

SUCCESS-STORY

Sonnige Aussichten im Service mit KIX



Die Stadtverwaltung Freiburg ist von einem stark erweiterten KIX4OTRS zu KIX gewechselt. Das Cape-Produkt findet weit über IT-Zwecke am Servicedesk hinaus Anwendung in verschiedenen Dienststellen. Inzwischen wird die Software auch in vier weiteren Ämtern und in der Haustechnik des neuen Rathauses der Stadt eingesetzt. Dabei soll es aber bei weitem nicht bleiben, KIX soll sukzessive auch in den anderen Dienststellen integriert werden.

Cape IT hatte das Service-Management-System KIX noch nicht lange freigeben, als der Servicedesk in der IT-Abteilung der Breisgauer Stadt im Juni 2016 begann, die Eignung von KIX in einer Testumgebung zu prüfen. Sehr gründliche Tests waren unabdingbar, denn hier lief KIX4OTRS mit diversen Erweiterungen, die auch noch speziell auf die Anforderungen der Freiburger IT zugeschnitten waren. Im Dezember 2016 folgte schließlich die Umstellung auf KIX.

Die Ausgangssituation

Ziemlich genau fünf Jahre vorher hatte die Stadtverwaltung OTRS eingeführt, um die Arbeiten im damals noch so genannten Helpdesk besser zu strukturieren. Seither waren einige Erweiterungen hinzugekommen. Bei allen Vorteilen haben solche Zusätze den Nachteil, bei jedem regulären Update der Basissoftware händisch nachgepflegt werden zu müssen. Prompt war der Versionsstand von OTRS bei der Version 3.3 zurückgeblieben.



Die Freiburger IT erkannte, dass KIX etliche ihrer bisherigen Erweiterungen bereits im Standardpaket enthält. Beispielsweise gehört die Funktion Flächenstörung dazu, die, wie die Testphase ergab, der Freiburger Erweiterung Mehrfachstörung gleich kommt. „Es ist ohnehin sinnvoll, auch mal die eigenen Prozesse zu überdenken“, erklärt Marcel Boos, Leiter der Anwenderbetreuung in der IT Freiburgs. Eine Änderung der bisherigen Abläufe sei manchmal ökonomischer als die Erweiterung einer Software.

Das Projekt

Ebenfalls problematisch hätte die ziemlich überholte Version 3.3 von OTRS werden können. Denn ein Update

auf KIX verlangt zunächst die Version 5 von OTRS in Kombination mit KIX4OTRS 8. Das erwies sich allerdings nicht als großes Hindernis. „Das lief in einem Zug wie eine einzige Umstellung“, berichtet Boos. Nennenswert war der zusätzliche Zeitaufwand nicht. Mehr Aufwand bereitete es, die Queues anzupassen, um die Bearbeitungsstruktur granularer zu gestalten. Boos: „Bei uns gibt es einen permanenten Veränderungsprozess.“

Geblieben ist es bei der Anbindung der „PostgreSQL“ Datenbank sowie Novell's PC-Inventardatenbank „Zenworks“, „Groupwise und das „eDirectory“ für die Benutzerdaten. Zu letzterem läuft parallel „Active Directory“, auf das die Freiburger IT demnächst endgültig umsteigen wird. Weiterhin wird das Inventar der „Universal Management Suite“ der Igel-Thin-Clients im Service Management (CMDB) verwaltet. KIX läuft wie zuvor auf einem mit VMware „ESX“ virtualisierten Server mit „Suse Linux Enterprise Server“ als Betriebssystem. Dieser Server obliegt der Obhut der städtischen IT. Die Administration der KIX-Anwendung, ihre Updates und Patches, sind allerdings als Supportauftrag an Cape IT übergeben worden. Auch Veränderungen oder Erweiterungen würden jetzt die Chemnitzer ausführen. „Das war mir wichtig“, meint Boos, „weil solche Dinge immer wieder Schwierigkeiten machen. Cape kennt sich aus und der Support klappt einfach gut.“

Aufgabenstellung und Lösung

Auftraggeber: Stadt Freiburg

Anforderung: Umstellung von OTRS Version 3.3 mit vielen Erweiterungen auf KIX, Übernahme des gesamten Supports durch Cape IT

Szenario: rund 3.000 Accounts, 2.500 Desktops (davon 1.000 Thin Clients)

Besonderheit: Nutzung nicht nur für Servicedesk, sondern auch als Auftragsmana-

gement für andere städtische Dienststellen außerhalb der IT

Integrierte IT-Umgebung: Suse Linux Enterprise Server auf VMware ESX, PostgreSQL, Groupwise, eDirectory, Zenworks, Active Directory, Igel Universal Management Suite, Nagios

Zeitraumen: Testbereitstellung im Juni und Projektabschluss im Dezember 2016

SUCCESS-STORY

Sonnige Aussichten im Service mit KIX



Der Servicedesk braucht einen freien Rücken. Er ist mit 6 Mitarbeitern besetzt, zu denen noch einmal so viele für die Anwenderbetreuung, also für Probleme der städtischen Mitarbeiter mit Hardware und Software, zuständig sind. Und zu betreuen ist deutlich mehr als vor fünf Jahren: Es geht jetzt um 3.000 Accounts und 2.500 Desktops, jeweils 500 mehr als damals. Zugenommen hat dabei insbesondere die Zahl der Thin Clients. Es sind jetzt 1.000 statt 450. Bei den Desktops steht demnächst die Migration von Windows 7 auf Version 10 an.

Mit der Zahl der Desktops ist auch die der Tickets gestiegen, in den letzten 5 Jahren von etwa 50 auf 80 pro Tag. Der Grund für die stärkere Nutzung des Service Systems liegt allerdings auch in geänderter Anwenderverhalten und in einer sich ausweitenden Nutzung. So ist nicht allein in der IT-Abteilung die Erkenntnis gewachsen, dass mit dem System die Arbeit in geordneten Bahnen verläuft.

Das Fazit

Auch auf Seiten der Endanwender hat sich einiges getan. Sie können sich bei Schwierigkeiten weiterhin per Telefon oder E-Mail an den Servicedesk wenden. Immer mehr jedoch benutzen ein Webportal, über das sie zudem Einblick in den Bearbeitungsstand ihrer Meldungen bekommen. Oder sie klicken auf ein Rettungsring-Icon (IBI-helpMe der Firma IBITECH), das wie das Webportal Incident-Meldungen auslöst und gleich Informationen über das betroffene System an den Servicedesk leitet.

„Das auch früher schon ganz gute Ansehen des Servicedesk ist noch gestiegen. Wir haben dazu beigetragen, dass sich die Reputation der IT in der Stadtverwaltung eindeutig verbessert hat.“

Marcel Boos, Leiter User Helpdesk, Stadt Freiburg

Darüber hinaus haben die Anwender in jeder Dienststelle einen so genannten Kundensprecher, meist ein „Power-User“, der Anliegen weiterleitet. Das Serviceteam ist eigens für den Umgang mit Mitarbeitern geschult, zwei Mitarbeiter sind als „Kundenberater“ oft für Schulungen und Informationsveranstaltungen vor Ort. „Das bringt sehr viel“, sagt Boos. „Das auch früher schon ganz gute Ansehen des Servicedesk ist noch gestiegen. Wir haben dazu beigetragen, dass sich die Reputation der IT in der Stadtverwaltung eindeutig verbessert hat.“

Der Ausblick

Das hat den Weg dafür geebnet, dass es in Freiburg eine Nutzung von KIX gibt, die über die Zwecke der IT hinausgeht. Die Online-Redaktion (Büro für Kommunikation) der Stadt hat eine Queue, mit der sie interne Aufträge

und externe Anfragen abarbeitet. Das Gleiche geschieht beim Geodaten-Management. Im Ferienbetreuungs-kalender sind eine Vielzahl von Freizeitaktivitäten für Kinder und Jugendliche in den Schulferien über die Homepage der Stadt Freiburg abrufbar. Die Registrierung der Veranstalter, die Genehmigung der Angebote und allgemeine Anfragen zur Ferienbetreuung laufen dabei über das Ticketsystem. Vor einiger Zeit sind über 700 Mitarbeiter der Stadtverwaltung in das neue Rathaus umgezogen. Dort wird die komplette Haustechnik über KIX verwaltet. Das Ziel ist es, auch in Zukunft nach und nach weitere Dienststellen mit der Cape-Software auszustatten.

Die Ausweitung der Nutzung spricht für sich. Entsprechend zieht Boos eine Bilanz: „Wir sind zufrieden mit dem System; es läuft problemlos und macht genau das, was wir wollen.“

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.