

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



SCHLOZ WÖLLENSTEIN

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Mit KIX einen Gang hochschalten

Schloz Wöllenstein ist eine Unternehmensgruppe, die vor allem als Partner von Mercedes-Benz bekannt ist. Die Gruppe ist in Sachsen verwurzelt und genau wie cape IT in Chemnitz zu Hause. Zudem ist Schloz Wöllenstein einer der ersten KIX Pro-Kunden gewesen. Die Verantwortlichen überzeugte bei ihrer Wahl neben der Herstellerunabhängigkeit und der Kostentransparenz auch der Support durch das Team der cape IT. Seit Beginn der Zusammenarbeit hat sich der Kunde nicht nur das nutzerfreundliche System zu Eigen gemacht, sondern auch erfahren, dass durch die neue Software IT-Probleme schnell und unkompliziert gelöst werden. Sowohl für cape IT als auch für die Verantwortlichen bei Schloz Wöllenstein ist das eine Bestätigung Entscheidung für KIX Pro. Wir freuen uns schon auf die weitere Zusammenarbeit 2020 mit KIX 18.



Rico Barth, Geschäftsführung

PROJEKTÜBERSICHT

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

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

Mitarbeiter: 1.300

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

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

Lösung: KIX Pro



Manchmal ist eine Last-Minute-Entscheidung doch die richtige. Eigentlich waren schon alle Vorbereitungen getroffen, um KIX4OTRS im gesamten Unternehmen einzuführen. Doch als die IT-Verantwortlichen von Schloz Wöllenstein wenige Wochen vor dem Termin KIX Pro kennenlernten, fiel die Wahl kurzfristig auf diese Produktlinie von cape IT. Alexander Scholz, IT-Administrator bei Schloz Wöllenstein, hat diese Entscheidung bis heute nicht bereut. Auch 2020 setzt er auf KIX und das Upgrade zur nächsten Version ist in Planung.

Schloz Wöllenstein ist ein großer Handels- und Servicepartner von Mercedes-Benz. Von Chemnitz aus betreut die IT-Abteilung Standorte in Freiberg, Frankenberg und Annaberg und andere Mercedes-Benz-Partner sowie zur Gruppe gehörende Unternehmen aus der Kfz-Branche.

Ausgangssituation

Alexander Scholz und seine Kollegen aus der IT-Abteilung waren auf der Suche nach einem IT-Management-System, um die Störungsmeldungen und Unterstützungsanfragen der Mitarbeiter zu erfassen. Mit einem selbstentwickelten Ticketsystem wurde dies über viele Jahre bewältigt, doch das System kam in die Jahre und stieß bald an

seine Grenzen: es wurde der fortschreitenden Entwicklung und den Ansprüchen der Administratoren nicht mehr gerecht. Bei der Recherche nach einer Alternative hatte Scholz auch immer den Kostenrahmen im Blick und stieß bald auf cape IT. Intern startete die IT-Abteilung im Februar 2016 erste Tests mit KIX4OTRS von cape IT. Die Anwendung überzeugte das Team, so dass bereits zwei Monate später der unternehmensweite Rollout folgen sollte. Doch nach einem Besuch auf der CeBIT im März 2016 am Stand der cape IT wurden diese Pläne kurzerhand über den Haufen geworfen. Alexander Scholz hatte dort KIX Pro mit ihren zahlreichen Funktionen ausprobiert, die zuvor kostenpflichtige Zusatzmodule waren. „Die Vorteile haben mich sofort überzeugt“, erinnert sich Scholz, „wir waren ja schon von KIX4OTRS begeistert, aber KIX Pro konnte das nochmal toppen.“ Das herstellerunabhängige, kosteneffiziente System auf Open-Source-Basis sowie die klare Roadmap zur Weiterentwicklung überzeugte auch die Kollegen davon, KIX schnellstmöglich zu implementieren.

Projekt

Mitarbeiter von cape IT richteten im Mai 2016 KIX Pro in der Version 17 bei Schloz Wöllenstein ein, damit alle IT-Mitarbeiter und Anwender das System bei der täglichen Arbeit nutzen konnten. Besonderes Augenmerk lag bei der Einrichtung auf einer benutzerfreundlichen Prozessgestaltung. Statt wie bisher Probleme per Telefon oder zwischen Tür und Angel zu melden, war das System von Anfang an attraktiv für die Mitarbeiter von Schloz Wöllenstein. Durch die Möglichkeit, Störungen zu klassifizieren, freie Mitteilungen und Anhänge einzufügen, und schließlich auch durch die intuitiv bedienbare Weboberfläche, konnte dies in kürzester Zeit gelingen.

Ein wichtiger Schritt dabei war auch die Einführung des Kanban-Moduls. Das Kanban-System, was auf Japanisch so viel wie ‚Signalkarte‘ oder ‚Beleg‘ bedeutet, wurde bereits in den 1940er Jahren bei Toyota entwickelt. Vereinfacht ausgedrückt ist es die digitale Weiterentwicklung der klassischen Post-it-Wand. Aufgaben und Vorgänge werden in Form einzelner Tickets visualisiert und, je nach Status, per Drag-and-Drop in verschiedene Kategorien verschoben. Diese sind individuell anpassbar, sie bestehen häufig aus den Zeilen „neu“, „in Bearbeitung“, „wartend“ oder „abgeschlossen“. Dies spart Zeit, und ermöglicht eine übersichtliche Darstellung der Arbeitsabläufe.

Alexander Scholz hatte sogar noch einen Mitarbeiter eingestellt, der zunächst ausschließlich für den Anwendersupport und die letzten verbliebenen Meldungen per Telefon zuständig war. Heute sind diese Anrufe eine seltene Ausnahme und der Mitarbeiter kann anderswo eingesetzt werden. „Die Anwender haben das neue System schnell akzeptiert, alles läuft mittlerweile über KIX“, berichtet Scholz, „auch die Geschäftsführung hat schnell bemerkt, dass die IT-Abteilung besser erreichbar war und wir Probleme schneller lösen konnten.“

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Fazit

Seit der Einführung ist das System gewachsen und wurde durch weitere Bereiche ergänzt. Zum Beispiel wurden zwei FAQ-Bereiche hinzugefügt. Einer davon ist für sämtliche Mitarbeiter zugänglich und dient als erste Anlaufstelle in Problemfällen. In der Regel findet sich dort bereits eine Lösung. Wenn nicht, wird das Problem an die IT-Abteilung weitergeleitet. Für die IT-Abteilung wurde ein exklusiver FAQ-Bereich geschaffen, in dem sich spezielle Lösungswege finden.

Eine zusätzliche Erweiterung war die Integration der Haustechnik. Kommt es zu einer Störung oder muss Material nachbestellt werden, wird dies im System erfasst. Mitarbeiter bekommen bei einer Störungsmeldung eine Bestätigungs-Mail, die in einigen Fällen auch gleich Anleitungen zur selbständigen Beseitigung enthält.

Durch die 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 heraus, die zur ihrem Verantwortungsbereich gehören. Das Controlling über die Servicezeiten übernimmt die IT-Leitung. Abwesenheiten durch Krankheit und Urlaub werden im Team durch überlappende Zuständigkeiten abgefangen. Nachdem bereits im Oktober 2016 KIX auch beim Partnerunternehmen Schreiner Wöllenstein eingeführt worden war, folgten bis 2020 viele verbundene Unternehmen, so dass inzwischen etwa 1.300 Mitarbeiter an 22 Standorten auf das System und die Dienstleistungen der IT-Abteilung zugreifen.

Ausblick

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

So hervorragend, dass Scholz und sein Team das nächste Upgrade planen. KIX in der Version 18 wurde im März 2020 gelauncht und soll bald bei Schloz Wöllenstein zum Einsatz kommen. Das neue System bietet zahlreiche Erweiterungen und Vereinfachungen. Zum Beispiel wurde das Interface in Zusammenarbeit mit Arbeitspsychologen der TU Chemnitz optimiert.

„Nach den Erfahrungen der letzten Jahre waren wir gespannt darauf, was cape IT für die nächste Version geplant hat – und wir wurden nicht enttäuscht. Wir haben uns intensiv mit dem neuen KIX Pro beschäftigt. Die neuen Funktionen machen nochmal einiges einfacher, was unsere Arbeitsprozesse weiter entlasten wird. Und auch auf die persönliche Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern von cape IT freuen wir uns wieder, sie sind ja quasi unsere freundlichen Helfer aus der Chemnitzer Nachbarschaft.“



Schloz Wöllenstein GmbH & Co. KG

„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

Werner-Seelenbinder-Straße 11b • 09120 Chemnitz
www.swmb.de

ÜBER CAPE IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist als Hersteller der Open Source Software KIX und KIX Pro branchenübergreifender Spezialist für Geschäftsprozesse im IT und technischen Service. Das Unternehmen mit Stammsitz in Chemnitz beschäftigt aktuell rund 50 erfahrene, ITIL-zertifizierte Mitarbeiter an zwei Standorten und kann auf jahrelange Projekterfahrung und umfangreiches Fachwissen zurückgreifen.

Zahlreiche praxiserprobte Zusatzmodule zur Daten- und Systemintegration sowie für das Wartungs- und Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung und das Berichtswesen tragen zur nachhaltigen Optimierung der Serviceprozesse bei. Als führender Dienstleister unterstützt die c.a.p.e. IT GmbH bei Schulung und Upgrade sowie mit umfassendem Service und Support. Zudem engagiert sie sich in den entscheidenden Branchenverbänden wie der Open Source Business Alliance, BITKOM und itSMF.

KIX

c.a.p.e. IT GmbH • Schönherrstraße 8 • 09113 Chemnitz
Telefon: 0371 27095 620 • Fax: 0371 27095 625
E-Mail: info@cape-it.de

www.kixdesk.com

Dokumentstand: Juli 2020