

Behörde/Institution
Hansestadt Lübeck
Verwaltungsebene
Kommune
Website / URL
Keine
Einreichungskategorie
Interne Verwaltungsanwendungen
Möchten Sie das Projekt noch in einer zweiten Kategorie einreichen?
Fachverfahren
Projektbeschreibung
Mit der zunehmenden Digitalisierung des Bildungswesens wächst der Bedarf an verlässlichen, datenschutzkonformen und nachhaltig betreibbaren IT-Strukturen für Schulen. Die Hansestadt Lübeck setzt auf eine vollständig quelloffene Lösung zur professionellen Betreuung, Organisation und Unterstützung von IT-Strukturen im Schulbereich. Durch den Einsatz von UCS@school (Univention Corporate Server), dem Ticketsystem Zammad sowie einem WordPress-basierten Support-Portal wird ein integriertes, flexibles und nachhaltig betreibbares Supportsystem geschaffen. Die Systeme sowie die Supportmitarbeitenden stellt die Stadtwerke Lübeck Innovation GmbH, welche als 100%ige Tochtergesellschaft mit der Sicherstellung des Schul-IT Supports beauftragt ist. UCS@school dient dabei als zentrale Plattform für das Benutzermanagement. Schulen können hierüber ihre digitale Infrastruktur verwalten – inklusive Authentifizierung, Rechtevergabe und Integration verschiedener schulischer Dienste. Zammad wird als zentrales Helpdesk-System eingesetzt, über das Medienkoordinierende systematisch Support-Anfragen stellen, nachverfolgen und bewerten können. Ergänzt wird das System durch eine WordPress-Instanz, die als öffentliches, leicht bedienbares Informations- und Supportportal fungiert – mit FAQs, Anleitungen, Videotutorials und einer intelligenten Suchfunktion. Ziel ist es, Schulen aller Größenordnungen eine professionelle, zugleich aber kostengünstige und datensouveräne Support-Infrastruktur zur Verfügung zu stellen. Durch den Open-Source-Ansatz sind alle Komponenten lizenzfrei, vollständig anpassbar und langfristig unabhängig von proprietären Anbietern nutzbar. Die Lösung wird derzeit bereits durch alle 56 Lübecker Schulen genutzt.
Beschreiben Sie den technischen Innovationsgrad des Projektes und den Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung.
Die technische Innovation liegt in der intelligenten Integration bewährter Open-Source-Komponenten zu einer modularen, aber vollständig interoperablen Plattformlösung. UCS@school übernimmt das Identity- und Access-Management (IAM), während Zammad ein modernes, rollenbasiertes Ticketsystem mit E-Mail-Integration, SLA-Management und Wissensdatenbank bietet. WordPress fungiert als Frontend für Endanwender mit niedrigschwelliger Benutzerführung. Durch die enge Verzahnung der Systeme entsteht ein durchgängiger Support-Workflow – von der Problemstellung über die Ticketbearbeitung bis zur nachhaltigen Wissenssicherung. Diese Architektur ermöglicht eine Entlastung der Medienkoordinierenden vor Ort, standardisierte Prozesse und eine messbare Qualitätsverbesserung im IT-Support. Die Verwaltungsmodernisierung zeigt sich durch höhere Effizienz, mehr Transparenz und digitale Souveränität bei gleichzeitiger Senkung der Komplexität.
Welchen ökonomischen Nutzen hat das Projekt?
Die eingesetzten Open-Source-Komponenten verursachen keine Lizenzkosten und sind langfristig wartbar. Durch zentrale Administrationsfunktionen lassen sich Mehrfacharbeiten vermeiden, z. B. durch automatisierte Benutzerbereitstellung aus dem Lübecker Schulportal. Darüber hinaus reduziert das Zammad-basierte Ticketing unnötige Kommunikationswege, verhindert Doppelbearbeitungen und steigert die Lösungsgeschwindigkeit – was den Aufwand für die Administratoren deutlich senkt. Die Kombination mit WordPress sorgt zudem für eine nachhaltige Reduktion von wiederkehrenden Anfragen durch

Selbsthilfeangebote. Das System skaliert kosteneffizient über verschiedene Schulformen hinweg und senkt langfristig die Betriebskosten der IT-Supportstrukturen erheblich.

Beschreiben Sie die Nachhaltigkeit der Lösung.

Die Lösung basiert auf vollständig quelloffener Software, deren Weiterentwicklung durch lebendige Entwickler-Communities sowie durch langfristig engagierte Unternehmen wie Univention (UCS) oder Zammad GmbH gesichert ist. Die entstehende Plattform lässt sich modular erweitern und kann an neue Anforderungen angepasst werden, ohne Abhängigkeit von einzelnen Anbietern.

Durch die Verwendung standardisierter Schnittstellen (z. B. LDAP, REST-APIs) ist die Interoperabilität mit bestehenden Systemen gewährleistet. Die Systeme werden durch die Stadtwerke Lübeck selbst betrieben und lassen sich so auch langfristig kontrollieren, warten und weiterentwickeln. Die Lösung ist somit nicht nur technisch, sondern auch organisatorisch und wirtschaftlich nachhaltig.

Wie trägt das Projekt zur Stärkung der Digitalen Souveränität bei?

Das Projekt stärkt die digitale Souveränität auf mehreren Ebenen: Erstens durch die vollständige Kontrolle über die eingesetzten Softwarelösungen – inklusive Quellcode, Datenverarbeitung und Betriebsumgebung. Zweitens durch die Möglichkeit, eigene Anpassungen vorzunehmen oder Dienstleister frei zu wählen, ohne an proprietäre Schnittstellen oder Geschäftsmodelle gebunden zu sein. Die zentrale Benutzerverwaltung (UCS) gibt den Schulen Kontrolle über Zugriffsrechte und Datenflüsse, was gerade im schulischen Kontext mit sensiblen Daten von hoher Bedeutung ist. Durch die Förderung digitaler Selbsthilfe und Transparenz über offene Systeme wird nicht nur das IT-Verständnis gestärkt, sondern auch das Vertrauen der Nutzer in staatliche IT-Lösungen gefestigt.

Projektwebsite

<https://support.luebeck.schule>

Umsetzungspartner (Unternehmen, Wissenschaft, sonstige)

Stadtwerke Lübeck Digital

Zusätzliche Dokumente

Keine