

# KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



**IMES-ICORE GMBH**

## PROJEKTÜBERSICHT

*Anwender: imes-icore ® GmbH mit Sitz in Eiterfeld*

*Aufgabenstellung: Automatisierung von Prozessen mit anpassbarer Software*

*Mitarbeiter: ca. 200*

*Softwareversion: KIX Pro 17.10.0.0*

*Datenbank: PostgreSQL*

*Server: System ist Ubuntu 17.04 LTS*

# KIX

## ERFOLGSGESCHICHTEN

### **KIX für die verarbeitende Industrie**

Es macht immer wieder Freude KIX in Nicht-IT-Betrieben einzuführen, um damit Wissen und Erfahrungen zwischen Branchen auszutauschen. Bei Imes Icore konnten wir mit unserem Wartungsplaner und dem Field Service, die primär für Industrie gedachten Erweiterungen, genauso gut einbringen wie die aus der IT-Welt bekannte agile Arbeitsweise mittels Kanban - wir haben das Beste aus zwei Welten zusammengebracht.



Torsten Thau, Prokurist/Product Owner

# KIX

## ERFOLGSGESCHICHTEN



### **Automatisierung als Befreiungsschlag**

An diesen Punkt kommt sicher jedes erfolgreiche Unternehmen früher oder später: Von bescheidenen Anfängen mit wenigen Mitarbeitern hat man sich zu einer gewissen Industriegröße und Marktpräsenz entwickelt. Schon seit längerer Zeit wird deutlich, dass die etablierten Strukturen den komplexeren Ansprüchen nicht mehr gewachsen sind. Mehr Kunden, mehr Aufträge, internationale Geschäftsbeziehungen – all das lässt sich schließlich nicht mehr durch Excel-Tabellen und eine selbst programmierte Verwaltungssoftware in den Griff bekommen.

### **Ausgangssituation**

So erging es auch imes-icore, einem Unternehmen aus Eiterfeld in Hessen mit derzeit etwa 200 Mitarbeitern. In der Firma dreht sich alles um CNC-Maschinen, also Werkzeugmaschinen, die durch den Einsatz modernster Steuerungstechnik in der Lage sind, komplexe Formen und Objekte mit hoher Präzision zu fertigen. Imes-icore vereint dabei das gesamte Know-how von der Entwicklung über Produktion und Vertrieb bis hin zum Service unter einem Dach. „Wir haben 2002 als junges und innovatives

# KIX

## ERFOLGSGESCHICHTEN

Unternehmen angefangen und sind dann einfach immer weitergewachsen“, berichtet Mike Schneider, Verantwortlicher für Service Technology bei imes-icore. „Dabei haben wir auch eine Nische erwischt, die parallel zu unserer Entwicklung mitgewachsen ist. Angebot und Nachfrage haben sich hier gegenseitig hochgeschaukelt. Jetzt sind wir international einer der Marktführer für CNC-Technologie und Zerspanungstechnik für Handwerk und Industrie.“

Um alle Prozesse zu überblicken und zu steuern, nutzte die Firma eine selbst programmierte Software mit einer Freeware-Datenbank, die aber eindeutig an ihre Grenzen stieß. Auch bei anderen Standard-Programmen wie Outlook und Excel hatten die Hessen das Potenzial nahezu überreizt. Eine Automatisierung mit einer professionellen Software war dringend nötig. Nachdem der Geschäftsführer sich bei einem anderen Unternehmen live von den Vorteilen eines Ticketsystems überzeugt hatte, rief er eine Projektgruppe ins Leben, die ein geeignetes Programm finden sollte.

### Projekt

Das zukünftige Ticketsystem sollte den Service vor allem dabei unterstützen, die stetig wachsenden Anfragen und Supportfälle kosteneffizienter und schneller abzuarbeiten und einen Rahmen für den Aufbau einer FAQ- und Wissensdatenbank für das Händlernetzwerk zu bieten. Eine größere Herausforderung war allerdings die Abbildung des internationalen Händler- und Kundennetzwerks: Die Händler sollten überall Serviceaufträge sowie Serviceanfragen von Endkunden einsehen und bearbeiten können. Hier überzeugte KIX von cape IT einerseits durch die Möglichkeit, beliebig viele Mandanten anzulegen, andererseits durch die flexible webbasierte Nutzung. „Wir könnten KIX natürlich auch on premise nutzen, aber von unseren Zwischenhändlern und Kunden konnten wir nicht verlangen, auf allen Geräten eine neue Software zu installieren, nur um uns das Leben leichter zu machen“, sagt Schneider. „So kann sich jeder mit jedem Gerät einloggen. Das passt auch hervorragend für unsere Mitarbeiter, wenn sie zum Beispiel von zu Hause oder von unterwegs arbeiten wollen.“

Entscheidend war ebenfalls, dass KIX auf Open Source Software basiert und einfach an die nutzenden Kunden anpassbar ist. „Eine positive Überraschung war für uns, wie viel Funktionalität KIX auch für die Strukturierung des eigentlichen Industriebetriebs mitliefert“, ergänzt Daniel Bender, Leiter der Abteilung Service Industrie. „Die Software ist natürlich vom IT-Service her gedacht, aber mit Features wie dem Wartungsplaner, dem Field Service oder Kanban View ist sie auch ausgezeichnet auf unsere Branche zugeschnitten. Bei anderen Anbietern hätten wir mehr Vorstellungskraft gebraucht, um uns und unsere Prozesse in den Strukturen des Programms wiederzufinden.“

# KIX

## ERFOLGSGESCHICHTEN

Im Oktober 2018 fiel die Entscheidung für KIX. Ab Januar 2019 bereitete Mike Schneider parallel zum laufenden Betrieb die Bestandsdaten der eigenen Service-Software auf, um sie in KIX importieren zu können. „Das war für uns so etwas wie eine Grundsanierung, ein gründliches Aufräumen und Abstauben, wie man es eben vor einem großen Umzug macht“, sagt Schneider. Die eigentliche Installation erfolgte dann im Juli 2019 innerhalb von wenigen Stunden und im August ging das System nach kurzer Testphase online. Seitdem passt Schneider die Software weiter an und setzt neue, spezielle Funktionen um.

Das Herzstück des Systems ist der Support Desk in Person von Lisa Göllmann, „der zentrale Anlaufpunkt von allem“. Sie legt Tickets bei Anfragen an, die immer noch per Mail oder Telefon gestellt werden und sortiert diese nach den beiden Hauptzweigen des Unternehmens, dem Industrie- und dem Dentalservice. „Im Dentalservice können schon mal 100-150 Tickets pro Tag anfallen, wenn man alle Aktionen, Fragen, Probleme, Schulungsbuchungen oder Vertriebsanfragen berücksichtigt“, erklärt Göllmann. „Deswegen gibt es hier auch noch weitere First Level Supporter, die die Tickets genauer den eigentlichen Bearbeitern zuweisen.“

### Fazit

Ein wichtiger Aufgabenbereich sind für Schneider zurzeit noch die internen Schulungen für das System. „Bei der ursprünglichen Einweisung durch cape IT waren unsere Abteilungsleiter auch dabei. Die sollten dann wiederum ihre Mitarbeiter einarbeiten. Aber es hat sich herausgestellt, dass das etwas zu kurz gedacht war, denn die Abteilungsleiter waren ja selbst nur oberflächlich mit dem Programm vertraut. Deswegen habe ich das jetzt selbst übernommen, mit zwei bis drei Schulungen pro Woche. Mir war das wichtig, um auch wirklich alle Abteilungen mit ins Boot zu holen. Unsere Kunden und Händler haben wir so auch schnell überzeugt.“

Bisher konnte Schneider mit KIX alle benötigten Funktionen abbilden, Ticketbearbeitung intern und extern, Kunden- und Ansprechpartnerverwaltung. „Es ist fast nichts unmöglich“, resümiert Schneider. „Mit seiner ausgesprochenen Flexibilität hat KIX bisher aber alles gehalten, was cape IT versprochen hat. Unser erklärtes Ziel ist es jetzt, uns endgültig von Outlook loszusagen. Da gibt es einfach noch ein paar Reflexe, die wir bisher nicht ganz überwunden haben.“ Und er hat mit KIX noch viel vor. Als nächstes stehen die Vernetzung mit dem ERP-System, die vollständige Integration des Händler- und Kundensystems sowie die Einrichtung der FAQ-Datenbank auf dem Programm, sagt Schneider: „Die Möglichkeiten sind bei weitem noch nicht ausgeschöpft.“



imes-core® GmbH

„Es ist fast nichts unmöglich. Mit seiner ausgesprochenen Flexibilität hat KIX bisher  
aber alles gehalten, was cape IT versprochen hat.“

Mike Schneider, Verantwortlicher für Service Technology

Im Leibolzgraben 16 • 36132 Eiterfeld  
[www.imes-core.de](http://www.imes-core.de)

## ÜBER CAPE IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist Hersteller und Dienstleister der eigenen Open Source Service Software KIX, die vielseitigen Einsatz vor allem im technischen Service & IT Service Management findet. 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 Erweiterungsfunktionen 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](mailto:info@cape-it.de)

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

Dokumentstand: Mai 2020