

REFERENZ

Öffentliche Verwaltung

Bildquelle: @pixabay

Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung (LI) Hamburg

Akkodis Germany IT Services GmbH übernimmt das vollständige Service Management vom LI Hamburg, einem renommierten staatlichen Institut für Lehrerbildung und Schulentwicklung

Das pädagogische Landesinstitut ist das Dienstleistungszentrum der Hamburger Schulbehörde zur Aus-, Fort- und Weiterbildung von Lehrkräften und Förderung der Unterrichts- und Schulqualität der Hamburger Schulen.

Im Herbst 2021 beauftragte das LI Hamburg die Akkodis Germany IT Services GmbH (Akkodis GER ITS) sämtliche Managed Services für die vielfältigen Bereiche und Dienstleistungsfelder mit ca. 650 Mitarbeitenden und weiteren ca. 1300 Lehrkräften im Vorbereitungsdienst zu übernehmen.

Ziele

Die Leitung des LI Hamburg verfolgte mit der Beauftragung von uns die kontinuierliche und lückenlose Verfügbarkeit ihrer Dienstleistungen. Folgende Zielstellungen wurden formuliert:

- Garantie für höchste Qualitätsstandards der Services,
- Transparenz der IT-Infrastruktur,
- Integration, Abbildung und Berichterstattung zu KPI's und SLA's,
- Gesteigerte Performances,
- Höchste Datenschutzerfordernungen,
- Gemeinsamer Innovationsaustausch,
- Hohe Serviceverfügbarkeit bei den vielfältigen IT-Anforderungen.

Lösungen

- Anschaffung der Hardware und Software in Kooperation mit dem Kunden
- Inventarisierung der Hardware und Software

Unsere Services kompakt:

- Anschaffung, Implementierung und Verwaltung der vollständigen IT-Infrastruktur
- Etablieren von einem Service Desk
- Onsite Support je nach Bedarf
- Einsatz innovativer Automatisierungslösungen wie ChatBot

Vorteile für die Anwender:

- Schnelle Support-Verfügbarkeit
- Rasche Lösungsfindung
- Keine Unterbrechungen von Arbeitsprozessen

Erfolge für den Auftraggeber:

- Kontinuierliche und gesteigerte Verfügbarkeit der eigenen Dienstleistungen
- Transparenz der eigenen IT-Infrastruktur

- Übernahme und Durchführung vom Software- und Lizenzmanagement
- Einführung von einem Service Desk mit Servicezeiten, Mo-Fr: 9:00-17:00 Uhr
- Service Desk mit erweiterter Erreichbarkeit von 6:00-22:00 Uhr
- Onsite Support, Mo-Fr: 9:00-17:00 Uhr, mit Einsatz an Samstagen nach Bedarf (Rechner betanken, Arbeitsplatz einrichten, vor Ort Services jeglicher Art)
- Account-Verwaltung im Active Directory und im Exchange für kundenspezifische Anwendungen und Datenbanken
- Verwaltung der vollständigen IT-Infrastruktur, d.h. Monitoring des Netzwerkes
- Exchange-Verwaltung inkl. Backups
- Verwaltung des ITSM Tools (Ticket Tool)
- Aufsetzen von einem Change-Management mit Prozess Definition & Implementierung zum Nachvollziehen von Änderungen in der IT-Infrastruktur
- Aufsetzen eines Problem Managements
- Innovationsmanagement durch Lösungen wie ChatBot
- Wissensmanagement mit Erstellung und Prüfung von Wissensdokumenten zu Prozessen und Lösungsfindung

Ergebnisse

Durch die Schaffung innovativer Lösungen werden die Anwender:innen deutlich entlastet, denn der professionelle Service Desk eröffnet und bearbeitet die Anfragen. Eine Landkarte über die IT-Infrastruktur bzw. das Netzwerk wurde angefertigt. Schwachstellen und Risiken im Hinblick auf die Netzwerkverfügbarkeit wurden aufgezeigt. Gemeinsame Lösungen wurden und werden geschaffen. Ein weiterer Meilenstein war die Einführung von einem speziellen Revalidierungsprozess von User ID's. Durch Klärung von Berechtigungen und Entfernung von Sicherheitslücken wird die ID-Sicherheit gewährleistet.

Herausforderungen

Neue Aufgaben und Herausforderungen galt es während der Transition zu bewältigen. Diese waren:

- Optimierung und Erarbeitung von einem adäquaten Wissenstransfer der IT-Themen,
- Definition von Prozessen von Managed Services,
- Schaffung einer Heterogenität der Arbeitszusammenhänge,
- Lösungsfindung für die Anforderungen an den digitalen Arbeitsplatz seitens der Beschäftigten,
- Koordination und Strukturierung der Seminarstandorte, speziell jener die über dem Stadtgebiet Hamburgs hinaus liegen,
- Optimierung des jährlich stattfindenden zweimaligen Wechsels von mehreren Dutzend Beschäftigten mit aufwendigem IT-On- und Offboarding-Prozessen.

Das sagt unser Kunde über uns:

„Drei gemeinsam mit der Modis IT Outsourcing GmbH festgelegte Maßnahmen haben aus unserer Sicht zu einem sehr strukturierten, zügigen und gelungenem Übergabeprozess vom bisherigen Dienstleister zur beigetragen:

1. Der wöchentliche Jour Fixe, welcher mit großer Fach- und Kommunikationsexpertise von der Akkodis GER ITS bedient wurde.
2. Die schriftlichen Übergabeprotokolle mit vorab gemeinsam festgelegten IT-Handlungsfeldern,
3. Der zügig eingerichtete, telefonisch erreichbare Service Desk im Sinne eines ersten spürbaren Quick Wins für die Beschäftigten.“

Ingo Kriebisch
Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung (LI)
Leiter Stabsstelle IT und Ausrollen des DigitalPakt Schule (LIDP)

Freie und Hansestadt Hamburg
Behörde für Schule und Berufsbildung

Über LI Hamburg:

Auf Basis des Schulgesetzes berät und begleitet das LI Hamburg bedarfsorientiert zahlreiche Schulen sowie die Ämter der Behörde für Schule und Berufsbildung bei der Umsetzung bildungspolitischer Vorgaben. Es fördert gezielt das Implementieren pädagogischer Innovationen. Die Zuständigkeiten liegen in der Durchführung der Staatsprüfungen für die Lehrämter, in der Aus-, Fort- und Weiterbildung des pädagogischen Personals der Schulen, in der Qualitätsentwicklung sowie in der Prävention und Intervention. Zu seinen bereitgestellten Dienstleistungen gehören außerdem die Lehrerbibliothek, der Medienverleih und die Entwicklung von Unterrichtsmaterialien.