Der Bürgermeister
Fachbereich 7 - Interner Service

Vorlage Nr. 809/26

Betreff: **CDU/FDP-Fraktionsantrag Enführung Ticketsystem (IT-Abteilung) vom 12.12.2024**

Status: **öffentlich**

Beratungsfolge

Haupt-, Digital- und Finanzausschuss	**03.11.2026**	**Berichterstattung durch:**	**Herr Dr. Lüttmann Herr Grimberg**

Betroffenes Leitprojekt/Betroffenes Produkt

Produktgruppe 71 Service Organisation

Finanzielle Auswirkungen

☐ Ja ☒ Nein
☐ einmalig ☐ jährlich ☐ einmalig + jährlich

Ergebnisplan		**Investitionsplan**	
Erträge	€	Einzahlungen	€
Aufwendungen	€	Auszahlungen	€
Verminderung Eigenkapital	€	Eigenanteil	€

Finanzierung gesichert

☐ Ja ☐ Nein
durch
☐ Haushaltsmittel bei Produkt / Projekt
☐ sonstiges (siehe Begründung)

Vorlage Nr. 809/26

Beschlussvorschlag/Empfehlung:

Beschlussvorschlag des CDU/FDP-Fraktionsantrages

Der HDF soll die Einführung eines Ticketsystems zur Behebung von EDV Störungen bei der Stadtverwaltung beschließen.

Beschlussvorschlag der Verwaltung

Der HDF nimmt die Erläuterungen der Verwaltung zur Einführung eines Ticketsystems zur Behebung von EDV Störungen zur Kenntnis.

Begründung:

Die Beantwortung des Fraktionsantrages erfolgte bisher in der Sitzung des AK-Digitales am 28. April 2025. Es wurde festgestellt, dass der Fraktionsantrag noch nicht im HDF abschließend beraten wurde.

Zum Beantwortungszeitpunkt des Fraktionsantrages im AK-Digitales wurde innerhalb der Verwaltungs-IT bereits seit dem Sommer 2024 für die Bearbeitung sowie zur Dokumentation von Anfragen ein internes Ticketsystem verwendet. Die Tickets wurden bei telefonischen und schriftlichen Anfragen der Nutzung durch die IT-Beschäftigten erstellt.

Nach einer Reifephase wurde das Ticketsystem im Jahr 2025 auch für die direkte Ticketauslösung durch die IT-Nutzer freigeschaltet.

Die dargestellten Vorteile des Ticketsystems werden uneingeschränkt durch die Verwaltung geteilt.