

Sachsen

ITSM-Lösung für die Landesdirektion

[30.09.2025] Die Landesdirektion Sachsen hat ihre bisherige Ticketbearbeitung per Outlook gründlich modernisiert. Zum Einsatz kommt nun die Open-Source-Software KIX. Damit will die Behörde ihre Abläufe vereinfachen und effizienter gestalten.

Umweltschutz, die Sicherheit im Luftverkehr oder die Genehmigung für eine neue Brücke – dies sind nur einige der vielfältigen Aufgaben der [Landesdirektion Sachsen](#). Mehr als eine Million Anträge bearbeitet die Landesdirektion jedes Jahr, über 300 verschiedene Fachverfahren sind dazu im Einsatz. Und ebenso unterschiedlich sind die Experten, mit denen die Behörde dafür zusammenarbeitet, darunter Ingenieure, Physiker oder Ärzte. Trotz dieser großen Bandbreite gibt es in der Landesdirektion erst seit 2020 ein eigenes IT-Referat. Um deren Servicemanagement auf die nächste Stufe zu bringen, entschied sich die IT-Leitung 2023 für die Einführung der Open-Source-ITSM-Software KIX, die vom Unternehmen [KIX Service Software](#) in Sachsen entwickelt wird. Für die Verantwortlichen war das der Startschuss zu einem Modernisierungsmarathon – ein Projektbericht des Softwareherstellers KIX.

Effizientere Workflows dringend gebraucht

2020, als das Referat ganz neu war, führte das IT-Team etablierte Vorgänge zunächst einfach fort: Sie nutzten das E-Mail-Programm Outlook des US-Herstellers Microsoft für die Ticketbearbeitung, modifiziert mit farblichen Markierungen für die jeweiligen Bearbeiter und Themen. Optimal war dies nicht – es gab zu viele Postfächer und Ansprechpartner, zudem enthielten die Tickets teilweise kritische Daten wie Namen oder Geburtstag. Darüber hinaus stand das OZG in den Startlöchern, durch Corona und das Homeoffice war mehr Kommunikation nötig und immer mehr externe Experten brachten eigene Tools für ihre Arbeit mit. „Insgesamt waren wir ziemlich weit weg vom Single Point of Contact, wir mussten also zügig etwas ändern“, so der IT-Experte Thomas Steinbach von der Landesdirektion Sachsen.

KIX bewährt sich

Daher entschied sich das IT-Referat 2023 für die Einführung einer IT-Service-Management-Software (ITSM). Die Anforderungen: Sie sollte im Eigenbetrieb laufen und eine gute Performance bieten, leicht anzupassen sein und vorzugsweise auf Open-Source-Basis funktionieren. Außerdem wollten die Mitarbeiter sofort loslegen und verschiedene Prozesse wie einen ServiceDesk, Störungsmeldungen, Anforderungs- und Konfigurationsmanagement abbilden. Auch Serviceabläufe jenseits der reinen IT spielten eine Rolle. Schließlich startete die Testphase mit KIX, zunächst in der kostenfreien Community-Edition. Gleichzeitig führte das IT-Referat eine einheitliche Rufnummer und E-Mail-Adresse für alle Anliegen ein. Die Chemnitzer Open-Source-Software bescherte der Landesdirektion schon nach kurzer Zeit deutlich effizientere Workflows: Tickets gingen nicht mehr verloren, alle Zwischenschritte eines Vorgangs werden seitdem dokumentiert, und jeder Mitarbeiter kann Bearbeitungsstände leicht nachverfolgen.

Schneller und effizienter

Nach der erfolgreichen Testphase wechselte das IT-Referat im April 2024 schließlich zur Pro-Version von KIX, weil die Mitarbeiter für ihre Ziele weitere Funktionen und Prozesse benötigten. „KIX hat uns vom ersten Tag an überzeugt, und nach einem Jahr wollten wir den nächsten Schritt gehen. An unserem Langzeitplan hatte sich nichts geändert: mit der Lösung wachsen und diese kontinuierlich anpassen. Dafür sammeln wir die Änderungswünsche aller Kollegen und implementieren sie nach und nach“, erklärt Steinbach. Detailliertes Wissen sammelte das Team zudem bei ITIL-Schulungen. In Kombination mit KIX, welches ITIL zertifiziert ist und den De-facto-Standard der ITSM-Branche weitreichend unterstützt, läuft der gesamte IT-Bereich nahezu reibungslos. Alle Anliegen rund um Soft- und Hardware – rund 1.200 Incidents pro Monat – bearbeitet das IT-Referat nun viel zielführender. Alle IT-Fachverfahren fließen bereits in KIX zusammen. Damit war eine wichtige Etappe genommen, die Reise geht jedoch weiter.

Die nächsten Schritte sind geplant

#INFO# KIX hat mit seinen Funktionen bereits einige Abläufe abgelöst, die zuvor im Einsatz waren. Nun folgt der nächste Schritt: Mit Unterstützung des Herstellers KIX Service Software arbeiten Thomas Steinbach und seine Kollegen jetzt an der Implementierung eines Self-Service-Portals als Single Point of Contact für den ServiceDesk der Landesdirektion. Im Anschluss soll die Softwareverteilung über Baramundi integriert werden, zudem arbeitet das Team an verschiedenen Schnittstellen. Das Ziel ist klar – ein komplettes Servicemanagement für sämtliche Bereiche der Landesdirektion: Von Krankschreibungen bis zum Equipment des Hausmeisters sollen die Dienstleistungsreferate künftig alle Vorgänge über KIX managen. „Wir haben gelernt, dass es keine fertigen Prozesse gibt – fortlaufende Änderungen sind wichtig, um sich an Herausforderungen anzupassen. Dass das Projekt ein Marathon wird, war uns von vornherein klar. Und mit KIX haben wir einen sehr guten Start hingelegt. Es hat von Anfang an viel mehr Struktur in unsere Arbeit gebracht und ich bin sicher, dass es uns sicher ans Ziel bringen wird“, so Referatsleiter Steinbach.

(sib)

Stichwörter: ITSM, KIX Service Software, Sachsen