

**IT**

# Administrator

Das Magazin für professionelle System- und Netzwerkadministration

## IT-Servicemanagement bei der Stadt Chemnitz



**IT-Service-Management  
bei der Stadt Chemnitz**

# Tickets fürs Rathaus

von Torsten Thau

Open Source hat Zukunft. Das sieht nicht nur die Bundesregierung so, die kürzlich das Budget für die Förderung der digitalen Souveränität auf 51 Millionen Euro aufgestockt hat. Auch die Stadt Chemnitz hat ihr System zum IT-Service-Management umgestellt – noch bevor die Pläne der Ampelkoalition bekannt waren. Eine Entscheidung, die sich vor allem während der Höhepunkte der Corona-Pandemie ausgezahlt hat.

**R**und 4000 Menschen sind an 1000 Standorten, vom Verwaltungs- und Bürgerzentrum bis hin zum Schulsekretariat und dem Handwerkerhof, für die Stadt Chemnitz tätig. Über 500 Fachanwendungen kommen dabei zum Einsatz. Anliegen, Anträge und Hinweise der Mitarbeiter in Form von mehr als 20.000 Tickets pro Jahr bearbeitet das IT-Team für die rund 3600 Bildschirmarbeitsplätze.

Ein gewaltiger Verwaltungsapparat also, um die drittgrößte Stadt Sachsens am Laufen zu halten. Um die internen Abläufe sowie die Interaktion mit den Bürgern zu optimieren, entschied sich die IT-Abteilung der Stadt Chemnitz für das Service-Management-System KIX, das vom ebenfalls in Chemnitz ansässigen Unternehmen KIX Service Software GmbH entwickelt wird.

Im Rahmen der Umsetzung ihrer digitalen Agenda modernisiert die Stadt Chemnitz seit 2021 in einem strategischen Vorhaben schrittweise alle geeigneten Dienstleistungen und Verwaltungsprozesse nach innen und außen – "Chemnitz, Stadt der Moderne" hieß das Motto damals. Die Umsetzung des IT-Service-Managements stellt dabei einen von insgesamt sechs strategischen Schwerpunkten innerhalb dieser Agenda dar. Da-

niel Grobe verantwortet als Programmmanager das IT-Service-Management als eigenes Programm innerhalb der Agenda.

## **Digitale Souveränität und Skalierbarkeit**

Seit August 2020 ist KIX nun in der Stadt Chemnitz im Einsatz. In den Jahren zuvor setzte die Stadt zunächst auf eine selbstentwickelte Software, später dann auf das Managementsystem eines US-amerikanischen Herstellers. Da die Zusammenarbeit mit diesem gekündigt werden sollte, machten sich die Verantwortlichen auf die Suche nach Ersatz.

Verschiedene Auswahlkriterien spielten bei der Entscheidung eine Rolle. Einschränkungen durch Lizenzierung sollte es nicht geben, zudem sollten die Kosten für Anpassung und Erweiterung möglichst gering gehalten werden. Vor allem war den Verantwortlichen aber ein Open-Source-Ansatz wichtig, berichtet IT-Architekt Grobe, der das IT-Service-Management der Stadt in den kommenden Jahren koordiniert: "Uns war von Beginn an klar, dass das neue System auf Open Source basieren sollte. Ein offener Quellcode steht nicht nur für Sicherheit, sondern auch für Transparenz und digitale Souveränität. Der Dialog zwischen Ent-

wicklern und Community sorgt für Wissensaustausch, und Fehlerquellen lassen sich sehr schnell beheben – die große Community des Systems ist dafür optimal."

Durch die On-Premises-Variante der Software ist die Zahl der Nutzer zudem nahezu unbegrenzt. "Das Preismodell, das KIX Service Software<sup>®</sup> anbietet, ist wirklich fair. Bei Bedarf können wir Anpassungen und Erweiterungen vornehmen, ohne die Kosten signifikant in die Höhe zu treiben", so Grobe.

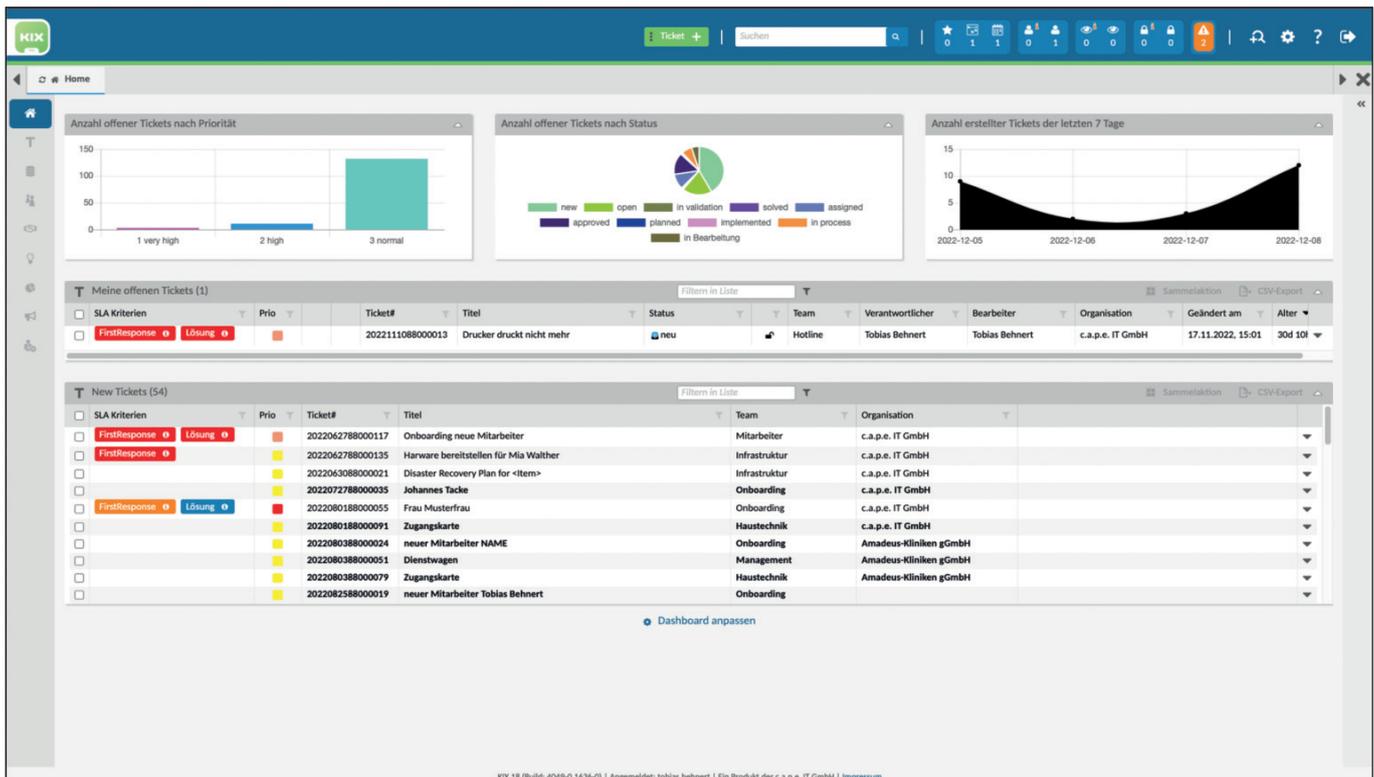
## **Schnellere Störungsmeldungen und Serviceaufträge**

Der Einsatz von KIX bei der Stadt Chemnitz teilt sich in zwei große Bereiche auf: Zum einen findet das Open-Source-System als IT-Service-Management Verwendung, dazu gehören etwa der IT-Helpdesk, das Incident-Management oder das Assetmanagement. Zum anderen unterstützt es die Mitarbeiter des Gesundheitsamts bei der Pandemiebekämpfung.

Die Software wird seit ihrer Einführung von allen Mitarbeitern der Verwaltung für IT-Störungsmeldungen und Serviceaufträge genutzt, ohne dass es hierzu langwieriger Schulung für die Nutzung und Handha-



Quelle: animalforapicstock – 123RF



Die Stadt Chemnitz setzt das ITSM-System KIX 18 ein – hier das Agenten-Dashboard mit neuen Tickets inklusive SLAs und Verantwortlichkeiten.

bedurfte. Durch das Ticketsystem und mithilfe definierter Arbeitsabläufe können die rund 50 IT-Spezialisten rasch alle Aufträge abarbeiten. Zudem verwalten sie mit KIX die gesamte IT-Ausstattung wie Computer, Telefone, Software, Technik und Ressourcen. Die Mitarbeiter haben den Zustand und die Einsatzbereitschaft sämtlicher Hardware jederzeit im Blick und verwalten etwa die Rückführung von Computern und Hardware oder die Auslieferung und Inbetriebnahme von Mobilgeräten. In Zukunft könnten sie, wenn nötig, beispielsweise Druckerpatronen, defekte Geräte und sonstiges Equipment über Beschaffungsanträge nachbestellen – die Einführung dieser Funktion ist in Planung.

Im Bereich der Software kümmern sich die IT-Profis um Installationen und Deinstallationen, Zugriffsberechtigungen für bestimmte Verzeichnisse, virtuelle Server und Datenbankinstanzen sowie das Windows Patch Management für Clients und Server. Alle Vorgänge werden übersichtlich dokumentiert und sind für neue Kollegen oder solche, die länger abwesend waren, jederzeit nachvollziehbar.

Für die Behörde ergeben sich zahlreiche Vorteile. Das System hilft der IT dabei, in-

terne Anforderungen oder Störungen der Fachämter zu erfassen, zu verteilen und abzarbeiten. Durch das Self-Service-Portal können sich die Antragssteller selbst zur passenden Kategorie navigieren und ein Ticket erstellen. Allen Beteiligten liegen sämtliche Informationen vor, wodurch sie sich jederzeit über den aktuellen Stand eines Vorgangs informieren können. Das hat auch geholfen, ein ganzes Stück Bürokratie abzubauen: Zuvor mussten die Mitarbeiter der verschiedenen Ämter noch den passenden Antrag im Intranet suchen und vom Vorgesetzten unterschreiben lassen, bevor er zum IT-Team gelangen konnte. Weitere Rückfragen sind durch das neue System nun oft nicht mehr nötig. In Zukunft möchte die Stadt Chemnitz verstärkt auf Onlineanträge setzen, bei denen die User Formulare mit den wichtigsten Informationen ausfüllen. Mit KIX können die IT-Verantwortlichen hier dann erklärende Texte oder Zwischenüberschriften einfügen.

### Vereinfachte Genehmigungsverfahren

Die Tickets funktionieren mit dynamischen Feldern, in denen Grobe und seinen Kollegen alle Aktivitäten, Zwischenschritte und Dialoge abhängig vom Arbeitsablauf flexibel zur Verfügung stehen. Diese Funktio-

nen waren beispielsweise zu Beginn der Corona-Pandemie sehr nützlich, als zahlreiche Mitarbeiter die Berechtigung brauchten, um Online-Meetings zu starten. Da die Stadt Chemnitz eine lizenzpflichtige Software für Videokonferenzen nutzt, konnte das IT-Team die Berechtigungsebene des Antragsstellers beziehungsweise die Genehmigung des Vorgesetzten aus dem HR-System ziehen oder sich per E-Mail bestätigen lassen. So konnten sie die Lawine an Anträgen zügig abarbeiten.

Trotz der Vereinfachung merkte die IT-Abteilung aber, dass bei der weiteren Arbeit zusätzliche Parameter für die eingestellten Workflows nötig sind. Dafür nutzten sie die KIX-interne Asset-Datenbank (CMDB), die bereits aus über 50.000 Geräten besteht, und fügten weitere Attribute ein, um die Bearbeitung weiter zu automatisieren. Nach der Datenanbindung aus der CMDB und aus Drittsystemen erstellte die IT zudem ein Modul, das die Daten selbstständig in die unterschiedlichen Arbeitsabläufe integriert. Bei Vorgängen mit mehreren Variablen hat dies die Übersicht weiter verbessert. Bei Abläufen, die immer wieder auftauchen, wird nun etwa auch automatisch ermittelt, ob eine Genehmigung erforderlich ist.

Generell bietet das Werkzeug eine Vielzahl an Funktionen, die zwar in der Stadt Chemnitz noch nicht zum Einsatz kommen, aber die Arbeit der Nutzer in anderen Behörden oder Unternehmen vereinfachen können. Neben der Überwachung der IT-Dienste und der Betreuung der Arbeitsplätze lassen sich mit dem Chemnitzer IT-Managementsystem auch viele andere Arbeitsabläufe automatisieren. Die Software kann beispielsweise Urlaubsanträge verwalten, neue Bewerber erfassen und nach Einstellung mit einem sogenannten Onboarding-Workflow in die Organisation integrieren. Im Zusammenspiel mit der vollintegrierten Asset-Datenbank erinnert das Tool nicht nur an den regelmäßigen Wechsel von Verschleißteilen, sondern es lassen sich sogar direkt Bestellungen und die Beauftragung und das Monitoring von Wartungsarbeiten damit organisieren.

Auch die Chemnitzer profitieren vom neuen System. Es lassen sich damit bestimmte Anliegen der Bürger als Ticket erfassen und bearbeiten. Der Bearbeitungsstatus ist jederzeit aktuell und transparent einsehbar. Die Kommunikation erfolgt automatisiert, was die Mitarbeiter der Stadt entlastet. So konnte die Bearbeitungszeit der Bürgeranliegen deutlich reduziert werden.

### Massive Erleichterung während Corona-Pandemie

Die reduzierten Bearbeitungszeiten waren besonders während der Hochphasen der Pandemie zu spüren. Zu Beginn von Corona und vor Einführung des neuen Ticketsystems war die Pandemiethotline der Stadt häufig überlastet – die Bürger hingen in der Warteschleife und kamen nicht zu den Bearbeitern durch. Dies wiederum führte zu einem langen Rückstau der Anliegen und zu einem hohen internen Kommunikationsaufwand.

Bei der Pandemiebekämpfung setzte die Stadt Chemnitz dann ebenso auf das aus der IT-Abteilung bekannte Softwareprodukt. Auch hier werden sämtliche Anliegen, egal ob telefonisch oder per E-Mail, als Ticket erfasst. Die Mitarbeiter sind nicht mehr auf eine Bearbeitung in Excel angewiesen, die Kommunikation erfolgt direkt am Ticket. Die Aufgabenverteilung zwischen den verschiedenen Teams ist so deutlich einfacher geworden. Auch die Zahlen sind nicht mehr manuell in einer Statistik zu sammeln, die Aufnahme erfolgt automatisch. Durch ihre Digitalisierungsstrategie, bei der der Einsatz von Open-Source-Technologien einen wichtigen Baustein darstellt, ist die Stadt Chemnitz für zukünftige Herausforderungen und Krisen gut aufgestellt.

### Fazit

Die IT der Stadt Chemnitz ist mit den Funktionen von KIX sehr zufrieden und möchte auch in Zukunft darauf setzen. Dann könnte das Werkzeug beim Personalservice, der Beschaffung, dem Fuhrparkmanagement und den Hausmeisterdiensten zum Einsatz kommen. 2025 wird Chemnitz den Titel der Kulturhauptstadt Europas tragen. Grobe und sein Team haben es sich zum Ziel gesetzt, bis dahin sämtliche IT-Services der Stadt zu digitalisieren. (In) 

*Torsten Thau ist Product Owner KIX 18 bei Kix Service Software*

# KIX

SERVICE SOFTWARE

MEHR INFOS UND  
KIX TESTEN?

## Unser Team steht bereit!

+49 371 270 956 20  
info@kixdesk.com



kixdesk.com