

Umsetzungshilfe

Dokumentationspraxis von IT-Servies

Zweck

Ziel der Umsetzungshilfe ist, Schulträger bei der Einführung von strukturierten Dokumentationen im Kontext der Schul-IT-Supports zu unterstützen. So tragen Dokumentationen maßgeblich dazu bei Supportprozesse zu systematisieren, Zuständigkeiten nachvollziehbar zu machen und Wissen teamübergreifend zu sichern. Das Dokument stellt hierfür Empfehlungen, praktische Tipps und nachnutzbare Checklisten bereit, in dessen Rahmen die Erstellung und der Einsatz von Servicescheinen und Service Items im Mittelpunkt stehen. Langfristig dient die Umsetzungshilfe als Grundlage für eine Dokumentationspraxis, die kontinuierlich gepflegt, optimiert und an neue Anforderungen angepasst werden kann. Die hier vorliegende Umsetzungshilfe versteht sich als Begleitdokument zum Muster-IT-Material "Servicekatalog". Zudem bietet sie die Grundlage zum Aufbau eines zentralen Wissensmanagement in der Schul-IT.

Anwendungsempfehlungen

Dieses Dokument richtet sich an alle Mitarbeitenden eines Schul-IT-Supports, insbesondere an Beschäftigte im First- und Second Level Support sowie an Personen mit organisatorischer Verantwortung. Es vermittelt praxisorientiert wie eine klare, verständliche und langfristig pflegbare Dokumentation von IT-Services aufgebaut und nachhaltig gesichert werden kann.

Die Umsetzungshilfe findet damit insbesondere Anwendung im Rahmen der Erstellung eines praxisorientierten Servicekatalogs sowie dessen sinnvolle Einbinbung in die Arbeitsabläufe der Supportmitarbeitenden.



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
Zielbild einer guten Dokumentation	3
Empfehlungen für den Einstieg in die Dokumentationspraxis	6
Empfehlungen für die Etablierung der Dokumentationspraxis	7
Umsetzungsschritte zur Etablierung eines Dokumentationspraxis	9
Schritt 1: Ausgangslage erfassen	9
Schritt 2: Einheitliche Struktur schaffen	9
Schritt 3: Zuständigkeiten klären und Prozesse etablieren	10
Schritt 4: Pflege und Weiterentwicklung organisieren	10
Anhang	11
Glossar	15
Autorinnen und Autoren	16

Zielbild einer guten Dokumentation

Eine gut strukturierte Dokumentation ist die Grundlage für einen effizienten IT-Support. Sie erleichtert die Aufgabenwahrnehmung der IT-Teams, reduziert Fehler und sichert Wissen nachhaltig.

Zwar erfordert der Aufbau anfangs Zeit und Ressourcen, doch langfristig führt er zu geringeren Personalkosten, schnellerer Problemlösung und einer höheren Servicequalität.

Das Erstellen einer ausführlichen Dokumentation kann zunächst nach zusätzlicher Arbeit aussehen, weshalb Fragen zum Zeitaufwand oder zur möglichen Zunahme der Bürokratie nachvollziehbar sind. Dennoch stellt dieser wichtige Arbeitsschritt eine Investition in die Effizienz und Qualität der täglichen Supportarbeit dar. Eine konsequent gepflegte Dokumentation reduziert den Zeitaufwand für die Bearbeitung wiederkehrender Anfragen und Störungen erheblich, da Lösungen nicht jedes Mal neu recherchiert oder ausführlich erklärt werden müssen. Dies schafft Freiräume für komplexere Aufgaben. Gleichzeitig gewährleistet die Standardisierung durch Dokumentation eine konsistente Lösungsfindung, minimiert Fehler und vermeidet unnötige Rückfragen, sodass die Arbeitsabläufe für alle Beteiligten optimiert werden. Eine etablierte Dokumentationspraxis institutionalisiert Wissen und gewährleistet dessen Unabhängigkeit von einzelnen Personen. Diese Umsetzungshilfe erläutert die fundamentalen Merkmale einer effektiven Dokumentation.



Verweis

Weiterführende Informationen zu Funktionen und Vorteilen von systematischen Dokumentationen im Schul-IT-Support stehen in der Handreichung und Umsetzungshilfe zum Wissensmanagement auf dem Schul-IT-Navigator zur Verfügung:

Schul-IT-Navigator (Website): „Handreichung Aufbau eines Wissensmanagements im Bereich der Schul-IT“ und „Umsetzungshilfe zur Handreichung Aufbau eines Wissensmanagements im Bereich der Schul-IT“ (Modul „Technischer Support“)

Die zentralen Merkmale einer guten Dokumentation sind:

Klarheit und Verständlichkeit

Eine effektive Dokumentation zeichnet sich durch ihre Klarheit und hohe Verständlichkeit aus. Dies ermöglicht es den Mitarbeitenden, relevante Informationen unabhängig vom individuellen Kenntnisstand rasch zu erfassen und adäquat anzuwenden. Dies beinhaltet insbesondere:

- Präzise Formulierungen: Die Verwendung von Fachsprache ist auf ein Minimum zu reduzieren oder durch klare Definitionen zu ergänzen.
- Strukturierte Darstellung: Ein logischer Aufbau mittels Überschriften, Listen und gegebenenfalls grafischen Elementen unterstützt die Visualisierung komplexer Abläufe.
- Fokus auf das Wesentliche: Die Konzentration auf die relevantesten Informationen ist unerlässlich, um eine Überfrachtung mit Inhalten zu vermeiden.

Die Gewährleistung von Klarheit und Verständlichkeit führt zu einer Reduzierung der Bearbeitungszeiten und einer Steigerung der Transparenz innerhalb des Teams.

Nachvollziehbarkeit und Standardisierung

Eine gute Dokumentation gewährleistet die lückenlose Nachvollziehbarkeit von Prozessen und Lösungen. Dies ist von besonderer Relevanz in Umgebungen, die durch heterogene Kompetenzstände und eine ungleichmäßige Wissensverteilung gekennzeichnet sind.

- **Standardisierte Abläufe:** Detaillierte Service Items stellen die konsistente Bearbeitung wiederkehrender Aufgaben sicher, wodurch potenzielle Fehlerquellen minimiert werden.
- **Historische Rückverfolgbarkeit:** Informationen zu Änderungen, Versionen und den verantwortlichen Personen gewährleisten die Transparenz der Dokumentationsentwicklung.
- **Wissensverteilung:** Die explizite Dokumentation von Wissen verhindert deren Monopolisierung bei einzelnen Mitarbeitenden und erleichtert die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden erheblich.

Klare Verantwortlichkeiten

Die Pflege und fortlaufende Aktualität der Dokumentation sind untrennbar mit klar definierten Verantwortlichkeiten verbunden.

- **Eigentümerschaft:** Für jeden Serviceschein und jedes Service Item sollte eine verantwortliche Person oder ein Team benannt werden, welche(s) für die Erstellung, Pflege und Qualitätssicherung zuständig ist.
- **Qualitätssicherungsprozesse:** Regelmäßige Überprüfungen und Aktualisierungen der Dokumentation sind als integrale Bestandteile der Arbeitsabläufe zu etablieren. Dies kann auch die Kooperation mit anderen Teams oder Fachbereichen zur Sicherstellung der Richtigkeit und Vollständigkeit der Inhalte umfassen.
- **Feedback-Mechanismen:** Die Bereitstellung einfacher Kanäle für alle Nutzenden der Dokumentation zur Abgabe von Feedback oder zur Meldung von Fehlern ist für die kontinuierliche Verbesserung essenziell.

Wiederverwendbarkeit

Eine gute Dokumentation fördert die Wiederverwendbarkeit von Inhalten und Lösungsansätzen.

- **Modulare Struktur:** Die Gliederung in Servicescheine und Service Items fördert die Modularität. Lösungsbausteine können in verschiedenen Kontexten wiederverwendet werden, wodurch auch die Übersichtlichkeit komplexer Prozesse in Knowledge-Base-Artikeln erhalten bleibt.
- **Referenzierung:** Verweise auf "Known Errors" und "Standardlösungen" ermöglichen schnellen Zugriff auf bewährte Ansätze, wodurch Zeit gespart und Mehraufwand reduziert wird.
- **Wiederverwendbare Informationen** können die Implementierung zukünftiger Self-Service-Angebote für Nutzende unterstützen (z. B. in Form von Wiki-Einträgen oder Fehlerübersichten) und tragen somit zur Reduzierung des Aufkommens von Support-Tickets und zur Entlastung der Mitarbeitenden bei.

Pflegbarkeit und Aktualität

Eine gute Dokumentation ist als dynamisches System zu verstehen, das kontinuierlich gepflegt und an neue Gegebenheiten angepasst wird.

- **Kontinuierliche Weiterentwicklung:** Die Dokumentation ist ein fortlaufender Prozess. Neue Services, geänderte Abläufe oder behobene Fehler müssen zeitnah eingepflegt werden.
- **Einfache Werkzeuge:** Die Auswahl geeigneter und benutzerfreundlicher Werkzeuge ist entscheidend, um den Pflegeaufwand zu minimieren und die Akzeptanz bei den Mitarbeitenden zu fördern.
- **Integration in den Arbeitsalltag:** Dokumentationspflege sollte integraler Bestandteil der täglichen Arbeit sein, z. B. durch Verknüpfung mit dem Ticketsystemen.

Für das Management bietet eine etablierte Dokumentationspraxis eine solide Grundlage für die Planung des Service-Portfolios, Ressourcenallokation und Qualitätskontrolle sowie eine transparente Sicht auf Services und Effizienz der Prozesse.

Empfehlungen für den Einstieg in die Dokumentationspraxis

Die Einführung einer strukturierten Dokumentationspraxis stellt eine strategische Investition dar, die den IT-Support langfristig entlastet und professionalisiert. Um den Aufwand für den Einstieg zu minimieren, wird eine schrittweise Herangehensweise empfohlen, die mit gezielten Maßnahmen beginnt, um erste Erfolge zu erzielen und die Akzeptanz in den Teams zu steigern.

Um den Einstieg zu erleichtern, liegt der Fokus auf den am häufigsten auftretenden und wichtigsten Supportfällen.

- Identifikation der häufigsten Fälle: Die bereits identifizierten häufigsten Anfragen und Störungen dienen als Ausgangspunkt. Im Anhang sind diese Fälle bereits als Überschriften von Service Items angelegt, die nun schrittweise mit den entsprechenden Anleitungen und Prozessen befüllt werden sollen. Dies schafft schnell nutzbare Anleitungen und entlastet das Team spürbar.
- Wissenstransfer gezielt anstoßen: Um den Wissenstransfer zu fördern, können Aufgaben, die derzeit noch von anderen Fachbereichen erledigt werden oder Mitarbeitenden, die besonderes Fachwissen haben, als Service Items angelegt werden. Diese werden dann mit dem nötigen Wissen befüllt, um eine schrittweise Übergabe an das Support-Team zu ermöglichen.
- Pflege der Servicescheine: Parallel zur Erstellung der Service Items sollten auch die Servicescheine für die definierten IT-Services angelegt werden. Diese übergeordneten Beschreibungen bieten einen umfassenden Überblick über Leistungsumfang und Rahmenbedingungen und sind die Grundlage für die detaillierten Service Items.

Die Dokumentation sollte kein separates Projekt sein, sondern integraler Bestandteil des IT-Supports. Um dies zu erreichen, werden die Prozesse identifiziert, in denen eine direkte Dokumentationserstellung oder -aktualisierung verankert wird.

- Integration in Kernabläufe: Die Dokumentationspflege muss als fester Prozessschritt in die Aufgabenerfüllung integriert werden. Wird eine neue Lösung für ein Problem gefunden, sollte diese direkt im Wiki als Service Item angelegt werden, bevor das Ticket geschlossen wird. Ebenso muss die Behebung eines bekannten Fehlers im Wiki als "Known Error" dokumentiert werden.
- Schulung und "Dokumentationssprint": Eine neue Dokumentationspraxis kann mit einem Team-Workshop, einem sogenannten "Dokumentationssprint", gestartet werden. Dabei können die Teammitglieder in der Nutzung und Befüllung des Wikis geschult werden. Das Ziel ist es, in einer konzentrierten Arbeitsphase gemeinsam erste Servicescheine und Service Items zu erstellen und das Vorgehen zu erproben.

Das Ziel der ersten Schritte ist es, einen praxisorientierten Servicekatalog aufzubauen. Der Aufbau dieses Katalogs ist ein iterativer Prozess, der mit jedem dokumentierten Fall wächst und an Relevanz gewinnt. So entsteht im Laufe der Zeit eine umfassende und dynamische Wissensbasis für den IT-Support-Anlage.

Empfehlungen für die Etablierung der Dokumentationspraxis

Die Etablierung einer funktionierenden Dokumentationspraxis erfordert mehr als nur die Definition von Prozessen – sie verlangt nach dem richtigen Einsatz von Werkzeugen und einer klaren organisatorischen Verankerung. Dieses Kapitel beschreibt, wie ein Supportteam diese Aufgaben systematisch umsetzen können.

Praktische Empfehlungen für den Werkzeugeinsatz

Die Dokumentation sollte in einem zentralen Wiki erfolgen. Dieses System bietet die notwendigen Funktionen, um die im Dokument definierten Anforderungen an eine strukturierte Wissensbasis zu erfüllen.

- **Strukturierung und Kategorisierung:** Für die Strukturierung von Wissensbeiträgen können die folgenden Kategorien genutzt werden: "Knowledge-Base-Artikel" für komplexe Abläufe, "Standardlösung" für wiederkehrende Anfragen und "Known Error" für bekannte Fehlerbilder.
- **Auffindbarkeit optimieren:** Um eine gute Durchsuchbarkeit zu gewährleisten werden in jedem Service Item gezielt Key Words und Schlagworte hinterlegt. Dies ermöglicht es den Mitarbeitenden, schnell die passende Anleitung zu finden.
- **Nachvollziehbarkeit sicherstellen:** Bei jeder Änderung wird die Historie nachvollziehbar gemacht und die Bearbeitenden automatisch erfasst. Dies ist entscheidend für die Qualitätssicherung und das Wissensmanagement.
- **Vorlagen-Nutzung:** Die entwickelten Vorlagen für Service Items werden als Basis verwendet. Diese sind so konzipiert, dass alle notwendigen Informationen erfasst und Bezüge zu anderen Service Items hergestellt werden können.

Organisatorische Verankerung

Die Dokumentation ist kein einmaliges Projekt, sondern ein kontinuierlicher Prozess, der fest in den Abläufen der Teams verankert werden muss.

- **Integration in Kernprozesse:** Die Pflege der Dokumentation wird als fester Prozessschritt im Arbeitsablauf integriert. Beispielsweise muss bei einem Upgrade eines Betriebssystems auch die Aktualisierung des entsprechenden Service Items in die Aufgabenplanung aufgenommen werden. Ebenso sollte die Behebung einer neuen Störung die Erstellung oder Aktualisierung eines Wissensbeitrags umfassen.
- **Klare Verantwortlichkeiten:** Die Zuständigkeiten für die Dokumentationspflege werden den Rollen in den Support Leveln zugeordnet. So ist der First Level Support für die Erstellung einfacher Standardlösungen verantwortlich, während der Second Level Support für die Dokumentation komplexer technischer Prozesse zuständig ist.

- **Regelmäßige Qualitätskontrolle:** Geplante Überarbeitungsrunden werden zum Halbjahresende, idealerweise in den Winter- und Sommerferien, durchgeführt. Diese können zusätzlich durch die Teamleitungen initiiert und koordiniert werden.
- **Feedback-gesteuerte Optimierung:** In regelmäßigen Austauschen mit den Schulen kann Feedback eingeholt werden. Zusätzlich dient das Reporting über eingehende Ticketzahlen als wichtiger Indikator, um fehlende oder unzureichende Wissensbeiträge zu identifizieren. Die Auswertung dieser Rückmeldungen kann beispielsweise vor den Qualitätskontrollen in den Sommerferien eingeplant werden, um die Erkenntnisse direkt in die Überarbeitung der Service Items einfließen zu lassen

Umsetzungsschritte zur Etablierung eines Dokumentationspraxis

Die Etablierung oder Optimierung einer strukturierten Dokumentation von IT-Services und Supportprozessen sollte als fortlaufender Prozess verstanden werden, der durch eine schrittweise Herangehensweise am effektivsten ist. Anstatt von Anfang an eine perfekte Lösung anzustreben, empfiehlt es sich, in überschaubaren Schritten vorzugehen und kontinuierlich Anpassungen vorzunehmen. Dieses Kapitel skizziert einen vierstufigen Ansatz, der Ihnen dabei hilft, die Dokumentationspraxis im Schul-IT-Support systematisch und effizient zu etablieren oder zu verbessern.

Schritt 1: Ausgangslage erfassen

Bevor mit der eigentlichen Dokumentation begonnen wird, ist es entscheidend, ein klares Bild der aktuellen Situation zu gewinnen. Dieser Schritt dient dazu, den Bedarf zu identifizieren, bestehende Ressourcen zu bewerten und potenzielle Herausforderungen zu erkennen.

Das Ziel des ersten Schritts ist es, ein realistisches Bild der aktuellen Dokumentationslandschaft zu erhalten und die Bereiche zu priorisieren, in denen der größte Handlungsbedarf besteht.



Hinweise

Nutzen Sie hierfür die Checkliste „Ausgangslagen erfassen“ im Anhang dieses Dokuments.

Schritt 2: Einheitliche Struktur schaffen

Auf Basis der Analyse der Ausgangslage soll anschließend eine klare und nachvollziehbare Struktur für die Dokumentation etabliert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Informationen einheitlich erfasst und schnell wiedergefunden werden können.

Eine klare und einheitliche Struktur ist der Schlüssel zu einer gepflegten und nutzbaren Dokumentation, die langfristig Bestand hat.



Hinweise

Nutzen Sie hierfür die Checkliste „Einheitliche Struktur schaffen“ im Anhang dieses Dokuments.

Schritt 3: Zuständigkeiten klären und Prozesse etablieren

Eine gute Dokumentation lebt von klar definierten Verantwortlichkeiten und festen Prozessen für ihre Erstellung, Pflege und Aktualisierung. Ohne diese wird sie schnell veralten und ihren Nutzen verlieren.

Klar definierte Zuständigkeiten und etablierte Prozesse sind unerlässlich, um die Dokumentation dynamisch zu halten und ihre Qualität langfristig zu sichern.



Hinweise

Nutzen Sie hierfür die Checkliste „Zuständigkeit klären und Prozesse etablieren“ im Anhang dieses Dokuments.

Schritt 4: Pflege und Weiterentwicklung organisieren

Dokumentation ist kein einmaliges Projekt, sondern ein kontinuierlicher Prozess. Um die fortlaufende Aktualität und Relevanz der Dokumentation zu gewährleisten, müssen Mechanismen für deren Pflege und Weiterentwicklung etabliert werden.

Durch die konsequente Umsetzung dieser Schritte wird eine solide Grundlage für eine effektive Dokumentationspraxis geschaffen, die den Schul-IT-Support langfristig unterstützt und verbessert.



Hinweise

Nutzen Sie hierfür die Checkliste „Pflege und Weiterentwicklung“ im Anhang dieses Dokuments.

Anhang

Checkliste Schritt 1: Ausgangslage erfassen

Aufgabe	Beschreibung	Status	Ergebnis
Bestehende Dokumente sichten	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie, welche Dokumentationen bereits vorliegen. Überprüfen Sie, ob Known Errors bekannt sind. 	Offen	
Analyse der häufigsten Anfragen und Störungen	<ul style="list-style-type: none"> Analysieren Sie, welche Supportfälle am häufigsten auftreten. Halten Sie fest, ob einige davon wiederkehrende, standardisierte Lösungen erfordern. 	Offen	
Lücken identifizieren	<ul style="list-style-type: none"> Notieren Sie, wo es an Dokumentation fehlt. Halten Sie fest, ob es widersprüchliche oder veraltete Informationen gibt. Hinweis: Die Identifikation dieser Lücken kann direkt als Überschrift der Service Items im Anhang eingestellt und anschließend nach zeitlicher Kapazität mit den entsprechenden Informationen und Prozessen gefüllt werden. 	Offen	
Definition von Metriken zur Erfolgsmessung	<ul style="list-style-type: none"> Überlegen Sie, wie der Erfolg der neuen Dokumentationspraxis gemessen wird. Zum Beispiel: Reduzierung der Bearbeitungszeiten, höhere Lösungsquote im First Level Support, Zufriedenheit der Mitarbeitenden 	Offen	

Checkliste Schritt 2: Einheitliche Struktur schaffen

Aufgabe	Beschreibung	Status	Ergebnis
Definition von Service-schein- und Service-Item-Vorlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie einheitliche Vorlagen für Servicescheine und Service Items, die Ihre Bedürfnisse und Anforderungen abdecken. • Beachten Sie, dass Metadaten wie z.B. zum Autor, zur letzten Bearbeitung, etc. enthalten sind. • Hinweis: Als Vorlage können der Serviceschein und das Service Item im Anhang genutzt werden 	Offen	
Festlegung von Namenskonventionen	<ul style="list-style-type: none"> • Vereinbaren Sie klare und einheitliche Namen für Servicescheine und Service Items. • Hinweis: Namen oder Titel erleichtern die Suche und verhindern Verwechslungen. 	Offen	
Festlegung von Richtlinien für die Sprache und den Schreibstil	<ul style="list-style-type: none"> • Legen Sie den Schreibstil und die Sprache fest. • Beachten Sie hierbei die Adressaten der Dokumentationen. • Beachten Sie zudem, dass Beschreibungen auch für Personen ohne tiefe Fachkenntnisse verständlich sein sollten. 	Offen	
Etablierung eines Ablagesystems	<ul style="list-style-type: none"> • Legen Sie fest, wo die Dokumente zentral gespeichert werden. • Beispiel: In einem dediziertes Wiki, einem Dokumentenmanagementsystem oder in einem klar strukturierten Bereich in einem bestehenden Ticketsystem. • Hinweis: Wichtig ist, dass alle Mitarbeitenden Zugriff haben und die Ablagestruktur intuitiv ist. 	Offen	
Erstellung erster Dokumente	<ul style="list-style-type: none"> • Beginnen Sie mit der Erstellung einiger Servicescheine und Service Items für die am häufigsten nachgefragten oder komplexen IT-Services bzw. Fälle. • Hinweis: Dies dient als Praxistest für die entwickelten Vorlagen und Strukturen und kann als Beispiel für die Erstellung weiterer Dokumentationen dienen. 	Offen	
Überprüfung und Überarbeitung existierender Dokumentationen	<ul style="list-style-type: none"> • Ergänzen und aktualisieren Sie Service Items und Servicescheine, die bereits vorliegen, mithilfe den neu getroffenen Standards. 	Offen	

Checkliste Schritt 3: Zuständigkeiten klären und Prozesse etablieren

Aufgabe	Beschreibung	Status	Ergebnis
Rollen und Verantwortlichkeiten zuweisen	<ul style="list-style-type: none"> Bestimmen Sie für jedes Service Item und jeden Service-schein eine verantwortliche Person oder ein Team, die für die Inhalte, die Aktualität und die Qualitätssicherung zuständig sind. 	Offen	
Prozess für die Erstellung neuer Dokumente	<ul style="list-style-type: none"> Definieren Sie, wie neue Servicescheine oder Service Items initiiert, erstellt, geprüft und freigegeben werden. Reflektieren Sie hierfür verantwortliche Personen und notwendige Schritte. Hinweis: Anfragen neuer Service Items können z. B. durch Support-Mitarbeitende, aber auch medienbeauftragte Lehrkräfte gestellt werden. 	Offen	
Prozess für die Aktualisierung und Überprüfung	<ul style="list-style-type: none"> Legen Sie fest, in welchen Intervallen die Dokumente überprüft und aktualisiert werden müssen. z.B. halbjährlich, jährlich. Legen Sie fest, wer für die Initiierung dieser Überprüfungen verantwortlich ist. 	Offen	
Feedback-Mechanismen implementieren	<ul style="list-style-type: none"> Legen Sie fest, wie Mitarbeitende oder Schulen Feedback zu den bestehenden Dokumenten geben oder Fehler melden können. Legen Sie fest, wie sichergestellt wird, dass das Feedback auch bearbeitet wird. 		
Schulung und Sensibilisierung	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie Schulungen für alle beteiligten Mitarbeitenden durch, um sie mit den neuen Strukturen, Vorlagen und Prozessen vertraut zu machen. Hinweis: Beachten Sie hierbei die bereits festgelegten Standards aus den vorherigen Schritten. 		

Checkliste Schritt 4: Pflege und Weiterentwicklung

Aufgabe	Beschreibung	Status	Ergebnis
Integration in den Arbeitsalltag	<ul style="list-style-type: none"> Reflektieren Sie, in welchen Prozessen die Aktualisierung und Erstellung von Service Items und Servicescheinen berücksichtigt werden muss. Integrieren Sie die Dokumentation in den Prozessen. 	Offen	
Regelmäßige Qualitätskontrollen	<ul style="list-style-type: none"> Legen Sie fest, wie und durch wen die Einhaltung von Qualitätsstandards überprüft werden soll. Beispiel: Einhaltung Nomenklatur, Formatierung, Rechtschreibung und Grammatik, inhaltliche Korrektheit 	Offen	
Nutzungsanalyse und Optimierung	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen Sie, ob die Nutzung der Service Items analysiert werden kann. Hinweis: Eine Prüfung kann im Idealfall im Service Desk/Ticket-system stattfinden. 	Offen	
Wissenstransfer und Austausch	<ul style="list-style-type: none"> Reflektieren Sie, welche weiteren Möglichkeiten zum Wissensaustausch und -transfer existieren und sinnvoll sein können, z.B. in Form von Newslettern, Regelterminen, etc.. 	Offen	
Regelmäßige Überprüfung des Zielbildes	<ul style="list-style-type: none"> Legen Sie ein Verfahren fest, um das Zielbild regelmäßig zu evaluieren. Hinweis: Damit kann sichergestellt werden, dass das Zielbild sich weiterhin den entwickelnden Anforderungen des Schul-IT-Supports entspricht. 	Offen	

Glossar

Knowledge Base	Eine Knowledge Base stellt eine Wissensdatenbank dar, die Informationen zu einem Service oder einem Produkt bereitstellt und auf die eigenständig zugegriffen werden kann. Die Inhalte einer Wissensdatenbank können aus unterschiedlichen Quellen stammen.
Known Error	Ein Known Error beschreibt ein Problem, dessen zugrunde liegende Ursachen identifiziert und für das ein Workaround definiert wurde. Ursache und Workaround des Known Error werden dokumentiert, um eine schnelle Diagnose und Behebung von Störungen sicherzustellen. Ein Known Error wird im Problem Management gemanaged.
Service Item	Service Items stellen das operative Fundament des IT-Supports dar. Sie sind präzise, handlungsorientierte Anleitungen, die es den Supportmitarbeitenden ermöglichen, auf häufig auftretende Anfragen oder Störungen effizient zu reagieren.
Serviceschein	Servicescheine dienen als zentrale Informationsquelle für die angebotenen IT-Dienstleistungen und -Produkte. Sie bündeln alle relevanten Informationen zu einem Service und stellen sie in einer strukturierten Form dar.
Wiki	Bei einem Wiki handelt es sich meist, um eine interaktive Webseite, deren Inhalte von den Nutzenden nicht nur gelesen, sondern auch bearbeitet werden können. Im Rahmen der Schul-IT handelt es sich hierbei um eine Sammlung von „Schul-IT-Wissen“, meist im Kontext eines zentralen Wissensmanagement für Schul-IT-Verantwortliche oder -Nutzende an den Schulen

Autorinnen und Autoren

Sandra Noto (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Friederike Jörke (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Rabea Franke (SynTAGit 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