



Bundesministerium
der Finanzen



Finanziert von der
Europäischen Union
NextGenerationEU



Aus der Praxis für die Praxis – Schul-IT tragfähig verankern und strategisch umsetzen

Der Schul-IT-Navigator.

Berlin, 12./13. November 2024



Die PD ist Partnerin der Verwaltung. Wir arbeiten gemeinsam mit Ihnen an Deutschlands Zukunft – für die öffentliche Hand von morgen.



**Sandra
Noto**

Managerin
PD – Berater der
öffentlichen
Hand



**Friederike
Jörke**

Managerin
PD – Berater der
öffentlichen
Hand

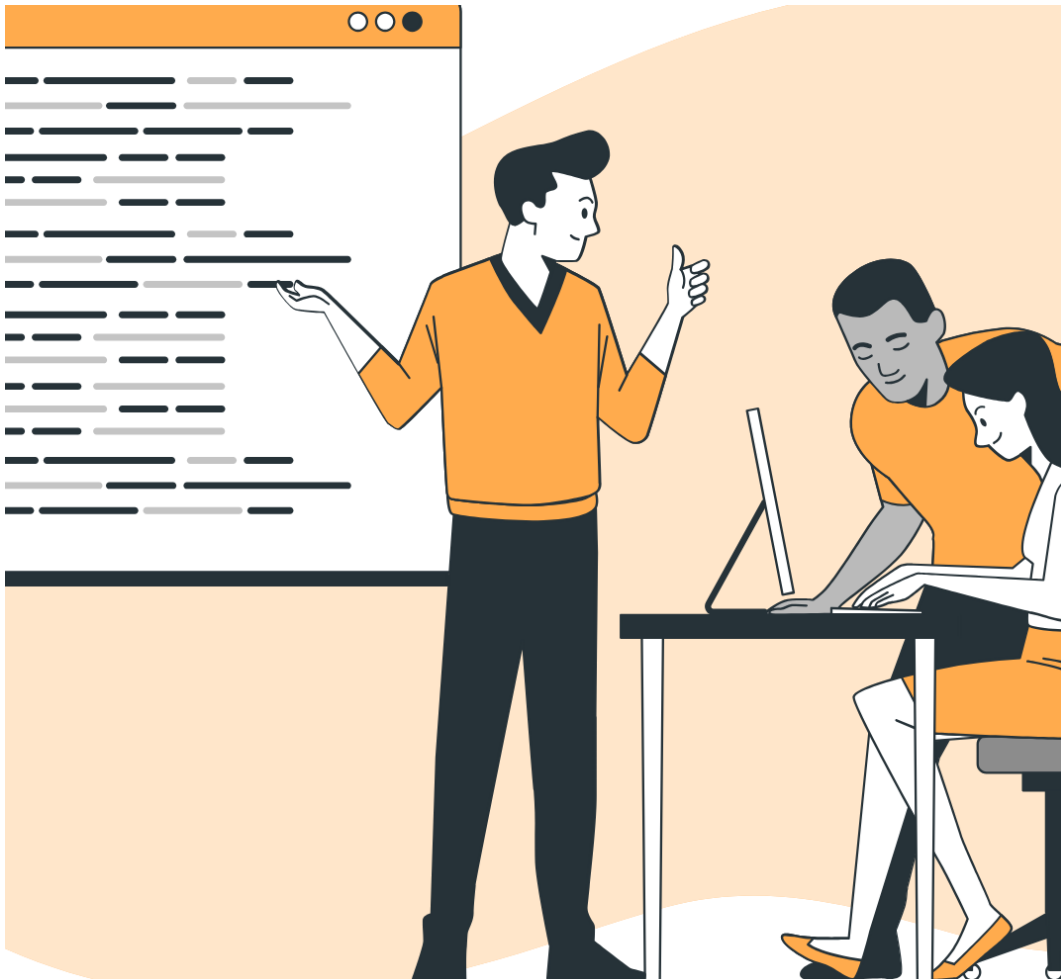
Die PD ist die Inhouse-Beratung der öffentlichen Hand.

Unsere Auftraggeber und Gesellschafter sind ausschließlich Bund, Länder, Kommunen sowie andere öffentliche Körperschaften und Einrichtungen.

Unsere Gesellschafter können uns im Rahmen der Inhouse-Vergabe direkt beauftragen.

Als Partnerin der Verwaltung bieten wir der öffentlichen Hand bundesweit Beratungs- und Managementleistungen zu allen Fragen moderner Verwaltung und Infrastruktur an.

Nachhaltiger Schul-IT-Support: Alles nur eine Frage der Planung?



**Mit den richtigen „Werkzeugen“
kann jeder Schulträger seinen
Schul-IT-Support effektiv und
tragfähig gestalten.**

*Wir möchten Sie kennenlernen.
Stellen Sie sich kurz vor und nehmen Sie Bezug auf die Fragen.*



**Was braucht ein „guter“ Schul-IT-Support?
Was macht ihn effektiv und tragfähig?**

Der Schul-IT Navigator

Wegweiser für Ihre nachhaltige und tragfähige Schul-IT



Die DARP-Teilmaßnahme Schul-IT formuliert das primäre Ziel einer nachhaltigen Umsetzung von IT-Investitionen in die kommunale Bildungsinfrastruktur.

Die vier Säulen der DARP-Teilmaßnahme 6.2.2.2 Schul-IT



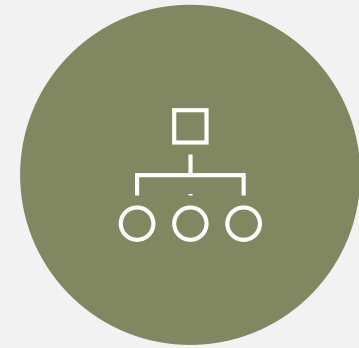
Bundesweite Studie
„Kommunale Schul-IT“



Durchführung von
bundesweiten Beratungen
von kommunalen
Schulträgern

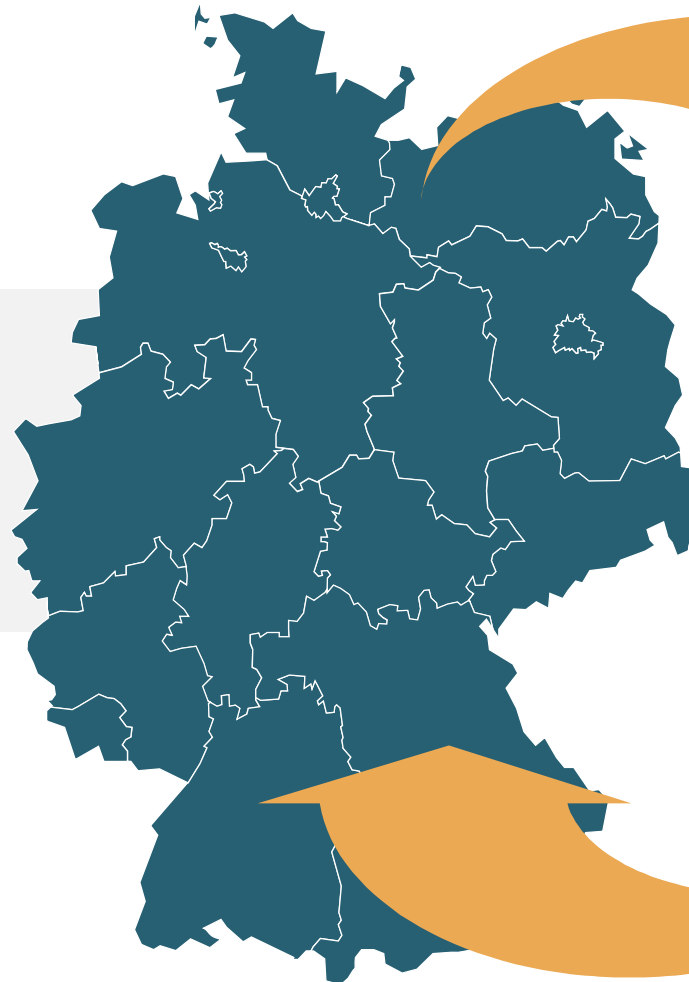


Entwicklung von
Muster-IT-Konzepten
Bereitstellung einer
Webseite



Verbreitung und
Vernetzung

Aus der Praxis für die Praxis – Der Schul-IT-Navigator bündelt verallgemeinerbare Erkenntnisse und stellt diese kostenlos und bundesweit nachnutzbar zur Verfügung.



29 Städte
22 Land-/Kreise
20 Gemeinden

Verallgemeinerbare Erkenntnisse und Praxisimpulse aus einer Zusammenarbeit in bundesweiten Projekten mit **über 70 Schulträgern** und weiteren zahlreichen Schul-IT-Akteuren.

Bereitstellung und kontinuierliche Aufnahme weiterer Praxiserfahrungen für **alle rund 5.500 Schulträger** in Deutschland.

Der Schul-IT-Navigator hält umfangreiche Planungshilfen, Handlungsanleitungen und Muster für kleine bis große Schulträger bereit.



Bestandsaufnahme

- Anleitung Checkliste Bestandsaufnahme
- Bestandsaufnahme Schule
- Bestandsaufnahme Schulträger
- Entwicklungsmonitor Schul-IT Planung



Strategie & Planung

- Erstellung eines Servicekatalogs
- Muster Service-Schein
- Anleitung und Template zur Erstellung eines Supportkonzeptes
- Beispiele für ein Supportkonzept „make“ - „buy“
- Handreichung zur Erstellung einer MEP
- Handreichung Informationssicherheit
- 10 Quickchecks
- Zweite Handreichung Informationssicherheit

Ankündigung

- Handreichung Datenschutz



Ausstattung und Beschaffung

- Ausstattungskonzept
- Ausstattungsvarianten für mobile Endgeräte und Mobile Device Management (MDM)
- Muster-Raumausstattung
- Muster-Leistungsbeschreibungen
- IT-Asset-Management
- Ankündigung**
- Bauliche Voraussetzung
- Praxisbeispiel 1:1-Ausstattung



Technischer Support

- Auswahlhilfe für ein Ticketsystem
- Muster-Rollen und Aufgaben im Schul-IT-Support
- Handreichung Muster-Leistungsvereinbarung (SLA)
- Einführung zum Aufbau eines Wissensmanagements



Steuerung & Kooperation

- Praxisbeispiel für IKZ
- Handreichung Steuerung und Einbindung IT-Dienstleister
- Handreichung IKZ
- Praxisbeispiele für gute Zusammenarbeit mit IT-Dienstleistern
- Handreichung zu Beschaffungsoperationen
- Kommunikation Schule-Schulträger-Land

Der neue Schul-IT-Navigator auf einem Blick

Über **60 Muster & Umsetzungshilfen** aus allen zentralen Handlungsfeldern der Schul-IT

Interessengeleitete **Lesepfade** zum Material:

Module für einen sachbezogenen Einstieg in die einzelnen Themen der Schul-IT

Touren für einen thematischen und chronologischen Einstieg in die konkrete Handlungsfelder Schul-IT

Downloads für den schnellen Weg zu den konkreten Materialien



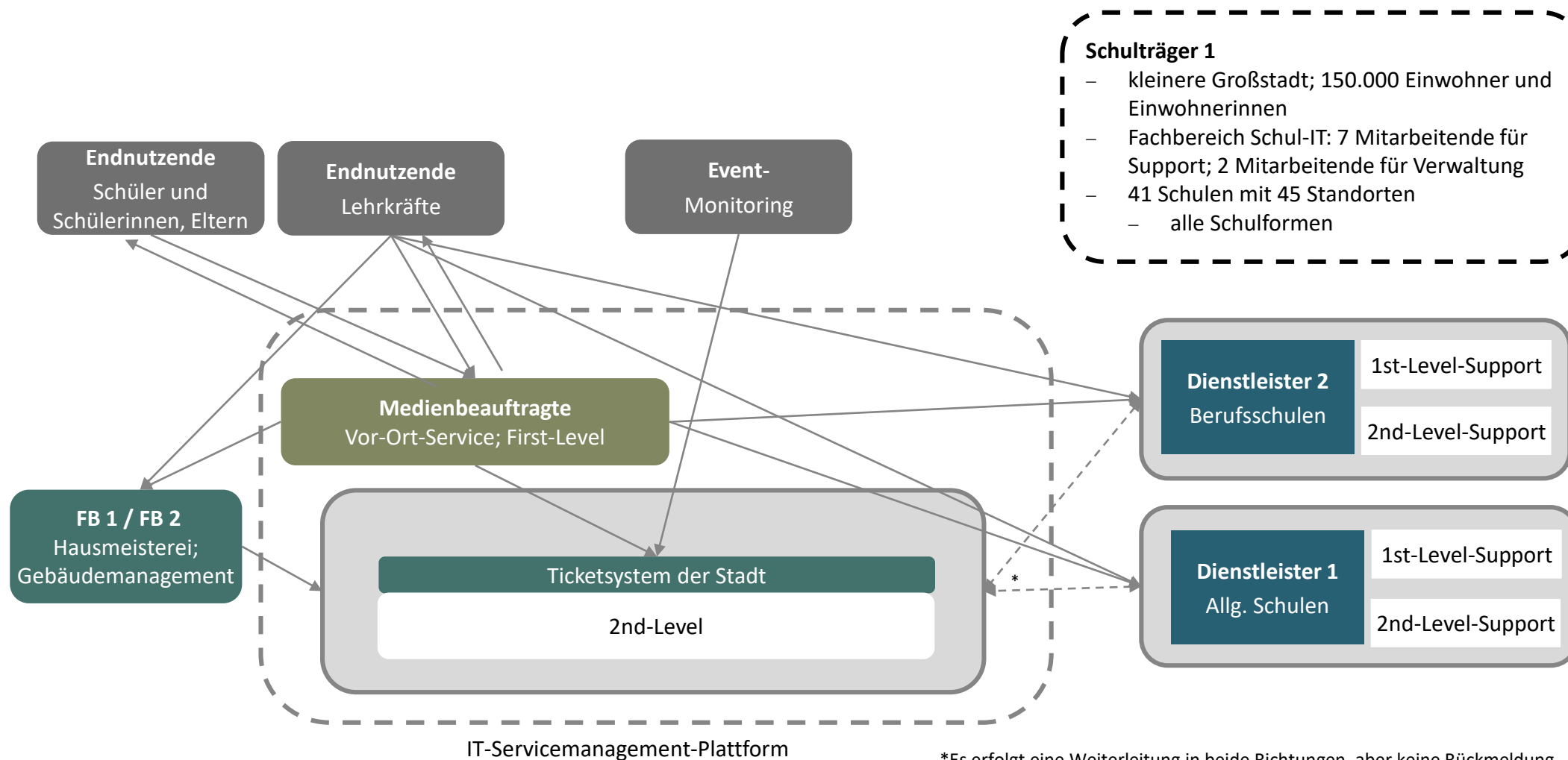
Werkzeugkoffer Schul-IT-Support

Praxistipps und Umsetzungshilfen

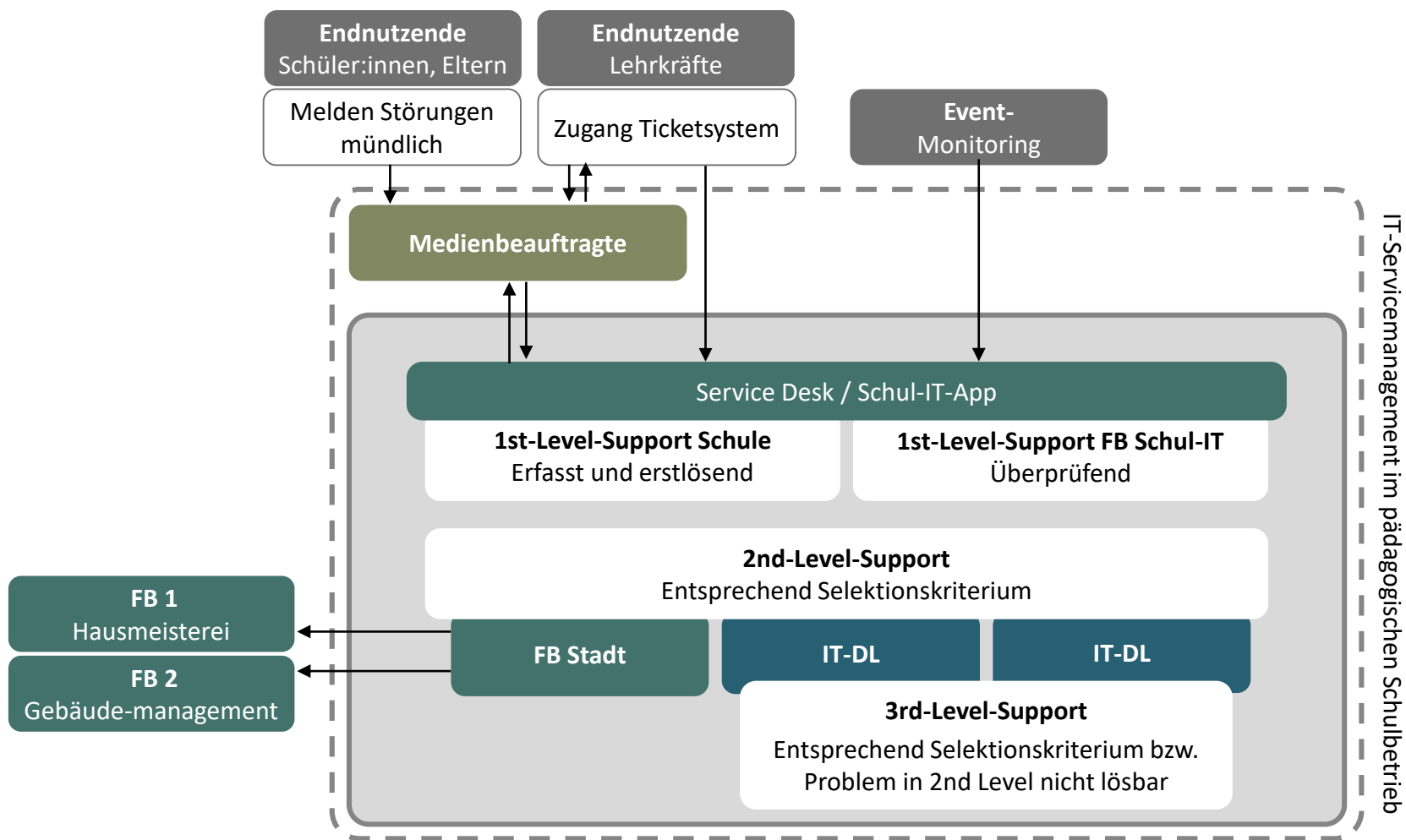


Der Schul-IT-Support in der Beispielkommune läuft in einer „historisch“ gewachsenen Struktur.

Ausgangslage des Schul-IT Support in einer kleineren Großstadt



Durch den effektiven Einsatz des „Werkzeugkoffers“ aus dem Schul-IT-Navigator, konnte die Beispielkommune ihre gesamten Supportstruktur deutlich aufwandsärmer gestalten.



Schulträger 1: ITIL-Orientierung

NEU:

- Service Desk als SPOC
- ITIL-Rollen:
 - First-/Second-Level-Agent

NEU-Organisation:

- Klassifizierung Supportbedarfe
- Service-Level-Management¹

¹ Service-Level-Management: Festlegung klarer geschäftsbezogener Ziele für die Service-Leistung. Erbringung des Services kann angemessen bewertet, überwacht und anhand der Ziele gemanaget werden.

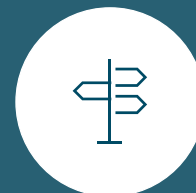
Wir stellen Ihnen unseren „Werkzeugkoffer“ für den Schul-IT-Support zur Verfügung.



- ✓ **Rollenkonzepte im Schul-IT-Support**
- ✓ **Ticketsysteme und zentrale Anlaufstellen**
- ✓ **Strukturierung von Störungen (Incidents vs. Anwenderfragen)**
- ✓ **Wissensmanagement und Self-Service-Portale**
- ✓ **Kommunikation und Kooperation mit Schulen und Medienzentren**

Die Digitalisierung von Schulen ist eine Gemeinschaftsaufgabe von Ländern, Schulen und Kommunen.

Landesstrategie,
Portallösungen und Fortbildung



Land

IT-Infrastruktur, Ausstattung
und technischer Support



Schulträger



Schule

Pädagogischer Einsatz der
digitalen Bildungsinfrastruktur

Schulträger orientieren sich an schulischen Bedarfen, stellen eine leistungsfähige digitale Bildungsinfrastruktur bereit und sichern den Betrieb.

Landesstrategie,
Portallösungen und Fortbildung



Land

IT-Infrastruktur, Ausstattung
und technischer Support



Schulträger



Schule

Pädagogischer Einsatz der
digitalen Bildungsinfrastruktur

Das kommunale Aufgabenspektrum rund um die digitale Bildungsinfrastruktur ist dabei vielfältig und umfassend.

Ausgangslage erfassen & analysieren



Bestandsaufnahme

- Ausgangslagen-erfassung
- Bedarfsplanung
- Zielbildentwicklung

Schul-IT strategisch planen und umsetzen



Strategie und Planung

- Kommunale Medien-entwicklungsplanung
- Informationssicherheit
- Datenschutz

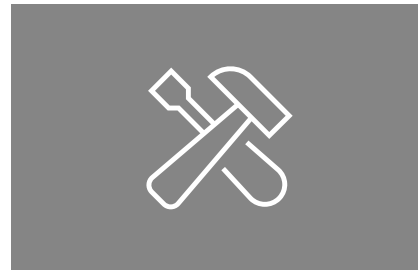
IT-Lösungen planen und betreiben



IT-Ausstattung

- Ausstattungskonzepte
- Beschaffungen
- IT-Assetmanagement

IT-Services & -Support effizient gestalten



Technischer Support

- Supportkonzepte
- Wissensmanagement

Professionelles Steuern und Handeln



Steuerung und Kooperation

- Steuerung von IT-Dienstleistungen
- Interkommunale Zusammenarbeit
- Kommunikation mit Schule

Kommunen stehen vor der Anforderung, ihre Aufgaben dabei effizient und effektiv zu gestalten. *Eine besondere Rolle spielt hier der Schul-IT Support.*

Anspruch vs. Realität

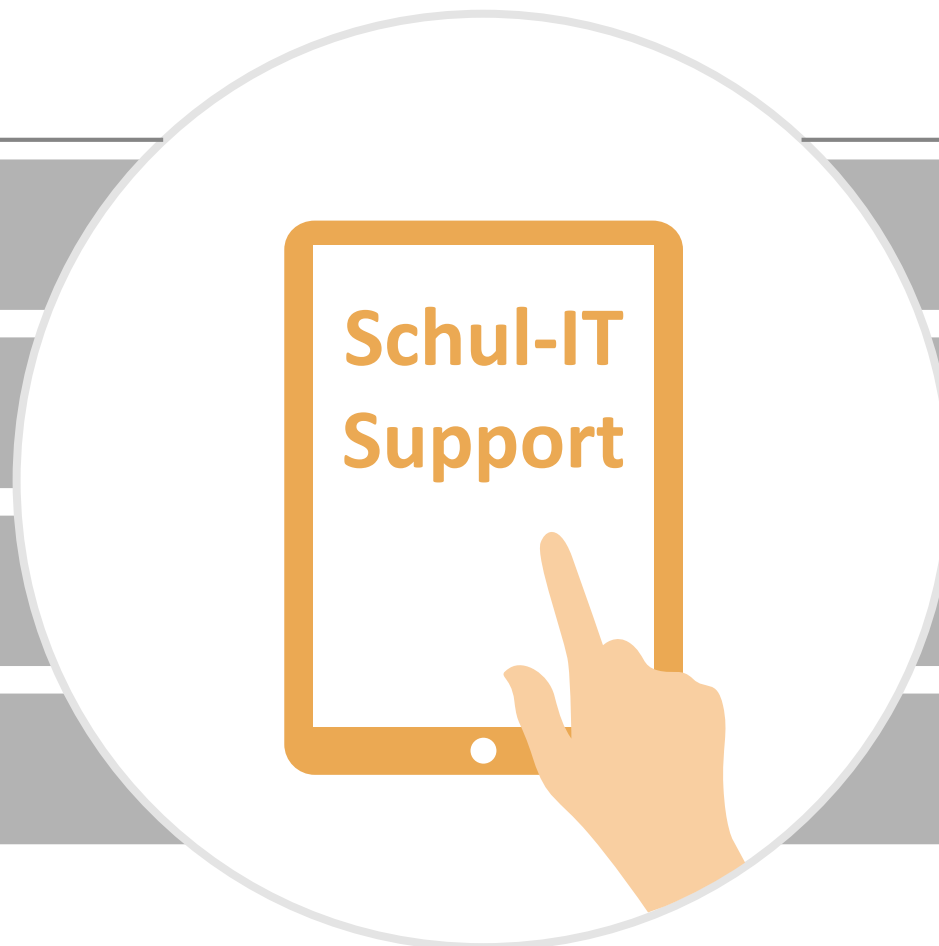
Soll

Hohes Service- & Supportniveau

Effizienz und Effektivität

Planungssicherheit

Kosteneffizienz



Ist

Aufgabenvielfalt

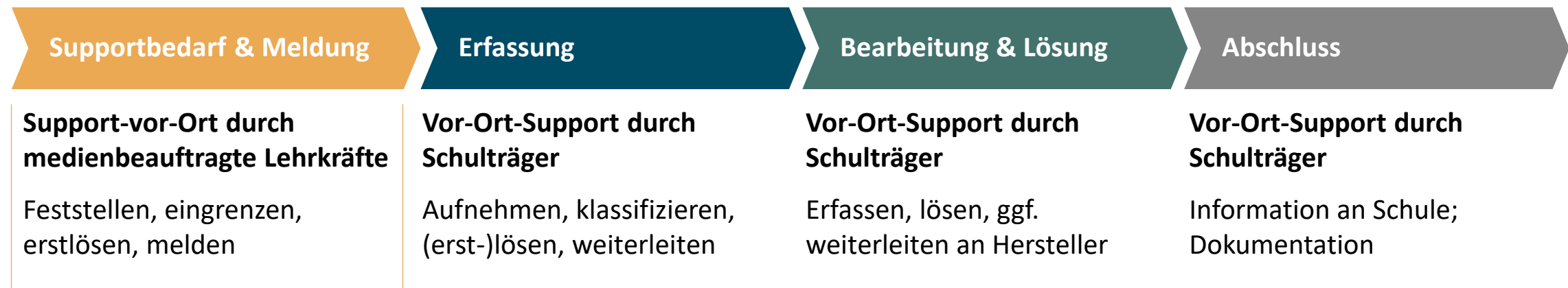
Heterogenität

Transformationsprozess

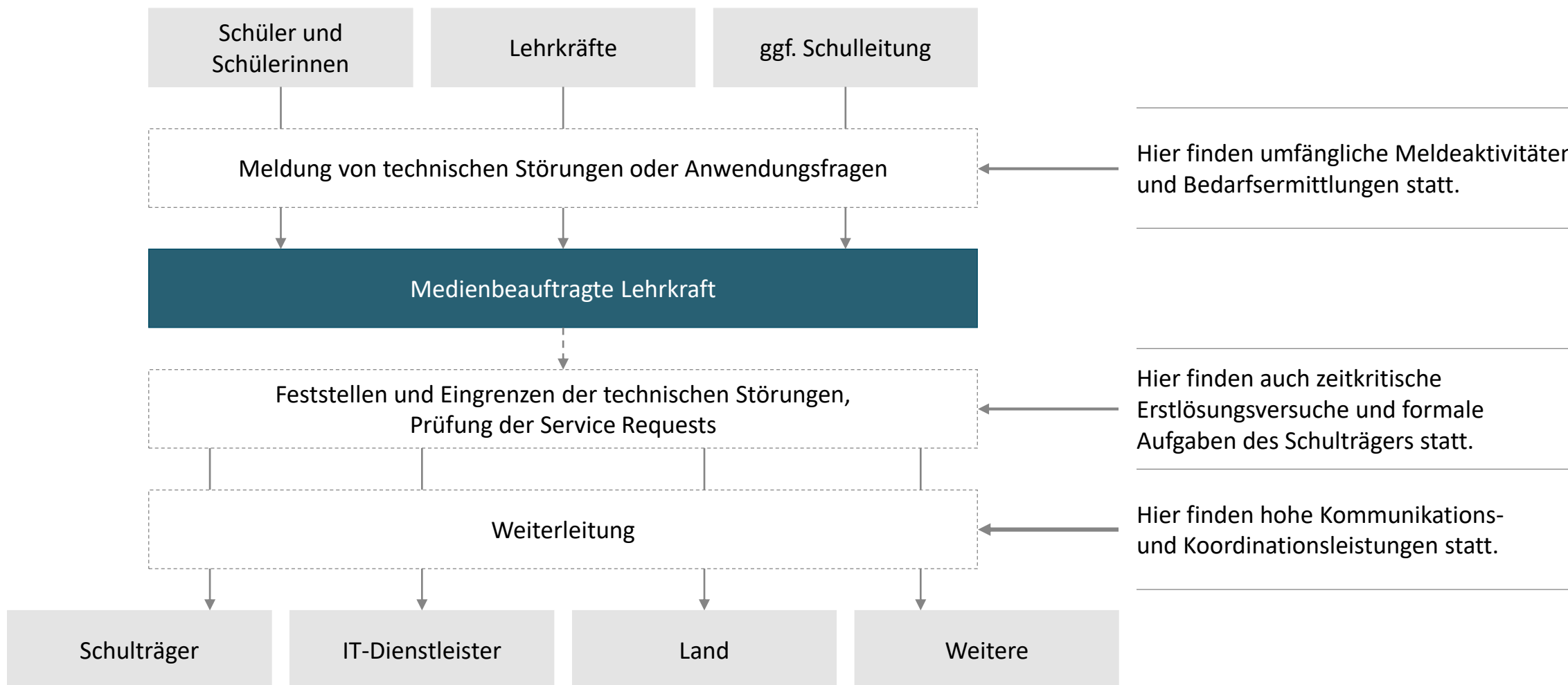
Aufwände & (hoher) Ressourceneinsatz

Ein effizienter und tragfähiger Schul-IT-Support beginnt bereits **vor** der Meldung von Supportbedarfen an den Schulträger.

Prozess entsprechend der formalen Aufgabenbeschreibung



In der Praxis zeigen sich insbesondere im **Support-vor-Ort** Abweichungen zwischen formalen Zuständigkeiten und realer Aufgabenwahrnehmung.



Wie können Schulträger und Schulen die Herausforderungen gemeinsam meistern?

Landesstrategie,
Portallösungen und Fortbildung



Land

IT-Infrastruktur, Ausstattung
und technischer Support



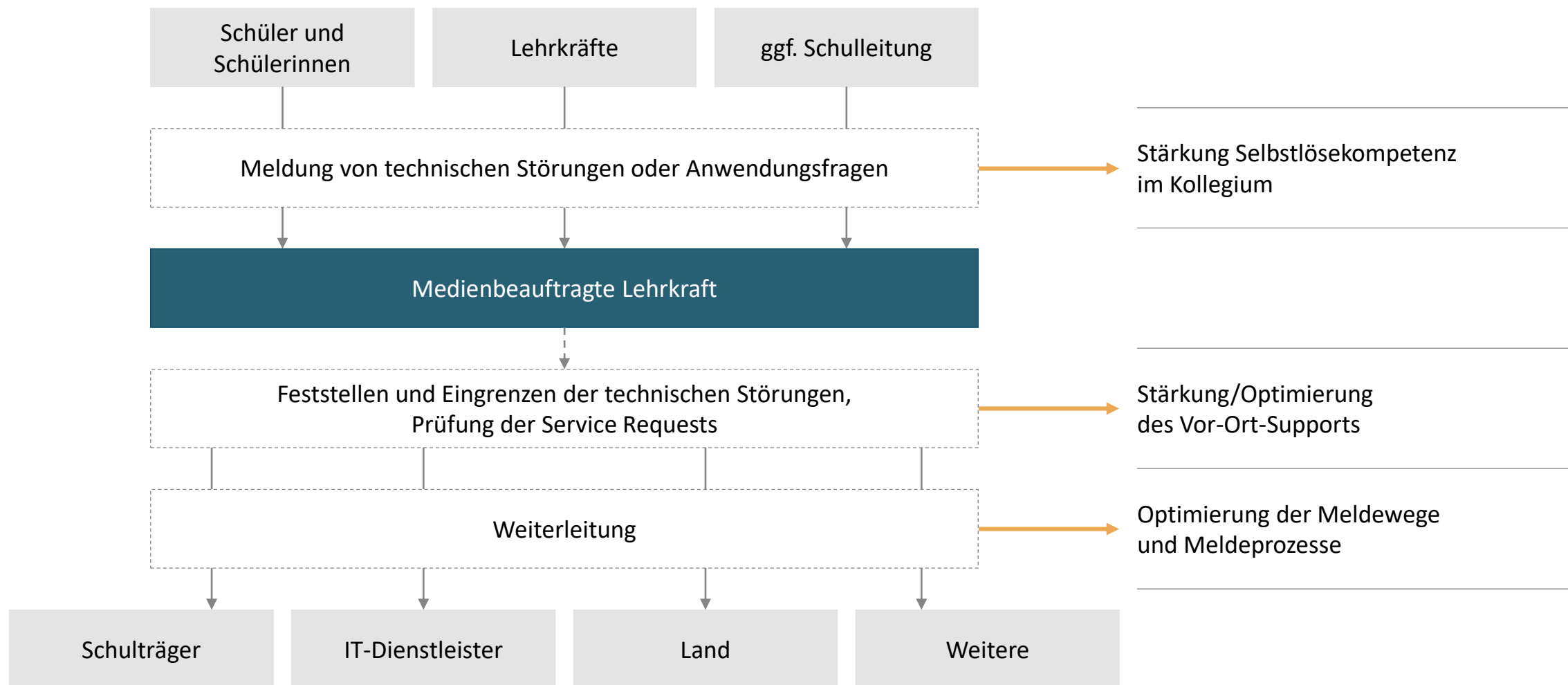
Schulträger



Schule



Pädagogischer Einsatz der
digitalen Bildungsinfrastruktur

Um den Support-vor-Ort effizient und effektiv zu gestalten, müssen Entlastungen geschaffen werden.



Stehen die Grundlagen der Supportabläufe und Aufgabenprofile (Rollen), können weitere „Werkzeuge“ die Prozesse optimieren und Aufwände reduzieren.

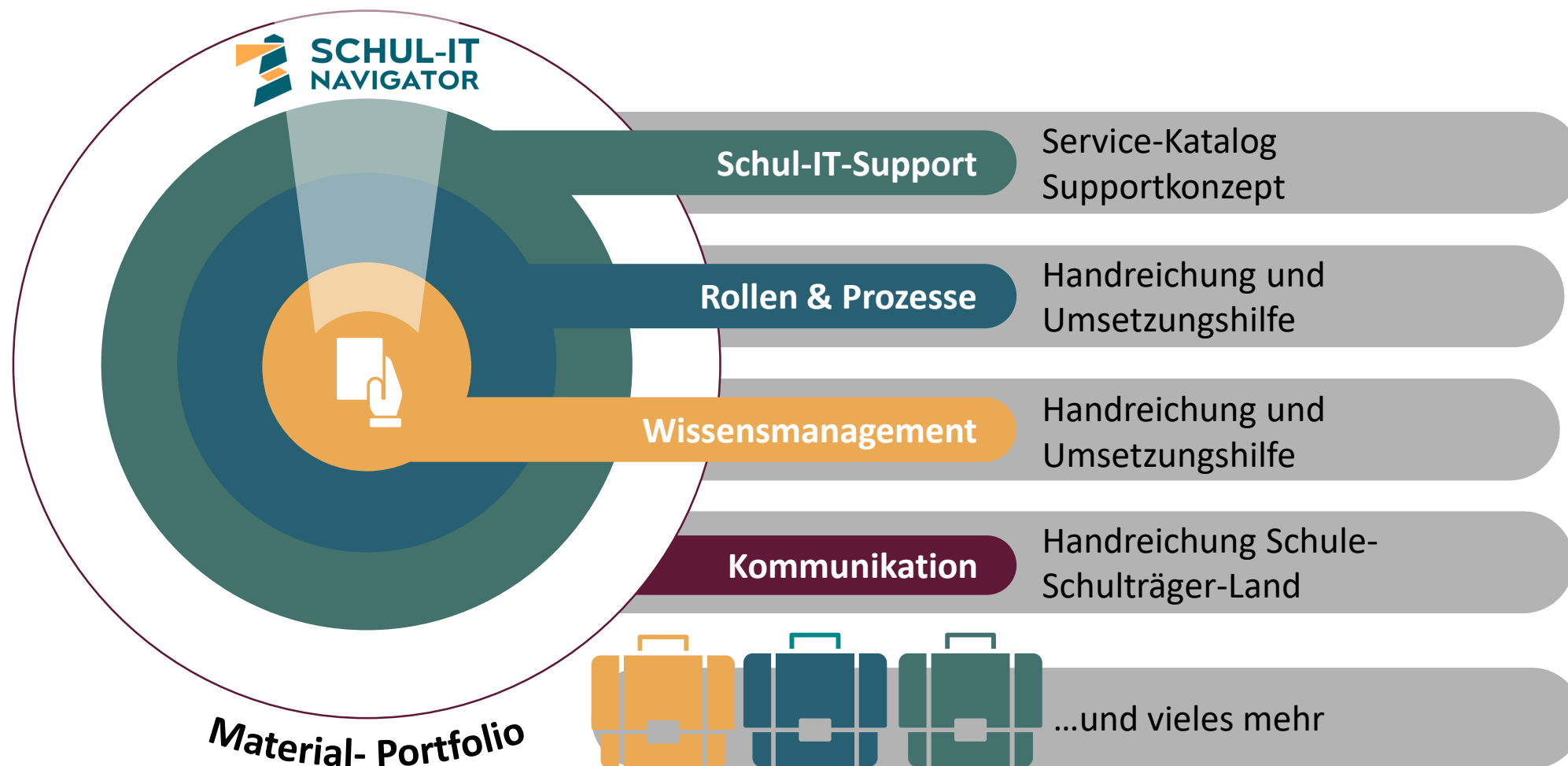
Entlastungen schaffen

 Supportbedarfe strukturieren	 Schnittstellen stärken	 Wissen bereitstellen	 Kommunikation ausbauen	 Kooperationen nutzen	 Informationen teilen
Zwischen Anwendungsfragen und „echten“ technischen Störungen unterscheiden.	Eine zentrale Anlauf- und Kommunikationsstelle einrichten (SPOC). Vorstrukturierte Templates zur einfacheren Erfassung von Meldungen bereitstellen.	Anwendungsfragen und Lösungen über eine „How-to“-Datenbank für Lehrkräfte bereitstellen. „Wissen“ aus Schule kontinuierlich aufnehmen.	Anwendungsfragen durch regelmäßige Austausche mit medienbeauftragten Lehrkräften besprechen. Sprechstunden für das Kollegium einrichten.	Mit kommunalen Medienzentren kooperieren, um Lehrkräfte im Umgang mit der lokalen IT-Infrastruktur zu schulen.	Regelmäßige Bedarfsplanung mit Schulverantwortlichen planen und durchführen. Support- und Meldeprozesse regelmäßig überprüfen und anpassen.

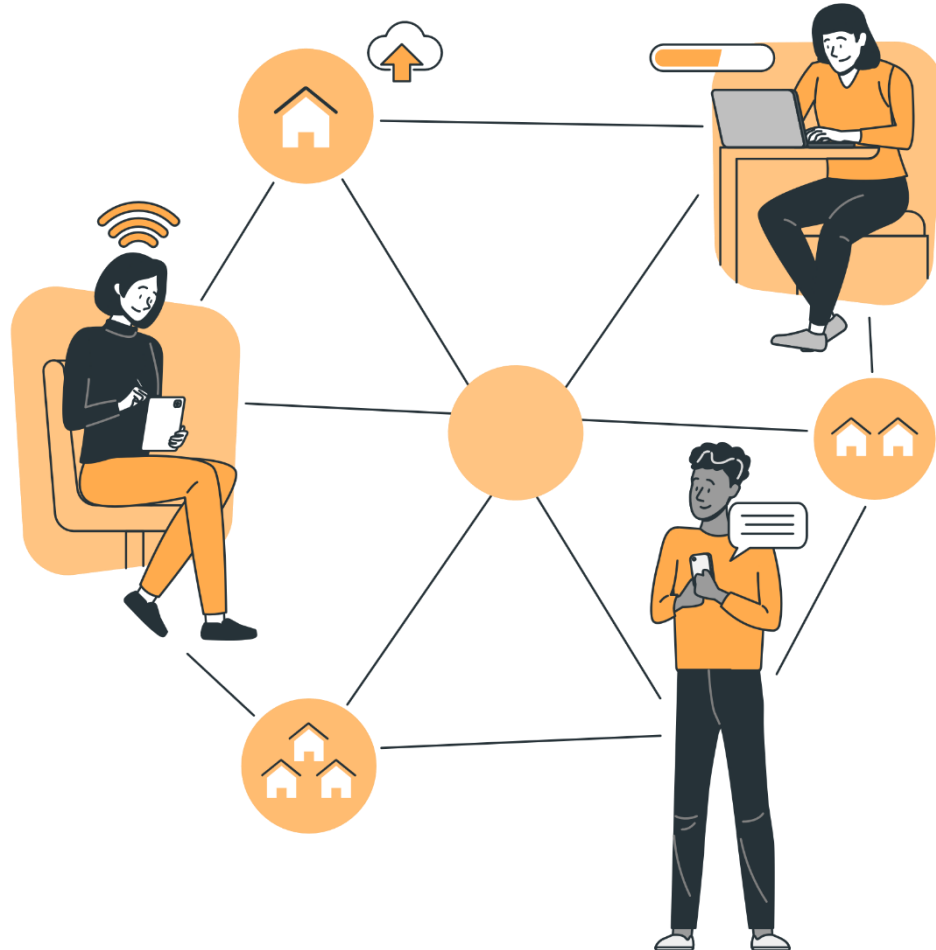
Rahmenbedingungen für einen effektiven und effizienten Support-vor-Ort

Für die Stärkung im Schul-IT-Support vor Ort wurden konkrete Materialien entwickelt und auf dem Schul-IT-Navigator bereit gestellt.

Ausgewähltes Materialportfolio aus dem Schul-IT-Navigator

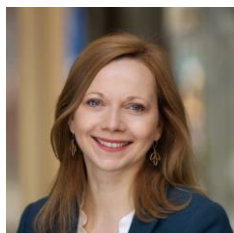


In einem Erfahrungs- und Informationsaustausch möchten wir gemeinsam mit Ihnen einzelne Themen vertiefen.



Welche „Werkzeuge“ nutzen Sie bereits?
Welche sind für Sie interessant?

Kontakt



Friederike Jörke
Managerin
M +49 152 546 496 49
Friederike.Joerke@pd-g.de



Sandra Noto
Managerin
M +49 172 570 31 40
Sandra.Noto@pd-g.de



Bundesministerium
der Finanzen



Finanziert von der
Europäischen Union
NextGenerationEU

Die Arbeit der PD wird im Rahmen einer Ressortforschung des Bundesministeriums der Finanzen (BMF) ermöglicht, die aus Mitteln des Deutschen Aufbau- und Resilienzplans (DARP) finanziert wurde.