

„Hilfe, mein Rechner läuft nicht!“

Pflege und Support der EDV im Büro - eine Übersicht

Ziel jedes Supports:

- Betriebsausfälle / Reparaturen:
 - Baldmöglichste Wiederaufnahme der Arbeit,
 - klarer Ansprechpartner für Troubleshooting,
 - keine Kompetenzprobleme bei Entscheidungen über Art und Umfang der Abhilfemaßnahmen
- Nutzung des Kommunalnetzes / Organisationsunterstützung:
 - Der Nutzer braucht sich nur um die individuellen Belange seines persönlichen Arbeitsplatzes, wie spezielle Einstellungen, Menüs, Nutzerrechte etc. im Netz zu kümmern, die er den Mitarbeitern des Supports mitteilt und die er von dort eingerichtet bekommt. Er muss nicht „das Ganze“ im Auge behalten

Grundsätzlich 3 Modelle denkbar:

- externer Dienstleister
- IuK-Abteilung der eigenen Verwaltung
- DV-Beauftragter des Amtes

Externer Dienstleister:

1. ...liefert Hard- und Software, möglichst im Jahresvertrag und hat ebenso einen „Wartungsvertrag“ für Reparaturen und organisatorische Unterstützung.
2. ...ist z.B. – je nach Ausstattungsumfang der Kommune – an 1 oder 2 festgelegten Tagen in der Woche vor Ort für Reparaturen und Wartung, besorgt Austauschgeräte und hat eventuell eine eigene Werkstatt. Benennt Ansprechpartner für organisatorische Fragen, der zu festen Zeiten erreichbar ist.
Vorteile:
 - klar absehbarer Wartungstermin, disponierbar für Anbieter und Nutzer, kostengünstigNachteil:
 - eventuell lange Wartezeiten auf Support (max. 1 Woche)
3. ...oder garantiert einen 24-Stunden – Service mit Austauschgeräten und Werkstatt
Vorteil: sofortiger Support, kaum Stillstandszeiten
Nachteil: da schlecht disponierbar und Materialvorhaltung hoher Preis

Genereller Vorteil:

kein eigenes Personal der Kommune, das zeitweise nicht ausgelastet ist, Anforderungsspitzen sind vom Anbieter abzudecken, Reparaturspezialisten mit Erfahrung

Genereller Nachteil:

externe Firma (Zugriffsproblematik), Mittelabfluss, keine Garantie einer langfristigen Kontinuität der Dienstleistung (Firma pleite – Support und Erfahrung weg)

IuK-Abteilung der eigenen Verwaltung:

- betreut gesamtes System der Kommune, hat den kompletten Überblick
- kann fallweise externe Dienstleister einschalten
- in der Regel feste Ansprechpartner (nach Amt oder Thema)
- sofortige Verfügbarkeit
- Organisationsentscheidungen sofort möglich

Genereller Vorteil:

somit verfügbar, schnelle Reaktion, Kollegen des „Kunden“, Fachleute der kommunalen Lösung mit hoher spezifischer Kompetenz, langfristig sicherer Support, keine Konflikte mit Gewinnerzielungsabsicht

Genereller Nachteil:

Personalstellen mit diskontinuierlicher Auslastung, dadurch eventuell doch lange Wartezeiten oder Personalüberhang, teure Spezialisten im BAT-Bereich nicht akquirierbar (hohe Personalfluktuation durch schlechte Entlohnungsmöglichkeiten)

DV-Beauftragter des Amtes:

- betreut nur das eigene Amt, kennt die eigenen Belange optimal
- ist immer verfügbar
- muss sich ausschließlich für`s eigene Amt einsetzen, setzt Amtsbedürfnisse gegenüber der Zentral-EDV durch
- organisatorisch in die Gesamt-EDV eingebunden (Schulung, Berichtswesen etc.)
- für Reparaturen auf externe Unterstützung angewiesen, erteilt Aufträge

Genereller Vorteil:

immer verfügbar, schnelle Reaktion, Kollege, Amtsspezialist mit spezifischen Kenntnissen und Insiderwissen

Genereller Nachteil:

kein EDV-Spezialist, „Nebenberufler“ mit Interessenskonflikten zwischen Haupt- und Nebenjob, Personalbindung, keine Ersatzteilbevorratung.

Mein Favorit:

IuK-Abteilung der eigenen Verwaltung. Aber nur effektiv ab einer gewissen Größe der zu betreuenden Kommunal-EDV. Von dort bedarfsorientierter Einsatz externer Spezialisten über klar definierte Verträge. Einbindung der DV-Beauftragten in die Entscheidungsprozesse mit klaren Ansprechpartnern bei IuK. Kein Eigensupport durch Amtsmitarbeiter im Nebenjob, immer Interessenskonflikte, nur für organisatorische Fragen zuständig.

Edgar Theurer
Tiefbauamt Stadt Pforzheim
07231 / 392743
theuree@stadt-pforzheim.de

20.02.2003