

# KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



**STADT FREIBURG**

Bericht 1/2018

# KIX

## ERFOLGSGESCHICHTEN

### Sonnige Aussichten im Service mit KIX

Die Anwendungsbereiche, in denen KIX Pro inzwischen zum Einsatz kommt, sind breit gestreut. Genauso bunt gemischt sind die Bereiche, aus denen wir Kunden haben. Im behördlichen Sektor ist die Stadt Freiburg sicherlich eines unserer vielfältigsten Projekte, da sich dort der Einsatz sukzessive erweitert hat. War KIX zu Beginn ausschließlich eingesetzt, um den Helpdesk besser zu strukturieren, sind inzwischen zahlreiche Nutzungsaspekte hinzu gekommen, an die wir bei Auftragserteilung noch gar nicht unbedingt gedacht haben. Ob Anfragen beispielsweise zur Ferienbetreuung in Freiburg oder die Eingliederung der Haustechnik des neuen Rathauses der Stadt – bisher ist alles problemlos bewerkstelligt worden und das Ende dieses Wachstumsprozesses ist bei weitem noch nicht erreicht.



René Böhm, Prokurist/Bereichsleitung Softwareentwicklung

### PROJEKTÜBERSICHT

*Auftraggeber:* Stadt Freiburg

*Anforderung:* Umstellung von ((OTRS)) Community Edition 3.3 mit vielen Erweiterungen auf KIX Pro, Übernahme des gesamten Supports durch cape IT

*Szenario:* rund 3.000 Accounts, 2.500 Desktops (davon 1.000 Thin Clients)

*Besonderheit:* Nutzung nicht nur für Servicedesk, sondern auch als Auftragsmanagement für andere städtische Dienststellen außerhalb der IT

*Integrierte IT-Umgebung:* Suse Linux Enterprise Server auf VMware ESX, PostgreSQL, Groupwise, eDirectory, Zenworks, Active Directory, Igel Universal Management Suite, Nagios

*Zeitraum:* Testbereitstellung im Juni und Projektabschluss im Dezember 2016



*Die Stadtverwaltung Freiburg ist von einem stark erweiterten KIX4OTRS zu KIX Pro gewechselt. Das cape IT Produkt findet weit über IT-Zwecke am Servicedesk hinaus Anwendung in verschiedenen Dienststellen. Inzwischen wird die Software auch in vier weiteren Ämtern und in der Haustechnik des neuen Rathauses der Stadt eingesetzt. Dabei soll es aber bei weitem nicht bleiben, KIX Pro soll sukzessive auch in den anderen Dienststellen integriert werden.*

Cape IT hatte das Service Management System KIX noch nicht lange freigegeben, als der Servicedesk in der IT-Abteilung der Breisgauer Stadt im Juni 2016 begann, die Eignung von KIX in einer Testumgebung zu prüfen. Sehr gründliche Tests waren unabdingbar, denn hier lief KIX4OTRS mit diversen Erweiterungen, die auch noch speziell auf die Anforderungen der Freiburger IT zugeschnitten waren. Im Dezember 2016 folgte schließlich die Umstellung auf KIX Pro.

## Ausgangssituation

Ziemlich genau fünf Jahre vorher hatte die Stadtverwaltung KIX4OTRS eingeführt, um die Arbeiten im damals noch sogenannten Helpdesk besser zu strukturieren. Seit her waren einige Erweiterungen hinzugekommen. Bei allen Vorteilen haben solche Zusätze den Nachteil, bei jedem regulären Update der Basissoftware händisch nachgepflegt werden zu müssen. Prompt war der Versionsstand der ((OTRS)) Community Edition bei Version 3.3 zurückgeblieben.

Die Freiburger IT erkannte, dass KIX Pro etliche ihrer bisherigen Erweiterungen bereits im Standardpaket enthält. Beispielsweise gehört die Funktion „Flächenstörung“ dazu, die, wie die Testphase ergab, der Freiburger Erweiterung „Mehrfachstörung“ gleichkommt. „Es ist ohnehin sinnvoll, auch mal die eigenen Prozesse zu überdenken“, erklärt Marcel Boos, Leiter der Anwenderbetreuung in der IT Freiburgs. Eine Änderung der bisherigen Abläufe sei manchmal ökonomischer als die Erweiterung einer Software.

## Projekt

Ebenfalls problematisch hätte die ziemlich überholte Version 3.3 der ((OTRS)) Community Edition werden können. Denn ein Update auf KIX Pro verlangt zunächst die Version 5 von KIX4OTRS. Das erwies sich allerdings als gar nicht so großes Hindernis. „Das lief in einem Zug wie eine einzige Umstellung“, berichtet Boos. Nennenswert war der zusätzliche Zeitaufwand nicht. Mehr Aufwand bereitete es, die Queues anzupassen, um die Bearbeitungsstruktur granularer zu gestalten. Boos: „Bei uns gibt es einen permanenten Veränderungsprozess.“

Geblichen ist es bei der Anbindung von „PostgreSQL“ als Datenbank sowie von Novell die PC-Inventardatenbank „Zenworks“, „Groupwise“ und das „eDirectory“ für die Benutzerdaten. Zu letzterem läuft parallel „Active Directory“, auf das die Freiburger IT demnächst endgültig umsteigen wird. Weiterhin wird das Inventar der „Universal Management Suite“ der Igel-Thin-Clients im Service Management (CMDB) verwaltet. KIX Pro läuft wie zuvor auf einem mit VMware „ESX“ virtualisierten Server mit „Suse Linux Enterprise Server“ als Betriebssystem.

Dieser Server obliegt der Obhut der städtischen IT. Die Administration der KIX-Anwendung, ihre Updates und Patches, sind allerdings als Supportauftrag an cape IT übergeben worden. Auch Veränderungen oder Erweiterungen würden jetzt die Chemnitzer ausführen. „Das war mir wichtig“, meint Boos „weil solche Dinge immer wieder Schwierigkeiten machen. Cape IT kennt sich aus, der Support klappt einfach gut.“

Der Servicedesk braucht freien Rücken. Er ist mit sechs Mitarbeitern besetzt, zu denen noch einmal so viele für die Anwenderbetreuung, also Probleme der städtischen Mitarbeiter mit Hardware und Software, zuständig sind. Und zu betreuen ist deutlich mehr als vor fünf Jahren: Es geht jetzt um 3.000 Accounts und 2.500 Desktops, jeweils 500 mehr als damals. Zugenommen hat dabei insbesondere die Zahl der Thin Clients. Es sind jetzt 1.000 statt 450. Bei den Desktops steht demnächst die Migration von Windows 7 auf Version 10 an.

Mit der Zahl der Desktops ist auch die der Tickets gestiegen, in den letzten fünf Jahren von etwa 50 auf 80 pro Tag. Der Grund für die stärkere Nutzung des Ticketsys-

# KIX

## ERFOLGSGESCHICHTEN

tems liegt allerdings auch in geändertem Anwenderverhalten und in einer sich ausweitenden Nutzung. So ist allein in der IT-Abteilung die Erkenntnis gewachsen, dass mit dem System die Arbeit in geordneten Bahnen verläuft.

### Fazit

Auch auf Seiten der Endanwender hat sich einiges getan. Sie können sich bei Schwierigkeiten weiterhin per Telefon oder E-Mail an den Servicedesk wenden. Immer mehr jedoch benutzen ein Webportal, über das sie zudem Einblick in den Bearbeitungsstand ihrer Meldungen bekommen. Oder sie klicken auf ein Rettungsring-Icon (IBI-helpMe der Firma IBITECH), das wie das Webportal Incident-Meldungen auslöst und gleich Informationen über das betroffene System an den Servicedesk leitet.

Darüber hinaus haben die Anwender in jeder Dienststelle einen sogenannten Kundensprecher, meist ein „Power-User“, der Anliegen weiterleitet. Das Serviceteam ist eigens für den Umgang mit Mitarbeitern geschult, zwei Mitarbeiter sind als „Kundenberater“ oft für Schulungen und Informationsveranstaltungen vor Ort. „Das bringt sehr viel“, sagt Boos. „Das auch früher schon ganz gute Ansehen des Servicedesk ist noch gestiegen. Wir haben dazu beigetragen, dass sich die Reputation der IT in der Stadtverwaltung eindeutig verbessert hat.“

### Ausblick

Das hat den Weg dafür geebnet, dass es in Freiburg eine Nutzung von KIX gibt, die über Zwecke der IT hinausgeht. Die Onlineredaktion (Büro für Kommunikation) der Stadt hat eine Queue, mit der sie interne Aufträge und externe Anfragen abarbeitet. Das Gleiche geschieht beim Geodaten-Management. Im Ferienbetreuungs-kalender sind eine Vielzahl von Freizeitaktivitäten für Kinder und Jugendliche in den Schulferien über die Homepage der Stadt Freiburg abrufbar. Die Registrierung der Veranstalter, die Genehmigung der Angebote und allgemeine Anfragen zur Ferienbetreuung laufen dabei über das Ticketsystem. Vor einiger Zeit sind über 700 Mitarbeiter der Stadtverwaltung in das neue Freiburger Rathaus umgezogen. Dort wird die komplette Haustechnik über KIX Pro verwaltet. Das Ziel ist es, auch in Zukunft nach und nach weitere Dienststellen mit der capex IT Software auszustatten.

Die Ausweitung der Nutzung spricht für sich. Entsprechend zieht Boos eine Bilanz: „Wir sind zufrieden mit dem System; es läuft problemlos und macht genau das, was wir wollen.“



Stadt Freiburg im Breisgau

„Das auch früher schon ganz gute Ansehen des Servicedesk ist noch gestiegen. Wir haben dazu beigetragen, dass sich die Reputation der IT in der Stadtverwaltung eindeutig verbessert hat.“

Marcel Boos, Leiter User Helpdesk

Rathausplatz 2-4 • 79098 Freiburg  
[www.freiburg.de](http://www.freiburg.de)

## ÜBER CAPE IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist branchenübergreifend der Spezialist für Geschäftsprozesse im IT und technischen Service auf Open Source Basis. Ihre Mitarbeiter besitzen jahrelange Projekterfahrung, umfassendes Fachwissen und sind ITIL-zertifiziert. Das Unternehmen ist Hersteller von KIX und KIX Pro, der in langjähriger Praxis erprobten Open Source Software für den technischen Service & ITSM. Dazu liefern die qualifizierten Fachkräfte praxiserprobte Zusatzmodule zur Daten- und Systemintegration sowie für das Wartungs- und Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung und das Berichtswesen. KIX und seine Zusatzmodule tragen zur nachhaltigen Optimierung der Serviceprozesse bei.

Als führender Dienstleister unterstützt die cape IT bei Analyse, Implementierung, Anpassung, Schulung und Upgrade sowie mit Service, Support und Outsourcing. cape IT engagiert sich in den entscheidenden Branchenverbänden der Open Source Business Alliance, BITKOM und itSMF.

# KIX

c.a.p.e. IT GmbH • Schönherrstraße 8 • 09113 Chemnitz  
Telefon: 0371 27095 620 • Fax: 0371 27095 625  
E-Mail: [info@cape-it.de](mailto:info@cape-it.de)

[www.kixdesk.com](http://www.kixdesk.com)

Dokumentstand: Mai 2018