High performance. Delivered.

Schule 2015+

Zwischenergebnis

Eine Initiative der Stadt Erlangen und der Accenture GmbH

accenture

consulting | technology | outsourcing

Agenda

- Mission und Zeitplan des Projekts „Schule 2015+“
- Datenerhebung und KPI-Berechnung jedes Schultyps
- Serviceleistungen der KommunalBIT (SLA)
- Strategie
- Fazit

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

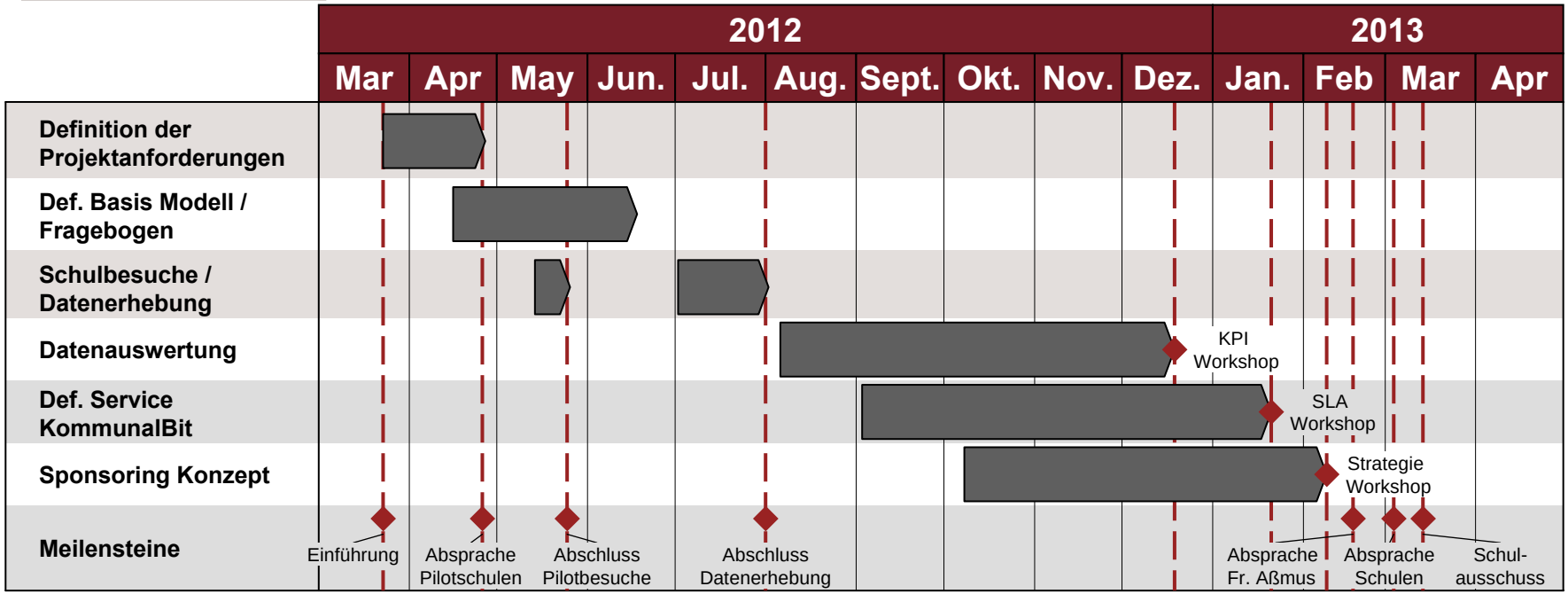
Mission und Zeitplan des Projekts „Schule 2015+“

Mission und Zeitplan

Mission

Unsere Mission ist es, einen Grundstandard für die IT Infrastruktur einzelner Schultypen zu definieren sowie ein Servicekonzept auszuarbeiten und eine angemessene Ausstattung aller Schulen langfristig sicherzustellen.

Zeitplan



Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Datenerhebung und KPI-Berechnung jedes Schultyps

Methodik und Annahmen des Modells

Schultypspezifische Informationen
Wochenstundenverteilung nach Lehrplan

Schulspezifische Informationen
Schülerzahl & Klassenverteilung
Aktueller IT-Bestand

Individuelle Stellgrößen
PC-Nutzungshäufigkeit & PC-Anzahl pro Schüler

Annahmen

- Vollständige Mobilität des Bestands
- Durchgehende Nutzung
- Keine Ausfälle

Probleme

- Qualitätsunterschiede der eingegangenen Daten
- Einfachheit des Modells
- Mobilität des Equipments

Modell wird kontinuierlich weiterentwickelt und soll jährlich aktualisiert werden

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Ergebnisübersicht des zusätzlichen Bedarfs jedes Schultyps

Schultyp*	Schulanzahl	Besucht	Daten erhalten	Berücksichtigte Schülerzahl	KPI
Grundschule	15	12	10	2.099 (64%)	**1,4**
Gymnasium	6	5	6	5.554 (100%)	**0,6**
Mittelschule	3	2	3	1.064 (100%)	**1,1**
Realschule	2	2	2	1.698 (100%)	**0,6**
Berufliche Schulen	4**	4	3	4.105 (90%)	**0,8**
Summe	**30**	**25**	**24**	**14.520 (90%)**	

Schulbesuche

Bestand und Bedarf***

- An den berücksichtigten Erlanger Schulen liegt ein Bestand von **1924** Rechnern vor (an allen ca. 2200).
- Nach KPI-Modell liegt der Gesamtbedarf dieser Schulen bei **2528** Rechnern (an allen ca. 2800).
- Die jährlichen Gesamtkosten eines zusätzlichen Rechnerarbeitsplatzes liegen derzeit bei ca. **500€**.
- Um den Anforderungen der Schulen gerecht zu werden wäre neben den bereits laufenden Ersatzinvestitionen eine Mehrung von mind. 600 Einheiten notwendig.
- Umschichtungen bei Überbeständen werden nicht durchgeführt

* Sonderpädagogisches Förderzentrum und Schule für Kranke werden nicht berücksichtigt.
** BOS und FOS werden zusammengefasst betrachtet.
*** Die Zahlen beziehen sich auf die 24 besuchten der insgesamt 30 Schulen Erlangens.

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Inhaltliche Auswertung der Fragebögen

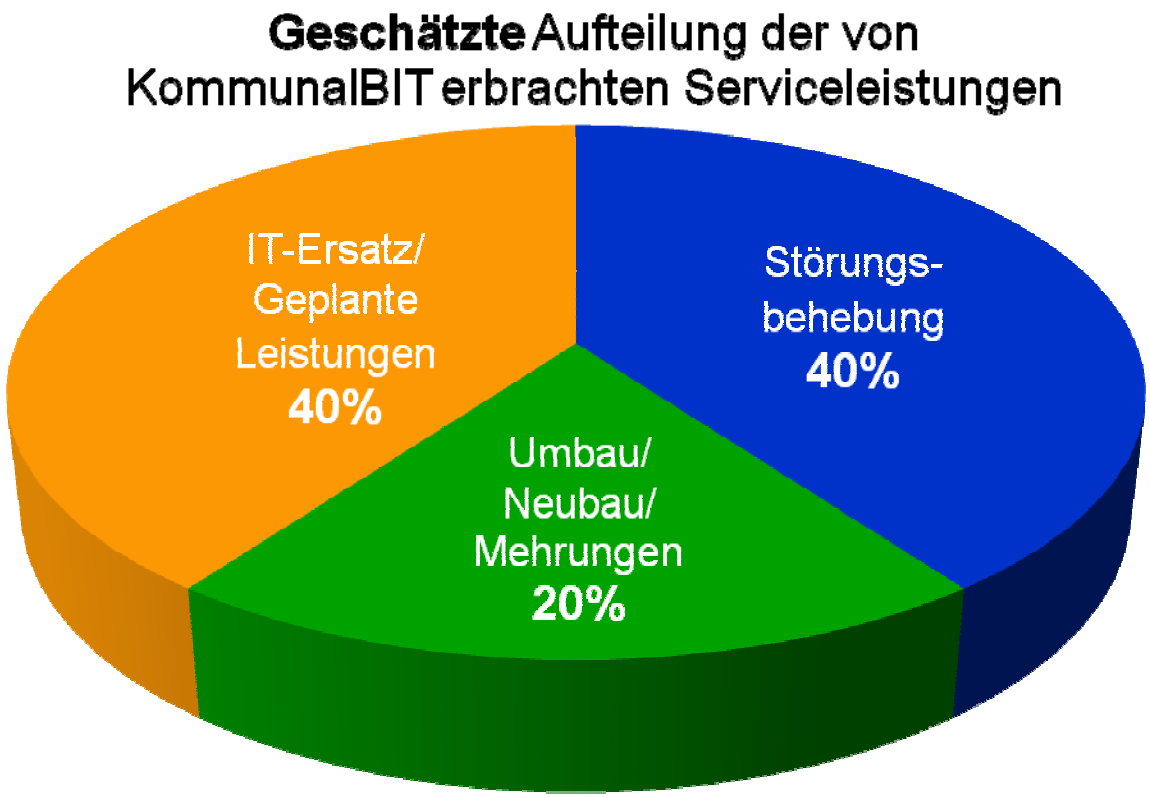
24 ausgefüllte Fragebögen	GS	Gym.	MS	RS	Rest	Relative Häufigkeit
▪ Zusätzliche Hardware (auf Slide separat)	8	4	1	2	4	90%
▪ Erhöhung Servicegeschwindigkeit	8	3	1	2	4	86%
▪ Verbesserung Service Qualität	5	3	1	2	4	71%
▪ Administrationsrechte	4	4	1	2	3	67%
▪ Imaging Lösung durch die Schulen	6	3		1	1	52%
▪ Mehr Eigen- bzw. Budgetverantwortung	5	3		1	1	48%
▪ Verbesserung Infrastruktur		3	1	2	2	38%
▪ Aufbau einer IT-Community Erlangen	5	2		1		38%
▪ Bedarf an zusätzlichen PC Raum	4		1	1		29%
▪ Groupware-verwaltung gewünscht	1	2		1	1	24%
▪ Zugriff auf den „time for kids“ Server		2	1	1	1	24%
▪ Verbesserung Softwarebeschaffung	1				3	19%
▪ Schulungen der Schüler für 1st Level Support		2	1		1	19%
▪ Zentraler Ansprechpartner KommunalBIT	1	1			1	14%
▪ Verbesserung der PC Qualität (Haltbarkeit)		1		1	1	14%
▪ Imaging Lösung durch KommunalBIT					2	10%

Fragebögenauswertung

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Serviceleistungen der KommunalBIT (SLA)

Überblick der Serviceleistung der KommunalBIT im Bereich Schulbetreuung



- Der KommunalBIT stehen für diesen Bereich 5 (+2) Mitarbeiter zur Verfügung
- Jede Verbesserung einer der Servicekomponenten ohne Personalaufbau schwächt die anderen Bereiche
- Momentaner Fokus sind Störungsbehebung und geplante Ersatzinvestitionen

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Notwendigkeit eines Service Level Agreements (SLA)

Definition des SLA

Ein SLA dient beiden Parteien zugesicherte Leistungseigenschaften wie etwa den Leistungsumfang, Reaktionszeit und Schnelligkeit der Bearbeitung zu definieren und sicherzustellen.

Zielsetzung des SLA

- **Transparenz** der Mittelverwendung
- **Steuerungs- und Bewertungsmöglichkeit** der Leistung
- **Genauere Beschreibung der Schnittstelle zwischen KommunalBIT und Schulen**
- **Priorisierung** auf die wesentlichen Bestandteile des Leistungsumfangs
- Individuelle **Einbindung** der Schulen in Absprache mit KommunalBIT
- **Flexibilität** im Bezug auf den technischen Wandel durch regelmäßige Anpassungen
- **Handlungssicherheit** für alle Beteiligten (KommunalBIT – Schulen – Stadt Erlangen)

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Empfehlung für die Definition eines SLA

Notwendige Maßnahmen

Die folgenden Punkte/ Maßnahmen sollen helfen eine für beide Seiten notwendige Dienstleistungsvereinbarung zu schaffen und kontinuierlich zu verbessern

- **Trennung** der SLA Diskussion für den **pädagogischen** und den **Verwaltungs-Bereich** aufgrund unterschiedlicher Anforderungen
- Aufbau und Nutzung eines **professionellen Ticketsystems**
- **Schrittweise Detaillierung** des SLA (vom Groben zum Feinen)
- Aufbau klarer und einfacher **Kennzahlen**
- Kontinuierliche **Einbindung der Schulvertreter** (Mitwirkung schafft Akzeptanz)
- **Fokus auf eine Standardisierung der IT-Kernkomponenten** im pädagogischen Bereich
- **Abgrenzungsdiskussion** (Schatten-IT kontrollieren statt verhindern)
- **Innovations-Zirkel** zur kontinuierlichen Prüfung der Investitionen in die „richtige“ Technologie
- **Einbindung aller Interessensgruppen**
- Definition von klaren **Konsequenzen bei Nichteinhaltung** (beide Seiten sollen betrachtet werden)
- Orientierung der **Leistungsvereinbarung** am aktuell verfügbaren **Budget**

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Strategie

Konkrete nächste Schritte und zeitlicher Horizont

Strategische Schritte

Alle Parteien müssen jetzt handeln um das Ziel 2015+ erreichen zu können

1.Festlegung der nächsten Maßnahmen und Verabschiedung eines konkreten Zeitplans mit verbindlichen Fristen hat Priorität 1

2.Definition des ersten SLA für Pädagogik & Verwaltung im Bereich der Schulen
→ Detaillierungsgrad grob aber mit Einbindung der Schulvertreter

3.Veränderung von Entscheidungs- bzw. Weisungsbefugnissen (evtl. Organisationsstrukturen)
→ Festlegung, wer den Lieferanten beauftragt und wer Prioritäten setzen/ beeinflussen kann

4.Mittelfristige Finanzplanung
→ Beantragung der notwendigen Haushaltsmittel für die Jahre bis 2017

5.Schaffung eines Innovations-Zirkels (mit externer Beteiligung)
→ Investitionssicherheit bezüglich neuer Technologien

6.Entscheidung für und Aufbau eines professionellen Ticketsystems
→ hiermit steht und fällt der Erfolg eines SLA

7.Aufbau einer regelmäßigen Berichterstattung
→ mindestens pro Quartal und entlang des vereinbarten SLA

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Strategische Überlegungen

„Innovationszirkel“

- Halbjährlicher Turnus
- Ständige Vertreter
  - Schulverwaltungsamt
  - eGovernment Center
  - KommunalBIT
  - Medienreferenzschulen

    (als Vertretung der Schularten)
- Nicht-ständige Vertreter (Einladung nach Bedarf)
  - Medienzentrum
  - Kultusministerium
  - Schulausschuss
  - Externe Berater
  - Stadt-SMV/ Jugendparlament

Technologie

- Mobile Endgeräte (Schulbuchersatz, Unterrichtsmittel, Medienerstellung)
- Bring your own device
- Interaktive Tafeln als Präsentationsgerät für den Lehrer (einschl. Dokumentenkamera)
- Lernplattformen (MEBIS, etc.)
- Verbesserung der Infrastruktur (mobiler Zugang WLAN, insgesamt wachsende Bandbreite)
- Lösungen für Datenschutz und Datensicherheit
- Groupware (Lehrerkollegium)
- Infosysteme (digitales schwarzes Brett)

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Fazit

Fazit

Kernpunkte

- Schule 2015+ ist ein konsequenter Schritt hin zur „Bildungsregion Erlangen“
- Technologischer Fortschritt in der Arbeitswelt erfordert kontinuierliche Anpassungen in der schulischen Ausbildung
  - Mittelfristige Planungssicherheit im IT-Budget der Schulen
  - Kontinuierlich steigender Finanzbedarf bei begrenzten Mitteln
  - Notwendigkeit zur Erschließung zusätzlicher Finanzquellen (Sponsoring)
- Klare Vereinbarungen zur Zusammenarbeit aller Beteiligten in der schulischen Bildung schaffen Transparenz und Akzeptanz
- Definierte Entscheidungsprozesse sichern effektiven und effizienten Mitteleinsatz
- Schaffung eines Gremiums, das die Belange der Schulen vertreten kann und die Aufgabe der Mitwirkung und Weiterentwicklung bei SLA und Innovation übernimmt

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.