

Pirna

## Ticketsystem für Schulen gestartet

**[15.10.2025] Der IT-Dienstleister KISA hat ein Ticketsystem speziell für Schulen und Verwaltungen entwickelt. In Pirna startet das KISA.ServiceCenter jetzt in den Regelbetrieb.**

Die [Stadt Pirna](#) ist die erste Kommune in Sachsen, bei der das neue KISA.ServiceCenter jetzt in den Regelbetrieb startet. Das Ticketsystem hat der Zweckverband Kommunale Informationsverarbeitung Sachsen ([KISA](#)) speziell für Schulen und Verwaltungen entwickelt. Die Lösung ist vollständig als Software as a Service (SaaS) konzipiert, wird zentral bei KISA gehostet und administriert und ist für den produktiven Einsatz in Schul-IT-Strukturen optimiert. Gefördert wurde das Vorhaben vom sächsischen Kultusministerium.

Der Impuls für die Lösung kam nach Angaben von KISA mit dem DigitalPakt Schule: Bereits 2019 analysierten sächsische Kommunen ihre IT-Betreuung in Schulen. Auf Initiative der Stadt Plauen folgte 2021 dann ein Projektantrag, der gemeinsam mit dem Softwarehersteller Omninet umgesetzt wurde. In enger Zusammenarbeit mit den Pilotkommunen Pirna und Plauen sei das System nach ITIL-Best-Practice-Prozessen entwickelt, iterativ getestet und kontinuierlich angepasst worden.

Das KISA.ServiceCenter bietet Verwaltungen und Schulen einen zentralen Eingangskanal für Service- und Supportanfragen. Alle Meldungen werden priorisiert, mit Standort- und Gerätedaten angereichert und den zuständigen Supporteinheiten zugewiesen. Standardisierte Workflows reduzieren manuelle Arbeitsschritte, beschleunigen Reaktionszeiten und erhöhen die Transparenz. Dank der SaaS-Architektur ist das System skalierbar. Jeder Schulträger arbeitet im gemeinsamen System, sieht aber dank rollen- und berechtigungsbasierter Trennung ausschließlich seine eigenen Daten.

„Die Pilotierung mit Pirna hat gezeigt, dass ITIL-basierte Standards auch im kommunalen Schulkontext funktionieren – vorausgesetzt, sie werden praxisnah adaptiert“, erklärt Katrin Simoneit, Projektleiterin seitens KISA. „Die enge Zusammenarbeit mit den Schulen hat uns geholfen, eine Lösung zu entwickeln, die technische Stabilität mit organisatorischer Alltagstauglichkeit verbindet.“ „Digitalisierung an Schulen ist mehr als Hardware, das haben wir gemerkt. Es braucht funktionierende Prozesse im Hintergrund“, ergänzt Heiko Dittrich, IT-Koordinator der Stadt Pirna. „Mit KISA haben wir einen Partner, der genau dieses Verständnis mitbringt.“

(bw)

Stichwörter: Schul-IT, Kommunale Informationsverarbeitung Sachsen (KISA), Pirna, Support