

Der Maschinen und Anlagenbauer Roth & Rau AG aus Hohenstein-Ernstthal hat den Support für seine Kunden sowie firmeninterne Abläufe mit KIX4OTRS von c.a.p.e. IT, Chemnitz, spürbar effizienter gestalten können.

Ausgangssituation

E-Mails und Telefonanrufe mit Supportanfragen der Kunden händisch zu verfolgen war angesichts des rasanten Wachstums des Solarspezialisten nicht mehr möglich. Als Lösungen schieden proprietäre Angebote aufgrund ihres Preises und der teilweise geringen Flexibilität alsbald aus. Aber das Open-Source-Produkt Open Ticket Request System (OTRS) erwies sich als sehr mächtiges, flexibles und anpassbares System.

Im März 2009 machte Stephan Kambor, heute Leiter IT-Service, Bekanntschaft mit KIX4OTRS, damals noch unter dem Namen Customer Information and Communication System (CiCS). Dieses Zusatzmodul erleichtert mit seiner alternativ nutzbaren grafischen Benutzeroberfläche die Bedienung und Einrichtung von Workflows im Support. Aufgaben werden auf vorher definierten Wegen den



zuständigen Sachbearbeitern oder Technikern elektronisch zugeordnet; es ist jederzeit ersichtlich, was der Stand der Dinge ist und mit welchen Mitteln sich wann ein Problem schließlich beheben ließ.

Projekt

Nach einer kurzen Testphase fiel sehr schnell die Entscheidung zum Einsatz von KIX4OTRS. Das Betriebssystem Debian und das OTRS kamen auf den neuesten Release-Stand, KIX wurde mit der

Datenbank des ERP- und CRM-Systems von Microsoft gekoppelt. Außerdem entstand ein erster, über mehrere Bearbeitungsstufen laufender teilautomatisierter Support-Workflow. Kambor: „Unsere Testanwender waren sehr überrascht, durch die KIX-Benutzeroberfläche so viel mehr Komfort und leichter erreichbare Funktionen zu bekommen.“ Im Oktober 2009 wurde das neue System live geschaltet.

Bis heute haben nur die Anwender, aber keiner der IT-Spezialisten von Roth & Rau eine spezifische KIX-Schulung erfahren. „KIX4OTRS lässt sich mit etwas OTRS-Erfahrung intuitiv verstehen, man muss lediglich vorher genau überlegen, wie die Arbeitsabläufe ausschauen, wie die Prioritäten gesetzt werden sollen“, erklärt Kambor. Erweiterungswünsche aus dem technischen Support kamen alsbald. Ein großer Teil ließ sich in Eigenleistung erfüllen; c.a.p.e. IT leistete auf der Basis eines Rahmenvertrags flexibel Hilfe. Sehr früh schon nahm die Idee Gestalt an, auf Basis von KIX4OTRS auch den IT-Helpdesk von Roth & Rau zu organisieren. Das senkte den Aufwand in der IT-Administration erheblich. Darüber hinaus kamen andere Unternehmensabteilungen auf die Idee, das Ticket-system ließe sich doch auch für ihre

Aufgabenstellung und Lösung

Herausforderung: Aufbau eines einfach administrier- und bedienbaren Systems auf Basis von OTRS für die Umsetzung verschiedener betrieblicher Abläufe.

Auftraggeber: Roth & Rau AG, Maschinen und Anlagenbauer für die Photovoltaik- und Halbleiterindustrie, Hohenstein-Ernstthal | www.roth-rau.de

Lösung: OTRS mit OTRS::CiCS (heute KIX4OTRS) von c.a.p.e. IT, Chemnitz

Implementierung: weltweit in Niederlassungen und Tochtergesellschaften für mehr als 1.000 Mitarbeiter vorgesehen; davon bisher 330 in Deutschland, China, Südkorea und USA einbezogen.

IT-Umgebung: 3 Debian-Server auf Basis von VMware ESX virtualisiert; MySQL-Datenbank sowie Verbindung zum ERP-/CRM-System von Microsoft.

Aufgabenstellungen nutzen. So organisiert der operative Einkauf per KIX mit verschiedenen Textmodulen für OTRS seine Order.

Ein weiteres Modul für Serientickets verwendet der strategische Einkauf bei Lieferantenbewertungen. Statt dutzende oder hunderte Anbieter per E-Mail zu kontaktieren, lassen sich jetzt Anfragen mit wenigen Klicks an ganze Anbietergruppen verschicken und die Reaktionen zeitlich auswerten. Momentan nutzen etwa ein Drittel der insgesamt rund 1.000 Beschäftigten täglich das Ticketsystem mit den Erweiterungen von c.a.p.e. IT.

Roth & Rau plant den Einsatz von OTRS in Verbindung mit KIX4OTRS auch weltweit bei den Tochtergesellschaften und Niederlassungen. Im Einsatz ist es außer in der Hohenstein-Ernstthaler Zentrale in Dresden, Neuss, China, Südkorea und in den USA. Als nächstes stehen die Einführungen in Taiwan, Singapur und den Niederlanden an.

Fazit

Ausdrücklich hebt Abteilungsleiter Stephan Kambor die Flexibilität von c.a.p.e. IT hervor: „Wir müssen in der IT keine Leute

„*Unsere Testanwender waren sehr überrascht, durch die KIX-Benutzeroberfläche so viel mehr Komfort und leichter erreichbare Funktionen zu bekommen.*“

Stephan Kambor, Team Leader IT Service, Roth & Rau AG

einstellen, um irgendetwas rund um OTRS und KIX zu stemmen. Ich kann c.a.p.e. IT eine sehr hohe Support-Flexibilität bescheinigen. Sie geben sich viel Mühe und nehmen auf unsere betrieblichen Umstände Rücksicht.“ En passant erwähnt er, Open Source habe den Roth & Rau-IT-Service unabhängiger gemacht: „Wir werden mit Sicherheit weiter mit c.a.p.e. IT zusammenarbeiten. Sollte es aber einmal anders sein, können wir selbst oder ein anderer Dienstleister daran weiter entwickeln. Das ist anders als beim Verlust eines proprietären Anbieters.“

Ausblick

Eine wichtige Anwendung bei dem Maschinenbauer ist das MediaWiki, eine weitere Open-Source-Applikation. In ihr tragen die Monteure zu den Anlagen Seriennummern der Bauteile und Sonderinformationen über Konfigurations-

details oder Umbauten ein. Diese Art Logbuch macht später Servicetechnikern die Arbeit einfacher. Es ist geplant, das OTRS so einzurichten, dass es möglich ist, Projekt- und Seriennummern automatisch bei der Inbetriebnahme von Anlagen in das System einzulesen; mit einem Mausklick ließen sich die Informationen im MediaWiki aufrufen.

Anfang Januar 2011 hat der Kundendienst (Ersatzteile und technische Unterstützung) damit begonnen, die Configuration Management Database (CMDB) von OTRS zu nutzen. In diesem Fall enthält sie nicht nur Informationen über Hardware, Software und deren Relationen, sondern auch über Maschinen und vollständige Anlagen mit ihren Komponenten. Wenn das System einmal komplett ist, ließe sich auf dieser Basis ein gestaffeltes Angebot von verschiedenen Support-Levels einrichten. Roth & Rau könnte dann mit Services weitere Einnahmen erschließen.

Über c.a.p.e. IT

Die c.a.p.e. IT GmbH hat sich auf IT-Infrastruktur und Servicemanagement-Produkte spezialisiert. Das Chemnitzer Unternehmen ist in Deutschland ein wichtiger Anbieter von Open-Source-Software für Mittelstands- und Großkunden sowie öffentliche Auftraggeber.

c.a.p.e. IT ist besonders auf OTRS-basierte Servicemanagementsysteme spezialisiert und Ihr Lösungs-

partner für OTRS-Projekte. Dabei hat sich das eigenentwickelte Service-Modul KIX4OTRS besonders bewährt: Kunden- und Bürgerkommunikation wird damit einfacher, schneller und kosteneffizienter.

Das Prozess- und technische Umsetzungswissen beziehen die IT-Fachleute aus jahrelangen Projekterfahrungen im Mittelstands-, Konzern- und Behördenumfeld.

Die c.a.p.e. IT GmbH bietet neben KIX4OTRS die Service Management Komplettlösung KIXbox (bestehend aus Univention Corporate Server, KIX4OTRS, Nagios) sowie BMC Remedy ITSM und BMC Service Desk Express an.

Außerdem sind die Chemnitzer Partner von IBM, Tarent, CFI Slovakia s.r.o., Univention, uib sowie Zarafa.

c.a.p.e. IT GmbH • Annaberger Straße 240 • 09125 Chemnitz • Fon: 0371 5347 620 • Fax: 0371 5347 625
E-Mail: info@cape-it.de • www.cape-it.de