

Behörde / Institution
IT-Verbund Schleswig-Holstein AöR
Projektname
Open-Source-basierte Transformation der internen Service- und Leistungssteuerung beim ITV.SH mit Zammad und OpenProject
Verwaltungsebene
Sonstige
Website / URL
https://www.itvsh.de
Einreichungskategorie
Transformation
Möchten Sie das Projekt noch in einer zweiten Kategorie einreichen?
Interne Verwaltungsanwendungen
Projektbeschreibung
Der IT-Verbund Schleswig-Holstein (ITV.SH) unterstützt Kommunen bei digitalen Verwaltungsleistungen. Dabei entstehen täglich zahlreiche Bestellungen, Anfragen und Supportvorgänge, die bislang über verschiedene Systeme hinweg bearbeitet werden. Da diese Anwendungen weitgehend unabhängig voneinander arbeiten, müssen Informationen häufig manuell zusammengeführt werden. Ziel des Projekts ist die Weiterentwicklung der bestehenden Open-Source-Landschaft zu einer integrierten Service- und Steuerungsarchitektur. Bestehende Systeme werden nicht ersetzt, sondern über Schnittstellen, standardisierte Prozesse und Automatisierungen miteinander verbunden. Dadurch entstehen effizientere Abläufe, mehr Transparenz und eine bessere Zusammenarbeit. Ein erster Schritt wurde bereits umgesetzt: Bestellungen aus dem OZG-Shop werden automatisiert in das Open-Source-Ticketingsystem Zammad übernommen, der zuständigen Kommune zugeordnet und die notwendigen Folgeprozesse ausgelöst. Manuelle Erfassung und Zuordnung entfallen, während die Vorgänge vollständig nachvollziehbar bleiben. Künftig sollen weitere Informationen aus Bestellungen, Support, Produktmanagement und Fachanwendungen systemübergreifend zusammengeführt werden. Automatisierte Workflows, Wissensmanagement und Reporting reduzieren Routineaufgaben, entlasten Mitarbeitende und verbessern die Servicequalität für Kommunen. Das Projekt zeigt, wie Open Source durch die gezielte Vernetzung bestehender Lösungen eine moderne, nachhaltige und transparente Verwaltungsinfrastruktur schaffen kann – ohne aufwendige Systemwechsel, sondern durch kontinuierliche Weiterentwicklung.
Beschreiben Sie den technischen Innovationsgrad des Projektes und den Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung.
Der technische Innovationsgrad des Projekts liegt in der Vernetzung bereits produktiv genutzter Open-Source-Systeme zu einer integrierten Verwaltungsarchitektur. Anstatt bestehende Anwendungen abzulösen, werden diese über Schnittstellen, Automatisierungen und ein gemeinsames fachliches Datenmodell miteinander verbunden. Dadurch entstehen durchgängige Prozesse über Systemgrenzen hinweg, ohne Medienbrüche oder redundante Datenhaltung. Die Innovation liegt nicht in einzelnen Anwendungen, sondern in ihrem Zusammenspiel. Informationen zu Kommunen, Produkten, Bestellungen und Supportvorgängen werden systemübergreifend zusammengeführt und den Mitarbeitenden in einem gemeinsamen Kontext bereitgestellt. Ein bereits produktiv umgesetztes Beispiel ist die automatisierte Verarbeitung von Bestellungen digitaler Verwaltungsleistungen. Bestellungen werden aus dem Shop-System automatisch in das Ticketsystem übernommen, der richtigen Kommune zugeordnet und abhängig vom bestellten Produkt automatisiert weiterverarbeitet. Die erforderliche Kommunikation mit den Kommunen wird ohne manuelle Eingriffe ausgelöst. Aus mehreren bislang getrennten

Arbeitsschritten entsteht so ein medienbruchfreier Ende-zu-Ende-Prozess. Der Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung liegt insbesondere in der Entlastung der Mitarbeitenden. Wiederkehrende Routinetätigkeiten werden automatisiert, Informationen müssen nicht mehr manuell aus verschiedenen Systemen zusammengeführt werden und Bearbeitungsstände sind transparent nachvollziehbar. Wissen wird dauerhaft in Prozessen und Systemen verankert und ist nicht mehr von einzelnen Personen abhängig. Dies verbessert die Zusammenarbeit, erleichtert Vertretungen und schafft Freiräume für fachliche Aufgaben. Gleichzeitig entsteht eine belastbare Grundlage für eine moderne, transparente und effizient gesteuerte Organisation.

Welchen ökonomischen Nutzen hat das Projekt?

Der ökonomische Nutzen des Projekts liegt in der effizienteren Nutzung vorhandener personeller und technischer Ressourcen. Durch die Vernetzung bestehender Systeme, die Standardisierung von Abläufen und den Abbau manueller Tätigkeiten werden Bearbeitungsaufwände reduziert und Doppelarbeiten vermieden.

Gleichzeitig verbessert die zentrale Verfügbarkeit von Informationen die Vertretbarkeit von Aufgaben und reduziert die Abhängigkeit von individuellem Wissen. Dadurch können vorhandene Ressourcen gezielter für fachliche Aufgaben und die Unterstützung der Kommunen eingesetzt werden.

Da auf bereits vorhandenen Open-Source-Lösungen aufgebaut wird, können bestehende Investitionen weiter genutzt und kostenintensive Systemwechsel vermieden werden. Das Projekt erhöht damit die Wirtschaftlichkeit der bestehenden Systemlandschaft und schafft die Grundlage für ein nachhaltiges Wachstum der Aufgaben ohne proportional steigenden Verwaltungsaufwand.

Beschreiben Sie die Nachhaltigkeit der Lösung.

Die Nachhaltigkeit der Lösung ergibt sich aus der konsequenten Weiterentwicklung bestehender Open-Source-Systeme und der Nutzung offener Standards. Vorhandene Anwendungen und Investitionen werden weiter genutzt, anstatt durch neue Systeme ersetzt zu werden.

Durch die Vernetzung der Systeme werden Prozesse, Wissen und Zuständigkeiten dauerhaft in der Organisation verankert. Dadurch wird die Abhängigkeit von einzelnen Personen reduziert und die langfristige Nutzbarkeit der Lösung sichergestellt.

Die Architektur ist modular aufgebaut und kann schrittweise erweitert oder an zukünftige Anforderungen angepasst werden. Dies ermöglicht eine kontinuierliche Weiterentwicklung ohne grundlegende Systemwechsel.

Wie trägt das Projekt zur Stärkung der Digitalen Souveränität bei?

Das Projekt stärkt die Digitale Souveränität des ITV.SH durch den konsequenten Einsatz und die Weiterentwicklung von Open-Source-Lösungen. Die zugrundeliegenden Systeme können unabhängig von einzelnen Herstellern betrieben, angepasst und erweitert werden.

Durch die Nutzung offener Standards und Schnittstellen bleibt die Kontrolle über Daten, Prozesse und Weiterentwicklungen in der eigenen Organisation. Gleichzeitig wird die langfristige Handlungsfähigkeit gestärkt, da zukünftige Anpassungen oder Systemerweiterungen nicht von proprietären Plattformen oder einzelnen Anbietern abhängig sind.

Projektwebsite

Keine

Umsetzungspartner

Zammad, OpenProject

Zusätzliche Dokumente

Keine