

SUCCESS-STORY

Mit KIX einen Gang hochschalten



Der Termin für die Einführung von KIX4OTRS stand schon. Doch wenige Wochen vorher lernten die IT-Verantwortlichen von Schloz Wöllenstein KIX Professional kennen und entschieden sich kurzfristig für die neue Produktlinie von cape IT. Die richtige Entscheidung, wie uns Alexander Scholz, IT-Administrator bei Schloz Wöllenstein, berichtet.

Schloz Wöllenstein ist eine Unternehmensgruppe, die in der Öffentlichkeit hauptsächlich als Handels- und Servicepartner für Mercedes-Benz bekannt ist. Mit vier Standorten, unter anderem in Chemnitz, betreut die IT-Abteilung von hier aus allerdings auch noch weitere Mercedes-Benz Partner sowie andere zur Gruppe gehörende Unternehmen rund um die Kfz-Branche.

Die Ausgangssituation

Viele Jahre verwendete die IT-Abteilung ein selbstentwickeltes Ticketsystem zur Verfolgung von Fehlermeldungen der Mitarbeiter. Aufgrund des Alters des Systems und der fortschreitenden IT-Entwicklung wurde dies den aktuellen Ansprüchen seitens der Anwender und der IT-Administratoren nicht mehr gerecht. Andere Systeme, darunter OTRS, konnten dem gesetzten Kostenrahmen nicht entsprechen.

Das Projekt

Seit Februar 2016 setzte aus diesem Grund die IT-Abteilung zu Testzwecken intern KIX4OTRS von cape IT ein. Der unternehmensweite Rollout war bereits für April geplant. Doch kurz zuvor auf der CeBIT konnten die IT-Verantwortlichen einen ersten Blick auf das Nachfolgesystem KIX Professional werfen. „Die Vorteile waren sofort überzeugend.“, berichtet IT-Administrator Alexander Scholz von seinem ersten Eindruck. Das aus OTRS abgeleitete cape-Produkt besitzt einen technisch moderneren Kern und enthält bereits Funktionalitäten, die zuvor weiteren Zusatzprodukten vorbehalten waren. Die Roadmap zur Produktentwicklung ist



bereits klar und im Gegensatz zu KIX4OTRS ist das System als Open Source herstellerunabhängig und kostensparend. „Nachdem uns KIX4OTRS schon überzeugt hatte, gilt dies in besonderem Maße für das Nachfolgeprodukt KIX Professional.“, sagt Scholz. Er stoppte die Implementation von KIX4OTRS.

Seit Mai 2016 läuft nun KIX Professional und steht allen IT-Mitarbeitern und Anwendern für die tägliche Unterstützung zur Verfügung. Besondere Aufmerksamkeit haben die IT-Verantwortlichen in Zusammenarbeit mit cape IT auf die nutzerfreundliche Prozessgestaltung gelegt. Das System sollte eine attraktive Alternative zur bis dahin üblichen telefonischen Meldung oder dem Gespräch „zwischen Tür und Angel“ bieten. Mit seiner intuitiven Weboberfläche, der groben Klassifizierung der Störung und der

Möglichkeit, freie Meldungen und beliebige Anhänge, wie zum Beispiel Screenshots, anzufügen, ist dies in kurzer Zeit gelungen.

Für nicht klassifizierte Meldungen wurde ein neuer Mitarbeiter in der IT-Abteilung eingestellt, der ausschließlich im Anwendersupport tätig ist. Er nimmt die Zuordnung vor und weist die Incidents den verschiedenen Queues zu. Außerdem nimmt er als zentrale Meldestelle die verbleibenden telefonischen Meldungen entgegen, kann den Anwendern bei einfachen Fragen sofort behilflich sein und bittet sie, doch zukünftig das Webportal zu benutzen. „Die Akzeptanz der Anwender hat sich schnell verbessert.“, berichtet Scholz. „Bis in die Geschäftsleitung ist aufgefallen, dass die IT-Abteilung besser zu erreichen ist und die Zeiten zur Lösung von Problemen merklich kürzer geworden sind.“

Aufgabenstellung und Lösung

Anwender: Schloz Wöllenstein GmbH & Co. KG mit Sitz in Chemnitz und Partnerunternehmen

IT-Mitarbeiter: 8 in Chemnitz, 3 in Bayern, plus externer Dienstleister

Aufgabenstellung: Gesucht wurde eine Lösung für das IT Service Management, um die Störungsmeldungen und Unterstützungsanfragen zu kanalisieren

IT-Umgebung: 230 Server zu 85 % mit VMware virtualisiert

Lösung: KIX Professional von cape IT GmbH, Chemnitz

Zahl der Mitarbeiter: 1.300

SUCCESS-STORY

Mit KIX einen Gang hochschalten



Das Fazit

Durch die neuen Serviceprozesse können die IT-Mitarbeiter konzentrierter an ihren Aufgaben arbeiten. Grundsätzlich sehen bei Schloz Wöllenstein alle IT-Mitarbeiter sämtliche Tickets und greifen sich selbstständig diejenigen raus, welche zu ihrem Verantwortungsbereich gehören. Das Controlling bezüglich der Servicezeiten nimmt die IT-Leitung vor. Abwesenheiten durch Krankheit oder Urlaub werden im Team durch überlappende Zuständigkeiten abgefangen.

Die User bekommen nach Störungsmeldung eine Bestätigungs-Mail, die auch gleich Anleitungen zur selbstständigen Störungsbeseitigung enthalten kann. Die Grundlage dafür schafft das Web-Portal, in dem die User im FAQ-Bereich auf Wiki-ähnliche Hilfen bei häufigen Problemstellungen zurückgreifen können. Dieser Bereich wird ständig ausgebaut. Die User erhalten weitere E-Mails, wenn das Problem behoben wurde oder die Lösung länger dauert, weil beispielsweise ein Ersatzteil beschafft werden muss. Durch den verbesserten Informationsstand der Anwender entfallen die bisherigen Nachfragen nach dem Bearbeitungsstand.

Neben dem FAQ-Bereich ist ein Servicekatalog vorgesehen, über den die Anwender je nach Rollen, Rech-

„Bis in die Geschäftsleitung ist aufgefallen, dass die IT-Abteilung besser zu erreichen ist und die Zeiten zur Lösung von Problemen merklich kürzer geworden sind.“

Alexander Scholz, IT-Administrator, Schloz Wöllenstein, Chemnitz

ten und PC-Ausstattungen, selbst Bestellungen von Software vornehmen können. Noch in den Anfängen steckt ein zweiter FAQ-Bereich mit spezielleren Lösungswegen, der nur den IT-Mitarbeitern zugänglich ist.

Der Ausblick

Um diese beiden weiteren Bereiche sinnvoll aufbauen zu können, steht bei Schloz Wöllenstein die Entscheidung an, welche Configuration Management Database (CMDB) zum Einsatz kommen soll. Die Integration der vorhandenen Daten aus der ACMP-Lösung von Aagon steht ebenfalls bevor. Bereits eingebunden ist das Monitoring-System Check_MK. Auch ein Reporting zum Leistungsnachweis gegenüber der Geschäftsleitung und zur frühzeitigen Erkennung, welche Geräte und Anwendungen

häufiger zur Problemen führen, ist vorgesehen. Doch zunächst hat die Verbreiterung des IT Service Managements Priorität. Im Oktober 2016 wurde KIX Professional auch für das Partnerunternehmen Schreiner Wöllenstein im östlichen Bayern eingerichtet. Ab Januar 2017 folgen weitere verbundene Unternehmen, so dass insgesamt circa 1.300 Mitarbeiter an 22 Standorten auf das System und die Dienstleistungen der IT-Abteilung zugreifen können.

„KIX Professional ist eine flexible Lösung, die sich nach und nach erweitern lässt, ohne dass dadurch unbedingt weitere Kosten anfallen.“, zieht IT-Administrator Scholz eine Zwischenbilanz. „Insgesamt ist der Kostenaufwand überschaubar und steuerbar. Es fallen nur Kosten für das an, was wirklich benötigt wird. Und die Zusammenarbeit mit cape IT hat hervorragend funktioniert.“

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.