

ERFOLGSGESCHICHTE

IT-Service mit Mut zum Standard



Wie ein junges Joint Venture in nur 12 Tagen mit KIX einen funktionierenden Servicedesk auf die Beine stellte.

Der Kunde: Ein neugegründetes Joint Venture der beiden Großkonzerne Osram und Continental mit 1.500 Mitarbeitern, 16 Standorten weltweit und einer völlig neuen IT-Infrastruktur.

Die Aufgabe: Innerhalb von 12 Tagen einen funktionierenden Servicedesk samt Service Management Software für ein globales Unternehmen einrichten, um die IT-Infrastruktur für die neuen Herausforderungen leistungs- und handlungsfähig zu machen.



Die Ausgangssituation

Die Osram Continental GmbH, im Juli 2018 als Joint Venture gegründet und mit Hauptsitz in der Region München, fertigt intelligente Lichtlösungen für die Automobilindustrie. Beide Mutterkonzerne waren unabhängig voneinander bereits im Automotive-Geschäft aktiv, sodass Osram Continental nicht in allen Abteilungen bei Null starten musste. In einigen Bereichen hingegen schon, zum Beispiel dem IT-Support. Alle zentralen IT-Dienste mussten von Grund auf strukturiert und organisiert werden. Die IT-Infrastruktur musste möglichst schnell betriebsbereit sein, um das laufende Geschäft effektiv unterstützen zu können.

Maßgabe der Verantwortlichen dabei: Immer möglichst nah an den Standards

bleiben. Alles, was über grundlegende Standards, wie den Einsatz gängiger Microsotfchner mit Windows 10 hinausging, stellten Michael Schöberl, IT-Leiter, und Michael Schaich, Verantwortlicher für das Service Management bei Osram Continental, erst einmal infrage. Der Zeitdruck war enorm: „Wir kannten den Stichtag und wussten, dass unsere 1.500 Mitarbeiter gerade in den ersten Wochen und Monaten sehr viel Support benötigen würden, weil die Veränderungen immens waren“, sagt Schaich. „Viele der Mitarbeiter waren gewechselt oder neu eingestiegen. IT-seitig war es gerade in den Anfangswochen eine der größten Problemstellungen, erst einmal zu verstehen, wer derjenige ist, der gerade anruft und

welchen Hintergrund er hat, um dann die mögliche Ursache für sein Anliegen zu finden.“ Die IT-Organisation des Joint Ventures ist global ausgerichtet, nicht in allen Niederlassungen gibt es IT-Personal. Das stellt alle Mitarbeiter vor Herausforderungen.

Das Projekt

Ein leistungsfähiges Service Management Tool war notwendig. Die Wahl fiel auf KIX von cape IT. KIX ist eine Open Source Software, die auf einem eigenen Entwicklungspfad von OTRS 5 basiert. „Unser Interesse ging auf die Empfehlung eines Mitarbeiters zurück.“, berichtet Schaich. „Wir schauten uns das Tool daraufhin näher an, inklusive einer Reihe von Referenzen. Nachdem wir relativ konkret wussten, was das Produkt an Funktionalitäten und Prozessen mitbrachte, luden wir Mitarbeiter des Anbieters zur Präsentation ein.“ Sie hinterfragten die technische Machbarkeit und konnten innerhalb eines Tages abklopfen, dass die Funktionalitäten des Tools sowohl den kurz- als auch den langfristigen Anforderungen gewachsen sein würden. Nach einer internen Kosten-Nutzen-Abwägung fiel die Entscheidung dann relativ schnell.

In Zusammenarbeit mit cape IT brachten Schöberl und Schaich das Servicetool innerhalb kürzester Zeit so zum Laufen, dass sie bereits die Anfangswochen

Aufgabenstellung und Lösung

Anwender: Die OSRAM Continental GmbH ist ein in 2018 neugegründetes Joint Venture für Intelligente Automotiv Lichttechnik zwischen OSRAM und Continental.

Aufgabenstellung: schnelle Einführung einer offenen, standardisierten ITSM-Lösung für den IT-Support von 1.500 Mitarbeitern; zwischen Bestellung und Go-Live lagen lediglich 12 Arbeitstage

Projektzeitraum: Juni 2018

Lösung: KIX Professional, Version 17.4 (Stand März 2019)

Betriebsumgebung: Linux auf VMware, KIX-Datenbank: MariaDB, MS ActiveDirectory, u. a. Anbindung ServiceNow, VMware AirWatch, Canon Printer über REST

Anwendungsbreite: mehrsprachiger ITIL-konformer IT-Support für alle internationalen Standorte, intensive Einbindung des Self Service Portals



„ Wir müssen die Tools nicht in unsere Prozesse zwingen, sondern können im Gegenteil unsere Prozesse den Tools anpassen. “

Michael Schöberl, IT-Leiter bei OSRAM Continental GmbH

gut bewältigen konnten. Auch hier orientierten sie sich möglichst nah am Standard. „Natürlich habe ich als IT-Verantwortlicher die volle Berechtigung, selbstständig Anpassungen vorzunehmen“, sagt Schaich, „aber es gibt Anwendungsfälle, für die wir auch mal keine Lösung im Kopf haben. In solchen Fällen ziehe ich cape IT zurate. Denn ich will sichergehen, dass wir eine Lösung finden, die nicht nur in der Theorie funktioniert, sondern unser Problem behebt.“

Die Orientierung am Standard hat pragmatische Gründe. Ziel von Osram Continental ist es nicht, eine IT-Landschaft aufzubauen, sondern intelligente Lichtlösungen für Automobile zu produzieren. Dank KIX schafft es das Joint Venture, mit einer schlanken IT-Mannschaft effizient und reibungslos zu arbeiten. Ausgereifte Module, wie z. B. Reportings oder KPI-Messungen, müssen nicht selbst programmiert werden, sondern können als Professional-Module bei cape IT bestellt und einfach integriert werden. Dadurch spart die IT-

Mannschaft Zeit. Und vor allem verläuft in Zukunft der Wechsel zu neuen Tools unkompliziert, weil das System nicht durch immenses Customizing zu komplex geworden ist.

An einer Stelle sind die IT-Leiter allerdings vom Standard abgewichen: bei der Nutzeroberfläche. Diese war infolge der Aufnahme von immer mehr Menüpunkten zunehmend unübersichtlich geworden und daher wurde die Navigation mit eigenen Gruppierungen und Icons erleichtert. „Für die Serviceagenten ist die Oberfläche weniger entscheidend, aber ich glaube, dass man Anwender mit der Nutzeroberfläche gewinnen oder verlieren kann.“, sagt Schaich.

Mittlerweile hat sich der Regelbetrieb eingependelt. Die meisten Kontaktaufnahmen sind Service Requests oder vermeintliche Incidents, bei denen der User fälschlicherweise annimmt, es funktioniere etwas nicht. Alle Anfragen werden in einer Wissensbibliothek gesammelt, die viele Mitarbeiter nutzen, bevor sie ein Ticket aufmachen.

Das Fazit & der Ausblick

Die Deadline von 12 Tagen konnte eingehalten werden. KIX läuft und die Osram Continental bringt Autos zum Leuchten. Nach und nach wächst auch das Vertrauen der Mitarbeiter in den Servicedesk, obwohl sie bei IT-Problemen bisher den persönlichen Kontakt gewohnt waren. Und das ist wichtig, denn für effizienten IT-Service müssen alle Fäden an einem Punkt zusammenlaufen. „Unsere Erfahrung zeigt, dass die Mitarbeiter einen zentralen Einstieg brauchen, um mit der IT Kontakt aufzunehmen. Dieser zentrale Einstieg ist KIX.“, resümiert Schöberl.

Auch die nächsten Schritte mit KIX haben die IT-Leiter schon im Blick. Zurzeit arbeiten sie am Requestprozess für Softwarebestellungen. Zudem steht das Thema Asset- und Konfigurationsmanagement an, um die Auslieferung der neuen IT-Infrastruktur sauber zu dokumentieren. Nach der gelungenen Feuerprobe bestehen keine Zweifel, dass KIX auch diesen Aufgaben gewachsen ist.

Über cape IT

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 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.