

SUCCESS-STORY

KIX und die therapierte IT



Mit Hilfe der cape IT ist es einer Gruppe sächsischer Krankenhäuser gelungen, die einst dezentrale Versorgung der PCs in einer zentralen Struktur auf einen modernen Stand zu bringen. Dieses Projekt eröffnet durch seinen modularen Ansatz weitere Optionen für die Entwicklung einer verwaltenden bis hin zu einer prozessorientierten IT, im Sinne von ITIL.

MSG Management- und Servicegesellschaft für soziale Einrichtungen mbH
Ein Unternehmen der edia.con-Gruppe



Die Ausgangssituation

Lars Forchheim, Abteilungsleiter IT der edia.con gemeinnützigen GmbH, amüsiert sich: „Die User konnten es kaum fassen. Jahrelang bescherten PC-Probleme am Arbeitsplatz Pausen und jetzt reagierte die IT plötzlich sofort.“ Die Einführung von KIX4OTRS in der IT-Hotline bedeutete für die IT innerhalb der edia.con-Gruppe, die unter anderem 4 sächsische Krankenhäuser und 3 Altenpflegeheime betreibt, einen gewaltigen Sprung, der gleich eine Kette weiterer Vorhaben ausgelöst hat.

Das Projekt

Zur Zeit der Wiedervereinigung gab es in den jetzt zur edia.con gehörenden Krankenhäusern keinerlei Computer, doch änderte sich das in den folgenden Jahren rasch. Inzwischen gibt es innerhalb des edia.con-Verbundes rund 240 Server und gut 1.600 Clients. Für deren Be-

treuung und Betrieb ist die edia.con-Tochter, die MSG Management- und Servicegesellschaft für soziale Einrichtungen mbH mit Hauptsitz in Chemnitz, verantwortlich. Deren anfangs völlig dezentrale Betreuung der Arbeitsplatzsysteme bekam in mehreren Schritten ab 2008 ein zentraleres Konzept. Später schlug eine Analyse von Fujitsu zur Verbesserung der IT-Organisation eine radikale Orientierung auf die IT Infrastructure Library (ITIL) vor.

Die MSG entschied sich jedoch für einen modularen Ansatz, beginnend beim IT-Support, der schrittweise umgesetzt wurde. „Wir wollten so eine Art Schweizer Armeemesser haben“, erinnert sich Lars Forchheim, „aber zuerst nur mit den groben Werkzeugen. Die feineren waren für später vorgesehen.“ Die Ausschreibung für die Umsetzung gewann cape IT im Jahr 2013 durch

seine deutlich geringeren Wartungskosten mit KIX4OTRS. So hieß die damals verfügbare Version des heutigen KIX Professional.

Darüber hinaus begann im Januar 2014 der Aufbau eines Testsystems, bei dem sich Daten der Clients von einem bestehenden System in die sogenannte Configuration Management Database (CMDB) übernehmen ließen. Dabei schaffte es cape IT nicht nur innerhalb des vorgegebenen Zeit- und Budgetrahmens dies punktgenau umzusetzen, sondern darüber hinaus wurden auch noch weitere Features eingerichtet, die eigentlich für spätere Projekte angedacht waren. So wurde z. B. eine Telefonanlage eingebunden, die den Kundenkontakt direkt beim Anruf ins System übernimmt.

Am 01. April 2014 ging das neue System, KIX4OTRS, für alle 1.600 Anwender in Betrieb. Statt wie früher nahezu ausschließlich per Telefon, informieren die User inzwischen zu einem großen Teil über das Web-Frontend, beziehungsweise per E-Mail den Helpdesk. Diese Meldungen klassifiziert die Hotline und leitet sie an nach Sachgebieten spezialisierte IT-Mitarbeiter weiter. Pro Werktag fallen durchschnittlich 30 Tickets an, Fehlerberichte ebenso wie Aufträge. Hinzukommen 40 bis 70 Anrufe. Nicht mitgerechnet werden hierbei Tickets, die Drucker oder das Backend betreffen, welche direkt von den entsprechenden Dienstleistern betreut werden.

Aufgabenstellung und Lösung

Auftraggeber: Die MSG (Management- und Servicegesellschaft für soziale Einrichtungen mbH Chemnitz) ist eine Tochter der edia.con-Gruppe, die Krankenhäuser und Altenpflegeeinrichtungen in Sachsen/Sachsen-Anhalt betreibt.

IT-Umgebung: zwei Rechenzentren in Chemnitz plus vier dezentrale Serverräume, 240 Server, dreizehn Mitarbeiter zuständig für rund 1.200

Arbeitsplatzsysteme und 1.600 Anwender, täglich bis zu 100 Anforderungen.

Herausforderung: Zentralisierung der IT-Struktur, um deren Verwaltung und den Support effektiver zu gestalten; schrittweise Prozessorientierung nach ITIL.

Lösung: KIX von cape IT, Chemnitz
Projektzeitraum: April 2014 und fortlaufend

SUCCESS-STORY

KIX und die therapierte IT



Das Fazit

Die Umstellung hatte sowohl auf der Seite der User als auch auf der Seite der IT viele Vorteile. So erleben die User eine plötzlich sehr rege IT-Abteilung, denn das Ticketing-System kann bei unklaren Fehlermeldungen nicht nur bei den Anwendern zurückfragen, sondern informiert die Anwender per E-Mail mit einem Linkverweis über jeden Arbeitsschritt, der in Folge ihrer Meldung bei der Hotline eingegangen ist. Dieses Verfahren entspricht den Workflows eines vor Jahren eingeführten Dokumenten-Management-Systems und ist Anwenderwünschen geschuldet, so IT-Abteilungsleiter Forchheim: „Jahrelang haben die Anwender geklagt, die IT sei nicht transparent – das hat sich nun mit einem Schlag geändert.“

Erheblich gewonnen hat durch die neue Transparenz auch die IT-Abteilung als solche, so Forchheim: „Früher hatten wir nicht mehr als eine Dokumentation von Aufträgen und Fehlern, hinterher konnten wir sehen, was passiert war – ich verglich das immer gern mit der Pathologie. Jetzt hat sich das komplett gewandelt. Wir sehen laufende IT-Prozesse vor uns. Dank des neuen Systems wird nichts vergessen oder bleibt liegen. Wenn

„Früher hatten wir nicht mehr als eine Dokumentation von Aufträgen und Fehlern. Hinterher konnten wir sehen, was passiert war, wie in der Pathologie. Jetzt sehen wir laufende IT-Prozesse vor uns.“

Lars Forchheim, Abteilungsleiter IT, MSG, Chemnitz

mehrere User einen gleichen Fehler melden, ist die gemeinsame Ursache schneller gefunden und behoben, bevor eventuell noch mehr Anwender Probleme bekommen. Ein Vorfall, der das Eingreifen mehrerer Spezialisten erfordert, wird sogleich in Subtickets unterteilt, die nach erfolgreicher Bearbeitung das Masterticket schließen.“

Das Projekt aus der IT-Hotline zieht Kreise und hat dabei die Unterstützung der Geschäftsleitung. Zusätzlich hat die Implementierung die IT-Mitarbeiter in ihrer Arbeit neu motiviert, insbesondere die Frauen unter ihnen hätten „engagiert und in Konflikten diplomatisch“ die Neuerungen vorangetrieben, hebt Forchheim hervor. Bisher bezogen die IT-Mitarbeiter ihr ITIL-Wissen vor allem

aus der Praxis; mittlerweile sind sie erfolgreich zertifiziert.

Die Inventarisierung der Hard- und Software der Arbeitsplatzsysteme ist stets weiter verbessert worden, die Effizienz der Hotline ist dadurch gestiegen. Auch die Erfassung von Druckern und Netzwerk-Komponenten läuft zuverlässig und erkennt besser, welche Gerätetypen störungsanfällig sind. Die dafür beauftragten Dienstleister können ebenfalls genauer überprüft werden.

Darüber hinaus wurde KIX Professional auch für die Medizintechnik eingeführt. Denn hier gilt es, bei den Geräten mögliche Fehler früh zu erkennen und die gesetzlich vorgeschriebenen Service-Intervalle einzuhalten. Und weil die Krankenhausmitarbeiter inzwischen, bei der jetzt als schnell bekannten IT, selbst defekte Glühbirnen melden, hat auch die Haustechnik das System bekommen.

„Den Supportvertrag mit der cape IT haben wir als Versicherung für Notfall und Störungen nach der Produktivsetzung des Systems abgeschlossen“, resümiert Forchheim. „Aber ich bin mit cape IT dauernd im Gespräch über neue Ideen und die nächsten Projekte.“ Das sei ja auch nicht anders zu erwarten. „ITIL ist kein bestimmtes Ziel, sondern ein Weg. Wir wissen nicht, wie lang der Weg sein wird, wie steil und steinig. Was wichtig ist, finden wir nur heraus, wenn wir es probieren. Wir müssen uns anpassen können, flexibel sein. Das ist das Ziel von ITIL.“

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, für das Wartungs- und

Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung sowie das Berichtswesen. KIX und seine Zusatzmodule tragen zur nachhaltigen Optimierung der Serviceprozesse bei.

Als führender Dienstleister unterstützt 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

Fon: +49 371 27095-620 • Fax: +49 371 27095-625 • E-Mail: info@cape-it.de
www.cape-it.de