München

Neues Ticketsystem

[28.05.2025] Mit einem neuen Ticketsystem will die Stadt München ihren Bürgerservice verbessern. Geplant ist, die Mehrzahl der Onlineformulare an das System anzubinden. Für den neuen digitalen Bürgerservice greifen mehrere Softwarekomponenten, darunter auch Eigenentwicklungen, ineinander.

Die Stadt München setzt seit Jahresanfang 2025 auf das Ticketsystem Zammad. Wie die bayerische Landeshauptstadt in ihrem IT-Blog mitteilt, wird sobald Bürger ein Onlineformular für einen Service ausgefüllt und abgeschickt haben, im System automatisch ein Ticket erstellt und direkt an die zuständige Stelle in der Verwaltung weitergeleitet. Über das Bürgerportal können Bürgerinnen und Bürger unter „Meine Tickets" direkt zu ihren Anliegen kommunizieren und jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstand ihrer Anfrage verfolgen.

Die Stadt München plant laut eigenen Angaben, die Mehrzahl der über 250 angebotenen Onlineformulare an das neue Ticketsystem anzubinden. Die wesentlichen Anwendungsbereiche dafür sind Kontaktformulare für Auskünfte zu verschiedenen Fragestellungen. Aktuell seien neun Onlineformulare angebunden. Besonders häufig genutzt wird die digitale Bearbeitung in der Fahrerlaubnisbehörde im Kreisverwaltungsreferat– dort gehen nach Angaben der Stadt jeden Monat etwa 3.000 Anfragen über das Portal ein.

Vorteile für Bürger und Verwaltung

Bürgerinnen und Bürger, die diesen Service nutzen, profitieren von zahlreichen Vorteilen. Dazu zählen nach Angaben der Stadt, dass der Anfragende informiert wird, sobald Nachrichten zum beantragten Anliegen vorliegen. Zudem könnten Rückfragen direkt beantwortet oder Informationen proaktiv angefordert werden. Auch werde jede Nachricht, jede Rückfrage und Antwort in diesem Ticket datenschutzkonform gespeichert. Dokumente, die beispielsweise nachgefordert werden, können von den Antragstellenden selbst hochgeladen werden, und der Status des Antrags wird während der gesamten Bearbeitung transparent angezeigt. Auch für die Stadtverwaltung bringe das neue System Verbesserungen. So können Anträge schneller und übersichtlicher bearbeitet werden. Alle Aktionen, wie beispielsweise die Kommunikationsverläufe oder die Weitergabe des Tickets an andere Abteilungen, werden im Ticket dokumentiert.

Mehrere Softwarekomponenten

Entwickelt und umgesetzt wurde der neue digitale Bürgerservice vom städtischen Dienstleister it@M, teilt die Stadt weiter mit. Um die Funktionalitäten zu realisieren, kamen bei der Entwicklung mehrere Softwarekomponenten zum Einsatz. Bereitgestellt werden die Onlineformulare über den cit intelliform Formularserver. Verwaltet werden die Tickets mit dem Open-Source-Ticketsystem Zammad. Eine selbst entwickelte technische Lösung sorge dafür, dass Formulare automatisch Tickets erzeugen. Für die Anzeige der Tickets wurden selbst entwickelte Micro-Front-Ends über das Content-Management-System in den Digitalen Bürgerservice eingebettet. Mit einer Anmeldung über die BayernID oder das ELSTER-Unternehmenskonto werde ein sicherer Zugang gewährleistet. Die Integration der neuen DeutschlandID ist

nach Angaben der Stadt München bereits in Planung. Für Bürgerinnen und Bürger, die keine digitale Identität besitzen, besteht die Möglichkeit, sich ein Direktkennwort zusenden zu lassen, um auf ihre Anliegen zugreifen zu können.

(ba)

Stichwörter: Bürgerservice, cit, München, Open Source, Ticketsystem, Zammad