

# SUCCESS-STORY

## KIX hilft beim Helfen



**Do It Yourself - Eine IT-Abteilung erschließt immer mehr Anwendungsmöglichkeiten für KIX.**

Gesucht war anfangs ein Ersatz für eine proprietäre Helpdesk-Lösung. Die Wahl fiel auf OTRS – und alsbald begann die Suche nach Möglichkeiten, dieses zu verbessern. Nach einem halben Jahr folgte im Sommer die Erweiterung KIX4OTRS vom Chemnitzer Softwarehaus c.a.p.e. IT GmbH und noch einmal sechs Monate später, Anfang 2017, dann KIX vom gleichen Anbieter. Diesen schnellen Hürdenlauf hat die IT der Heilpädagogischen Hilfe Osnabrück Verwaltungs GmbH gemeinsam absolviert.

### Die Ausgangssituation

Die Heilpädagogische Hilfe Osnabrück ist eine gemeinnützige Gesellschaft, die Menschen mit Behinderungen in Ihrer gesellschaftlichen Teilhabe unterstützt. Ihre 70 Einrichtungen arbeiten im Wesentlichen mit Thin Clients und sind an die IT-Zentrale in Osnabrück bei der HHO Verwaltungs GmbH angebunden. Diese hat sieben IT-Mitarbeiter und einen Auszubildenden.

Marcel Auf der Masch als Verantwortlicher für das interne Service Management System und Stefan Osterfeld als IT-Leiter erinnern sich: „KIX4OTRS hatte schon sehr viele Funktionen, die uns in der täglichen Arbeit weitergebracht haben.“ Aber es war eben auch ein auf OTRS aufgesetzter Zusatz, wenn auch „mit vernünftiger Benutzeroberfläche und nicht mehr so fehleranfällig“. Der Wechsel auf KIX hatte das Motiv, ein System aus einem Guss zu bekommen.



**HHO** | Heilpädagogische Hilfe Osnabrück  
Verwaltung

Außer KIX Professional, heute in der Version 17, verwendet die HHO noch dessen Inventarisierungsmodul.

### Das Projekt

Die Migration auf KIX verlief unproblematisch. Die Anwendung wurde parallel zum laufenden Betrieb auf neue Server aufgesetzt, anschließend die Datenbank einschließlich der Historie sämtlicher Arbeitsaufträge und der bereits angelegten dynamischen Felder übertragen. Eine direkte Integration weiterer Applikationen war nicht nötig. Es bestehen Datenbankverbindungen, um zum Beispiel Kundendaten aus dem ERP in KIX mitbenutzen zu können. Die Monitoring-Software PRTG ist nicht direkt eingebunden, sondern schickt

bei Incidents E-Mails an den Support-Account.

KIX ist bei der HHO für klassisches IT Servicemanagement in Gebrauch. Das umfasst mehr als die Helpdesk-Funktion zur Meldung von Schwierigkeiten der Endanwender an ihren Arbeitsplatzsystemen. Es betrifft auch Bestellungen von Hard- und Software, Installationsaufträge sowie IT-interne Abläufe. „Unser Ziel war, effizienter strukturierte Abläufe zu bekommen, um Aufträge verschiedener Art besser abzuwickeln“, erklärt Auf der Masch. „Wir wollten die Aufgaben stärker nach den Fachkenntnissen in der IT aufteilen, um sicherzustellen, dass die Anwender schnellstmöglich eine qualifizierte Antwort erhalten.“

Die IT ist dabei nicht starr durchorganisiert. So wechselt im IT-Stab die Zuständigkeit für telefonische Anrufe beim Helpdesk. Das dabei eröffnete Ticket geht zunächst der ganzen Gruppe zu. Auf der Masch: „Das klappt selbstorganisiert ziemlich gut.“ Gleichwohl sind für die verschiedenen Queues bereits Verantwortliche hinterlegt, so dass nicht immer überlegt werden muss, wer für welche Aufgaben der Zuständige sein könnte.

Die Anwender können sich auch über ein so genanntes Kundenportal an die IT

### Aufgabenstellung und Lösung

**Anwender:** Heilpädagogische Hilfe Osnabrück (HHO) mit 5 Teilgesellschaften: HHO Verwaltungs GmbH, HHO Wohnen gGmbH, HHO Kindheit & Jugend gGmbH, Osnabrücker Werkstätten gGmbH, Osna Integ gGmbH.

1.700 Mitarbeiter. Regional verteilt in der Stadt Osnabrück sowie im Landkreis Osnabrück.

**Herausforderung:** Migration von OTRS und KIX4OTRS auf KIX.

**Größenordnung:** 70 Einrichtungen für 3.500 Menschen mit einer Behinderung,

**Besonderheit:** Alle Prozesse und Workflows selbst eingerichtet.

# SUCCESS-STORY

KIX hilft beim Helfen



„Die Rolle von KIX beschränkt sich nicht auf Aufgaben der IT, sondern hat schnell mehrere Abteilungen überzeugt.“

Marcel Auf der Masch, Verantwortlicher des internen Service Management Systems,  
Heilpädagogische Hilfe Osnabrück Verwaltungs GmbH

wenden. In diesem gibt es diverse Ticket-Vorlagen. Über dynamische Felder werden verschiedene Formulare generiert, die möglichst viele Informationen abfragen, um Arbeitsaufträge schnell zu erledigen. Nach einer Selektion zwischen Störung, Anfrage, Auftrag etc. können Anwender auch nur einfach einen Text schreiben. Über das Kundenportal informieren sie sich anschließend, wie weit ihre Aufträge gediehen sind.

## Das Fazit

Die Rolle von KIX beschränkt sich nicht auf Aufgaben der IT. Es hat sich in der HHO recht schnell herumgesprochen, dass die IT ein starkes Tool für die Endanwender vorhält. Jetzt nutzen auch andere Abteilungen die cape IT-Software, um ihre Arbeit besser zu organisieren. Die Personalverwaltung verwendet KIX für Anfragen. Der technische Service verfolgt damit Handwerksaufträge samt Kostenstellen und Projektnummern. Für das Facility Mana-

gement sind Workflows so eingerichtet, dass klar ist, in welcher Einrichtung was zu tun ist. Nicht nur deswegen ist man mit der Lösung von cape IT zufrieden, so Auf der Masch: „Das sind ja auch Anwender, die Arbeitsaufträge stellen und feststellen, dass es jetzt besser läuft als früher.“

Dynamische Felder und Workflows hat Auf der Masch selbst eingerichtet. „Wir schauen immer, wie man Prozesse verbessern kann und ob sich andere in KIX aufnehmen lassen“, erläutert der IT-Mitarbeiter. „Das einzurichten ist gar nicht so kompliziert, dass man unbedingt Hilfe benötigt. Man muss sich damit beschäftigen. Auch die Systemkonfiguration ist relativ überschaubar, wenn man die Struktur erst einmal verstanden hat. Alles lässt sich gut finden – auch wenn es ein paar Feinheiten gibt, auf die man achten muss.“

Besonderes Lob zollt Auf der Masch dem KIX-Forum von cape IT. „Da kann

man immer gut Informationen finden, Ideen und Problemlösungen mit anderen Anwendern teilen. Bevor man den cape IT-Support kontaktiert, lassen sich da schon die meisten Informationen finden.“ Auch er hat im Forum schon Hilfestellungen für andere Anwender geschrieben. Entsprechend hat die HHO ihren Supportvertrag mit cape IT kaum in Anspruch nehmen müssen. „Dabei ist deren Support sehr gut und hilfreich. Man bekommt zügig die Antworten, die man braucht, um weiter zu kommen.“

## Der Ausblick

Die IT-Abteilung hat noch ein paar Ideen, um über das Kundenportal weitere Prozesse abbilden zu können. Insbesondere interessiert es ihn, dafür den Gesprächsleitfaden einzusetzen. „Ich glaube, das ist ein sinnvolles Tool. Mit dem werden wir sicher noch das ein oder andere umsetzen können.“

## Über c.a.p.e. 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.

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

Alle genannten Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.  
Stand: September 2018

kixdesk.com