

Berlin

## Service-Management mit Open Source

**[19.01.2026] Die Berliner Senatsverwaltung für Arbeit und Soziales mit insgesamt 2.200 Mitarbeitenden an zahlreichen Standorten ergänzt ihre Sozialhilfesoftware mit dem Ticketsystem KIX. Nach rund zehn Jahren On-Premises-Betrieb erfolgte der Wechsel in die Cloud.**

Als Landesministerium verantwortet die [Berliner Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung](#) (SenASGIVA) zentral unterschiedliche Bereiche des öffentlichen Lebens, sowohl auf politisch-strategischer Ebene, als auch direkt durch Verfahrensverantwortung. So zahlt die Behörde beispielsweise pro Jahr 2,5 Milliarden Euro an Sozialleistungen mit der Fachsoftware OPEN/PROSOZ aus. Schon vor über zehn Jahren haben die Verfahrensbetreuer der SenASGIVA in ihrer Behörde die [Open-Source-ITSM-Software KIX](#) ergänzt, um sämtliche Tickets und Anfragen zu bearbeiten und zu dokumentieren sowie dem Service Desk die Arbeit zu erleichtern. Laut Hersteller folgte nun der Wechsel auf die neueste KIX-Version. Die IT-Mitarbeiter seien bei der Fachsoftware und den ergänzenden Tools auf zuverlässige Lösungen angewiesen – wenn hier etwas nicht nach Plan laufe, bekomme es die Bevölkerung direkt zu spüren.

### Freie Wahl bei der ITSM-Lösung

Vorgaben zur ITSM-Software gibt es im Land Berlin nicht. In den Bereichen Open Source und ITSM gehörte die SenASGIVA zu den ersten in Berlin. „Wir hatten uns verschiedene Lösungen wie OTRS angeschaut, aber uns letztendlich für KIX entschieden. Vor allem wollten wir einen einzigen Ansprechpartner haben und uns so wenig wie möglich um Updates kümmern müssen. Plus: Wir hatten ITIL-Prozesse eingeführt, und darin ist KIX in allen für uns relevanten Practices zertifiziert“, berichtet Enno Krüger, IT-Gruppenleiter in der SenASGIVA. Seit der Einführung hat sich das System bewährt, rund 750 Tickets bearbeitet das IT-Team der SenASGIVA pro Monat. Die Herstellerfirma KIX Service Software hatte verschiedene Anpassungen vorgenommen, etwa spezielle Verteilerlisten für Berlin. „Hilfreich sind aber auch die Standardfunktionen. Beispielsweise können wir Verantwortlichkeiten festlegen oder Erinnerungen aktivieren. So geht nichts unter, selbst wenn jemand bei uns ausfällt“, erklärt Enno Krügers Kollege, der Administrator Matthias Mönter.

### Von On-Prem in die Cloud

Das Berliner IT-Dienstleistungszentrum ITDZ stellte lange Jahre die IT-Infrastruktur für das Ticketsystem der SenASGIVA zur Verfügung – bis das dabei genutzte Betriebssystem aus dem Support laufen sollte, was mit einer aufwendigen Erneuerung verbunden wäre. Daher entschied sich das IT-Team, in die Cloud des Chemnitzer Herstellers zu wechseln: „Das Hosting in der KIX-Cloud ist einfacher und deutlich günstiger. Zudem haben wir nun einen einzigen Ansprechpartner für alles, vorher mussten wir uns für die Technik an das ITDZ wenden“, so Enno Krüger.

Gleichzeitig sollte auf die neuesten Version KIX Pro 18 migriert werden. Diese bringt unter anderem Verbesserungen im Self-Service-Portal zur leichteren Kommunikation mit den IT-Koordinatoren in den Ämtern mit. Darüber hinaus kann das Team nun erforderliche individuelle Anpassungen, die zuvor vom

Hersteller kamen, selbst konfigurieren. Anfang Juli 2025 erfolgte gut geplant die Migration. „Der Übergang lief reibungslos, und wenn wir doch mal Fragen haben, sind die Mitarbeiter von KIX immer sofort zur Stelle. Nach über einer Dekade kann ich sagen: Mit KIX läuft es immer“, so das Fazit von Enno Krüger.

(sib)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Berlin, ITSM, KIX Service Software, Open Source Software (OSS)