

Muster

Neu-Beschreibung von Service Level

Zweck

Dieses Muster ist ein Begleitdokument zur Handreichung und Umsetzungshilfe "Rollen und Prozesse im Schul-IT-Support". Ziel des Dokuments ist, das methodische Vorgehen zur aktualisierten Beschreibung von Rollen und Prozessen entlang von Service-Leveln überblicksartig darzustellen.

Am Beispiel der Einführung eines Ticketsystems wird aufgezeigt, wie aus diesem Veränderungsbedarf Soll-Formulierungen für die einzelnen Service Level abgeleitet werden und diese als Basis für neue Arbeitsabläufe, Aufgaben- und Zuständigkeitsklärungen dienen.

Eine überblicksartige Dokumentation, wie im vorliegenden Muster dient dabei einer einfachen und transparenten Kommunikation innerhalb des Schulträgers, zu den Schulen und weiteren Akteuren des schulischen IT-Supports (u.a. IT-Dienstleister, Medienzentren u.a.).

Anwendungsempfehlungen

Das hier vorliegende Muster kommt im Rahmen der aktualisierten (Neu-)Beschreibung von Supportprozessen unter Schritt 5 "Zielbild und Prozesse" der Umsetzungshilfe zum Einsatz. Es wird empfohlen, die Zielbildentwicklung gemeinsam mit allen für die Schul-IT verantwortlichen Akteuren abzustimmen und bei den hierfür notwendigen Aufgaben zwischen "einmaligen Aufgaben" (Voraussetzungen schaffen) und Regelaufgaben zu unterscheiden.



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
Überblick zur Beschreibung von Arbeitsabläufen und Zuständigkeiten im schulischen IT-Support	3
Zero Level Support	4
First Level Support	5
Second Level Support	6
Third Level Support	7
Glossar	9
Autorinnen und Autoren	10

Überblick zur Beschreibung von Arbeitsabläufen und Zuständigkeiten im schulischen IT-Support

Rollen- und Prozessmodelle stellen ein effektives und zugleich niedrigschwelliges Mittel dar, um relevante Arbeitsabläufe im Kontext von Kernprozessen im Schul-IT-Support zu strukturieren. Hierfür steht insbesondere der Werkzeugkoffer und flexible Leitfaden aus dem Rahmenwerk ITIL 4.0 zur Verfügung, welcher die Verwaltung von IT-Services sowie die Verbesserung des IT-Supports und der Service Level ermöglicht – bei viel Raum für die eigenen Anforderungen und Anpassung. (vgl. Handreichung Rollen und Prozesse).

Service Level dienen dabei der Definition, Überwachung und Optimierung von IT-Dienstleistungen und eignen sich daher optimal als Rahmen, um neue Rollen und Arbeitsabläufe zu konkretisieren.

Im Folgenden sind kurze und prägnante Zielformulierungen für alle Service Level im Schul-IT-Support abgebildet und entsprechende Aufgaben und Zuständigkeiten stichpunktartig abgeleitet.



Blick in die Praxis

- Orientieren Sie Ihre Zielformulierungen für die Service-Level an den Service-Management-Praktiken und Rollen aus ITIL 4.0 (vgl. Handreichung Rollen und Prozesse).
- Unterscheiden Sie bei den neuen Aufgabenbeschreibungen nach einmaligen Aufgaben und Regelaufgaben.
- Nutzen Sie für die Erstellung von Standardabläufen im Schul-IT-Support Standardvorlagen wie Service Items (vgl. Muster Service Items auf dem Schul-IT-Navigator).
- Nehmen Sie bei der Aufgabenverteilung und Zuständigkeitsklärung die tatsächliche Leistbarkeit im Schul-IT-Support als Plaungsbasis (verfügbare Zeit- und Personalressourcen).

Zero Level Support

Ziel für den Zero Level Support ist, einen standardisierten Meldeprozesses an allen träger-eigenen Schulen zu etablieren. Der neue Meldeprozess soll dabei einheitlich über einen Service Desk als zentralen Einstiegspunkt (Single Point of Contact) erfolgen. Die Ziel- und Aufgabenbeschreibungen fokussieren hier die Zuständigkeiten auf Seiten des Schulträgers.

Zielformulierungen für den Soll Zustand

- Meldungen der Schulen erfolgen über feste Ansprechpersonen
- Meldungen der Schulen erfolgen über festgelegte Kommunikationswege
- Meldungen der Schulen erfolgen strukturiert über Ticketvorlagen im Service Desk
- Für Service-Request-Anfragen steht ein externes Wissensmanagement zur Verfügung

Vorgehen und Umsetzung

Einmalige Aufgaben (Voraussetzungen)

- Klare Rollen- und Aufgabenbeschreibung für Schulen erstellen und abstimmen
- Zentralen (einzigen) Meldewege für die Schulen abstimmen und kommunizieren
- Standardisierte Vorlagen (Templates) für die strukturierte Aufgabe von Meldungen über den Service Desk entwickeln
- Standardantworten und Anleitungen für häufige Anwenderanfragen und einfache Störungsmeldungen (externes Wissensmanagement) entwickeln
- Standardantworten und Anleitungen im Service Desk hinterlegen

Regelaufgaben

- Kommunikation mit Schulen zur Überprüfung des (neuen) Meldeprozesses regelmäßig führen
- Standardantworten und Anleitungen für die Schulen regelmäßig prüfen und pflegen

Zuständigkeitsklärung

- Konkrete Person(en) und klare Vertretungsregelungen für die Entwicklung und kontinuierliche Überprüfung des (neuen) Meldeprozesses benennen

First Level Support

Ziel für den First Level Support ist, einen standardisierten Arbeitsablauf für die eingehenden Anfragen und Meldungen zu etablieren. Dabei soll sowohl die eingehende als auch ausgehende Kommunikation im Ticketsystem entgegengenommen, dokumentiert, qualifiziert und im Sinne von Erstlösungen bearbeitet werden. Bei Bedarf erfolgt eine Weiterleitung an den Second und/oder Third Level Support.

Zielformulierungen für den Soll Zustand

- Service-Zeiten im Service Desk sind klar und transparent definiert
- Service-Zeiten im Service Desk sind mit Personal vollständig abgedeckt
- Meldungen werden klassifiziert und priorisiert (v.a. Incident, Service Request)
- Möglichst viele Meldungen im Bereich des First Levels werden gelöst, um Zeitressourcen für komplexere Aufgaben im Second-Level zu schonen
- Meldungen werden bei Bedarf entlang von Kriterien an den Second Level weitergeleitet
- Information zum Ticketeingang und Bearbeitungsstatus werden intern wie extern transparent dokumentiert
- Sofern zutreffend: Klare Leistungsbeschreibungen mit den IT-Dienstleistern (make vs. buy) liegen vor

Vorgehen und Umsetzung

Einmalige Aufgaben (Voraussetzungen)

- Transparente und feste Service-Zeiten definieren
- Personalplanung zur Abdeckung der Service-Zeiten vornehmen
- Reaktionszeiten definieren
- Standardlösungen zu Anwendungsfragen und technischen Störungen (internes Wissensmanagement) definieren
- Bei Einbindung von externen IT-Dienstleistern: Kommunikations- und Dokumentationspflichten sowie relevanten Zugängen im Service Desk definieren

Regelaufgaben

- Tickets innerhalb der Service-Zeiten annehmen und bearbeiten
- Tickets nach Incident und Service Requests qualifizieren
- Schnell zu lösende und häufig wiederkehrenden Anfragen priorisieren und bearbeiten
- Bei Bedarf an den Second- ggf. Thrid Level Support weiterleiten
- Status im Service Desk dokumentieren
- Schule zum Ticketeingang / Status informieren (ggf. automatisiert im Service Desk)

Zuständigkeitsklärung

- Rollendefinition Ticketanalyst im First-Level-Support vornehmen
- Konkrete Person(en) für den/die Ticketanalysten und den First-Level-Support benennen
- Klare Vertretungsregelungen vornehmen

Second Level Support

Ziel des Second Level Supports ist, Arbeitsabläufe für komplexere Meldungen zu etablieren. Hierfür werden Lösungswege und sogenannte Workarounds erarbeitet, um technische Störungen und Probleme schnellstmöglich zu beheben. Diese werden im Ticketsystem in Form eines internen Wissensmanagement als Standardabläufe hinterlegt. Im Fall von einzubindenden IT-Dienstleistern erfolgt eine systematische Einbindung dieser in die Kommunikation und Dokumentation des Service Desk.

Zielformulierungen für den Soll-Zustand

- Incidents und Probleme werden qualifiziert (Problemidentifikation und Ursachen)
- Lösungswege inkl. Workarounds werden schnellst möglich erarbeitet
- Lösungszeiten für eine schnellst mögliche Wiederherstellung der Service-Leistungen sind definiert
- Aufgabenteilungen im Second Level Support innerhalb des Schulträgers sind klar beschrieben und transparent
- Die Einbindung und Leistungen von IT-Dienstleistern ist eindeutig definiert (make vs. buy)

Vorgehen und Umstezung

Einmalige Aufgaben (Voraussetzungen)

- Verfügbarkeit und Lösungszeiten definieren (SLO - Service Level Objective)
- Personalplanung zur Abdeckung des Second-Level-Supports vornehmen
- Standardlösungen, inkl. Workarounds zu den häufigsten Supportfällen entwickeln (Incident- und Problem-Management)
- Bei Einbindung von externen IT-Dienstleistern: Kommunikations- und Dokumentationspflichten sowie relevante Zugänge im Service Desk definieren

Regelaufgaben

- Tickets innerhalb von Lösungszeiten erneut qualifizieren
- Tickets bearbeiten und ggf. an Third Level weiterleiten (sofern das nicht über den First Level Support erfolgt)
- Status im Service Desk dokumentieren
- Schule zum Ticketeingang / Status informieren (ggf. automatisiert im Service Desk)

Zuständigkeitsklärung

- Rollendefinition „Ticketanalyst“ im Second Level Support vornehmen (insbesondere bei mehreren Teams innerhalb des Second Levels)
- Konkrete Person(en) für den/die Ticketanalysten und den Second-Level-Support benennen
- Klare Vertretungsregelungen vornehmen

Third Level Support

Ziel des Third Level Supports ist die Unterstützung des Second Level Supports. Können Anfragen von letzterem nicht gelöst werden, werden diese an den Third Level Support eskaliert. Die Kommunikation und Dokumentation über die erfolgte Lösung bzw. Information zum Ticketstatus an die Schule erfolgt dabei über den Second oder First Level Support.

Zielformulierungen für den Soll-Zustand

- Der Third Level Support wird vom Anbieter bzw. Hersteller geleistet
- Für den Third Level Support werden im Vorfeld Ansprechpersonen festgelegt

- Der First Level Support wird über die Ticketweiterleitung im Service Desk informiert
- Die Information über die Ticketlösung an die Schule erfolgt über den Service Desk oder die Teams im First- bzw. Second Level (muss festgelegt werden)

Vorgehen und Umsetzung

Einmalige Aufgaben (Voraussetzungen)

- Kommunikationswege zum Third Level definieren (z.B. immer über First oder direkt vom Secon -Level)
- Dokumentationsvorgänge im Service Desk festlegen
- Kommunikation mit Schule festlegen

Regelaufgaben

- Vom Second-Level nicht zu lösende Störungen an die Hersteller bzw. Anbieter weiterleiten
- Die Weiterleitung und den Bearbeitungsstatus im Service Desk dokumentieren
- Kommunikation mit Schule durchführen

Zuständigkeitsklärung

- Kommunikation zum Third Level an Rolle und Zuständigkeit im First oder Second Level zuweisen
- Konkrete Person(en) benennen
- Klare Vertretungsregelungen vornehmen

Glossar

ITIL Rollen	Rollen helfen dabei, Verantwortlichkeiten für spezifische Prozesse zu bestimmen. Das Rahmenwerk ITIL bietet ausgehend von den Empfehlungen zu den Management-Praktiken Vorschläge für die Prozessverantwortungen an. Diese Rollenprofile eignen sich insbesondere auch für die Arbeitsprozesse im Kontext der Schul-IT.
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.
Service Level Management	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.
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 eingrenzende und koordinierende Aufgaben an Schule. Hinweis: Je nach Landesregelung können auch Tätigkeitsprofile der medienbeauftragten Lehrkräfte anderweitig geregelt sein.
Knowledge Management	Das Knowledge Management stellt einen strukturierten Ansatz bereit, um Wissen in verschiedenen Formen zu definieren, aufzubauen, wiederzuverwenden und weiterzugeben.

Autorinnen und Autoren

Sandra Noto (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH Friedrichstr. 149, 10117 Berlin | www.pd-g.de | schuedigital@pd-g.de



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