

1. Prozesstypen, -abläufe und Institutionen

1.1. Drei Prozesstypen

- **a) Supportprozess:** betrifft ausschließlich Fehler (keine Umzüge, Änderungswünsche & Lizenzerweiterungen) mit bestehender Hardware und Software
- **b) Einfacher Bestellprozess:** betrifft ausschließlich
 - b1) Ersatzbeschaffungen
 - b2) bereits im IT-Budget ohne Vorbehalt freigegebene Beschaffungen (kann im neuen System von IT-Budgetverantwortlichen eingesehen werden)
 - b3) Neue Standardarbeitsplätze (keine Sondersoftware, keine zusätzlichen Lizenzen für noch nicht eingeplante Stellen, keine Spezialhardware wie Smartphones etc.)
- **c) (Mini-)projekt mit Vorklärungsbedarf:** betrifft alle Situationen, die nicht unter a) oder b) fallen (Notfallbestellungen, Lizenzerweiterungen, Zusatzsoftware, neue Hardware, Projekte, Umzüge von Mitarbeitern, Änderung der Arbeitsweise....)

1.2. Ablauf Prozesse

- **a) Supportprozess**
 - **SB Amt** sendet Ticket an 3344@esslingen.de
 - **IT** weist Ticket zu und **zust. SB IT** bearbeitet und schließt Ticket
 - Im Eskalationsfall (Unklarheiten bzgl. Ticket oder zu lange Bearbeitungszeit) wird das Ticket durch **SB IT** oder **Fr. Reiff** in den **JF IT/Amt 50** gespielt
- **b) Einfacher Bestellprozess**
 - **Frau Gärtner** bestellt direkt aus neuem **ii) IT-Budgetantrag** und weist bei Bedarf Budget zu
- **c) (Mini-)Projekt mit Vorklärungsbedarf:**
 - **Frau Reiff** sendet die **iii) Vorankündigung (vgl. 1.3)**
 - Die **IT** meldet zeitnah mit Ticketnummer an Frau Reiff und digitalisierung@esslingen.de zurück, ob das (Mini-)Projekt
 - a) Digitalisierungsprojekt weiterer organisatorischer/technischer Klärung bedarf und an 04 weitergeleitet wird => TOP für v) **JF Digitalisierung/Amt 50 (vgl. 1.3)**
 - b) ohne weitere Klärung in Direktbestellung durch Frau Gärtner münden kann
 - c) im IT-JF besprochen werden muss
 - Im **iv) JF IT/Amt 50** werden alle notwendigen Punkte geklärt und final über Umsetzung und weitere Aufgaben entschieden

1.3. Institutionen

- i) **Ticketsystem** (Amt 50: alle SB; IT: Zuständigkeit nach Thema)
- ii) **IT-Budgetanträge** (Amt 50: Frau Gärtner; IT: AbtL)
- iii) **Vorankündigung (Mini-)Projekt** via formlose Mail an 3344@esslingen.de und digitalisierung@esslingen.de (Amt 50: Frau Reiff; IT: + Hr. Meier/Fr. Bertazzoni; Digi: Hr. Künzler/Hr. Bossner)
 - **Inhalt:**
 - Kurze formlose Darstellung der fachlichen Anforderung
 - Dringlichkeit (Klärung im nächsten IT-JF ausreichend/Klärung im JF DI/50 notw.)
 - falls bereits klar - techn. Lösungsskizze mit Abschätzung Anzahl (z.B. "zusätzliche Drucker/Lizenzen etc.)
 - **Format Betreff:** "Vorklärung Projekt für IT/50-JF:" + individueller Projektname
- iv) **JF IT/Amt 50** (Amt 50: Frau Gärtner; Frau Reiff + ggf. AbtL; IT: Hr. Kirchner + Hr. Meier/Fr. Bertazzoni)
 - **Ziele:**
 - **a) Finale & verbindliche Freigabe/Entscheidung über** "(Mini-)Projekte"
 - **b)** Klärung offener **Fragen und Aufgaben** zu "(Mini-)Projekten: Wer muss bis wann was mit wem klären?"
 - **c) Eskalationen** bzgl. Tickets oder Rückmeldung Mitarbeiter bei Installation
 - **Abteilungsleitungen/fachliche Ansprechpartner** nehmen bei Bedarf teil, insbesondere wenn ein die jeweilige Abt betreffendes (Mini-)Projekt auf der Agenda steht
- v) **JF Digitalisierung/Amt 50** (Amt 50: Frau Reiff; Digi: Hr. Künzler + ggf. Hr. Bossner)

2. Regelwerk

- Software oder Hardware darf unter keinen Umständen ohne Einbezug der IT umgesteckt, ausgesteckt, eingerichtet oder bestellt werden !
- Ausstattung darf nicht von einer Stelle auf die andere mitgenommen werden !
- Wir kommunizieren wertschätzend und mit gegenseitigem Respekt: Das Fachamt ist Herr seiner Prozesse, die IT ist verantwortlich und entscheidungsbefugt für die IT-Software und Hardwareausstattung. Entsprechend respektieren wir fachliche Entscheidungen des Fachamts und IT-technische Entscheidungen der IT-Abteilung. Organisatorische Prüfungen/Freigaben durch Software veränderter Arbeitsprozesse werden im v) *JF Digitalisierung/Amt 50* geklärt.
- Ein Nicht-Funktionieren der internen Kommunikation seitens Fachamt (z.B. Mitarbeiter sind bei Vor-Ort-Installationsterminen nicht informiert, widersprechen der vereinbarten Installation oder haben Ihre Hardware/Software eigenständig umkonfiguriert) oder IT (nicht bearbeitete Tickets o.Ä.) müssen sofort an die entsprechende Führungskraft oder in den JF IT/50 eskaliert werden !
- Der JF IT/Amt 50 hat Entscheidungsbefugnis - in diesem Kontext gefasste Beschlüsse werden respektiert und nicht in Frage gestellt. Die konkrete Aufgabenliste aus dem JF IT/Amt 50 ist verbindlich.

3. Konkrete Aufgaben & Arbeitspakete

- **Claudia Reiff & IT: Neustruktur JF IT/Amt 50**
 - Ziel: a) terminlich zweiwöchentlicher Wechsel mit JF Digi/Amt 50, b) inhaltlich zusätzliche Spalte "mit wem" zu Aufgaben aufnehmen und c) technisch ggf. Mit Stabsstelle in 2 Monaten Anbindung an Digiportal diskutieren
- **IT & Digitalisierung: Digitalisierungsprojekt "Erneuerung Ticketsystem"**
 - Ziel: Ein neues Ticketsystem soll eine **transparentere "Ticket-Kommunikation" durch SGE-IT** und jedem SB im Amt ermöglichen, den aktuellen Bearbeitungsstand seines Tickets einzusehen
- **IT & Digitalisierung: Fachverantwortung Fachsoftware**
 - Ziel: Eine transparente Liste, die für alle im Einsatz befindlichen Fachanwendungen definiert, welches generelles Modell bzgl. Verantwortung/Berechtigung des Fachamts für die Software zutrifft (verschiedene Modelle von Vollverantwortung bis Komplettsupport)
- **IT, Digitalisierung & Orga: Stellenplanbasierte Ausstattungsspezifikation**
 - Ziel: Die IT-Ausstattung (insbesondere bzgl. Mobiler Sonderausstattung wie Mobiltelefonen) sollte an die Stellenplannummer und nicht an die Person gebunden sein.
- **IT & Digitalisierung: Grobkonzept/Brainstorming bzgl. Innovationsbudget**
 - Ziel: Ggf. könnte es für den Grundkonflikt zwischen Planbarkeit und Agilität insbesondere bzgl. der Haushaltsplanung hilfreich sein, für den DHH 26/27 ein Innovationsbudget vorzusehen, im Rahmen dessen eine quartalsweise Budgetierung unterjährig angemeldeter nach strikten und transparenten Kriterien priorisierter Projekte in extrem begrenzter Anzahl möglich ist.