



Statusbericht zum Projekt „XSupport“

AL-Runde des IT-Planungsrates

25.11.2025



Ausgangslage des Vorhabens

„XSupport“ soll föderalen Support-Datenaustausch standardisieren und Interoperabilität schaffen

- Der IT-Planungsrat geht davon aus, dass der **Bedarf an Anwender-Support** durch ein wachsendes Angebot an Onlinediensten deutlich steigen wird. Als wesentlicher Hebel für den Ausbau von Onlinediensten gelten dabei föderierte Betriebs- und Einsatzszenarien von Onlinediensten (EfA-Ansatz).
- Um die **Ticket-Bearbeitung** von Supportanfragen im **föderalen Maßstab** effizient zu gestalten, ergibt sich ein Standardisierungsbedarf für den Austausch von Support-Informationen.

Beschlusslage

Ausgangspunkt und rahmengebende Leitlinien sind insbesondere das im **Onlinezugangsgesetz** adressierte, einheitliche Beratungsangebot im Portalverbund (OZG § 3 a), die **DIN SPEC 66336** zu „Qualitätsanforderungen für Onlineservices und -portale der öffentlichen Verwaltung“ sowie die **Beschlüsse des IT-Planungsrats** zur „Umsetzungskonzeption Flächendeckender First-Level Support für Online-Dienste mit der 115“ (IT-PLR 2023/11), zum „Wissensmanagement für Onlineverwaltungsleistungen“ (IT-PLR 2023/28) sowie zu „Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA-Leistungen“ (IT-PLR 2024/49).

○ Einführung in den Projektkontext

Vielzahl an Akteuren im föderalen Support – unterschiedliche Voraussetzungen – ein Standard

Zielbild auf Basis der Beschlusslage

„Das Routing von Tickets über Organisations- und Bundesländergrenzen hinweg sollte über Ticketsysteme stattfinden“
Beschluss IT-PLR 2024/49

„Dass alle beteiligten Organisationseinheiten [...] über ihre jeweiligen Ticketsysteme kommunizieren“
Beschluss IT-PLR 2023/28

Wo werden Supportanfragen initial aufgenommen?
(1st Level)



- 54 Servicecenter der 115;
- Weitere Service Desk Einheiten in Bund, Ländern, Kommunen

Wer setzt föderale (EfA-) Onlinedienste ein und wer ist für das Verwaltungsverfahren zuständig? (2nd Level)



Vielzahl an Fachbehörden und Fachämtern auf allen föderalen Ebenen, die Onlinedienste zur Abwicklung staatlicher Leistungen einsetzen.

Wer betreibt föderale (EfA-) Onlinedienste und übernimmt technische Entstörungen? (2nd/3rd Level)



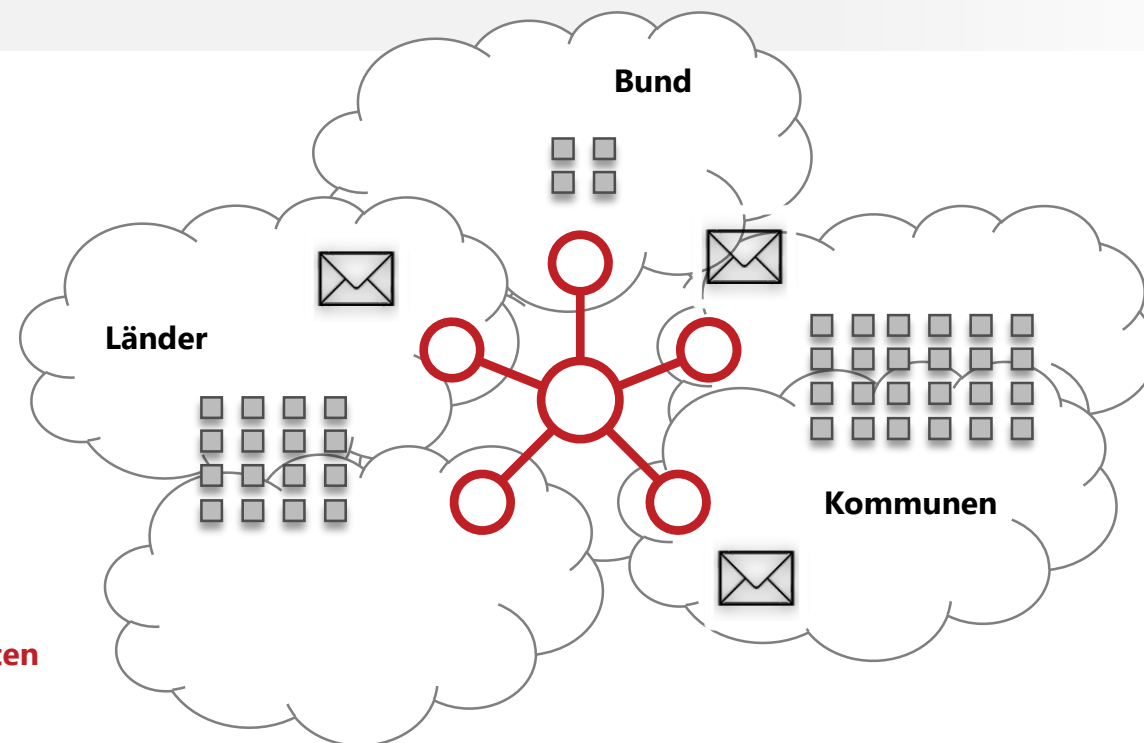
- I.d.R. die IT-Dienstleister...
- des Bundes, wie ITZBund, bdr
 - der 16 Länder, wie ITDZ, HZD, IT-N
 - der Vielzahl an Kommunen

Gibt es weitere Nutznießer und Anwendungsszenarien für den Standard?



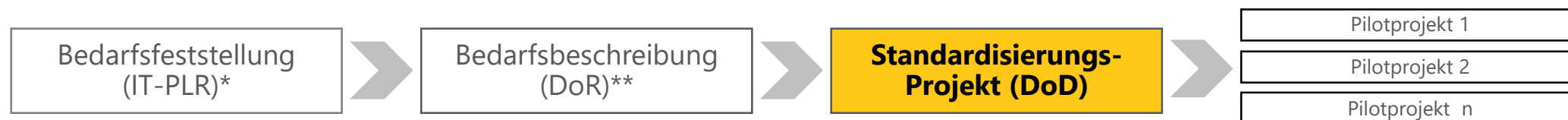
Standard ermöglicht erstmalig strukturierten Datenaustausch zwischen allen IT-DL der ÖV

► **Ziel des Projektes „XSupport“ ist Entwicklung einer standardisierten Lösung, um signifikante Effizienzsteigerung zu erzielen, Prozesskosten zu reduzieren sowie Individuallösungen zu vermeiden.**



○ Sachstand im Überblick

Von Bedarfsprüfung über Marktsichtung zu Fachkonzeption und Proof of Concept



2024 – Bedarfsprüfung und Marktbetrachtung

- Maßnahme „Interoperabler Support-Datenaustausch“
= BE, HE, NI, BMI, FITKO
- Prüfung ergab, dass keine – unmittelbar nachnutzbare
– technische Lösung vorhanden

2025 – Fachstandard und Proof of Concept

- Fachkonzeption (abgeschlossen)
- Technische Spezifikation (Entwurfssfassung in Kommentierung)
- Proof of Concept (In mehreren Bundesländern in
Vorbereitung/Umsetzung)

* 28. Sitzung AL-Runde, 05.12.2023, TOP 9

** 34. Sitzung AL-Runde, 08.10.2024, [Beschluss 2024/14](#)

○ Sachstand des Proof of Concept

Erprobungen in Vorbereitung.

Stufenweise Erprobung des Standards und sukzessive Skalierung



Einstiegspunkt



- **Ziel:** Lokaler Funktionstest
- **Kommunikationsszenario:** Manuelle Simulation in einem System

Niedrigschwellige Simulation



- **Ziel:** Systemübergreifender Funktionstest
- **Kommunikationsszenario:** Nachrichten-Austausch zwischen zwei Systemen eines Akteurs (z.B. ein Land)

Realistische Simulation



- **Ziel:** Netzwerk- und organisationsübergreifender Funktionstest
- **Kommunikationsszenario:** Nachrichten-Austausch zwischen zwei Systemen div. Akteure (z.B. zwei Länder)

Realistische Pilotierung



- **Ziel:** Organisationsübergreifende Pilotierung mit Produktivdaten
- **Kommunikationsszenario:** Nachrichten-Austausch mit Produktivdaten zwischen zwei Systemen div. Akteure (z.B. zwei Länder).

Erfolgte Stakeholder-Einbindung

Stakeholder wurden im Rahmen von Präsentationen und Workshops beteiligt und informiert.

Eingebunden waren u.a. folgende Organisationen und Gremien:

- AL-Runde des IT-Planungsrates
- Steuerungskreis des IT-Planungsrates
- Föderales Architekturboard
- Öffentliche IT-Dienstleister aus Bund und Ländern
- FITKO Architektur-Management, Koordination IT-Standards, Produktmanagement 115
- Projekte und Maßnahmen im Bereich föderaler ITSM-Plattformen (z.B. Steuerverwaltung)
- Facharbeitsgruppen des IT-Planungsrates: Zentrale AG des 115-Verbundes, AG Betrieb des 115-Verbundes, PG Mindestanforderungen Betrieb EfA-Services
- LAP (Landesansprechpartner) der Bundesländer für die 115 im Rahmen eines Informationstermins für potenzielle Pilotteilnehmer

Ausblick und Planungen für 2026

Erkenntnisse aus Proof of Concept nutzen und Standard in Beschlussreife bringen

Folgende Meilensteine sind im Einklang mit dem FITKO Vorgehensmodell für 2026 geplant:

-  Auswertung des Proof of Concept
-  Weiterentwicklung der Spezifikation
-  Beschlussvorlage in Version 1.0
-  Produktive Pilotierung des Standards
- + Fortführung der Stakeholder-Einbindung

Mitwirkung ist möglich – Interessierte Verwaltungen können sich am Projekt beteiligen



Vielen Dank.