

SystemCare für Schulen – Unterstützung der EDV-Verantwortlichen Maria-Therese Schneider 23.09.2010



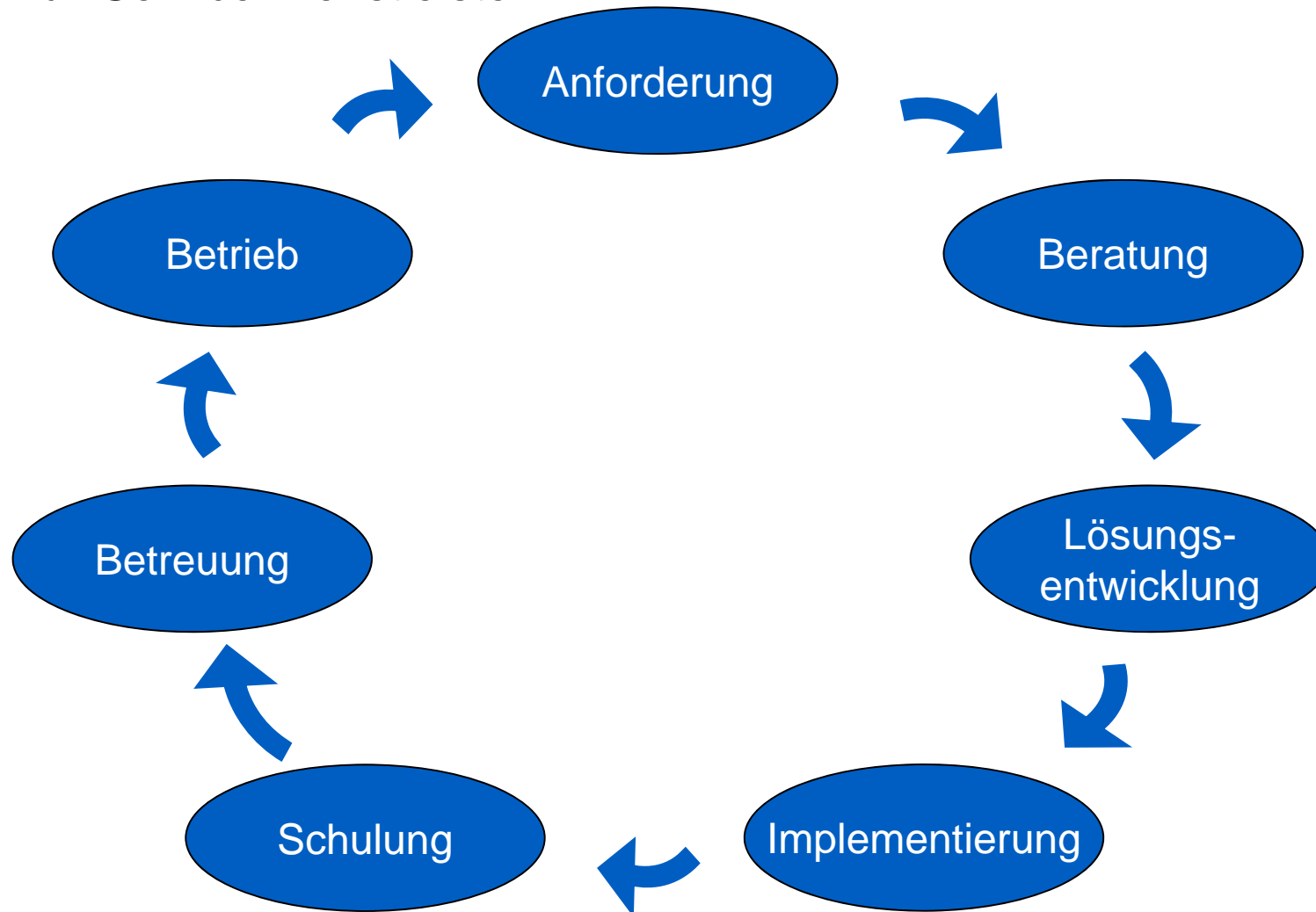
Visionen und Missionen
Beratung und Betreuung Innovationen
mit Zukunft Partner und Kooperationen
Lösungsentwicklung und Implementierung

Wir gestalten kommunale Zukunft!

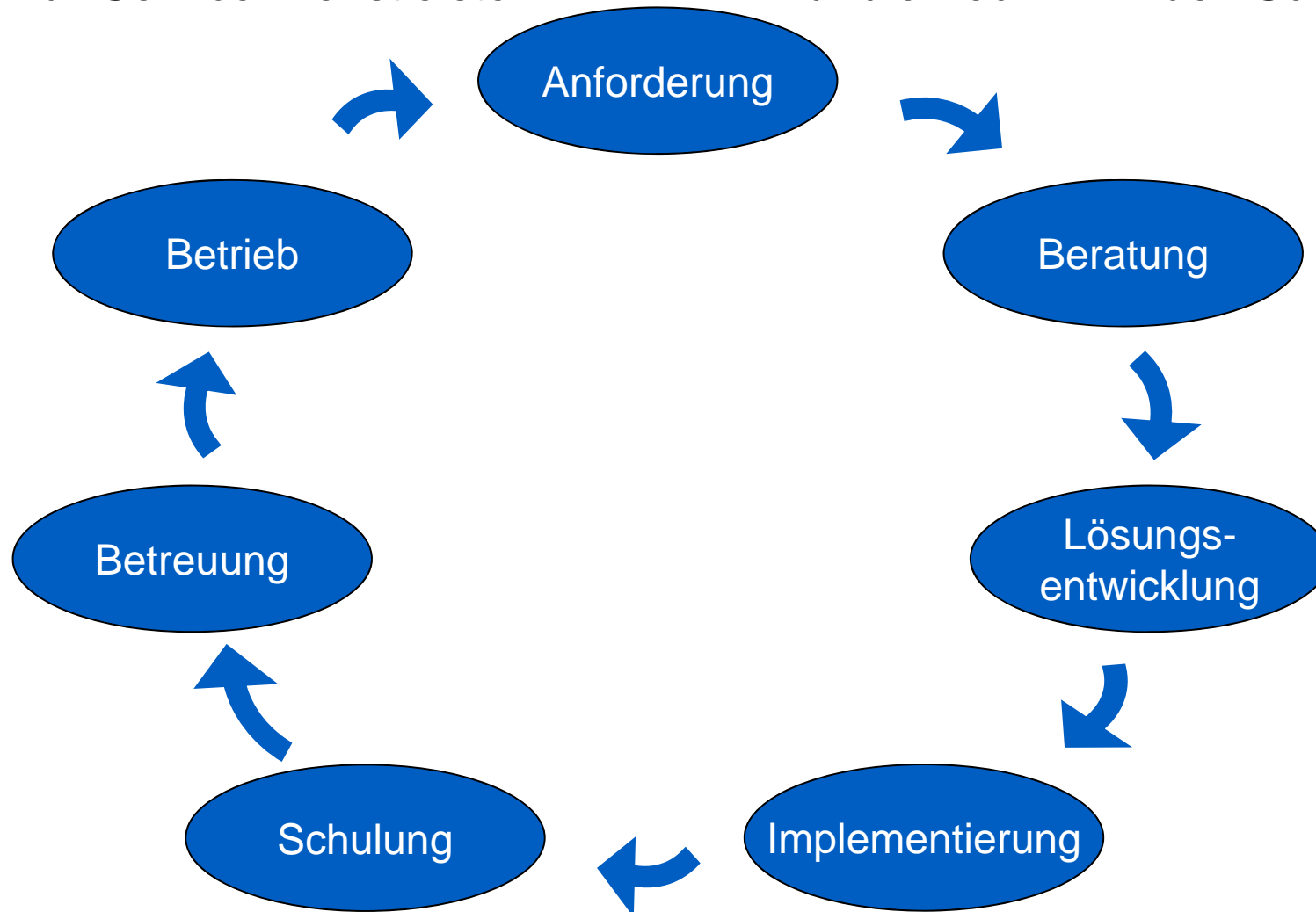
- Seit 40 Jahren IT-Dienstleister und Partner für kommunale Verwaltungen
- 68 Mitglieder aus dem Oldenburger Umland
- 350 Vertragskunden bundesweit
- Stetige Innovation und Wachstum mit 20 Mio. € Jahresumsatz



- Full Service Dienstleister



- Full Service Dienstleister für die Technik in den Schulen



Agenda

- Wie sieht es mit der EDV in den Schulen aus?
 - → Entwicklung
 - → Unsere Erfahrungen / Realität
 - → Wunschvorstellungen / Anforderungen an Dienstleister
- SystemCare für Schulen auf Basis von IT Service Management
 - Was ist SystemCare für Schulen?
 - Welche Dienstleistungen werden angeboten?
 - Schnittstellen
 - KDO ServiceLine, SystemCare Team, Schulen
 - Voraussetzungen der Vertragsparteien und Leistungsempfänger
 - Abrechnungsmodelle
- Referenzen
- Fragen

Wie wird die EDV in den Schulen genutzt?

- EDV wird nicht genutzt
 - ☹ funktioniert nicht
 - ☹ ist zu komplex
 - ☹ es gibt kein Konzept oder zu viele Insellösungen
 - ☹ Notwendigkeit wird nicht gesehen !!
 - ☺ EDV ist in einem guten Zustand und wird regelmäßig gewartet

- EDV-Betreuung
 - ☹ Eltern, Lehrer, Hausmeister, Schüler, Externe,
 - ☺ EDV-Assistent, IT-Systemadministrator, IT- Dienstleister, Netzwerkbetreuer

- IT-KnowHow
 - ☹ Fortbildung im IT-Bereich → privat / freiwillig
 - ☺ Ausbildung des Personals / Spezialisten

Sicherheit der EDV in den Schulen

- Datensicherung ☹ ist nicht vorhanden, (keine wichtigen Daten!)
 - ☺ Komplette Datensicherungsmechanismen

- Netztrennung ☹ Schülernetzwerk und Verwaltungsnetz sind nicht getrennt
 - ☺ Schülernetzwerk und Verwaltungsnetz sind getrennt

- Datenschutz ☹ was ist das?
 - ☺ alle gesetzlichen Vorschriften werden eingehalten

- Netzwerkfilter ☹ keine Filterung (freier Zugang auf alle Webseiten)
 - ☺ Filterung durch diverse Internetfilter

- Dokumentation
 - ☹ ist meist nicht vorhanden, nicht aktuell, manuell
 - 😊 Netzpläne; Überblick und Zustand der Geräte
- Neuanschaffungen
 - ☹ gibt es je nach Wünschen der Lehrerschaft
 - ☹ unterschiedlichste Hardware, je nach Angebot
 - 😊 es gibt einen Investitionsplan, nach dem jedes Jahr eine Charge an Geräten erneuert wird, so dass es einen planbaren fließenden Wechsel gibt.

■ **Kostenvermeidung**

- Kein Konzept, keine Nutzung → keine Kosten
- Keine Investition → Sponsoren
- Kein Personal → Eigenregie
- Raubkopien!

■ **Kosten durch Aufwendungen**

- Kein KnowHow → mühsames Erarbeiten von Lösungen
- Unterschiedliche Hard- und Software
- Unnötige Reparaturkosten

- **Anforderungen des Schulträgers**
 - Probleme verhindern
 - Störungsfreier Unterricht
 - Grundversorgung
 - Konzeptunterstützung
 - „möglichst viel Leistung, so schnell wie möglich, ohne Mehrkosten“
- **Anforderungen des Schulpersonals**
 - ...alle Störungen so schnell wie möglich beheben!!!
 - ...keine Frage nach Aufwand /Kosten
 - ...jede Störung/Auftrag wird gleich behandelt

Was bedeutet SystemCare für Schulen?

- **Unterstützung** der EDV-Verantwortlichen in den Schulen
 - Lfd. Betreuung der EDV
 - Störungsvermeidung
 - Optimierungsmöglichkeiten
 - Entscheidungsfindung (EDV- und Medienentwicklungsplan)
 - Technische Umsetzungen (z.B.: Netzpläne)
 - Beratung bei der Beschaffung der notwendigen Hard- und Software
 - Lehrerfortbildung
 - „Wie kann ich die Technik für den Unterricht nutzen?“

Warum gerade die KDO mit SystemCare für Schulen?



■ **Technisch**

- neutral – keine Herstellerabhängigkeit
- vermittelt unabhängige Sicht von Außen
(losgelöst von Schule und Schulträger)
- unterstützt verschiedene Schulserverlösungen

■ **Betreuungsteam**

- bietet ein breites KnowHow im technischen Umfeld
- hat die soziale Kompetenz, sich auf die jeweiligen unterschiedlichen Ansprechpartner einzustellen (Schüler, EDV-Assistenten, Lehrer, Schulleiter, Schulträger, externe Firmen,...)
- betreut Grund-, Haupt-, Real- und Förderschulen, sowie Gymnasien und Berufsbildungszentren
- hat bereits sechs Jahre Erfahrung in der Schulbetreuung

■ **Einsparungen**

- durch Standardisierung der Hard- und Software
- optimierter Einsatz von Software (zentral) / Lizenzmanagement
- verlässliche Kostenplanung
- einmalige Planung von gleichartigen Diensten an Schulen
- Wiederherstellung bei Datenverlust durch Rücksicherung der Daten

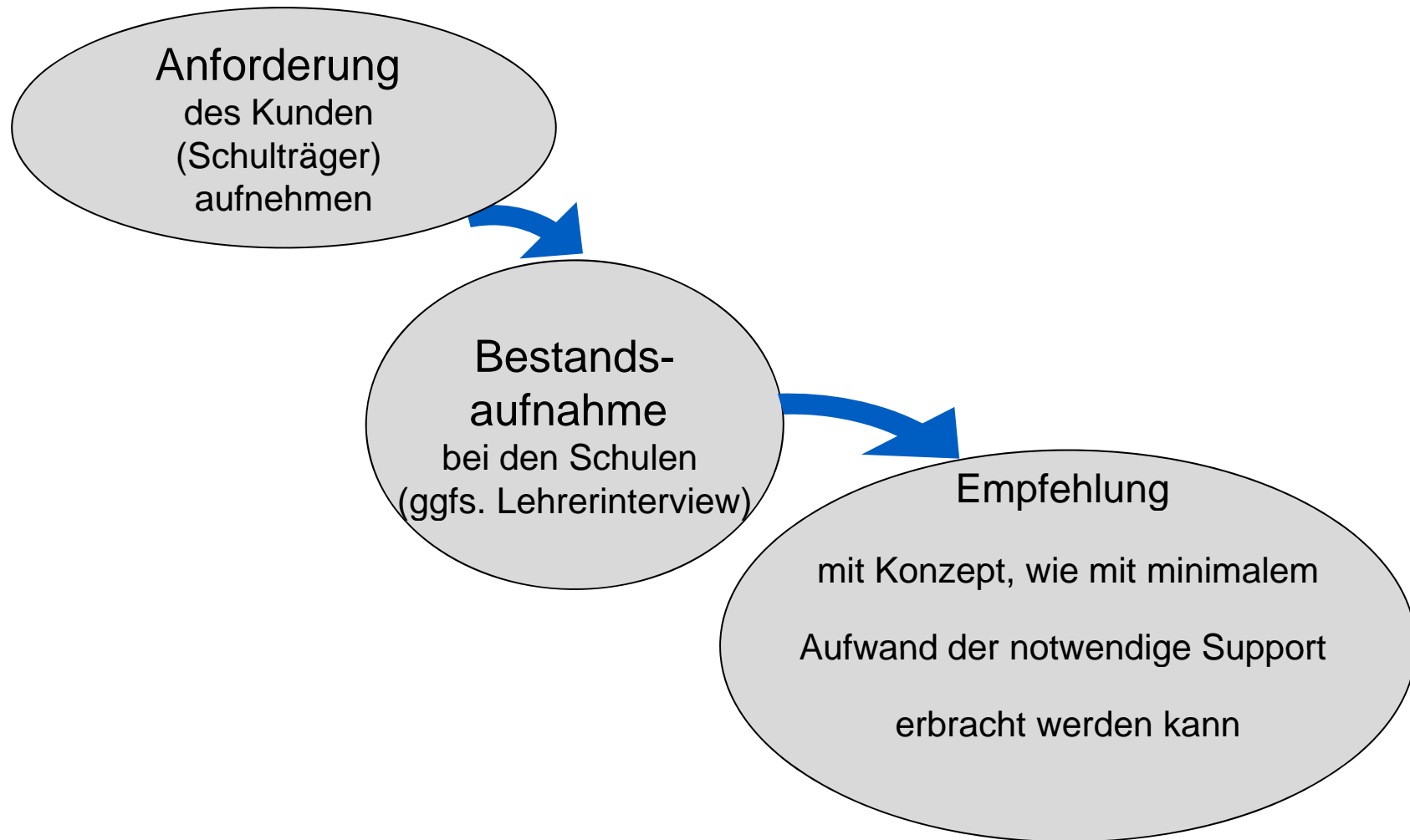
■ **positive Aspekte**

- Entlastung des Lehrpersonals
- höhere Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur
- verbesserter Schutz der Netze gegen Angriffe von außen und innen
- Nutzung von Fördergeldern

- **Aufwendungen**
 - Einkauf von Dienstleistungen
 - Neue Investitionen in Hardware und ggfs. Software
 - Lehrerfortbildung

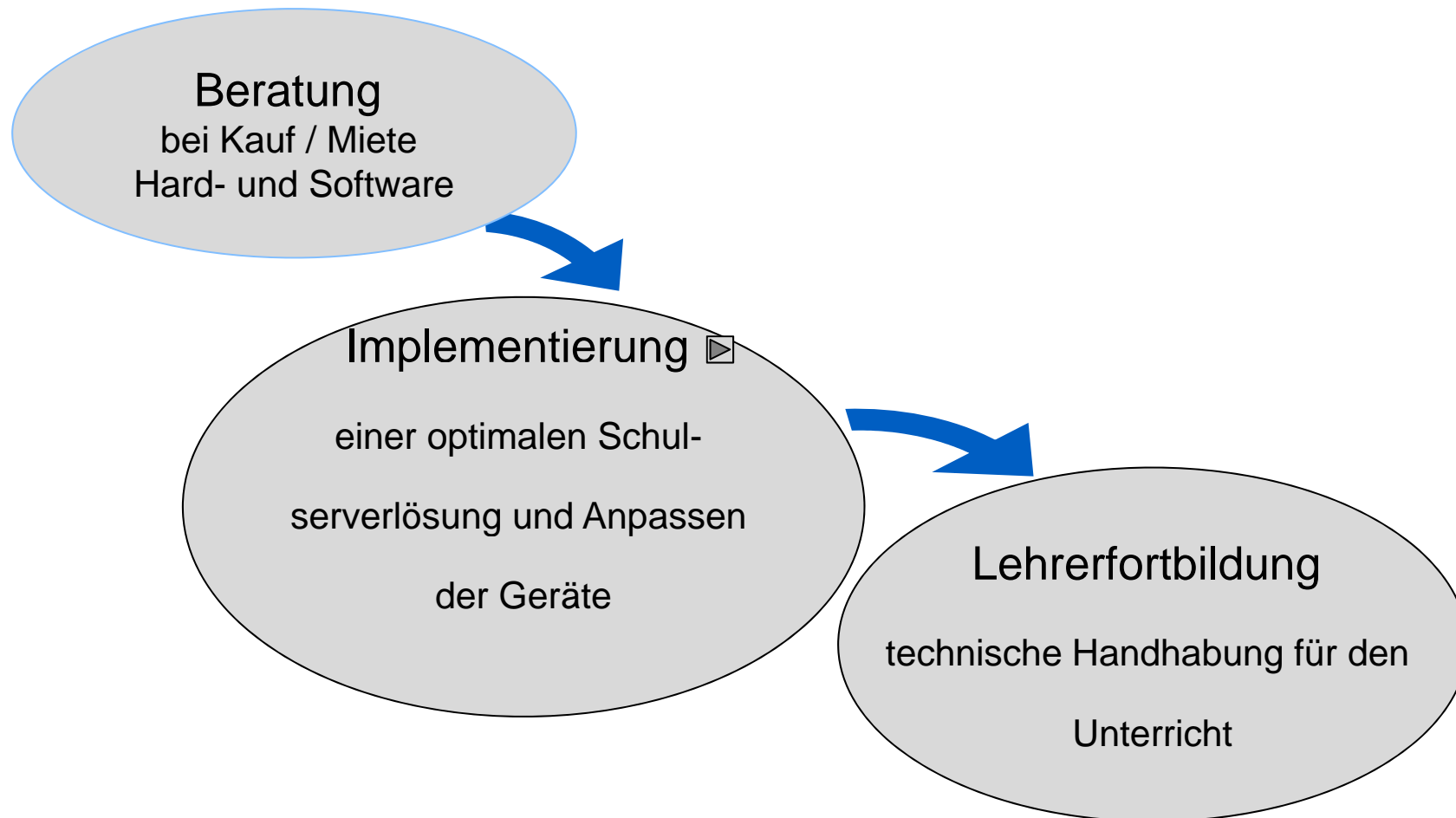
Unsere Dienstleistungen

- einmalig; am Anfang



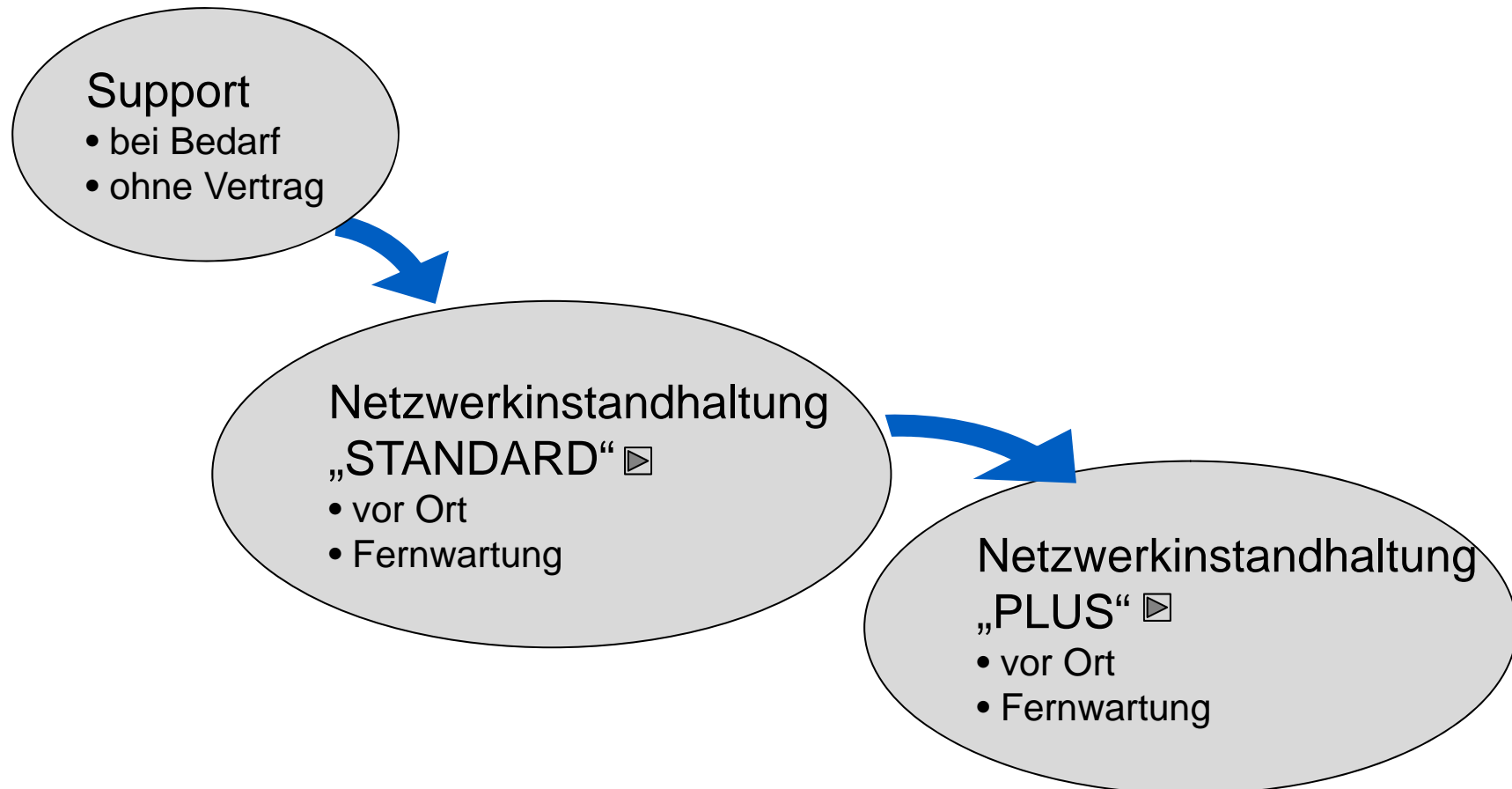
Unsere Dienstleistungen

laufend; je nach Bedarf



Unsere Dienstleistungen

laufend; mit/ohne vertraglicher Bindung



IT-Betreuung an ITIL anlehnen?

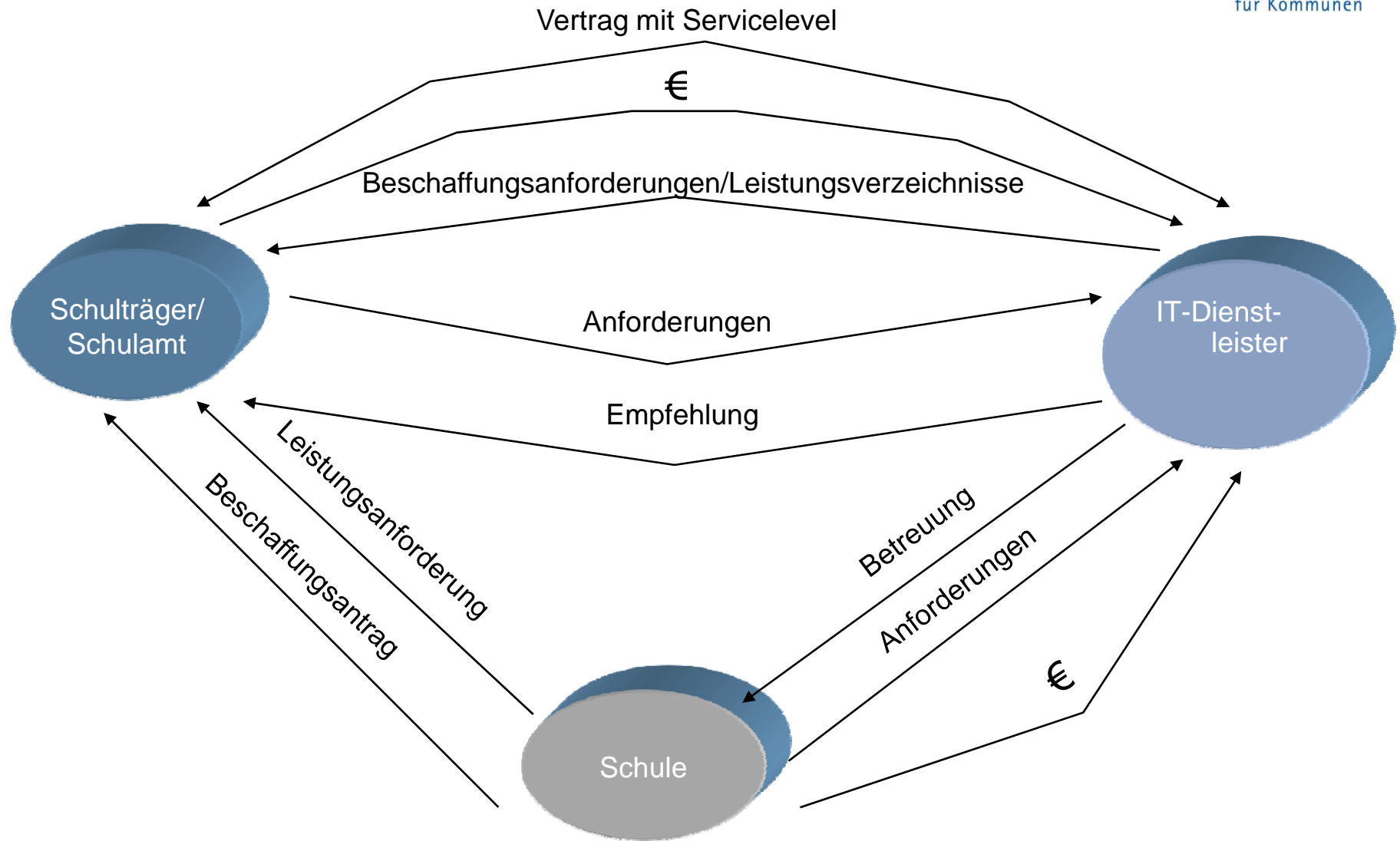
- **Definition**

- Begriffe und deren Bedeutung „Glossar“ (keine AGB's)
- Zuständigkeiten
- Aufgaben /Anforderungen
- Verantwortlichkeiten
- Entscheider



-

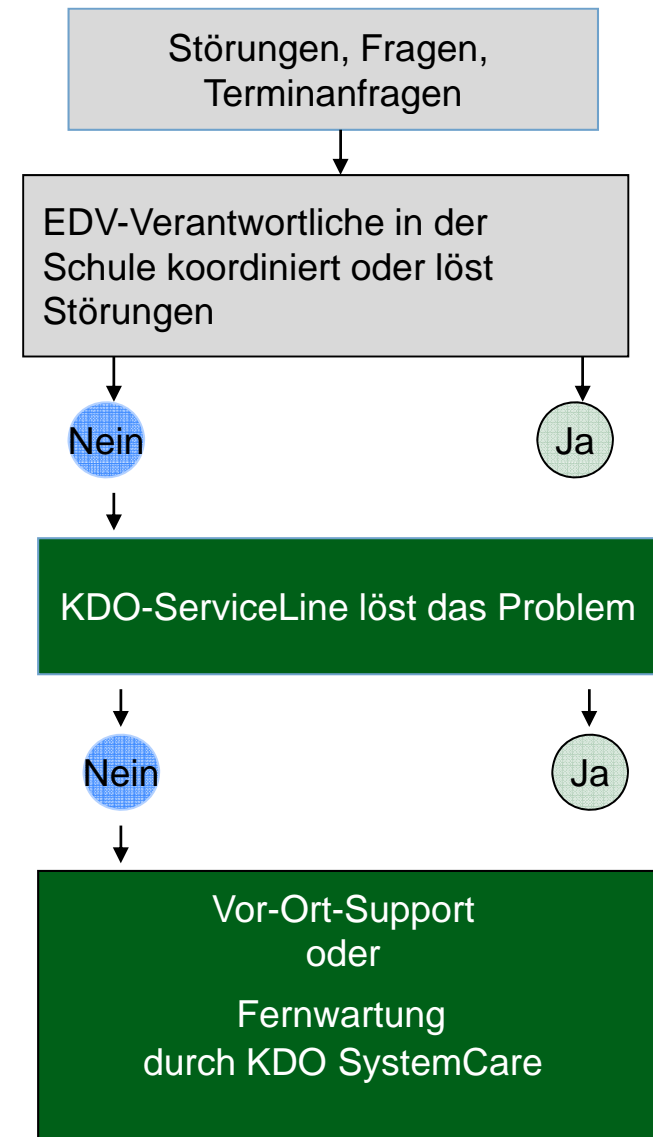
- Schulträger
- Schule
- IT-Dienstleister / Lieferanten

Schnittstellen der Schul-EDV-Betreuung



Wie funktioniert SystemCare für Schulen?

1. In jeder Schule gibt es einen EDV-Verantwortlichen als **Kontaktperson**.
(Sollvorstellung; nicht immer möglich)
2. Die **KDO ServiceLine**  ist zuständig für die Annahme und Steuerung der Störungen / Aufträge / Terminarbeiten mit einer Ticketerfassung.
3. **Schnittstelle** zum **KDO -Team SystemCare**  für Vor-Ort-Support oder Fernwartung



- **IT-Dienstleister analysiert Störungen und gibt Empfehlungen**
- → Optimierung der IT-Infrastruktur (Hardware)
- → Anpassung der Software (Unverträglichkeiten der Systeme)
- → Schulung des Personals in der Schule (großes Problemfeld)
 - Zur Minimierung der Anzahl der Störungen, bzw. Vermeidung
- → Zentralisierung von Diensten, dadurch geringerer Supportaufwand
 - → Fernüberwachung der Server
 - → Mailservice
 - → Lernplattform - "Moodle" / WEBSpace
 - → Verwaltungsnetz
 - → automatisierte Softwareverteilung

- Eine einmalige Bestandsaufnahme oder Installation einer Schulserverlösung bildet die Basis für eine Datenbank mit möglichst allen Informationen
- Pflege der Daten (komplex und schwierig)
 - Neue Hardware über Fremdfirmen / Sponsoren
 - Anpassungen an den Geräten durch schuleigenes Personal
 - Installation durch IT-Dienstleister
 - Keine direkten Zuständigkeiten
 - Inventarisierungsprogramme befinden sich zur Zeit im Test - Teillösung
 - Pflege kostet Zeit und Geld (positiver Aspekt nicht erkennbar)
 - Einverständniserklärungen sind einzuholen (Datenschutz / Personalrat)

Änderungen an Schulsystemen

- Änderungen am System können zu Ausfällen führen, wenn Details nicht bekannt waren oder nicht berücksichtigt werden konnten
- Verschiedene Organisationseinheiten der Partner müssen zusammenarbeiten – Abhängigkeiten können dann eher erkannt werden
- Sorgfältige Planungen von Änderungen (Hard – und Software) vermindert Ausfälle
- IT-Dienstleister sollte bei Änderungen und deren Planungen informiert bzw. einbezogen werden
- Entsprechende Personen (z.B. das Lehrpersonal) sollten involviert werden

Service Level für eine optimale Betreuung

- Für die Optimierung der IT-Servicequalität und der Kundenzufriedenheit sind Vereinbarungen einzugehen:
- Definition (Vertragspartner) und Information (Leistungsempfänger)
 - ServiceLevel
 - Reaktionszeiten
 - Bearbeitungszeiten
 - Arbeitszeiten in den Schulen für Support
 - Kategorisierung
 - Grundversorgung (STANDARD)
 - Optionale Leistungen (PLUS)
 - einfache Störungen ---> akute Störung
 - Auftrag
 - Ansprechpartner in den Schulen (Zuständigkeiten und Verantwortliche)

Abrechnung

- je nach Vertragsart (nach Aufwand / Stundenkontingent)
- Mitarbeiter verschreiben den Zeitaufwand und Tätigkeit auf das jeweilige Ticket
- Rechnung erfolgt mit Nachweis pro Schule

Leistung	Nach Aufwand	Stundenkontingent
Störungsmeldungen und -beseitigung	X	X
Netzwerkstandhaltung - STANDARD	X	X
Netzwerkstandhaltung - PLUS	X	X
Bestandsaufnahme / Konzepterstellung	X	
Installation einer Schulserverlösung	X	
Lehrerfortbildung	X	

Referenzen

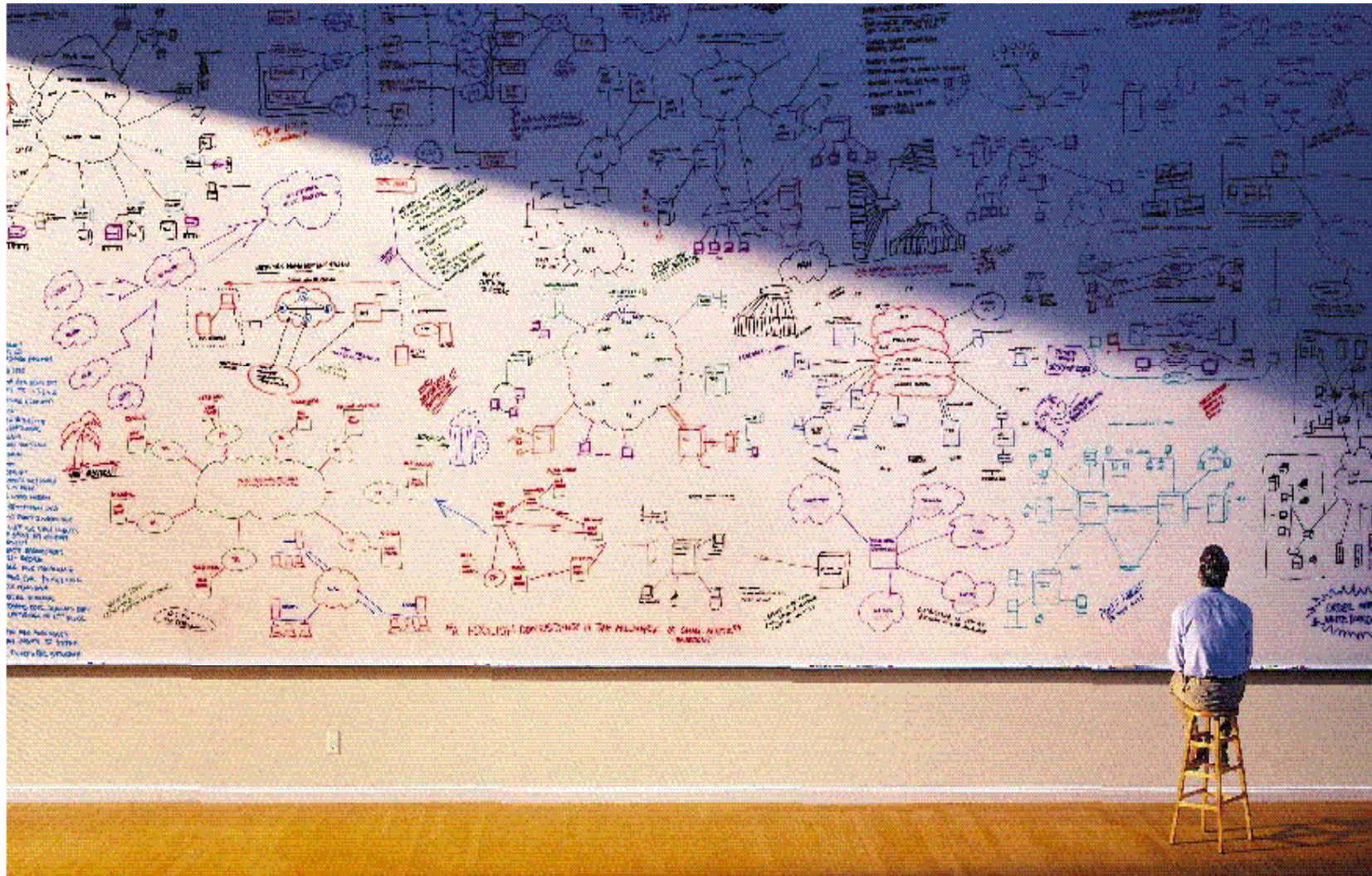
- 3 Landkreise mit ca. 90 Schulen
- 1 Kreisfreie Stadt mit ca. 60 Schulen
- 3 Gemeinden mit ca.15 Schulen
- 1 Hansestadt mit ca.15 Schulen
- Diverse Einzelschulen

- <http://geomapper.kdo.de/kdoscs/?kdnr=kdoscs>
In der Rubrik nach „Schulen“ suchen

Informationen.....

-siehe auch: www.schulen.kdo.de

Welche Fragen darf ich Ihnen beantworten?



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Ihre Ansprechpartner:

Maria-Therese Schneider
Produktmanagerin System- und ClientCare
Tel. 0441 9714-217
schneider@kdo.de

Vertrieb und Kundenmanagement
Tel. 0441 9714-189
vertrieb@kdo.de



Visionen und Missionen
Beratung und Betreuung Innovationen
mit Zukunft Partner und Kooperationen
Lösungsentwicklung und Implementierung

■ Zentrale Schulserverlösung

- linuxbasiert
- virtualisiert

→ bei Kunden mit vielen Schulen
und guter Netzanbindung

(Fernwartung, Sicherheit,
Datensicherung.....)

■ Dezentrale Schulserverlösung

- linuxbasiert / windowsbasiert
- virtualisiert

→ bei vielen Einzelschulen

Was sind Vorteile von Schulserverlösungen?

- Einheitliche Struktur an allen Schulen
- Kostenfaktor
- Support von der KDO
- Optimale Konfiguration → speziell für Schulen konzipiert
- Pädagogische Merkmale
 - für Schüler/innen und Lehrer/innen
- Technische Merkmale
 - für Netzwerkbetreuer/innen



- Kontakt per Telefon (0800 536 4357 oder 0800 kdohelp) oder Email an die ServiceLine@kdo.de (ggfs. mit Formular)
- Die ServiceLine-Mitarbeiter nehmen die Informationen in einem Ticket auf:
 - Schule, Ansprechpartner, Telefon-Nr., E-Mailadresse,
 - Grund des Anrufes (Termin, Störung, Frage ...),
 - Evtl. Erreichbarkeitszeiten des Anrufers für Rückrufe
- Der Anrufer erhält eine Eingangsbestätigung per E-Mail mit der Ticket-Nr. für Rückfragen.



- **Störungen** (eilig, akut, mit Auswirkungen...)
 - Anruf des Dispatchers bei der Schule
 - Anruf des SL-Mitarbeiters/Dispatchers beim Erstbetreuer/ggfs. Zweitbetreuer über Handy
 - Meldung des SystemCare-Mitarbeiters direkt bei der Schule

- **Fragen, geringfügige Störungen, Terminanfragen** für Wartungsintervalle oder Neuinstallationen
 - SystemCare-Mitarbeiter arrangiert seinen Rückruf mit den Tätigkeiten in der Schule
 - Vorteil: Keine Unterbrechung von laufende Arbeiten bei anderen Kunden



Dienstleistungen – Netzwerkinstandhaltung – Grundversorgung (STANDARD)

- Verwaltung von aktiven Netzwerkkomponenten
- Sicherstellung der Lauffähigkeit
 - von Servern, Clients und schuleigenen Notebooks
 - von Internet und Intranet
- Support für alle gängigen Betriebssysteme
 - Windows / LINUX
- Installation und Konfiguration
 - von gängiger Schulsoftware
 - von Office-Produkten
- Reparatur /Austausch der Hardware (unter 30 Minuten)
- Einrichtung und Verwaltung von Druckern und Scannern



Dienstleistungen – Netzwerkinstandhaltung

Optionale Leistungen (PLUS)

- Erstellung von:
 - Konzepten
 - Leistungsverzeichnissen , Netzwerkplänen
- Beratung und Empfehlungen bei speziellen Fragestellungen
 - z.B.: Konjunkturpaket II
 - Mobile Geräte (Medienwagen, etc....)
- Beratung und Beschaffung von:
 - Hardware, Ersatzteilen
- Installationen von:
 - Schulserverlösungen, Verwaltungsservern
 - PC-Räumen (Clients), Notebookklassen
 - Zusatzeinrichtungen z.B.: Jugendschutzfilter
- Einrichtung und Verwaltung von:
 - E-Mailservern, Beamern, Kameras, elektronische Tafeln

