

# Umsetzungshilfe zur Handreichung „Rollen und Prozesse im Schul-IT-Support“

## Einordnung Muster-IT-Konzept

Modul: IT-Service-Management  
Baustein: Rollen, Aufgaben, Prozesse Schul-IT-Support

Nutzung/Lizenz: CC BY 4.0  
Version: V. 1.0.

## Zweck

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

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

## Anwendungsempfehlungen

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

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

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

Das vorliegende Muster-IT-Modul *IT-Service-Management* wurde im Auftrag des Bundesministeriums der Finanzen (BMF), im Rahmen einer Ressortforschung, finanziert aus Mitteln des Deutschen Aufbau- und Resilienzplans (DARP), erstellt.



Finanziert von der  
Europäischen Union  
NextGenerationEU



Haben Sie Feedback zu den Umsetzungshilfen für uns? Fehlt Ihnen in den Umsetzungshilfen noch etwas? Haben Sie Anregungen zur Verbesserung? Wünschen Sie sich weitere Umsetzungshilfen? Ihre Rückmeldungen sind für uns wichtig, da die Umsetzungshilfen kontinuierlich überarbeitet werden. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

Herausgeber: PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH  
Friedrichstr. 149  
10117 Berlin  
<https://www.pd-g.de/>

Kontakt: [SchuleDigital@pd-g.de](mailto:SchuleDigital@pd-g.de)

Stand: 31.08.2023

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>2</b>
<b>Umsetzungshilfe</b>	<b>3</b>
<b>Muster-Kommunen und exemplarische Supportszenarien</b>	<b>4</b>
<b>Schritt 1: Ausgangslage - Rollen</b>	<b>5</b>
Praxisbeispiele Rollen – Muster-Kommunen	6
<b>Schritt 2: Ausgangslage – Prozesse</b>	<b>8</b>
Praxisbeispiele Prozesse - Muster-Kommunen	9
<b>Schritt 3: Herausforderungen und Bedarfe</b>	<b>11</b>
Praxisbeispiele Veränderungsbedarfe - Muster-Kommunen	12
<b>Schritt 4: Maßnahmen und Praktiken</b>	<b>13</b>
Praxisbeispiele Maßnahmen & Praktiken - Muster-Kommunen	14
<b>Schritt 5: Zielbild Prozesse</b>	<b>19</b>
Praxisbeispiele Neue Prozesse - Muster-Kommunen	20
<b>Schritt 6: Zielbild Rollen</b>	<b>22</b>
Praxisbeispiele Neue Rollen - Muster-Kommunen	24
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>27</b>
<b>Glossar</b>	<b>28</b>
<b>Autorinnen und Autoren</b>	<b>29</b>

# Umsetzungshilfe

## Von der individuellen Ausgangslage zum effizienten Rollen- und Supportkonzept

Für Ihre (Neu-) Gestaltung eines effizienten Schul-IT-Supports bietet Ihnen ITIL 4<sup>1</sup> eine Sammlung an bewährten Praktiken, Prozessen und Rollen, die im Sinne eines „Werkzeugkoffers“ für Schulträger bedarfsorientiert und passgenau eingesetzt werden können.

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

### Verweis

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

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



Abbildung 1: In sechs Schritten zum Rollenkonzept

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

<sup>1</sup> ITIL 4 Foundation: *ITIL Foundation ITIL 4 Edition* (Deutsche Übersetzung), 2019, ISBN 978-0-11-331614-4.

# Muster-Kommunen und exemplarische Supportscenarien

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

## Muster-Kommune: Schulträger 1

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

## Supportbeispiel 1: Passwortzurücksetzung und einfache Anwendungsfragen

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

## Muster-Kommune: Schulträger 2

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

## Supportbeispiel 2: Meldung eines defekten Geräts

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

# Schritt 1: Ausgangslage - Rollen

## ZIELSTELLUNG



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

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

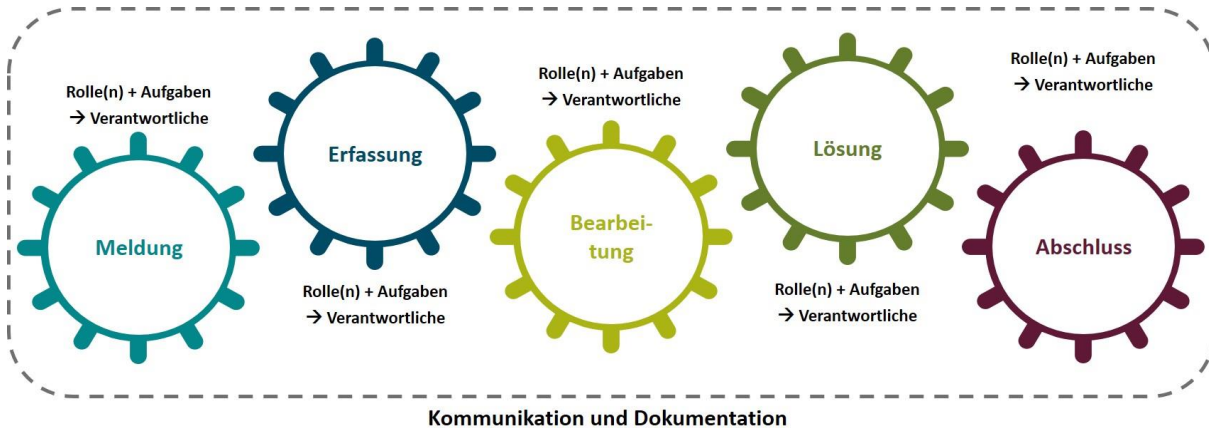


Abbildung 2: Verlauf eines Supportfalles und die Rollen, Aufgaben und Verantwortlichen pro Phase

## VORGEHEN

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

### Umsetzungstipps Schritt 1

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

# Praxisbeispiele Rollen – Muster-Kommunen



## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 1: Supportfall - Passwortzurücksetzung und einfache Anwendungsfragen



## EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

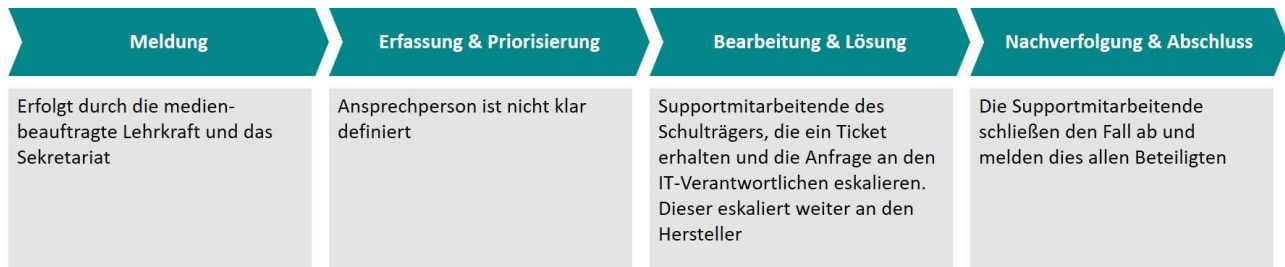
### SCHULTRÄGER 1: Darstellung aller beteiligten Akteure und den Aufgaben in einer Matrix

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



## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 2: Supportfall - Meldung eines defekten Gerätes



## EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

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

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

## Schritt 2: Ausgangslage – Prozesse

### ZIELSTELLUNG



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

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



### VORGEHEN

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

#### Umsetzungstipps Schritt 2

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



# Praxisbeispiele Prozesse - Muster-Kommunen

## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 1: Supportfall - Passwortzurücksetzung und einfache Anwendungsfragen

Meldung	Erfassung & Priorisierung	Bearbeitung & Lösung	Nachverfolgung & Abschluss
Lehrkraft meldet Passwortzurücksetzung per Mail	Der Fachbereich IT erhält eine E-Mail, keine Möglichkeit der Priorisierung  Schulleitung wird vor Ort angesprochen	Der Fachbereich IT bearbeitet die Anfrage, ohne zu wissen, dass diese bereits gelöst wurde  Schulleitung bearbeitet und löst Anfrage	Der Fachbereich IT beantwortet die Anfrage und verschiebt diese in den ‚Erledigt‘-Ordner. Der Lösungsweg ist in der E-Mail hinterlegt, aber nicht ohne Weiteres aufzufinden

## EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

### SCHULTRÄGER 1: Darstellung der übergeordneten Supportprozesse in einem Flussdiagramm

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

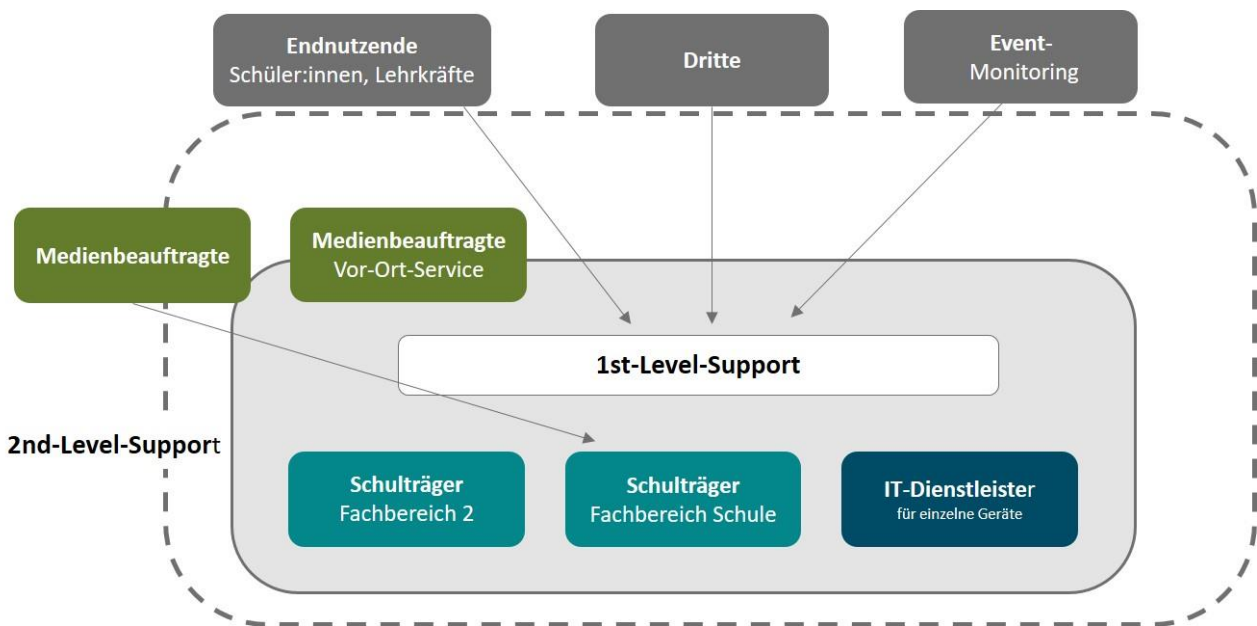
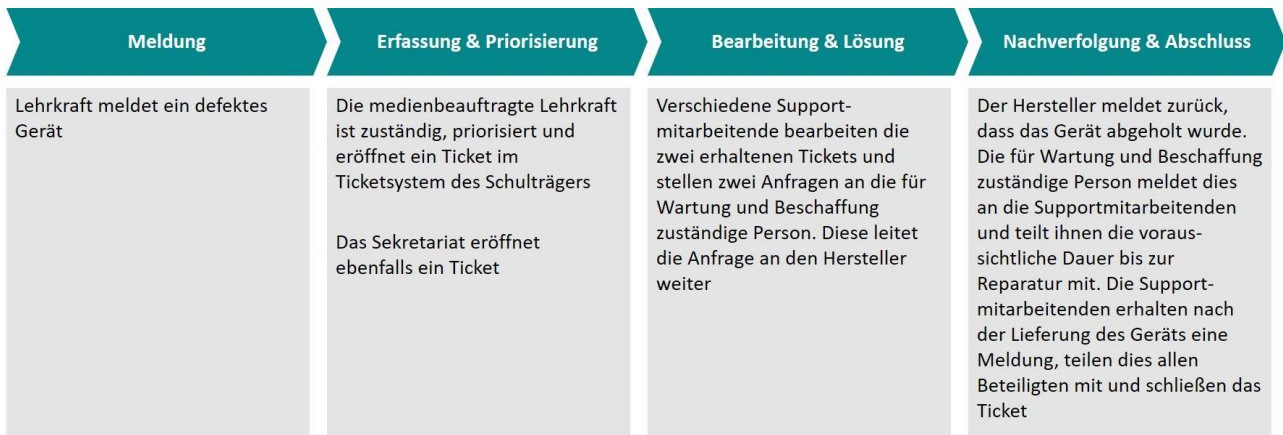


Abbildung 3: Schulträger 1 - Ist-Situation übergreifende Supportprozesse



## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 2: Supportfall - Meldung eines defekten Gerätes



## EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

**SCHULTRÄGER 2:** Darstellung der übergeordneten Supportprozesse in einem Flussdiagramm

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

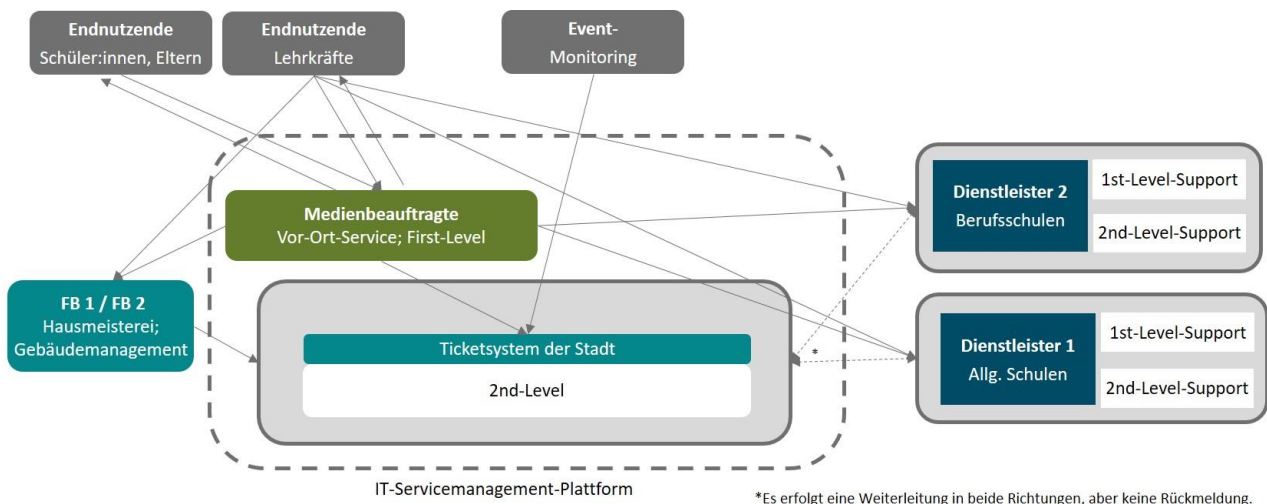


Abbildung 4: Schulträger 2 - Ist-Situation übergreifende Supportprozesse

## Schritt 3: Herausforderungen und Bedarfe

### ZIELSTELLUNG



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

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

### VORGEHEN

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

### Umsetzungstipps Schritt 3

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

# Praxisbeispiele Veränderungsbedarfe - Muster-Kommunen



## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 1: Passwortzurücksetzung und einfache Anwendungsfragen

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



## EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

### SCHULTRÄGER 1: Ableitung von zentralen Veränderungsbedarfen im gesamten Supportprozess

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



## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 2: Meldung eines defekten Gerätes

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



## EXEMPLARISCHE AUSGANGSLAGENERFASSUNG

### SCHULTRÄGER 2: Ableitung von zentralen Veränderungsbedarfen im gesamten Supportprozess

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

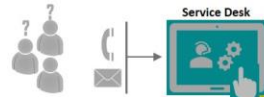
# Schritt 4: Maßnahmen und Praktiken

## ZIELSTELLUNG



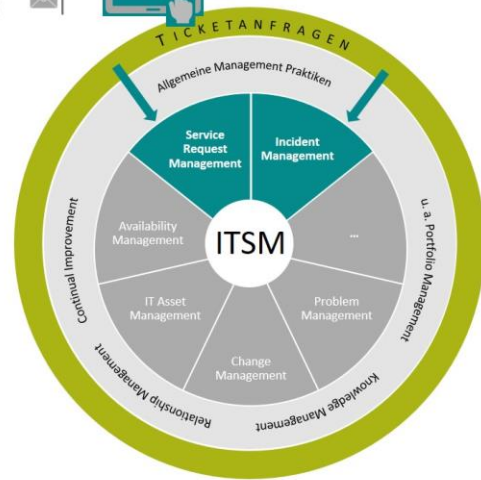
Für eine effiziente Organisation der zentralen Supportprozesse bietet das Rahmenwerk ITIL 4 einen geeigneten Orientierungsrahmen für Schulträger. Im Sinne eines „Werkzeugkoffers“ können bestimmte Empfehlungen zu Praktiken und Rollen für die (Neu-) Gestaltung der eigenen schulischen IT-Prozesse effektiv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

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



## VORGEHEN

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



### Umsetzungstipps Schritt 4

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

### Verweis

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

## Praxisbeispiele Maßnahmen & Praktiken - Muster-Kommunen



### EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

#### SCHULTRÄGER 1: Passwortzurücksetzung und einfache Anwendungsfragen

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



### EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG

#### SCHULTRÄGER 1: Ableitung von zentralen Veränderungsmaßnahmen nach ITIL

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



## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 2: Meldung eines defekten Gerätes

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



## EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG

### SCHULTRÄGER 2: Ableitung von zentralen Veränderungsmaßnahmen nach ITIL

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



## EMPFEHLUNGEN ITIL-PRAKTIKEN

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

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



- 
- Ein zusätzliches Self-Service-Portal stellt z. B. Anleitungen, Links zu weiterführenden Informationen (z. B. zu Schulungen) und FAQs in einer den Endanwendenden zugänglichen Wissensdatenbank zur Verfügung. Es ermöglicht eine engere Zusammenarbeit mit anderen Support-Einrichtungen (z. B. Kreismedienzentren), da deren Inhalte ebenfalls im Portal eingestellt werden können.
  - Im Portal könnte auch eine Anbindung an ein Ticketsystem eingerichtet werden, sodass die Nutzenden ihre Anliegen selbst dem Schul-IT-Support melden können, sofern dies im Sinne Ihres Schul-IT-Supports ist.

**Verweis**

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



## EMPFEHLUNGEN IT-LÖSUNGEN

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

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

# Schritt 5: Zielbild Prozesse

## ZIELSTELLUNG



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

Unter Berücksichtigung der (neuen) Maßnahmen können die Supportprozesse nun (neu) beschrieben und in den Arbeits- und Einsatzgebieten an Schule, beim Schulträger sowie weiteren Akteuren verankert werden. Hiermit beginnt ein wesentlicher Schritt der Zielbildentwicklung.



## VORGEHEN

1. Beschreiben Sie die Supportabläufe von der Meldung bis zum Abschluss der Supportleistung unter Berücksichtigung der Maßnahmen und ITIL-Praktiken neu.
  - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit es unterschiedliche Abläufe in Bezug auf die Klassifizierung des Supportfalls gibt.
  - Reflektieren Sie hierfür, ob und inwieweit es verschiedene Abläufe in Bezug auf die Assets (Geräte; Software) gibt.
  - Reflektieren Sie anschließend, ob die neuen Prozesse effizient ineinandergreifen und eindeutige sowie transparente Supportabläufe darstellen.
2. Beschreiben Sie die (neuen) Kommunikationswege zwischen den einzelnen Prozessschritten.
  - Reflektieren Sie hierfür, ob und in welcher Form Dokumentationsaktivitäten stattfinden.
3. Identifizieren Sie, welche (externen) zentralen IT-Dienstleistungen und Service-Angebote sowie interkommunale Zusammenarbeitsformen in die Supportprozesse integriert werden können, um eine (Kosten-) Effizienz zu erreichen.
4. Nutzen Sie die untenstehende Matrix, um die in **Schritt 1** definierten Supportabläufe neu zu modellieren.

### Umsetzungstipps Schritt 5

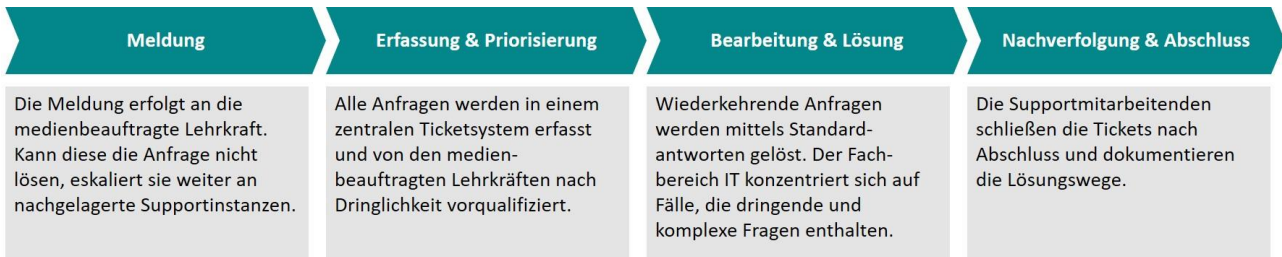
- Halten Sie die einzelnen Schritte des Supportablaufs bzw. der Supportabläufe in einer einfachen Matrix (analog **Schritt 2**) fest.
  - ➔ Eine Orientierung bieten Ihnen die Praxisbeispiele der Muster-Kommunen.
- Übertragen sie die (neuen) Supportstrukturen erneut in ein Flussdiagramm.
  - ➔ Entsprechende Abbildungen verdeutlichen die Veränderungen in den Prozessabläufen.
  - ➔ Zudem bieten sie bereits eine transparente Grundlage für die Kommunikation mit Schulen und weiteren Akteuren des Schul-IT-Support.

# Praxisbeispiele Neue Prozesse - Muster-Kommunen



## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 1: Prozesse im Service Request Management



## EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG

### SCHULTRÄGER 1: Darstellung der neuen übergeordneten Supportprozesse in einem Flussdiagramm

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

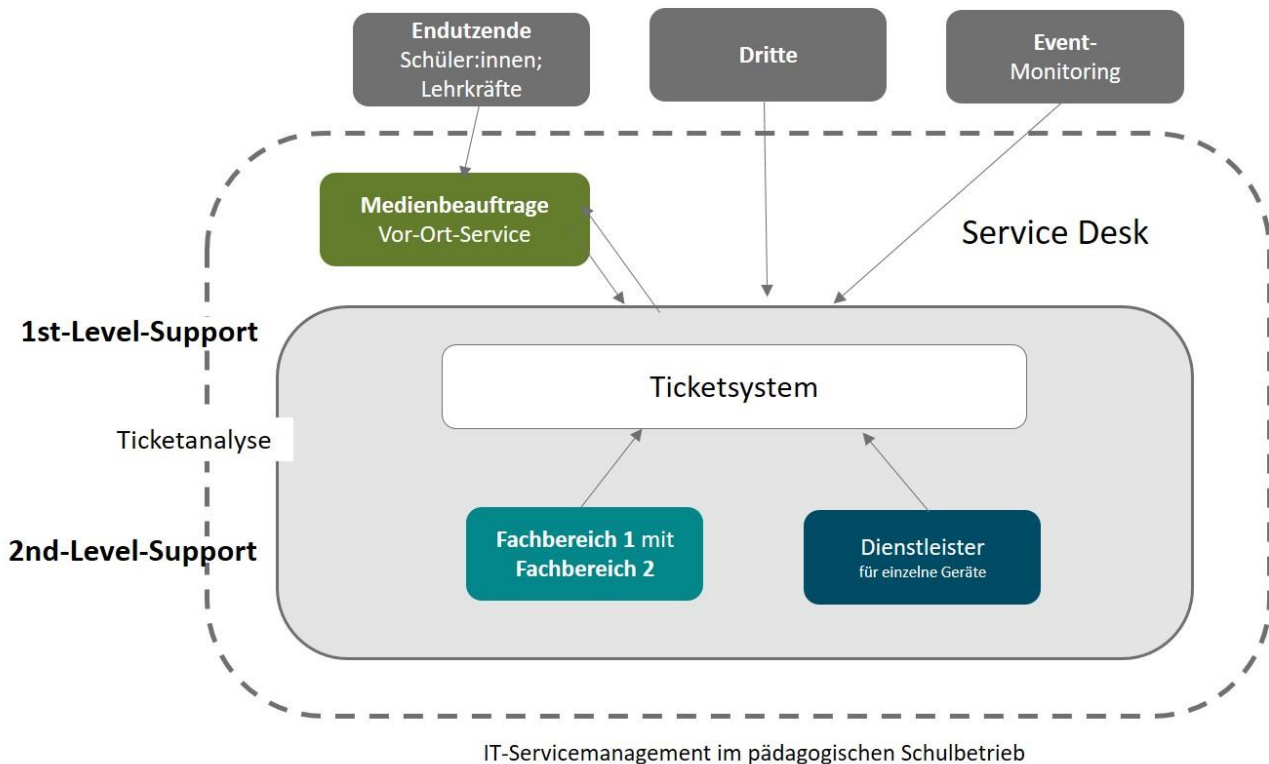
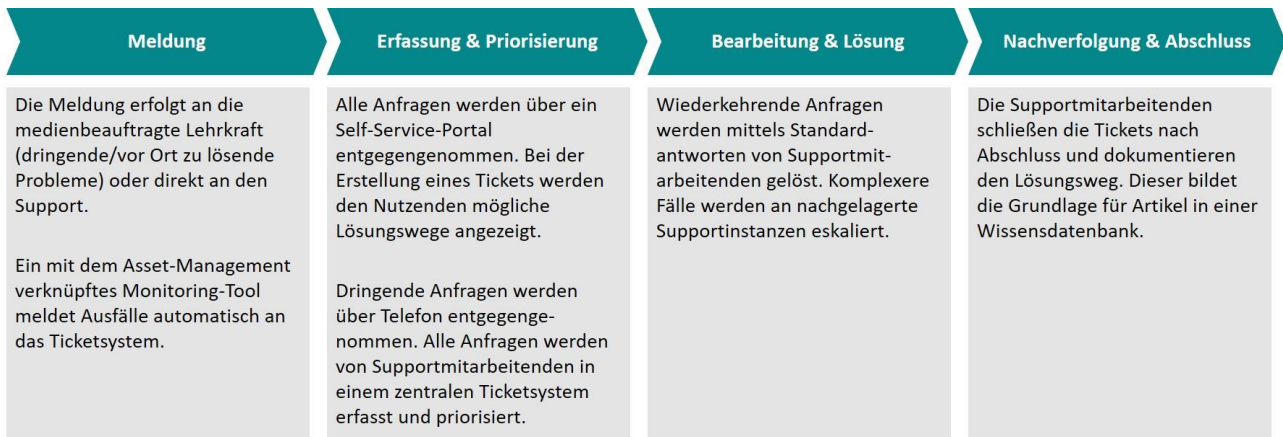


Abbildung 5: Schulträger 1 - Zielbild übergreifende Supportprozesse



## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 2: Prozesse im Incident Management



## EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG

### SCHULTRÄGER 2: Darstellung der neuen übergeordneten Supportprozesse in einem Flussdiagramm

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

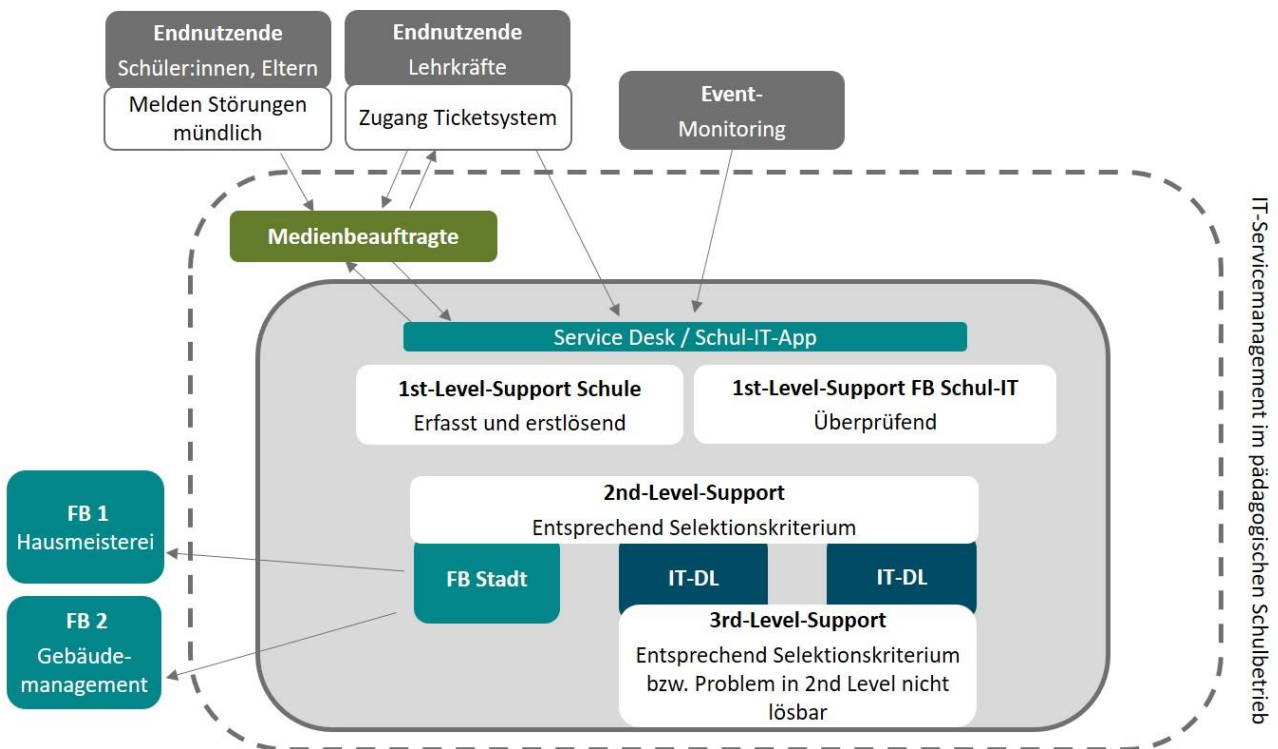


Abbildung 6: Schulträger 2 - Zielbild übergreifende Supportprozesse

## Schritt 6: Zielbild Rollen

### ZIELSTELLUNG



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

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



### VORGEHEN

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

#### Umsetzungstipps Schritt 6

- Nehmen Sie einen Abgleich der neuen Aufgabenbeschreibungen mit der Ausgangslage aus **Schritt 1** vor.
  - ➔ Eine entsprechende Übersicht unterstützt die (Neu-) Zuordnung der Aufgaben zu den (neuen) Akteuren.
- Halten Sie die Akteure und ihre Aufgaben in einer einfachen Matrix fest.
- Nutzen Sie die ITIL-Rollen-Empfehlungen um eigene Rollenprofile zu entwickeln.
  - ➔ Entsprechende Profile können eine Grundlage für Ausschreibungen oder angestrebten Zusammenarbeiten mit weiteren (neuen) Akteuren dienen.

**Verweis**

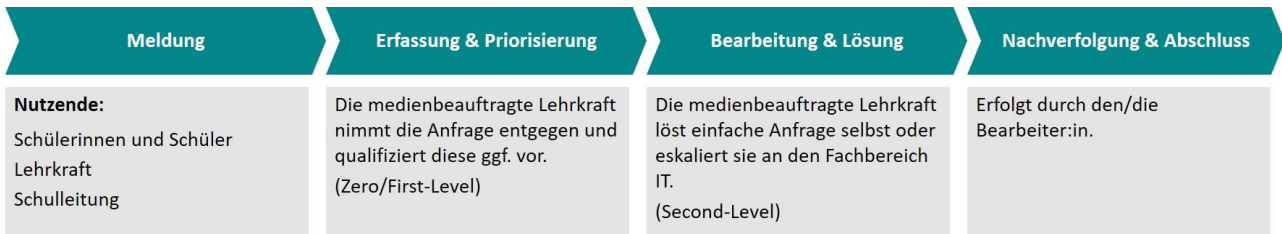
Eine Unterstützung zur Entscheidung für und Steuerung von externen IT-Dienstleistern bietet Ihnen folgende Unterlage: Schul-IT-Navigator (Website): „Handreichung – Einbindung und Steuerung von IT-Dienstleistern in der Schul-IT“ (Modul „IT-Steuerung und Kooperation“)

# Praxisbeispiele Neue Rollen - Muster-Kommunen



## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 1: Rollen im Service Request Management



## EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG

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

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





## EXEMPLARISCHER BLICK IN DIE PRAXIS

### SCHULTRÄGER 2: Rollen im Incident Management

Meldung	Erfassung & Priorisierung	Bearbeitung & Lösung	Nachverfolgung & Abschluss
<p><b>Nutzende:</b> Schülerinnen und Schüler Lehrkraft Schulleitung</p>	<p>Die Erfassung erfolgt durch die Nutzenden selbst im Self Service Portal. Die Tickets werden vom System vorqualifiziert.</p> <p>Bei telefonischem Kontakt übernehmen die Mitarbeitenden des First-Level-Support die Erfassung und Priorisierung.</p>	<p>Die medienbeauftragte Lehrkraft übernimmt den Support für einfache, vor Ort zu lösende Anfragen (Zero-Level).</p> <p>Die Mitarbeitenden des First-Level-Support leisten Support für einfache Anfragen und eskalieren bei Bedarf an nachgelagerte Support-Instanzen.</p>	<p>Erfolgt durch die Mitarbeitenden des First-Level-Support.</p>



## EXEMPLARISCHE ZIELBILDENTWICKLUNG

### SCHULTRÄGER 2: Ableitung der neuen Aufgaben und Rollenprofile in einer Matrix

Akteure in der Schul-IT	Aufgaben im Support	Rollen in ITIL
<p><b>Schule</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lehrkräfte</li> </ul>	<p><b>Schule</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meldung von Anwendungsfragen</li> </ul>	<p><b>Nutzende / Anwendende</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medienbeauftragte Lehrkraft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meldung von Störungen</li> <li>Meldung von Anwendungsfragen</li> <li>Erstlöseversuche für den edukativen Bereich</li> <li>Vor-Ort-Service an Schule</li> <li><b>Über Service Desk</b></li> </ul>	<p><b>First-Level-Agent (Vor-Ort-Service)</b></p>
<p><b>Schulträger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fachbereich Schul-IT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Schulträger</b></li> <li>Erfassen von Störungen</li> <li>Erfassen von Anwendungsfragen</li> <li>Lösung von Anwendungsfragen</li> <li>Weiterleiten der Störungen an die externen Dienstleister</li> <li>Vor-Ort-Service an Schule</li> <li><b>Über Service Desk als Single-Point-of-Contact</b></li> </ul>	<p><b>First-Level-Agent</b></p>
<p><b>Externer Dienstleister 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Berufliche Schulen</li> </ul>	<p><b>Externer Dienstleister 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lösung von Störungen</li> </ul>	<p><b>Second-Level-Agent</b></p>
<p><b>Externer Dienstleister 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Allgemeinbildende Schulen</li> </ul>	<p><b>Externer Dienstleister 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lösung von Störungen</li> <li><b>Abstimmung mit Service Desk (SPOC)</b></li> </ul>	<p><b>Second-Level-Agent</b></p>



## EMPFEHLUNGEN ROLLEN

In der folgenden Übersicht finden Sie abschließend eine Kurzdarstellung der essenziellen ITIL-Rollen und den entsprechenden Aufgabenprofilen. Zudem erhalten Sie eine Anregung zur möglichen (personellen) Verankerung der Profile in der Schul-IT.

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

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

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: In sechs Schritten zum Rollenkonzept	3
Abbildung 2: Verlauf eines Supportfalles und die Rollen, Aufgaben und Verantwortlichen pro Phase	5
Abbildung 3: Schulträger 1 - Ist-Situation übergreifende Supportprozesse	9
Abbildung 4: Schulträger 2 - Ist-Situation übergreifende Supportprozesse	10
Abbildung 5: Schulträger 1 - Zielbild übergreifende Supportprozesse	20
Abbildung 6: Schulträger 2 - Zielbild übergreifende Supportprozesse	21

# Glossar

IT-Service-Management	IT-Service-Management (ITSM) bezeichnet die Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation zu erreichen. ITSM beschreibt insofern den Wandel der Informationstechnik zur Kunden- und Serviceorientierung.
Asset Management	Allgemein bezeichnet man mit <i>Asset</i> die Vermögenswerte in einer Organisation. In der IT bedeutet ein IT-Asset sowohl die Hardwarekomponenten, als auch die eingesetzte Software in einer Organisation. Das Asset Management ist für den Prozess verantwortlich, dass die Assets einer Organisation dokumentiert, bereitgestellt, gewartet, aktualisiert und stillgelegt werden, wenn der Zeitpunkt dafür gekommen ist.
Service-Level-Management	Das Service-Level-Management dient der Definition, Optimierung und Überwachung von IT-Dienstleistungen. Es handelt sich um eine ITIL-Prozess-Disziplin, deren wesentliches Ziel es ist, die Leistungen der IT-Services dauerhaft in Einklang mit den Erwartungen der Kunden zu bringen.
Problem Management	Innerhalb des IT-Services steuert das Problem-Management die Behebung von IT-Störungen und untersucht deren Ursache. Es führt standardisierte Vorgehensweisen ein, um die Abläufe der IT-Prozesse zu analysieren und eine schnelle Herstellung bei einem Ausfall zu gewährleisten.
Knowledge Management	Das Knowledge Management stellt einen strukturierten Ansatz bereit, um Wissen in verschiedenen Formen zu definieren, aufzubauen, wiederzuverwenden und weiterzugeben.
Zero-Level-Support	Zero-Level-Support ist ein aus der Praxis eingeführter Begriff, um die vor-Ort-Tätigkeiten der medienbeauftragten Lehrkräfte zu beschreiben und vom First-Level-Support abzugrenzen. Er stellt damit eine Sonderform des Vor-Ort-Supports dar und umfasst eingrenzenden und koordinierenden Aufgaben an Schule. Hinweis: Je nach Landesregelung können auch Tätigkeitsprofile der medienbeauftragten Lehrkräfte anderweitig geregelt sein.

## **Autorinnen und Autoren**

Sandra Noto (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Antje Reuter (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Gloria Reinhardt (SynTAGit GmbH)

Christian Jankowski (SynTAGit GmbH)

## **Kontakt:**

**PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH**

Friedrichstr. 149 10117 Berlin

pd-g.de/

Email: [SchuleDigital@pd-g.de](mailto:SchuleDigital@pd-g.de)