

Umsetzungshilfe zur Handreichung

Rollen und Prozesse im Schul-IT-Support

Zweck

Ziel der Handreichung und der zugehörigen Umsetzungshilfe ist es, Schulträgern Anregungen und Empfehlungen für eine effiziente (Neu-) Aufstellung ihres schulischen IT-Supports zur Verfügung zu stellen. Im Sinne eines Werkzeugkoffers stellt die Handreichung eine Sammlung an bewährten Praktiken, Rollen und Prozessen aus dem Rahmenwerk ITIL 4 vor und gibt praxisnahe Umsetzungstipps für den Einsatz in der Schul-IT. Ergänzend hierzu bietet die hier vorliegende Umsetzungshilfe eine Unterstützung zur schrittweisen Erarbeitung einer eigenen Rollen- und Prozesskonzeption.

Die Umsetzungshilfe richtet sich an alle Schulträger unabhängig ihrer (personellen) Ressourcen oder der Anzahl ihrer trügereigenen Schulen und unterstützt sie dabei, ihre Supportprozesse zu optimieren und tragfähig aufzustellen.

Anwendungsempfehlungen

Der Schul-IT-Support umfasst vielfältige Aufgabenbereiche und Arbeitsabläufe (Prozesse), die für ein hohes Service- und Supportniveau an den Schulen bedeutsam sind.

Die (Neu-) Aufstellung der Supportprozesse und die Erarbeitung von passgenauen Rollenkonzepten können Schulträger jeder Größe dabei unterstützen, die eigene Schul-IT effizient und tragfähig zu gestalten.

Für die Erarbeitung einer eigenen Rollen- und Prozesskonzeption steht Ihnen diese Umsetzungshilfe zur Verfügung. In Ergänzung hierzu bietet Ihnen folgende Unterlage Anregung: **Schul-IT-Navigator (Website): „Handreichung – Rollen und Prozesse im Schul-IT-Support“ (Modul IT-Service Management).**



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

Inhaltsverzeichnis

Zweck	1
Anwendungsempfehlungen	1
Umsetzungshilfe	3
Muster-Kommunen und exemplarische Supportszzenarien	4
Schritt 1: Ausgangslage - Rollen	5
Praxisbeispiele Rollen – Muster-Kommunen	6
Schritt 2: Ausgangslage – Prozesse	9
Praxisbeispiele Prozesse – Muster-Kommunen	10
Schritt 3: Herausforderungen und Bedarfe	13
Praxisbeispiele Veränderungsbedarfe - Muster-Kommunen	14
Schritt 4: Maßnahmen und Praktiken	16
Praxisbeispiele Maßnahmen & Praktiken - Muster-Kommunen	17
Schritt 5: Zielbild Prozesse	21
Praxisbeispiele Neue Prozesse - Muster-Kommunen	21
Schritt 6: Zielbild Rollen	24
Praxisbeispiele Neue Rollen - Muster-Kommunen	25
Glossar	27
Abbildungsverzeichnis	28
Autorinnen und Autoren	28

Umsetzungshilfe

Von der individuellen Ausgangslage zum effizienten Rollen- und Supportkonzept

Für Ihre (Neu-) Gestaltung eines effizienten Schul-IT-Supports bietet Ihnen ITIL 4¹ eine Sammlung an bewährten Praktiken, Prozessen und Rollen, die im Sinne eines „Werkzeugkoffers“ für Schulträger bedarfsorientiert und passgenau eingesetzt werden können.

Bei einer Anwendung dieser Empfehlungen auf die für die Schul-IT relevanten Kernprozesse des IT-Supports, können alle Schulträger, unabhängig ihrer (personellen) Ressourcen oder der Anzahl ihrer trügereigenen Schulen, ihre Strukturen optimieren und tragfähig aufstellen.



Verweis

Einen Überblick über die relevantesten ITIL-Praktiken und Rollen im Kontext der Schul-IT, bietet Ihnen folgende Unterlage: Schul-IT-Navigator (Website): „Handreichung – Rollen und Prozesse in der Schul-IT“ (Modul „IT-Service Management“).

Die vorliegende Umsetzungshilfe ermöglicht Ihnen, Ihre aktuellen Strukturen und Rahmenbedingungen zu erfassen und ein passgenaues Zielbild einer effizienten Rollen- und Prozesskonzeption zu erstellen. Analog zu der Handreichung werden hierbei sechs Schritte verfolgt:

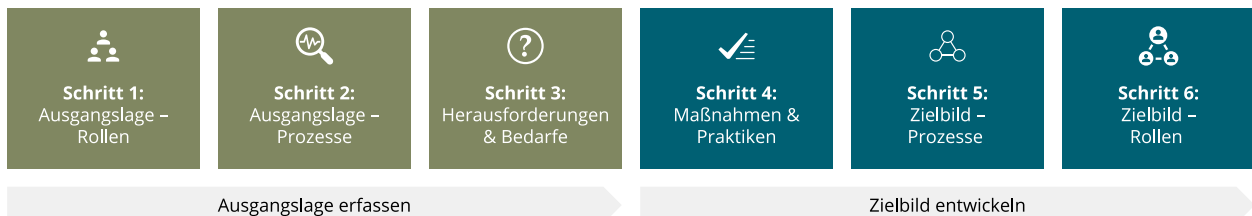


Abbildung 1: In sechs Schritten zum Rollenkonzept

Anhand von zwei Muster-Kommunen werden nachfolgend zwei Supportbeispiele durch alle sechs Schritte begleitet. Dabei werden zunächst allgemeine Umsetzungstipps pro Schritt dargestellt und diese anschließend auf die Supportbeispiele der Muster-Kommunen angewendet.

¹ ITIL 4 Foundation: ITIL Foundation ITIL 4 Edition (Deutsche Übersetzung), 2019, ISBN 978-0-11-331614-4.

Muster-Kommunen und exemplarische Supportszzenarien

Die folgende Umsetzungshilfe wird mit einer beispielhaften Anwendung anhand von zwei unterschiedlichen Muster-Kommunen begleitet. Ausgehend von jeweils einem konkret beschriebenen Supportszzenario können die einzelnen Schritte praxisnah reflektiert und für die eigene Ausgangslagenerfassung sowie Zielbildentwicklung abgeleitet werden.

Muster-Kommune: Schulträger 1

- Kleinstadt: 38.500 Einwohnerinnen und Einwohner
- Fachbereich Schul-IT: 2 Mitarbeitende für Support und Administration
- 7 Schulen in eigener Trägerschaft: 6 Grundschulen, 1 Gesamtschule

Supportbeispiel 1: Passwortzurücksetzung und einfache Anwendungsfragen

Eine Lehrkraft kann eine webbasierte Unterrichtssoftware, die vom Schulträger gestellt wird, nicht nutzen, da sie ihr Kennwort für das Benutzerkonto vergessen hat. Da die Lehrkraft die Software für den Unterricht einsetzen möchte, benötigt sie schnelle Hilfe. Sie wendet sich zunächst per E-Mail an den Fachbereich IT, der jedoch nicht umgehend antwortet, da er mit anderen Anfragen überlastet ist. Die Lehrkraft bittet ihre Schulleitung um Unterstützung bei der Kennwortzurücksetzung. Die Schulleitung leistet in diesem Fall Support, da sie diese Anwendung selbst in ihrem Unterricht einsetzt und ein tieferes Verständnis der Software hat. Sie unterstützt die Lehrkraft bei der Kennwortzurücksetzung und beantwortet im Nachgang noch einige Fragen zur Erstellung von Arbeitsmaterialien für den Unterricht. Wenige Stunden später erhält die Lehrkraft eine Antwort-E-Mail vom Fachbereich IT mit einer Beschreibung, wie sie das Passwort selbst zurücksetzen kann.

Muster-Kommune: Schulträger 2

- Kleinere Großstadt: 150.000 Einwohnerinnen und Einwohner
- Fachbereich Schul-IT: 7 Mitarbeitende für Support; 2 Mitarbeitende für Verwaltung
- 41 Schulen mit 45 Standorten: alle Schulformen

Supportbeispiel 2: Meldung eines defekten Geräts

Die Nutzung eines Whiteboards ist nicht möglich, weil das Whiteboard sich nicht einschalten lässt. Bei Überprüfung der Geräte durch eine Lehrkraft wird festgestellt, dass das Whiteboard defekt ist (Beschädigung an der Hardware). Diese Lehrkraft wendet sich an die medienbeauftragte Lehrkraft, um herauszufinden, wer für die Reparatur zuständig ist. Da diese in den folgenden Stunden unterrichtet, kann sie sich zunächst nicht um das Anliegen kümmern. Wenig später fragt die Lehrkraft im Sekretariat nach, welches die Frage nicht beantworten kann und ein Ticket beim Schulträger eröffnet. Auch die medienbeauftragte Lehrkraft eröffnet einen Vorgang beim Schulträger. Der Schulträger wendet sich an die intern verantwortliche Person für Beschaffungen und Wartung der an den Schulen eingesetzten IT. Die IT-verantwortliche Person setzt sich mit dem Hersteller in Verbindung und erhält die Information, dass eine Reparatur notwendig ist. Das Gerät wird vom Hersteller abgeholt.

Schritt 1: Ausgangslage - Rollen

ZIELSTELLUNG

Die Transparenz über die eigene Ausgangslage im schulischen IT-Support bietet die notwendige Basis, um eine bedarfsorientierte und passgenaue (Neu-) Konzeption eines Rollen- und Prozessmodells vorzunehmen.

In einem ersten Schritt ist es hierfür sinnvoll, sich einen zentralen Überblick über die aktuell im Schul-IT-Support beteiligten Akteure und Personengruppen zu verschaffen. Hiervon ausgehend kann eine Transparenz darüber hergestellt werden, welche Aufgaben aktuell im Supportkontext bestehen und von wem diese übernommen werden.

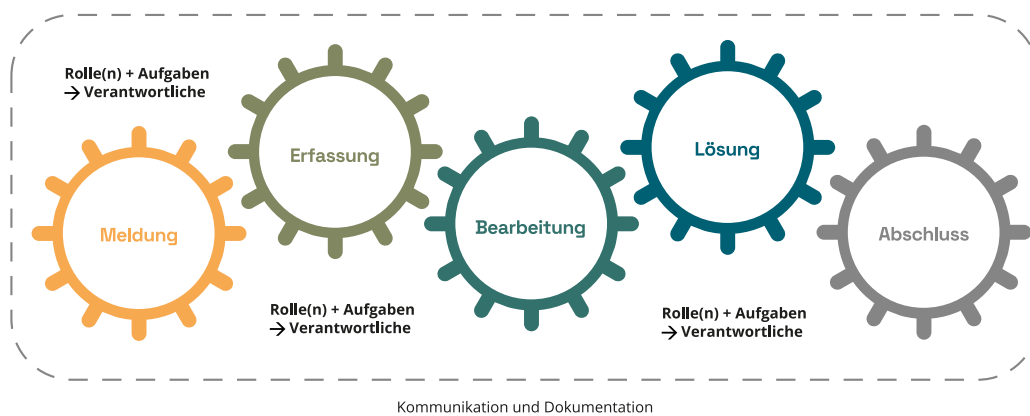


Abbildung 2: Verlauf eines Supportfalles und die Rollen, Aufgaben und Verantwortlichen pro Phase

VORGEHEN

- Benennen Sie alle Akteure und Personengruppen, die derzeit in Ihrem Schul-IT-Support eingebunden sind.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit kommunale Akteure (z. B. Kreismedienzentren) eingebunden sind.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit externe Dienstleister eingebunden sind.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit interkommunale Kooperationen bestehen.
- Beschreiben Sie die grundlegenden Aufgaben der Akteure und Personengruppen in Ihrem Support.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit Zuständigkeiten an IT-Assets (Geräte/ Software) gebunden sind. Praxisbeispiele Rollen – Muster-Kommunen



Tipps / Hinweise

Umsetzungstipps Schritt 1

- Sofern vorhanden, greifen Sie für die Erstellung der Übersicht zu den Akteuren und ihren Aufgaben auf bereits vorhandene Dokumentationen zurück.
- Halten Sie die Akteure und ihre Aufgaben in einer einfachen Matrix fest.
- Eine Reflexion der Aufgaben anhand eines Supportfalls kann bei der Aufgabenformulierung unterstützen.
→ Das Praxisbeispiel der Muster-Kommunen bietet hierfür eine Orientierung.
- Legen Sie einen besonderen Fokus auf die beteiligten Akteure und die Aufgabenverteilung am Standort Schule.
→ Eine entsprechende Übersicht bietet bereits einen guten Hinweis auf eine effiziente (aufeinander abgestimmte) Aufgabenverteilung am Beginn eines Supportablaufs.

Praxisbeispiele Rollen – Muster-Kommunen
EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS
SCHULTRÄGER 1: Supportfall - Passwortzurücksetzung und einfache Anwendungsfragen




Tipps / Hinweise

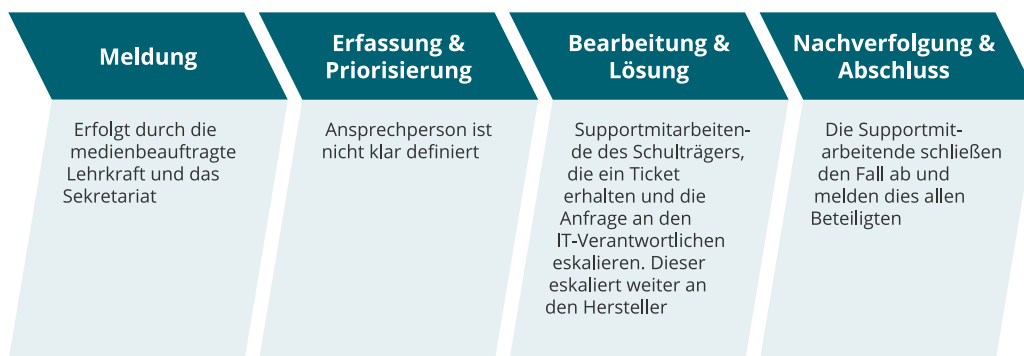
EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

SCHULTRÄGER 1: Darstellung aller beteiligten Akteure und den Aufgaben in einer Matrix

Akteure in der Schul-IT	Aufgaben im Support
Schule <ul style="list-style-type: none"> Schülerinnen und Schüler Lehrkräfte 	Schule <ul style="list-style-type: none"> Meldung von Störungen Meldung von Anwendungsfragen
<ul style="list-style-type: none"> Medienbeauftragte Lehrkraft Schulleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Meldung von Störungen Meldung von Anwendungsfragen Erstlöseversuche für den edukativen Bereich
Schulträger <ul style="list-style-type: none"> Fachbereich Schul-IT 	Schulträger <ul style="list-style-type: none"> Erfassung von Störungen Erfassung von Anwendungsfragen
<ul style="list-style-type: none"> Fachbereich Schul-IT 	<ul style="list-style-type: none"> Lösung von Anwendungsfragen Lösung von Störungen
Externer Dienstleister <ul style="list-style-type: none"> Geräte Support Team Keine feste Ansprechperson für Schulträger 	Externer Dienstleister <ul style="list-style-type: none"> Erfassung von Störungen Erfassung von Anwendungsfragen Lösungen von Störungen für bestimmte Assets (Geräte)

EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

SCHULTRÄGER 2: Supportfall - Meldung eines defekten Gerätes





Tipps / Hinweise

EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG
SCHULTRÄGER 2: Darstellung aller beteiligten Akteure und ihren Aufgaben in einer Matrix

Akteure in der Schul-IT	Aufgaben im Support
Schule <ul style="list-style-type: none"> Lehrkräfte 	Schule <ul style="list-style-type: none"> Meldung von Anwendungsfragen
<ul style="list-style-type: none"> Medienbeauftragte Lehrkraft 	<ul style="list-style-type: none"> Meldung von Störungen Meldung von Anwendungsfragen Erstlöseversuche für den edukativen Bereich Vor-Ort-Service an Schule
Schulträger <ul style="list-style-type: none"> Fachbereich Schul-IT 	Schulträger <ul style="list-style-type: none"> Erfassen von Störungen Erfassen von Anwendungsfragen Weiterleiten der Supportmeldungen an die externen Dienstleister Vor-Ort-Service an Schule
Externer Dienstleister 1 <ul style="list-style-type: none"> Berufliche Schulen 	Externer Dienstleister 1 <ul style="list-style-type: none"> Erfassen von Anwendungsfragen Erfassen von Störungen Lösung von Anwendungsfragen Lösung von Störungen
Externer Dienstleister 2 <ul style="list-style-type: none"> Allgemeinbildende Schulen 	Externer Dienstleister 2 <ul style="list-style-type: none"> Erfassen von Anwendungsfragen Erfassen von Störungen Lösung von Anwendungsfragen Lösung von Störungen

Schritt 2: Ausgangslage – Prozesse

ZIELSTELLUNG

Die zentralen Prozesse im schulischen IT-Support formulieren einen Standardablauf, der allen Schulträgern gemeinsam ist. Die Organisation der Aufgaben und Zuständigkeiten in den einzelnen Prozessschritten stellen dabei einen wesentlichen Gelingensfaktor für die Effizienz des Supportverlaufs dar.

In einem weiteren Schritt ist es daher sinnvoll, die eigenen Supportprozesse abzubilden und zu reflektieren. Ausgehend von einem klassischen Ablauf eines (häufigen) Supportfalls, kann die eigene Ist-Situation hinsichtlich des Zusammenspiels der einzelnen Prozessschritte reflektiert und mögliche Unstimmigkeiten identifiziert werden.



VORGEHEN

1. Benennen Sie die häufigsten Supportbedarfe aus Ihren Schulen.
 - Reflektieren Sie hierfür, inwieweit es sich dabei um Anwendungsfragen oder Störungen handelt
2. Beschreiben Sie hiervon ausgehend einen exemplarischen Supportablauf von der Meldung bis zum Abschluss der Supportleistung.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob es Unterschiede in den Abläufen für Anwendungsfragen und Störungen gibt.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob es Unterschiede in den Abläufen in Bezug auf die Assets (Geräte/Software) gibt.
3. Beschreiben Sie die Kommunikationswege zwischen den einzelnen Prozessschritten.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und in welcher Form Dokumentationsaktivitäten stattfinden.


Gute Praxis
Umsetzungstipps Schritt 2

- Notieren Sie zu Ihrer Orientierung die 5 bis 10 häufigsten und wiederkehrenden Supportfälle.
→ Entsprechende Erfahrungswerte können die Reflexion des Ablaufes unterstützen.
- Notieren Sie die einzelnen Schritte des Supportablaufs bzw. der Supportabläufe in einer einfachen Matrix.
→ Eine Orientierung bieten Ihnen die Praxisbeispiele der Muster-Kommunen.
- Übertragen sie die zentralen Supportstrukturen in ein Flussdiagramm.
→ Entsprechende Abbildungen bieten bereits einen guten Überblick über das Zusammenspiel der einzelnen Prozessschritte.

Praxisbeispiele Prozesse – Muster-Kommunen
EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS
SCHULTRÄGER 1: Supportfall - Passwortzurücksetzung und einfache Anwendungsfragen

Tipps / Hinweise
EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG
SCHULTRÄGER 2: Darstellung der übergeordneten Supportprozesse in einem Flussdiagramm

BESCHREIBUNG IST-SITUATION: Der Schul-IT Support wird durch mehrere Akteure getragen, mit dezentralen (beliebigen) Kommunikationskanälen und intransparenten Supportaktivitäten.

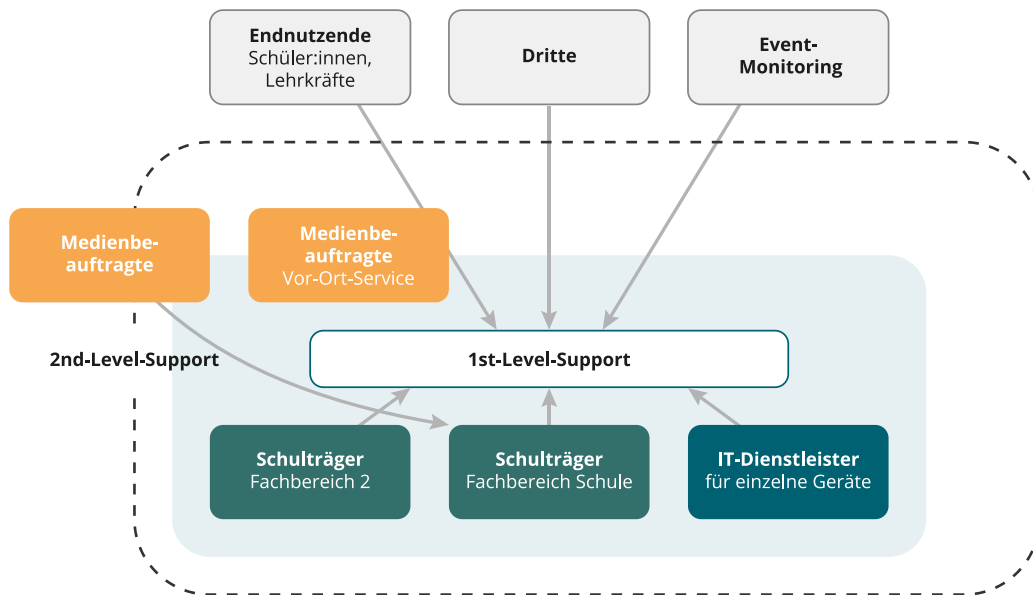


Abbildung 3: Schulträger 1 - Ist-Situation übergreifende Supportprozesse

EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

SCHULTRÄGER 2: Supportfall - Meldung eines defekten Gerätes

Meldung	Erfassung & Priorisierung	Bearbeitung & Lösung	Nachverfolgung & Abschluss
Lehrkraft meldet ein defektes Gerät	Die medienbeauftragte Lehrkraft ist zuständig, priorisiert und eröffnet ein Ticket im Ticketsystem des Schulträgers Das Sekretariat eröffnet ebenfalls ein Ticket	Verschiedene Supportmitarbeitende bearbeiten die zwei erhaltenen Tickets und stellen zwei Anfragen an die für Wartung und Beschaffung zuständige Person. Diese leitet die Anfrage an den Hersteller weiter	Der Hersteller meldet zurück, dass das Gerät abgeholt wurde. Die für Wartung und Beschaffung zuständige Person meldet dies an die Supportmitarbeitenden und teilt ihnen die voraussichtliche Dauer bis zur Reparatur mit. Die Supportmitarbeitenden erhalten nach der Lieferung des Geräts eine Meldung, teilen dies allen Beteiligten mit und schließen das Ticket



Tipps / Hinweise

EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

SCHULTRÄGER 2: Darstellung der übergeordneten Supportprozesse in einem Flussdiagramm

BESCHREIBUNG IST-SITUATION: Der Schul-IT Support wird durch mehrere Akteure getragen, mit individuellen Kommunikationskanälen und eigenen (parallel verlaufenden) Supportaktivitäten.

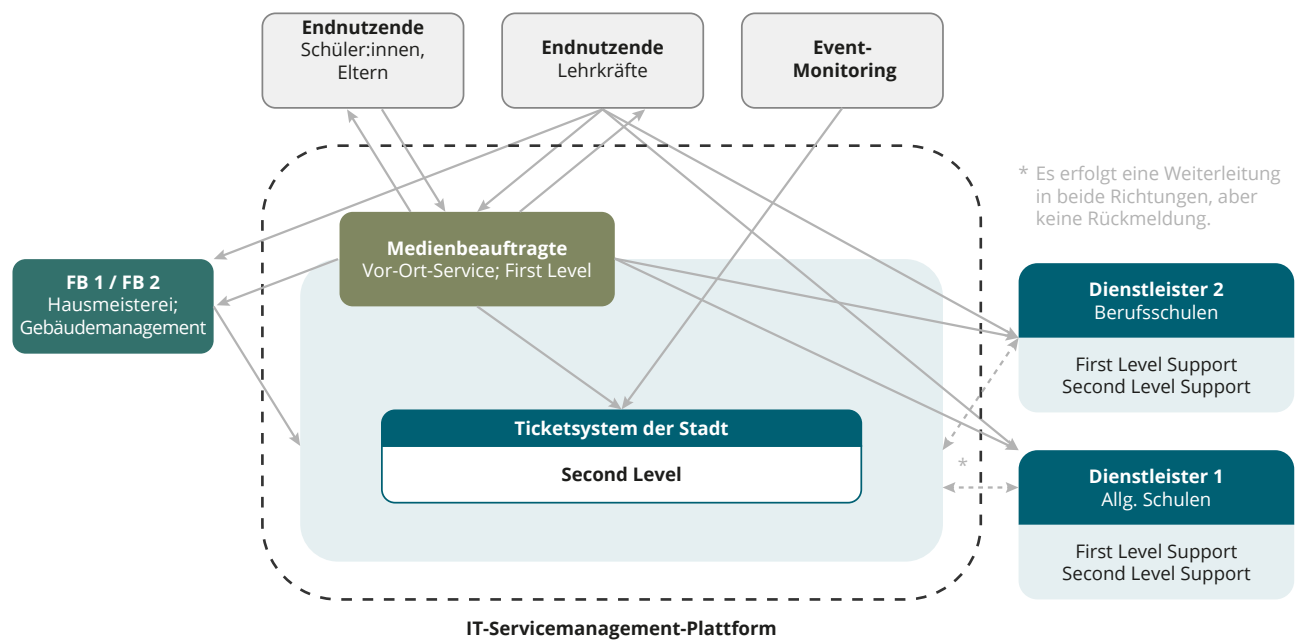


Abbildung 4: Schulträger 2 - Ist-Situation übergreifende Supportprozesse

Schritt 3: Herausforderungen und Bedarfe

ZIELSTELLUNG

Für eine (Neu-) Gestaltung des schulischen IT-Supports ist das Erkennen und genaue Benennen von ineffizienten Strukturen und Prozessen ein wesentlicher Schritt, um Veränderungsbedarfe konkret formulieren und verorten zu können.

Ausgehend von der bisher erfassten individuellen Ausgangslage können jetzt Überlegungen dahingehend getroffen werden, in welchen Prozessen eindeutige Verbesserungen und effektive Veränderungen erreicht werden sollen. Transparenz hierfür bieten die dargestellten Aufgabenprofile der beteiligten Akteure sowie das Zusammenwirken der Akteure im gesamten Supportablauf.

VORGEHEN

1. Beschreiben Sie die aktuellen Herausforderungen in Ihrem schulischen IT-Support.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit die Supportabläufe effektiv ineinandergreifen und effizient sind.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit die Zuständigkeiten und Aufgaben im Supportprozess eindeutig formuliert und für alle Beteiligten transparent sind.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit die Kommunikationsverläufe im Support effektiv und transparent gestaltet sind.
2. Beschreiben Sie Ihre konkreten Veränderungsbedarfe.
 - Reflektieren Sie hierfür, für welche Akteure und Personengruppen Entlastungen und Verbesserungen erreicht werden sollen.
 - Reflektieren Sie hierfür, welche konkreten Veränderungen in den Prozessen und Zuständigkeiten erreicht werden sollen.



Gute Praxis

Umsetzungstipps Schritt 3

- Sichten Sie Ihre Aufzeichnungen zu den Ausgangslagen der Rollen und der Prozesse.
→ Die (visuellen) Darstellungen bieten eine gute Übersicht über mögliche Unstimmigkeiten in den Zuständigkeiten und Aufgaben sowie im Supportverlauf.
- Beschreiben Sie Ihre Veränderungsbedarfe stets mit konkreten Zielstellungen.
→ Eine Orientierung bieten Ihnen die Praxisbeispiele der Muster-Kommunen.
- Ergänzen Sie die benannten Herausforderungen und daraus abgeleiteten Veränderungsbedarfe, durch weitere Perspektiven von Endnutzenden an den Schulen und ggf. Supportmitarbeitenden.
→ Eine entsprechende Beteiligung bzw. Einbindung der (weiteren) Akteure verhindert „blinde Flecken“ und erhöht die Akzeptanz für Veränderungen und neuen Maßnahmen.

Praxisbeispiele Veränderungsbedarfe - Muster-Kommunen

EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

SCHULTRÄGER 1: Passwortzurücksetzung und einfache Anwendungsfragen

Aktuelle Herausforderung	Zielstellung
Es sind keine eindeutig definierten Prozesse vorhanden.	Ein klarer Prozess soll definiert werden.
Die Schulleitung leistet Support, hat aber weniger Zeit für ihren eigentlichen Tätigkeitsbereich.	Die Schulleitung wird entlastet und die Lehrkräfte erhalten Support während ihrer Arbeitszeit.



Tipps / Hinweise

EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

SCHULTRÄGER 1: Ableitung von zentralen Veränderungsbedarfen im gesamten Supportprozess

- Meldungen von Supportanfragen sollen künftig zentral erfasst und dokumentiert werden.
- Eine Klassifizierung von Supportanfragen soll erfolgen.
- Supportaktivitäten und Lösungen sollen zentral und transparent dokumentiert werden.
- Aufgaben im Schul-IT Support sollen an eindeutige Zuständigkeiten gebunden werden.

EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

SCHULTRÄGER 2: Meldung eines defekten Gerätes

Aktuelle Herausforderung	Zielstellung
Es sind keine eindeutig definierten Prozesse vorhanden.	Ein klarer Prozess soll definiert werden.
Keine eindeutige Ansprechperson(en) bei Meldung von Hardwaredefekten.	Lehrkräfte und administratives Personal werden entlastet.
Zu viele Anlaufpunkte/Kommunikationskanäle bis die Meldung an der richtigen Stelle eingegangen ist (Zeitverlust).	Schnellere Hilfe bei der Meldung von Störungen/Defekten. Support während der Arbeitszeit von Lehrkräften. Mehrarbeit soll vermieden werden.



Tipps / Hinweise

EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

SCHULTRÄGER 2: Ableitung von zentralen Veränderungsbedarfen im gesamten Supportprozess

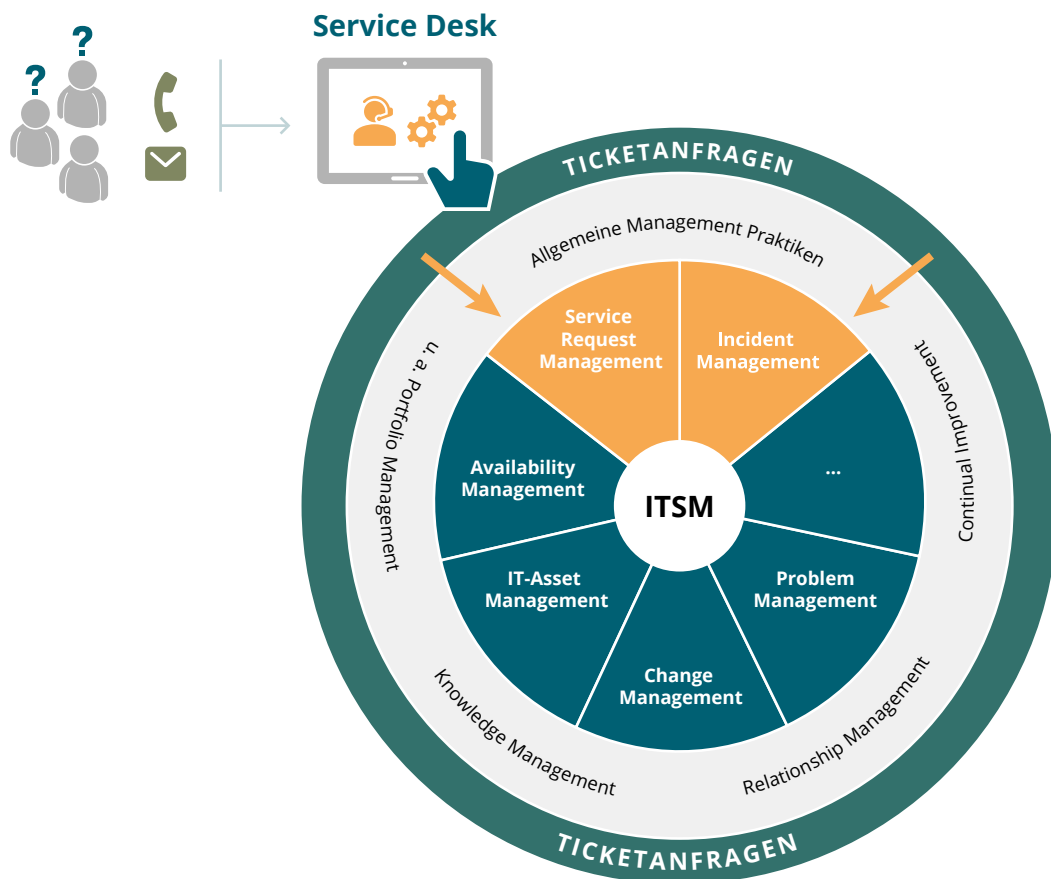
- Ein Single Point of Contact (SPOC) soll für alle Supportanfragen eingerichtet werden.
- Eine Klassifizierung von Supportanfragen soll zentral erfolgen.
- Supportaktivitäten und Lösungen aller Akteure sollen zentral im SPOC dokumentiert werden.
- Die Aufgaben und Zuständigkeiten der Akteure sollen neu formuliert werden.

Schritt 4: Maßnahmen und Praktiken

ZIELSTELLUNG

Für eine effiziente Organisation der zentralen Supportprozesse bietet das Rahmenwerk ITIL 4 einen geeigneten Orientierungsrahmen für Schulträger. Im Sinne eines „Werkzeugkoffers“ können bestimmte Empfehlungen zu Praktiken und Rollen für die (Neu-) Gestaltung der eigenen schulischen IT-Prozesse effektiv eingebracht werden.

Ausgehend von den identifizierten Veränderungsbedarfen kann in einem nächsten Schritt eine Auswahl an konkreten Maßnahmen und Praktiken getroffen werden. Diese ermöglichen die anschließende (Neu-) Gestaltung des Schul-IT-Supports sowie eine effektive Rollenklärung. Hiermit beginnt die Zielbildentwicklung.



VORGEHEN

1. Treffen Sie eine Auswahl an geeigneten Maßnahmen und ITIL Praktiken.
 - Reflektieren Sie hierfür, welche konkreten Veränderungsbedarfe (Schritt 3) benannt wurden.
 - Reflektieren Sie hierfür, welche weiteren Maßnahmen wie Remote-Services (Fernadministration) und Asset-Management die Prozesse optimieren können.
2. Konkretisieren Sie die ausgewählten Maßnahmen (Was?) in Bezug auf ihre Umsetzung (Wie?) in Ihrem schulischen IT-Support.


Gute Praxis
Umsetzungstipps Schritt 4

- Sichten Sie für die Maßnahmenauswahl die Empfehlungen des Rahmenwerk ITIL 4.
→ Orientieren Sie sich hierbei an den relevantesten Praktiken für die Schul-IT.
- Sprechen Sie mit erfahrenden Schulträgern und gehen Sie in einen interkommunalen Austausch.
→ Entsprechende Erfahrungswerte können bei der Auswahl sowie Einführung der Maßnahmen und Praktiken hilfreiche Empfehlungen und Anregungen geben.
- Stellen Sie Ihre Maßnahmenauswahl den benannten Veränderungsbedarfen direkt gegenüber.
→ Eine entsprechende Gegenüberstellung gibt eine unmittelbare Transparenz darüber, ob und inwieweit die gewünschten Veränderungen (vollständig) erreicht werden können.
→ Eine Orientierung bieten Ihnen die Praxisbeispiele der Muster-Kommunen.


Verweise auf andere Muster-IT-Materialien

Einen Überblick über die relevantesten ITIL Praktiken und Rollen im Kontext der Schul-IT, bietet Ihnen folgende Unterlage: Schul-IT-Navigator (Website): „Handreichung – Rollen und Prozesse im Schul-IT-Support“ (Modul „IT-Service-Management“)

Praxisbeispiele Maßnahmen und Praktiken - Muster-Kommunen

EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

SCHULTRÄGER 1: Passwortzurücksetzung und einfache Anwendungsfragen

Aktuelle Herausforderung	Zielstellung	Optimierungsmöglichkeit	Maßnahme
Es sind keine eindeutig definierten Prozesse vorhanden.	Die Schulleitung wird entlastet und die Lehrkräfte erhalten Support während ihrer Arbeitszeit.	Ein klarer Prozess soll definiert werden.	#Service Request Management
Die Schulleitung leistet Support, hat aber weniger Zeit für ihren eigentlichen Tätigkeitsbereich.		Es soll eine Anleitung zur Verfügung gestellt werden, sodass sich die Lehrkräfte selbst helfen können. Zum Umgang mit der Software sollen Schulungen angeboten werden.	Eine Anleitung soll verfasst werden. Ein Ort (z. B. eine lokale Dateiablage oder ein Cloudspeicher) zum Ablegen der Anleitung soll zur Verfügung gestellt werden. Es soll eine Person gefunden werden, die Schulungen konzeptualisieren und durchführen kann. #Wissensmanagement



Tipps / Hinweise

EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG
SCHULTRÄGER 1: Ableitung von zentralen Veränderungsmaßnahmen nach ITIL

- Einführung eines Service Desk
- Klassifizierung der Supportanfragen.
- Service Request Management
- Incident Management

EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS
SCHULTRÄGER 2: Meldung eines defekten Gerätes

Aktuelle Herausforderung	Zielstellung	Optimierungsmöglichkeit	Maßnahme
Es sind keine eindeutig definierten Prozesse vorhanden.	Lehrkräfte und administratives Personal werden entlastet.	Ein klarer Prozess soll definiert werden.	#Incident Management
Keine eindeutige Ansprechperson(en) bei Meldung von Hardwaredefekten.	Schnellere Hilfe bei der Meldung von Störungen/Defekten.	Kommunikationswege sollen verkürzt und klar definiert werden.	Es soll eine einzige Stelle für die Entgegennahme von Anfragen geschaffen werden, die auf mehreren Kanälen erreicht werden kann, aber alle Vorgänge zentral erfasst.
Zu viele Anlaufpunkte/ Kommunikationskanäle, bis die Meldung an der richtigen Stelle eingegangen ist (Zeitverlust).	Support während der Arbeitszeit von Lehrkräften.	Allen Akteuren soll klar sein, an wen sie sich wenden müssen.	#Single Point of Contact
	Mehrarbeit soll vermieden werden.	Doppelte Erfassung von Vorgängen soll vermieden werden.	

EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG
SCHULTRÄGER 2: Ableitung von zentralen Veränderungsmaßnahmen nach ITIL

- Einführung eines Service Desk als Single Point of Contact (SPOC)
- Neu-Organisation Service Request Management
- Neu-Organisation Incident Management



Gute Praxis

EMPFEHLUNGEN ITIL-PRAKTIKEN

Im Folgenden erhalten Sie ergänzende Empfehlungen zur Auswahl und Anwendung von ITIL-Praktiken im eigenen Schul-IT-Support. Die aufgeführten Praktiken eignen sich in entsprechender Anpassung für alle Schulträger unabhängig von ihren (personellen) Ressourcen oder Umfang der IT-Systemlandschaft. Beispielweise kann ein Wissensmanagement in einer vereinfachten, aber effektiven Basis-Variante eingeführt und langfristig getragen werden. (Zum Beispiel in Form einer Webseite mit FAQs und internen Lösungswegen, die im Ticketsystem dokumentiert werden).

ITIL-Praktik	Vorteil für den Schul-IT-Support
Service Request Management <ul style="list-style-type: none"> Definieren Sie einen Standardprozess für einfache Standardanfragen, z. B. Kennwortzurücksetzungen oder Beratung zu Anwendungsanfragen. 	<ul style="list-style-type: none"> Gewährleistet die zügige und zielführende Bearbeitung wiederkehrender Anfragen.
Incident Management <ul style="list-style-type: none"> Definieren Sie einen Standardprozess für die Bearbeitung technischer Störungen. Stellen Sie einen Single Point of Contact, z. B. in Form eines Service Desks bereit. Je nach Schulträgergröße kann dies aus einem ganzen Team oder auch einer Person bestehen. Das Wichtigste hierbei ist, eine eindeutige Kontaktstelle mit geregelten Erreichbarkeitszeiten einzurichten. Die Kontaktstelle kann auf einem oder mehreren Kanälen erreichbar sein, z. B. über Hotline, E-Mail-Adresse, Ticket. 	<ul style="list-style-type: none"> Gewährleistet die schnellstmögliche Wiederherstellung eines Services nach Unterbrechung. Bietet eine eindeutige Kontaktstelle für alle Anwendenden (z. B. Lehrkräfte, Schülerschaft) und somit eine bessere Rollenverteilung im Support (ob vor Ort oder Remote). Bietet eine Erreichbarkeit während der Kernarbeitszeiten von Lehrkräften (z. B. Telefon, Mail, Ticket). Bietet die Aufnahme von Anfragen und Meldungen außerhalb der Kernarbeitszeiten (z. B. Mail, Anrufbeantworter, Ticket). Die Einrichtung einer einzigen Kontaktstelle bietet den Endanwendenden schnelle erste Hilfe bei einfachen Anwendungsfragen im First-Level-Support. Ein Service Desk oder ein zentral organisiertes Support-Team fungiert als zentraler Einstiegspunkt für eingehende Supportfälle, ist erste Kontaktstelle für Endanwendende und Schnittstelle zwischen Managementpraktiken, Rollen im Schul-IT-Support und Endanwendenden.
<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie ein Wissensmanagement (Knowledge Management) und Self-Service-Portal ein. Im Wissensmanagement wird die Koordination, die Erstellung und Bereitstellung von Anleitungen sowie FAQs und die Dokumentation von Wissen (z. B. Lösungswege, bekannte Störungsbilder, hilfreiche Kontaktinformationen) organisiert. Es ist ebenfalls eine Best-Practice nach ITIL. 	<ul style="list-style-type: none"> Im Wissensmanagement wird die Erstellung von Anleitungen für häufige Anwendungsfragen sowie schulscharfe Anwendungsfälle koordiniert und durchgeführt. Die Anleitungen könnten z. B. auf der Schul-Homepage, einer internen Datenablage oder in einem Self-Service-Portal bereitgestellt werden. Auf diese Weise wird das Wissen weitergegeben und geht nicht verloren (bietet Zeitersparnis bei der Bearbeitung und Lösung). Ein zusätzliches Self-Service-Portal stellt z. B. Anleitungen, Links zu weiterführenden Informationen (z. B. zu Schulungen) und FAQs in einer den Endanwendenden zugänglichen Wissensdatenbank zur Verfügung. Es ermöglicht eine engere Zusammenarbeit mit anderen Support-Einrichtungen (z. B. Kreismedienzentren), da deren Inhalte ebenfalls im Portal eingestellt werden können. Im Portal könnte auch eine Anbindung an ein Ticketsystem eingerichtet werden, sodass die Nutzenden ihre Anliegen selbst dem Schul-IT-Support melden können, sofern dies im Sinne Ihres Schul-IT-Supports ist.



Verweise auf andere Muster-IT-Materialien

Eine Unterstützung zur Auswahl eines Service Desk und Ticketsystemen, bietet Ihnen folgende Unterlage: Schul-IT-Navigator (Website): „Auswahlhilfe Ticketsysteme“ (Modul „IT-Service-Management“)



Gute Praxis

EMPFEHLUNGEN IT-LÖSUNGEN

Für einen effizienten Schul-IT-Support hat sich in der Praxis die Einführung von bestimmten IT-Lösungen als bewährt gezeigt. Im Folgenden erhalten Sie einen kurzen Überblick über zentrale Anwendungen, die Ihnen als weitere Anregung für Ihre Veränderungsmaßnahmen zur Verfügung stehen.

IT-Lösung	Anwendung im Schul-IT-Support
Ticketsystem	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Ticketsystem bietet die Möglichkeit, Supportfälle in einem einzigen System zu erfassen. Anhand von Kategorisierungen (Service Request, Incident) lässt sich die Art der Supportfälle übersichtlich abbilden. • So kann die Bearbeitung der Fälle priorisiert nach Dringlichkeit vorgenommen werden. • Anhand von Vorlagen oder Formularen zur Ticketaufgabe kann sichergestellt werden, dass Tickets möglichst ohne Rückfragen bearbeitet werden können.
Asset-Datenbank (mit Anbindung an Ticketsystem)	<ul style="list-style-type: none"> • Die Datenbank bietet eine strukturierte Übersicht aller Assets, die der Schul-IT-Support abdecken soll. • Durch eine Anbindung an ein Ticketsystem können eingegangene Supportfälle den betroffenen Assets direkt zugeordnet werden. • Die Zuordnung ermöglicht einen Überblick darüber, ob manche Assets besonders störanfällig sind und bspw. ausgetauscht werden müssen.
Self Service Portal/Wissensdatenbank	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Self Service Portal bietet die Möglichkeit, Anfragen standardisiert (z. B. durch vordefinierte Formulare) zu erfassen. • Im Portal können Endanwendende bereitgestellte Hilfsangebote (z. B. Anleitungen, FAQs) für typische Supportfälle in Anspruch nehmen und sich selbstständig helfen – unabhängig von Servicezeiten des Schul-IT-Supports.

Schritt 5: Zielbild Prozesse

ZIELSTELLUNG

Die Auswahl und Anwendung von ITILPraktiken und weiteren Maßnahmen im eigenen Schul-IT-Support verändert bestehende Supportabläufe bzw. erfordert einen entsprechenden Anpassungsprozess.

Unter Berücksichtigung der (neuen) Maßnahmen können die Supportprozesse nun (neu) beschrieben und in den Arbeits- und Einsatzgebieten an Schule, beim Schulträger sowie weiteren Akteuren verankert werden. Dabei wird angeregt die Soll-Konzeptionen direkt unter Berücksichtigung von Service-Leveln zu erarbeiten und anschließend die für die Umsetzung notwendigen Aufgaben in "einmalige Aufgaben" und "Regelaufgaben" zu unterteilen. Hiermit beginnt ein wesentlicher Schritt der Zielbildentwicklung.



Gute Praxis

Umsetzungstipps Schritt 5

- Treffen Sie unter Berücksichtigung der ausgewählten ITIL Praktiken oder weiteren Maßnahmen Soll-Annahmen für die einzelnen Service-Level.
- Entsprechende Vordefinitionen unterstützen die Integration von neuen Praktiken und Maßnahmen in den Prozessen.
- Eine Übersicht zur Methode und Darstellung steht Ihnen als Anlage "Neu-Beschreibung von Service Level" auf dem Schul-IT-Navigator zur Verfügung.
- Halten Sie die einzelnen Schritte des Supportablaufs bzw. der Supportabläufe in einer einfachen Matrix (analog Schritt 2) fest.
 - Eine Orientierung bieten Ihnen die Praxisbeispiele der Muster-Kommunen.
- Übertragen sie die (neuen) Supportstrukturen erneut in ein Flussdiagramm.
 - Entsprechende Abbildungen verdeutlichen die Veränderungen in den Prozessabläufen.
 - Zudem bieten sie bereits eine transparente Grundlage für die Kommunikation mit Schulen und weiteren Akteuren des Schul-IT Support.

Praxisbeispiele Neue Prozesse - Muster-Kommunen

EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

SCHULTRÄGER 1: Prozesse im Service Request Management



Tipps / Hinweise

EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG

SCHULTRÄGER 1: Darstellung der neuen übergeordneten Supportprozesse in einem Flussdiagramm

BESCHREIBUNG ZIELBILD: Die Einführung eines Ticketsystems ermöglicht die Klassifizierung und Dokumentation von Meldungen und einer passgenauen Weiterleitung an die Supportverantwortlichen.

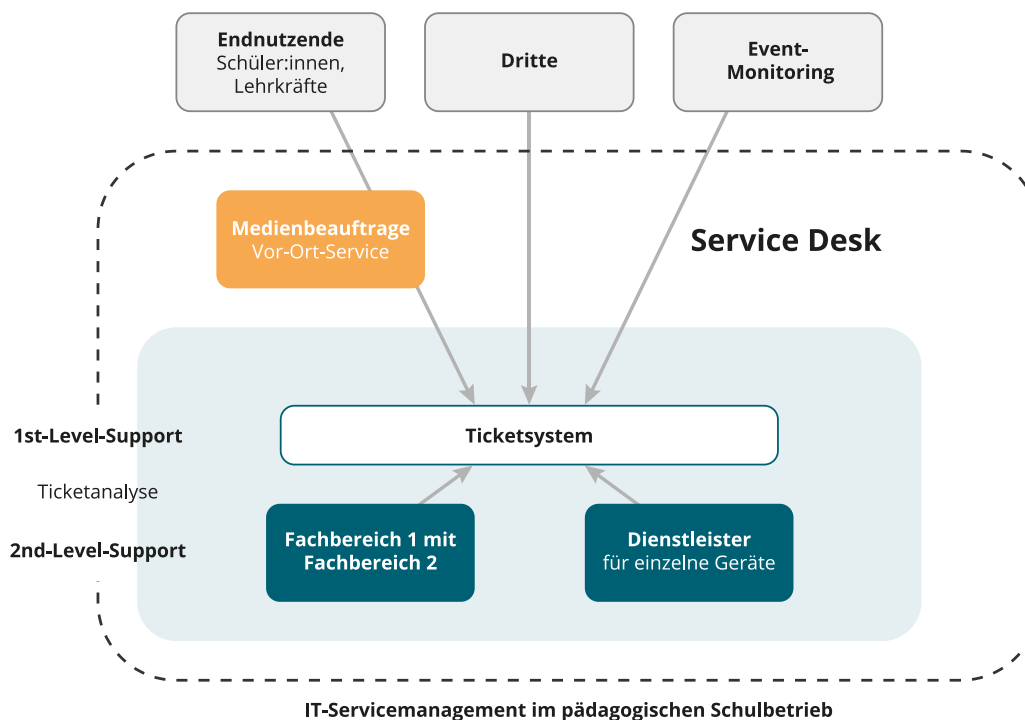
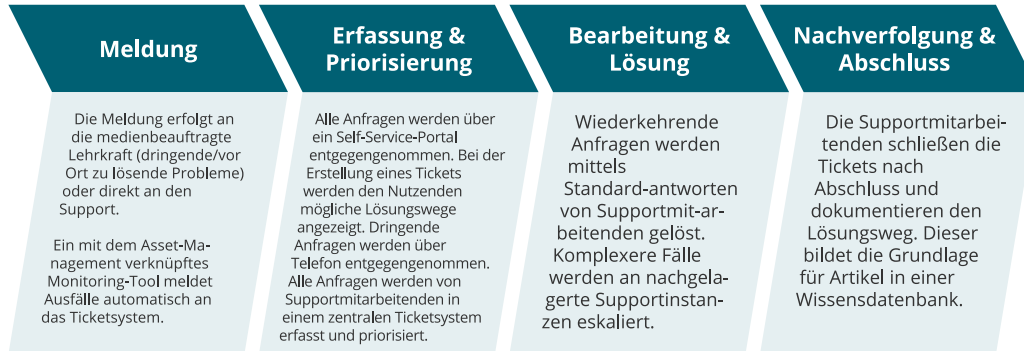


Abbildung 5: Schulträger 1 - Zielbild übergreifende Supportprozesse

EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS
SCHULTRÄGER 2: Prozesse im Incident Management


Tipps / Hinweise

EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG

SCHULTRÄGER 2: Darstellung der neuen übergeordneten Supportprozesse in einem Flussdiagramm

BESCHREIBUNG ZIELBILD: Die Einführung eines Single-Point-of-Contact (SPOC) ermöglicht transparente und abgestimmte Supportstrukturen mit klaren Aufgaben- und Rollenprofilen.

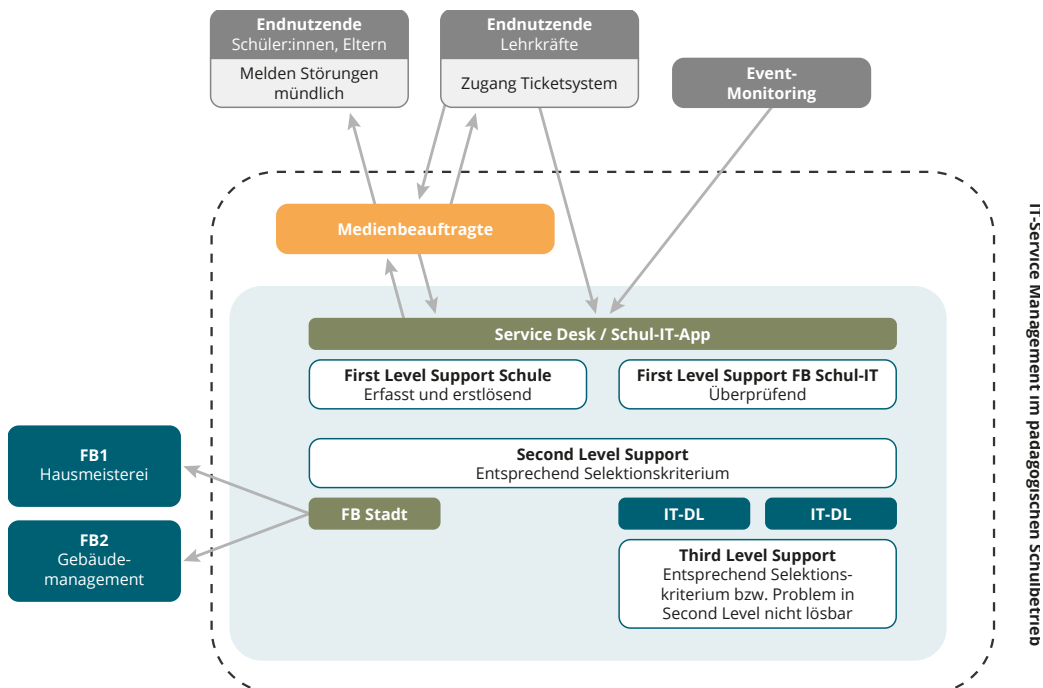


Abbildung 6: Schulträger 2 - Zielbild übergreifende Supportprozesse

Schritt 6: Zielbild Rollen

ZIELSTELLUNG

Eine Neuaufstellung von Supportprozessen führt in der Regel ebenfalls zu Veränderungen von bisherigen Zuständigkeiten und entsprechenden Aufgabenbeschreibungen.

In einem letzten zentralen Schritt der Zielbildentwicklung gilt es nun, die für den neuen Prozess notwendigen Aufgaben neu zu beschreiben und an Zuständigkeiten zu binden. Dabei kann es zu Verschiebungen in den bisherigen Aufstellungen kommen oder zur Einbindung neuer Akteure. Das Rahmenwerk ITIL bietet entsprechend seiner Empfehlungen zu Praktiken auch Vorschläge für Prozessverantwortungen an, die sich für die Übertragung in den Schul-IT-Kontext besonders eignen. Auf dieser Basis werden die im Supportprozess involvierten Akteure folgend als Rollen definiert.



VORGEHEN

1. Beschreiben Sie die Aufgaben in den einzelnen Prozessschritten der neuen Supportabläufe.
 - Reflektieren Sie hierfür, welche Aktivitäten für die effektive Umsetzung der jeweiligen Maßnahmen- und Praktiken wichtig ist.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit sich die Aufgaben in Bezug auf die Assets (Geräte, Software) unterscheiden.
 - Differenzieren Sie hierbei zwischen Einmaligen Aufgaben (Voraussetzungen schaffen) und Regelaufgaben.
 - Reflektieren Sie hierfür, welche Kommunikations- und Dokumentationsaktivitäten erfolgen müssen, um einen effizienten Supportablauf zu gewährleisten.
2. Ordnen Sie die neuen Aufgabenbeschreibungen den in Ihrem Schul-IT Support aktuell involvierten Personengruppen und Akteuren zu.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit sich die Akteure für die Übernahme dieser Aufgaben tatsächlich eignen.
3. Identifizieren Sie mögliche Aufgabenbereiche, die von aktuellen Akteuren nicht übernommen werden sollten und benennen Sie weitere geeignete Akteursgruppen.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit kommunale Akteure eingebunden werden könnten.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit externe Dienstleister eingebunden werden könnten.
 - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit interkommunale Kooperationen geeignet sind.
4. Beschreiben Sie die neuen Aufgaben und Zuständigkeiten mit konkreten Rollenprofilen.
 - Reflektieren Sie hierfür die Rollenprofile aus ITIL.


Gute Praxis
Umsetzungstipps Schritt 6

- Nehmen Sie einen Abgleich der neuen Aufgabenbeschreibungen mit der Ausgangslage aus Schritt 1 vor.
→ Eine entsprechende Übersicht unterstützt die (Neu-) Zuordnung der Aufgaben zu den (neuen) Akteuren.
- Halten Sie die Akteure und ihre Aufgaben in einer einfachen Matrix fest.
- Nutzen Sie die Empfehlungen der ITIL-Rollen um eigene Rollenprofile zu entwickeln.
→ Entsprechende Profile können eine Grundlage für Ausschreibungen oder angestrebten Zusammenarbeiten mit weiteren (neuen) Akteuren dienen.
- Nehmen Sie ausgehend von den neuen Aufgaben -und Rollenbeschreibungen Zuständigkeitsklärungen vor. Halten Sie in diesem Zusammenhang auch Vertretungsregelungen fest.
- Eine Übersicht zur Methode und Darstellung steht Ihnen als Anlage "Neu-Beschreibung von Service Level" auf dem Schul-IT-Navigator zur Verfügung.


Verweise auf andere Muster-IT-Materialien

Eine Unterstützung zur Entscheidung für und Steuerung von externen IT-Dienstleistern bietet Ihnen folgende Unterlage: Schul-IT-Navigator (Website): „Handreichung – Einbindung und Steuerung von IT-Dienstleistern in der Schul-IT“ (Modul „IT-Steuerung und Kooperation“)

Praxisbeispiele Neue Rollen - Muster-Kommunen
EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS
SCHULTRÄGER 1: Rollen im Service Request Management

EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG
SCHULTRÄGER 1: Ableitung der neuen Aufgaben und Rollenprofile in einer Matrix

Akteure in der Schul-IT	Aufgaben im Support	Rollen in ITIL
Schule <ul style="list-style-type: none"> Schülerinnen & Schüler Lehrkräfte 	Schule <ul style="list-style-type: none"> Meldung von Störungen Meldung von Anwendungsfragen 	Nutzende / Anwendende
<ul style="list-style-type: none"> Medienbeauftragte Lehrkraft Schulleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Meldung von Störungen Meldung von Anwendungsfragen Erstlöseversuche für den edukativen Bereich <ul style="list-style-type: none"> Über Service Desk 	Nutzende / Anwendende <i>(keine ITIL-Rolle: Zero Level Agent)</i>
Schulträger <ul style="list-style-type: none"> Fachbereich Schul-IT 	Schulträger <ul style="list-style-type: none"> Erfassung von Anwendungsfragen Lösung von Anwendungsfragen Erfassung von Störungen <ul style="list-style-type: none"> Über Service Desk Wissensmanagement 	First Level Agent
<ul style="list-style-type: none"> Fachbereich Schul-IT 	<ul style="list-style-type: none"> Lösung von Störungen Lösung von Anwendungsfragen <ul style="list-style-type: none"> Remote für MDM 	Second Level Agent
Externer Dienstleister <ul style="list-style-type: none"> Geräte Support-Team 	Externer Dienstleister <ul style="list-style-type: none"> Lösungen von Störungen für bestimmte Assets (Geräte) Abstimmung mit Service Desk 	Second Level Agent <ul style="list-style-type: none"> Schülerinnen und Schüler Lehrkräfte

Rolle und Aufgabe in ITIL	Akteure in der Schul-IT
Nutzende/Anwendende <ul style="list-style-type: none"> Meldung von Störungen Meldung von Anforderungen 	Schule <ul style="list-style-type: none"> Schülerinnen & Schuler Lehrkräfte Medienbeauftragte Lehrkraft Schulleitung
First Level Agent (Service Desk) <ul style="list-style-type: none"> Annahme von Meldungen Qualifizierung & Klassifizierung Priorisierung Service-Request-Management 	Schule (*Zero Level) <ul style="list-style-type: none"> Lehrkräfte Medienbeauftragte Lehrkraft Schulleitung Schulträger (First Level) <ul style="list-style-type: none"> Interne Organisation Weitere Akteure (First Level) <ul style="list-style-type: none"> IT-Dienstleister Interkommunaler Partner
Second Level Agent <ul style="list-style-type: none"> Bearbeitung komplexer Meldungen Incident Management Bereitstellung von Wissen für den First-Level-Agent 	Schulträger (Second Level) <ul style="list-style-type: none"> Interne Organisation Mit interkommunalen Partner Weitere Akteure (Second Level) <ul style="list-style-type: none"> IT-Dienstleister Interkommunaler Partner

* Zero-Level-Support: Sonderform des Vor-Ort-Supports. Beschreibt koordinierende und Erstlöse-Tätigkeiten auf der Ebene der Schule. Hinweis: Je nach Landesregelungen können Abweichungen bestehen.

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: In sechs Schritten zum Rollenkonzept.	3
Abbildung 2: Verlauf eines Supportfalles und die Rollen, Aufgaben und Verantwortlichen pro Phase	5
Abbildung 3: Schulträger 1 - Ist-Situation übergreifende Supportprozesse	11
Abbildung 4: Schulträger 2 - Ist-Situation übergreifende Supportprozesse	12
Abbildung 5: Schulträger 1 - Zielbild übergreifende Supportprozesse	22
Abbildung 6: Schulträger 2 - Zielbild übergreifende Supportprozesse	23

Autorinnen und Autoren

Sandra Noto (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)
Antje Reuter (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)
Gloria Reinhardt (SynTAGit GmbH)
Christian Jankowski (SynTAGit 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