

**Mitteilungsvorlage**  
vom 18.10.2023

öffentliche Sitzung

**IT-Support für die Schulen in Trägerschaft der StädteRegion Aachen: Sachstandsbericht**

**Beratungsreihenfolge**

Datum	Gremium
02.11.2023	Ausschuss für Schule, Bildung, Wissenschaft und Kultur (Kenntnisnahme)

**Sachlage**

Es wird Bezug genommen auf die Sitzungsvorlage 2023/0080 zur Sitzung des Ausschusses für Schule, Bildung, Wissenschaft und Kultur vom 16.03.2023.

In der o.g. Sitzung stellte sich Herr Dr. Wolf dem Ausschuss als neuer Geschäftsführer der regio iT vor. Außerdem berichteten drei Schulleitungen stellvertretend für die 17 Leitungen der Schulen in Trägerschaft der StädteRegion Aachen zum aktuellen Sachstand beim IT-Support.

Alle Schulleitungen hatten nach der zuvor deutlich geäußerten Kritik nun das Gefühl, dass sich vieles positiv bewegt habe, auch wenn man bei manchen Themen noch nicht da sei, wo man hinwolle. Der gute Wille in der Zusammenarbeit sei beim IT-Dienstleister jetzt jedoch erkennbar und es bestehe die Hoffnung, dass es so weiterginge.

Um die Nachhaltigkeit der positiven Entwicklungen zu sichern, wurde ein aktualisierter Sachstandsbericht der regio iT zur Sitzung des Ausschusses am 02.11.2023 zugesagt. Dieser ist als Anlage beigefügt. Der Inhalt ist aus Sicht der Verwaltung folgendermaßen zusammenzufassen:

- Die Entwicklung der Erfüllungsquoten beim Vor-Ort-Support ist als sehr positiv zu werten. In den Ferienzeiten fallen diese nachvollziehbar niedriger aus (z.T. Urlaubszeiten der regio iT-Mitarbeiter, außerdem Möglichkeit zur Erfüllung von geeigneten Arbeiten im Remote-Betrieb, da kein Schulbetrieb ist).
- Positiv ist auch zu bemerken, dass es regio iT durch ein Bündel an Maßnahmen gelungen ist, den Vor-Ort-Support ausschließlich mit eigenem Personal zu erbringen.
- Die Unzufriedenheit mit den Themen Ticketsystem und Warenkorb (Inhalt, Abläufe, Transparenz, Bearbeitungszeit) wurde seitens regio iT zur Kenntnis genommen und der Bericht zeigt auf, wie regio iT hier zu Verbesserungen im Sinne der Kunden kommen will.

Sofern sich die positive Entwicklung fortsetzt, wird die Verwaltung erneut zur Sitzung des Ausschusses für Schule, Bildung, Wissenschaft und Kultur am 14.11.2024 berichten. Die Verwaltung bittet um Kenntnisnahme.

**Rechtslage**

Gemäß § 79 Schulgesetz NRW sind die Schulträger u.a. dazu verpflichtet, eine am allgemeinen Stand der Technik und Informationstechnologie orientierte Sachausstattung zur Verfügung zu stellen. Gerade im Bereich der Berufskollegs ist es dabei zusätzlich erforderlich, dass die IT-Ausstattung den betrieblichen Standards in Industrie, Handel und Gewerbe entspricht.

**Personelle Auswirkungen**

Keine

**Finanzielle/bilanzielle Auswirkungen**

Keine

Im Auftrag:

gez.: Terodde

**Anlage/n**

1 - Fortschreibung Strategiepapier regio iT (öffentlich)



**Fortschreibung des Strategiepapiers  
Schwerpunkt Ticketsystem und  
Einkauf / Bestellwesen**

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Status Vor-Ort-Support 2023 .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Rück- und Ausblick Recruiting Kampagne .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Ticketsystem und Bearbeitung .....</b>	<b>5</b>
4.1	Mandantenfähiges Ticketsystem (Pilotschule BK-Nord) .....	6
4.2	Prozessuale Entwicklung .....	8
<b>5</b>	<b>Einkauf und Bestellwesen .....</b>	<b>9</b>

## 1 Einleitung

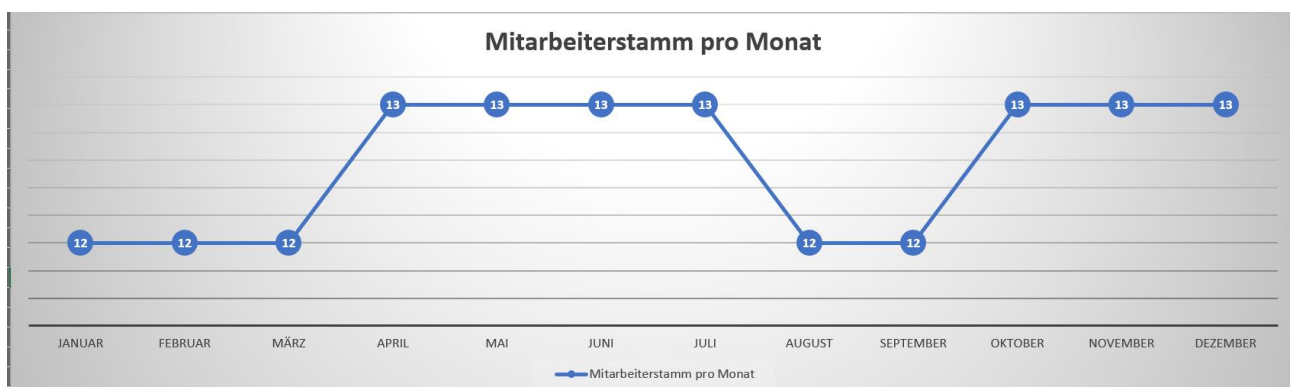
Die StädteRegion Aachen, die Sprecher\*innen der Schulen und die regio iT stehen seit der Beauftragung des neuen SLAs (01.01.2022) im regelmäßigen Austausch, um die Leistungen der regio iT darzustellen. So wurde im Februar 2023 mit dem vorangegangenen Strategiepapier berichtet, in welchem Umfang der Vor-Ort-Support des SLAs erfüllt wird und welche Maßnahmen unternommen wurden und werden, um die Erfüllung weiter zu steigern. Auf Wunsch des A40 wird in dieser Fortschreibung des Strategiepapiers, neben des Status zur Erfüllung des Vor-Ort-Supports und der Recruiting-Aktivitäten, der Schwerpunkt auf das Ticketsystem und das Bestellwesen gelegt.

## 2 Status Vor-Ort-Support 2023

Zu Beginn des Jahres 2023 betrug der Mitarbeitendenstamm des für den Vor-Ort-Support zuständigen Teams zwölf Personen, was der vereinbarten Menge und im SLA festgehaltenen Zuweisung zu den Schulen entsprach (zehn für Berufskolleg Standorte und zwei für die Förderschulen). Bei diesen zwölf Personen handelte es sich nur bei sieben um festangestellte Mitarbeiter der regio iT, die restlichen fünf Personen waren extern eingekaufte Mitarbeitende.

Stand Ende September 2023 kann erfreulicherweise berichtet werden, dass der Mitarbeitendenstamm nicht nur bei zwölf Personen gehalten werden konnte, sondern dass zum 01.01.2024 sämtliches, im Vor-Ort-Support festzugewiesenes Personal durch Festangestellte der regio iT abgebildet wird. Neben Neueinstellungen konnte ein ehemals extern eingekaufter Mitarbeiter als festangestellter Kollege gewonnen werden.

Zu guter Letzt konnte ein seit Mai 2022 für die regio iT tätiger Mitarbeiter für ein weiteres Jahr gebunden werden, weswegen er als Ausfallkompensation noch bis mindestens Ende Juni 2024 erhalten bleibt.



Durch diesen Umstand konnte der Erfüllungsgrad im laufenden Kalenderjahr 2023 bis Ende August von einem im Jahr 2022 ehemals durchschnittlichen Erfüllungsgrad von 72 % auf 86 % in diesem Jahr gesteigert werden. Erfahrungsgemäß wird sich dieser Wert bis Ende des Jahres weiter nach oben entwickeln, da die größten Abwesenheiten, verursacht durch Urlaube in den Sommerferien, stattgefunden haben.



Abbildung 1: Erfüllung Vor-Ort-Support 2023

### 3 Rück- und Ausblick Recruiting Kampagne

Wie im vorangegangenen Strategiepapier erwähnt, waren zum damaligen Zeitpunkt noch die zwei in der nachfolgenden Tabelle genannten Themen der Recruiting Maßnahmen offen.

Maßnahme	Status
Überarbeitung Stellenanzeigen	✓
Anzeigen / Beiträge auf Social Media	✓
Image-Film	📅⌚
Analoge Maßnahme zum „Anfassen“	📅⌚
Interne Mitarbeitenden-Umfrage	✓

Tabelle 1: Stand 23.02.2023

Anfang Juni 2023 konnte der Image-Film fertiggestellt werden und wurde anschließend über mehrere Kanäle und Wege veröffentlicht.

Zum einen wurde dieser über die Social-Media-Kanäle (LinkedIn, Instagram & XING), aber auch auf Messen, im Intranet, auf YouTube sowie in Stellenanzeigen platziert, um eine größtmögliche Reichweite zu erzielen.

- Stellenanzeige (Link zum Video befindet sich unter „Hier erhältst du einen Einblick“)  
[Systemadministrator \(w/m/d\) eSchool | regio iT gesellschaft für informationstechnologie mbh | 232](#)
- YouTube  
[Schule digital bewegen - Arbeiten bei der regio iT - YouTube](#)
- Instagram  
[regio iT \(@regioit\) • Instagram-Fotos und -Videos](#)
- LinkedIn  
<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7080168536089714689/>
- XING (leider keine direkte Verlinkung möglich, deshalb hier „nur“ Link zum regio iT Firmenprofil)  
<https://www.xing.com/pages/regioit/news>

Abschließend ist nun noch die analoge Maßnahme zum „Anfassen“ offen, welche aktiv vorgeplant und abstimmt wurde. Wie die oben beschriebene Darstellung zur Entwicklung des Vor-Ort-Supports und des Personalstammes zeigt, entfalten die bisherigen Schritte zur Personalgewinnung noch umfassende Wirkung. Auf Grund des derzeit starken Zustroms an Bewerbungen und stattfindenden Einarbeitungen, wird, auch im Sinne der Qualität der zukünftigen Mitarbeitenden und deren Einarbeitung, die analoge Maßnahme für späteren Zeitpunkt aufgespart.

Bei abfallendem Zustrom wird die Maßnahme reaktiviert, um bei potenziellen Bewerber\*innen wieder präsenter zu werden und neue Bewerbungen zu generieren.

#### 4 Ticketsystem und Bearbeitung

Zur Verbesserung der Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, sowie zur besseren Vertretung, Eskalation und Weiterleitung von Kundenanfragen, wurde sich im Jahr 2023 sowohl prozessual als auch technisch mit der Weiterentwicklung des ITSM-Tools Ivanti beschäftigt.

Neben dem für das BK-Nord in die Wege geleiteten Piloten zum mandantenfähigen Einsatz unseres Ticketsystems, wurde in der BU Digitale Bildung das Thema Ticketbearbeitung zum führenden OKR-Thema (Objekt Key Result = Management Methode, welche die Unternehmensziele mit den Zielen von Teams und Mitarbeitenden verbindet) berufen.

Zur Steigerung der Ticketqualität, -quantität und deren effizienter Abarbeitung, ist die Mitwirkung der Schulen und insbesondere der IT-Koordinierenden unerlässlich. Es ist deshalb essenziell für eine schnelle, einfache und komfortable Nutzung zu sorgen.

Im ersten Quartal des Jahres wurde deshalb in Zusammenarbeit mit dem Hersteller von Ivanti an einer Steigerung der Reaktionsgeschwindigkeit der Webseite, sowie der Datenbankzugriffe gearbeitet.

Dabei konnte eine deutliche Verbesserung durch Bereinigung von Altlasten und Entschlackung des Systems im Allgemeinen herbeigeführt werden.

Neben der Systempflege und Wartung wurde außerdem der Funktionsumfang erweitert, sodass nun die Möglichkeit zur Nutzung des Ticketsystems auch über mobile Endgeräte abseits des Netzes der Schule / regio iT (iPad / iPhone) stattfinden kann. Dies soll nicht nur die Erstellung der Tickets für Schulen/Lehrer/IT-Koordinierende vereinfachen, sondern auch den Mitarbeitenden der regio IT im mobilen Einsatz die Möglichkeit zur schnelleren Sichtung und Bearbeitung von Kundenbelangen bieten.

Derzeit befindet sich die mobile Nutzung im Rahmen des Pilotprojektes des mandatierten Systems für das BK-Nord in der Erprobungsphase.

#### 4.1 Mandantenfähiges Ticketsystem (Pilotschule BK-Nord)

Ziel des neuen Systems ist es alle Lehrerenden in die Lage zu versetzen, Ihre IT-Anliegen per Self-Service (Web-Portal) oder via Mail an eine zentrale Mailadresse (je Schule) zu melden.

Sofern der oder die „Meldende“ des Tickets berechtigt ist, wird ein Ticker erstellt und der Melder erhält eine Bestätigung inkl. Ticket-ID.

Ist der Melder nicht berechtigt erhält er eine entsprechende Rückmeldung, ebenfalls via E-Mail.

Die benannten Mitglieder der IT-Koordination können alle Tickets der Schule und deren Status in einem Dashboard sehen. Bei neuen Tickets prüft die IT-Koordination, ob es in Eigenregie gelöst wird oder ob es an die regio iT weitergeleitet werden soll. Letzteres erfolgt in wenigen Schritten:

1. Ticket in Bearbeitung nehmen und
2. Mit Button **<Ticket weitergeben>** an die regio iT senden.

Das Dashboard für die IT-Koordinierenden umfasst verschiedene Informationen. Für einen schnellen Überblick sind standardmäßig im Startbildschirm alle Tickets nach Status sortiert aufgeführt:

1. Alle meine Elemente (alle Tickets die der/die angemeldeten IT-Koordinator\*in „eröffnet“ hat)
2. Aktiv bei regio iT (alle an die regio iT „weitergeleiteten“ Tickets)
3. Unbearbeitete (alle neuen Meldungen, als Ticket „erfasst“)
4. Aktiv in eigener Bearbeitung (alle Tickets „in Bearbeitung“ durch die IT-Koordinierenden selbst)

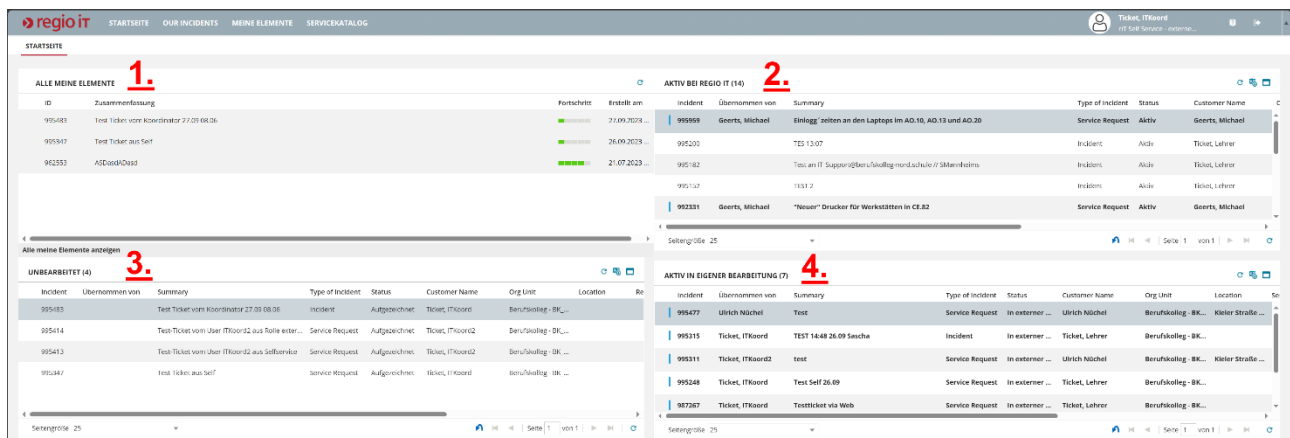


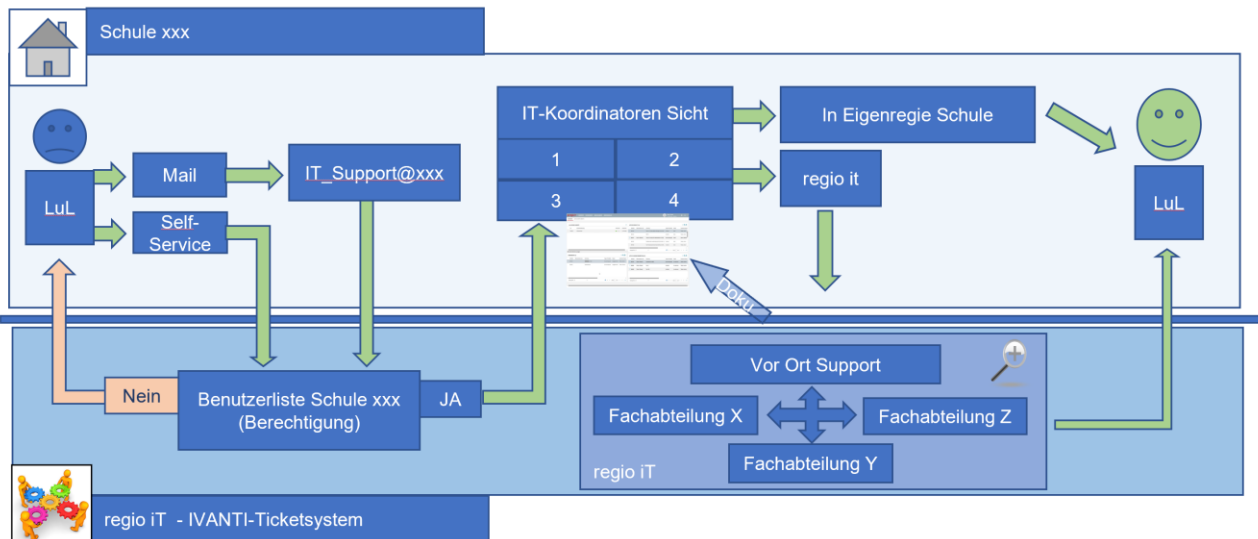
Abbildung 2 Dashboard IT-Koordinierende

Nach Ticketlösung (Schule/regio iT) wird das Ticket auf „gelöst“ gesetzt. Der Melder erhält (wie auch bei zwischenzeitlichen Ticketänderungen) eine Mail.



**Grafische Darstellung des Prozesses:**

IVANTI – MANDANTEN-STRUKTUR REGIO IT INTERN



© regio IT GmbH – 2023

Abbildung 3 Prozess mandantenfähiges System

Unerlässlich für eine effiziente Ticketbearbeitung sind verlässliche Stammdaten der Meldenden und IT-Koordinierenden. Aus diesem Grund findet ein enger Austausch zwischen dem A40 und der regio IT statt, um diese Stammdaten zu prüfen, pflegen und im Idealfall mit neuen, zusätzlichen Infos, wie z.B. Handynummern, E-Mailadressen o.ä. zu ergänzen. Dies ermöglicht eine direkte Kontaktaufnahme mit den Meldenden.

**Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft des Mandantensystem:**

Die für das Mandantensystem notwendigen System wurden zu Beginn der Entwicklung zentral konfiguriert, nach internen Tests angepasst und durch den Hersteller erweitert. Anschließend konnte der Rahmen der Pilotierung mit dem BK-Nord abgestimmt und die Pilotphase gestartet werden. Während dieser Phase konnten Benutzer über Listen importiert, Qualitätstest erfolgen und erste Ergebnisse zum Anpassungsbedarf ermittelt werden. Nach Übernahme dieser in die Pilotinstanz startete der Real Test durch den Kunden in der KW39. Wir rechnen derzeit mit einem Abschluss der Test- und somit der Pilotphase Ende Oktober/Anfang November. Anschließend werden noch einmal die Stammdaten aller Systembenutzer abgeglichen und, falls notwendig, ergänzt.

Die Finalisierung der Benutzerleitfäden & Anleitungen zur Nutzung des Systems ist von den Ergebnissen des Piloten abhängig. Dies betrifft ebenfalls die Zeitpläne, die derzeit für ein flächendeckendes Rollout bei allen Schulen der StädteRegion Aachen vorbereitet werden.

Sobald die Ergebnisse vorliegen, wird in Abstimmung mit dem Schulträger der Zeitplan, sowie mailbegleitete Anleitungen zur Einführung und Nutzung bereitgestellt. Auf Wunsch bieten wir, neben den Leitfäden, zwei ViKo-Sammeltermine für die IT-Koordinierenden (FS/BK) an.

Wir gehen derzeit von einer produktiven Nutzung des Systems durch alle Schulen des Trägers ab Januar 2024 aus, sofern nun keine „Show-Stopper“ mehr auftreten und die Userlisten der Schulen zeitnah bereitgestellt werden.

## 4.2 Prozessuale Entwicklung

Das eigentliche Werkzeug zur Ticketbearbeitung bei der regio iT, also das ITSM Ivanti, ist nur ein Baustein zur Abarbeitung von Kundenanfragen, egal ob es sich dabei um Aufträge (Service Requests) oder Störungen (Incidents) handelt. Damit jedwede Anfrage zielgerichtet, effizient und vollumfänglich bearbeitet werden kann, gilt es für alle Nutzer des Systems sich an gewisse „Spielregeln“, Leitfäden und Standards zu halten.

Dies beginnt bei einer qualifizierten Fehlermeldung durch den oder die Benutzer/IT-Koordinierenden und endet mit der zyklisch gepflegten, mit sprechenden Kundenrückmeldungen versehene Bearbeitung und Vollendung der einzelnen Tickets.

Zur Steigerung der Effizienz haben wir uns deshalb dieses Jahr das OKR-Ziel gesetzt, ein übersichtlicheres, aussagekräftigeres und nach Prioritäten sortiertes Dashboard zur Ticketbearbeitung zu erstellen und dies allen Mitarbeitenden der Business Unit Digitale Bildung zur Verfügung zu stellen. Begleitend werden Leitfäden und Rahmenbedingungen, in Text- und Bildform erstellt und ebenfalls allen Bearbeitern ausgehändigt.

Im ersten Quartal 2023 wurde der Entwurf des Dashboards erstellt und mit den operativen Mitarbeitern vor Ort einem ersten „Praxistest“ unterzogen. Zum Ende des Quartals konnte eine erste Version einem kleinen Personenkreis zur täglichen Nutzung und Testung bereitgestellt werden. Dieser Pilot wurde im zweiten Quartal auf weitere Personen erweitert und das Dashboard mit seinen Ansichten und Filtern immer weiter verfeinert und verbessert.

Mit Ende des zweiten Quartals konnten wir das Dashboard allen Mitarbeitenden der Business Unit für den täglichen Einsatz bereitstellen.

Im dritten Quartal stand die Erstellung von Entwürfen für Leitfäden und Rahmenbedingungen auf dem Programm, die sich der der Finalisierung nähert. Ziel ist eine Produktivsetzung Mitte/Ende Oktober.

Selbstverständlich bleiben sowohl das Dashboard als auch die Leitfäden unter ständiger Entwicklung und Anpassung mit den Erkenntnissen aus der täglichen Praxis. Man kann davon ausgehen, dass mit Beginn des neuen Kalenderjahres eine spürbar effizientere Ticketbearbeitung eintritt.

### Ansicht Dashboard:

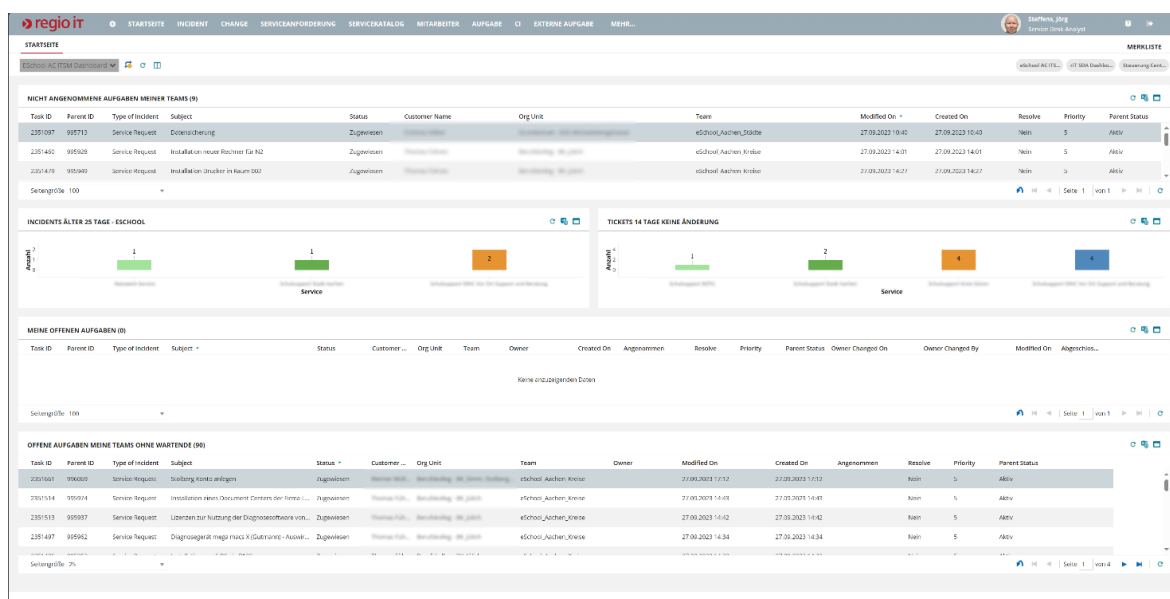


Abbildung 4 BU DB Dashboard

Das Dashboard ist nach Prioritäten aufgebaut und gegliedert. Jeder Mitarbeitende arbeitet sich von oben nach unten durch die Prioritäten des Dashboards und wiederholt dies im Normalfall mehrfach im Laufe eines Arbeitstages.

## 5 Einkauf und Bestellwesen

Das Center Einkauf hat sich im Jahr 2022 neu strukturiert um sich auf bestimmte Bereiche fokussieren und spezialisieren zu können. So wurde die BU Digitale Bildung beispielsweise dem Team SCM1 des Einkaufs zugeordnet, das aus drei Mitarbeitern besteht. Durch diese Maßnahme wird das Verständnis und das Wissen über den mitunter kundenspezifischen Bedarf verbessert, auch eine Zusammenarbeit mit den internen Fachbereichen kann so gezielt optimiert werden.

Seit Beginn des Jahres 2023 setzt die regio iT mit der SAP Version S/4 HANA eine neue Unternehmenssoftware für Geschäftsanwendungen ein. Diese Einführung bietet dem Center Einkauf verschiedene Möglichkeiten, seine Abläufe besser zu organisieren und effizienter zu gestalten.

Das Center Einkauf hat es bislang geschafft, den Angebots- und Beschaffungsprozess so zu gestalten, dass Durchlaufzeiten verbessert werden. Den Kunden sollte damit schneller ein Ergebnis zu Anfragen vorliegen und Entscheidungsprozesse somit beschleunigt werden.

In der Folge wird die Software auch dazu genutzt, um erfolgte Bestellungen besser verfolgen und somit verbindlichere Aussagen dem Kunden gegenüber tätigen zu können, damit dieser eine bessere Planungsgrundlage hat. Das Center steht stetig vor der Herausforderung, von den Lieferanten alle benötigten Informationen zu erhalten. Dadurch können diese Informationen standardmäßig bereitgestellt werden, wenngleich volatile Marktsituationen dies nicht immer zulassen. Bisher erfolgte Vereinbarungen müssen allerdings ständig überwacht und eingefordert werden, das Center Einkauf hat als Ziel, diese Bestrebungen zu intensivieren und durch die damit einhergehende Automatisierung bei den Lieferanten die Prozesse weiter zu beschleunigen.

In Planung sind zurzeit automatisierte Erstellungen von Auftragsbestätigungen und weitere Verbesserungen in der Produktstrategie. Durch diese Maßnahmen können die Durchlaufzeiten und der Informationsfluss weiter beschleunigt werden.

Die nahezu vollständige Automatisierung des Angebots- und Beschaffungsprozesses und der damit einhergehenden Win/Win-Situation für die Kunden und die regio iT ist das wichtigste Ziel des Center Einkauf. Durch die Etablierung der Nutzung des regio iT eigenen Webshops kann dieser Zustand auch erreicht werden.

Neben dem SCM1 Team ist auch ein speziell für den Webshop aufgebautes Team im Center Einkauf tätig, welches sich um Anpassungen im Sinne der Bedürfnisse des automatisieren Angebots- und Bestellprozesse kümmert.

Mit dem A40 Städteregion hat es dazu bereits einen Austausch gegeben. Dabei konnten Anforderungen geklärt werden und erste Lösungsansätze der regio iT wurden an dieser Stelle schon vorgestellt. In Planung ist für diesen Prozess ein auf den Kunden zugeschnittenes Portfolio, das über den Fachbereich (Center eSchool AC) ermittelt und bereitgestellt wird, um dann im Webshop abgebildet zu werden. Weiterhin kann in dem Bestellprozess die Freigabe eines Warenkorbs durch das Center eSchool AC der regio iT integriert werden, um sicher zu stellen, dass die durch die Bildungseinrichtung angeforderten Artikel auch technisch in die jeweilige Umgebung integrierbar sind. Weitere Detailfragen wie z.B. die Übermittlung aller relevanten Informationen zu einer Bestellung, dem automatischen Hinzufügen von Lizenzen zu bestimmter Hardware oder der Bereitstellung von Informationen für den Schulträger zu Warenkörben der jeweiligen Bildungseinrichtung müssen individuell geprüft und besprochen werden. Aus Sicht des Center Einkauf sind die Anforderungen aber weitestgehend umsetzbar, so dass einer zeitnahen Verlagerung des Angebots- und Bestellprozesses in den Webshop nichts im Wege steht.

Die ergriffenen Maßnahmen zeigen, dass eine deutliche Verbesserung erzielt wurde, wenngleich dieser Weg sicher noch nicht abgeschlossen ist. Die positive Entwicklung motiviert alle Beteiligten, weitere Prozessoptimierungen anzustoßen und weiteren Mehrwert für die Kunden zu schaffen.