dieses Angebots bearbeitet wird**.

Konkret kann ein Service Item (auch als Serviceanleitung bezeichnet) als detaillierte, schrittweise Anleitung zur Bearbeitung einer spezifischen Anfrage oder Störung innerhalb eines IT-Services definiert werden. Es ist eine operative Arbeitsanweisung, die dabei unterstützt, wiederkehrende Aufgaben wie Supportfälle, Beschaffungsvorgänge oder generelle Wartungen effizient und konsistent zu bearbeiten. Service Items sind primär für die Mitarbeitenden im IT-Support konzipiert, können aber auch für andere Personen relevant sein, die an den beschriebenen Standardabläufen beteiligt sind und dienen als praktische Anleitung.

Service Items stellen das operative Fundament des IT-Supports dar. Sie sind präzise, handlungsorientierte Anleitungen, die es den Supportmitarbeitenden ermöglichen auf häufig auftretende Anfragen oder Störungen effizient zu reagieren.

### Die Hauptfunktionen und Vorteile von Service Items sind:

- **Effizienz und Schnelligkeit bei der Bearbeitung:** Durch vordefinierte Schritte und Fragen können Supportmitarbeitende Störungen oder Anfragen schnell erfassen, analysieren und beheben. Dies minimiert die Bearbeitungszeit und verbessert die Servicequalität.
- **Standardisierung von Prozessen:** Service Items gewährleisten, dass gleiche Anliegen immer nach denselben, bewährten Methoden gelöst werden. Dies führt zu einer höheren Konsistenz und reduziert Fehler bei der Bearbeitung.
- **Wissensmanagement und Einarbeitung:** Sie dienen als zentrale Wissensbasis und erleichtern die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden, da das benötigte Fachwissen strukturiert und jederzeit abrufbar ist. Neue Supportfälle können in das Wissensmanagement eingepflegt oder bestehende Artikel aktualisiert werden.
- **Klare Verantwortlichkeiten:** Service Items benennen die Zuständigkeiten für bestimmte Schritte oder Eskalationspfade.
- **Reduzierung von Abhängigkeiten:** Das dokumentierte Wissen in Service Items macht den Support weniger abhängig von einzelnen Experten, da das benötigte Know-how im Team verteilt und für alle Mitarbeitenden zugänglich ist.
- **Verbesserung der Datenqualität:** Durch die Vorgabe benötigter Informationen (z. B. Raumnummer, Hersteller, Seriennummer) stellen Service Items sicher, dass alle relevanten Daten für die Bearbeitung eines Falls dokumentiert werden.



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

Eine Muster-Vorlage zur Erstellung eines Service Items für schulträgereigene Zwecke steht auf dem Schul-IT Navigator zur Verfügung: Schul-IT-Navigator (Website): "Template für einen Serviceschein" (Modul „Technischer Support“)



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

Weiterführende Informationen zu Funktionen und Vorteilen von systematischen Dokumentationen im Schul-IT Support stehen in folgenden Dokumenten zur Verfügung: Schul-IT-Navigator (Website): "Handreichung Aufbau eines Wissensmanagements im Bereich der Schul-IT" und "Umsetzungshilfe zur Handreichung Aufbau eines Wissensmanagements im Bereich der Schul-IT" (Modul „Technischer Support“)

## 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: Gegenüberstellung der Anforderungen an die Schul-IT und des Leistungsvermögens der Schul-IT...	4
Abbildung 2: Beispielhafter IT-Servicekatalog einer Schul-IT.....	5
Abbildung 3: Reduktion auf einen beispielhaften Service.....	10

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beispiel abgestufter Serviceklassen .....	11
--	----

## Autorinnen und Autoren

Friederike Jörke (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Maleika Krüger (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Sandra Noto (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Antje Reuter (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)