



Bundesministerium  
der Finanzen



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

Der Schul-IT-Navigator.

Berlin, 12./13. November 2024



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



**Sandra  
Noto**  
Managerin  
PD – Berater der  
öffentlichen  
Hand



**Friederike  
Jörke**  
Managerin  
PD – Berater der  
öffentlichen  
Hand

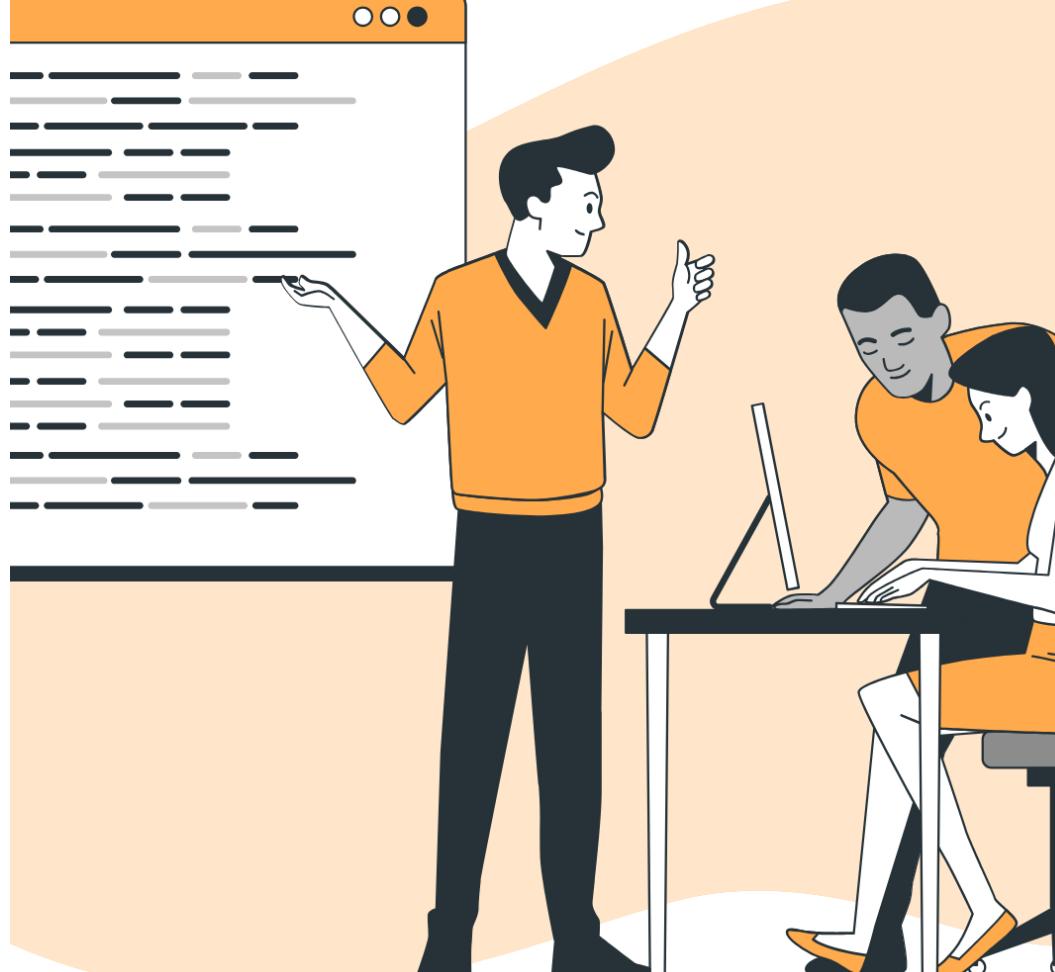
## Die PD ist die Inhouse-Beratung der öffentlichen Hand.

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

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

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

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



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

***Wir möchten Sie kennenlernen.***

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



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



Bundesministerium  
der Finanzen



# *Der Schul-IT Navigator*

Wegweiser für Ihre nachhaltige und tragfähige Schul-IT

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

Die vier Säulen der DARP-Teilmaßnahme 6.2.2.2 Schul-IT



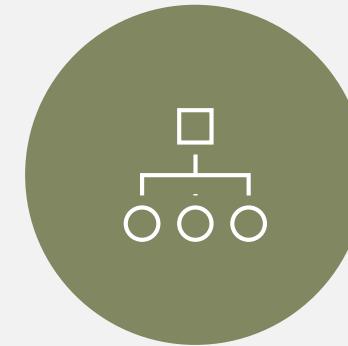
Bundesweite Studie  
„Kommunale Schul-IT“



Durchführung von  
bundesweiten Beratungen  
von kommunalen  
Schulträgern



Entwicklung von  
Muster-IT-Konzepten  
Bereitstellung einer  
Webseite



Verbreitung und  
Vernetzung

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



**29 Städte  
22 Land-/Kreise  
20 Gemeinden**

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

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

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

				
<b>Bestands- aufnahme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Anleitung Checkliste Bestandsaufnahme</li><li>– Bestandsaufnahme Schule</li><li>– Bestandsaufnahme Schulträger</li><li>– Entwicklungsmonitor Schul-IT Planung</li></ul>	<b>Strategie &amp; Planung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Erstellung eines Servicekatalogs</li><li>– Muster Service-Schein</li><li>– Anleitung und Template zur Erstellung eines Supportkonzeptes</li><li>– Beispiele für ein Supportkonzept „make“ - „buy“</li><li>– Handreichung zur Erstellung einer MEP</li><li>– Handreichung Informationssicherheit</li><li>– 10 Quickchecks</li><li>– Zweite Handreichung Informationssicherheit</li><li><b>Ankündigung</b></li><li>– Handreichung Datenschutz</li></ul>	<b>Ausstattung und Beschaffung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Ausstattungskonzept</li><li>– Ausstattungsvarianten für mobile Endgeräte und Mobile Device Management (MDM)</li><li>– Muster-Raumausstattung</li><li>– Muster-Leistungsbeschreibungen</li><li>– IT-Asset-Management</li><li><b>Ankündigung</b></li><li>– Bauliche Voraussetzung</li><li>– Praxisbeispiel 1:1-Ausstattung</li></ul>	<b>Technischer Support</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Auswahlhilfe für ein Ticketsystem</li><li>– Muster-Rollen und Aufgaben im Schul-IT-Support</li><li>– Handreichung Muster-Leistungsvereinbarung (SLA)</li><li>– Einführung zum Aufbau eines Wissensmanagements</li></ul>	<b>Steuerung &amp; Kooperation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Praxisbeispiel für IKZ</li><li>– Handreichung Steuerung und Einbindung IT-Dienstleister</li><li>– Handreichung IKZ</li><li>– Praxisbeispiele für gute Zusammenarbeit mit IT-Dienstleistern</li><li>– Handreichung zu Beschaffungskooperationen</li><li>– Kommunikation Schule-Schulträger-Land</li></ul>



## *Der neue Schul-IT-Navigator auf einem Blick*

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

Interessengeleitete **Lesepfade** zum Material:

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

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

**Downloads** für den schnellen Weg zu den konkreten Materialien





Bundesministerium  
der Finanzen



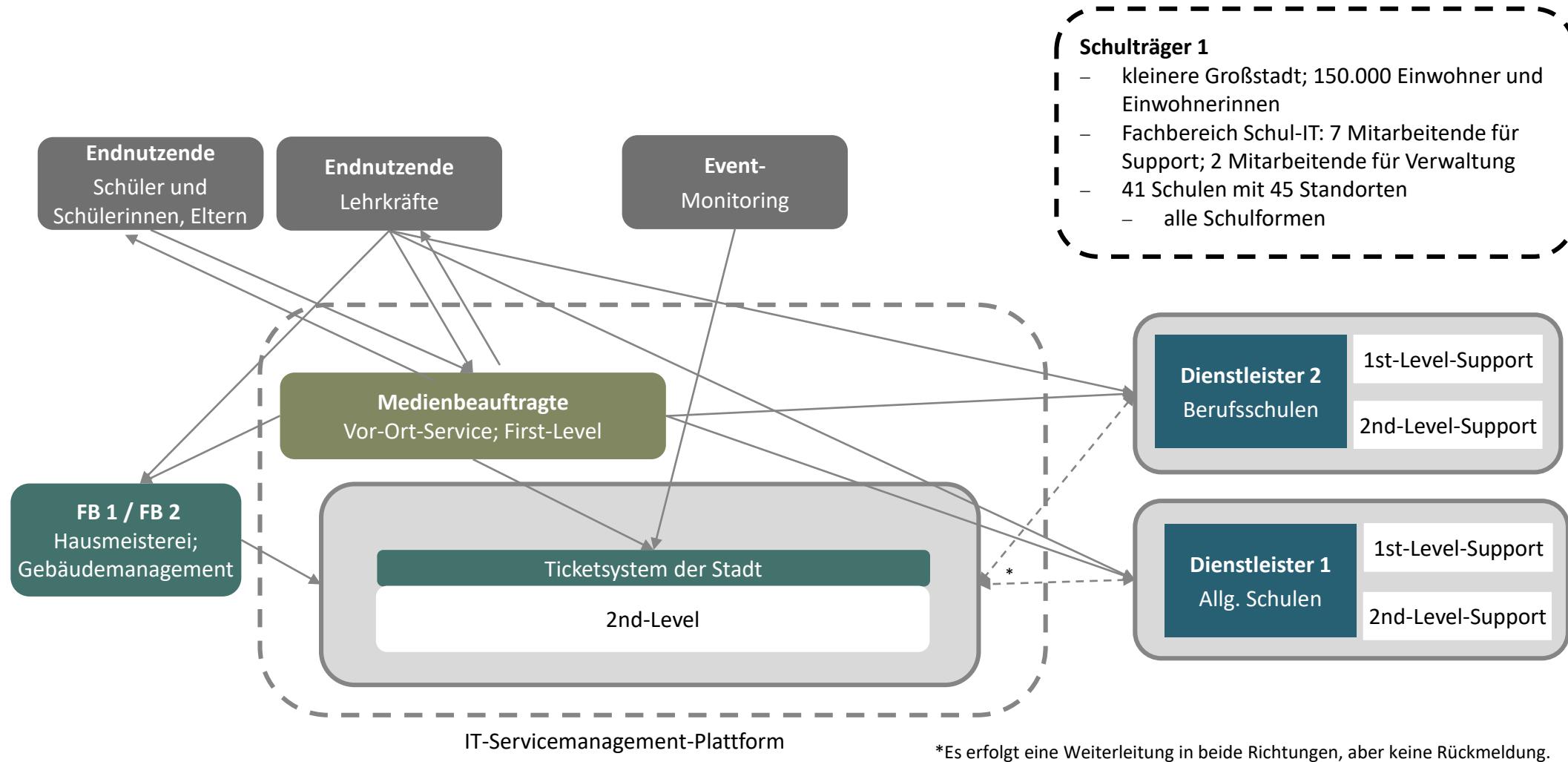
# *Werkzeugkoffer Schul-IT-Support*

Praxistipps und Umsetzungshilfen

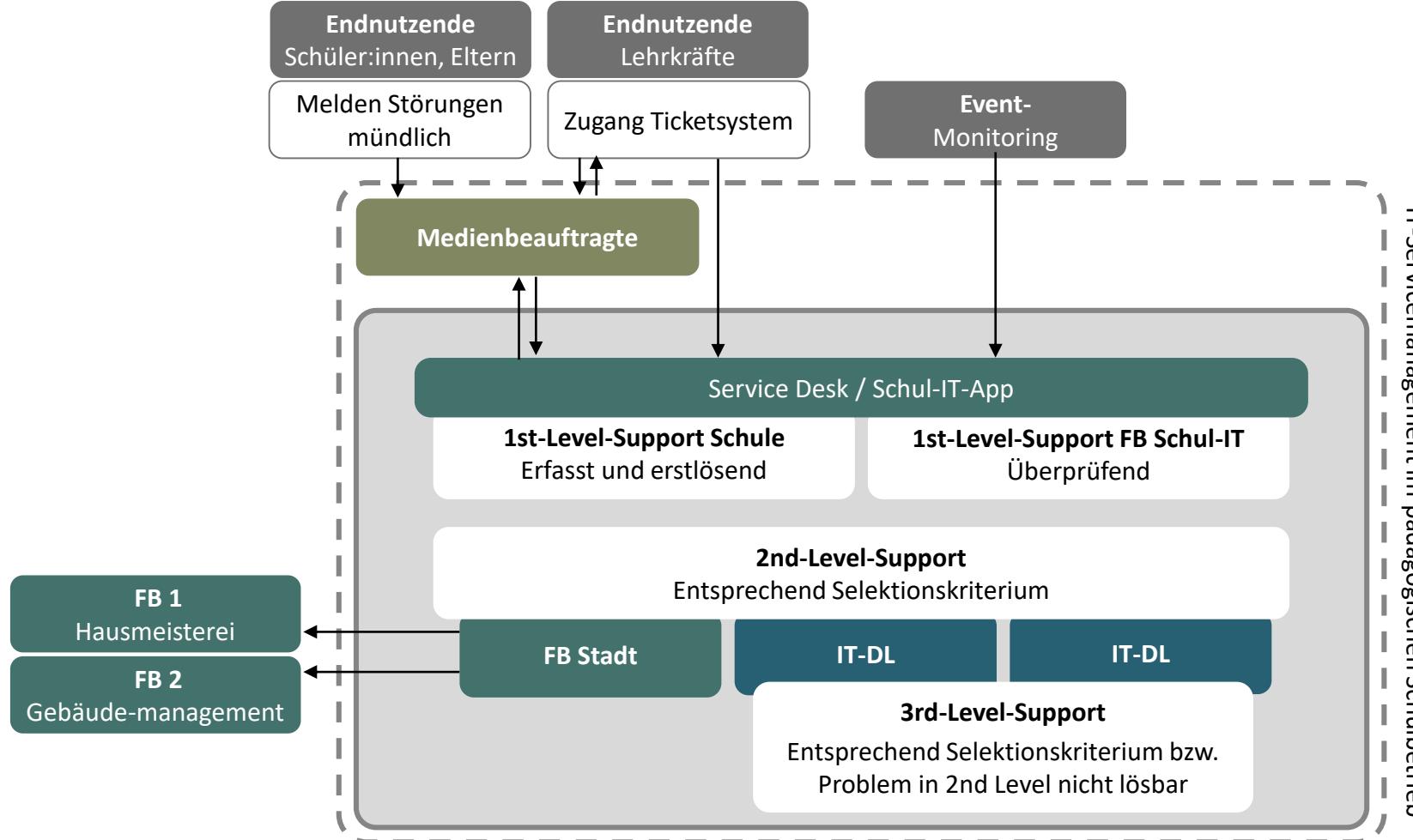


# Der Schul-IT-Support in der Beispielkommune läuft in einer „historisch“ gewachsenen Struktur.

Ausgangslage des Schul-IT Support in einer kleineren Großstadt



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



IT-Servicemanagement im pädagogischen Schulbetrieb

- Schulträger 1: ITIL-Orientierung**
- NEU:**
- Service Desk **als SPOC**
  - ITIL-Rollen:
    - First-/Second-Level-Agent**
- NEU-Organisation:**
- Klassifizierung
  - Supportbedarfe
  - Service-Level-Management<sup>1</sup>

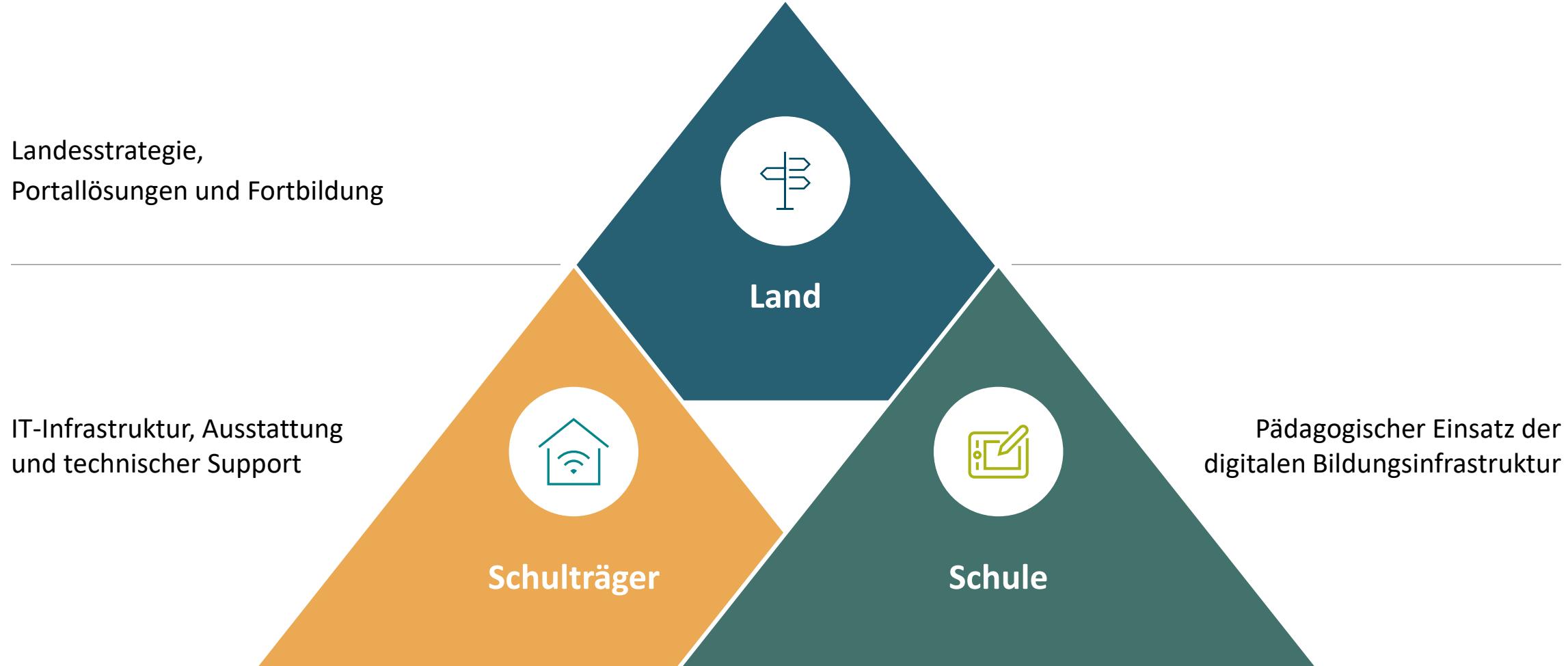
<sup>1</sup> Service-Level-Management: Festlegung klarer geschäftsbezogener Ziele für die Service-Leistung. Erbringung des Services kann angemessen bewertet, überwacht und anhand der Ziele gemanaget werden.

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



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

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

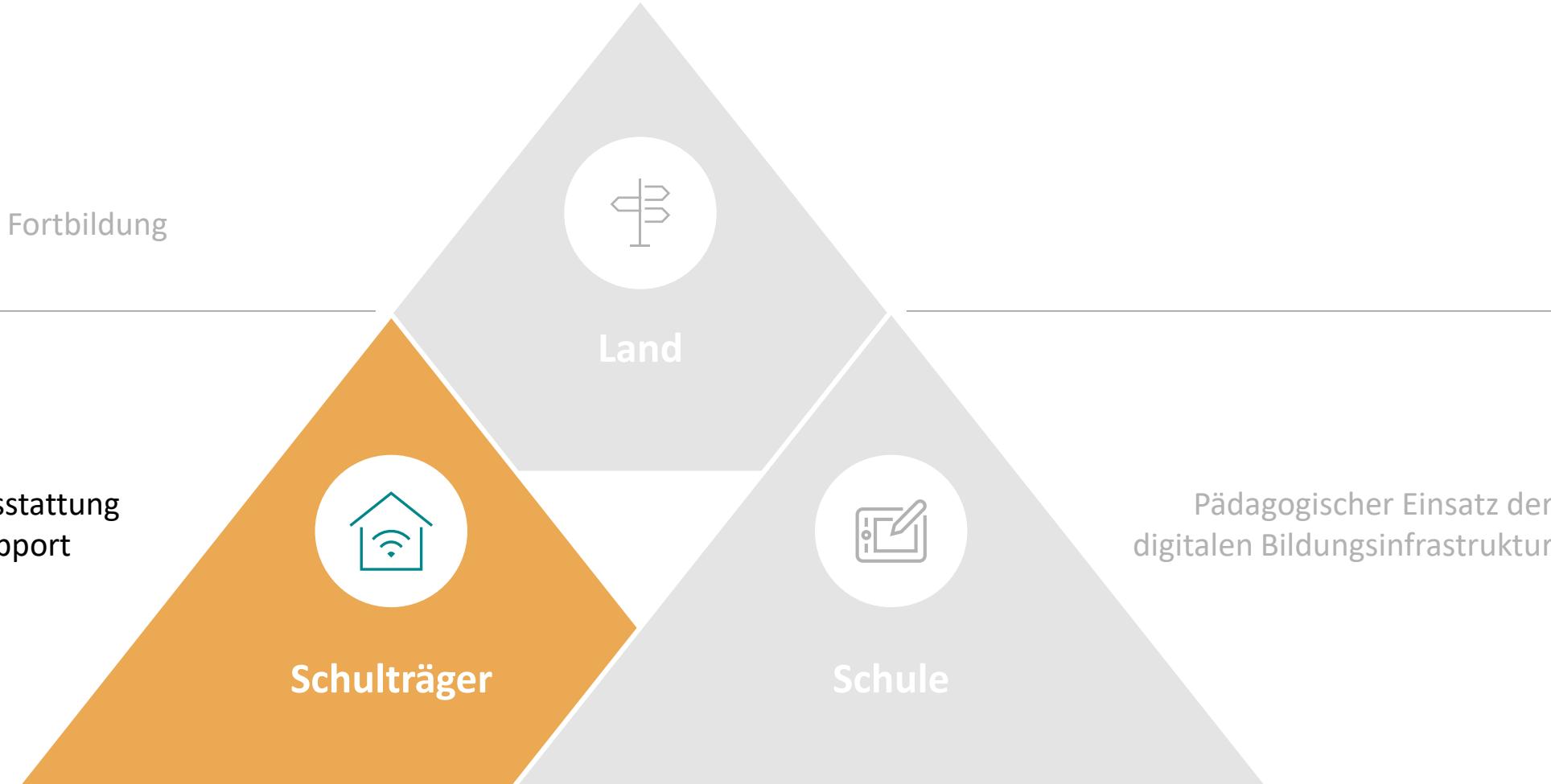


# **Schulträger orientieren sich an schulischen Bedarfen, stellen eine leistungsfähige digitale Bildungsinfrastruktur bereit und sichern den Betrieb.**

Landesstrategie,  
Portallösungen und Fortbildung

IT-Infrastruktur, Ausstattung  
und technischer Support

Pädagogischer Einsatz der  
digitalen Bildungsinfrastruktur



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

## Ausgangslage erfassen & analysieren



- Bestandsaufnahme**
- Ausgangslagen-erfassung
  - Bedarfsplanung
  - Zielbildentwicklung

## Schul-IT strategisch planen und umsetzen



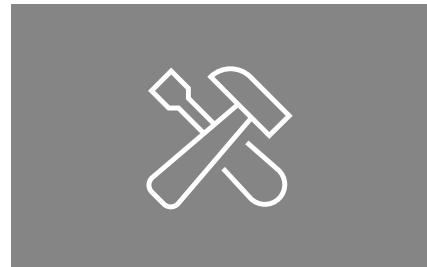
- Strategie und Planung**
- Kommunale Medien-entwicklungsplanung
  - Informations-sicherheit
  - Datenschutz

## IT-Lösungen planen und betreiben



- IT-Ausstattung**
- Ausstattungs-konzepte
  - Beschaffungen
  - IT-Asset- management

## IT-Services & -Support effizient gestalten



- Technischer Support**
- Supportkonzepte
  - Wissens- management

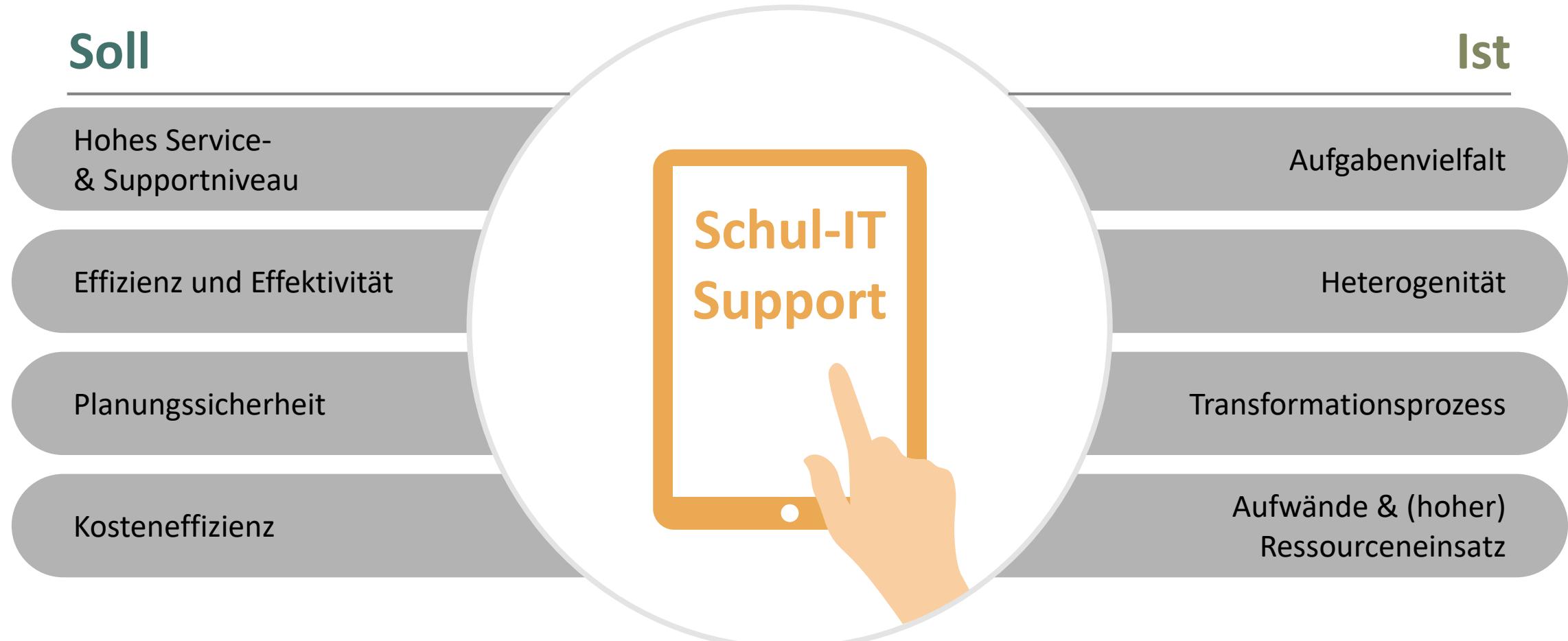
## Professionelles Steuern und Handeln



- Steuerung und Kooperation**
- Steuerung von IT-Dienstleistern
  - Interkommunale Zusammenarbeit
  - Kommunikation mit Schule

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

Anspruch vs. Realität

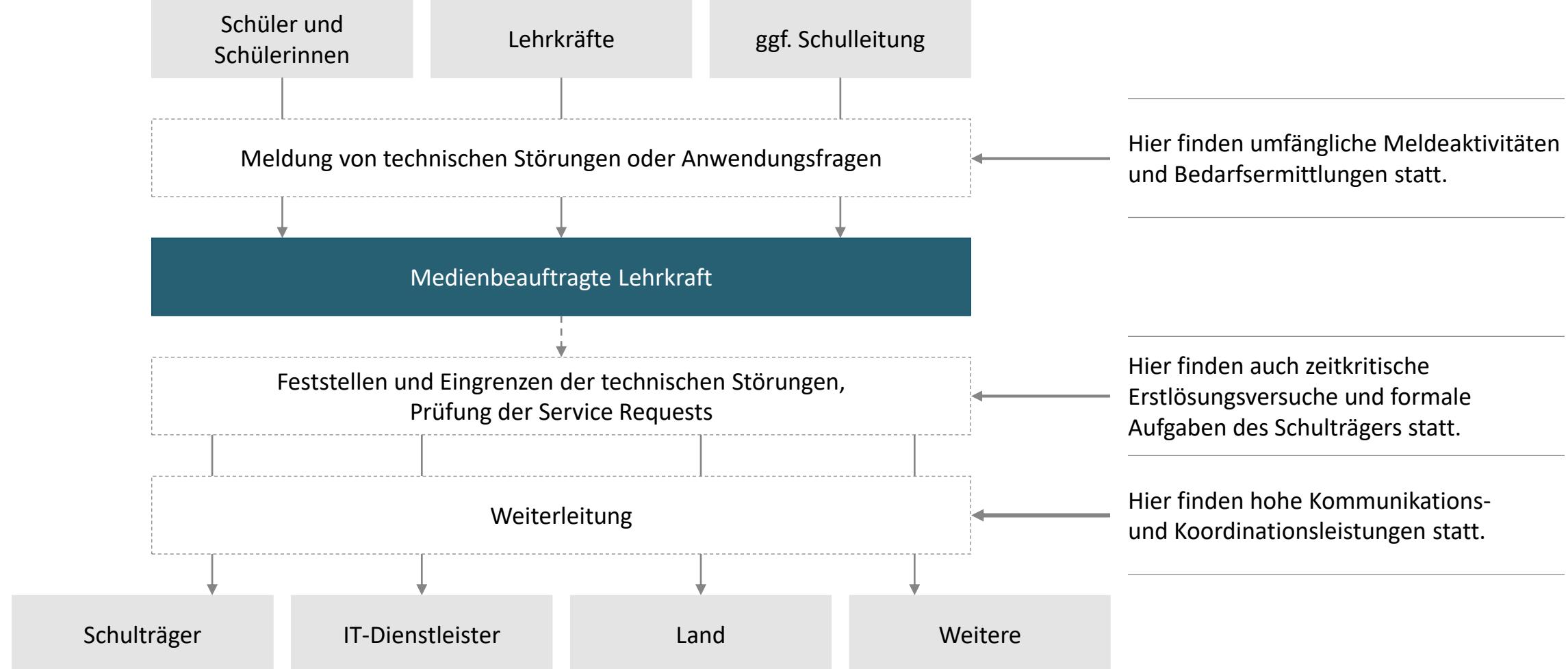


# **Ein effizienter und tragfähiger Schul-IT-Support beginnt bereits vor der Meldung von Supportbedarfen an den Schulträger.**

Prozess entsprechend der formalen Aufgabenbeschreibung



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

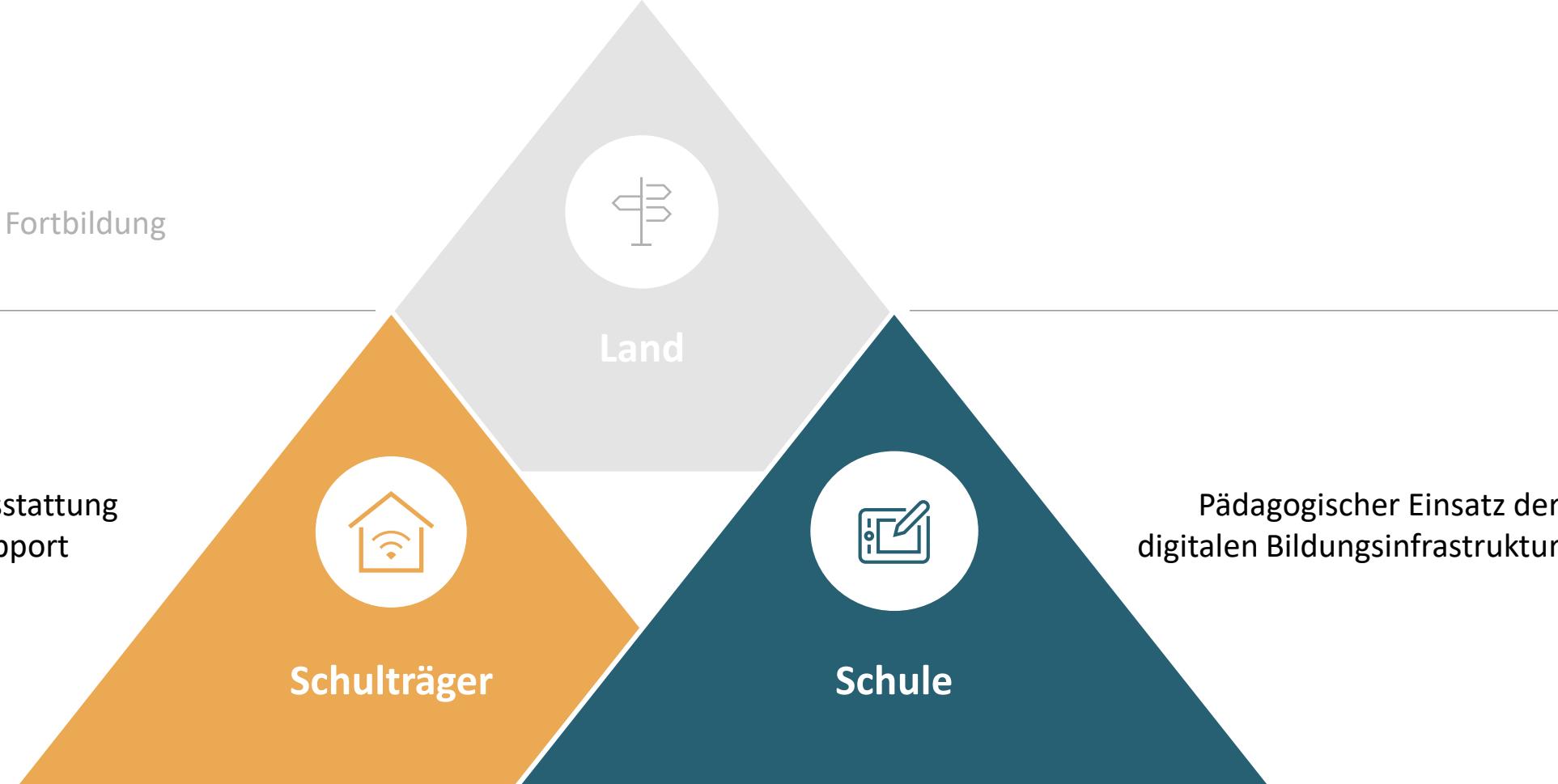


# Wie können Schulträger und Schulen die Herausforderungen gemeinsam meistern?

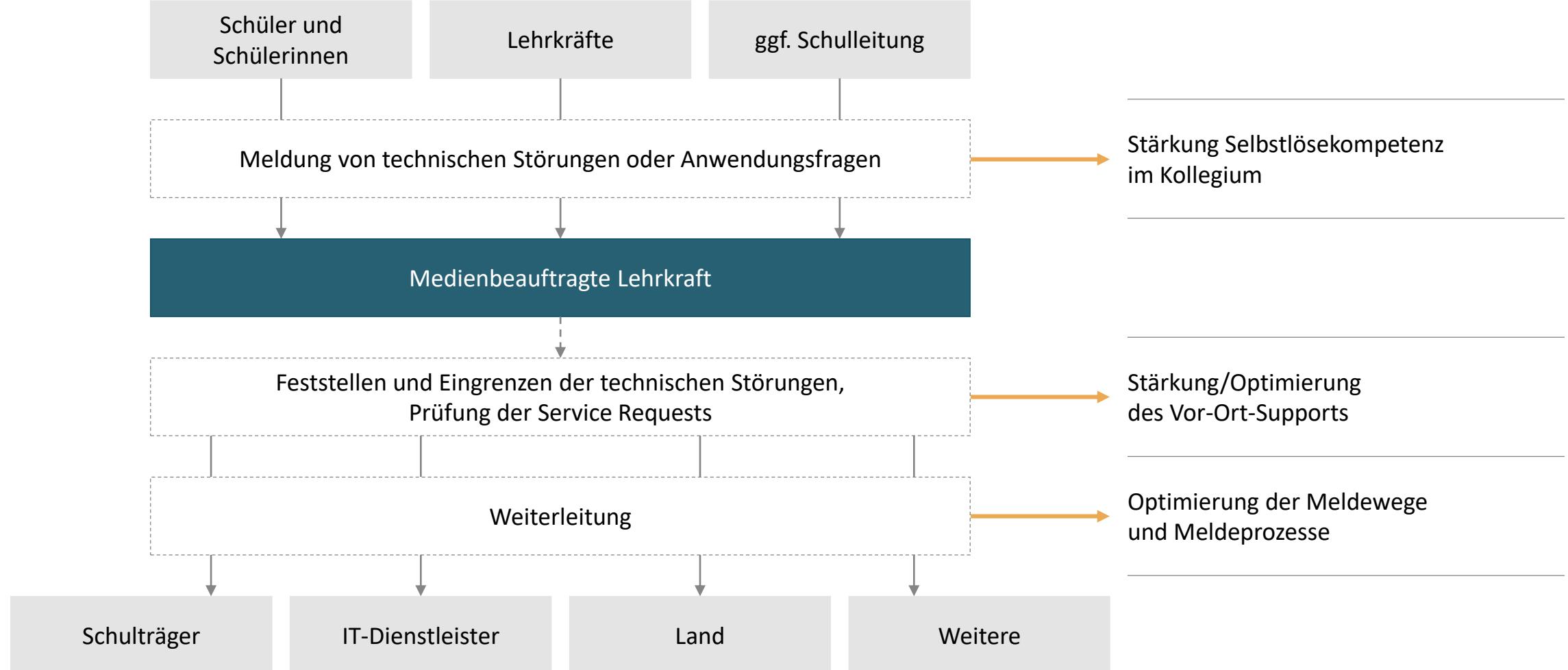
Landesstrategie,  
Portallösungen und Fortbildung

IT-Infrastruktur, Ausstattung  
und technischer Support

Pädagogischer Einsatz der  
digitalen Bildungsinfrastruktur



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



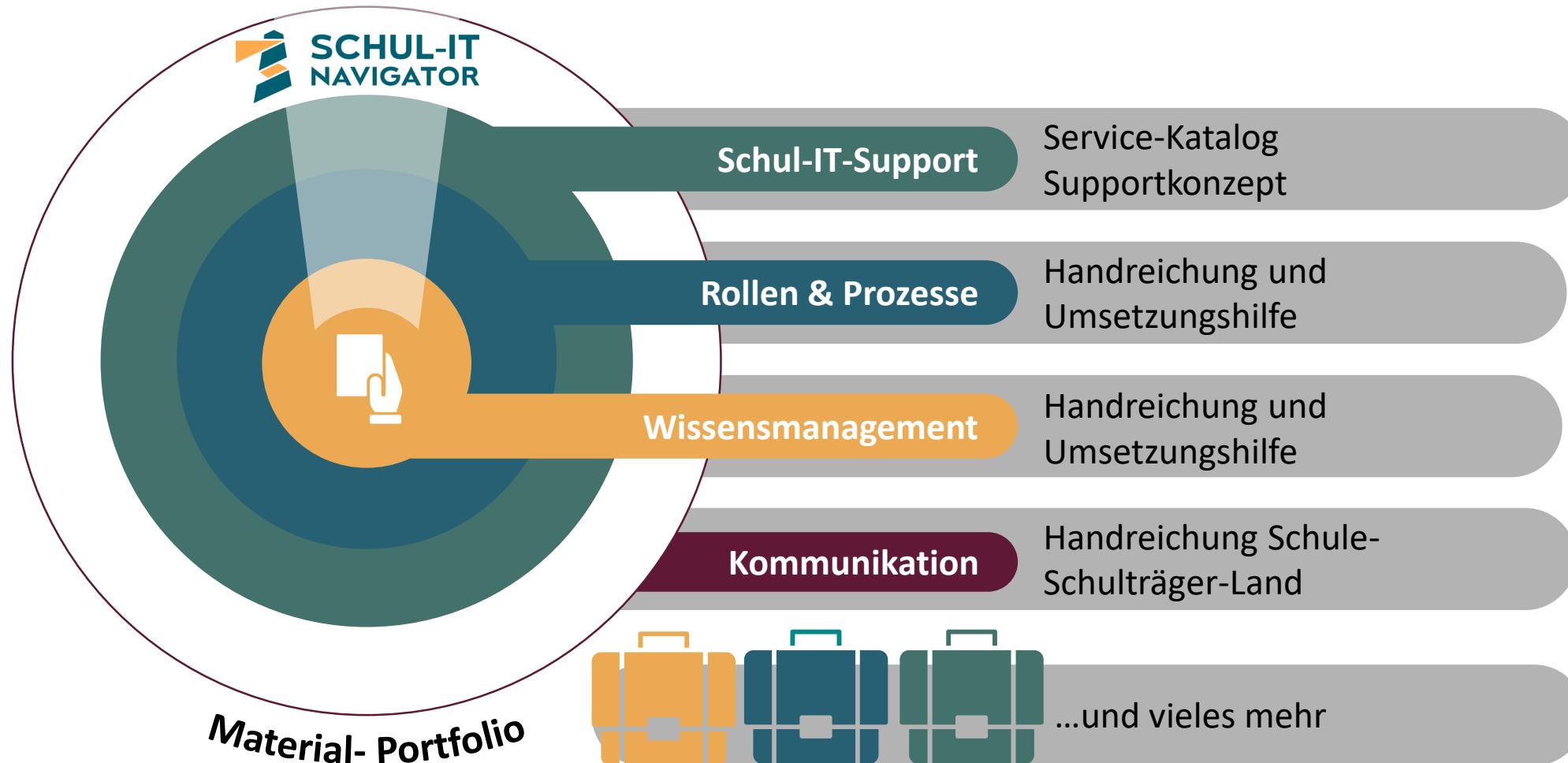
# Stehen die Grundlagen der Supportabläufe und Aufgabenprofile (Rollen), können weitere „Werkzeuge“ die Prozesse optimieren und Aufwände reduzieren.



Rahmenbedingungen für einen effektiven und effizienten Support-vor-Ort

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

Ausgewähltes Materialportfolio aus dem Schul-IT-Navigator



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



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

# Kontakt



**Friederike Jörke**

Managerin

M +49 152 546 496 49

[Friederike.Joerke@pd-g.de](mailto:Friederike.Joerke@pd-g.de)



**Sandra Noto**

Managerin

M +49 172 570 31 40

[Sandra.Noto@pd-g.de](mailto:Sandra.Noto@pd-g.de)



Bundesministerium  
der Finanzen



Finanziert von der  
Europäischen Union  
NextGenerationEU

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