

Behörde/Institution
Stadt Chemnitz Schulamt - Schulrechenzentrum
Verwaltungsebene
Kommune
Website / URL
https://portal.sysc-chemnitz.de
Einreichungskategorie
Fachverfahren
Möchten Sie das Projekt noch in einer zweiten Kategorie einreichen?
Nein
Projektbeschreibung
Zwischen 2004 und 2007 wurde gemeinsam mit der TU Chemnitz, Lehrkräften und verschiedenen Firmen eine Systemlösung für die zentrale Verwaltung der Schul-IT der Stadt Chemnitz entwickelt. Aus diesem Projekt entstand das Team des Schulrechenzentrums, kurz SyS-C, das heute den Betrieb der IT-Infrastruktur an den rund 80 kommunalen Schulen in Chemnitz verantwortet. Eine tragende Säule bildet dabei eine funktionierende Supportstruktur. Mit der steigenden Zahl der zu betreuenden Schulen wurde es notwendig, eingehende Supportanfragen sowie Aufgaben zur Neueinrichtung besser zu strukturieren. Während das Team zu Beginn nur aus drei Mitarbeitenden bestand, ist es bis heute auf 14 Personen mit unterschiedlichen Spezialisierungen angewachsen. Ab 2013 entschied man sich, die Anfragen aus den Schulen in einem Ticketsystem zu bündeln und systematisch abzuarbeiten. Die Wahl fiel auf das damals OTRS-basierte KIX. Ausschlaggebend dafür waren die bereits vorhandenen Kenntnisse, die Nähe zum lokalen Anbieter (damals noch capelT) und das Open-Source-Modell. Organisatorisch werden damit nicht nur der Support für Endgeräte, Software und Infrastruktur abgedeckt, sondern auch Planung und organisationsübergreifende Zusammenarbeit zwischen dem Schulrechenzentrum und dem Schulamt ermöglicht. Neben einer klaren Zuordnung der Tickets zu den einzelnen Kunden – den Schulen – erlaubt uns KIX, die verschiedenen Teams und Mitarbeitenden auf Seiten des Schulträgers gezielt in die Problemlösung einzubinden.
Beschreiben Sie den technischen Innovationsgrad des Projektes und den Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung.
Die Einführung des Open-Source-Ticketsystems KIX für die IT-Betreuung der Chemnitzer Schulen stellt zwar keine bahnbrechende technische Neuerung dar, ist aber ein wichtiger Schritt zur Effizienzsteigerung in den Verwaltungsprozessen. Supportanfragen werden nun strukturiert und nachvollziehbar erfasst, wodurch Anwenderprobleme gezielt und standardisiert gemeldet und bearbeitet werden können. Das Kundenfrontend (Self Service Portal) reduziert unnötige E-Mails und vereinfacht die Kommunikation erheblich. Darüber hinaus bietet das Ticketsystem nach der Einführung weitere Möglichkeiten, etwa für Automatisierungen und zusätzliche Self-Service-Lösungen, die den Supportprozess künftig noch effizienter machen können. So trägt das Projekt maßgeblich zur Verwaltungsmodernisierung bei.
Welchen ökonomischen Nutzen hat das Projekt?
Die Einführung des Ticketsystems bringt mehrere ökonomische Vorteile mit sich. Durch die schnellere und strukturierte Bearbeitung von Supportanfragen werden Ausfallzeiten an den Schulen deutlich reduziert, was den reibungslosen Betrieb unterstützt. Die verbesserte Zusammenarbeit über Team- und Organisationsgrenzen hinweg beschleunigt Prozesse und spart sowohl Arbeitszeit als auch personelle Ressourcen. Zudem sorgt die zentrale und übersichtliche Verwaltung der IT-Anliegen für eine effizientere Nutzung vorhandener Kapazitäten. Die organisatorische Entlastung ist deutlich spürbar: Der Aufwand für die Bearbeitung von Problemmeldungen sinkt, und die Zusammenarbeit zwischen den Teams wird verbessert. Das System schafft Transparenz und ermöglicht die Nachverfolgung aller Bearbeitungsschritte, schnellere Bearbeitung verringert Ausfallzeiten.

Die Zusammenarbeit mit Hilfe von Kix über Team und Organisationsgrenzen hinweg beschleunigt Vorgänge und spart Arbeitszeit und Aufwände. Die Wartbarkeit des Systems reduziert Wartungsaufwände

Beschreiben Sie die Nachhaltigkeit der Lösung.

Ein Ticketsystem trägt nicht automatisch zur Nachhaltigkeit bei, kann aber – richtig eingesetzt – nachhaltige Effekte für die Verwaltung erzielen.

Die Lösung reduziert durch die Digitalisierung von Supportprozessen den Papierverbrauch und senkt den Bedarf an physischen Ressourcen. Durch strukturierte und automatisierte Abläufe werden Arbeitszeit und Energie effizienter genutzt, da wiederkehrende Aufgaben schneller und mit weniger Aufwand erledigt werden. Die zentrale Erfassung und Bearbeitung von Anfragen sorgt für eine bessere Auslastung der vorhandenen Kapazitäten und hilft, Ausfallzeiten zu minimieren, was den Ressourcenverbrauch weiter senkt.

Zudem ist ein modernes Ticketsystem skalierbar und flexibel anpassbar, sodass es über viele Jahre genutzt und bei Bedarf erweitert werden kann. Kix als Zentrale für die Meldung und Bearbeitung von Problemen verringert die Anzahl von Mails. Es reduziert den Aufwand bei der elektronischen Bereitstellung von Dokumentationen

Wie trägt das Projekt zur Stärkung der Digitalen Souveränität bei?

Das Projekt stärkt die Digitale Souveränität der Stadt Chemnitz vor allem durch den Einsatz einer Open-Source-Lösung, die Unabhängigkeit von proprietären Softwareanbietern schafft. Auch wenn der Betrieb und die Wartung von Open-Source-Software mit Kosten und personellem Aufwand verbunden sind, bleibt die Entscheidungsfreiheit über Weiterentwicklung, Updates und Integrationen in kommunaler Hand.

Ein weiterer Beitrag zur digitalen Souveränität ist das Hosting des Ticketsystems im eigenen Rechenzentrum. Dadurch verbleiben alle sensiblen Daten unter kommunaler Kontrolle, was Datenschutz und Datensicherheit erhöht und die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben erleichtert.

Insgesamt ermöglicht das Projekt eine größere Unabhängigkeit bei der Gestaltung und dem Betrieb der IT-Infrastruktur und trägt so zur Stärkung der digitalen Selbstbestimmung und Handlungsfähigkeit der Verwaltung bei. Die Open Source Lösung ermöglicht eine Unabhängigkeit von anderen Tools. Die Datensicherheit bleibt gewährleistet

Projektwebsite

<https://www.kixdesk.com/>

Umsetzungspartner (Unternehmen, Wissenschaft, sonstige)

KIX Service Software GmbH

Zusätzliche Dokumente

Keine