

ITSM

## HU Berlin setzt auf Open Source

**[17.04.2026] Die Berliner Humboldt-Universität geht einen Schritt in Richtung digitaler Souveränität: Für das hauseigene IT-Service-Management führt die Hochschule eine Open Source-Lösung ein. Bis 2027 sollen über 150 Servicemitarbeiter die Software am universitätsweiten Helpdesk nutzen.**

Die [Humboldt-Universität zu Berlin](#) (HU Berlin) führt für das hauseigene IT-Service Management (ITSM) die Open-Source-Lösung KIX ein. Im Rahmen der Zusammenarbeit liefert der Hersteller [KIX Service Software](#) nicht nur die technische Plattform, sondern übernimmt auch Wartung und Support. Wie KIX Service Software berichtet, sollen im Jahr 2027 über 150 HU-Servicemitarbeiter die Lösung KIX für den universitätsweiten Helpdesk nutzen. Ergänzend zur zentralen ITSM-Plattform wird das HU-Helpdesk-Team auch verschiedene Erweiterungen einführen, unter anderem für den Einsatz der KIX-API, für die Einbindung weiterer Datenbanken sowie zur Nutzung zertifizierter ITIL-Workflows.

„Die IT einer Universität wie der HU ist historisch gewachsen und gleichzeitig stark innovationsgetrieben. Das stellt den Servicebetrieb vor besondere Herausforderungen. Wir brauchen Systeme, die Standardisierung ermöglichen und gleichzeitig flexibel bleiben. Mit KIX haben wir uns bewusst für eine Open-Source-Lösung entschieden, die unsere Anforderungen erfüllt und unsere digitale Souveränität stärkt“, sagt Jean-Paul Schlack, Leiter Helpdesk und Beratung an der HU.

### Komplexe IT-Landschaft als Herausforderung

KIX wird branchenübergreifend von Service-Teams im Public und Non-Public Sector eingesetzt. Unter den Anwendern sind beispielsweise kommunale Verwaltungen, Landes- und Bundesbehörden, Krankenhäuser, Hochschulen, Versorger und Industrieunternehmen. Die digital souveräne Open-Source-Plattform findet laut Hersteller Einsatz vom Customer Service Desk über das IT-Service-Management bis hin zum Enterprise Service Management. Die Berliner Humboldt-Universität, die nun die ITSM-Lösung einführt, ist mit über 35.000 Studierenden und knapp 5.000 Mitarbeitenden eine der größten Hochschulen Deutschlands. „Die komplexe, stark auf Forschung und Lehre fokussierte IT-Landschaft birgt einige Herausforderungen bei der Etablierung von ITIL-basierten IT-Serviceabläufen“, erklärt Rico Barth, Geschäftsführer von KIX Service Software. Nun könne das Wissen aus vielen ITSM-Projekten, welche die Firma in den vergangenen Jahren in Lehr- und Forschungseinrichtungen umgesetzt habe, bei einer der weltweit führenden Universitäten eingebracht werden.

(sib)

Stichwörter: Hochschul-IT, Berlin, Digitale Souveränität, Humboldt-Universität, KIX Service Software