Die Bemessung von Supportkapazitäten

In wirtschaftlichen Kontexten werden i.d.R. als Richtgröße zur Bestimmung der Anzahl an notwendigen Mitarbeitern Gerätezahlen angesetzt. In Büros oder Betrieben wird ein Standard-PCs meist von nur einer Person verwendet, eine Fertigungsmaschine von einer überschaubaren Anzahl an Personen. Nicht personalisierte Schulgeräte durchlaufen täglich eine Vielzahl von Händen. Zusätzlich ändern sich pädagogische Anforderungen durch externe Vorgaben sehr dynamisch. Gängige Schlüssel nach Gerätezahl greifen hier nicht. Als Leitgröße sind Schülerzahlen meist besser geeignet. Ein Mitarbeiter auf 500 Schüler*innen dürfte zu Anfang eine grobe Orientierungsgröße sein.

Es wird gerade am Anfang einer Medienentwicklung ein exorbitant höherer Supportbedarf zu erwarten sein, der mit zunehmender Standardisierung und Kompetenzentwicklung der Anwender dann wieder zurückgeht. Anders als in einem Wirtschaftsbetrieb wird man Standardisierung nicht vollständig umsetzen können - selbst eine kleine berufsbildende Schule vereint ja quasi mehrere Gewerke und Betriebe mit spezifischen Anforderungen in sich. Die momentan oft kolportierte Ausstattung mit Tablets ist nicht in jedem Kontext sinnvoll oder realistisch, erlebt jedoch im allgemeinbildenden Bereich zurzeit einen großen Aufschwung - insbesondere die relativ unkomplizierte externe Wartungsmöglichkeit bietet hier Vorteile.

Support in wirtschaftlichen Kontexten wird oft in „Level“ eingeteilt. Man unterscheidet meist drei Supportlevel:

- 1st-Level
- 2nd-Level
- 3rd-Level

Im 1st-Levelsupport nehmen Mitarbeitende Störungsmeldungen und Anwenderfragen meist mit Hilfe dokumentierbarer Systeme auf (Ticketsystem). „Tickets“ können telefonisch, per E-Mail oder Weboberfläche erstellt werden. Die Mitarbeitenden des 1st-Levelsupports haben sehr viel Kundenkontakt und können einfache Probleme meist selbst lösen. Schwierigere Fälle werden an den 2nd-Level „eskaliert“.

Im 2nd-Levelsuppport sitzen IT-Spezialisten. Sie verfügen über eine IT-technische Ausbildung und lösen Probleme entweder aus der Ferne (Remote), indem sie sich auf Anwenderssysteme oder Server aufschalten. Auch Arbeiten an der Hardware gehören zu ihrem Aufgabenbereich, z.B. der Austausch defekter Komponenten.

Im 3rd-Level-Support finden sich Hersteller, Lieferanten und Spezialisten für komplexe IT-Umgebungen. Sie werden konsultiert, wenn die Mitarbeitenden im 2nd-Levelsupport zu viel Arbeitszeit aufwenden müssten oder ihrerseits mit dem Problem überfordert sind.

In schulischen Kontexten werden 1st- und 2nd-Level-Aufgaben meist in Personalunion bearbeitet. Das ist sehr ineffektiv, gerade wenn die Mitarbeitenden auch noch per Handy für die Schulen erreichbar sind: Ein angenommenes Gespräch unterbricht unkalkulierbar den gerade laufenden Arbeitsprozess. Überhaupt keine Zeit bleibt dann meist für die systematische Fortentwicklung einer IT-Infrastruktur. Schulen erwarten oft einen exklusiven, mündliche oder telefonisch zuständigen Ansprechpartner. Die Verwendung eines Ticketsystems ist ein ungewohnter Prozess, der viel Zeit braucht. Auch dadurch entsteht in der Anfangszeit einer Medienentwicklungsplanung ein hoher Bedarf an personellen Ressourcen.

Es ist aus meiner Sicht gerade für große Träger eine gute Idee, **neben** eigenen kommunalen Mitarbeitern zusätzlich Stundenkontingente externer Firmen an den Schulen vorzusehen, die Standardsupportsituationen verlässlich abarbeiten. Die Stundenkontingente lassen sich dynamisch an Bedarfe anpassen. Die Verträge sollten so gestaltet sein, dass sie keine „Ansparmodelle“ aufweisen, sondern maximale Stundenzahlen, die abgerufen werden können. Es werden nur die tatsächlich geleisteten Stunden in Rechnung gestellt.



From:
https://medienbildungskonzept.de/ - **medienbildungskonzept.de**

Permanent link:
https://medienbildungskonzept.de/mep/supportbemessung?rev=1615826168

Last update: **2021/03/15 17:36**