

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



UNI BAYREUTH

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

KIX revolutioniert das Arbeiten an der Uni Bayreuth

Das Projekt bei der Uni Bayreuth stand klar unter dem Vorzeichen, dass ein unaufgeregter und möglichst geräuschloser Wechsel auf KIX Pro gelingen sollte. Dabei ging es hier nicht darum, den klassischen Helpdesk über unsere Software zu strukturieren, sondern die enormen Mengen an Verwaltungsaufgaben, die bei solch einem komplexen Konstrukt wie einer Universität anfallen, schlanker erledigen zu können. Das Projekt wurde dadurch vereinfacht, dass alle, die Zugriff auf KIX haben, von Beginn an mit großem Eifer dabei waren und dieses neue Handwerksinstrument direkt eingesetzt haben. So gelingt ein Wechsel auf eine neue Software natürlich am besten und schnellsten.



Stefan Mehlig, Bereichsleitung Projekte & Consulting

PROJEKTÜBERSICHT

Anwender: Verwaltung der Universität Bayreuth

Studierende: rund 13.500

Mitarbeiter der Verwaltung: ca. 200

Herausforderung: Ablösung von ((OTRS)) Community Edition ohne große Anwenderschulung

Zweck: kein IT-Helpdesk, sondern Bearbeitung von Anfragen an Verwaltung

Lösung: KIX Pro 17.3

Auftragsvolumen: 10 Personentage von cape IT für Anpassung/Einrichtung plus Support

Inbetriebnahme: Ende März 2018 (10 Wochen nach Projektbeginn)



Nach Problemen mit der ((OTRS)) Community Edition wollte eine Abteilung der Universität Bayreuth eine für die Anwender ähnlich zu nutzende Alternative, und zwar mit Support. Nun nutzt sie KIX – nicht für den klassischen User-Helpdesk, sondern zur Erledigung von Verwaltungsaufgaben im Unibetrieb.

Ausgangssituation

Für die Meldung der alltäglichen Probleme der Anwender verwendet das IT-Servicezentrum der Universität Bayreuth eine selbstentwickelte Software. Dagegen nutzten einige Bereiche der zentralen Verwaltung der Universität seit Jahren die ((OTRS)) Community Edition, um eingehenden E-Mails der Studierenden und daraus folgende Organisationsaufgaben systematisch abzuarbeiten.

Doch das Upgrade der ((OTRS)) Community Edition Version 4 auf Version 5 wollte nicht gelingen, und das obwohl das Ticketingsystem nicht durch Erweiterungen verbogen war. Dr. Thomas Schoberth, der Leiter der für die Uni-Verwaltung zuständigen Abteilung im IT-Servicezentrum der Uni Bayreuth, war von dieser Situation allerdings

wenig überrascht: „Die Entwicklung bei der OTRS AG und Schwierigkeiten mit dem Support waren damals schon ein Thema auch anderer Universitäten im ZKI.“ Das ZKI ist ein Verein mit dem vollen Titel „Zentren für Kommunikation und Informationsverarbeitung in Forschung und Lehre“. Hier bekam Schoberth auch den Hinweis auf KIX.

Nach einer Beurteilung anderer Produkte war die Entscheidung für KIX bald gefallen. „Es war sehr wichtig, dass KIX der alten Lösung so stark ähnelt, dass unsere Anwender den Übergang problemlos schaffen“, erklärt Schoberth. „Etwas vollständig anderes kam nicht ernsthaft in Betracht. Aber für die neue Lösung wollten wir unbedingt Unterstützung bei der Installation und möglichen Erweiterungen sowie langfristig zuverlässigen Support.“

Projekt

Am 10. Januar 2018 begann das KIX-Projekt an der Uni Bayreuth. Der erste Schritt war das Upgrade auf ((OTRS)) Community Edition Version 5.0 als Voraussetzung für die Migration auf KIX Pro. Auf einem Testsystem wurde KIX Pro aufgesetzt, schrittweise die Nutzergruppen in diese Umgebung eingebunden und die Migration getestet. Nachdem auf dem Testsystem alles funktionierte, folgte die endgültige Migration. Integriert wurde dabei eine bisher eigenständige Umgebung des Sprachenzentrums der Universität. Bei cape IT waren zehn Arbeitstage gebucht, ohne konkreten Zeitplan.

„Zügiger hätte es kaum laufen können.“

„Jede Seite hat im wöchentlichen Rhythmus bis zum nächsten Termin Aufgabe für Aufgabe durchgearbeitet. Zügiger hätte es kaum laufen können.“

Ab dem 28. März 2018 ging die Lösung produktiv. „Mir war ein geschmeidiger Umstieg wichtig gewesen, um nicht groß Schulungen machen zu müssen“, berichtet Schoberth. „Und das hat wunderbar geklappt. Widerstände gab es überhaupt nicht.“ Im Gegenteil: Es kam gut an, dass die Benutzeroberfläche an die Corporate Identity der Hochschule angepasst war, kleinere Verbesserungen die Bedienung erleichterten und eine Sidebar ein paar Informationen zu dem anfragenden Benutzer aus der Informix-Datenbank liefert.

Jetzt nutzen das System neben den bisherigen Anwendern, den Prüfungsämtern, der Studierendenkanzlei und der Raumverwaltung, nun auch das Sprachenzentrum, der Teilbereich „International Students“ des International Offices sowie das Stellenportal Karriereservice und Unternehmenskontakte (KuK), das Studierende und Firmen zum Beispiel für Praktika zusammenbringen soll. Das sind zwar jeweils überschaubare

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Nutzergruppen mit bis zu zehn Personen, aber dafür mit einer hohen Zahl von Anfragen (Tickets) pro Monat. Beispielsweise bearbeiten zwei Mitarbeiter der Raumverwaltung monatlich rund 500 Anfragen zur Vergabe von Hörsälen. In der Studierendenkanzlei kommt es zu Semesterbeginn auf bis zu 2.000 Tickets.

Alle Tickets kommen per E-Mail an die Abteilungen, nicht per Telefon oder Portal. In den größeren Gruppen verteilen die Referatsleiter oder Hilfskräfte die Tickets auf Queues (maximal eine Ebene tief), die Mitarbeitern oder Themen zugeordnet sind.

Fazit

„Ich bin sehr zufrieden mit cape IT und KIX“, urteilt Schoberth. „Wenn wir neue Ideen oder Anforderungen haben, werden wir das auch wieder mit cape IT machen.“ Eine Erweiterung ist schon geplant: Es soll ein Export von abgeschlossenen Tickets in das Dokumenten-Managementsystem D3 von d.velop entwickelt werden. Das Prüfungsamt soll relevante Tickets der Studierenden in deren elektronische Akte geben können, ohne dabei die Tickets erst umständlich in PDFs wandeln zu müssen.



Universität Bayreuth

„Ich bin sehr zufrieden mit cape IT und KIX.
Wenn wir neue Ideen oder Anforderungen haben,
werden wir das auch wieder mit der cape IT machen.“

Dr. Thomas Schoberth, IT-Leiter

Universitätsstraße 30 • 95447 Bayreuth
www.uni-bayreuth.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

www.kixdesk.com

Dokumentstand: Dezember 2019