

# ERFOLGSGESCHICHTE

Damit Service zum Vergnügen wird – KIX im Einsatz bei globits



*Mehrwert. Das ist das Zauberwort für Philipp Raschdorff, Servicekoordinator bei globits aus Berlin: „Der Mehrwert unseres neuen Service Management Systems sollte gleich vom ersten Tag an spürbar sein. Nur so konnten wir unsere Mitarbeiter von dem neuen Tool auch überzeugen. Es macht schließlich einfach Spaß, wenn es schnell geht.“*

globits ist ein bundesweit agierendes Systemhaus, das Unternehmen im strategischen Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien berät und auch betriebsfertige, individuell zugeschnittene IT-Komplettlösungen bietet. Mit 45 Mitarbeitern in Berlin und einem deutschlandweiten Netzwerk aus Schwesterfirmen, der Fernao Gruppe, hat sich globits seit 1990 in zwei Geschäftszweigen etabliert: IT-Infrastruktur für Data/Voice-Lösungen und physische Sicherheitstechnik mit Einbruchmeldeanlagen, Videoüberwachung, Drohnenabwehr etc. Die Firma betreut Ämter und Verwaltungen, Krankenhäuser, Banken und Großkonzerne.

## Die Ausgangssituation

Vor allem im Bereich Data/Voice brauchte globits Unterstützung, um den anspruchsvolleren IT-Service mit den verfügbaren Ressourcen abdecken zu können. „Die Anforderungen selbst werden natürlich immer diffiziler“, erklärt Raschdorff. „Wir verpflichten uns, für einige unserer Kunden rund um die Uhr verfügbar zu sein und immer



schneller auf Störungsmeldungen oder Anfragen von ihnen zu reagieren. IT-Service ist heutzutage nicht nur eine Frage der richtigen Spezialisten, sondern vor allem der effizienten Zusammenarbeit dieser Spezialisten, vom eigenen Team, Kunden und auch externen Dienstleistern und Herstellern. Die Abhängigkeiten sind hier gar nicht mehr zu überschauen.“

Raschdorff suchte nach einem Tool, das die interne und externe Kommunikation bündelt und strukturiert, die Unternehmensressourcen managt, um das eigene Personal optimal einzusetzen und eine transparente Abrechnung der geleisteten Arbeit ermöglicht. Als Servicekoordinator überzeugte er seine Geschäfts-

führung davon, KIX von c.a.p.e. IT zu testen. „Für unsere Chefs war es natürlich vor allem eine Frage des Budgets, aber da punktet c.a.p.e. IT durch niedrigen Invest und absolut faire Lizenzmodelle. Unsere Kunden haben die Umstellung auf KIX von Anfang an komplett unterstützt. Schließlich hilft es uns, den Service zu optimieren und durch aussagekräftige Kennzahlen wie Reaktionszeiten und Arbeitsaufwand auch quantifizierbar zu machen.“ KIX bot viele Vorteile: flexibel On Premises oder in der Cloud einsetzbar, basierend auf einem bekannten Open Source Ticketsystem (OTRS), Multimandantenfähigkeit, Mehrsprachigkeit, eine anpassungsfähige Configuration Management Database (CMDB) und nicht zuletzt Support durch ein deutsches Team.

## Aufgabenstellung und Lösung

**Anwender:** globits ist ein bundesweit agierendes Systemhaus, das Unternehmen im strategischen Einsatz von Data/Voice-Lösungen und physischer Sicherheitstechnik berät und auch individuelle betriebsfertige Komplettlösungen bietet.

**Aufgabenstellung:** Einführung eines Servicesystems für den anspruchsvollen Bereich Data/Voice, welches die Kommunikation bündelt und strukturiert sowie die Ressourcen managt und Leistungen abrechenbar macht

**Projektzeitraum:** Januar bis März 2018

**Lösung:** KIX Professional, Version 17.3 (Stand Juni 2019)

**Betriebsumgebung:** CentOS Linux, virtualisiert, KIX-Datenbank: PostgreSQL, MS ActiveDirectory

**Anwendungsbreite:** deutsch- und englischsprachiger ITIL-konformer IT-Support für globits und deren Schlüsselkunden

## Das Projekt

Die globits-Mitarbeiter hatten bereits schlechte Erfahrungen mit anderen Ticketsystemen gemacht und die Einführung des bisherigen Modells hatte viel Zeit gekostet, ohne Mehrwert zu bringen. Daher war es Raschdorff umso wichtiger, dass die Vorteile von KIX vom ersten Tag an für alle deutlich würden. Nach einem Pilottest setzte globits KIX ab Februar 2018 erst einmal für interne Incidentbearbeitung ein, bevor sie auch in der Zusammenarbeit mit Kunden das System nutzten. Die technische Umsetzung erwies sich als unkompliziert, nur

# ERFOLGSGESCHICHTE

Damit Service zum Vergnügen wird – KIX im Einsatz bei globits



die Anbindung an das Buchhaltungssystem stellte einige Herausforderungen, die globits und c.a.p.e. IT mit einem vorgeschalteten Workflow aber lösen konnten. „Auch die Zweifel der Mitarbeiter konnten wir mit der Zeit ausräumen“, sagt Dr. Andreas Barsch, einer von zwei Geschäftsführern bei globits. „KIX soll nicht überwachen, sondern sorgt dafür, dass wir die Zeit unseres Personals sinnvoll einteilen können. Die Kollegen haben erkannt, dass das Tool allen helfen kann.“

globits nutzt KIX On Premises, um den nötigen Datenschutz zu gewährleisten und auch individuelle Anpassungen vornehmen zu können. Parallel zum laufenden Betrieb bauen sie gemeinsam mit den Kunden die CMDBs auf und optimieren das System fortlaufend nach Kunden- und Kollegenfeedback. c.a.p.e. IT konnte dabei alle Anforderungen umsetzen, ohne Drittlösungen einzubinden. „80 % Passgenauigkeit für unsere Prozesse reicht uns völlig aus, 100 % Feinschliff wäre viel zu aufwändig und würde auch nicht den nötigen Mehrwert bringen“, sagt Raschdorff. „Das System darf auch gar nicht zu komplex werden, sonst ist es nicht mehr intuitiv zu bedienen. Das Ziel ist es ja gerade, dass jeder Mitarbeiter im Notfall ersetzbar ist, auch ich selbst.“

KIX ist inzwischen die Anlaufstelle für alle Anfragen der Servicekunden, unabhängig davon, ob es sich um Service-, Vertriebs- oder Projektanfragen handelt. Die wichtigste Aufgabe ist es, die Versprechen an die Kunden bezüglich Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten im Auge zu behalten und Alarm zu schlagen, wenn etwas zu lange dauert. Auch den internen Service organisiert globits mit KIX, vor allem das Incident und Change Management sowie die Übergabe von Projekten in andere Bereiche, um Informationsverluste zu vermeiden.

Die Einteilung der Tickets erfolgt manuell, da alle Techniker breit qualifiziert sind und viele Aufgabenbereiche abdecken können. Eine programmierte

Automatisierung müsste zu feinmaschig und komplex sein. „Das gibt eben wieder keinen Mehrwert“, sagt Raschdorff. „Und ich habe schon gewisse Lieblingsmodule. Mit dem Generic Agent zum Beispiel kann ich wie mit einem Lego Baukasten selbst neue Funktionen erstellen. Aber am meisten Spaß macht Kanban View, unser Ersatz für einen Servicedesk mit extra Mitarbeitern. Das ist eine intuitiv zu nutzende Tabellenansicht, in der wir den Status aller Tickets und die zuständigen Bearbeiter überblicken und die Aufgaben leicht verschieben und verknüpfen können. Das ist ideal für die Organisation unserer Abläufe.“

„KIX spart uns Zeit und Nerven.“

Philipp Raschdorff, Servicekoordinator globits GmbH

## Das Fazit

globits hat durch KIX eine bessere Transparenz erreicht, sowohl intern – „Womit beschäftigt sich der Service eigentlich gerade?“ – als auch extern gegenüber dem Kunden. „Es ist recht simpel“, sagt Raschdorff. „KIX spart uns Zeit und Nerven.“ Auch für Kunden, die nicht über eine eigene ITSM-Lösung verfügen, stellt globits die weiterreichenden Funktionen wie die CMDB und das IT-Service-Reporting zur Verfügung. „Das war eine unserer Motivationen dafür, uns für KIX zu entscheiden“, sagt Raschdorff. „Es ist schnell einsetzbar, wenige Tage für die Implementierung sind realistisch, es reicht ein kleines Budget und, das kann ich nicht genug betonen, es gibt einen hervorragenden Support. Die Anfragen werden schnell, unkompliziert und ehrlich beantwortet. Es geht immer darum, schnell eine gute Lösung zu finden. Zwischen einem guten Verbesserungsvorschlag eines Kollegen oder Kunden und der Umsetzung liegen in der Regel nur wenige Stunden.“

## Über die c.a.p.e. IT GmbH

Die c.a.p.e. IT GmbH ist branchenspezifisch der Spezialist für Geschäftsprozesse im IT- und technischen Service auf Open Source Basis. Ihre Mitarbeiter besitzen über 10 Jahre Projekterfahrung, umfassendes Fachwissen und sind ITIL-zertifiziert.

Das Unternehmen ist Hersteller von KIX und KIX Professional, 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 In-

standhaltungsmanagement, 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.

c.a.p.e. IT GmbH • Schönherrstraße 8 • 09113 Chemnitz  
Tel.: 0371 270956-20 • Fax: 0371 270956-25  
E-Mail: info@cape-it.de • www.cape-it.de