

PRESSECLIPPING

didacta 03/2023 – Das Magazin für lebenslanges Lernen
Themenspecial Schul-IT und Digitalisierung

efecte



ITSM – für einen digitalen Schulalltag ohne Hindernisse

Im Zuge des Digitalpakts Schule wurden viele Schulen mit neuer Technik ausgestattet. Doch zur Freude darüber gesellt sich auch Frust. Bei Fragen und Problemen fehlen oft ein zentraler Ansprechpartner und ein Überblick über Leistungserbringer und IT-Infrastruktur. Die Lösung: IT-Service-Management (ITSM). Was genau ist das?

Der ganz normale Wahnsinn der Schul-IT
Im Laufe des Vormittags streikt plötzlich der zentrale Lernserver. In allen Schulen und Klassen muss der digitale Unterricht ausfallen. Man sucht Informatiklehrer, die sich auskennen. Der eine ist krank und der andere beschäftigt. Anrufe im Schulamt häufen sich. Der Verantwortliche in der Kommune, der Sachaufwandsträger für alle Schulen, erfährt vom Support-Team, dass der Server okay sei. Es müsse ein anderes Problem vorliegen. Nach langem Hin und Her und vielen Sackgassen stellt sich beim Kontakt mit dem Netzwerkbetreiber plötzlich heraus, dass nicht nur unklar ist, welche Bereiche und Endgeräte betroffen sind, sondern dass auch der Supportvertrag längst abgelaufen ist. Die Odyssee nimmt ihren Lauf.

Auch wenn dieser Fall sicherlich etwas auf die Spitze getrieben ist, wird er in der einen oder anderen Form jedem IT-Verantwortlichen bekannt vorkommen, der ohne (großes) Team eine komplexe IT-Infrastruktur mit mehreren Anbietern betreibt. Für die Sachaufwandsträger, die die Gesamtverantwortung für die IT aller Schulen in ihrem Bezirk tragen, werden solche Situationen aufgrund der Digitalisierung des Unterrichts zunehmend Alltag. Einerseits benötigen enorm viele Nutzer zuverlässigen Support, andererseits lassen sich Dienstleister und Anbieter nur mühsam steuern. Durch unkoordinierte Beschaffungsprozesse fehlt zudem meist ein Überblick über die unzähligen Systemkomponenten, was

wiederum zu einer starken Gefährdung des Datenschutzes führt.

Dem Wahnsinn ein Ende setzen: ITSM

Das IT-Service-Management der IS4IT bringt Ordnung und Klarheit in die IT-Struktur. Gemeinsam mit dem finnischen Softwarehersteller Efecte hat IS4IT eine für Städte und Kommunen angepasste Lösung entwickelt, die einfach, schnell und vor allem kostengünstig umgesetzt werden kann. Sie deckt alle wichtigen ITSM-Bedarfe für Incident, Problem, Change und Service Request sowie CMDB und Service-Level-Management ab. Darüber hinaus steht ein intuitiv bedienbares Selfservice-Portal zur Verfügung.

Der Fokus liegt hierbei auf der Vermeidung beziehungsweise zügigen Behebung von Problemen. Dabei stellt ITSM sicher, dass Interne, Lieferanten und Hersteller aktiv in die Prozesse integriert sind und zielgerichtet gemeinsam agieren und arbeiten können. Dies schließt dank des QR-Code-basierten Selfservices auch die Nutzer in Schulen und Behörden mit ein – von den Schülern über Lehrer und Schulleitungen bis hin zu den Sachaufwandsträgern.

Transparenz und Handlungsfähigkeit über sämtliche Dienstleister und Assets gewährleisten eine nachhaltige Haushaltsplanung, abgelaufene Supportverträge gehören der Vergangenheit an. Alle Arbeitsprozesse sind bereits in der Blaupause auf die Bedürfnisse der Kommunen und Sach-

aufwandsträger zugeschnitten und lassen sich bei Bedarf mühelos konfigurieren, um auf neue Situationen effizient reagieren zu können.

Als zuverlässiger Partner für Schulen und Sachaufwandsträger ist IS4IT Bildung bestens vertraut mit den vielfältigen schulspezifischen Anforderungen im Bereich EVB-IT und verfügt über langjährige branchenübergreifende Erfahrung in der Zusammenarbeit mit öffentlichen Auftraggebern, Mittelstand und Großunternehmen.

„Das ITSM von IS4IT und Efecte ist ein bewährtes und benutzerfreundliches Tool, das zur Digitalisierung aller IT-Prozesse eingesetzt wird. Es ermöglicht die Konsolidierung und zentrale Verwaltung von Services, Mitarbeitern und Assets. Alle Dienste, Verfahren oder Konfigurationen der Schulen und Sachaufwandsträger lassen sich mit geringem Aufwand auch an zukünftige Anforderungen anpassen“, erläutert Patrick Haug, Bereichsleiter Bildung und öffentliche Auftraggeber bei IS4IT. „Wir bieten eine ideale Basis, um nach der Einführung in der Kommune auch die Verantwortung als IT-Service-Manager und damit zentraler Ansprechpartner für alle IT-Prozesse in den Schulen zu übernehmen.“

Kontakt: IS4IT GmbH
Karlsruher Straße 11/1
70771 Leinfelden-Echterdingen
Telefon +49 711 490 962 0
info@is4it-schule.de

IMMER IN
IHRER NÄHE

IS4IT GmbH
telefon +49 711 4909620
www.is4it-schule.de
info@is4it-schule.de

Karlsruher Straße 11/1
70771 Leinfelden-Echterdingen
Murgstraße 16
76571 Gaggenau
Grünwalder Weg 28b
82041 Oberhaching
Lina-Ammon-Straße 22
90471 Nürnberg

Was fehlt?
bitte fragen –
es ist noch so
viel mehr
möglich!

