

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



SURTECO GROUP

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

KIX als Managed Lösung im Einsatz

Das Projekt bei der SURTECO GROUP umfasste nicht nur die Implementierung eines Helpdesk auf Basis von KIX, sondern auch dessen Betrieb im Managed Hosting. Dem Kunden war es wichtig, ein lizenzfreies Produkt mit hoher Funktionalität einzuführen. Inzwischen wird an allen Standorten des Unternehmens mit dem Helpdesk erfolgreich gearbeitet und neue Arbeitsabläufe haben sich eingeschliffen. Ob Probleme an den Arbeitsplätzen oder mit dem ebenfalls integrierten Maschinenpark - in diesen Bereichen unterstützt KIX bereits ohne Probleme. Darüber hinaus sind wir selbstverständlich weiterhin im Austausch mit dem Kunden, um in der Zukunft noch weiteren Anforderungen an KIX gerecht werden zu können.



Thomas Maier, Geschäftsführung/Bereichsleitung Infrastruktur

PROJEKTÜBERSICHT

Anwender: SURTECO GROUP SE, Buttenwiesen; Hersteller von Oberflächenmaterialien, Kantenbändern, Folien und Dekordrucken auf Papier- und Kunststoffbasis sowie von Sockelleisten und technischen Profilen. 23 Fertigungsstandorte und 17 Vertriebsniederlassungen auf fünf Kontinenten, 3.300 Mitarbeiter
Herausforderung: Ablösung einer Servicedesk-Lösung durch ITIL-konforme Organisation per KIX
Servicedesk: 5 Mitarbeiter an 3 Standorten in Deutschland
Projektzeitraum: beauftragt im Sommer 2017, GoLive 01.03.2018, fortlaufende Erweiterungen (Integration von Barramundi und Zabbix vorgesehen)



Nicht immer hat ein Unternehmen die Kapazitäten frei, eine Software im eigenen Rechenzentrum einzurichten und zu pflegen. Die SURTECO GROUP lässt die Helpdesk-Lösung KIX im Managed Hosting beim Anbieter cape IT betreiben und administrieren.

Ausgangssituation

Die SURTECO GROUP ist ein mit 23 Fertigungsstandorten und 17 Vertriebsniederlassungen auf fünf Kontinenten vertretener Hersteller von Oberflächenmaterialien, Kantenbändern, Folien und Dekordrucken auf Papier- und Kunststoffbasis sowie von Sockelleisten und technischen Profilen. Das Unternehmen mit Zentrale in Buttenwiesen, Kreis Dillingen, ist durch Gründung und Zukauf von Unternehmen der Branche im In- und Ausland entstanden.

Der rapide Aus- und Umbau des Unternehmens zeigte die Defizite der bisherigen Helpdesk-Lösung auf, während er gleichzeitig die IT vor große Herausforderungen stellte. Deshalb suchten die IT-Verantwortlichen nach einer Alternative. „Für uns stand von

vornherein fest, dass ein Partner die Lösung implementieren sollte, weil die Kapazität hierfür bei uns im Haus einfach nicht vorhanden war“, erklärt Peter Garron, langjähriger SURTECO-Mitarbeiter im IT-Service. Und dieser Partner sollte die Software extern per Managed Hosting bereitstellen.

Projekt

Im Sommer 2017 fiel die Entscheidung zugunsten von KIX der Chemnitzer c.a.p.e. IT GmbH. „Deren Größe passt zu unserer Anforderung, ohne Unterbrechung Services bringen zu können, und hat die nötigen Strukturen“, so Garron. „Die Lösung bietet gute Funktionalität und ist lizenzfrei. Und der Betrieb im Managed Hosting reduziert unsere Fixkosten.“ Nachdem auch die SURTECO-Firmenleitung dem Betrieb als Cloud-Anwendung zugestimmt hatte, begann der Chemnitzer Anbieter, die Lösung aufzusetzen. Aufgrund der internen Firmenneustrukturierung konnte KIX Pro allerdings erst im März 2018 in Betrieb genommen werden.

Seither arbeiten fünf Mitarbeiter, verteilt auf drei Standorte in Deutschland, mit KIX Pro am für alle weltweiten Standorte zuständigen SURTECO-Helpdesk. Der ist von 7 bis 17 Uhr erreichbar, für äußerste Notfälle gibt es eine Rufbereitschaft. Im Durchschnitt kommen täglich 50 Tickets herein. Dabei sind die Fälle nicht mitgezählt, in denen gar nicht erst ein Ticket geöffnet wird, wenn sich ein Problem gleich am Telefon erledigen lässt.

Die meisten Meldungen der User kommen per E-Mail, etwa 15 Prozent per Telefon. Ein Webportal per Browser steht auch zur Verfügung. Die Meldungen werden im First Level in Tickets umgewandelt, klassifiziert und zum größten Teil auf dieser Ebene gelöst. Für Incidents, die das Eingreifen von Spezialisten erforderlich machen, gibt es den Second-Level-Support. Unter Third Level versteht man bei SURTECO externe Servicepartner, die gegebenenfalls aus KIX per E-Mail beauftragt werden, also keinen Zugriff auf das Ticketsystem haben. Garron: „Die Möglichkeit, Tickets weiterzuleiten, wobei jeder IT-Mitarbeiter dokumentieren muss, was er gemacht hat, war uns wichtig.“

„Grundsätzlich muss alles, was mit IT zu tun hat, über den Helpdesk laufen“, führt Christian Kreuzer, Teamleiter Servicedesk, aus. Das betrifft nicht nur Probleme der Anwender mit ihren Arbeitsplatzsystemen, sondern auch Bestellungen von Hardware und Software. Eine Sonderrolle spielen Produktionsmaschinen, das sind insbesondere Druck- und Lackiermaschinen: Wenn die zum Beispiel wegen eines defekten Switches ausfallen, alarmieren in der Regel die Maschinenführer, Leitstände oder Abteilungsleiter den Servicedesk. Das erhält sofort die höchste Priorität und löst entsprechend notwendige Maßnahmen durch Spezialisten aus.

Fazit

Es ist noch längst nicht alles so eingerichtet, wie es der SURTECO-IT vorschwebt. „Auch die Umstrukturierung unseres Unternehmens muss in KIX abgebildet werden“, erläutert Kreuzer: „Deshalb sind wir fortlaufend dabei zu ändern, Dinge anzupassen und neue Funktionen zu integrieren.“ So ist die PC-Verwaltung per „Barramundi“ noch nicht in KIX eingebunden, ebenfalls vorgesehen ist die Integration von „Zabbix“, einem Open Source System zum Management der gesamten IT-Umgebung. Fortschritte macht der Ausbau einer Wissensdatenbank auf der Basis des Wiki-Systems „Confluence“. Die ließe sich in KIX einbinden, aber das ist vorerst nicht notwendig.

Vorrang haben während der SURTECO-Umstrukturierung die Kernfunktionen von KIX Pro. „Wir haben eine ITIL-konforme Bearbeitung von Tickets und alle Maßnahmen sind jetzt elektronisch dokumentiert“, sagt Kreuzer. Vorteile sieht er auch in der „besseren Übersicht über neue und laufende Tickets und der Möglichkeit, die Geschäftsleitung über das Aufkommen zu informieren“. Weitere Details, zum Beispiel zur Bearbeitungsdauer oder Häufigkeit von bestimmten Meldungen, werden nicht erhoben“.

Positiv ist auch das Urteil über KIX Pro als Lösung, die bei cape IT läuft und betreut wird. Garron: „Vor allem in der Anfangszeit gab es gelegentlich Leitungsprobleme zum cape IT-Rechenzentrum, aber das war alles im Rahmen, und die Mitarbeiter dort haben immer sehr schnell reagiert. Es gab nie Grund, sich zu beschweren oder Verbesserungsbedarf anzumelden.“

Natürlich gibt es gleichwohl Verbesserungswünsche an die Adresse von cape IT. Die steigenden Ansprüche eines wachsenden Unternehmens, die schon Grund für den Umstieg auf KIX Pro waren, bringt der Wunsch von Teamleiter Kreuzer zum Ausdruck: „Responsive Design wäre etwas für die Zukunft. KIX sollte für den Servicedesk auch auf kleineren mobilen Endgeräten handhabbar sein.“



SURTECO GROUP SE

„Vorteile sehe ich für uns in der besseren Übersicht über neue und laufende Tickets sowie der Möglichkeit, die Geschäftsleitung über das Aufkommen zu informieren. Wir haben jetzt eine ITIL-konforme Bearbeitung von Tickets und alle Maßnahmen sind elektronisch dokumentiert.“

Christian Kreuzer, Teamleiter Servicedesk

Johan-Viktor-Bausch-Straße 2 • 86647 Buttenwiesen
www.ir.surteco.de

ÜBER CAPE IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist branchenübergreifend der Spezialist für Geschäftsprozesse im IT und technischen Service auf Open Source Basis. Ihre Mitarbeiter besitzen jahrelange Projekterfahrung, umfassendes Fachwissen und sind ITIL-zertifiziert. Das Unternehmen ist Hersteller von KIX und KIX Pro, 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.

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: Dezember 2019