

Behörde/Institution
Landeshauptstadt München
Verwaltungsebene
Kommune
Website / URL
https://www.muenchen.de/
Einreichungskategorie
Interne Verwaltungsanwendungen
Möchten Sie das Projekt noch in einer zweiten Kategorie einreichen?
Fachverfahren
Projektbeschreibung
<p>Seit Januar 2025 nutzt die Stadt München das Open-Source-Ticketsystem Zammad im digitalen Bürgerservice. Zammad unterstützt die Kommunikation über E-Mail, Telefon und weitere Kanäle und wird für wenig strukturierte Vorgänge eingesetzt. Wenn Bürger Online-Formulare – etwa zur Grundsteuer oder technischen Anfragen – einreichen, erzeugt das System automatisch ein Ticket, das der zuständigen Verwaltungsstelle zugewiesen wird. Über das Bürgerportal „Meine Tickets“ können Antragsteller den Bearbeitungsstand jederzeit einsehen und direkt kommunizieren.</p> <p>Die Stadt entwickelte eine eigene Schnittstelle, die Formulare vom städtischen, nicht offenen Formularserver in strukturierte Tickets überführt. Diese Schnittstelle basiert vollständig auf dem städtischen Open-Source-Technologiestack. Zur Rückkommunikation wurde ein barrierearmes Web-Oberflächen-Fragment entwickelt, das sich nahtlos in das Webportal muenchen.de integrieren lässt und von den Webredakteuren mit dem Open-Source-CMS Magnolia gepflegt wird.</p> <p>Eine Zammad-LDAP-Synchronisation erleichtert die Benutzerverwaltung und stellt LDAP-Einträge strukturiert dar. Bislang sind neun von über 250 Online-Formularen angebunden, etwa in der Fahrerlaubnisbehörde mit rund 3.000 monatlichen digitalen Anfragen.</p> <p>Bürger profitieren von Benachrichtigungen bei Statusänderungen, direkter Kommunikation, Datenschutz-konformer Speicherung, Upload-Möglichkeiten und transparenter Statusanzeige. Die Verwaltung profitiert durch schnellere, zentral dokumentierte Bearbeitung und nahtlose Weiterleitungen.</p> <p>Die Anmeldung erfolgt sicher über BayernID oder Elster-Unternehmenskonto mittels Keycloak-Plugins; eine Direktkennwort-Option für Bürger ohne digitale Identität besteht, die Integration der DeutschlandID ist geplant. Die Entwicklung verantwortet der städtische IT-Dienstleister it@M.</p>
Beschreiben Sie den technischen Innovationsgrad des Projektes und den Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung.
<p>Durch den Einsatz des Open-Source-Ticketsystems Zammad in Kombination mit eigens entwickelten technischen Komponenten digitalisiert die Stadt München zentrale Prozesse der Bürgerkommunikation sicher, medienbruchfrei und skalierbar.</p> <p>Kern der Lösung ist eine selbst entwickelte Schnittstelle, die eingereichte Online-Formulare automatisiert in strukturierte Tickets überführt. Damit werden Anliegen direkt in den digitalen Bearbeitungsprozess der Verwaltung eingespeist, ohne manuellen Zwischenschritt.</p> <p>Für die Rückkommunikation wurde ein modulares Web-Fragment entwickelt, das über das CMS Magnolia in das städtische Portal eingebunden ist. Bürgerinnen und Bürger erhalten so eine nahtlose, benutzerfreundliche Oberfläche für Nachrichten und Statusabfragen.</p> <p>Zusätzlich ermöglicht der ebenfalls städtisch entwickelte Zammad-LDAP-Sync eine effiziente Anbindung an die vorhandene Nutzerverwaltung.</p>
Welchen ökonomischen Nutzen hat das Projekt?
<p>Das Projekt senkt Verwaltungsaufwand und Kosten durch konsequente Digitalisierung von Antragsprozessen. Die automatisierte Ticketgenerierung aus Online-Formularen spart manuelle Arbeitsschritte und vermeidet Medienbrüche.</p> <p>Der Einsatz von Open-Source-Technologien wie Zammad und Magnolia vermeidet Lizenzkosten und ermöglicht bedarfsorientierte Weiterentwicklungen aus eigener Hand ohne Abhängigkeit von externen Anbietern.</p>

Die zentrale und strukturierte Bearbeitung von Anfragen erhöht die Effizienz in den Fachbereichen durch schnellere Fallbearbeitung, bessere Nachvollziehbarkeit und geringere Fehleranfälligkeit. So entsteht langfristig eine wirtschaftlich tragfähige und zukunftssichere Infrastruktur für die digitale Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern.

Beschreiben Sie die Nachhaltigkeit der Lösung.

Die Entscheidung für Open-Source-Technologien wie Zammad und Magnolia sichert langfristige Unabhängigkeit, Anpassungsfähigkeit und Kostentransparenz. Die Systeme lassen sich bedarfsgerecht weiterentwickeln, ohne durch Lizenzmodelle oder Anbieterbindungen eingeschränkt zu sein.

Eigene Entwicklungen wie die Formularschnittstelle, der Zammad-LDAP-Sync und das Web-Fragment basieren vollständig auf einem offenen Technologiestack. Damit sind Wartung, Erweiterung und Wiederverwendung in der Verwaltung dauerhaft möglich. Durch aktive Beiträge zur Open-Source-Community unterstützt die Stadt München nicht nur den Erhalt der genutzten Software, sondern fördert auch gemeinsame Weiterentwicklungen. So bleibt die Lösung technisch aktuell, wirtschaftlich tragfähig und strategisch unabhängig.

Wie trägt das Projekt zur Stärkung der Digitalen Souveränität bei?

Das Projekt stärkt die digitale Souveränität sowohl der Stadtverwaltung als auch der Bürgerinnen und Bürger. Durch den Einsatz von Open-Source-Technologien und eigenentwickelten Komponenten behält die Stadt die volle Kontrolle über Datenflüsse, Schnittstellen und die Weiterentwicklung ihrer Systeme. Abhängigkeiten von proprietären Anbietern werden vermieden, technische Entscheidungen können eigenständig getroffen werden.

Auch Bürger profitieren davon: Sie haben jederzeit Zugriff auf den aktuellen Bearbeitungsstand ihrer Anliegen und auf alle zugehörigen Nachrichten und Dokumente. Die Kommunikation erfolgt über ein gesichertes, städtisches System, unabhängig von kommerziellen Plattformen. Damit bleibt die Hoheit über persönliche Daten bei den Nutzern. Die Anmeldung kann flexibel über die BayernID, das Elster-Unternehmenskonto oder ein Direktkennwort erfolgen. Diese Wahlfreiheit stärkt die digitale Selbstbestimmung. Gleichzeitig schafft der Einsatz offener Technologien Transparenz über die eingesetzten Systeme und fördert das Vertrauen in die digitale Verwaltung.

Durch die Offenheit der Lösung bleibt die Stadtverwaltung innovationsfähig und ermöglicht zugleich eine bürgernahe, nachvollziehbare und sichere Kommunikation im digitalen Raum.

Projektwebsite

<https://github.com/it-at-m/zammad-ldap-sync>

Umsetzungspartner (Unternehmen, Wissenschaft, sonstige)

<https://stadt.muenchen.de/infos/itm-eigenbetrieb-im-it-referat.html>

Zusätzliche Dokumente

Keine