

## Umsetzungshilfe

# Einführung und Optimierung eines zentralen Ticketsystems für die Schul-IT

## Zweck

Die Umsetzungshilfe unterstützt Schulträger bei der Einführung oder Optimierung eines zentralen Ticketsystems für den Schul-IT-Support. Dabei werden Vorgehensweisen beschrieben, um IT-Prozesse effizient, transparent und strukturiert zu gestalten, Zuständigkeiten klar zu definieren und den Wissenstransfer innerhalb der Schul-IT nachhaltig zu verbessern. Sie richtet sich sowohl an Schulträger, die **ein neues System aufbauen**, als auch an solche, die **ein bestehendes System strukturieren, erweitern oder optimieren** möchten.

Ein Ticketsystem ist **nicht nur ein technisches Werkzeug**, sondern ein strategisches Element eines professionellen Schul-IT Service Managements. Es unterstützt Schulträger dabei, Prozesse zu standardisieren, Zuständigkeiten klar zu definieren und die Zusammenarbeit zwischen Schulen, IT-Betreuenden und externen Dienstleistern zu verbessern.

## Anwendungsempfehlung

Die Umsetzungshilfe unterstützt Schulträger die ihren IT-Support strukturieren, standardisieren und effizienter gestalten möchten. Sie bietet Orientierung sowohl für die Einführung eines neuen Ticketsystems als auch für die Optimierung bestehender Systeme, indem sie die Analyse der Ausgangslage, die Definition von Anforderungen, die Einrichtung von Workflows und Rollen sowie den Aufbau eines Wissensmanagements systematisch darstellt. Dabei erhalten Sie im ersten Teil des Dokuments einen Überblick über Schritte und Vorgehensweisen. Im zweiten Teil wird zusätzlich der Mehrwert in der ITIL-Systematik und von Wissensmanagement in der Nutzung eines Ticketsystems dargestellt.



### 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)

Insbesondere bei steigenden Anfragen, wachsender Komplexität der Schul-IT oder dem Wunsch nach transparenter Nachverfolgbarkeit von Supportfällen liefert die Umsetzungshilfe praxisnahe Empfehlungen, wie Prozesse optimiert, Automatisierungen implementiert und Schulen aktiv in den Supportprozess eingebunden werden können. Sie hilft Schulträgern dabei, die Servicequalität zu erhöhen, Ressourcen effizienter zu nutzen und den IT-Support nachhaltig skalierbar und zukunftsfähig zu gestalten.

Die Umsetzungshilfe bietet einen Überblick über die zentralen Schritte bei der Planung, Einführung und Optimierung eines Ticketsystems. Zudem können vorhandene Strukturen überprüft und nach Kriterien der Effizienz und Effektivität angepasst werden.



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

Ergänzend können dabei folgende Dokumente auf dem **Schul-IT-Navigator (Website)** herangezogen werden: "**Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Tool: Auswahl eines Ticketsystems für die Schul-IT**" und "**Tool Auswahl eines Ticketsystems für die Schul-IT**" (**Modul Technischer Support**). Diese können bei der konkreten Arbeitsplanung und der Auswahl des richtigen Instruments für die Bedarfe des Schulträgers helfen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Zweck</b> .....	<b>1</b>
<b>Anwendungsempfehlung</b> .....	<b>1</b>
<b>Kurzüberblick</b> .....	<b>4</b>
Nutzen und Potenziale eines Ticketsystems. ....	4
Grundlagen: IT-Support in der Schul-IT nach ITIL .....	6
Erfolgskriterien für die Einführung oder Optimierung eines Ticketsystems. ....	6
<b>Schritt für Schritt: Einführung oder Weiterentwicklung des Ticketsystems</b> .....	<b>8</b>
Einführung .....	8
Schritt 1: Erfassung der Ausgangslage .....	10
Schritt 2: Anforderungsklärung und Planung .....	12
Schritt 3: Systemkonfiguration und Test .....	13
Schritt 4: Pilotierung und Rollout. ....	16
<b>Hintergrundwissen: IT-Service Management nach ITIL</b> .....	<b>17</b>
Schul-IT-Support optimieren mit ITIL .....	17
Wissensmanagement als Erfolgsfaktor .....	18
Erfolgsmessung und kontinuierliche Verbesserung (CSI) .....	21
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>23</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>23</b>
<b>Autorinnen und Autoren</b> .....	<b>23</b>



### **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)

## Kurzüberblick

### Nutzen und Potenziale eines Ticketsystems

Die Anforderungen an die kommunale Schul-IT steigen stetig: Digitale Endgeräte, Präsentationsmedien und Netzwerkdienste müssen zuverlässig funktionieren, während der Support oft auf mehrere Akteure verteilt ist – Schulträger, Dienstleister und schulische IT-Beauftragte. Ohne strukturierte Prozesse und zentrale Dokumentation kommt es häufig zu unklaren Zuständigkeiten, doppelter Bearbeitung und langen Reaktionszeiten.

Ein **zentrales Ticketsystem** bündelt, strukturiert und dokumentiert alle Anfragen und Störungsmeldungen in einer gemeinsamen Plattform. Jede Meldung wird als „Ticket“ erfasst, klassifiziert, priorisiert und nachverfolgt. So entsteht Transparenz über den gesamten Bearbeitungsprozess – von der Eingangsmeldung bis zur Lösung. Auf diese Weise dient es nicht nur als Kommunikationsplattform, sondern als Steuerungsinstrument für Ressourcen, Qualität und Wissen.

Für Schulträger bedeutet dies eine deutliche Professionalisierung ihrer IT-Organisation. Ein Vorteil eines Ticketsystems sind **Automatisierungen**, die Bearbeitungszeiten reduzieren und Mitarbeitende entlasten und Qualität sichern. Dabei wird **Transparenz** über den Bearbeitungsstand für definierte Gruppen ermöglicht. Ein professionelles Ticketsystem unterstützt die Einhaltung von **Compliance- und Dokumentationspflichten**. Das System ist zudem **skalierbar** – bei wachsendem Ticketaufkommen oder der Erweiterung des Supports auf neue Bereiche kann flexibel reagiert werden. Ein weiterer Vorteil ist die Ausrichtung auf etablierte Standards: **Ein Ticketsystem unterstützt die Einführung eines ITIL-konformen Incident- und Service Managements**. Nicht zuletzt erleichtert es die Erfüllung von **Dokumentationspflichten** und bietet eine wertvolle Unterstützung bei Audits und Qualitätsprüfungen. Ein solches System stärkt damit nachhaltig die **Leistungsfähigkeit und Zukunftsfähigkeit der kommunalen Schul-IT**.



#### Praxis-Tipp

Für kleinere Schulträger lohnt sich unter Umständen die Einführung eines eigenen Ticketsystems nicht. Nichtsdestotrotz können die Prinzipien adaptiert werden, um den Support effizient und transparent zu gestalten (siehe Tabelle 2).

Tabelle 1: Vorteile eines effizient aufgestellten Ticketsystems

Zielbereich	Nutzenbeschreibung
<b>Effizienzsteigerung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Automatisierte Workflows und klar zugewiesene Zuständigkeiten reduzieren Bearbeitungszeiten und entlasten den Support.</li> <li>Priorisierung nach Dringlichkeit und Relevanz erhöhen die Effizienz der Bearbeitung.</li> </ul>
<b>Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Compliance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lückenlose Dokumentation jeder Anfrage und ihres Status erleichtert Audits und Berichtspflichten.</li> <li>Einheitlicher Kommunikationskanal zwischen Nutzenden und Support. Schulen und Supportstellen können den Bearbeitungsstatus jederzeit einsehen.</li> </ul>
<b>Qualitätssteigerung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SLA-Tracking, Standardprozesse, konsistente Bearbeitung ermöglichen gleichbleibend hohe Servicequalität.</li> </ul>
<b>Messbarkeit &amp; Reporting (Datenbasierte Steuerung)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Das System liefert belastbare Kennzahlen zu Auslastung und Service-Leveln.</li> <li>Kennzahlen (z. B. Reaktionszeit, Auslastung) als Basis für Steuerung.</li> </ul>
<b>Wissensmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbau einer Knowledge Base / Wissensdatenbank für wiederkehrende Fälle.</li> <li>Self-Service oder FAQs für Nutzende können die Anzahl der Supportmeldungen reduzieren.</li> </ul>
<b>Nutzerzufriedenheit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rückmeldungen, Transparenz und schnellere Lösungen steigern die Nutzerzufriedenheit.</li> </ul>

Tabelle 2: Umsetzungsmöglichkeiten für Schulträger ohne Zugang zu einem Ticketsystem

Zielbereich	Umsetzungsmöglichkeiten ohne Ticketsystem
<b>Effizienzsteigerung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rollen und Abläufe im Support klar definieren.</li> <li>Prozesse modellieren und für Support-Team sichtbar machen.</li> <li>Standards entwickeln: z. B. Emailvorlagen, fertige Antworten.</li> </ul>
<b>Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Compliance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentation aller eingegangenen Anfragen nach Vorlage</li> <li>Ablagesysteme abstimmen und einführen.</li> <li>Zentrale Postfächer oder andere Kommunikationskanäle nutzen, die definierten Zielgruppen zugänglich sind.</li> </ul>
<b>Qualitätssteigerung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regelmäßige, institutionalisierte Überprüfung der Vorgehensweisen.</li> <li>Austausch mit den Schulen über Bedarfe und Anforderungen im Support oder auch in Beschaffungsprozessen.</li> </ul>
<b>Messbarkeit &amp; Reporting (Datenbasierte Steuerung)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regelmäßige und ritualisierte Auswertung der verschiedenen Anfragetypen und Analyse dieser. Z.B. Bearbeitungslisten geclustert nach Incident, Anwendungsanfragen oder Beschaffungsanfragen in Excel.</li> </ul>
<b>Wissensmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbau einer Knowledge Base / Wissensdatenbank für wiederkehrende Fälle, ggf. für definierte Zielgruppen zugänglich (z. B. per Website, auf dem Sharepoint).</li> <li>Self-Service oder FAQs in einer Liste den Schulen zugänglich machen (z. B. Kurzanleitungen auf der Website oder dem digitalen Ablagesystem der Schulen).</li> </ul>
<b>Nutzerzufriedenheit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rückmeldungen, Transparenz und schnellere Lösungen, z.B. durch kurze Umfragen oder in Austauschrunden abfragen.</li> </ul>

## Grundlagen: IT-Support in der Schul-IT nach ITIL<sup>1</sup>

Ein effizienter IT-Support ist für ein funktionales digitales Arbeiten, Lernen und Lehren in Schule unverzichtbar. Das ITIL-Framework bietet Schulträgern praxisnahe Methoden, um Supportprozesse zu strukturieren und zu professionalisieren.

Zentrale ITIL-Praktiken im Kontext eines Ticketsystems in der Schul-IT sind:

- **Service Desk** – zentraler Einstiegspunkt (Single Point of Contact, SPOC) für alle Anfragen.
- **Incident Management** – schnelle Wiederherstellung unterbrochener Services.
- **Service Request Management** – Bearbeitung standardisierter Nutzeranfragen.
- **Change Enablement** - kontrollierte Umsetzung von Änderungen mit minimalem Risiko

Diese Struktur schafft **Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Effizienz** – und legt die Grundlage für ein professionelles IT-Service Management in kommunaler Verantwortung.<sup>2</sup>

## Erfolgskriterien für die Einführung oder Optimierung eines Ticketsystems

Die erfolgreiche Einführung oder Weiterentwicklung eines Ticketsystems hängt von klaren **Prozessdefinitionen, Rollenbeschreibungen und Kommunikationsstrukturen** ab.

### Technische und organisatorische Voraussetzungen

- **Definierte Serviceprozesse** (Incident, Request, Change)
- **Rollen- und Rechtekonzept** (Schule, 1st Level, 2nd Level, ggf. 3rd Level)
- **Regelmäßige Pflege der Nutzer- und Berechtigungsdaten**
- **Kommunikationsstrategie** für Rückmeldungen und Statusänderungen



### Praxis-Tipp

Auch bei bestehenden Systemen lohnt es sich, diese Punkte regelmäßig zu überprüfen – insbesondere, wenn sich Zuständigkeiten, Schulstrukturen oder Dienstleister geändert haben.

<sup>1</sup> ITIL steht für „Information Technology Infrastructure Library“ und bezeichnet ein Best-Practice-Framework für ein effektives IT-Service-Management. ITIL stellt eine Sammlung von Prozessen und Aufgaben dar, die für das IT-Service-Management als Best Practices angesehen werden. ITIL wird für die Gestaltung und Optimierung der IT-Service-Management-Prozesse genutzt. Ein weiteres Rahmenwerk für das Management und Steuerung der Unternehmens-IT stellt COBIT dar.

<sup>2</sup> Weitere Informationen finden Sie auf dem Schul-IT-Navigator im Modul „Technischer Support“ oder auch hier im Dokument ab Kapitel 4.

## Automatisierung und Standardisierung

Automatisierungen steigern Effizienz und Reaktionsgeschwindigkeit:

- **Trigger:** definieren von Auslösern (z. B. neue Anfrage)
- **Regeln:** automatisierte Reaktionen festlegen (z. B. Zuweisung, Eskalation)
- **Workflows:** standardisierte Abläufe für Incident, Request oder Change abbilden



### Praxis-Tipp

Überprüfen Sie, ob Ihr bestehendes Ticketsystem Automatisierungen bietet – und ob diese konsequent genutzt oder erweitert werden können (z. B. automatische Rückmeldungen, Priorisierung, Zuordnung).

## User Account Management

Ein funktionierendes **User Account Management (UAM)** ist essenziell:

- **Rollen** (z. B. Lehrkraft, IT-Beauftragte, Dienstleister) klar definieren
- **Prozesse** für Onboarding, Rollenwechsel und Offboarding festlegen
- **Regelmäßige Aktualisierung** der Nutzer- und Berechtigungsdaten



### Praxis-Tipp

In bestehenden Systemen sollte regelmäßig geprüft werden, ob alle Berechtigungen noch aktuell sind und ob Schulwechsel oder neue Rollen korrekt abgebildet wurden.

## Kommunikation und Wissensmanagement

Das Ticketsystem sollte Rückmeldungen und Statusinformationen transparent abbilden. Eine **Knowledge Base (Wissensdatenbank)** dient als zentrale Sammlung von Lösungen, FAQs und Anleitungen – und kann durch Schulen aktiv mitentwickelt werden. Regelmäßige Feedbackrunden mit Schulen sichern Akzeptanz und Qualität.



### Verweise auf andere Muster-IT-Materialien

Wenn ein Ticketsystem bereits im Einsatz ist, kann die Einrichtung oder Erweiterung einer Wissensdatenbank ein zentraler Schritt zur Entlastung des Supports sein.

Dazu wird genauer im Kapitel 5 dieses Dokuments eingegangen. Zudem steht folgende Unterstützung zur Verfügung: Schul-IT-Navigator (Website): "Handreichung & Umsetzungshilfe Aufbau eines Wissensmanagements im Bereich der Schul-IT" (Modul „Technischer Support“).

## Schritt für Schritt: Einführung oder Weiterentwicklung des Ticket-systems

### Einführung

Ein effizienter und tragfähiger IT-Support in Schulen beginnt damit bereits vor der eigentlichen Meldung eines Problems: Damit Störungen und Anfragen zuverlässig, nachvollziehbar und zeitnah bearbeitet werden können, braucht es vorab klar definierte und standardisierte Prozesse. Ein solcher Prozess besteht aus einer strukturierten Abfolge von Aktivitäten, die durch einen konkreten Input – beispielsweise eine Supportanfrage – ausgelöst werden und auf ein konkretes Ergebnis hinarbeiten. Dieses Ergebnis wird durch den gezielten Einsatz von Ressourcen wie IT-Systemen, qualifiziertem Personal und organisatorischen Abläufen erreicht.

Im schulischen Umfeld sorgen solche Prozesse für verlässliche Abläufe bei der Bearbeitung von IT-Anliegen. Sie erhöhen die Transparenz und Nachvollziehbarkeit – insbesondere bei wiederkehrenden Problemen oder Eskalationen – und ermöglichen eine effektivere Nutzung knapper Ressourcen. Durch klare Zuständigkeiten und automatisierte Schritte lassen sich Zeit und Aufwand reduzieren, während die Servicequalität steigt.

Ein Prozess stellt eine Folge von Aktivitäten dar, die durch einen konkreten Input der Auftraggebenden ausgelöst werden und auf ein konkretes Ziel / eine Leistung als Output hinarbeiten. Der Output eines Prozesses wird als Ergebnis bezeichnet. Dieses wird durch den Einsatz strukturierter Aktivitäten und Ressourcen, beispielsweise IT-Systeme, Fachkräfte oder organisatorische Mittel, erreicht. Die klare Strukturierung von Prozessen dient der Standardisierung, Wiederholbarkeit und Effizienzsteigerung innerhalb einer Organisation.

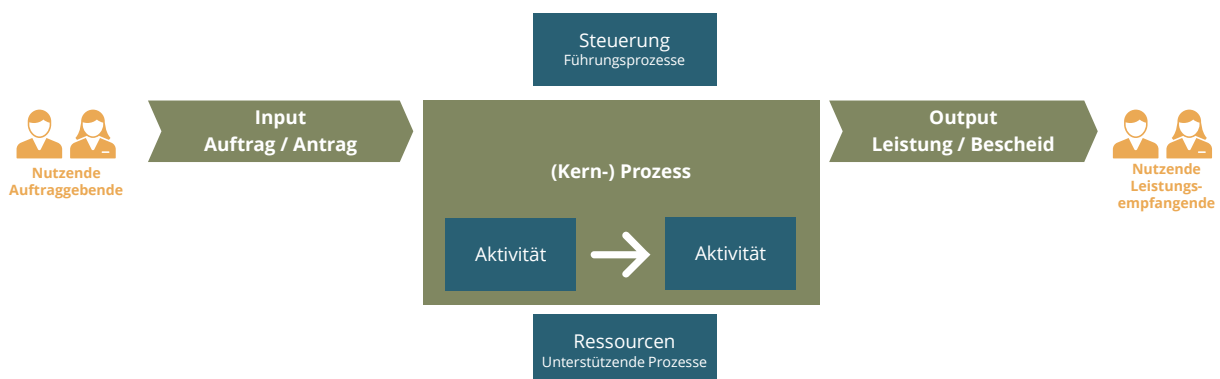


Abbildung 1: Beispielhafte Prozessdarstellung

Um dies zu erreichen, sollten die Meldewege von Serviceanfragen und Störungen verständlich aufgebaut, klar an alle Akteure kommuniziert und konsequent eingehalten werden. Der Aufbau eines zentralen Service Desks als Single Point of Contact (SPOC) schafft einen klaren Ansprechpartner für alle schulischen IT-Themen und bündelt die Kommunikation effizient.

Ein Service Desk stellt damit einen zentralen Einstiegspunkt für alle Anfragen und Anliegen der Anwendergruppen aus Schule dar. Er bildet die Schnittstelle für Kommunikationsprozesse aller Beteiligten für alle Meldungen von Störungen und Serviceanfragen im Kontext der IT-Infrastruktur von Schulverwaltungsnetz und Pädagogischem Netz. Im Service Desk erfolgt die Dokumentation, Qualifikation/Klassifikation, Bearbeitung und Weiterleitung der Anfragen.

Ein Service Desk kann dabei in Form einer zentralen Email-Adresse, einer Hotline oder eines elektronischen Ticketsystems umgesetzt werden oder eine Kombination aus mehreren Kontaktwegen beinhalten. Zentral ist, dass alle Meldungen an einem zentralen Ort zusammen laufen.

Die Abwägung, welche Kontaktwege für einen Schulträger und seine Schulen geeignet sind, kann nicht pauschal getroffen werden. Allerdings zeigen sich bei der Erfassung von Supportanfragen über Kontaktwege wie E-Mail, Telefon oder informelle Kommunikation häufig die folgenden Problemfelder:

- Unübersichtlichen oder doppelten Bearbeitungen
- Fehlende Priorisierung und Nachverfolgbarkeit
- Begrenzte Steuerungs- und Auswertungsmöglichkeiten
- Unklaren Zuständigkeiten und längeren Reaktionszeiten
- Risiko von SLA-Verletzungen und mangelnder Zufriedenheit bei den Nutzergruppen in den Schulen

Ein elektronisches Ticketsystems hat demgegenüber einige Vorteile und trägt wesentlich zur Effizienz- und Effektivitätssteigerung bei, da alle Anfragen strukturiert erfasst, bearbeitet und dokumentiert werden. Mit wachsendem Anfragevolumen und steigenden Anforderungen an IT-Transparenz, Compliance und Servicequalität wird daher zumeist ein strukturiertes Ticketsystem unumgänglich.

Ergänzend dazu bieten viele Ticketsysteme gleichzeitig die Möglichkeit ein zentrales Wissensmanagement aufzubauen, das den Schul-IT-Support nachhaltig entlastet – etwa durch eine interne Datenbank mit häufigen Fragen, Standardantworten und dokumentierten Lösungen. Microschulungen für Supportpersonal sowie die Nutzung bestehender Unterstützungsangebote – beispielsweise durch Medienzentren – stärken zusätzlich die Kompetenz im System.

Bevor ein Schulträger ein Ticketsystem gewinnbringend nutzen kann, müssen mehrere Voraussetzungen geschaffen werden. Dafür sollte genug Zeit eingeplant werden. Die Einführung oder die Optimierung eines Ticketsystems ist für ein Schul-IT-Team als eigenes Projekt zu betrachten, das zunächst einen Ressourceneinsatz erfordert, bevor es Entlastungen im Team generiert.

Start ist immer die Erfassung der Ausgangslage, um sichtbar zu machen, wie bisher gearbeitet wird, welche Prozesse und Kommunikationswege bereits etabliert sind. Welche Funktionen des Ticketsystems gibt es und werden bisher genutzt. Danach werden die Anforderungen beschrieben und abgestimmt, was das Ticketsystem leisten muss und leisten sollte – die Voraussetzung für die weitere Planung. Erst nach der Ausgangslagen- und Bedarfserfassung kann das System entsprechend der benannten Kriterien konfiguriert und getestet werden.

Die folgenden vier Schritte können für die **Erst-Einführung** oder **für die gezielte Optimierung eines vorhandenen Ticketsystems** genutzt werden.

## Schritt 1: Erfassung der Ausgangslage

### Ausgangsfragen:

- Welche **Prozesse** und **Kommunikationswege** bestehen bereits?
- Welche **Funktionen des bestehenden Systems** werden genutzt, welche bleiben ungenutzt?
- Gibt es **Doppelstrukturen, Medienbrüche** oder **manuelle Zwischenschritte**?

### Erfassen Sie:

1. **Services** – alle IT-Services und Verantwortlichkeiten
2. **Personen** – alle Beteiligten und ihre Rollen im Supportprozess
3. **Prozesse** – typische Abläufe und Meldewege

Diese Analyse ist sowohl für die Einführung eines neuen als auch die Verbesserung eines bestehenden Systems zentral.

### Ausgangslage Services

Erstellen Sie eine Übersicht über alle Services im Bereich der Schul-IT, die durch Sie, die Ansprechpartner an den Schulen oder einen Dienstleister erfüllt werden. Liegen alle Informationen zu diesen Services vor und sind diese mit Verantwortlichkeiten und einer Aufwandschätzung unterlegt? Kommen in naher Zukunft Aufgaben hinzu, die zugewiesen werden müssen? Übertragen Sie diese ebenfalls in die Übersicht.

### Ausgangslage Personen

Erstellen Sie eine Übersicht über alle am Support beteiligten Personenkreise auf allen Supportleveln entlang der Supportprozesse und deren momentanen Aufgaben und Zuständigkeiten. Dies beinhaltet auch die genaue Definition des Aufgabenbereiches der eventuell durch den Dienstleister übernommenen Aufgaben und Prozesse.

Tabelle 3: Beispiel für die Erfassung der Ausgangslage Personen

Akteure in der Schul-IT	Aufgaben im Support
z. B. Schule <i>Schülerinnen und Schüler</i> <i>Lehrkräfte</i>  <i>Medienbeauftragte Lehrkraft</i> <i>Schulleitung</i>	z. B. Schule <i>Meldung von Störungen</i> <i>Meldung von Anwendungsfragen</i>  <i>Meldung von Störungen</i> <i>Meldung von Anwendungsfragen</i> <i>Erstlöseversuche für den edukativen Bereich</i>
z. B. Schulträger <i>Fachbereich Schul-IT</i>  <i>Fachbereich Schul-IT</i>	z. B. Schulträger <i>Erfassung von Störungen</i> <i>Erfassung von Anwendungsfragen</i>  <i>Lösung von Störungen</i> <i>Lösung von Anwendungsfragen</i>
z. B. Externer Dienstleister <i>Geräte Support-Team</i> <i>Keine feste Ansprechperson für</i> <i>Schulträger</i>	z. B. Externer Dienstleister <i>Erfassung von Störungen</i> <i>Erfassung von Anwendungsfragen</i> <i>Lösung von Störungen für bestimmte Assets (Geräte)</i>



### Praxis-Tipp

Sollten bei Ihnen noch keine detaillierte Abstimmung und Definition von Aufgabenprofile und Zuständigkeiten (Rollen) sowie keine klare Abgrenzung der Aufgaben und Zuständigkeiten von Schule, First- und Second-Level-Support vorliegen, ziehen Sie diesen Schritt vor. Die Zuweisung von Zuständigkeiten ist eine wichtige Voraussetzung für die Implementation eines neuen Ticketsystems und erleichtert die Zuweisung von Zugangsberechtigungen und Arbeitsaufträgen.

### Ausgangslage Prozesse

Beschreiben Sie einen exemplarischen Supportablauf am Beispiel einer häufigen Meldungen, z. B. in Form eines Fluss- und Phasendiagramms. Beschreiben Sie die Kommunikationswege zwischen den einzelnen Prozessschritten.

Unterscheiden Sie, wenn möglich, welche der Meldungen tatsächliche Störungen (Incidents) sind und bei welchen es sich um einfachere Anwendungsfragen (Service Requests) handelt, z. B. Passwort zurücksetzen. Sollte dieser Schritt zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht möglich sein, legen Sie einen Zeitraum fest, nach dem Sie nach der Einführung des Ticketsystems noch einmal auf diese Frage zurückkommen wollen. Die Definition wird Ihnen helfen Standardprozesse und -lösungen zu erarbeiten.

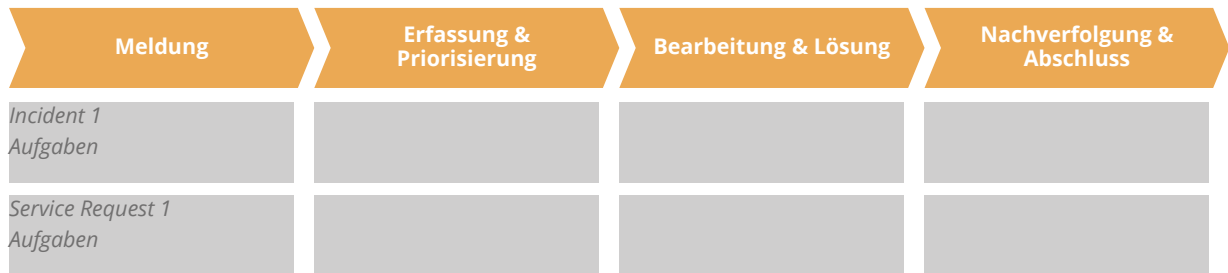


Abbildung 2: Beispiel für die Erfassung der Ausgangslage Prozesse

## Schritt 2: Anforderungsklä rung und Planung

### Erarbeiten Sie:

- Einen **Anforderungskatalog** für Systemfunktionen
- Entscheidung über Nutzergruppen mit Systemzugang (Schulen, Dienstleister, IT-Personal)
- Klärung der **Schnittstellen zu externen Dienstleistern**
- Überlegung, ob **Wissensmanagement** integriert werden soll

Erstellen Sie einen Anforderungskatalog an das neue Ticketsystem. Welche Informationsbedarfe haben Sie (und ggf. Ihr Dienstleister) an ein System? Holen Sie sich hierfür Angebote ein und führen Gespräche mit Anbietern.



Verweise auf andere Muster-IT-Materialien

Folgendes Dokument kann Ihnen hier eine Hilfestellung geben: [Schul-IT-Navigator \(Website\): „Tool Auswahl eines Ticketsystems für die Schul-IT“](#) (Modul „Technischer Support“).

Da einige Ticketsysteme unterschiedliche Möglichkeiten bieten, ein Wissensmanagement zu integrieren, lohnt es sich konzeptionell darüber nachzudenken, ob auch die Einführung eines Wissensmanagements perspektivisch einen Mehrwert für Ihre interne Arbeit in der Schul-IT darstellt und ob Sie perspektivisch auch Ihren Schulen Zugang dazu bereitstellen wollen – weiterführende Informationen finden Sie im Abschnitt Wissensmanagement im nächsten Kapitel und auf dem Schul-IT-Navigator.

Welche relevanten Personenkreise aus der Aufstellung in Schritt 1 benötigen einen Zugang für das System? Welche Personen sollen keinen Zugang zum System erhalten? Wenn Akteure an Schulen einen Zugang zum Ticketsystem bekommen sollen, kommt den Schulen in der neuen Prozesslogik eine größere und aktivere Rolle im strukturierten IT-Supportprozess. Als Mandanten im System greifen sie über ein webbasiertes Frontend auf zentrale Funktionen zu.

Dieses ermöglicht nicht nur die Erstellung von Supportanfragen, sondern stellt auch aktuelle Informationen, bekanntes Wissen und Lösungsansätze bereit. Die Schulen sind damit wichtige Akteure im Gesamtprozess des IT-Supports: Sie identifizieren Bedarfe oder Störungen vor Ort, melden diese strukturiert und tragen zur kontinuierlichen Verbesserung durch Rückmeldung bei.

Sollen auch die Service- und Supportanfragen an einen Dienstleister zukünftig in Ihrem Ticketsystem erfasst werden? Wenn ja, klären Sie mit dem Dienstleister, ob die Mitarbeitenden direkt im schulträgereigenen Ticketsystem arbeiten können und wie viele Zugänge gebraucht werden.

Oft ist es aus organisatorischen und technischen Gründen auf Seiten des Dienstleisters allerdings nicht möglich die Mitarbeitenden des Dienstleisters direkt in das schulträgereigene Ticketsystem einzubinden. In diesem Fall sollten Sie klären, ob es die Möglichkeit gibt, bei Ihnen zentral erfasste Tickets an das Ticketsystem des Dienstleisters weiterzuleiten. Klären Sie in diesem Fall mit dem Dienstleister welche Informationen bereitgestellt und weitergeleitet werden müssen. Klären Sie außerdem, wie die Rückmeldung an Ihr System erfolgt, wenn ein Ticket gelöst wurde.

### Schritt 3: Systemkonfiguration und Test

#### Konfigurieren Sie:

- **Rollen, Berechtigungen** und **Service-Level**
- Definition von **Prioritäten** und **Standard-Templates**
- Integration von **Standardlösungen** und **Weiterleitungsregeln** zum Dienstleister und internen Bereichen

Nach der Auswahl des geeigneten Ticketsystems und der Konzeption der Rollen und Zuständigkeiten sowie der Supportabläufe und ggf. der Einbindung des Dienstleisters, ist es nötig, für alle zukünftig relevanten Personenkreise die nötigen Zugänge anzulegen.

Hinterlegen Sie in Ihrem neuen Ticketsystem Standardprozesse für die Bearbeitung und Lösung der Meldungen entlang der Service-Level und abgestimmten Zuständigkeiten in Ihrem Ticketsystem. Legen Sie dafür bei Bedarf Dringlichkeitsstufen und Prioritäten für die einzelnen Supportfälle fest und erarbeiten Sie strukturierte Templates (im SPOC) für die Aufgabe von Tickets.

Da gerade die Prozesse rund um das IT-Service Management einen hohen Grad an Wiederholbarkeit zu entscheidenden technischen (Problem-)Sachverhalten aufweisen, kann ein entsprechend hoher Automatisierungsgrad erzielt werden. **Automatisierungen** dienen der höheren Effizienz in einem Service Desk, ermöglichen eine verbesserte Transparenz, schnellere Reaktionszeiten, unterstützen komplexe Prozesse und sichern die Konsistenz der Abläufe. Automatisierungen in einem Ticketsystem verlangen nach zuvor definierten Triggern, Regeln und Workflows im Rahmen des Systemdesigns:

- **Trigger** sind notwendig, um einen Auslöser als Initiator für den automatisierten Prozess zu definieren. In einem Service Desk kann das beispielsweise der Eingang eines Tickets durch Nutzende, die Auswahl einer Kategorie durch Mitarbeitende des First Level Supports oder der Status eines Objektes in einem Monitoring Tool sein.
- **Regeln** definieren, welche Aktionen als Reaktion auf den Trigger erfolgen. So kann beispielsweise der Eingang eines Tickets zu einer automatisierten Eingangsnachricht führen sowie die Verwendung eines Stichwortes eine Eskalation einleiten, das Ticket einer Kategorie oder Benutzergruppe zuweisen oder Templates zur Verfügung stellen bzw. einfügen.
- **Workflows** geben den übergeordneten Ablauf eines Vorgangstypen (z. B. Service Request, Incident, Änderungsanfrage) wieder. Automationen folgen und unterstützen deren Ablauf.

Grundlage für die Nutzung eines Ticketsystems in einem Service Desk (und nachfolgend auch die Erstellung von Automatisierungen innerhalb dessen) ist die initiale Konfiguration des Systems. Dazu zählen etwa die Definition relevanter Services, die Abbildung zentraler Workflows und Prozesse, die Anlage benötigter Felder sowie die Einrichtung geeigneter Kategorien.

Eine weitere zentrale Rolle in der Konfiguration, aber auch im späteren Betrieb nimmt das User Account Management (UAM) ein. Es müssen Rollen definiert werden. Zur Orientierung können folgende Fragen helfen:

- Welche **Rollen** gibt es derzeit? (Vgl. Schritt 1)
- Welche **neuen Rollen** ergeben sich **durch den Einsatz als Ticketsystem**?
- Welche **Berechtigungen** sollen welche Gruppe erhalten?

In der initialen Konfiguration werden den bereits bekannten Nutzenden die Rollen zugewiesen. Einer Person können dabei mehrere Rollen zugewiesen werden. Im laufenden Betrieb werden Nutzende aus- und eintreten oder Rollenwechsel vollziehen. Hierfür sollen bereits bei Einführung des Ticketsystems Prozesse definiert werden (z. B. Onboarding, Offboarding, Rollenänderung). Die Daten der meldeberechtigten Personen, insbesondere aus den Schulen, sollten regelmäßig aktualisiert und im UAM gepflegt werden. Die Stakeholder sollten einen technisch-organisatorischen Prozess vereinbaren, der diese Anforderungen erfüllt und gleichzeitig den Aufwand für alle Beteiligte möglichst gering hält.

Soll das Ticketsystem nachhaltig von den Endanwenderinnen und Endanwendern genutzt werden, ist zudem eine **transparente Support-Kommunikation** essenziell. Dazu zählt die Rückmeldung zu Vorgangsveränderungen im Ticketsystem und die Nachverfolgung von Vorgängen. Kommunikation, wie Rückfragen oder Ergänzungen zum Ticket, erfolgt vornehmlich in dem Ticketsystem an definierten Kommunikationsschnittstellen.

Erarbeiten Sie Standardantworten für die an den häufigsten auftretenden Fragestellungen und hinterlegen Sie diese im Ticketsystem, sodass sie den Support-Mitarbeitenden unmittelbar zur Verfügung stehen. Für eine leistbare Gestaltung empfiehlt sich mit den 5-10 häufigsten Supportbedarfen zu beginnen und dann sukzessive auszuweiten.

Richten Sie wenn nötig die Weiterleitung von Tickets an den Dienstleister ein. Es ist außerdem zu empfehlen, dass Sie sich mit dem Dienstleister in regelmäßigen Intervallen Austauschsitzen einrichten, um über den Stand der Dinge zu sprechen und mögliche Probleme frühzeitig adressieren zu können.

Die vom Ticketsystem bereitgestellte **Wissensdatenbank** (Knowledge Base) sollte kontinuierlich ausgebaut werden. Das Darstellungsformat der Beiträge kann variieren. Neben textuellen Beschreibungen können Links und weitere Bausteine eingesetzt werden. Videos können beispielsweise die Einrichtung oder Abwicklung häufiger Arbeitsschritte anschaulich erklären. Ein punktueller Einbezug der Schulen in den Ausbau der Knowledge Base ist denkbar.

Zudem sollte eine „**Schritt-für-Schritt**“-Anleitung (Anleitung und ggf. weitere Hilfestellung bei der schulseitigen Nutzung des Ticketsystems) gepflegt werden. Der Support-Prozess kann gestärkt werden, indem Rückmeldungen dazu regelmäßig beispielsweise in Schulleitungsdienstbesprechungen oder Treffen der IT-Beauftragten thematisiert und bedarfsweise diskutiert werden. Eine regelmäßige **Überprüfung der Zufriedenheit** der Nutzenden sollte mitgedacht werden. Dafür können bereits z. B. Evaluationsbögen nutzbar gemacht und bedarfsweise erweitert werden.

## Schritt 4: Pilotierung und Rollout

### Etablieren Sie:

- Eine **Pilotphase** mit ausgewählten Schulen, idealerweise in Ferienzeiten
- Qualifizierungsmaßnahmen für IT-beauftragte Lehrkräfte und Schulleitungen (**Multiplikationsprinzip**)
- **Begleitende Materialien**, z. B. Schritt-für-Schritt-Anleitungen, Visualisierungen
- **Feedbackschleifen** zur Nachjustierung von Prozessen und Schulungsbedarf

Etablieren Sie das neue System. Hierfür eignen sich oft die Sommerferien, da während dieser Zeit normalerweise kein hohes Supportaufkommen an den Schulen vorliegt.

Die Einführung des Ticketsystems sollte zunächst an einigen ausgewählten Schulen pilotiert und dann an alle Schulen ausgerollt werden. So kann das System aber auch die Kommunikation entsprechend der Anforderungen der Nutzenden und der Schul-IT angepasst werden. Eine reibungslose Einführung an allen Schulen wird mit einer Pilotierung wahrscheinlicher.

Die Umsetzung des Roll-Outs wird im Rahmen eines Multiplikationssystems empfohlen. Die IT-beauftragten Lehrkräfte (plus Schulleitung) werden durch den Schulträger qualifiziert. Eine Multiplikation innerhalb der Schulen erfolgt dann durch die auf diese Weise geschulten Expertinnen und Experten in den Schulen. Flankierend kann der Schulträger Materialien für die institutionsinterne Multiplikation zur Verfügung stellen. Dafür eignen sich besonders Visualisierung des Verfahrens und „Schritt für Schritt“-Anleitungen.

Es wird empfohlen, die Rückmeldung der Nutzenden (zum Beispiel der Lehrkräfte) im Ausrollprozess und danach regelmäßig einzuholen, um anlassbezogene Aspekte der Qualifizierung, der Dokumentation u. a. anpassen zu können. Dies kann in Form einer kurzen Befragung durchgeführt werden oder über die IT-Beauftragten bzw. Schulleitungen gebündelt rückgekoppelt werden.

Nach der erfolgreichen Pilotierung können Sie das neue System an allen Schulen ausrollen.

## Hintergrundwissen: IT-Service Management nach ITIL – Grundlage für den effizienten Aufbau und die Nutzung eines Ticketsystems

### Schul-IT-Support optimieren mit ITIL

Ein effizientes IT-Service Management orientiert sich am **ITIL-Rahmenwerk** (Information Technology Infrastructure Library). ITIL beschreibt erprobte Methoden zur Organisation, Steuerung und kontinuierlichen Verbesserung von IT-Services. Für die Etablierung eines Ticketsystems in der Schul-IT sind insbesondere folgende Service-Management-Praktiken relevant:

#### Service Desk

Der Service Desk fungiert als zentraler Einstiegspunkt (Single Point of Contact, SPOC) für alle Supportanliegen. Hier werden Anfragen entgegengenommen, klassifiziert und an zuständige Stellen weitergeleitet. Ein gut strukturierter Service Desk stellt sicher, dass Informationen vollständig erfasst und Störungen systematisch bearbeitet werden.

#### Incident Management

Das Incident Management umfasst die **Bearbeitung technischer Störungen** mit dem Ziel, einen unterbrochenen Service so schnell wie möglich wiederherzustellen. Dazu gehören die Erfassung, Qualifizierung und Dokumentation der Störung, deren Behebung oder – in Abstimmung mit dem Problem Management – die Entwicklung eines geeigneten Workarounds. Falls erforderlich, wird der Vorgang an den zuständigen Dienstleister oder Lieferanten weitergeleitet.

#### Service Request Management

Nutzende erhalten **Beratung zu Anwendungsfragen und Unterstützung bei der Problemlösung**. Dazu gehört beispielsweise die Erläuterung des User Interface und grundlegender Funktionen, Beratung zur Nutzung der angebotenen Services sowie das Zurücksetzen von Passwörtern. Das Service Request Management ist Teil der regulären Servicebereitstellung.

#### Change Enablement (früher Change Management)

Im Rahmen des Change Enablement werden **Änderungswünsche von Nutzenden erfasst und bearbeitet**. Ziel eines Request for Change ist es, Änderungen an IT-Services oder deren Komponenten effizient, kontrolliert und mit minimalem Risiko umzusetzen. Dabei wird zwischen **Standard-Anforderungen** und **weiterführenden Anforderungen** unterschieden (wie z. B. *normaler Change (Standard Change)* oder *notfallbedingter Change (Emergency Change)*).

Standard-Anforderungen sind Änderungen, die nach vordefinierten Prozessen und Entscheidungsregeln genehmigt und direkt durch die Mitarbeitenden umgesetzt werden können. Beispiele hierfür sind die Installation einer Anwendung oder das Update eines Betriebssystems.

Weiterführende Anforderungen sind Änderungen, die grundsätzliche Auswirkungen auf die Nutzung eines Services haben. Solche Anforderungen werden vom Service Desk aufgenommen, gesammelt und anschließend dem Management zur Entscheidung vorgelegt. Alle betroffenen Nutzenden werden über das Ergebnis informiert. Ein Beispiel hierfür ist die Bereitstellung einer pädagogischen Lernsoftware, die auf allen mobilen Endgeräten installiert werden soll.

Aufbauend auf diesen Service-Management-Praktiken lässt sich der **Schul-IT-Support gezielt verbessern**. Durch die Strukturierung von Prozessen und Verantwortlichkeiten können **Kommunikationswege verkürzt**, **Zuständigkeiten transparent** gemacht und die **Bearbeitung von Anfragen effizienter** gestaltet werden. Dies schafft die Grundlage für zentrale Ziele des verbesserten IT-Supports, wie die **eindeutige Definition von Rollen**, die **Vermeidung mehrfacher Vorgangserfassung** und die **zentrale Bereitstellung relevanter Informationen** für alle Beteiligten.

## Wissensmanagement als Erfolgsfaktor

### Bedeutung des Wissensmanagements im Schul-IT-Kontext

Ein funktionierender Wissenstransfer ist die Grundlage **einer lernenden Organisation**. Er ermöglicht, dass vorhandenes Wissen gemeinschaftlich genutzt, kontinuierlich erweitert und allen relevanten Akteuren zugänglich gemacht wird.

Im Kontext der Schul-IT bedeutet das:

- **Wissen dokumentieren:** Häufige oder leicht lösbare Fälle werden einmalig erarbeitet und dauerhaft hinterlegt.
- **Wissen teilen:** Alle Beteiligten – Schulträger, IT-Betreuende, Schulen – können auf Informationen zugreifen.
- **Wissen erweitern:** Neue Erkenntnisse und Lösungen fließen kontinuierlich ein.

So müssen Lösungen **nicht bei jeder Anfrage neu erarbeitet werden**, sondern stehen strukturiert bereit. Dies stärkt den Wissenstransfer, reduziert Wiederholungsaufwand und erhöht den Anteil der **Selbstlösungsversuche** an Schulen („Zero Level Support“). Die Folge: weniger Anfragen beim Service Desk und eine messbare Entlastung der Supportstrukturen.

Darüber hinaus reduziert systematische Wissenspflege **Abhängigkeiten von externen Dienstleistern**, da Wissen institutionell verfügbar bleibt.

Gleichzeitig verbessert sich die **Qualität und Konsistenz** der Problemlösungen, da einheitliche Standards dokumentiert, überprüfbar und messbar werden.

### Ziel und Struktur eines Wissensmanagements

Ziel eines professionellen Wissensmanagements ist die **strukturierte und systematische Erfassung, Pflege und Weitergabe** von Wissen.

Zentral ist dabei die **Durchsuchbarkeit und Transparenz** der Wissensdatenbank: Über gezielte Suchfunktionen und strukturierte Artikel können auch in **nicht standardisierten Situationen** fundierte Entscheidungen getroffen werden.

Das Wissensmanagement soll sämtliche relevanten Informationen eines IT-Service Managements enthalten:

- Nutzergruppen und Rollen
- Störungs- und Servicemeldungen
- technische Lösungswege und Workarounds
- Prozessbeschreibungen und Checklisten

Diese Informationen müssen dort, wo es **datenschutzrechtlich zulässig und organisatorisch sinnvoll** ist, **zentral und transparent** zugänglich sein.

Gleichzeitig gilt: Nicht alle Inhalte sind für alle sichtbar. Ein **Rollen- und Rechtekonzept** legt fest, welche Zielgruppen auf welche Informationen zugreifen dürfen – z. B.:

Tabelle 4: Beispielhaftes Rollen- und Rechtekonzept für ein Ticketsystem

Zielgruppe	Zugriffsrechte (Beispiel)
<b>IT-Support (1st &amp; 2nd Level)</b>	• Vollzugriff auf interne Abläufe, Konfigurationen, technische Dokumentationen
<b>Schulen (Zero Level)</b>	• Zugriff auf geprüfte Self-Service-Lösungen, Anleitungen, FAQs
<b>Externe Dienstleister</b>	• Zugriff auf vertraglich definierte Wissensbereiche
<b>Schulträger-Verwaltung</b>	• Zugriff auf Berichte, Prozessbeschreibungen, Management-Kennzahlen

So entsteht eine abgestimmte, koordinierte Arbeitsweise aller beteiligten Akteure.

### Aufbau einer Knowledge Base im Ticketsystem

Die Integration der Knowledge Base in das Ticketsystem bietet entscheidende Vorteile:

- **Automatisierte Versandprozesse** für Workarounds und Lösungsvorschläge
- **Verknüpfung mit Tickettypen** (Incident, Request, Change)
- **Unterscheidung zwischen internen und externen Artikeln**
- **Versionierung und Aktualisierungsmechanismen**

Zur Strukturierung empfiehlt sich eine Unterteilung in verschiedene **Eintragstypen**:

Tabelle 5: Eintragstypen einer Knowledge Base im Ticketsystem

Eintragstyp	Beschreibung	Zielgruppe
<b>Knowledge Base Artikel</b>	Ausführliche Prozess- oder Systemdokumentationen (z. B. Gerätebestellungen, Rollout-Verfahren)	IT-Support
<b>Standardlösungen</b>	Vorgefertigte, einfach anwendbare Lösungsschritte für wiederkehrende Fälle (z. B. Passwortzurücksetzung, Druckerfehler)	IT-Support, Schulen
<b>Known Errors</b>	Sammlung bekannter Fehler mit Status („aktiv“/„gelöst“) und Workarounds bzw. Lösungsbeschreibungen	alle Supportebenen

Diese Struktur erleichtert sowohl die Suche als auch die gezielte Freigabe von Informationen an Schulen und Dienstleister.

### Ausgangslage und Vorgehensweise zur Einführung

Derzeit existiert in vielen Schulträgerorganisationen **noch kein zentrales Wissensmanagement**. Teilweise werden Informationen in separaten Systemen oder gar nicht dokumentiert. Ziel ist daher der **Aufbau einer zentralen, systemintegrierten Knowledge Base**, die sowohl den Schul-IT-Support (1st und 2nd Level) als auch Schulen im Zero Level Support unterstützt.

Das ITIL-Prinzip „*Start where you are*“ bildet die methodische Grundlage:

1. **Bestandsaufnahme:** Welche Wissensquellen und Dokumentationen existieren bereits?
2. **Priorisierung:** Zuerst die häufigsten Servicefälle und Prozesse dokumentieren.
3. **Integration:** Technische Einrichtung des Knowledge-Management-Moduls im System.
4. **Sukzessiver Ausbau:** Schrittweise Ergänzung neuer Inhalte aus Supportfällen.
5. **Freigabeprozesse:** Auswahl von Artikeln, die für Schulen/Dienstleister sichtbar werden.
6. **Regelmäßige Aktualisierung:** Review-Prozess zur Pflege und Qualitätssicherung.

Durch diese schrittweise Vorgehensweise entsteht ein **lebendes System**, das sich mit der Organisation weiterentwickelt.

## Erfolgsmessung und kontinuierliche Verbesserung (CSI)

### Bedeutung der Erfolgsmessung

Die Einführung oder Optimierung eines Ticketsystems ist kein einmaliges Projekt, sondern ein **fortlaufender Entwicklungsprozess**.

Nur durch regelmäßige Analyse und Anpassung bleibt das System effizient, akzeptiert und zukunftsfähig.

#### **Ziele der Erfolgsmessung sind:**

- Erkennen von Engpässen und Verbesserungspotenzialen
- Bewertung der Servicequalität und Nutzerzufriedenheit
- Steuerung von Ressourcen und Prioritäten
- Nachweis der Wirksamkeit organisatorischer Maßnahmen

### Kennzahlen (Key Performance Indicators, KPI)

Zur Bewertung der Wirksamkeit eignen sich Kennzahlen aus vier Perspektiven :

Tabelle 6: Beispielhafte Kennzahlen zur Wirksamkeitsbewertung

Perspektive	Beispielhafte Kennzahlen
<b>Servicequalität</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• durchschnittliche Bearbeitungszeit</li><li>• Einhaltung von SLAs</li><li>• Erstlösungsquote</li></ul>
<b>Effizienz</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anzahl Tickets pro Monat</li><li>• Anteil automatisierter Workflows</li><li>• Wiederholungsrate</li></ul>
<b>Nutzerzufriedenheit</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zufriedenheitsumfragen</li><li>• Feedback im Ticketsystem</li><li>• Wiederkontaktquote</li></ul>
<b>Wissensmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anzahl erstellter Knowledge-Artikel</li><li>• Aufrufe</li><li>• Aktualisierungsrate</li></ul>



#### Praxis-Tipp

Viele Ticketsysteme bieten integrierte Reportingfunktionen. Diese sollten regelmäßig genutzt werden, um datenbasierte Entscheidungen zu treffen.

### Kontinuierliche Verbesserung (Continual Service Improvement)

Das ITIL-Prinzip des **Continual Service Improvement (CSI)** stellt sicher, dass Prozesse, Services und Systeme laufend weiterentwickelt werden.

Eine iterative Evaluierung (CSI, laut ITIL) umfasst:

1. **Analyse:** Auswertung von Tickets, Feedback und Kennzahlen
2. **Bewertung:** Identifikation von Stärken und Schwächen
3. **Maßnahmenplanung:** Definition von Verbesserungszielen
4. **Umsetzung:** Anpassung von Prozessen, Rollen oder Automatisierungen
5. **Review:** Überprüfung der Wirksamkeit und Dokumentation

Diese zyklische Vorgehensweise fördert eine Kultur des Lernens und Anpassens – zentrale Voraussetzung für eine moderne, resiliente Schul-IT.

### Praxisbezug für kommunale Schulträger

Für Schulträger empfiehlt sich die Einrichtung eines **regelmäßigen Service-Review-Meetings**, in dem u. a. folgende Punkte besprochen werden:

- Trends und wiederkehrende Probleme
- Wirksamkeit der Knowledge Base
- Rückmeldungen aus Schulen
- Qualifizierungsbedarf im Supportteam

Dadurch wird die IT-Serviceorganisation handlungsfähig, transparent und lernorientiert.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beispielhafte Prozessdarstellung.....	8
Abbildung 2: Beispiel für die Erfassung der Ausgangslage Prozesse.....	12

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Vorteile eines effizient aufgestellten Ticketsystems.....	5
Tabelle 2: Umsetzungsmöglichkeiten für Schulträger ohne Zugang zu einem Ticketsystem.....	5
Tabelle 3: Beispiel für die Erfassung der Ausgangslage Personen.....	11
Tabelle 4: Beispielhaftes Rollen- und Rechtekonzept für ein Ticketsystem.....	19
Tabelle 5: Eintragstypen einer Knowledge Base im Ticketsystem.....	20
Tabelle 6: Beispielhafte Kennzahlen zur Wirksamkeitsbewertung.....	21

## Autorinnen und Autoren

Friederike Jörke (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Dr. Maleika Krüger (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH Friedrichstr. 149, 10117 Berlin | [www.pd-g.de](http://www.pd-g.de) | [schuedigital@pd-g.de](mailto:schuedigital@pd-g.de)



### **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)