

# Stadt Wolfsburg wählt CAMELEON als neue Service-Portal-Lösung



Die Stadt Wolfsburg hat ihr bestehendes IT-Service-Management erfolgreich um ein modernes Self-Service-Portal erweitert. Ziel des Projekts war es, den Mitarbeitenden einen einfachen und zentralen Zugang zu IT-Services, Supportanfragen und Informationen zu bieten – ohne das vorhandene ITSM-System kurzfristig ablösen zu müssen. Mit der Einführung von CAMELEON konnte diese Anforderung in einem kompakten und wirtschaftlichen Projekt umgesetzt werden.

Im Mittelpunkt stand das benutzerfreundliche Self-Service-Portal, über das Mitarbeitende der Verwaltung Störungen melden, Serviceanfragen stellen oder häufig benötigte Informationen selbstständig abrufen können. Durch die intuitive Oberfläche und klar strukturierte Servicekategorien wurde die Nutzung deutlich vereinfacht.

Gleichzeitig profitiert die IT-Abteilung von einer besseren Strukturierung der eingehenden Anfragen und einer höheren Transparenz über laufende Vorgänge.

„Unser Ziel war es, den Kolleginnen und Kollegen einen schnellen und unkomplizierten Zugang zum IT-Support zu ermöglichen“, erklärt die Projektleiterin der Stadt Wolfsburg, Frau Daneluck-Hellberg. „Mit CAMELEON konnten wir dieses Ziel in kurzer Zeit erreichen – und das mit überschaubarem Aufwand.“

Die Möglichkeit einer schlanken und pragmatischen Umsetzung stand bei der Entscheidung für CAMELEON im Vordergrund. Die Implementierung und Projektleitung übernahm der Premiumpartner des Herstellers, die ITC GmbH aus Bielefeld. Durch die enge Zusammenarbeit zwischen der Stadt Wolfsburg, ITC und dem Hersteller Cameleon Solutions GmbH konnte das Projekt wie geplant in Time und in Budget umgesetzt werden.



Das neue Portal steht den Mitarbeitenden seit Anfang Februar 2026 zuverlässig im Arbeitsalltag zur Verfügung. Positive Rückmeldungen aus der Verwaltung zeigen, dass der Self-Service-Ansatz die IT-Abteilung spürbar entlastet und gleichzeitig die Servicequalität verbessert.

Auch aus Sicht des Implementierungspartners war das Projekt ein gelungenes Beispiel für eine effiziente Digitalisierung kommunaler IT-Services. „Durch den klaren Fokus auf die wichtigsten Anwendungsfälle konnten wir eine leistungsfähige Lösung in kurzer Zeit realisieren“, so Projektleiter Martin Lis von der ITC.

Darüber hinaus eröffnet die Einführung von CAMELEON der Stadtverwaltung Wolfsburg eine langfristige Perspektive. Während das bestehende ITSM-System weiterhin im Einsatz ist, bietet die Plattform die Möglichkeit, künftig weitere Prozesse zu integrieren und Funktionen auszubauen.

**CAMELEON** ist eine in Deutschland entwickelte digitale Plattform für ITSM, Enterprise Service Management, Projekt- und Asset Management und wurde speziell für die Bedürfnisse des deutschen Mittelstands konzipiert.

**ITC** unterstützt Unternehmen branchenübergreifend bei der Digitalisierung mit Schwerpunkten auf IT- und Enterprise Service Management, IT Operations Management, Security & Compliance sowie Client Lifecycle Management und Modern Collaboration.



**Premium Partner**