

**R**EGIOCAST ist ein deutsches Radiounternehmen. Durch eine Vielzahl von Beteiligungen an regional verankerten privaten Radiosendern verfügt es über ein Radionetzwerk mit nationaler Schlagkraft. Das Unternehmen mit Standorten in Kiel, Leipzig und Berlin führt Radiosender operativ und hält rund drei Dutzend Sender- und Unternehmensbeteiligungen. Das Unternehmen betreibt unter anderem die landesweiten Privatradiomarktführer R.SH Radio Schleswig Holstein, RADIO PSR, R.SA sowie die Radio-Vermarkter MACH 3 und mir.). Es hält Beteiligungen an ANTENNE MV, radio SAW, rs2, RADIO BOB!, am Interaktionsvermarkter RBC, an Event- und Marktforschungsunternehmen sowie an einem Freizeitpark.

Für den Betrieb der IT- und Studioinfrastruktur an mehr als zehn Standorten hat REGIOCAST mit KIX4OTRS und Unterstützung der c.a.p.e. IT GmbH einen zentralen Service-Desk mit effizienten Workflow-Optimierungen nach ITIL aufgebaut.

## Die Ausgangssituation

**D**urch das stetige Wachstum der REGIOCAST und dem fortwährenden Zugewinn neuer Beteiligungen, steigt gleichermaßen auch der administrative Aufwand für alle Dienstleistungssektoren des Unternehmens. Im Bereich IT ist dementsprechend ein gleichstarkes Team für immer mehr Standorte zuständig.

Bis 2009 haben zwölf IT-Mitarbeiter rund 400 Client-Systeme betreut. Alle IT-Anfragen wurden per Telefon, E-Mail oder im direkten Kontakt an die IT-Mitarbeiter herangetragen und über Outlook-Postfächer koordiniert. Mit den bis dahin zur Verfügung stehenden Bordmitteln war die REGIOCAST-IT am Ende ihrer Leistungskraft und hätte keinen weiteren Neukunden betreuen können. Um weiterhin für alle zukünftigen Ent-



wicklungen des Unternehmens schlagkräftig aufgestellt zu sein, musste eine neue Arbeits- und Organisationsform gefunden werden, die standardisiertes und effektives Arbeiten ermöglicht und gleichermaßen an alle auftretenden Anforderungen anpassbar ist.

Zur Erreichung eines einheitlichen Arbeitsstandards orientierte sich REGIOCAST für die Umstrukturierung der Arbeitsprozesse und den Aufbau eines umfassenden IT-Service-Managements an den Best-Practice-Vorschlägen von ITIL (IT Infrastructure Library) und schulte alle IT-Mitarbeiter auf ITIL V2.

Zur Umsetzung der neu erlernten Begrifflichkeiten und Prozesse bedurfte es eines Arbeitswerkzeugs, das ITIL-konform aufgebaut ist und die Basis für ein effektives IT Service Management darstellen kann. So suchte REGIOCAST eine

entsprechende Ticket-System-Lösung, die übergreifend für alle Unternehmensstandorte als zentraler IT-Service-Desk eingesetzt werden kann.

Die Software sollte alle Anfragen und Aufträge in gleicher Weise dokumentieren, Kommunikationsflüsse zu einer Anfrage zusammenfassen, die Zuweisung von Tickets je nach Thematik an verschiedene Mitarbeiter ermöglichen, sowie eine Historie aufbauen, um künftige Problemlösungen zu vereinfachen.

## Das Projekt

**I**m Rahmen des Evaluierungsprozesses zu einer geeigneten Ticket-System-Lösung fokussierte REGIOCAST die Open-Source-Software OTRS als mögliche Lösung. Das Produkt entsprach jedoch noch nicht allen definierten Anforderungen.

## Aufgabenstellung und Lösung

**Herausforderung:** Aufbau eines einfach zu nutzenden, OTRS-basierenden Ticketing-Systems am zentralisierten Service-Desk

**Auftraggeber:** REGIOCAST GmbH & Co.KG, Leipzig, ein Unternehmen mit Beteiligungen an Radiosendern, Hörfunkvermarktern und weiteren Dienstleistungsunternehmen aus dem Medienbereich, [www.regiocast.de](http://www.regiocast.de)

**Lösung:** KIX4OTRS von c.a.p.e. IT GmbH, Chemnitz

**Implementierung:** ein Service-Desk für rund 400 Mitarbeiter in zehn deutschen Niederlassungen

**IT-Umgebung:** Ubuntu LTS-Server, PostgreSQL-Datenbank sowie Anbindung des Active Directory

Für die Weiterentwicklung bzw. Individualisierung der OTRS-Basis auf die REGIOCAST-Spezifikationen wurden daher die Chemnitzer Service-Spezialisten von cape IT beauftragt. Mittels deren Produkt KIX4OTRS ließen sich alle Anpassungen und Erweiterungen der gewünschten Funktionen mühelos umsetzen.

Möglich machte dies die gemeinsame Open-Source-Eigenschaft von OTRS und KIX4OTRS. Andreas Lorenz, Leiter IT-Infrastruktur bei REGIOCAST, erklärt: „Open Source war ein positiver Aspekt, der uns zu dieser Lösung bewegt hat. An OTRS arbeitet eine relativ große Entwickler-Community, es ist am Markt anerkannt und vielen Anwendern bekannt. Dass dabei viel Anpassungspotential vorhanden ist, hat cape IT bei uns demonstriert. Jetzt wächst die Lösung mit unseren Anforderungen mit.“

Im September 2009 wurde der Auftrag an cape IT erteilt, OTRS mit KIX4OTRS bei REGIOCAST einzurichten. Im Oktober startete das Projekt mit einem Kick-Off-Meeting, in dem alle Anforderungen und Funktionen genau definiert wurden. Die Installation mit der Einrichtung erster Elemente wie Agenten und ihre Funktionen, Gruppen, Queues und Ticket-Typen erfolgte im November 2009. Im Januar 2010 ging der „neue“ IT-Service-Desk in Betrieb.

„Wir konnten unseren Endanwendern sofort mehr und schneller Lösungen liefern als jemals zuvor.“ Andreas Lorenz, Leiter IT-Infrastruktur, REGIOCAST

### Das Fazit

Ab dem ersten Tag mit dem neuen IT-Service-Desk bemerkten alle Kollegen, dass es sich viel entspannter an den Incidents und Problemen arbeiten lässt, weil man sich konzentrierter mit einem Vorgang beschäftigen kann“, berichtet Herr Lorenz. „Wir konnten unseren Endanwendern sofort mehr und schneller Lösungen liefern als jemals zuvor. KIX4OTRS hat die Usability von OTRS stark verbessert.“ Denn mit dem Zusatz seien viele Funktionen von OTRS komfortabler und schneller nutzbar. „Man hat mit KIX4OTRS einen besseren Blick auf die Vorgänge, die in OTRS erfasst sind.“

Die richtige Vorbereitung sei wichtig, betont der IT-Spezialist. „Sich mit ITIL zu beschäftigen, verschafft ein theoretisches Verständnis, die Praxis schaut etwas anders aus. Man muss wissen, was man erreichen will und wie etwas funktionieren soll. Dazu braucht es eine gute Einrichtung des Systems. In diesem Punkt haben uns

die Erfahrungen von cape IT sehr geholfen. OTRS ist keine fertige Lösung, seine Weiterentwicklung ist der bedeutendere Part.“

Einige Erweiterungen, die cape IT im Auftrag von REGIOCAST entwickelt hat, sind inzwischen in das Paket KIX4OTRS eingeflossen. Herr Lorenz: „cape IT hat für unsere Ideen immer schnell die passende Umsetzung erstellt. Das Customizing an unsere Vorstellungen hätten wir mit einem anderen System wohl nicht so leicht hinbekommen. Das ist eben der große Vorteil von Open Source.“

Inzwischen haben sich einige weitere Anforderungen ergeben, die cape IT in neue Features integrieren soll. Der IT-Service-Desk entwickelt sich ständig weiter.

### Der Ausblick

Längst gehen die Vorstellungen über den IT-Service-Desk hinaus. Die Benutzerverwaltung soll automatisiert werden, so dass Firmenabteilungen eigenständig neue Mitarbeiter anmelden und ausgeschiedene abmelden können. Derzeit wird ein Client-Management eingeführt, das nicht nur automatisch PCs mit Betriebssystemen und Applikationen „betankt“, sondern in einem Monitoring auch erfasst, was wann mit jedem Rechner geschehen ist. Diese Informationen fließen in Problem- und Change-Management sowie auch in eine Configuration Management Database (CMDB) ein, die später die zentrale Einheit zu intensiverem IT Service Management bilden soll. Mit der CMDB wird ferner das Open-Source-Monitoring-System Nagios verbunden sein, das im Fehlerfall automatisch Tickets generiert.

### Über c.a.p.e. IT

Die c.a.p.e. IT GmbH hat sich auf die Optimierung der Geschäftsprozesse im Service spezialisiert.

Das Chemnitzer Unternehmen ist in Mitteldeutschland wichtigster Dienstleister und Anbieter von OTRS-basierten Service Management-Produkten sowie Integrationsmodulen und Ihr Lösungspartner für OTRS-Projekte.

Die Mitarbeiter haben teilweise über 10 Jahre Projekterfahrung im IT Service Management. Neben der Integration des Client Management Systems opsi in OTRS entwickelt die c.a.p.e. IT das OTRS-basierte Service-Modul KIX4OTRS und die Service Management Komplettlösung KIXbox.

Das Unternehmen ist unter anderem Partner von IBM, Univenton, uib, Zarafa sowie tarent.

**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