


Redmine im öffentlichen Sektor

Lösungen für IT-Abteilungen

 Whitepaper, AlphaNodes GmbH, DE-Version

alphanodes.com/de

Inhalt

1. Management Summary
2. Anforderungen der IT-Abteilung im öffentlichen Sektor
3. Lösungs-Stack: Redmine und AlphaNodes-Plugins
4. Use Case 1: IT-Helpdesk für Behördenmitarbeitende
5. Use Case 2: IT-Wissensmanagement und Onboarding der IT
6. Use Case 3: IT-Asset-Verwaltung und Zugangssicherheit
7. Compliance, Hosting und nächste Schritte



1. Management Summary

Behörden und öffentliche Verwaltungen stehen unter wachsendem Druck: Datenschutz-Vorgaben, Compliance-Anforderungen und gleichzeitig knappe IT-Ressourcen. Die interne IT-Abteilung muss verlässliche Services für die eigenen Mitarbeitenden bereitstellen, und zwar mit Software, die rechtssicher, auditfähig und über mehrere Jahre planbar verfügbar ist.

Redmine ist eine etablierte Open-Source-Plattform für die Verwaltung von Tickets, Wissen und Ressourcen. In Kombination mit den kommerziellen Plugins von AlphaNodes deckt sie die zentralen Aufgaben ab, die eine interne IT-Abteilung im öffentlichen Sektor täglich zu leisten hat:

- **IT-Helpdesk** für Behördenmitarbeitende mit strukturiertem Ticketeingang, automatischer Zuweisung und SLA-Verfolgung
- **Wissensmanagement** der IT für Standardverfahren, Anleitungen und das Onboarding neuer Mitarbeitender
- **IT-Asset-Verwaltung** für Hardware, Software-Lizenzen und Zugangsdaten, mit direkter Verknüpfung zu Tickets

Alle Bestandteile sind als integriertes System aus einer Hand verfügbar. Das Hosting erfolgt wahlweise in der eigenen Infrastruktur (InHouse / OnPremise) oder bei AlphaNodes in Deutschland, alle Daten verbleiben in Deutschland bzw. der EU. → Open Source garantiert Auditfähigkeit und schützt vor anbieter-spezifischer Bindung. AlphaNodes betreibt und entwickelt die Plugin-Suite seit mehreren Jahren und sichert mehrjährige Wartung sowie kontinuierliche Weiterentwicklung zu, was insbesondere für die langfristige Planungssicherheit bei Vergabezyklen im öffentlichen Sektor relevant ist.

Was dieses Whitepaper liefert

- Drei konkrete Anwendungsszenarien aus dem IT-Alltag in Behörden
- Übersicht der eingesetzten Plugins und ihrer Funktionen
- Compliance-Eckdaten zu DSGVO, EU AI Act und Datensouveränität
- Hinweise zu Bezug, Implementierung und Hosting-Optionen

2. Anforderungen der IT-Abteilung im öffentlichen Sektor

IT-Verantwortliche in Behörden bewegen sich in einem engen Rahmen aus rechtlichen Vorgaben, Sicherheitsanforderungen und begrenzten Ressourcen. Software muss heute mehr leisten als reine Funktionalität: sie muss rechtskonform betrieben, sauber dokumentiert und nachhaltig planbar sein. Die folgenden vier Anforderungsbereiche prägen die Auswahl von Tools für die interne IT-Arbeit.

Datenschutz und Datensouveränität

Die DSGVO setzt klare Vorgaben für die Verarbeitung personenbezogener Daten. Für Behörden besonders relevant: Daten zu Mitarbeitenden, internen Vorgängen und IT-Zugängen dürfen nicht außerhalb der EU verarbeitet werden. Eingesetzte Software muss daher in Deutschland oder zumindest in der EU betrieben werden können, mit klarer Auftragsverarbeitungs-Beziehung, einem Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten und nachvollziehbaren Löschkonzepten.

Compliance und Auditfähigkeit

Neben der DSGVO greifen weitere Vorgaben: IT-Sicherheitsanforderungen je nach Einrichtungstyp, der EU AI Act bei Einsatz künstlicher Intelligenz, sowie branchenspezifische Sicherheitsstandards. Behörden müssen jederzeit nachweisen können, was ihre Software tut, welche Daten sie verarbeitet und wer Zugriff hat. Open-Source-Lösungen bieten hier einen strukturellen Vorteil, weil der Quellcode einsehbar ist und das Verhalten der Software nachvollziehbar dokumentiert werden kann.

Vergaberecht und Mehrjährigkeit

Beschaffungen im öffentlichen Sektor sind langfristig angelegt. Software, die heute eingeführt wird, muss in fünf bis zehn Jahren noch verfügbar und gepflegt sein. Hersteller-unabhängige Lösungen reduzieren das Risiko eines erzwungenen Wechsels, falls ein Anbieter den Markt verlässt oder Produkte einstellt. Open Source erlaubt zudem den Wechsel des Service-Anbieters, ohne die eingesetzte Software selbst zu ändern. Das ist ein wichtiger Schutz vor anbieter-spezifischer Bindung und ein zunehmend gefordertes Kriterium in öffentlichen Ausschreibungen.

Wirtschaftlichkeit und Praxistauglichkeit

Begrenzte IT-Budgets und Personalressourcen erfordern Lösungen, die mehrere Aufgaben abdecken statt vieler Einzelwerkzeuge. Ein integriertes System reduziert Schulungs- und Wartungsaufwand spürbar. Gleichzeitig muss die Software intuitiv genug sein, dass auch Verwaltungsmitarbeitende ohne IT-Vorkenntnisse damit umgehen können, etwa beim Melden eigener IT-Probleme oder beim Suchen nach Lösungen in einem internen Wiki.

3. Lösungs-Stack: Redmine und AlphaNodes-Plugins

Redmine ist eine bewährte Open-Source-Plattform für die Verwaltung von Tickets, Projekten und Wikis. Die kommerziellen Plugins von AlphaNodes erweitern diese Basis um Funktionen, die für den professionellen Einsatz in einer IT-Abteilung erforderlich sind. Reporting bildet dabei die Grundlage für mehrere weitere Plugins und ist daher Bestandteil nahezu jeder Konfiguration. Die einzelnen Komponenten lassen sich als Einzellizenzen, in thematischen Bundles oder im **Enterprise+** Bundle beziehen.

Plugin	Funktion	Nutzen für die interne IT-Abteilung
Reporting	Auswertungen, Dashboards, SLA-Funktionen	Grundlage für Kennzahlen, Ticket-Übersichten und die Überwachung von Bearbeitungszeiten
Automation	Regelbasierte Workflows	Standardisiert wiederkehrende Abläufe, automatische Zuweisungen und Eskalationen
ServiceDesk	Ticketannahme per E-Mail von externen Absendern	Mitarbeitende melden IT-Probleme strukturiert, ohne eigenen Redmine-Zugang zu benötigen
Templates	Vorlagen für Tickets, Projekte, Wikiseiten und Antworten	Standardisiert Anfragen und Lösungswege, beschleunigt wiederkehrende Bearbeitungen
Wiki Guide	Erweitertes Wissensmanagement mit Freigabe-Workflows	Strukturierte Dokumentation der IT-Standardverfahren, Vier-Augen-Prinzip für sicherheitsrelevante Inhalte
DB	Strukturierte Verwaltung von Informationen außerhalb von Tickets	Inventarisierung von Hardware und Software-Lizenzen, Verwaltung von Wartungsverträgen, Zertifikaten und Lieferantenbeziehungen
Passwords	Zentrale Verwaltung von Zugangsdaten	Sichere Aufbewahrung administrativer Passwörter mit nachvollziehbarer Zugriffshistorie

Bezug des Enterprise+ Bundles

Das Enterprise+ Bundle kann unabhängig vom Hosting bezogen werden. Behörden, die Redmine bereits selbst betreiben oder über einen bestehenden Dienstleister betreuen lassen, können die Plugin-Lizenz separat erwerben. Alternativ sind Funktionen dieses Bundles in den Managed-Hosting-Paketen von AlphaNodes enthalten (siehe Abschnitt 7).

Das ServiceDesk-Plugin ist ausschließlich als Bestandteil des *Enterprise+* Bundles verfügbar, da es Reporting und Automation als Grundlage benötigt. Für IT-Abteilungen, die die folgenden drei Anwendungsszenarien vollständig umsetzen wollen, ist *Enterprise+* damit die naheliegende Wahl. Einzellizenzen oder thematische Bundles eignen sich, wenn nur einzelne Aufgabenbereiche abgedeckt werden sollen.

4. Use Case 1: IT-Helpdesk für Behördenmitarbeitende

Ausgangssituation

In vielen Behörden erreichen IT-Anfragen die zuständige Abteilung über vielfältige Kanäle: E-Mails an persönliche Postfächer, direkte Anrufe, kurze Nachrichten im Vorbeigehen. Anliegen gehen verloren, der Status einzelner Anfragen ist nicht nachvollziehbar, und das IT-Team kann weder die eigene Auslastung noch wiederkehrende Schwachstellen sauber auswerten. Verwaltungsmitarbeitende wiederum wissen nicht, wann mit der Bearbeitung ihres Anliegens zu rechnen ist.

Lösung mit Redmine und AlphaNodes-Plugins

Das **ServiceDesk-Plugin** bildet den strukturierten Eingangskanal für IT-Anfragen. Mitarbeitende senden ihre Anliegen an eine zentrale E-Mail-Adresse (etwa helpdesk@behoerde.de), ohne selbst über einen Redmine-Zugang verfügen zu müssen. Die E-Mails werden automatisch als Tickets im System erfasst.

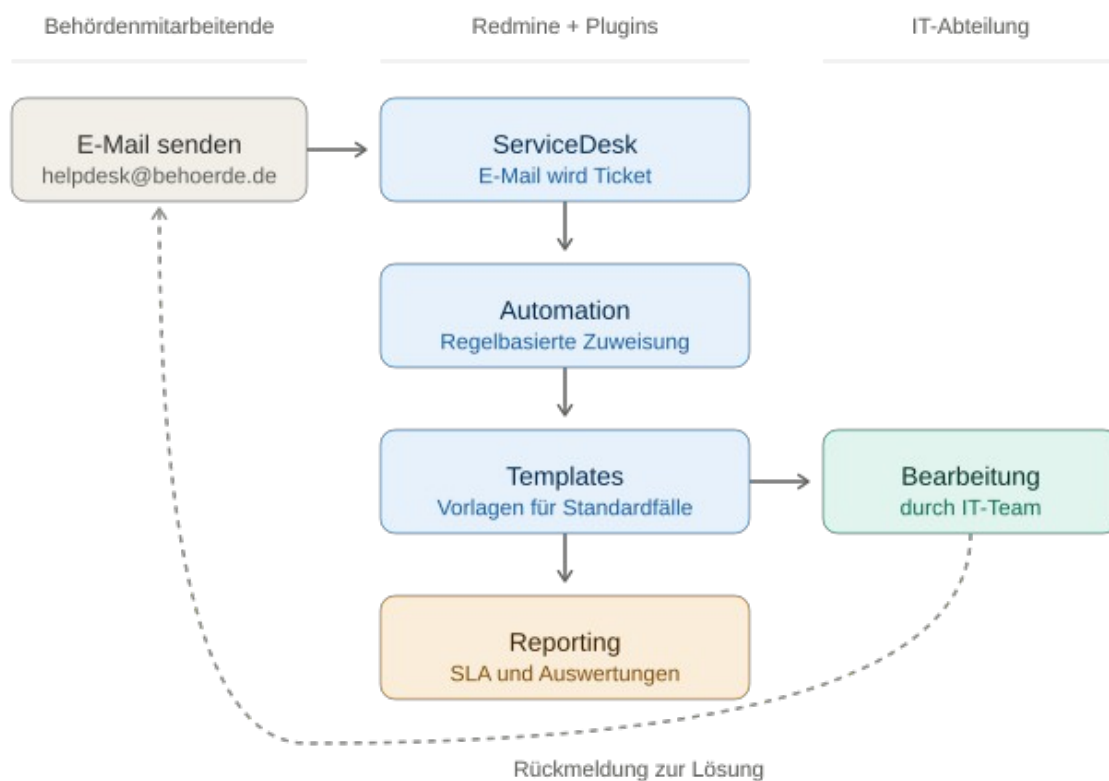


Abb. 1: Ablauf einer IT-Anfrage in Redmine mit AlphaNodes-Plugins, von der Eingabe per E-Mail bis zur Rückmeldung an die anfragende Person.

Templates stellen Vorlagen für die häufigsten Anfragearten bereit, etwa für Drucker-Probleme, Passwort-Zurücksetzungen oder Anträge auf neue Software. Mitarbeitende erhalten Rückfragen in standardisierter Form, und das IT-Team verwendet vordefinierte

Lösungsschritte. Damit wird der Bearbeitungsablauf gleichförmiger, und neue IT-Mitarbeitende finden sich schneller in die Standardvorgänge ein.

Das **Automation-Plugin** übernimmt die Zuweisung an die richtigen Personen oder Teams. Tickets mit bestimmten Stichworten oder aus bestimmten Organisationseinheiten werden automatisch an Spezialisten weitergeleitet. Eskalationen bei Überschreitung definierter Bearbeitungsfristen erfolgen ohne manuelles Zutun.

Das **Reporting-Plugin** liefert die nötige Übersicht. SLA-Funktionen überwachen Reaktions- und Bearbeitungszeiten, Dashboards zeigen die aktuelle Auslastung des IT-Teams, und Auswertungen machen wiederkehrende Probleme sichtbar, die durch andere Maßnahmen wie Schulungen oder Hardware-Erneuerung adressiert werden können.

Mehrwert für die IT-Abteilung

- **Keine verlorenen Anfragen:** Alle Anliegen sind dokumentiert und nachverfolgbar
- **Klare Zuständigkeiten:** Tickets landen automatisch beim richtigen Bearbeiter
- **Transparente Bearbeitungszeiten:** SLAs sind definiert und werden überwacht
- **Reduzierter Aufwand:** Standardvorlagen verkürzen die Bearbeitung wiederkehrender Anfragen
- **Steuerungsdaten:** Auswertungen zeigen, wo strukturelle Probleme bestehen

Eingesetzte Plugins

Reporting, Automation, ServiceDesk, Templates

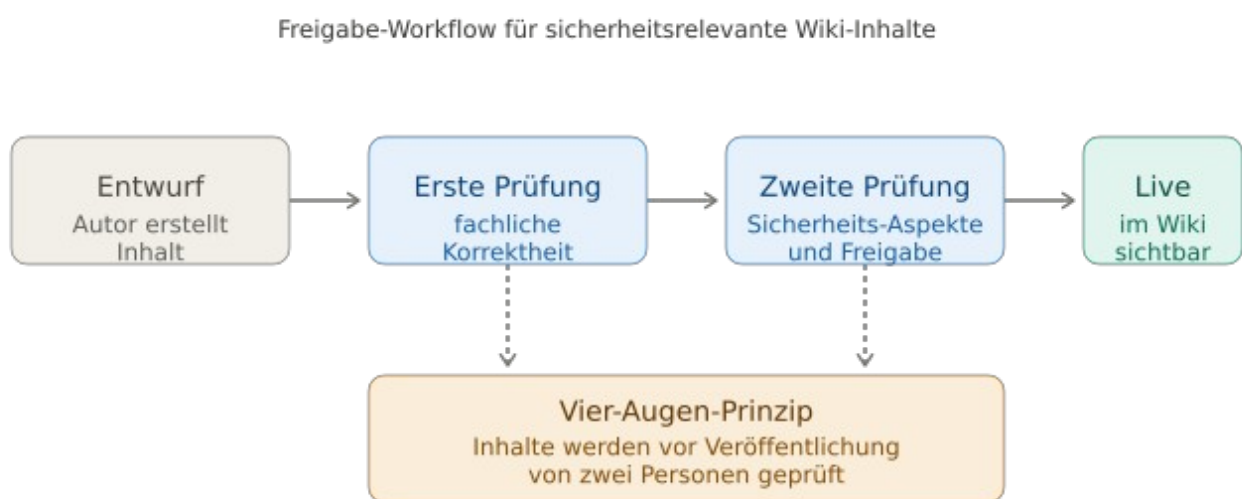
5. Use Case 2: IT-Wissensmanagement und Onboarding der IT

Ausgangssituation

In vielen IT-Abteilungen befindet sich wesentliches Betriebswissen in den Köpfen einzelner Mitarbeitender. Standardarbeitsanweisungen, Notfallpläne, Konfigurationsdetails und Lösungswege für wiederkehrende Probleme sind nicht oder nur lückenhaft dokumentiert. Bei Krankheit, Urlaub oder Personalwechsel führt das zu Engpässen. Neue IT-Mitarbeitende brauchen lange, bis sie produktiv arbeiten können, und sicherheitsrelevante Anleitungen liegen ohne Prüfprozesse vor, was im öffentlichen Sektor besondere Risiken bergen kann.

Lösung mit Redmine und AlphaNodes-Plugins

Das **Wiki Guide-Plugin** erweitert die Redmine-eigene Wiki-Funktionalität um Strukturen, die professionelles Wissensmanagement ermöglichen. Inhalte können vor der Veröffentlichung in einen Freigabe-Workflow eingestellt werden, ein- oder zweistufig. Für sicherheitsrelevante Themen wie Firewall-Konfigurationen oder Zugriffskonzepte sorgt das Vier-Augen-Prinzip dafür, dass Anleitungen nicht ungeprüft kursieren. Versionierung und strukturierte Suche machen das Wiki zur verlässlichen Wissensbasis.



Versionierung sichert Nachvollziehbarkeit jeder Änderung
Templates sorgen für einheitliche Struktur der Inhalte

Abb. 2: Freigabe-Workflow für sicherheitsrelevante Wiki-Inhalte. Das Vier-Augen-Prinzip wird durch zwei aufeinanderfolgende Prüfschritte umgesetzt.

Templates ergänzen das Wiki um Vorlagen für wiederkehrende Inhaltsarten. Eine neue Standardarbeitsanweisung folgt damit immer derselben Struktur, etwa Zweck, Voraussetzungen, Schritte, Verantwortliche und letzter Prüftermin. Bei der Aufnahme neuer IT-Mitarbeitender dient eine Onboarding-Vorlage als Checkliste und sorgt dafür, dass nichts Wichtiges vergessen wird: Zugänge, Schulungen, Dokumente und Werkzeuge.

Typische Inhalte einer so strukturierten IT-Wissensbasis sind Anleitungen zur Einrichtung neuer Arbeitsplätze, VPN-Zugänge, Drucker-Installation, Notfallpläne bei Systemausfällen, Standardabläufe für wiederkehrende Tickets und interne Richtlinien zur IT-Nutzung. Über das **Reporting-Plugin** lassen sich Auswertungen darüber erstellen, welche Wiki-Seiten besonders häufig aufgerufen oder zuletzt aktualisiert wurden, was bei der laufenden Pflege der Wissensbasis hilft.

Mehrwert für die IT-Abteilung

- **Wissen bleibt im Team:** Verlässliche Dokumentation unabhängig von einzelnen Personen
- **Schnelleres Onboarding:** Neue IT-Mitarbeitende finden Standardabläufe sofort
- **Geprüfte Sicherheitsdokumentation:** Vier-Augen-Prinzip für sensible Anleitungen
- **Konsistente Qualität:** Vorlagen sorgen für einheitliche Struktur der Dokumente
- **Wiederverwendbar:** Lösungswissen aus dem Wiki fließt in Standardantworten des Helpdesks ein

Eingesetzte Plugins

Wiki Guide, Templates, Reporting

6. Use Case 3: IT-Asset-Verwaltung und Zugangssicherheit

Ausgangssituation

In vielen Behörden-IT-Abteilungen liegen wichtige Informationen verstreut: Hardware-Inventare in Excel-Listen, Wartungsverträge in Mail-Ordnern, Zertifikatsablauf-Daten im Kopf einzelner Administratoren, Zugangsdaten in Textdateien oder persönlichen Passwort-Managern. Wenn ein Ticket eingeht, etwa "Drucker im Bauamt funktioniert nicht", beginnt häufig die Suche: Welches Modell, welches Baujahr, welcher Lieferant, gibt es noch Garantie? Bei sicherheitsrelevanten Aufgaben wie Firewall- oder Server-Konfigurationen fehlt es zusätzlich an einer kontrollierten Verwaltung administrativer Zugangsdaten.

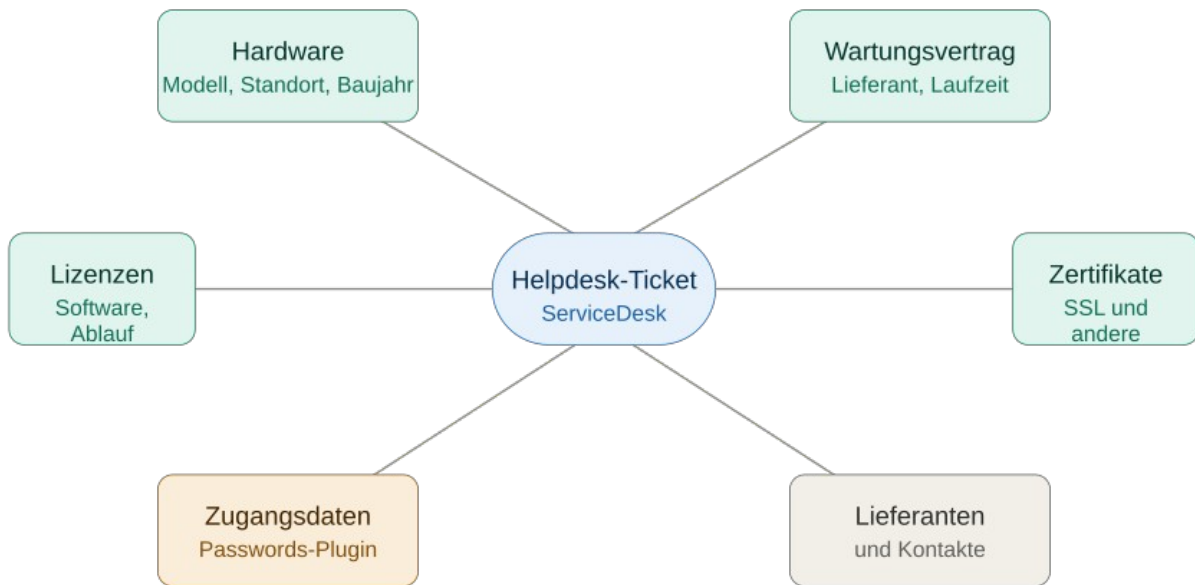
Lösung mit Redmine und AlphaNodes-Plugins

Das **DB-Plugin** stellt eine strukturierte Ablage für alle Informationen bereit, die nicht in Tickets gehören aber im IT-Alltag laufend benötigt werden. Dazu zählen Hardware-Inventare (Arbeitsplatzrechner, Drucker, Server, Netzwerkkomponenten), Software-Lizenzen mit Anzahl und Laufzeit, Wartungs- und Supportverträge, SSL- und andere Zertifikate sowie Lieferanten- und Dienstleisterbeziehungen. Über Ablauf-Erinnerungen werden Verantwortliche rechtzeitig vor dem Ende von Verträgen, Lizenzen oder Zertifikaten informiert.

Eine besondere Stärke entsteht durch die Verknüpfung mit dem **ServiceDesk-Plugin**. Tickets lassen sich direkt mit dem betroffenen Asset aus der DB verbinden. Bei der Bearbeitung eines Hardware-Tickets sieht das IT-Team sofort, um welches Gerät es geht, wer dafür verantwortlich ist und ob noch Wartungsansprüche bestehen. Das verkürzt die Bearbeitungszeit und liefert nebenbei eine belastbare Datengrundlage für Beschaffungsplanungen.

Das **Passwords-Plugin** ergänzt diese Struktur um eine sichere zentrale Verwaltung administrativer Zugangsdaten. Wer auf welche Passwörter zugreifen darf, wird über Berechtigungen geregelt, und jeder Zugriff wird protokolliert. Damit lassen sich Nachweispflichten erfüllen, ohne dass Zugangsdaten in unkontrollierten Notizen oder lokalen Tools verbleiben. Das **Reporting-Plugin** sorgt darüber hinaus für Auswertungen, etwa über bald ablaufende Verträge, Asset-Verteilung pro Standort oder Häufigkeit von Tickets je Gerätekategorie.

Was das IT-Team bei einem Ticket sofort sieht



DB-Plugin verknüpft alle nicht-ticketbezogenen Informationen mit dem aktuellen Ticket
Reporting wertet aus, welche Assets besonders häufig betroffen sind

Abb. 3: Verknüpfungen rund um ein Helpdesk-Ticket. Das DB-Plugin verbindet alle relevanten Informationen mit dem aktuellen Vorgang.

Mehrwert für die IT-Abteilung

- **Zentrale Übersicht:** Hardware, Lizenzen, Verträge, Zertifikate und Lieferanten an einem Ort
- **Frühzeitige Ablaufwarnungen:** Keine überraschend ausgelaufenen Zertifikate oder Wartungsverträge
- **Schnellere Bearbeitung:** Tickets sind direkt mit dem betroffenen Asset verknüpft
- **Sichere Zugangsverwaltung:** Berechtigungssteuerung und Protokollierung für administrative Passwörter
- **Planungsdaten:** Belastbare Grundlage für Beschaffungen, Wartungsverlängerungen und Bestandsbewertungen

Eingesetzte Plugins

DB, Passwords, ServiceDesk, Reporting

7. Compliance, Hosting und nächste Schritte

Compliance und Datenschutz

AlphaNodes ist ein deutsches Unternehmen mit Sitz in Grünwald bei München und unterliegt der DSGVO. Folgende Compliance-Bausteine stehen für den Einsatz bei Behörden zur Verfügung:

- **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** nach DSGVO wird im Zuge des Hosting-Vertrages bereitgestellt
- **Cloud-Hosting bei AlphaNodes:** Server stehen in einem nach DIN ISO/IEC 27001 zertifizierten Rechenzentrum in Bayern, alle Daten verbleiben in Deutschland, keine Drittlandübermittlung
- **InHouse-Hosting:** Daten verbleiben vollständig auf der Infrastruktur der Behörde, AlphaNodes übernimmt ausschließlich Betrieb und Wartung
- **Verschlüsselte Backups** mehrfach täglich (BorgBackup), automatische Sicherheitsupdates auf System-Ebene alle vier Stunden
- **24/7 Monitoring** kritischer Komponenten und schnelle Fehlerbehebung bei Störungen
- **Multi-Faktor-Authentifizierung** standardmäßig nutzbar, Single Sign-On via SAML als Add-On verfügbar
- **Anbieter-Verantwortlichkeiten** sind in den AGB und Datenschutzbestimmungen dokumentiert; die nutzungsseitige Compliance (DSGVO, EU AI Act) liegt bei der einsetzenden Stelle

Hosting-Optionen

Zwei grundsätzliche Wege stehen zur Verfügung, beide erlauben die Nutzung von Plugins des Enterprise+ Bundles oder bieten die Möglichkeit weitere Funktionen als monatliches Add-On zuzubuchen:

Cloud Hosting bei AlphaNodes. Redmine läuft in der deutschen Cloud-Infrastruktur, inklusive Updates, Monitoring, Backups und Support. Verfügbar in drei unterschiedlich geschnürten Paketen. Datenmigration aus einem bestehenden System ist enthalten.

InHouse Hosting auf eigenem Server. Die Behörde stellt den Server, AlphaNodes übernimmt Einrichtung, Wartung, Updates und Support. Besonders geeignet bei strikten Datenhoheits-Anforderungen und in Beschaffungsstrukturen, in denen Hardware ohnehin behördenseitig bereitgestellt wird.

Welche Variante passt, hängt von vorhandener IT-Infrastruktur, Compliance-Anforderungen und Skalierungsplänen ab. Eine strukturierte Auswahlhilfe steht unter alphanodes.com/de/redmine-hosting-entscheidungshilfe bereit.

Bezug ohne Hosting. Unsere Plugins können als Einzellizenz, oder als Teil eines Bundles gekauft werden. Das hier beschriebene **Enterprise+** Bundle steht auch als reine Jahres-

Supportlizenz zur Verfügung, falls Redmine in Eigenregie oder über einen anderen Dienstleister betrieben wird. In diesem Fall fallen ausschließlich die Lizenzkosten an, ohne weitere Hosting-Gebühren. Dies ist insbesondere relevant für Behörden, deren Hosting bereits über andere Wege (eigene IT, vorhandene Vergabe-Strukturen) abgedeckt ist.

Weiterführende Ressourcen

- Produkt-Demo, alle Plugins kostenlos in einer Testumgebung:
alphanodes.com/de/redmine-demo
- Plugin-Übersicht im Detail: alphanodes.com/de/produkte
- Downloads (Buyer's Guides, Cheat Sheets, Onboarding-Checklisten):
alphanodes.com/de/resources

Kontakt

AlphaNodes GmbH, Grünwald bei München

alphanodes.com/de/kontakt

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen umfassen ausschließlich allgemeine Beschreibungen beziehungsweise Leistungsmerkmale, die im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder die sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden.

Herausgeber

AlphaNodes GmbH

Bavariafilmplatz 3

82031 Grünwald, Deutschland

Für weitere Informationen:

E-Mail: servus@alphanodes.com

Web: alphanodes.com

Stand: Mai 2026

