

Success Story Stadt Göttingen

Effiziente Migration: Wie die Stadt
Göttingen Jira Service Management
in die Cloud brachte



Göttingen – eine Stadt mit Geschichte, Wissenschaft, Kultur und nun auch: einem modernen IT-Service-Management. Die niedersächsische Universitätsstadt entschied sich frühzeitig für die Atlassian Cloud und beschleunigte mit einer vorkonfigurierten Jira Service Management-Lösung von catworkx ihre Cloud-Migration, optimierte interne Prozesse und erhöhte die Effizienz ihres IT-Teams.

Die Stadt Göttingen stand vor einer Herausforderung: Ihr bestehendes Jira Service Management-Projekt war nur rudimentär aufgebaut, da man, um Ressourcen zu sparen, zunächst nur eine Basisversion von Jira Service Management eingeführt hatte – ohne umfassende Prozessabbildung. Doch mit wachsendem Bedarf an Struktur und Effizienz wurde klar: Für den nächsten Schritt braucht es ein stabiles Fundament.

Die Herausforderung: Cloud-Migration mit Optimierungsbedarf

Die Stadt hatte sich damals bewusst für eine „Light-Version“ entschieden, da bereits der Wechsel in die Atlassian Cloud feststand.

So war z. B. die Anfrage-Struktur zu komplex und unübersichtlich, was zu Verwirrung bei den Nutzer:innen führte. Zudem waren Incident Management und Request Fulfillment unterschiedlich organisiert – hier fehlte eine einheitliche Struktur.

Das Ziel: Klarheit schaffen, Prozesse vereinheitlichen und den Wechsel in die Cloud effizient umsetzen – ohne von vorne beginnen zu müssen.

Die Lösung: Vorkonfiguriert, praxiserprobt und schnell einsatzbereit

Ursprünglich war lediglich eine einfache Migration geplant. Doch catworkx empfahl, auf die bewährte Lösung „Jira Service Management Essentials“ zu setzen. Dabei handelt es sich um ein vorkonfiguriertes Projekt-Setup mit erprobten Prozessen, das speziell für solche Szenarien entwickelt wurde.

Die Vorteile:



Schneller Start mit einer 80%-Lösung, die flexibel erweiterbar ist



Definierte Prozesse für Incident Management & Request Fulfillment



Klare Anfrage-Strukturen, die Nutzer:innen die Orientierung erleichtern



Einfache Integration bestehender Daten – mit minimalem Nachbearbeitungsaufwand



Reibungslose Umsetzung, da die neue Umgebung in der Cloud unabhängig aufgebaut wurde

Umsetzung & Akzeptanz: Mitnehmen statt überrollen

Die Migration verlief technisch problemlos. Doch wie bei allen Veränderungen lag die Herausforderung in der Akzeptanz der neuen Lösung – intern wie extern.

Dank frühzeitiger Kommunikation, gezielter Testszenarien und der Schulung von drei zentralen Administrator:innen konnte das Projektteam die Kolleg:innen erfolgreich mitnehmen. Die Rückmeldungen aus den Fachbereichen waren durchweg positiv – trotz notwendiger struktureller Anpassungen.

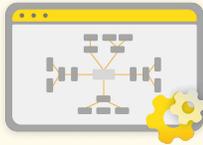
Ergebnisse: Mehr Effizienz, weniger Aufwand

Die Einführung der neuen Lösung hat den Arbeitsalltag in der IT der Stadt Göttingen spürbar erleichtert. Anfragen lassen sich nun klarer erfassen und strukturieren, was Rückfragen deutlich reduziert und potenzielle Fehlerquellen minimiert. Gleichzeitig sorgt ein automatisiertes Routing dafür, dass Tickets schneller an die richtigen Stellen gelangen, was die Bearbeitungszeiten verkürzt. Auch der First-Level-Support ist spürbar entlastet, da durch die gezielte Verteilung der Anfragen unnötiger Aufwand vermieden wird. Standardaufgaben werden zunehmend automatisiert abgewickelt – das schafft Freiräume für komplexere Themen. Darüber hinaus profitieren alle Fachbereiche von einem transparenteren und effizienteren Service, wie z.B. Human Resources und Finanzen.



Mehr Effizienz im Tagesgeschäft

Durch den Wechsel zu Jira Service Management profitierte die Stadt Göttingen von einer strukturierten und effizienten Ticketbearbeitung. Wichtige Verbesserungen waren:



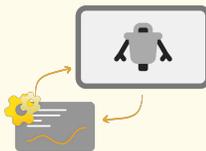
Strukturierte Anfragen

Mitarbeitende konnten Anfragen klarer und nachvollziehbarer erfassen.



Weniger Belastung für den First-Level-Support

Die Arbeitsauslastung sank erheblich, da Tickets durch bessere Strukturierung und optimiertes Routing schneller bearbeitet wurden.



Automatisierung und Effizienzsteigerung

Routineaufgaben konnten automatisiert abgewickelt werden, wodurch sich die IT-Abteilung auf komplexere Themen konzentrieren konnte.



Höhere Servicequalität

Durch optimierte Prozesse profitierten Abteilungen wie Human Resources und Finance von schnelleren und zuverlässigeren Dienstleistungen.

Ausblick: Das nächste Portal kommt

Nach dem erfolgreichen Rollout blickt die Stadt Göttingen bereits in die Zukunft: Als nächstes soll ein zentrales Self-Service-Portal für die Personalabteilung entstehen. Dieses soll den Mitarbeitenden einen einfachen Einstiegspunkt bieten, über den sich IT- und HR-Services nahtlos nutzen lassen – alles in einem Tool. Die Einführung soll nicht nur die tägliche Arbeit erleichtern, sondern auch für maximale Transparenz in den Abläufen sorgen. Mit dem Projekt hat die Stadt Göttingen nicht nur ein neues Tool eingeführt – sondern eine Grundlage für nachhaltige Digitalisierung geschaffen. Gemeinsam mit catworkx wird dieser Weg nun kontinuierlich weiterentwickelt.



Dank der maßgeschneiderten ITSM-Lösung von catworkx konnten wir unsere Service-Prozesse optimieren, Ausfallzeiten reduzieren und die Effizienz unseres IT-Teams erheblich steigern. Die professionelle Beratung und tiefgehende Atlassian-Expertise von catworkx haben unser IT-Service-Management auf ein neues Level gehoben.

Der Kunde

Stadt Göttingen

<https://www.goettingen.de/>

Die Anforderungen

- Cloud-Migration von Jira Service Management
- Optimierung der Anfrage-Strukturen
- Standardisierte ITSM-Prozesse
- Effizienzsteigerung im IT-Support

Die Lösung

- Einsatz von „Jira Service Management Essentials“
- Klare Anfrageformulare und optimierte Abläufe
- Nahtlose Integration bestehender Daten
- Schulung und frühe Einbindung der Agent:Innen

Der Nutzen

- Schnellere Ticketbearbeitung und Routing
- Entlastung des IT-First-Level-Supports
- Mehr Automatisierung und geringerer Aufwand
- Bessere Servicequalität für HR und Finanzen