

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



GLOBITS GMBH

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Damit Service zum Vergnügen wird – KIX im Einsatz bei globits

Mit globits haben wir einen Kunden, der uns klar vom ersten Tag an kommuniziert hat, was er von uns und unserem Produkt erwartet: Das Produkt sollte einfach und intuitiv zu nutzen sein und die Implementierung sollte zudem finanziell nicht sämtliche Grenzen sprengen. Das konnten wir erfüllen und erleben heute, dass die Mitarbeiter von globits ungemein gut mit ihrem neuen Ticketsystem klarkommen. Wir im Support merken, dass sich unser Kunde mit KIX intensiv auseinandersetzt und das Projekt somit auch wirklich lebt und wächst - was am Ende dann natürlich beiden Seiten Freude macht und Nutzen bringt.



Fabian Seibt, Bereichsleitung Service & Support

PROJEKTÜBERSICHT

Anwender: globits ist ein bundesweit agierendes Systemhaus, das Unternehmen im strategischen Einsatz von Data/Voice-Lösungen und physischer Sicherheitstechnik berät und auch individuelle betriebsfertige Komplettlösungen bietet

Aufgabenstellung: Einführung eines Servicesystems für den anspruchsvollen Bereich Data/Voice, welches die Kommunikation bündelt und strukturiert sowie die Ressourcen managt und Leistungen abrechenbar macht

Projektzeitraum: Januar bis März 2018

Lösung: KIX Pro, Version 17.3 (Stand Juni 2019)

Betriebsumgebung: CentOS Linux, virtualisiert, KIX-Datenbank: PostgreSQL, MS ActiveDirectory

Anwendungsbreite: deutsch- und englischsprachiger ITIL-konformer IT-Support für globits und deren Schlüsselkunden



Mehrwert. Das ist das Zauberwort für Philipp Raschdorff, Servicekoordinator bei globits aus Berlin: „Der Mehrwert unseres neuen Service Management Systems sollte gleich vom ersten Tag an spürbar sein. Nur so konnten wir unsere Mitarbeiter von dem neuen Tool auch überzeugen. Es macht schließlich einfach Spaß, wenn es schnell geht.“

globits ist ein bundesweit agierendes Systemhaus, das Unternehmen im strategischen Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien berät und auch betriebsfertige, individuell zugeschnittene IT-Komplettlösungen bietet. Mit 45 Mitarbeitern in Berlin und einem deutschlandweiten Netzwerk aus Schwesterfirmen, der Fernao Gruppe, hat sich globits seit 1990 in zwei Geschäftszweigen etabliert: IT-Infrastruktur für Data/Voice-Lösungen und physische Sicherheitstechnik mit Einbruchmeldeanlagen, Videoüberwachung, Drohnenabwehr etc. Die Firma betreut Ämter und Verwaltungen, Krankenhäuser, Banken und Großkonzerne.

Ausgangssituation

Vor allem im Bereich Data/Voice brauchte globits Unterstützung, um den anspruchsvolleren IT-Service mit den verfügbaren Ressourcen abdecken zu können. „Die Anforderungen selbst werden natürlich immer diffiziler“, erklärt Raschdorff. „Wir verpflichten uns, für einige unserer Kunden rund um die Uhr verfügbar zu sein und immer schneller auf Störungsmeldungen oder Anfragen von ihnen zu reagieren. IT-Service

ist heutzutage nicht nur eine Frage der richtigen Spezialisten, sondern vor allem der effizienten Zusammenarbeit dieser Spezialisten – vom eigenen Team, Kunden bis hin zu externen Dienstleistern und Herstellern. Die Abhängigkeiten sind hier gar nicht mehr zu überschauen.“

Raschdorff suchte nach einem Tool, das die interne und externe Kommunikation bündelt und strukturiert, die Unternehmensressourcen managt, um das eigene Personal optimal einzusetzen und eine transparente Abrechnung der geleisteten Arbeit ermöglicht. Als Servicekoordinator überzeugte er seine Geschäftsführung davon, KIX von cape IT zu testen. „Für unsere Chefs war es natürlich vor allem eine Frage des Budgets, aber da punktet cape IT durch niedrigen Invest und absolut faire Lizenzmodelle. Unsere Kunden haben die Umstellung auf KIX von Anfang an komplett unterstützt. Schließlich hilft es uns, den Service zu optimieren und durch aussagekräftige Kennzahlen wie Reaktionszeiten und Arbeitsaufwand auch quantifizierbar zu machen.“ KIX Pro, was bei globits im Einsatz ist, bot viele Vorteile: flexibel On Premises oder in der Cloud einsetzbar, basierend auf dem bekannten Open Source Ticketsystem ((OTRS)) Community Edition, Multimandantenfähigkeit, Mehrsprachigkeit, eine anpassungsfähige Configuration Management Database (CMDB) und nicht zuletzt Support durch ein deutsches Team.

Projekt

Die globits-Mitarbeiter hatten bereits schlechte Erfahrungen mit anderen Ticketsystemen gemacht und die Einführung des bisherigen Modells hatte viel Zeit gekostet, ohne Mehrwert zu bringen. Daher war es Raschdorff umso wichtiger, dass die Vorteile von KIX vom ersten Tag an für alle deutlich würden. Nach einem Pilottest setzte globits KIX Pro ab Februar 2018 erst einmal für interne Incidentbearbeitung ein, bevor sie auch in der Zusammenarbeit mit Kunden das System nutzten. Die technische Umsetzung erwies sich als unkompliziert, nur die Anbindung an das Buchhaltungssystem stellte einige Herausforderungen, die globits und cape IT mit einem vorgeschalteten Workflow aber lösen konnten. „Auch die Zweifel der Mitarbeiter konnten wir mit der Zeit ausräumen“, sagt Dr. Andreas Barsch, einer von zwei Geschäftsführern bei globits. „KIX soll nicht überwachen, sondern sorgt dafür, dass wir die Zeit unseres Personals sinnvoll einteilen können. Die Kollegen haben erkannt, dass das Tool allen helfen kann.“

globits nutzt KIX On Premises, um den nötigen Datenschutz zu gewährleisten und auch individuelle Anpassungen vornehmen zu können. Parallel zum laufenden Betrieb bauen sie gemeinsam mit den Kunden die CMDBs auf und optimieren das System fortlaufend nach Kunden- und Kollegenfeedback. cape IT konnte dabei alle Anforderungen umsetzen, ohne Drittlösungen einzubinden. „80 % Passgenauigkeit für

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

unsere Prozesse reicht uns völlig aus, 100 % Feinschliff wäre viel zu aufwändig und würde auch nicht den nötigen Mehrwert bringen“, sagt Raschdorff. „Das System darf auch gar nicht zu komplex werden, sonst ist es nicht mehr intuitiv zu bedienen. Das Ziel ist es ja gerade, dass jeder Mitarbeiter im Notfall ersetzbar ist, auch ich selbst.“ KIX ist inzwischen die Anlaufstelle für alle Anfragen der Servicekunden, unabhängig davon, ob es sich um Service-, Vertriebs- oder Projektanfragen handelt. Die wichtigste Aufgabe ist es, die Versprechen an die Kunden bezüglich Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten im Auge zu behalten und Alarm zu schlagen, wenn etwas zu lange dauert. Auch den internen Service organisiert globits mit KIX, vor allem das Incident und Change Management sowie die Übergabe von Projekten in andere Bereiche, um Informationsverluste zu vermeiden.

Die Einteilung der Tickets erfolgt manuell, da alle Techniker breit qualifiziert sind und viele Aufgabenbereiche abdecken können. Eine programmierte Automatisierung müsste zu feinmaschig und komplex sein. „Das gibt eben wieder keinen Mehrwert“, sagt Raschdorff. „Und ich habe schon gewisse Lieblingsmodule. Mit dem Generic Agent zum Beispiel kann ich wie mit einem Lego Baukasten selbst neue Funktionen erstellen. Aber am meisten Spaß macht Kanban View, unser Ersatz für einen Service-desk mit extra Mitarbeitern. Das ist eine intuitiv zu nutzende Tabellenansicht, in der wir den Status aller Tickets und die zuständigen Bearbeiter überblicken und die Aufgaben leicht verschieben und verknüpfen können. Das ist ideal für die Organisation unserer Abläufe.“

Fazit

Globits hat durch den Einsatz von KIX Pro eine bessere Transparenz erreicht, sowohl intern – „Womit beschäftigt sich der Service eigentlich gerade?“ – als auch extern gegenüber dem Kunden. „Es ist recht simpel“, sagt Raschdorff. „KIX spart uns Zeit und Nerven.“ Auch für Kunden, die nicht über eine eigene ITSM-Lösung verfügen, stellt globits die weiterreichenden Funktionen wie die CMDB und das IT-Service-Reporting zur Verfügung. „Das war eine unserer Motivationen dafür, uns für KIX zu entscheiden“, sagt Raschdorff. „Es ist schnell einsetzbar, wenige Tage für die Implementierung sind realistisch, es reicht ein kleines Budget und, das kann ich nicht genug betonen, es gibt einen hervorragenden Support. Die Anfragen werden schnell, unkompliziert und ehrlich beantwortet. Es geht immer darum, schnell eine gute Lösung zu finden. Zwischen einem guten Verbesserungsvorschlag eines Kollegen oder Kunden und der Umsetzung liegen in der Regel nur wenige Stunden.“



globits GmbH

„KIX spart uns Zeit und Nerven“

Philipp Raschdorff, Servicekoordinator

Frankfurter Allee 73 D • 10247 Berlin
www.globits.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: Juli 2019