

# KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



**TELEMARK MBH**

# KIX

## ERFOLGSGESCHICHTEN

### Mit KIX schnell DIN-ISO 27001 konform

Auch bei unseren Kunden stehen bisweilen Zertifizierungen nach DIN-ISO-Normen an. Häufig blickt man dann mit gewissen Sorgen auf die erwarteten Einschränkungen, Probleme und Hürden. Es hat sich jedoch immer wieder gezeigt, dass man den Zertifizierungsprozessen mit entsprechender Software gelassen entgegenblicken kann. Bei richtiger Anwendung und Einbindung ist unsere Software KIX Pro ein solches Werkzeug. Zertifizierungen nach dem IT-Sicherheitskatalog sind so ohne großen Aufwand und ohne Probleme erreichbar. Telekom als einer unserer Kunden kam mit genau dieser Fragestellung auf uns zu und hat mit KIX Pro neben den gesuchten Antworten auch seine Zertifizierung nach ISO-27001 erhalten.



Torsten Thau, Prokurist/Innovationsmanagement

## PROJEKTÜBERSICHT

**Anforderung:** Wechsel des alten Servicesystems ((OTRS)) Community Edition auf KIX Pro unter Beibehaltung der Schnittstellen mit dem Ziel der ISO 27001-Zertifizierung

**Szenario:** 3 Stützpunkte vor Ort in den Gebäuden der Stadtwerke in Lüdenscheid, Menden und Iserlohn mit insgesamt 35 Mitarbeitern

**Herausforderung:** Migration des Bestandssystems inkl. der hohen Integrationstiefe in SugarCRM und SAP sowie Aufbau der CMDB in weniger als einem halben Jahr

**Im Einsatz sind:** KIX Pro 17.3 inkl. CMDB-Inventarisierung, Wartungsplaner, Kanban Board, Zeiterfassung und kundenspezifischen Erweiterungen

**IT-Umgebung:** Linux, VMware, KIX Pro, Sugar CRM, SAP



*Stadtwerke haben für ihre Fernwirkanlagen die gesetzliche Forderung einer Zertifizierung nach IT-Sicherheitskatalog zu erfüllen. Im Falle von Iserlohn, Menden und Lüdenscheid musste deren Dienstleister Telemark in kürzester Zeit eine Zertifizierung nach der DIN-ISO 27001 ISMS erreichen. Es gelang mit der Umstellung auf KIX von cape IT.*

Es würde knapp werden, das war klar, als die Bundesnetzagentur im April 2017 klarstellte, dass auch Stadtwerke bis zum 31.01.2018 ein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) nach dem IT-Sicherheitskatalog unter Verwendung der DIN-ISO-Normen 27001 und 27019 einzurichten haben. Das hatte Folgen für die Telemark, die aus den Telekommunikationsabteilungen der Stadtwerke Iserlohn, Menden und Lüdenscheid hervorgegangen ist und im Geschäftsbereich Fernwirken und Fernsteuern die Versorgungsnetze der 3 Städte betreibt. Es stand fest, dass auch sie als Dienstleister dieser Stadtwerke vorher eine Zertifizierung nach DIN-ISO 27001 nachweisen musste.

## Ausgangssituation

„Wir hatten also richtig Dampf auf dem Kessel“, beschreibt Stefan Döbbe, IT-Leiter bei der Telemark, die Situation. „Allein einer unserer Stadtwerkekunden hat an rund 160 Standorten mehr als 200 Fernwirkstationen, bspw. Gasstationen und E-Transformatoren.“ Unter den Wirkungsbereich der gesetzlichen Vorgabe fallen überall auch USV-Systeme mit ihren Batterien, die regelmäßigen Wartungsroutinen unterliegen, welche

nach dem IT-Sicherheitskatalog zu dokumentieren sind. Dafür brauchte Telemark eine Lösung, die an Termine erinnert, Checklisten vorhält und die Wartungsarbeiten festhält.

Zu diesem Zeitpunkt hatte Telemark ((OTRS)) Community Edition 3.3 im Einsatz. Das war eng verbunden mit Sugar-CRM für Arbeiten mit anderen Serviceunternehmen und mit dem SAP-System. Außerdem war das Ticketingsystem um Eigenentwicklungen für die Zeiterfassung von Drittarbeiten erweitert. „Um unsere Aufgaben bewältigen zu können, hatten wir die ((OTRS)) Community Edition sehr stark erweitert. Die Anpassbarkeit von Open Source ist gut. Aber wer das Pferd zu wild reitet, verlässt irgendwann den Pfad der Upgradebarkeit“, erklärt Döbbe. „Und wir waren ohnehin nicht mehr damit einverstanden, wie die OTRS AG uns über künftige Entwicklungslinien im Unklaren ließ.“

## Projekt

Telemark schaute sich nach neuen Lösungen um, unter kommerziellen Anbietern ebenso wie im Open Source Umfeld, und kam auf cape IT. „Die Integrationstiefe von KIX hat uns überzeugt“, so Döbbe. Schließlich bestand das Ziel darin, die bestehenden Prozesse in ein neues, umfassendes System zu übertragen, dort mit mindestens gleicher Qualität weiterhin zu betreiben und die Zertifizierung auch für die Zukunft sicherzustellen. Das Problem: Eine Migration von ((OTRS)) Community Edition 3.3 auf KIX Pro verlangt als Zwischenschritt KIX4OTRS 5 von cape IT. Ferner waren in diesem Fall eine noch nicht vorhandene CMDB aufzubauen und bisherige Eigenerweiterungen auf der Basis von KIX neu zu programmieren.

Ende Mai 2017 fand ein Workshop mit cape IT-Entwicklern zur Vorgehensweise statt, im August folgte das Upgrade auf ((OTRS)) Community Edition 5 (mit KIX4OTRS) und im zweiten Schritt auf KIX Pro. In der Zwischenzeit liefen die Anpassung und Neuprogrammierung der Erweiterungen, wozu das Chemnitzer Unternehmen Elemente von KIX Pro vorab zur Verfügung stellte. Bereits Ende August ging die KIX-Umgebung in den Produktivbetrieb, wobei sich die Erstellung der CMDB noch bis in den September hinzog.

Diese CMDB ist heute die Basis von KIX. Sie umfasst sämtliche nachweispflichtigen Geräte in den Fernwerkstationen und ihre Beziehungen. Außerdem enthält sie Dokumentationen, Wartungstermine, und Arbeitsnachweise. Insgesamt sind das mehr als 20.000 Elemente, sogenannte Configuration Items (CIs), alles gespeichert in einer MySQL-Datenbank. Für die bislang Papierdokumentation gewohnten und nicht sehr IT-affinen Betriebselektroniker gibt es eine eigens entwickelte Benutzeroberfläche, mit der sie die notwendigen Informationen in die Datenbank eintragen können.

# KIX

## ERFOLGSGESCHICHTEN

### Fazit

Nach einer Testphase prüfte Ende Oktober ein externer Auditor das System, und Telemark bekam die Konformität mit den Normen der DIN-ISO 27001 rechtzeitig bestätigt. „Das war eine grandiose Teamleistung von allen“, resümiert Döbbe die hektischen Wochen. „Da waren nicht nur unsere internen Entwickler schnell. Ich muss wirklich sagen: cape IT hat hervorragende Arbeit geleistet. Die waren immer da, wenn sie benötigt wurden, egal wie kurzfristig.“

Inzwischen ist Telemark noch einige Schritte weiter gegangen. So nutzt sie das Accounting-Modul von KIX, um Arbeitsnachweise in Workflows an die entsprechenden Vorgesetzten zu leiten, von wo sie nach der Freigabe direkt in SAP HR importiert werden. Ebenso ist für Projekte ein Change-Request-Workflow eingerichtet, der die Einhaltung von Genehmigungsregeln, beispielsweise die Einbeziehung von Zuständigen bis zum IT-Sicherheitsbeauftragten, sicherstellt.

Telemark hat noch weitere Geschäftsfelder: Das Unternehmen ist zum einen ein regionaler Open Access Carrier, der anderen Carriern auf Basis seiner rund 1.000 Kilometer Kupferkabel und mehr als 300 Kilometer Glasfaser Breitbandvorleistungsprodukte anbietet. Zweitens ist die Telemark Sapphire-Partner von Avaya im B2B-Telekommunikationsgeschäft und drittens bietet sie freie Fläche im eigenen Rechenzentrum für RZ-Housing an. In diesen Geschäftsbereichen ist KIX jetzt ebenfalls Standard und dient für Helpdesk, Störungsmanagement und Projekt-Accounting.

### Ausblick

Das Unternehmen hat noch mehr mit KIX vor. Ab dessen Version KIX Pro 18 wird die aus früheren Zeiten geerbte RPC-API durch die REST-API abgelöst, die mehr Funktionalitäten zur Verfügung stellt. Weil auch SugarCRM auf die Schnittstelle umstellt, werden die entsprechenden Verbindungen beider Lösungen überarbeitet.

Döbbe hat durchaus noch mehr Wünsche an cape IT, nämlich „ein einfacheres Field Service Modul“. Das bisherige ist für Telemark-Zwecke zu stark mit der Tourenplanung verbunden und dadurch komplizierter in der Anwendung. Er hätte gerne ein Modul, das den Mitarbeitern auf einem Handheld-PC eine Ansicht von Tickets gibt, auf der Kunden auch gleich die Durchführung von Arbeiten quittieren können.

Der Zukunft sieht IT-Leiter Döbbe gelassen entgegen. KIX läuft auf einem VMware-virtualisierten Linux stabil und mit flottem Laufzeitverhalten. Vom cape IT-Support ist er ohnehin überzeugt: „So wünscht man sich das immer.“



Telemark  
Telekommunikationsgesellschaft Mark mbH

„Die Integrationstiefe von KIX hat uns überzeugt.“

Stefan Döbbe, IT-Leiter

Lennestraße 2 • 58507 Lüdenscheid  
telemark.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](mailto:info@cape-it.de)

[www.kixdesk.com](http://www.kixdesk.com)

Dokumentstand: Januar 2019